

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部環境産業推進課
評価対象期間	平成28年4月1日～29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 ・ 市の環境産業施策に関する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	<p>施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</p> <p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>[所見]</p> <p>① 目標の達成</p> <p>平成28年度のエコタウンへの視察者数は、北九州市教育委員会主催の「環境アクティブ・ラーニング」の計画的な受入れ、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、エコタウンまつりの開催に加えて、訪問PR活動により新規見学者を開拓しているが、熊本地震等の影響による市外見学者の減少が大きく91,407人となり目標であった10万人を達成できていない。</p> <p>※平成28年10月6日にエコタウン見学者150万人達成記念セレモニーを実施。</p> <p>【目標値に対する比較】市が指定管理者に求める最低限度の要求水準：年間80,000人以上</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>指定管理者が定めた目標</th> <th>実績</th> <th>差引</th> <th>増加率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成28年度</td> <td>100,000人</td> <td>91,407人</td> <td>△8,593人</td> <td>△8.6%</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>100,000人</td> <td>100,893人</td> <td>893人</td> <td>0.9%</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>100,000人</td> <td>100,332人</td> <td>332人</td> <td>0.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 利用促進を図るための取組み</p> <p>◆北九州市教育委員会が実施の「環境アクティブ・ラーニング」の受入れ</p> <p>「3R」や「循環型社会」、「北九州市のごみの分別方法」等の内容に加え、学校での環境の取組みや、社会科見学での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た上で、見学内容を組立て、見学受入・対応を行っている。</p> <p>また、対象である4年生にも身近でわかりやすい、ペットボトルや家電製品のリサイクル工場を見学先として選択するなど、より一層リサイクルに興味を持ってもらえるように工夫している。</p>		指定管理者が定めた目標	実績	差引	増加率	平成28年度	100,000人	91,407人	△8,593人	△8.6%	平成27年度	100,000人	100,893人	893人	0.9%	平成26年度	100,000人	100,332人	332人	0.3%
	指定管理者が定めた目標	実績	差引	増加率																	
平成28年度	100,000人	91,407人	△8,593人	△8.6%																	
平成27年度	100,000人	100,893人	893人	0.9%																	
平成26年度	100,000人	100,332人	332人	0.3%																	

【環境アクティブ・ラーニング 受入れ状況】

	学校数	人数	対象
平成 28 年度	45 校	3,180 人	小学 4 年生
平成 27 年度	43 校	3,109 人	小学 4 年生
平成 26 年度	49 校	3,542 人	小学 4 年生

◆修学旅行の受入れ

修学旅行の受入れを通じて、北九州市やエコタウン事業・次世代エネルギーパークのPRを行っている。「環境修学旅行」の乗り入れにあたっては、北九州市産業経済局観光課と連携しつつ、事前打合せや下見を通じて、各学校の要望に沿った見学内容を組立てるなど、思い出に残るオーダーメイドの見学対応を行っており、見学者から高い評価を得ている。

【環境修学旅行 受入れ状況】

	修学旅行受入数	うち環境修学旅行受入数
平成 28 年度	17 校	2 校
平成 27 年度	28 校	3 校
平成 26 年度	29 校	10 校

◆次世代エネルギーパークの施設見学受入れ

これまでの次世代エネルギーパークの定型コースに加えて、ゼロ・エミッション交通システム等を見学するコースを新設し、好評を得ている。

また、昨年引き続き、北九州市環境ミュージアムと連携し、東田地区の水素等の取り組みと次世代エネルギーパークの紹介を行う「北九州エネルギーバスツアー」を実施するなど、見学の受入を積極的に行っている。

◆夏休みオリジナル企画の実施

夏休みに合わせて、体験型工場見学「親子探検ツアー」を実施している。通常の見学コースでは見学することが出来ない工場の裏側を見学するツアーなど魅力ある体験・体感型の見学ツアーの設定や、分かりやすいガイドブックを新たに作成するなど、創意工夫を凝らし、見学者の獲得に務めている。

【親子探検ツアー 実績】

	コース数	回数	参加者
平成 28 年度	9 コース	15 回	93 家族 279 人
平成 27 年度	9 コース	14 回	75 家族 182 人
平成 26 年度	9 コース	15 回	81 家族 221 人

◆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3回の日曜日を特別開館した。

※開館日（特別開館）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。

来館実績 114件 参加者数 435人。

◆エコタウンまつりの開催

昨年初めて開催し好評であった「エコタウンまつり」の第2回を開催し、リサイクルやエネルギーを楽しく学び・触れるワークショップや講座、家庭での3Rや節電のきっかけづくりの場となった。

