

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局環境国際経済部環境産業推進課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成30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		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		43	
(1) 施設の設置目的の達成		35	4	28	
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。					
【評価の理由、要因・原因分析】					
① 目標の達成					
<p>平成26年度から平成29年度までのエコタウンへの見学者は、熊本地震や台風等の影響による市外団体のキャンセルが相次いだ平成28年度に91,407人と目標を下回った。しかしながら、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、訪問PR活動による新規見学者等開拓など積極的なPR活動を展開し、他の3年間については目標の10万人を達成している。</p> <p>特に、平成29年度については、前年の落ち込みを回復するため、エコタウン開設20周年事業として市民参加型のモザイクアート制作のほか、エコ・エネワークショップ開催（月1回）、夏休みイベントチラシの配布などの工夫を凝らした新たな取り組みを実施し、101,796人と指定期間では最大の視察者数となった。</p> <p>※平成29年10月24日にエコタウン見学者160万人達成記念セレモニーを実施。</p>					
【目標値に対する比較】					
	要求水準	指定管理者が 定めた目標	実績	差引	達成率
平成29年度	80,000人	100,000人	101,796人	1,796人	101.8%
平成28年度	80,000人	100,000人	91,407人	△8,593人	91.4%
平成27年度	80,000人	100,000人	100,893人	893人	100.8%
平成26年度	80,000人	100,000人	100,332人	332人	100.3%
平成25年度(更新前)	80,000人	100,000人	100,643人	643人	100.6%
※ ・・・評価対象年度					

② 利用促進を図るための取組み

◆北九州市教育委員会が実施する「環境アクティブ・ラーニング」の受入れ

「3R」や「循環型社会」、「北九州市のごみの分別方法」等の学習内容に加え、各学校における環境の取組みや、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。

また、対象である小学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。

【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29年度	47校	3,551人	小学4年生
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
平成25年度(更新前)	47校	3,364人	小学4年生

※ ・・・評価対象年度

◆修学旅行の受入れ

修学旅行の受入れを通じて、エコタウン事業や次世代エネルギーパークをはじめとした本市の環境への様々な取組みのPRを行っている。熊本地震の影響を受けて、ここ2年間は受入数が減少傾向にあるが、受け入れにあたって、市担当課と連携しつつ、事前打合せや下見の機会を通じて、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型の見学対応を行っており、見学者からも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29年度	12校	2校
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
平成25年度(更新前)	35校	7校

※ ・・・評価対象年度

◆次世代エネルギーパークの施設見学受入れ

太陽光・風力、バイオマス等の次世代エネルギーパーク関連施設を見学する定型コースに加え、平成26年度からゼロ・エミッション交通システムを見学する新たな

コースを新設し、利用者から好評を得ている。

また、同じく平成 26 年度から北九州市環境ミュージアムと連携し、八幡東田地区における水素社会に向けた取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、見学者の増加に向け積極的に取り組んでいる。

※ゼロ・エミッション交通システム

太陽光発電でつくった電力を大型蓄電池に蓄え、この電力を電気バスに充電し運行するシステム

【視察者の推移（次世代エネルギーパーク）】

	団体数	視察者数
平成 29 年度	254 団体	3,236 人
平成 28 年度	195 団体	3,493 人
平成 27 年度	232 団体	4,093 人
平成 26 年度	185 団体	3,745 人
平成 25 年度(更新前)	174 団体	2,607 人

※ ・・・評価対象年度

◆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。実施にあたっては、エコタウン企業等と連携し、通常の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など、魅力ある体験・体感型のツアーの設定や、分かりやすいガイドブックを作成するなど、創意工夫を凝らした内容としている。特に、夏休みの自由研究の一環で参加する親子に好評を得ている。

【親子探検ツアー 実績】

	コース数	回数	参加者
平成 29 年度	9 コース	15 回	174 家族 461 人
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
平成 25 年度(更新前)	9 コース	15 回	90 家族 241 人

