

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局総務政策部環境学習課
評価対象期間	平成28年4月1日～平成29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
			I	— ⑤
	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・保管・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することにより、市民における環境保全活動の促進を図る。		
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		<p>○環境学習拠点として</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・環境の保全に関する学習及び交流の場を提供する事業</li> <li>・環境の保全に関する啓発事業</li> </ul> <p>等の実施</p> <p>○施設(ミュージアム、エコハウス、地球の道)の維持管理に関すること</p> <p>○環境学習サポーターの活動支援・育成 など</p>		
指定期間		平成26年4月1日～平成31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】			
①について			
○来館者の推移			
年度	H27	前年度比	H28
利用者数(人)	131,092	(H28/H27) +0.45%	131,690
(PDCA 目標値)	(130,000)		(130,000)
うち個人(人)	114,469	+2%	117,145
うち団体(人)	16,623	-13%	14,545
市内利用団体数(団体) (※環境体験科の団体を含む)	258 (47)	-17%	213 (47)
市内利用者数(人) (※環境体験科の団体を含む)	8,886 (2,800)	-10%	7,994 (3,368)
市外利用団体数(団体) (※環境修学旅行の団体を含む)	172 (17)	-12%	151 (17)
市外利用者数(人) (※環境修学旅行の団体を含む)	6,296 (855)	-15%	5,331 (723)
国外利用団体数(団体)	84	-17%	70
国外利用者数(人)	1,441	-15%	1,220
修学旅行(人)	855	-15%	723
団体数計	514	-16%	434
視察(人)	1,614	-67%	531
<p>年間来館者は前年度比 0.45%増（598 人増）であり、目標値を達成した。</p> <p>団体利用者数については、災害等による影響が伺え、13%減（2,078 人減）、視察は 67%減（1,083 人減）と大きく減少したものの、個人利用者については、イベントや講座などの指定管理者による自主事業の成果もあり、2%増（2,676 人増）と増加して</p>			

いる。

②について

○アンケート調査による団体リピート率

年度	H27	H28
リピート率	44%	47%
アンケート回答団体数	197	161

※リピート率＝ミュージアム利用回数2回以上の団体数/アンケート回答団体数

○イベント開催回数

年度	H27	H28
開催回数(回)	212	229

○出張ミュージアム

年度	H27	H28
件数	384(285)	372(285)
	サポーター	356(285)
	ガイド	28
受講者数	13,985(7,223)	15,463(9,697)
	サポーター	12,411(7,223)
	ガイド	1,574

※( )は北九州市環境・コミュニティセンター(若松区)の内数

館内展示の案内については、団体利用者を中心に、ニーズに合わせたセミオーダー形式で行っているほか、環境学習コンシェルジュによる環境学習ツアーの提案等も行っており、平成28年度の団体のリピート率は前年度を上回っている。

イベントの充実が図られており、前年度の開催回数を上回っている。通年実施しているイベントの他、特別展などの新規イベントも実施した。また、毎週末にイベントを開催する等、利用者増に向けて戦略的に取り組んでいる。

市民センターでの講座や小学校での出前授業等、市内全域での出張環境ミュージアムを実施しており、件数は前年度を下回ったものの、受講者数は前年を上回っている。特に平成27年度から始まった、環境学習サポーターによる、北九州市環境・コミュニティセンター(若松区)での活動は、年間285日間行っており、活動の場の拡がりが増える。

③について

・「北九州エコハウス」と「地球の道」

○エコハウス来館者数

年度	H27	H28
来館者数(人)	13,161	18,614

○地球の道利用者数

年度	H27	H28
利用者数(人)	1,459	1,863
内有料利用者(人)	134	118
収入(千円)	215	230

※利用者数には模擬体験を含む

平成22年4月にオープンした北九州エコハウスと、平成24年10月に開設した地球の道は、開設当初から比べ、来館利用者数の減少が続いてきたため、団体客については、ミュージアム・エコハウス及び地球の道（模擬体験含む）のセットでの案内を行っている。

エコハウスでは当初の目的（エコハウスの普及促進）のほかに、新たにイベントや憩いの場としての提供など、多用途での活用を行った結果、前年度を大幅に上回る利用に繋がっている。

