

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 26 年 4 月 1 日～平成 27 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		①事業（活動）実施に関する業務 ・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 ・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 ・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 ・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 ②施設管理運営に関する業務 ・施設及び設備の使用許可 ・利用料金の徴収に関する業務 ・施設の運営（利用案内、企画展解説、図書貸出等） ・施設の維持管理（清掃、機械警備、外構、修繕等） ・集客業務（広報宣伝、修学旅行・社会見学誘致等）など		
指定期間		平成 22 年 4 月 1 日～平成 27 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り組みがなされ、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]			
H26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）
計画	65,000	20,100	9,000
実績	65,177	20,204	11,955
①			
【教育普及事業】			
<p>主要講座であるイノベーションフォーラム（1回開催）、技術革新講座（4回）、デザイン講座（5回）は若手技術者・研究者、大学生を対象とした事業展開に注力しており、次代を担う多様な参加者が様々な角度からイノベーションに関する情報を検証できる機会を提供している。また、高校へのものづくり出前講座や学校団体向けプログラムなど、技術者OBや地域のネットワークを活用しながら青少年を対象とした教育啓発にも積極的に取り組んでいる。東田地区3館連携事業を充実するなど、様々な事業に積極的に取り組んだ結果、計画を上回る11,955人（計画9,000人）が教育プログラムに参加した。</p>			
【調査・研究】			
<p>連携協定を締結している国立科学博物館との共同研究では、世界的な分業により発展してきた液晶ディスプレイの技術の系統化調査を行った。また、「イオン交換樹脂技術の系統化調査」や「北九州における溶接技術の歴史と発展」をとりまとめ、施設独自の観点による特徴のある研究を実施した。</p> <p>その他、次世代を担う技術者育成の視点から、北九州マイスターの技術・技能を効果的に次世代に伝える調査研究を実施するなど、広範囲な調査研究に取り組んだ。</p>			
【企画展示】			
<p>イノベーションを切り口にした企画展（4回）や本市に関わる技術革新等をテーマにした特別展（1回）を「多目的スペース」を有効に活用しながら精力的に開催しており、企画展の入場者は年間計画を上回る入場者数（実績：20,204名、計画：20,1</p>			

00名)を達成している。

今後も市民にわかりやすく、興味関心を高める展示テーマの設定と、展示内容の充実、関連イベント等の開催により、更なるクオリティと満足度の向上を目指すとともに、館内イノベーションの理解促進を図り、観覧者の増加に繋げていく必要がある。

【映像・図書の収集及び公開】

新規発行技術専門書や企画展に関連する書籍など、イノベーション、産業技術、デザインに関する図書の収集（1,153冊）や産業映像を収集（23作品）し、迅速に公開を行うことで、来館者に対して量的・質的向上とサービスアップに努めるとともに利用者の研究や学習を情報面から支援した。また、北九州の洞海湾に関わる事業を取り上げ、一般市民にも分かり易い「物語」として制作した。

開館8年目を迎え、施設のテーマに沿った図書の収集を地道に重ねてきた結果、質・量ともに徐々に充実してきた。前年度に比べライブラリーの利用者は減少に転じているものの、貸出利用者やリピート客はむしろ増加しており、実質的な顧客形成の時期に移行しているものと見ている。これには、読書週間キャンペーンの実施や企画展連動書籍コーナーの充実、棚の様様替えや配置等の工夫も一役買っているものと見ている。

映像の収集と公開についても、活動やストックのアピールについて、表示やホームページ掲載、上映イベントの精力的な開催等を通じて、認知度を高めと利用者の増加に取り組む。

② 人材育成を目的とした施設ではあるが、夏休み期間中の休館日の臨時開館、雨天時のプログラム変更や雨具準備、車椅子に対応した作業スペース（工房）の提供などにより利用促進を図った。

また、JR最寄り駅構内およびスペースワールド内において当施設の告知広報を継続的に強化しているほか、当施設敷地内の告知増強の一環として、新たに「企画展開催中」の登り旗12本を設置した。

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共同PR等を実施しており、効率的に集客効果を高める取組みを実施した。

③ 複数の施設を一括管理はしていない。

④ 運営主体の持つネットワークを最大限に活用しながら、新聞社等マスコミとタイアップした企画展広報やWEBを活用した情報発信など積極的に広報活動に取り組んでおり、その結果、施設紹介のみならず、各種事業が取材の対象となり、入館者数などの目標をすべて達成した。

(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。
- 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]

H26年度	大変満足	満足	どちらでもない	やや不満	非常不満
満足度	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、公正公平な満足度の提供を心がけた。
観覧料が高い、駐車場がわかりづらい等の意見がまだまだ散見される一方、大多数の方から①館内の雰囲気が良い ②スタッフが親切 と、利用者の8割以上の方が満足している。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。
ここ数年来の看板の新設、誘導表示板等の整備によって、場所が分り難い・案内表示が少ない等の苦情はほとんど無くなったことから、満足度が向上したと言える。
- ② アンケートを定期的にチェックし、対応策の検討、運営の改善、利用者へのフィードバックを図り、利用者の声を速やかに反映させた企画・運営を行った。
例1：無線 LAN (WiFi) が使えたら便利になるのだが ⇒ 当課と使用環境の条件を整備したうえ設置工事を行い、平成27年3月から使用可能になっている。
例2：親子工作教室に応募する際に、ハンダ付けが有るのか無いのか明確にして欲しい ⇒ 募集要項に、ハンダ付け工作の有無を表記した。
- ③ 利用者から苦情や要望が発生した場合は、「お客様の声」として情報共有化を図るとともに、速やかな対応と解決に努めた。
例1：施設の場所がわかりにくい ⇒ 駅前や施設の壁面に看板設置など
例2：ライブラリー内で移動する際、棚板が邪魔である ⇒ ブラインド移設工事の際に、移動の支障となっていた棚板を速やかに撤去した。
- 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、情報発信に努めた。また、ホームページでの周知（イベント計60件、ニュース計13件）や、WEB会員に対してメールマガジンを発信（計14回）するなどの情報提供に努めた。