※ ・・・評価対象年度

◆日曜開館

平日の来館が難しい親子や子どもをターゲットに、夏休み期間中 3 回の日曜日を特別開館し、利用促進を図っている。

※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（平成 26~29 累計 来場者数 1,738 人）

◆エコタウンまつりの開催

平成 27 年度から「エコタウンまつり」を実施。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を開催し、家庭での 3R や節電のきっかけづくりの場として、多くの市民が参加している。平成 29 年度は、新たに地元企業と連携したワークショップを開催し、好評を得た。

※来館実績（平成 27~29 累計 3 回開催 来場者数 995 人）

※大石産業(株)と連携した「古紙から作るていんトレも製造見学と色ぬり体験」を開催

◆エコ・エネワークショップの実施

平成 26 年度から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」を毎月 1 回開催し、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、新たな来館者やリーダーの獲得にもつながっている。

※来館実績（平成 26~29 累計 52 回実施 来場者数 982 人）

※内容は、リサイクルガラスを使った押し花のペーパーウエイト、トレを作る移動式古紙リサイクル工場見学と色ぬり(コラボ企画)など。

◆海外視察者の受け入れ

国内最大級の資源循環拠点である北九州エコタウンは海外からの注目度も高く、北九州市が環境国際ビジネス展開を進めるアジア地域を中心に、多くの海外視察者が訪れている。視察を通じて本市の先進的な取組みを PR するなど、本市の環境ブランド構築に大きく貢献している。

【海外視察者数の推移】

(単位：人)

年度	海外視察者数	海外視察者数		
		韓国	中国	その他
平成 29 年度	3,706	1,110	723	1,873
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
平成 25 年度(更新前)	4,114	1,809	467	1,838

※平成 29 年度：その他 韓国、中国を除く他 89 カ国。

※ ・・・評価対象年度

④ 効果的な営業・広報活動への取組み

◆訪問 PR

平成 27 年度から新規見学者の掘り起こしを図るため、年度ごとにターゲットを定めながら市内大学、周辺市町村、市内環境関連団体・企業等を訪問して PR 活動を行っており、次年度以降の来館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（平成 27~29 累計 51 件）

◆リピーターの獲得

市内及び周辺市町村の小学校やリピーターとなる可能性が高い企業・団体に対し、定期的にPRリーフレットを配布している。その際、小学校に対しては学習目的別見学プラン、企業や団体に対しては業種や地域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。これらの取組みにより、小学校を中心に安定的な見学受入れにつながっている。

◆出張PR

エコライフステージやエコテクノなど市内で開催される環境イベントに毎年参加し、積極的なPR活動を実施している。また、平成29年度は、福岡市で開催された環境フェスティバルふくおかに参加し、ワークショップやステージでのPR活動を実施した。

以上のように、利用団体に応じた効果的なPRにより、市内小学校の社会科見学利用をはじめとしたリピーター団体の獲得に加え、親子探検ツアーやエコタウン祭り、エコ・エネワークショップの開催など工夫を凝らしたオリジナルイベントの開催により、親子、子どもなど幅広い層の見学者拡大に努めている。さらに、市内企業・団体への訪問PR活動により新規見学者獲得を図るなど、創意工夫しながら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。	15	5	15
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】

① 利用者アンケート

【アンケート結果】

	スタッフの対応			説明の分かりやすさ			満足度		
	大変満足 満足	不満 少し不満	無回答	大変満足 満足	不満 少し不満	無回答	大変満足 満足	不満 少し不満	無回答
29年度	99%		1%	99%		1%	97%	2%	1%
28年度	100%			100%			98%	1%	1%
27年度	100%			99%	1%		93%	6%	1%
26年度	100%			100%			99%	1%	