※平成28年8月21日（日）10時～15時 来場者数 281人。

◆エコ・エネワークショップの実施

廃材や身近なものを使用してリサイクルやエネルギーに触れる「エコ・エネワークショップ」を平成26年度から実施し、参加者から高い評価を得ている。

また、新たに地元企業とのコラボレーション企画に取り組み、新たな来館者やリピーターの獲得にもつながっている。

※毎月1回、計12回実施、参加者数 208人。

※内容は、トイレトペーパーの芯を使った書道アート、Tシャツを使ったエコバック or ヘアアクセサリー教室(コラボ企画)、多肉植物のジュエリー寄せ植え(コラボ企画)など。

◆海外視察者の受け入れ

市内外からの視察者に加え、北九州市が都市環境インフラに係る技術や行政ノウハウなどの海外展開に取り組む、海外の国からの視察者を多く受入れるなど、市の重要な施策に大きく貢献している。

【海外視察者数の推移】

年度	海外視察者数	海外視察者数		
		韓国	中国	その他
平成28年度	3,512	813	502	2,197
平成27年度	3,868	1,314	745	1,809
平成26年度	3,585	637	486	2,462

※その他 韓国、中国を除く他91ヵ国。

④ 効果的な営業・広報活動への取組み

◆訪問PR

新規見学者の開拓として新たに、(公財)北九州国際技術協力協会(K I T A)、J I C A九州、北九州市交通局、北九州環境ビジネス推進会(K I C S)の会員企業等へ出向いてPR活動を行っており、次年度以降も含めた新規見学者獲得につながる成果が上がっている。

※訪問件数 16件 (公的機関4件、企業12件)。

◆リーフレットの配布

学校関係や市内関連施設・企業、リピーターとなる可能性が高い団体に向け、エコタウンPRリーフレットを継続配布している。その際、配布先の職種や地域等に応じた資料の工夫や、より効果的な時期に送付するなど、きめ細かいPR活動を実施している。

◆エコタウンHPのリニューアル

平成26年度にブログ及びFacebookを開設したほか、エコタウンHPのリニューアルを行いスマートフォンでの閲覧に対応するなど、エコタウンセンターでのイベント情報や見学スケジュール、エコタウン企業等の最新情報等の発信を効果的に行っている。

◆出張PR

各種環境イベントに参加し、積極的なPRを実施している。

【平成28年度 出張PR イベント内容】

イベント名	開催場所	開催日
おけいこアミュ	アミュプラザ小倉	8/11（祝）
エコライフステージ2016	北九州市役所周辺	10/8（土）、10/9（日）
エコテクノ2016	西日本総合展示場	10/7（水）～10/9（金）

以上のように、市の機関と積極的に連携して社会科見学や修学旅行の受入れ拡大を図るとともに、夏休みオリジナル企画など自主イベントの実施やガイドブックの作成、HPのリニューアル、新規見学者の開拓に向けた訪問PRなど、利用促進に向けた継続的な取り組みに加えて、新たに地元企業とのコラボレーション企画を開催するなど、創意工夫して目標の達成に努めている。

（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

エコタウンの見学ツアーに参加した503人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100%、

「(3) ご希望に沿った案内でしたか」については、「はい」、「ある程度」との回答が97%、

「(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98%となっており、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

小中学校に対しては、「環境学習メニュー(学びたいことリスト)」を事前送付して各校の要望や学習進度を把握し、見学目的や要望に応じた見学案内を行っている。

また、予約見学者は、団体毎に見学目的や要望事項、見学内容を記載した視察予約システムで見学履歴を管理しており、複数回訪れる団体見学者に対しても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 苦情に対する対応

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、苦情発生件数は引き続き0件であった。

【苦情発生件数の推移】

	平成28年度	平成27年度	平成26年度
苦情件数	0件	0件	0件

④ 利用者への情報提供

平成26年度にブログ及びFacebookを開設したなか、エコタウンHPのリニューアルを行いスマートフォンでの閲覧に対応するなど、エコタウンセンターの紹介、イベント情報や見学スケジュール、エコタウン企業等の最新情報等を随時更新し、利用者へのサービス向上にも努めている。

⑤ サービスの質を維持・向上するための取組み

案内係である「エコ・コンシェルジュ」を常時配置することにより、スポット来館者(見学予約なしの来館者)に対しても、館内案内や要望に応じた対応が出来ている。

また、展示ルームや施設見学の際にタブレットPCを用いての画像による見学案内も来館者の好評を得ている。

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、利用者の意見の把握・反映のための見学者カルテ等の作成・活用、タブレットPCを用いた見学案内やエコ・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

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るとともに、業務の一括発注による管理コスト圧縮にも努めている。

