

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局総務政策部雇用政策課
評価対象期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州産業技術保存継承センター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑧
	所在地	北九州市八幡東区東田二丁目 2 番 1 1 号		
	設置目的	本市が蓄積してきた 3 つの資産「人材」「技術」「産業遺産」を活用しながら、教育普及、調査研究、展示、資料の収集・公開等の事業を通じて、次世代を担う人材の育成、産業技術の保存継承、イノベーションの機会創出を図り、産業の振興に寄与する。		
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	(公財)北九州活性化協議会		
	所在地	北九州市小倉北区古船場町 1 番 35 号		
指定管理業務の内容		<p>①事業（活動）実施に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教育普及事業 次世代のイノベーター育成を重点としながら、青少年から技術者までの幅広い層を対象としたセミナー等の開催</li> <li>・調査・研究 産業技術やイノベーションに関する調査研究の実施</li> <li>・展示 イノベーションを様々な観点から捉えた企画展の開催</li> <li>・情報サービス 産業映像の制作・収集・上映、図書・資料の収集、公開</li> </ul> <p>②施設管理運営に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び設備の使用許可</li> <li>・利用料金の徴収に関する業務</li> <li>・施設の運営（利用案内、企画展解説、図書貸出等）</li> <li>・施設の維持管理（清掃、機械警備、外構、修繕等）</li> <li>・集客業務（広報宣伝、修学旅行・社会見学誘致等）など</li> </ul>		
指定期間		平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 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 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。		35	4	28																
[評価の理由、要因・原因分析] <p style="text-align: right;">【単位：人】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>H27年度</th> <th>入館者数</th> <th>企画展観覧者（再掲）</th> <th>教育プログラム参加者（再掲）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>数値目標</td> <td>62,600</td> <td>18,200</td> <td>12,000</td> </tr> <tr> <td>計画</td> <td>65,000</td> <td>18,500</td> <td>12,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>72,179</td> <td>23,312</td> <td>15,858</td> </tr> </tbody> </table>					H27年度	入館者数	企画展観覧者（再掲）	教育プログラム参加者（再掲）	数値目標	62,600	18,200	12,000	計画	65,000	18,500	12,000	実績	72,179	23,312	15,858
H27年度	入館者数	企画展観覧者（再掲）	教育プログラム参加者（再掲）																	
数値目標	62,600	18,200	12,000																	
計画	65,000	18,500	12,000																	
実績	72,179	23,312	15,858																	
① 教育普及事業では、主要講座であるイノベーションフォーラム（年1回）、技術革新セミナー（年2回）、デザイン講座（年5回）は、若手技術者等新たな顧客層を開拓するため、国内最先端技術を有する企業の協力やクリエイターにも参画頂き、最先端のイノベーションに関する情報を提供した。 当施設の特徴である工房での金属加工体験、サマースクールやたたら製鉄体験等に加え、新たに3Dプリンターを使ったデジタル工作も実施するとともに、中学生及び高校生向けへの企業訪問ワークショップの企画を引き続き取り組み、ニーズに合わせたプログラムや地道な誘致活動により年間教育プログラム参加人数が過去最高となった。 展示事業では、官営八幡製鐵所関連施設の世界文化遺産登録の機運を高めるため、春には登録応援展「東田ものがたり」、登録決定後は、登録記念展「八幡鐵ものがたり」を夏・秋通して開催した。また、併せて北九州市の近代化遺産を紹介する「八幡製鐵所から広がる北九州市の近代化産業遺産」と「北九州市発展の基盤となった交通・土木及び文化遺産」を開催し、世界遺産を通じて北九州市の技術の発展の理解とシビックプライドの醸成を促した。 冬には、九州で初めてとなる「2015年度グッドデザイン賞 in 北九州」展を開催すると共に、「世界遺産登録記念デザイングッズ2015コレクション」展を同時開催し、年間観覧者数は過去最高を記録した。																				

調査研究事業等では、国立科学博物館と共同研究した「明治日本の産業革命遺産 九州・山口と関連地域」関連の「コークス技術」について、鉄づくりの基幹材料として系統的に調査研究した結果、後世の歴史的技術探索の一助になったと考えられる。その他、当施設の開館以降 2006 年～2015 年の北九州企業を主体とした産業技術史調査や社史関連図書・社会見学時に使用できる教材DVDの購入等、次代に伝える技術発展に関する情報の蓄積が図れた。今後は、これら蓄積された情報を市民に対してどのように分りやすく公開していくのか工夫していく必要がある。

