

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	22年4月1日～23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	北九州市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・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 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	北九州市八幡東区前田企業団地1番1号		
指定管理業務の内容	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 ミュージアム、エコハウスの維持管理に関すること ミュージアム、エコハウスの施設等の利用の許可に関すること 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 北九州市環境学習サポーターの活動支援・育成			
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				
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み				
(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り組みがなされ、その効果があったか。				
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。				
[所 見] について				
来館者数の推移				
	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	前年比
利用者数（人）	126,330	116,098	111,919	- 3.6%
（目標値）		(140,000)	(144,000)	
うち個人(人)	100,934	89,993	85,738	- 4.7%
うち団体(人)	25,396	26,105	26,181	+ 0.3%
市内利用団体数（団体）	185	217	271	+ 24.9%
市内利用者数（人）	8,925	10,942	12,742	+ 16.5%
市外利用団体数（団体）	303	280	253	- 9.6%
市外利用者数（人）	14,828	13,487	10,926	- 19.0%
国外利用団体数（団体）	103	110	109	- 0.9%
国外利用者数（人）	1,634	1,676	2,513	+ 49.9%
修学旅行	3,797 人	2,566 人	2,399	- 6.5%
<ul style="list-style-type: none"> 全体の利用者数は 3.6% 減である。特に個人利用者数の減少(4,255 人減)と市外団体の利用者数が大きく影響している。これは、当施設が開館以来 10 年を経過し、展示内容が陳腐化するなど市民にとって魅力の薄れたものとなっていることや不景気などの影響により、外出する家庭が減少したためと考える。一方で、市内利用団体数が 25% 増である。これは小学 4 年生を対象とした「環境体験科」が新たに始まったことが寄与している(58 校 3,986 人)。また、外国からの団体数はほぼ変わらないが、人数は 50% 増である。これは韓国からの観光客が増えたためである。(H21 811 人 H22 1,412 人) 				

- ・ 年間 144,000 人の来館を目標に、新しい講座の開設や市民のニーズに合わせた手づくりの展示、また、館長はじめ職員、展示解説員が丁寧に展示の解説をするなど、全職員が一丸となって取り組んでいる。年度当初に計画した自主事業については、9割実施することができた。特に展示解説員に関しては「積極的に研修会に参加する」「自主的に学習会をもつ」など、自分たちの腕をあげるために目的意識をしっかりと持って取り組むとともに、職員のフォローも十分できている。そのため、公害の克服の過程や環境の保全、環境への負荷の低減に資する技術等に関する内容について、来館者に分かりやすく伝えることができている。一方的に説明をするだけでなく途中でクイズをする、体験活動を取り入れるなど、来館者にも環境について考えてもらえるような工夫を行っている。

また、毎月、環境ミュージアム、環境学習サポーター、環境学習課による連絡調整会議を行い、お互いの認識を共通理解し、円滑な施設運営ができている。

について

- ・ 環境学習サポーター活動支援・育成

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の能力が十分発揮できるよう指導育成に努めている。

新規環境学習サポーター認定者数

平成 22 年度 10 人

平成 21 年度 12 人

平成 20 年度 16 人

- ・ 月例学習会・新人サポーター研修

学習サポーターが自主的に行っている月に 1 度の学習会では、ミュージアムと環境学習課が連携しながら、環境に関する学習を実施している。また、新人の学習サポーターに関しては、3 日間の研修日を設けて基本的な事項について研修を行っている。その結果、サポーターの環境への知識・理解を深めることができ、新人サポーターは即戦力として活躍することができている。

- ・ まちづくり講座

東田で行われている「環境に配慮したまちづくり」について、各方面から講師を招き各種講座を受講するとともに、水素タウン事業講座にも参加し、東田周辺の開発についての知識を深めることができた。

- ・ 環境研究講座

北九州市立大学の教授よりエコハウスの性能や特性についての講義、九州工業大学の教授には太陽と地球との関係についての講義をしていただき、環境についての専門的な知識を習得することができている。

