

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局環境未来都市推進室
評価対象期間	平成25年4月1日～平成26年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市エコタウンセンター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	若松区向洋町10番地の20		
	設置目的	北九州エコタウン事業の紹介や展示、市内環境関連産業の紹介等を行うほか、環境に関する学習及び交流の場を提供するなど、北九州エコタウン事業を総合的に支援するための中核施設として設置。		
利用料金制		<input type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	ひびき灘開発株式会社		
	所 在 地	若松区浜町一丁目18番1号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設見学等に関する企画・立案、見学者対応、連絡調整等 ・ 施設展示、施設利用者に対する支援、施設の利用促進に関する業務 ・ 市の環境施策に関するPR、情報提供等 ・ 施設の維持管理に関する業務（清掃、警備等） ・ その他、統計作成、苦情対応 		
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					
① 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）。					
② 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。					
③ 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。					
④ 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]					
① 目標の達成					
平成25年度のエコタウンへの視察者は、北九州市教育委員会主催の「環境体験科」の計画的な受入れ、次世代エネルギーパークの見学受入れ、夏休み期間に合わせた体験型工場見学「親子探検ツアー」の実施などにより、目標であった10万人を突破して100,643人となり、4年連続で10万人を超えている。					
※平成26年1月16日には、エコタウン見学者「1,234,567人目」の記念式典を実施した。					
ア 目標値に対する比較					
	25年度	目標	実績	差引	増加率
	視察者数	100,000人	100,643人	643人	0.6%
イ 昨年度実績に対する比較					
		平成24年度	平成25年度	差引	増加率
	視察者数	103,867人	100,643人	-3224人	-3.1%
ウ 昨年度実績（海外）に対する比較					
		平成24年度	平成25年度	差引	増加率
	視察者数	3,905人	4,114人	209人	5.4%
② 利用促進を図るための取組み					
◆北九州市教育委員会主催の「環境体験科」の受入れ					
「3R」や「循環型社会」、「分別ごみについて」等の内容に加え、学校での取組みや社会科見学で清掃工場やかんびん資源化センターへの訪問状況等を細かく聴取し、見学内容を組立て、見学受入・対応を行っている。					
	学校数	人数	対象	特別コースの設定	
	環境体験科	47校	3,364人	小学4年生	47校

◆環境修学旅行

産業経済局にぎわい推進課の事業である「環境修学旅行」については、企画段階からツアー内容や受入方法などを提案。受入に際しては、打合せや下見に同席し、それぞれの学校の要望に沿って見学内容を組立てるオーダーメイドの対応を行っており、高い評価を得ている。

◆次世代エネルギーパークの見学受入れ

次世代エネルギーパークの定型コース（月・水曜日）のほか、その他の曜日にも柔軟に対応し、順調に見学者を伸ばしている。

※定型コースの設定がない曜日についても、概要説明と展示ルームの見学だけではなく、風力発電の施設見学を設定するなど、柔軟な見学受入れを実施。

※「北九州市民太陽光発電所」と「風力発電施設」をセットにした見学コース（土曜日）を平成 25 年 10 月から試験的にスタートした。

	団体数	見学者数
平成 25 年度	174	2,607
平成 24 年度	159	2,445
平成 23 年度	159	2,351
平成 22 年度	137	1,986
平成 21 年度	111	1,536

◆親子探検ツアーの実施

夏休みに合わせて、体験型工場見学「親子探検ツアー」を実施。

	コース数	回数	参加者
平成 25 年度	9 コース	15 回	90 家族 241 名
平成 24 年度	7 コース	14 回	89 家族 242 名
平成 23 年度	8 コース	13 回	118 家族 331 名
平成 22 年度	4 コース	10 回	95 家族 285 名
平成 21 年度	3 コース	10 回	88 家族 246 名

(平成 25 年度のツアー内容)

ツアー名	見学内容	回数	参加者
パソコン分解体験ツアー	OA 機器リサイクル工場	2 回	21 家族 57 名
バックヤードツアー ～家電製品リサイクル編～	家電製品リサイクル工場	2 回	14 家族 44 名
バックヤードツアー ～自動販売機リサイクル編～	自動販売機リサイクル工場	1 回	1 家族 2 名

バックヤードツアー ～自動車リサイクル編～	自動車リサイクル工場	1回	7家族 18名
よくばり探検ツアー ～資源ごみ編～	ペットボトル・蛍光管・食用油リサイクル工場	2回	8家族 22名
よくばり探検ツアー ～みのまわり編～	自動車・家電製品・医療用具リサイクル工場	2回	13家族 36名
よくばりエネルギーバス ツアー	天然ガス火力発電、太陽光発電、最先端石炭火力発電の研究、風力発電	2回	10家族 21名
満喫！エコ&エネルギー バスツアー	古紙リサイクルリットペーパー製造工場、太陽光発電、最先端石炭火力発電の研究、風力発電、北九州学術研究都市	2回	13家族 34名
親子で発見！エネルギー 講座	西部ガス出張教室 (都市ガス・地球温暖化・省エネ計算)	1回	3家族 7名