- ② 利用者サービス向上への取り組みとして、夏休み期間中の休館日開館、雨天時のプログラム変更や車椅子に対応した作業スペース（工房）の提供など、利用者の利便性を高める取り組みを行った。特に世界遺産登録に伴う団体客の増加に対応して、工房棟前テラスに大型バス 2 台が乗り入れるよう改修工事を行い、雨天時等の利便性が大いに高まった。また、学校団体、地域団体、企業、海外その他団体などには、それぞれの目的に合わせたカリキュラムを作成した。さらに隣接する「いのちのたび博物館」「環境ミュージアム」と連携した「東田サマースクール」や近隣商業施設での 3 館合同宣伝ブースの設置、北九州都市モノレール車両における 3 館共同広告など、連携を深めながら共同事業やPR等を行い、効率的に集客効果を高める取り組みを実施した結果が過去最高の利用者へ繋がったと考える。
- ③ 複数の施設を一括管理はしていない。
- ④ 官営八幡製鐵所関連施設が世界遺産に登録され、その機運に応じた企画展示や広報を行なったことでメディアに多数取り上げられた。その結果が、団体ツアー客の増加へ繋がり、特に遠方からの来館者が大幅に増加した。また、関係団体（県教育委員会／PTA協議会／北九州商工会議所／学校等）への営業活動や新聞への広告掲載についても多方面の方々が手に取る機会があり、フリーペーパーへの掲載等とあわせた広報活動を行ったことが効果として現れたものと評価する。

以上のことから、評価レベルを「4」と判断した。

(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。	1 5	4	1 2
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。			

〔評価の理由、要因・原因分析〕

満足度	大変満足	満足	どちらでもない	やや不満	非常不満
H27年度	30.6%	59.1%	9.8%	0.4%	0.1%
H26年度 (更新前)	31.0%	51.0%	15.5%	1.7%	0.8%

① 当施設の運営及び各種事業展開にあたっては、当施設が公共施設としての役割を果たすため、幅広くアンケートを収集し、それらの分析結果を反映することにより、公正公平なサービス提供に努めた。大多数の方から「館内の雰囲気が良い」「スタッフが親切」と、利用者の満足度が平成26年度8割から平成27年度は9割へ向上し、特に、団体利用者については99%以上の満足度となっている。

また、新たなテーマでのセミナー等の開催により、これまで当施設を知らなかった方にも目にとまるようになったのではないかと考えるが、今後ともPRやイベント等の工夫を行っていく必要がある。さらに隣接する「いのちのたび博物館」「環境ミュージアム」と連携を深めながら共同事業やPR等を行い、効率的に集客効果を高める取り組みも引き続き行なっていく。

② 来館者の更なる満足度の向上を目指して、平成27年度よりアテンダント・受注会社・当施設の室長・職員で構成する向上委員会を毎月1回定期的に開催し、改善事項に挙げたものは直ちに実行するという体制を整えた。

③ 当施設に対する苦情や問い合わせは、「お客様の声」として情報共有化を図り、苦情の発生防止とともに、発生時には速やかな対応と解決に努めた。アンケートは定期的にチェックし、対応策の検討、運営の改善、お客様へのフィードバックを図った。また、ホームページからの問い合わせに対しても2名体制で毎日確認、即日回答を行っており、苦情に対しても十分な対応が行なわれたと言える。

④ 館内イベント情報チラシ・ポスターの作成、モノレールを活用した広告、ものづくり小学生新聞での広報などを実施し、情報発信を行った。また、ホームページでの周知（イベント計39件、ニュース計47件）や、WEB会員に対してメルマガジンを発信（計9回）するなどの情報提供を十分に行なったが、WEB会員とメルマガ会員という類似した会員制度の整理が今後の課題である。