- ・ 表現・コミュニケーション研修

環境学習サポーターは接客ボランティアであるため、来館者へのあいさつや言葉遣い、態度などを常日頃から指導している。また、月に 1 度の研修会においても、人権

に関するビデオを視聴するなどした結果、来館者に気持ちよく体験活動をしていただくことができている。

- ・北九州市環境首都検定への受検

市が主催する環境首都検定に、館長をはじめ展示解説員(6人)やサポーターが参加している。

- ・エコスタイルタウン

北九州エコライフステージ実行委員会が主催するイベント「エコスタイルタウン2010」には環境学習サポーターの会が出展した。

について

- ・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て、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することによって、各々の要望に合わせたセミナー形式のオリジナル学習プログラムを実施している。その結果、毎年4割近くのリピーターが来館している。

アンケート回答者(対象:団体)のリピーター率(2回以上)

平成22年度実績 回答数 297 団体 リピーター率 38%

平成21年度実績 回答数 258 団体 リピーター率 43%

平成20年度実績 回答数 233 団体 リピーター率 41%

- ・展示物の定期的な更新

平成22年秋に東京で行われた「エコプロダクツ2010」に展示解説員が参加し、各企業の環境技術や環境に関する商品を展示しているのを見学し「環境ミュージアムも、いつも同じ展示ではなく、市民のニーズに合わせた展示をしよう」という強い思いをもち、展示解説員全員で展示物の更新をしていくことになった。まず、最初に環境に配慮した商品を展示、看板や紹介カードなども、お菓子の空き箱や封筒などを利用して作るなど、環境ミュージアムとして、徹底的にエコにこだわる姿勢をみせている。今後、さらに工夫を重ねたアイデアあふれる展示をすることは、平成23年度につながる取組であると考えている。

- ・環境イベント(未来ホタルデー)の開催

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:H22年度は6/5、6/6)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、7,000人を超える集客となっている。

未来ホタルデー2日間の利用者数

平成22年度実績 7,102人

平成21年度実績 7,875人

平成20年度実績 6,385人

について

・ 出前環境講座（出張環境ミュージアム）の実施

環境教育施設として館内のみならず、市内小中学校や高校・大学、また各地のイベント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ている。

出張環境ミュージアム実績数

平成 22 年度実績 128 件

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 月にオープンした「北九州エコハウス」について展示解説員を対象とする学習会を行い、展示解説員を常駐させることで来館者にエコハウスの性能や特性、良さを伝えることができている。この取組は、全国に 20 箇所あるエコハウスでは本市だけである。

について

- ・ 積極的に市政だより等の市広報を利用している。
- ・ 所報“ミュージアムだより”を年 4 回発行、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ている。
- ・ 平成 22 年度にホームページを一新して、メールマガジンのシステムを確立したことで、イベント掲載をその都度行い、市内外に周知を図ることができている。タイムリーな内容やスタッフブログも細かに更新するなど、ミュージアムを身近なものとして感じてもらう取組みを進めている。
- ・ 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、魅力あるイベントを企画するとともに、昨年度よりも多くのイベントを計画して実践することができた。また「ミュージアムだより」を市内の小學生に学校を通じて配布するなど、効果的な広報活動を行い、夏休み期間中の利用者数が飛躍的に伸びている。

夏休み期間中の利用者数（7/21～8/31）

平成 22 年度実績 24,388 人

平成 21 年度実績 21,795 人

平成 20 年度実績 17,744 人

（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。

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。

[所 見]

について

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4段階評価のアンケートを行ったところ、全ての項目で高い評価が得られている。全ての項目において満足度が極めて高く、接客・展示案内等のレベルの高さがうかがえる。

項目	設備状況				展示				ボランティア				スタッフ			
	良 ←————→ 悪				良 ←————→ 悪				良 ←————→ 悪				良 ←————→ 悪			
評価	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
%	72	27	1	0	74	24	2	0	87	11	0	0	94	6	0	0

について

団体に対するアンケートを行い、利用者の意見を把握している。アンケートの結果はスタッフで共有し、改善策等日々検討している。今後は個人の来館者にもアンケートを行うようにし、様々な意見・要望を集める計画を立てている。

について

- ・ 苦情については「苦情処理取り扱いルール」を策定し、どんな苦情に対しても早急に対応できる環境づくりをしている。また、苦情の内容をデータベース化し、スタッフ全員が情報を共有することで、再発防止や業務改善に生かしている。