利用者アンケートの結果では、「スタッフの対応」、「説明の分かりやすさ」についての評価が特に高い。スタッフの明るく丁寧な対応、見学者に応じたきめ細かな見学プランの提供等が利用者から高く評価されている。「満足度」についても、多少のバラツキはあるものの、4年間平均で96%を超えており、見学者のほとんども満足をいただいている。

② 利用者意見の把握・反映

見学者の受け入れにあたって、小中学校に「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、予約見学者については、視察予約システムを用いて、団体毎に見学目的や要望事項、見学内容を管理しており、複数回訪れる団体に対しても毎回異なった見学内容となるよう工夫を凝らしている。

また、館内に意見ボックスを設置し、見学者に自由に記入いただいた意見を「アイデア」として取り入れ、所内会議で議論ながら施設や説明内容の改善に反映させている。

③ 苦情に対する対応

クレーム対応の手順を定めるとともに、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っている。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。なお、指定期間中に苦情は発生していない。

【苦情発生件数の推移】

	平成 29 年度	平成 28 年度	平成 27 年度	平成 26 年度	平成 25 年度
苦情件数	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件

※ ・・・評価対象年度

④ 利用者への情報提供

ホームページに加え、平成 26 年度にブログ及び Facebook を開設。館内展示物や配布物、メール等に QR コードを記載してアクセス数増加を図るとともに、エコタウンセンターの紹介やイベント、見学スケジュール、エコタウン企業等に関する情報を随時更新して最新情報を利用者へ提供するなど、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

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、スポット来館者に対しても、臨機応変に要望に応じた館内案内や対応できる体制を整えている。

また、展示ルームやリサイクル工場、エネルギー関連施設見学の際には、タブレット PC を用いた画像による見学案内を行っており、見学者から好評を得ている。

以上のように、視察予約システムやエコ・コンシェルジュによる見学者の要望を反映した見学プランの提供や、リアルタイムな情報提供など、見学者に対するサービス向上を図る具体的な取組みが行われている。これにより、見学者のほとんども満足をいただいております、リピーターの獲得にもつながっている。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		18																																												
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	25	3	15																																												
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p>																																															
<p>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。</p> <p>② 経費が最小限となる工夫 委託先の選定にあたっては、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。</p> <p>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、屋上庭園や花壇の維持管理をスタッフが担当するとともに、利用時間に応じて照明やエアコンの使用を徹底して節電対策を行うなど、経費削減に取り組んでいる。</p>																																															
<p>【指定管理料（決算）の比較】 (単位：千円)</p>																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成26年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 指定管理料</td> <td>62,097</td> <td>62,175</td> <td>61,940</td> <td>61,643</td> <td>50,989</td> </tr> <tr> <td> エコタウンセンター管理運営等</td> <td>53,790</td> <td>53,865</td> <td>53,661</td> <td>53,419</td> <td>48,561</td> </tr> <tr> <td> 次世代エネルギーパーク視察対応等</td> <td>3,707</td> <td>3,704</td> <td>3,691</td> <td>3,658</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td> 消費税（8%）</td> <td>4,600</td> <td>4,606</td> <td>4,588</td> <td>4,566</td> <td>2,428※</td> </tr> <tr> <td>② 指定管理料（軽微な補修費）</td> <td>795</td> <td>789</td> <td>797</td> <td>797</td> <td>800</td> </tr> <tr> <td>合計（①+②）</td> <td>62,892</td> <td>62,964</td> <td>62,737</td> <td>62,440</td> <td>51,789</td> </tr> </tbody> </table>	年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度	平成25年度	① 指定管理料	62,097	62,175	61,940	61,643	50,989	エコタウンセンター管理運営等	53,790	53,865	53,661	53,419	48,561	次世代エネルギーパーク視察対応等	3,707	3,704	3,691	3,658	—	消費税（8%）	4,600	4,606	4,588	4,566	2,428※	② 指定管理料（軽微な補修費）	795	789	797	797	800	合計（①+②）	62,892	62,964	62,737	62,440	51,789					
年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度	平成25年度																																										
① 指定管理料	62,097	62,175	61,940	61,643	50,989																																										
エコタウンセンター管理運営等	53,790	53,865	53,661	53,419	48,561																																										
次世代エネルギーパーク視察対応等	3,707	3,704	3,691	3,658	—																																										
消費税（8%）	4,600	4,606	4,588	4,566	2,428※																																										
② 指定管理料（軽微な補修費）	795	789	797	797	800																																										
合計（①+②）	62,892	62,964	62,737	62,440	51,789																																										
<p>※消費税（5%）</p>																																															
<p>※ ・・・評価対象年度</p>																																															