◆日曜開館

エコタウンセンターの利用促進を図るため、子どもや一般市民を対象に夏休み期間中の日曜日（3日間）を特別開館した。

※開館日については、事前に市政だよりや学校で配布される夏休みの情報冊子にて告知

④ 営業活動・広報活動

◆リーフレットの配布

リピーターとなる可能性が高い団体に向けて、PRリーフレットの送付を継続配布している。

	市内一般市民 (団体数)	県外大学 (学校数)	各種工業会 (団体数)	市外小学校 (学校数)	合計
平成25年度	57	37	5	71	170
平成24年度	48	40	15	49	152
平成23年度	78	25	14	29	146
平成22年度	73	22	8	22	125
平成21年度	61	12	0	24	97

◆出張PR

各種環境イベントに参加し、積極的なPRを実施。

イベント名	開催場所	開催日
エコライフステージ2013	小倉北区 市役所周辺	10/19(土)、10/20(日)
エコテクノ2013	小倉北区 西日本総合展示場	10/11(木)、10/12(金)
ひびきエコフェスタ	若松区 ひびき国際物流センター敷地内	10/6(日)

以上のように、環境局以外の市の機関との連携、見学者のニーズに応じた柔軟な見学スケジュールの作成、積極的な広報活動等により視察者数の目標を達成するとともに、教育委員会等への協力も積極的に行い、市の施策への支援も十分に図られている。

(2) 利用者の満足度

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤ 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]

- ① 利用者アンケート
 エコタウンの見学に参加した 533 名に対してアンケートを実施し、
 「(1) 窓口での受付対応や言葉づかい」については、「大変良かった」、「良かった」との回答が 100%、
 「(2) エコタウン事業説明の分かりやすさ」については、「大変良かった」、「良かった」との回答が 99%、
 「(3) ご希望に沿った内容でしたか」については、「はい」、「ある程度」との回答が 98%、
 「(4) 再度ご来館いただけますか」については、「是非」、「機会があれば」との回答が 93%に達しており、見学者のほとんどが満足を得ている。
- ② 利用者意見の把握・反映
 予約見学者について、団体毎の要望事項や見学内容を記載したカルテを作成し情報管理しており、複数回訪れる団体見学者に対して、毎回異なった内容が見学できるよう工夫を凝らしている。
- ③ 苦情対応
 苦情が発生した場合は、最後まで耳を傾け丁寧な対応を行うとともに、すぐに解決できない場合は、管理責任者へ速やかに引継ぎクレーム対応を行う体制を整えているが、結果として、苦情発生件数は 0 件であった。

	平成 25 年度	平成 24 年度	平成 23 年度	平成 22 年度	平成 21 年度
苦情件数	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件

- ④ 利用者への情報提供
 ホームページにおいて、見学コースやエコタウン企業の情報を随時更新し、最新のデータを提供するとともに、メール会員に対しては、エコタウン事業や次世代エネルギーパークに関する情報を発信するなどサービス向上に努めている。

⑤ サービスの質を維持・向上するための取組み

新たに「エコタウンコンシェルジュ」を設置することで、スポット来館者（見学予約なしの来館者）に対してもより細やかな対応が可能となり、来館者から好評を得ている。

以上のように、エコタウン見学者のほとんどが満足を得ており、見学者カルテの作成・活用、エコタウンコンシェルジュの設置など、見学者に対するサービスの維持・向上が具体的に図られている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

① 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。

② 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。

③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

[所見]

① 経費の効率的な低減

繁忙期を考慮した人員配置に努め、スタッフのパート化を行うなど柔軟な勤務体系により人件費を削減したほか、委託業務やリース契約を複数年の長期契約とすることで外注費の低減を図っている。

② 経費が最小限となる工夫

委託先の選定に当たっては、事業者の規模、信頼性、見積価格等を考慮して選定するとともに、各種保守点検や清掃業務を1社へ集約することで管理コストの削減に努めている。

③ 経費の効果的・効率的な執行

屋上庭園やECO花壇の維持管理をスタッフが رفتり、小まめに消灯を行うなどの節電対策を実行し経費削減に取り組んでいる。

また、「北九州エコプレミアム」にも選定された「ヤギの舌刈り除草(※1)」を実施することで、刈草の収集・運搬・処理費用を削減している。

※1：固い植物でもよく食べるヤギの食性を利用することで、除草と同時に廃棄物(刈草)やCO₂の削減を実現するサービス。来館者の目に留まりやすいエコタウンセンターの中庭にヤギを放牧することで、集客にも繋がっている。

(2) 収入の増加

① 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]

－ (※利用料金制度を採用していないため、収入に関する取組み自体がない)

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

- ① 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。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所見]