について

- ・ 利用者へは展示解説員が利用者の学習状況に応じて、分かりやすく館内の説明を行っている。
- ・ 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。

について

- ・ 運営評価システムの確立
客観的に評価を行うため、様々な方面(企業役員・報道関係者・NPO代表・大学准教授や学生・地域住民等)の方々を中心とした運営委員会を自主的に設置し、年2回の委員会を開いて、改善点について意見をいただくようにしている。いただいた意見については、その後の対応について報告している。

- ・ 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ている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

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。

[所 見]

について

・経費削減

水道光熱費は電気・水道の無駄を無くし、予算 6,731 千円に対し 6,356 千円(-5.6%)の執行となった。事業費についてはイベントを外部に任せず内部で企画、運営したり、事務用品などの無駄なストックをなくしたりすることを全職員が共通理解して取り組んだ。また、廃材を利用して資料を作ることを徹底し、経費の削減に努めた。

について

・再委託

再委託の経費に関しては、表のとおりである。平成 21 年度に比べ、平成 22 年度の経費が増えた理由としてはエコハウスのオープンが関与しているが、予算額の 93.3%に抑えることができている。

	予算額	決算額
平成 22 年度	9,019 千円	8,412 千円
平成 21 年度	7,940 千円	7,888 千円

について

に同じ

(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。

[所 見]

について

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、ラジオや新聞などの広報活動の強化や東田三館連携事業や子ども向け講座の開設などの努力を例年重ねた。しかし、利用者数の減少とともに平成 22 年度の利用料金収入は下がっている。

平成 22 年度計画値 4,625 千円

平成 22 年度実績 2,008 千円

平成 21 年度実績 2,076 千円

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

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。

[所 見]

について

・平成 22 年度からエコハウスの管理が加わったため、人員を 1 人増員し適正な人員配置による管理運営を実施している。

について

・展示解説員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、他都市への出張研修を実施している。

・エコハウス新設

エコハウスが新設されたことを受けて、オープン前から10数回、施設の基本的な接遇方法や展示内容を分かりやすく説明するための研修を行った。

国外から訪れた方々にも十分な接客を行うべく、展示解説員全員がTOEIC600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うことができています。

について

・地域連携事業の実績

・イベントや公共団体など、幅広く連携した事業を実施している。

< 東田まるごと環境ミュージアム構想 >

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・イノベーションギャラリー・スペーワールド)

< 環境モデル都市・北九州市のエココミュニティセンター >

エコDEバザール開催

(山田緑地・エコライフプラザ)

エコハウスを拠点とする建築団体との連携

(建築6団体、大学機関の実験、エコライフ講座の開催)

< 市民団体との連携 >

エコライフステージ・もりフォーラムへの参加

鮎の放流イベントや大蔵川清掃イベント

出張環境ミュージアムの積極的な実施

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のための対策が適切に実施されているか。

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。

【所見】

について

- ・ 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。

について

- ・ 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。

について

- ・ 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。

について

- ・ 子ども達の来館者数が多い場合には、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。

について

- ・ 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、6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うことができた。

について

- ・ 安全・危機管理の徹底により、平成22年度は事故、災害などはおこっていない。

【総合評価】

【所見】

市民のニーズに即した対応をテーマに、展示解説員をはじめ、環境学習サポーターが自分たちにできること一つ一つ丁寧に取り組んでいる。特に自分たちで考えた企画や展示、積極的な研修会への参加は、環境に関わる人間としての使命感を全うしようとする、強い気持ちの現れである。アンケート結果からも分かるように来館者はかなりの満足感を得ている。それは、相手の立場に立って考え、環境について分かりやすく説明してきた努力の結果である。

【今後の対応】

開館から10年経過し展示内容が陳腐化するなど施設自体の課題もあり、来館者は減少している。今年度展示内容の更新を行うこととしているが、この問題を真正面から受け止め、今後どのような方策をとっていくのか、来館者からの情報を集めたり、運営委員会において話し合ったりして、より効果的な方法を模索していく必要がある。