⑤ 講座と連動した「講師を囲む交流会」を適宜開催し、講師と参加者が自由闊達に議論できる機会を提供した。また、館外での出前講演（計4回）や企画展・特別展示パネルの貸出実施（計4回）を行うことで、当施設へ訪れる機会のなかった多くの方々に対してもものづくりと触れ合う場を提供することができた。

以上のことから、評価レベルを「4」と判断した。

2 効率性の向上等に関する取組み

30

22

<b>(1) 経費の低減等</b>		20	4	16
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
【単位：千円】				
<b>指定管理料</b>		<b>平成 26 年度 （更新前）</b>		<b>平成 27 年度</b>
予算		225,820		207,700
決算		223,739		205,428
<b>うち光熱水費</b>		<b>平成 26 年度 （更新前）</b>		<b>平成 27 年度</b>
予算		13,377		12,300
決算		11,296		10,028
<p>① アテンダント業務へ指名競争入札の導入、照明器具のLED化、電話料金や安価なネットによる印刷発注への見直しに取り組み、経費の効果的な執行がなされた。</p> <p>② 近年の賃金アップを反映して清掃業務のみ5%契約金額が上がったものの、指名競争入札により業者選定を行なうことで、それ以外の業務については前年度契約金額程度に抑えることができ、適切な水準で再委託を行なうことができた。</p> <p>③ 指定管理料の予算が平成26年度比▲18,120千円となっているなかで、指名競争入札の導入や光熱水費削減の取組みにより、これまでの事業水準を維持しつつ、昨年度を上回る経費低減の効果が得られた。</p> <p>以上のことから、評価レベルを「4」と判断した。</p>				
<b>(2) 収入の増加</b>		10	3	6
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
【単位：千円】				
<b>【単位：千円】収入</b>		<b>平成 26 年度 （更新前）</b>		<b>平成 27 年度</b>
利用料金	全体	予算	6,350	4,200

		決算	6,322	4,118
企画展観覧料 (再掲)		予算	5,350	3,450
		決算	5,656	3,710
貸室・備品利用料 (再掲)		予算	1,000	750
		決算	666	408
自主事業収入		予算	0	0
		決算	132	115
その他収入		予算	0	0
		決算	24	43

① 利用料金のうち企画展観覧料については、来館者増や満足度向上の面から、来場者アンケートでの料金への要望や近隣施設の料金設定をもとに適正な金額を検討し、従来より低く予算設定した。

企画展観覧料収入は、世界遺産登録に伴う効果的な企画展や広報活動によって団体利用者が増加したことも要因となり、計画比108%と目標を上回った。

一方、貸室・備品利用料収入は、市が多目的スペースを世界遺産関連の常設展示で使用(10割減免)しているため、計画比54.4%と目標を下回った。

その結果、利用料金全体としては、目標にはわずかに届かなかった。

以上のことから、評価レベルを「3」と判断した。

<b>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み</b>	<b>20</b>		<b>12</b>
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況	10	3	6
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・能力向上を図る取り組みがなされたか(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。			
<b>[評価の理由、要因・原因分析]</b>			
① 業務分担と責任体制を明確化し、適切な人材配置を行うことで、少数のスタッフによる運営を実現した。また、管理に必要な資格(例えば第3種電気主任技術者など)や運営に好ましい資格(例えば建築士やインテリアコーディネーターなど)を持った人材を活用し、効率的で円滑な事業執行を行った。			
② 主要事業である企画展、教育プログラムそれぞれの事業において、テーマに沿った現地研修や事前研修を行い、全般の知識を得た上での事業展開を行ったことから、来館者に対して十分な対応ができた。また、毎日・毎週のミーティングで情報交換し、必要な情報の共有化を図り、利用者の立場に立ったサービスの提供を行った。			
③ 地域の大学、企業、国立科学博物館などとの連携を強化し、それぞれの専門家の協力を得て、企画展、教育イベント、調査・研究事業など多岐にわたる事業展開を図った。			

た。また、東田3館（当施設／いのちのたび博物館／環境ミュージアム）連絡会議の充実など、東田ゾーンの連携による宣伝・イベント展開の効率化および魅力度アップに努め、北九州地区企業博物館ネットワークとの合同事業も開催するなど関係団体との連携・協働を図った。

以上のことから、評価レベルを「3」と判断した。

**(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のための対策が適切に実施されているか。	10	3	6
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。			

