

指定管理者の管理運営に対する評価シート

| | |
|--------|----------------------|
| 所管課 | 環境局環境政策部環境学習課 |
| 評価対象期間 | 平成21年4月1日～平成22年3月31日 |

1 指定概要

| | | | | |
|-----------|--|---|------------|-------|
| 施設概要 | 名 称 | 北九州市環境ミュージアム | 施設類型 | 目的・機能 |
| | 所在地 | 八幡東区東田二丁目2番6号 | | |
| | 設置目的 | 公害の克服の過程、環境の保全、環境への負荷の低減に資する技術等に関する資料を収集し、保管し、及び展示するとともに、環境の保全に関する学習及び交流の場を提供、市民の環境保全のための活動を促進し、これを持って環境の保全に資するために設置する。 | | |
| 利用料金制 | 非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 | | | |
| | インセンティブ制 有・無 | | ペナルティ制 有・無 | |
| 指定管理者 | 名 称 | タカミヤ・マリバー 里山を考える会共同事業体 | | |
| | 所在地 | 八幡東区前田企業団地1番1号 | | |
| 指定管理業務の内容 | <p>公害の克服の過程、環境の保全、環境への負荷の低減に資する技術等に関する資料を収集し、保管し、及び展示する事業や、環境の保全に関する学習及び交流の場を提供する事業、環境の保全に関する啓発事業の実施</p> <p>ミュージアムの維持管理に関すること</p> <p>ミュージアムの施設等の利用の許可に関すること</p> <p>環境教育施設としての指定管理者独自のノウハウやアイデアを利用した運営</p> <p>北九州市環境学習サポーターの活動支援・育成</p> | | | |
| 指定期間 | 平成21年4月1日～平成26年3月31日 | | | |

2 評価結果

| 評価項目及び評価のポイント | 配点 | 評価 レベル | 得点 |
|--|----------|-----------|-----------------------|
| 1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み | 50 | | 40 |
| (1) 施設の設置目的の達成 | | | |
| 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。 | | | |
| 市の政策を支援することが業務内容に付加されている場合、政策支援が十分に図られたか。 | | | |
| 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。 | 35 | 4 | 28 |
| 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。 | | | |
| 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。 | | | |
| [評価の理由、要因・原因分析] | | | |
| 対応項目 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 利用者数は新型インフルエンザ発生に伴い、個人の利用者数や修学旅行の団体数・利用者数の落ち込みが大きな要因となり、対前年より約1万人減少している。 一方で、市内小学生の教育プログラムに組み込んでもらうよう教育委員会にアプローチするなど、団体向けのPR活動が奏功し、北九州市内・国外からの団体数、これに伴う利用者数ともに上昇しており、落ち込み幅の縮小に貢献した。 | | | |
| | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成21年度計画値 |
| 利用者数（人） | 126,330人 | 116,098人 | 140,000人 （指定管理者設定） |
| うち個人 | 100,934人 | 89,993人 | |
| うち修学旅行 | 3,797人 | 2,566人 | |
| 国外利用団体数（団体） | 103団体 | 110団体 | |
| 国外利用者数（人） | 1,643人 | 1,676人 | |
| 市内利用団体数（団体） | 185団体 | 217団体 | |
| 市内利用者数（人） | 8,925人 | 10,942人 | |
| 対応項目 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 環境学習サポーター活動支援・育成 | | | |
| 本市が毎年公募しているボランティア「北九州市環境学習サポーター」について、専 | | | |

門のコーディネーターを配し、環境学習サポーター個々の能力が十分発揮できるよう指導育成に努めた。

新規環境学習サポーター認定者数

平成 21 年度 12 名

平成 20 年度 16 名

・「グリーンフロンティアプラン」の広報

7月から8月にかけて、夏休みの子供達達の来館者が増えることを想定して、本市の「グリーンフロンティアプラン」を分かりやすく説明する IP 手作りのパネル展示を実施した。

・エコスタイルタウン出展

10月のエコスタイルタウンにおいて、西部ガスとの協働でリバーウォーク内ショールームでイベントを展開、加えて、環境学習サポーターがブースを出展するなど本市のイベントにも積極的に参加した。

対応項目

・オリジナル学習プログラムによる対応

修学旅行・社会科見学等の団体客に対し、事前に各学校で学習している環境学習分野や全体の見学時間等の要望を調査し、各々の要望に合わせたセミオーダー形式のオリジナル学習プログラムを実施することで、毎年同じような団体客がリピーターとして来館している。