- ① 合理的な人員の配置
見学者の構成（年長者や障害者等）や見学地に応じて、安全面を考慮しスタッフを複数配置したりするなど、合理的な配置を行っている。
- ② 職員の資質・能力の向上
来館者へエコタウン事業等を分かりやすく説明するため、スタッフのスキルアップ研修を実施するとともに、毎年、北九州市環境首都検定を受検するなど知識の習熟に努めている（平成25年度は団体部門において優秀賞を受賞）。

内 容	回 数
北九州エコタウン企業の業務内容に関する研修	11回
北九州次世代エネルギーパークの企業の業務内容に関する研修	1回
市内外の環境・エネルギー関連企業の視察や講演会への出席	23回
北九州市の環境行政等に関する勉強会（講師：環境局職員）・清掃工場等の視察	3回
北九州環境ビジネス推進会（KICS）例会	7回
新人研修等	8回
響灘ビオトープに関する研修	1回
中堅社員研修（コミュニケーション能力向上、防火管理等）	2回
合 計	56回

- ③ 地域や関連団体等との連携・協働
エコタウンや次世代エネルギーパーク連絡会議のメンバーとして会議に出席し、本市やエコタウン企業との情報交換や協力体制を整えるとともに、エコタウン企業同士の交流を深め、更なる相互連携の促進を目的として、エコタウン町内会である「北九州エコタウン・ネットワークサロン」を設立（平成25年7月）し、その事務局を務めている。

また、市の「環境首都 100 万本植樹プロジェクト」への参画や、「生活環境クリーンサポート事業」に登録し、実証研究エリア周辺の清掃活動を実施するなど、本市やエコタウン企業等との連携も密であり、協働する関係が築かれている。

（北九州エコタウン・ネットワークサロンの活動内容）

平成25年7月9日	企業交流会（北九州エコタウン・ネットワークサロン設立）
平成25年11月27日	第1回例会 エコタウン企業の紹介
平成26年2月9日	北九州マラソン2014 給水ボランティアに参加
平成26年2月20日	第2回例会 バス視察会 エコタウン企業

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑦ 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]

① 個人情報の保護対策

市の個人情報保護条例等を遵守し、利用目的の限定等の事項に留意して個人情報を厳格に管理している。

見学申込書等の個人情報は、管理責任者が鍵付きロッカーにて保存・管理し、保存期間経過後はシュレッダー処理を行うとともに、パソコンに保存されている個人情報については、パスワードの設定、データバックアップ専用のHDを設置する等のシステムセキュリティを施している。

② 平等利用に関する配慮

館内はバリアフリーであるが屋上緑化への出入口にも配慮し、段差解消のほか、スロープ床にトラテープを貼付することで視覚的に傾斜が確認できるよう安全に配慮した対策を講じているほか、館内のレイアウト変更時には、車椅子利用者や団体客も通行できるように十分な通路を確保している。

また、見学者が年長者の多い団体の場合は、階段の昇り降りが少ない見学先を設定するなど見学コースをアレンジしている。

⑤ 安全対策

見学者に対して、見学スケジュールや見学時の注意事項等を事前に送付することで安全を促している。

また、安全パトロール（年2回）や産業医による施設巡視（年1回）を実施し、危険箇所の早期発見に努めるとともに、日々の見学対応中に施設や見学地で危険箇所等を発見した際は、すみやかに安全対策を講じた上で、北九州市及び本社へ連絡・報告している。

⑥ 危機管理体制

開館時間内には、本館及び別館に常にスタッフを各1名以上常駐させ、不審者・不審物及び火災の発生要因や設備の破損箇所がないか等を定期的な巡回・監視により確認するとともに（夜間は機械警備にて対応）、スタッフ全員が参加しての火災非難誘導訓練を年1回実施し、避難経路、避難誘導の方法等を確認している。

【総合評価】

〔所見〕

北九州エコタウンセンターの指定管理業務は、施設管理にとどまらず、「エコタウン事業の紹介」、「エコタウン企業や実証研究施設などへの引率・説明」及び「環境学習や市内環境関連産業の紹介」など、エコタウンエリア一帯の「北九州市の環境政策」のスポークスマンとしての業務も担っている。

このため、センタースタッフは、市やエコタウン企業との情報交換や研修等により説明内容が陳腐化しないよう、また、リピーターには、新しい情報がタイムリーに出せるよう、日々、説明資料の更新や勉強を重ねている。

このような活動を通じた、エコタウン企業との信頼・協力関係は他のエコタウンでは見られないものであり、センタースタッフの地道な努力が、見学者の満足度を高め、目標の達成に大きく寄与してきたことは明らかである。

また、環境局以外の市の機関との連携・協力も積極的に行うとともに、更なる集客や利用者の満足度を高めるために、新たな見学コースを設けるなど、工夫を凝らした取組みを実施し、経費削減や管理体制の整備等についても積極的な対応が図られており、エコタウン事業の目的を踏まえた適切な事業運営が実施されている。

以上のように、エコタウンセンターでは、常にサービスの質の向上を目指した努力・工夫が重ねられており、且つ効果的・効率的な管理運営が行われている。