また、地球の道は短縮バージョンの試行や、ガイドのスキルアップ、地球の道を利用したイベントの創出などの対策を講じた結果、利用者数は前年度から大きく増加している。しかし、有料利用者は依然として減少しており、過去最低となっている。

地球の道の有料利用者数の増加に向けては、今後、市と指定管理者が協議し、利用料金の見直しも含め、あらゆる面から対策を講じる必要がある。

④について

○ホームページアクセス件数

年度	H27	H28
件数	28,004	30,292

所報「ミュージアムだより」については、年2回の市内全戸配布、及び近隣の小学校（八幡東区・八幡西区・戸畑区の一部）への毎月発行をはじめ、市政だより等の市広報の活用や、モノレールの車内広告、新聞、フリーペーパー等を活用してイベント等の広報を行い、来館者増に向け一定の成果があがっている。

ホームページのアクセス数は増加傾向であり、過去最高となっている。ただし、件数自体は多いとは言えず、ホームページの内容更新を随時行うことは必須として、内容の整理・充実化を一層図る必要がある。

また、新たにフェイスブックを開設し、タイムリーな情報発信を行っている。

**(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]**

○アンケート調査（抜粋）

年度	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
H27	(%) 目標	83	16	1	0	82	17	1	0	81	10	2	0	93	6	1	0
H28	値99%	80	18	1	0	80	19	1	0	86	9	2	0	95	4	1	0

※アンケートに未回答があった項目については、総計が100%未満となっている。

①について

団体を対象に4段階評価のアンケートを行い、施設利用者の満足度を測っている。前年度に比べ、設備状況及び展示の評価が下がったが、ボランティア及びスタッフの評価は上っている。特にスタッフの評価は95%と非常に高く、他の項目も概ね高水準であることから、施設利用者の満足は概ね得られている。

②について

アンケート及びホームページやSNSを利用した幅広い意見収集に努めている。また、有識者による指定管理者運営委員会を年2回開催し、運営に関する意見を収集し、上記の意見と合わせ可能な範囲で改善策として反映するようにしている。

③について

利用者からの苦情（ゲストアドバイス）については、手順書を作成し現場へのスムーズな反映や、スタッフへの意思統一に繋げている。対応状況については館内に表示し、プロセスの見える化を行っている。

④について

市報・ホームページ・所報・フリーペーパー、モノレールの車内広告等の活用の他、新たにフェイスブックを開設し、幅広く広報を行っている。

⑤について

夏休み期間中の全日程開館や、週末ごとのイベント開催、スタッフの接遇研修等を慣例化して実施している。

**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について

利用者予測（オペレーションカレンダー）に基づいた人員体制により、効率的な運営を行っている。また、環境ミュージアムは、省エネについても来館者の模範となることが求められることから、節電、節水等に意識的に取り組んでおり、経費削減に繋がっている。

②について

平成28年度の再委託業務は12業務である。それぞれの業務において、複数社から見積もりを取り契約会社を決定しており、経費節減に努力している。

しかし、清掃業務の一部について、協定書及び仕様書に基づく必要回数が満たされていないため、市から指定管理者あて、指定管理業務の適正実施について指示することとなり、当該不履行に係る指定管理料について、過年度分を含めて返還することとなった。

③について

日頃から節電、節水等に意識的に取り組んでおり、経費削減に繋がっている。

平成28年度は、パーソナルロボット「Pepper」を導入し、新規展示企画制作費に重点的に予算を配分するなど、新たな利用者の獲得を目指した予算配分となっている。

(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】

単位：千円

年度		H27	H28
自主事業収入	予算	7,697	6,357
	決算	6,091	7,144

平成28年度の自主事業については、エコ工作やエコ料理、出張講座等が好評で、前年度から収入増となっている。

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について

受付・展示室・ライブラリ・事務所・エコハウスにそれぞれ1名、計5名を少なくとも配置し、その日の予定団体者数に合わせスタッフ及びサポーターが協力して効率的に対応している。