アンケート回答者（対象：団体）のリピート率（2回以上）

平成 21 年度実績 回答数 258 団体 リピート率 43%

平成 20 年度実績 回答数 233 団体 リピート率 41%

・「環境体験科」対象施設としての受け入れ体制構築

H21 年度に、市内全小学校 4 年生が自然環境と環境教育施設での体験学習を行う「環境体験科」の導入が決定した。その対象施設 4 箇所のうちの 1 施設として選定された。選定にあたっては、教育委員会と連携・協力し、H22 年度の実施に向けて体制を整えた。

・環境イベント（未来ホタルデー）の開催

例年に引き続き、条例で定められた無料開館日（環境月間である 6 月第一土曜日及びその翌日：H21 年度は 6/6、6/7）に際して、各種 NPO 団体や市民ボランティア団体、学生などと協働した環境イベント（未来ホタルデー）を開催した。多彩なワークショップのラインナップを提供し、訪れた方々を楽しませる工夫も随所に見られた。また、事前に学校や JR 沿線等でのチラシ配布や、テレビ・ラジオ・新聞等での PR 効果により、昨年度を大きく上回る集客となった。

未来ホタルデー 2 日間の利用者数

平成 21 年度実績 7,875 人

平成 20 年度実績 6,385 人

対前年度比：約 123%

対応項目

- ・ 出前環境講座（出張ミュージアム）の実施

環境教育施設として館内のみならず、市内小中学校など館外においても依頼元へ出向き、広報活動を含めた環境教育活動を実施し、設置目的を十分に果たした。

出張ミュージアム実績数

平成 21 年度実績 127 件

平成 20 年度実績 189 件

- ・ 北九州エコハウスオープン

環境ミュージアム敷地内に平成 22 年 4 月にオープンする北九州エコハウスについて、職員・インタープリターなどスタッフ全員が自主的に勉強会を開くなど臨機応変に対応し、積極的に協力体制を構築した。

対応項目

- ・ 市政だより等の市広報の利用

- ・ 所報“ミュージアムだより”を年 4 回発行し、周辺地域の公共施設や市内の全小中学校に配布し、主催事業や事業の実施状況、参加者の声などの情報提供に努めた。

- ・ ホームページにイベント掲載をその都度行い、市内外に周知を図った。

- ・ 夏休み期間中は、子ども達を意識した「エコいっぱい夏休み～宿題のヒント見つけたっ～」などの魅力あるイベントを企画し、また「ミュージアムだより」の発行数を昨年の倍にしたこと、市内の小学生（八幡東区全員、他区は 4 年生以上）に学校通じて配布したことなど効果的な広報活動を行ったことにより、夏休み期間中の利用者数が飛躍的に伸びた。

夏休み期間中の利用者数（7/18～8/31）

平成 21 年度実績 21,795 人

平成 20 年度実績 17,744 人

対前年度比：約 123%

(2) 利用者の満足度

| | | | |
|--|----|---|----|
| 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。 | 15 | 4 | 12 |
| 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。 | | | |
| 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 | | | |
| 利用者への情報提供が十分になされたか。 | | | |
| その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。 | | | |

[評価の理由、要因・原因分析]

対応項目

修学旅行・社会見学等の団体対象に「設備状況」「展示」「ボランティア」「スタッフ」について5段階評価のアンケートを行ったところ、昨年に引き続いて、全ての項目で高い評価が得られている。特にスタッフに対する満足度が極めて高く、接客・展示案内等のレベルの高さが伺える。

- ア 設備状況（4以上） 平成21年度回答率：94%
平成20年度回答率：97%
- イ 展示（4以上） 平成21年度回答率：97%
平成20年度回答率：94%
- ウ ボランティア（4以上）平成21年度回答率：94%
平成20年度回答率：93%
- エ スタッフ（4以上） 平成21年度回答率：99%
平成20年度回答率：97%

対応項目

- ・利用者からの苦情については、スタッフ全員が情報を共有し、再発防止に努めている。
- ・ミュージアム利用者より、環境学習サポーターの対応にかかるクレームがあった際、同ミュージアム責任者が利用者の自宅まで出向き、謝罪等懇切丁寧な対応をした結果、同利用者は現在もリピーターとして来館しているなど、スタッフによる適切な対応が行われている。