(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。	5	3	3
[評価の理由、要因・原因分析]			
【使用料等の収入実績】 (単位：千円)			
年度	使用料	雑入(資料代等)	
平成 29 年度	1,017	1,073	
平成 28 年度	1,189	1,221	
平成 27 年度	1,288	1,421	
平成 26 年度	1,217	1,536	
① 収入増加に対する取り組み			
<p>主な収入は、周辺企業による会議室利用と、市外からの見学の際の資料代である。このため、会議室の利用増加に向け、エコタウン企業や響灘地区の進出企業に対しチラシの送付に加え、訪問による営業活動を行っている。また、市外からの見学者に対しては、利用者の要望に沿ったオーダーメイド型の見学対応を行っており、安定的な受入につながっている。</p>			
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	20		12
(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。	10	3	6
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。			
[評価の理由、要因・原因分析]			
① 合理的な人員の配置			
<p>管理責任者として実務経験豊富な「センター長」を配置し、緊密な連携がとれる体制としている。また、見学者対応についても、見学者の人数や構成(年長者や障害者等)、見学先に応じ、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。</p>			
② 職員の資質・能力の向上			
<p>エコタウン事業に関する知識だけではなく、市の環境施策全般に対する知識を深め、見学者への説明内容の充実を図るため、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している。</p>			
※平成 26・28・29 年度にグループ部門「優秀賞」受賞。平成 29 年度に個人部門「最優秀賞」を受賞			

【主な研修実績】

内 容	29 年度	28 年度	27 年度	26 年度
新人研修等	7 回	8 回	12 回	20 回
エコタウン企業の事業内容に関する研修	6 回	4 回	9 回	4 回
エネルギーパーク企業の事業内容に関する研修	4 回	2 回	3 回	4 回
市の環境行政に関する研修（講師：環境局職員）	7 回	5 回	4 回	4 回
環境・エネルギー企業の講演・視察（市内外）	12 回	18 回	12 回	21 回
北九州環境ビジネス推進会（KICS）例会	7 回	7 回	7 回	11 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設立した「北九州エコタウン・ネットワークサロン（年 4 回開催）」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うなど、本市やエコタウン企業、地域・関連団体等との連携を密にし、積極的に協働する関係が築かれている。

(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。	1 0	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 個人情報を保護するための対策

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タ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、筆談で受付対応するための「耳マーク」と「コミュニケーションボード（ミニ白板）」を受付窓口に設置するなど、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。

③ 安全対策

見学者に対して、事前にスケジュールと併せて見学の際の注意事項を送付するとともに、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、速やかに安全対策を講じた上で、本市及び本社へ連絡・調整しながら対応している。

④ 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、定期的な巡回・監視により、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】

合計得点	73	評価ランク	B
【評価の理由】			
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、エコタウン事業や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、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重ね、正確で新鮮な情報がタイムリーに出せるよう、日々、説明資料の更新や知識の習得に励んでいる。また、見学者の目的や要望に応じた説明資料作成や館内展示の充実、SNSを活用した情報発信力の強化にも努めている。			
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地域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、見学コースの充実や多彩なイベントの開催、積極的な営業活動を行うなど、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。

【北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見】

利用者アンケートの調査項目について、回答者の意図が明確に汲み取れるよう、今後とも工夫していただきたい。

【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	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)