**【評価の理由、要因・原因分析】**

- ① 「北九州市個人情報保護条例」をもとに個人情報保護方針を制定し、スタッフ全員に個人情報保護の重要性に関する教育の実施、周知徹底を図っており、問題なく管理運営できている。講座等参加者情報はパスワードによるセキュリティ管理を実施するとともに、団体申込書等の紙類は保管庫で施錠管理するなど適正に取り扱った。
- ② 施設の管理要綱や運営マニュアル等に則って適正に配慮されており、スタッフ一人ひとりが常に理想的な公共施設運営のあり方について考え、公平公正かつ平等なサービスを提供すべき施設であるという認識のもとに運営を実施した。
- ③ 利用者が限定される施設ではない。
- ④ 現金や金券類、預金通帳等は適切に管理され、支出内容に対する経理責任者のチェックも随時行なわれるなど適正な予算執行に努めており、収支の内容に不適切な点はなかった。
- ⑤ ハード・ソフトの両面からの安全対策を徹底することを基本方針とした上で、災害防止に努めている。具体的には、企画展切替工事等における「安全作業基準」の遵守の徹底や全スタッフによる毎日館内安全総点検（床面の結露、雨漏り、利用者ウォッチ、不審物の有無など）の実施等により、利用者の安全確保はもとよりスタッフや関係者の事故防止を図った。

⑥ 防火管理者を中心とした自衛防災組織の整備、暴力排除施設としての管理徹底、緊急避難誘導・消火活動の定期訓練の実施、新規スタッフの安全講習会など、危機管理体制を構築し、スタッフの安全教育に取り組んだ。

⑦ 特に大きな事故などは発生していないが、スタッフへの安全教育の徹底、安全作業基準の遵守、館内危険箇所の再点検・改善など、日常的に安全対策に取り組み、事故災害の防止に努めた。工具・機械を扱う工房では、ワークショップにおける「安全作業手順」を明確化し、安全指導の徹底や安全な作業環境づくりに努め、無事故を継続している。

以上のことから、評価レベルを「3」と判断した。

**【総合評価】**

合計得点	74	評価ランク	B
------	----	-------	---

**[評価の理由]**

平成27年度は、指定管理者の第三期初年度にあたり、当施設の維持管理費の契約見直しに着手。その結果、開館時と比較して約1,200万円減の効果があつた。また、他の経費削減にも積極的に取り組み、とりわけ節電効果は、過去のピーク時である平成22年度と比較して約200万円減となった。このような取り組みは、当施設の職員が民間企業等で培ったノウハウを活かしたことが大きく貢献している。

また、本市の協力要請で取り組んだ世界遺産関連では、2回の企画展の開催、常設展示の運営や官営八幡製鐵所旧本事務所眺望スペースまでの無料バスの送迎サービスなど多くの来館者に喜ばれ、過去最高の年間企画展観覧者を記録した。

さらに、教育プログラム参加者でも過去最高を記録。これまでの運営経験をもとにした活動改善が大きく貢献しているといえる。今後、更なる集客力向上を目指し、他の施設と連携した東田エリアへの誘引、幅広い年齢層の取り込みや利用者アンケート結果なども参考にしながら、市内外の方に興味・関心を持っていただけるような魅力ある企画展示や教育プログラムの提供が必要と考える。

事業報告書やアンケート結果等をもとに総合的に判断すると、指定管理者として円滑な管理運営を行ったと評価できる。

**中間評価の場合**

**[今後の対応]**

1. 視聴覚機器等の部品が経年劣化とともに修理だけでは対応が困難となっていることから計画的な機器更改が必要である。
  2. 当施設は9年目を迎えているものの、イノベーションをテーマにした国内唯一の施設としての認知度がまだ低いため、施設そのもののPRが重要である。
  3. 幅広い年齢層に対応するため、デジタル工房など新たなプログラムに取り組むことで、集客力の拡大につなげていくことが必要である。
- 以上のことを、指定管理者と協力して取り組んでいく。

[北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見]

※ 指定管理の評価に関する検討会議における意見を記入することがありますので、所管局では記入しないでください。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準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、優れていると認められる  
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる  
(合計得点が70点以上80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70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50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50点未満)