対応項目

- ・日本語・英語・中国語・韓国語のパンフレットを作成しており、日本人のみならず、英語圏や近接するアジア圏の来館者への対応を可能としている。

対応項目

- ・連絡会議の開催
毎月、環境ミュージアムスタッフと環境学習課との連絡会議を実施しており、館内サービス等について意見交換を行っている。

夏休みの開館

夏休み期間中は、子ども達が宿題等を行うために訪れることから、通常月曜日休館のところを開館し、教育施設としての役割を強く認識して運営を行った。

| | | | |
|---|----|---|----|
| 2 効率性の向上等に関する取組み | 30 | | 22 |
| (1) 経費の低減等 | 20 | 3 | 12 |
| 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。 | | | |
| 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、 | | | |

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 経費が最小限となるよう工夫がなされたか。 | | | |
| 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。 | | | |
| <p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>対応項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費削減 <p>様々な講座を開設し、対前年度比ではコストアップとなったが、節電等に努め、スタッフの努力により、直営時に比して水道光熱費の削減を実現。</p> <p>平成 21 年度計画値 6,500 千円 平成 21 年度実績（指） 5,998 千円 平成 20 年度実績（指） 5,047 千円 平成 17 年度実績（直） 7,360 千円</p> <p>対応項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再委託による経費削減 <p>空調設備のトラブル等により、保守費用が増加したが、計画値の範囲内でおさめた。</p> <p>平成 21 年度計画値 7,940 千円 平成 21 年度実績（指） 7,888 千円 平成 20 年度実績（指） 6,640 千円 平成 17 年度実績（直） 8,245 千円</p> <p>対応項目 に同じ</p> | | | |
| (2) 収入の増加 | | | |
| 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。 | 1 0 | 5 | 1 0 |
| <p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>対応事項</p> <p>条例に基づき市内の小中学校等は減免対象となっている中で、各種広報活動の強化や地域との連携事業の実施などの努力により、利用者数は減少したものの、利用料金収入は上がっている。</p> <p>平成 21 年度計画値 1,100 千円 平成 21 年度実績 2,076 千円 平成 20 年度実績 1,354 千円</p> | | | |
| 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み | 2 0 | | 1 4 |
| (1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況 | 1 0 | 4 | 8 |
| 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合 | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| 理的であったか。 | | | |
| 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など） | | | |
| 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 | | | |

[評価の理由、要因・原因分析]

対応事項

- ・適正な人員配置による管理運営を実施

対応事項

- ・展示解説員（インタープリター）のスキルアップのための研修等実施
展示解説員のスキルアップを図るため、外部講師による定期的な研修のみならず、幅広い環境分野に関する知識を深めるため、関西・関東の他都市への出張研修を実施した。

ア 研修先：

場 所：関西地方

日 程：2泊3日

研修施設：神戸・灘浜サイエンススクエア、京都・京エコロジーセンター、滋賀琵琶湖博物館

場 所：関東地方

日 程：2泊3日

研修施設：横浜・環境エネルギー館、東京・JCCCA ラボ、浦安・ディズニーランド
そ の 他：エコタウンセンター視察等市内施設多数。

- ・自主的なスキルアップの取り組み

国外から訪れた方々にも十分な接客を行うべく、インタープリター全員がTOEIC 600点以上獲得を目指し、勉強している。

- ・日常業務における取り組み

開館前に当日の視察団体等のプログラムを再確認し、各団体のオーダーに合わせた形での案内を行うとともに、閉館後には当日の反省点をピックアップし、翌日以降に反映することに加え、翌日のプログラムの事前確認を行うなど、PDCAサイクルに基づいた運営を行っている。

対応事項

- ・地域連携事業の実績

東田地区の施設・イベントや公共団体など幅広く連携した事業を実施した。

東田サマースクール開催：小学生対象の期間限定体験学習講座

（環境ミュージアム・いのちのたび博物館・イノベーション・スペースワールド）

イオン八幡東環境教室：わらべの日（エコ実験、工作教室計3回開催）

（環境ミュージアム・イオン八幡東ショッピングセンター）

八幡まつり起業祭（東田ウルトラ 25 時間駅伝参加）

（環境ミュージアム・八幡東区役所等）

KIGS との共同イベント開催（水素で走る次世代自動車試乗体験）

（環境ミュージアム・イノベーションギャラリー）

スペースワールドでの環境教室（ワークショップ・工作教室等：計 7 回開催）

ライトダウンキャンペーン参加

これらの連携事業を行うことで、東田地区来場者の回遊性を持たせ、相互の利用促進につながった。

（ 2 ） 平等利用、安全対策、危機管理体制など

| | | | |
|--|----|---|---|
| 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。 | 10 | 3 | 6 |
| 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。 | | | |
| 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。 | | | |
| 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。 | | | |
| 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。 | | | |
| 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。 | | | |
| 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。 | | | |