② 経費が最小限となる工夫

委託先の選定に当たっては、ひびき灘開発(株)本社が契約事務を行い、同社で実績のある事業者数社から見積を徴収している。その上で、会社規模や業務内容、信頼性等を考慮し、見積金額も安価である事業者を選定して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

イベントに参加する際に使用する展示物等の制作、屋上庭園や ECO 花壇の維持管理をスタッフが رفتり、展示ホールやセミナールームの利用時間に合わせて照明やエアコンの使用を徹底し節電対策を実行するなど、経費削減に取り組んでいる。

【指定管理料（決算）の比較】

年度	平成 28 年度	平成 27 年度
① 指定管理料	62,175	61,940
エコタウンセンター管理運営等	53,865	53,661
次世代エネルギーパーク視察対応等	3,704	3,691
消費税（8%）	4,606	4,588
② 指定管理料（軽微な補修費）	789	797
合計（①+②）	62,964	62,737

(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]

－（※利用料金制度を導入していないため、収入に関する取組みはなし）

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

管理責任者として実務経験豊富な「センター長」を配置し、緊密な連携体制がとれるようにしている。また、見学者対応についても、見学者の人数、構成（年長者や障害者等）や見学地に応じ、安全面を考慮してスタッフを複数配置するなど、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28年度は「グループ部門 成績優秀賞」を受賞）

【平成28年度 研修実績】

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	4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	2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	5回
北九州市内の環境・エネルギー関連企業の視察や講演会への出席	4回
北九州市外の環境・エネルギー関連企業の視察や講演会への出席	14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
指定管理者研修「コンプライアンスについて」	1回
合 計	45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の連絡会議に出席して、本市やエコタウン企業との情報交換や協力体制を整えている。

また、エコタウン企業同士の交流や相互連携の促進を目的として、平成25年7月に設立した「北九州エコタウン・ネットワークサロン」の事務局を務めるとともに、平成26年度からは、エコタウンセンター、響灘ビオトープ、環境ミュージアムの3施設で「北九州市環境啓発施設連絡会」を設置し、環境施策に係る情報交換等を行っている。

その他にも、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行っている。また、

「株北九州パワー」と契約し地域の低炭素な電力への切り替えをするなど、本市やエコタウン企業、地域・関連団体等との連携も密であり、積極的に協働する関係が築かれている。

【平成 28 年度 北九州エコタウン・ネットワークサロン活動内容】

平成 28 年 5 月	第 11 回例会 視察会	(株)ジェイ・リライツ
平成 28 年 7 月	第 12 回例会 講話	(株)リサイクルテック (株)エネスウインドパワーひびき
平成 28 年 11 月	第 13 回例会 視察会	九州製紙(株)
平成 29 年 2 月	第 14 回例会 講話	(株)エコウッド
平成 29 年 2 月	北九州マラソン 2017	給水ボランティア活動

(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 個人情報保護のための対策

市の個人情報保護条例等関係法令を遵守し、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、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、駐車スペースのサイン補修や館内サイン等の設置を行い、来館者が利用しやすい環境づくりに努めている。

なお、工場見学についても、年長者が多い団体の場合は、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するとともに、必要に応じて複数のスタッフで対応している。

② 安全対策

見学者に対して、見学スケジュールや見学に際しての注意事項等を事前に送付の上

見学当日にも再度周知することで注意喚起を促している。

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、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、本市及び本社へ連絡・報告している。

③ 危機管理体制

開館時間内は、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避難誘導訓練を年1回実施し、避難経路、避難誘導の方法等を確認している。

事故発生時や非常災害時の対応については、「危機管理マニュアル」を制定し来館者の安全確保・避難誘導を行っている。

【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、単なる施設管理にとどまらず、「エコタウン事業・次世代エネルギーパークの紹介」、「エコタウン企業や実証研究施設などの見学引率・説明」及び「環境学習や市内環境関連産業の紹介」など、「北九州市の環境施策」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、本市やエコタウン企業等との情報交換や研修等を行い、正確で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。また、見学者に応じた見学資料・館内展示の作成や、ブログ等の活用等、積極的な情報発信にも努めている。

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ている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たり、積極的な営業活動を行ったりするなど、工夫を凝らした取組みを実施している。あわせて、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、かつ効果的・効率的な管理運営が行われている。

〔今後の対応〕

目標値である視察者数10万人については、平成28年度は突発的な要因（熊本地震等の影響）により目標未達であったが、利用者アンケートでは高い評価を得ており、良好なサービスが提供されている。引き続き、サービスの質の向上を目指した努力・工夫を重ね、数値目標の達成及び効果的・効率的な管理運営を進めていきたい。