- ⑤・講座と連動した『講師を囲む交流会』の開催
 “交流の場”となる当館の設置意義を果たす為、講座終了後の交流会を前年度に引き続き適宜開催し、講座では話せないことも自由闊達に議論する等和やかに展開されており、講師や参加者との交流提供の場として今後も継続していきたい。
- ・館外での講演や巡回展の実施
 九州鉄道大蔵線の巡回展等
 大蔵小学校、JRスペースワールド駅 で実施。
 山川・藤田の巡回展
 九州工業大学飯塚キャンパス、小倉南区生涯学習センター で実施。
 出前講演の実施
 戸畑工業高校、小倉工業高校、九州工業大学、三菱化学黒崎事業所、安川電機入間事業所、九州工業大学飯塚キャンパス、八幡高校 で実施。
 これらの巡回展や出前講演により、当施設へ来る機会の無い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。

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]

[単位：千円]

平成 26年度	事業費	人件費	施設維持 管理費	管理運営経費	うち 光熱水費	合計
計画	80,729	92,000	12,403	47,038	13,377	232,170
実績	79,570	80,399	12,107	40,752	11,382	212,828

- ① 事業費・人件費・施設維持管理費・管理運営経費で構成される経費については、効率的な人員配置、業務委託契約・購買契約における競争原理の活用、事務経費削減の取組み等、職員が一体となって、原価削減を図った（当初計画比：▲1,934万円）。
- ② 設備の維持管理については、施設管理責任者をはじめ職員全員参加による自主保全活動を第一義としつつ、必要最小限の範囲で外部の専門家へ管理業務の再委託を実施することで、適切な管理と経費節減を図った
- ③ スタッフの適切な人員配置、印刷物の内製化、リース物件の見直し、節電などを実施し、経費削減に努めた。

(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]

[単位：千円]

平成26年度	利用料金	雑収入	指定管理料	自主事業収入	受取利息	合計
計画	6,350	0	225,820	0	0	232,170
実績	6,322	18	223,739	132	6	230,217

① 収入計画の柱は、利用料金（企画展観覧料と貸室・備品利用料）であり、企画展観覧料は計画比 106%と目標を上回ったが、貸室・備品利用料は計画比 67%と目標を下回った。

企画展観覧料については、団塊世代に人気の「サンダーバード博」を企画展で開催したことが観覧者増につながり、企画展観覧料全体として計画を達成できた。

しかしながら、貸室・備品利用料が目標値を下回ったため、利用料金全体としては、目標には僅かに届かなかった。

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

(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。

[所見]

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ている。また必要に応じて企画展の解説員や調査研究事業における技術史の執筆に地元技術者OBを活用するなど効率的な体制となっている。

② 指定管理者の役割や施設のコンセプトなどの基本知識や緊急時対応などの運営方法をまとめた「サービス運営マニュアル」により、新入職員・スタッフを対象として研修を行った。

また、主要事業である企画展や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。

③ 地域の大学、企業、国立科学博物館などと積極的に連携することで、各種資料や展示品・写真の提供及び知的支援を受け、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が図っている。また東田地区の博物館等との連携による広報活動・イベントの実施など、認知度・魅力度アップにも努めている。東田地区で開催されるイベントを主導するなど、地域とのネットワークづくりと連携強化を積極的に行った。

(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 「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館内安全総点検の実施等により、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。

【総合評価】

〔所見〕

国内トップレベルのイノベーションリーダー、研究者を招いた講座や、多くの市民が科学技術やものづくりを体験するワークショップの開催、デザインや産業技術に精通した団体・研究機関と連携した企画展などを積極的に実施し、管理運営に関する各種目標（入館者数、企画展観覧者数、教育プログラム参加者数）をすべて達成し、施設のテーマであるイノベーションや産業技術を学ぶ機会を広く提供したといえる。

利用者案内や接遇面については、利用者アンケートの内容を反映しながら、利用者の立場に立った質の高いサービスが提供され、利用者の満足度も高い。

特に、工房を活用した様々なものづくりプログラムは、地元技術者OBと連携した施設独自の講座として、企業の新入社員研修にも利用されるなど好評を博しており、夏休みを中心に多くの親子や地域の団体が参加し、施設の認知度向上や来館者の増加につながっている。

その他事業報告書やアンケート、ヒアリング等の結果をもとに総合的に判断すると、民間事業者としての経験やノウハウを活かしながら積極的に事業を展開するとともに、円滑な管理運営を行なったと評価できる。