[評価の理由、要因・原因分析]

対応事項

- ・業務上知り得る個人情報については、適正に管理されている。また、個人情報が記載してある電子記録媒体には、パスワードを設定するなど、セキュリティも厳重に行っている。

対応事項

- ・車椅子やベビーカーを用意し、身体障害者等への細やかな配慮を行っている。また、9月・10月の修学旅行や社会見学の繁忙期には、スタッフ間でのスケジュールの確認・サポーターの連携など、各視察団体への説明内容が疎かにならないようコミュニケーションを密にするなど体制強化を行った。

対応事項

- ・毎年度収支報告書を提出しており、内容からも適正な予算管理・収支管理が行われている。

対応事項

- ・子ども達の来館者数が増えた際、館内で走り回るなどの危険が増えるため、こまめに声かけを行うことにより、ケガや事故などは一切なかった。また、開館中は、各展示ゾーンへの展示解説員への配置及び監視カメラによる安全確認を行っている。

対応事項

- ・緊急時に対応するための連絡網を開館時及び時間外にわけて整備している。また、5月には、火災を想定した防災訓練を実施、同時に救急救命・心配蘇生法・AED 利用法にかかる講習も受講し、スタッフ各自の危機管理意識の喚起を行った。

対応事項

- ・環境ミュージアム対面の商業施設より出庫しようとした車が、過って同ミュージアム南玄関に突入した際も、まず乗車人員の安否確認、その他歩行者等の安否確認を行った上で、警察への通報、市担当課への連絡等迅速な対応を行い、幸いけが人もなく事態は収束した。

【総合評価】

| 合計得点 | 76 | 評価ランク | C |
|--|----|-------|---|
| [評価の理由] | | | |
| 来館者数については、新型インフルエンザ発生・拡大の影響が大きな要因となり、目標には届かなかった。 | | | |
| 一方で、来館者に対する取り組みとして、従来から特に団体向けには、時間・内容など先方の要望を予め聴取し、その要望に即したセミオーダー形式の環境学習プログラムを構築・実施していることに加え、市内全小学校4年生が自然環境と環境教育施設での体験学習を行う「環境体験科」の平成22年度の導入に伴い、その対象施設として選定されるなど、「市民のための環境教育施設」であるという認識をスタッフ全員が共有し、積極的な取り組みを行った成果が現れている。 | | | |
| また、環境ミュージアム敷地内に平成22年4月21日にオープンした21世紀環境共生型モデル住宅（通称：北九州エコハウス）の維持管理業務も受託し、オープンに向けて早い段階から自主的に研修会等を行うなど、本市の事業に対する協力姿勢も随所に見られる。 | | | |
| [今後の対応] | | | |
| 今後は、市外、特に九州圏外の一般市民来館者数の増加に向け、他の市内環境学習施設などとの連携を図ることで、宿泊型体験が可能となるようなプログラムの開発についても、自主的な検討・展開を期待したい。 | | | |
| また、管理面では環境ミュージアムと北九州エコハウスのバランスを取り、管理が偏重しないよう留意していただきたい。 | | | |

[北九州市指定管理者制度推進会議（評価部会）の意見]

地域との連携事業の実施などにより、利用料金収入が大幅に増加していることや、セミナー方式のオリジナル学習プログラムの実施は高く評価できる。今後は、利用者数増加のため、リピーター獲得に向けた新たな取り組みに努めていただきたい。

【評価レベル】

| 評価 レベル | 乗 率 | | |
|-----------|------|-------|------------------------------|
| 5 | 100% | 良 好 | 目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている |
| 4 | 80% | | 目標（計画）を上回る管理運営がなされている |
| 3 | 60% | 普 通 | 目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている |
| 2 | 40% | | 目標（計画）を下回る管理運営がなされている |
| 1 | 20% | | 目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている |
| 0 | 0% | 適切でない | 不適切な管理運営がなされている |

【総合評価】

- A：総合評価の結果、特に優れていると認められる
（合計得点が90点以上）
- B：総合評価の結果、優れていると認められる
（合計得点が80点以上90点未満）
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
（合計得点が60点以上80点未満）
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
（合計得点が40点以上60点未満）
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
（合計得点が40点未満）