②について

定期的に実地研修を行い、ガイド業務等のスキルアップを図っている。

また、本市の公害の歴史等について学ぶ、館長主催の「青空学」を活用し、環境に関する知見を深めている。

③について

例年実施している、いのちのたび博物館・北九州イノベーションギャラリーとの3館協働での「東田サマースクール」や、SSH指定校と市内大学・高専を含めた「世界一行きたい科学広場」のほか、「青空学」に関する資料・証言収集を北九州市立大学と共同で行う等、地域や関係団体等と連携し、協働体制を整えている。

**(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。

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について

日ごろから、北九州市個人情報保護条例に沿った運営を心がけ、不正メールの不開示や個人情報の持ち出しの禁止、個人パスワードの定期的な変更、機密文書等の保管庫での管理、パソコン廃棄時のデータ完全消去等の徹底を図っている。また、防犯についても機械警備による監視を行っている。

②について

車椅子やベビーカーの常設に加え、多目的ルームを一部キッズエリアとして、クッションシートを敷いて遊び場として提供している。今後は、英語圏はもちろんのこと、アジア圏の国々への言語対応や、障害者への対応に向けた職員研修が必要である。

④について

年度ごとの収支報告書については、税理士精査のうえ提出されており、適正な予算管理運営が行われている。

⑤について

施設建設から15年を経過することから、施設の老朽化に対し市と指定管理者が協力し対処している。指定管理者は日常点検を徹底し、異常があれば速やかに市に報告することとしている。

また、子どもの来館者へ注意を払うことも心がけており、危険行為又はそのおそれがある場合には、未然に防ぐことが出来るようにするとともに、職員及びサポーター間で連携して死角ができないよう、それぞれが巡回することで対応している。

⑥について

平成28年度は事件・事故等の発生はなかった。

防犯・災害対策としては、防犯カメラによる監視や、避難訓練を含む防災訓練、館

内のハザードマップの表示、救急セットや簡易的な防災用品の常備等を実施している。  
⑦について  
平成 28 年度は事件・事故等の発生はなかった。  
非常時への対応として、危機管理マニュアルによる役割分担や、防災訓練の実施等により、災害等に対する心構えを常に持つようにしている。

## 【総合評価】

### [所見]

環境ミュージアムは市民環境力向上のための学習施設、環境活動、環境情報の総合拠点と位置づけられており、指定管理業務については、通常の施設管理に加え、来館者への展示解説や体験型学習の実施など、幅広く求められている。

指定管理者は、自主事業として「青空学」に取り組み、公害克服の歴史に関する資料・証言を収集、整理し、公開講座を行うなど、環境に関する知見を深め、市民への還元を行っている。さらに、イベントや出張講座等の実施により、子どもから大人まで幅広い世代への環境学習の機会の提供や積極的な情報発信を行い、来館者増に取り組んでいる。

平成 28 年度は団体利用者数が前年を大きく下回るなど、災害等の影響が伺える中、総来館者数が前年度を上回る結果となったのは、このような指定管理者の取組の成果が現れている。

しかし、施設管理業務については、ほぼ適切な水準で行われていたものの、清掃業務の一部については、認識の誤りから、協定書及び仕様書に基づく必要回数が満たされておらず、市から指定管理者あて、指定管理業務の適正実施について指示することとなり、当該不履行に係る指定管理料について、過年度分を含めて返還することとなった。

一方、団体を対象としたアンケートの結果では、設備状況及び展示の評価は 80% であるが、ボランティアの評価は 86%、スタッフの評価は 95% となっており、施設利用者の満足は概ね得られている。

以上のように、環境ミュージアムでは、指定管理者によるサービスの向上を目指した努力・工夫が重ねられており、施設の設置目的である市民環境力の向上が図られていると考えられるが、施設の維持管理については、今まで以上に市との情報交換等を密に行い、協定書及び仕様書に基づく業務履行と業務報告について適正に行われたい。

### [今後の対応]

今後も「青空学」をはじめとする多様な取組を進め、深めた知見の市民への還元や、市民への環境学習の機会の提供を積極的に行い、市と協働して、来館者数増へ努められたい。

施設の維持管理については、市との情報交換等をより密に行い、適正に行われたい。

今後も施設の管理運営を適正に行うとともに、市や地域、関係団体との連携や協働を継続し、利用者のさらなる満足度向上を目指していただきたい。