

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局環境政策部環境学習課
評価対象期間	26年4月1日～30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し、保管し、及び展示するとともに、環境の保全に関する学習及び交流の場を提供、市民の環境保全のための活動を促進し、これを持って環境の保全に資するために設置する。		
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	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"> ・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 ・環境の保全に関する学習及び交流の場を提供する事業 ・環境の保全に関する啓発事業等の実施 <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		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		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																												
館長やガイドによる、利用者ニーズに応じたセミオーダー式の丁寧な展示解説や、北九州市教育委員会主催の「環境アクティブラーニング」、社会見学・修学旅行等の計画的な受け入れ、環境に関する多くの講座やイベント開催等を、事業計画に基づき実施し、施設の設置目的に沿った運営を実施した結果、すべての年度で利用者数 13 万人の目標値を達成している。																												
(単位：人)																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>【参考】H25 年度 (更新前)</th> <th>H26 年度</th> <th>H27 年度</th> <th>H28 年度</th> <th>H29 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>設定なし</td> <td>90,400</td> <td>90,400</td> <td>90,400</td> <td>90,400</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>157,000</td> <td>130,000</td> <td>130,000</td> <td>130,000</td> <td>130,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>131,851</td> <td>134,124</td> <td>131,092</td> <td>131,690</td> <td>135,008</td> </tr> </tbody> </table>					利用者数	【参考】H25 年度 (更新前)	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	要求水準	設定なし	90,400	90,400	90,400	90,400	目標値	157,000	130,000	130,000	130,000	130,000	実績	131,851	134,124	131,092	131,690	135,008
利用者数	【参考】H25 年度 (更新前)	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度																							
要求水準	設定なし	90,400	90,400	90,400	90,400																							
目標値	157,000	130,000	130,000	130,000	130,000																							
実績	131,851	134,124	131,092	131,690	135,008																							
※ <input type="checkbox"/> 評価対象年度																												
② 利用者増に向けた取組																												
◆オリジナル学習プログラムによる対応																												
館内展示の案内については、団体利用者を中心に、学校であれば学習している内容等を事前に把握し、細やかな打ち合わせを行う等、個々の要望に合わせたセミオーダー形式のオリジナル学習プログラムを実施した。また、環境学習コンシェルジュとして、環境に関する相談対応や環境学習ツアーの提案等を行った。																												
◆関係部局との連携																												
本市教育委員会主催の「環境アクティブ・ラーニング」、学校等からの社会見学や修学旅行、環境局主催のバスツアー、国内外からの視察等の受け入れを、関係部局との連携																												

を図り、円滑な対応を行った。

環境アクティブ ラーニング	【参考】H25年度 (更新前)	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
受入れ数(校)	51	44	47	47	44
参加人数(人)	3,200	2,707	2,800	3,368	3,095

国内外からの視察	【参考】H25年度 (更新前)	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
人数(人)	668	664	1,614	531	804

◆講座やイベントの充実

草木染や竹炭石鹸づくり、コンポスト講座、廃材を利用したエコ工作、食からエコを考える料理教室、幼児向けの環境お話し会など、環境に関する講座やプチイベント等を休日を中心に通年実施している。

また、環境活動を行っている市民や学生、NPO団体等と協働した環境イベント「未来ホテルデー」や、暮らしに関するエコなど様々なテーマで年数回行う「ちよいエコホリデー」、周辺施設との連携による「東田サマースクール」等、特色あるイベントを開催し、毎年多くの来館に繋げている。

	【参考】H25年度 (更新前)	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
講座・イベント開催数(回)	111	145	212	229	214
参加人数(人)	19,001	8,152	15,344	22,573	21,735

(単位：人)

主なイベント時の 施設利用者数	【参考】H25年度 (更新前)	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
未来ホテルデー	11,777	3,637	8,186	10,789	11,007
ちよいエコホリデー	4,229	1,733	1,744	5,239	4,405

◆その他の取組

指定管理者の申出により、展示室の観覧料は無料となっている。また、夏休み期間中は全日程開館を行っている。

③ 複数の施設の一括管理による効果

本館に併設するエコハウスについては、団体利用者を中心とした案内やイベントの場としての活用を行い、総利用者数の1割強の来館があった。

体験型環境学習事業である「地球の道」については、簡易な説明を行う模擬体験を実施するなどしてきたが、有料利用者数は減少を続けている。そのため、指定管理者とし

て、予約なしの定期開催や広報 PR など引き続き対策を検討している。

(単位：人)

	【参考】H25 年度 (更新前)	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
エコハウス 利用者数	16,455	10,542	13,161	18,614	13,173
地球の道 利用者数	824	1,619	1,459	1,863	1,443
内有料利用者数	236	157	134	118	77

※ 評価対象年度

※地球の道 利用者数には模擬体験を含む

④ 効果的な営業・広報活動

所報「ミュージアムだより」の近隣の小学校（八幡東区・八幡西区・戸畑区の一部）への毎月発行、市政だより、ホームページ、フェイスブック、モノレールの車内広告、新聞、フリーペーパー等の活用など積極的な広報を行っている。

また、市民センターでの講座や小学校での出前授業等の市内全域での出張ミュージアムや、エコライフステージや水巻町コスモスまつり等イベントへのブース出展を行うなど、広く市民等へ環境学習の機会を提供すると同時に、施設の知名度向上に繋げている。

出張ミュージアム (スタッフ実施分)	【参考】H25 年度 (更新前)	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
件数	25	42	28	27	27
受講者数	1,351	2,443	1,574	2,448	2,114

(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]

アンケート結果（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
H26		79	21	1	0	76	24	1	0	83	12	0	1	93	5	2	0
H27	(%)	83	16	1	0	82	17	1	0	81	10	2	0	93	6	1	0
H28	目標値	80	18	1	0	80	19	1	0	86	9	2	0	95	4	1	0
H29	99%	83	17	1	0	85	14	1	0	83	8	2	0	90	10	0	0

※各設問ごとの合計%は四捨五入の関係で 100%を超えるものあり。また、無回答により、100%未満のものあり。

① 利用者アンケート

環境アクティブラーニング、社会見学・修学旅行などの団体を対象に、4段階評価のアンケートを行い、利用者の満足度を測っている。

すべての項目で満足度は高水準であるが、特にスタッフの評価は全ての年度で最高評価が90%を超えており、「事前の打ち合わせから当日の対応まで丁寧にして頂いた」、「笑顔で明るく親切」「質問に正確に答えて頂き、説明も大変良かった」等の意見を多数得るなど、きめ細やかな接客や、専門性の高い展示案内等スタッフレベルの高さが伺える。

② 利用者意見の把握・反映

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 苦情に対する対応

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 利用者への情報提供

イベント等の情報は、館内外への掲示、所報「ミュージアムだより」、市政だより、ホームページ、フェイスブック、新聞、フリーペーパー等を活用し、積極的に行っている。

また、ホームページでは、団体利用者への情報として、予約状況カレンダーや、来館までの詳しい手続きが掲載されており、利用者の利便性を高めている。

⑤ サービスの質を向上させるための取組

観覧料の無料化や夏休み期間中の全日程開館、休日を中心としたイベント開催など施設利用促進への取組、定期的な接遇研修の実施や外国語や手話に対応可能なスタッフの配置、認知症サポーター講座の受講など、接客の質向上やバリアフリー化の推進、城野

ゼロカーボン先進街区ボン・ジョーノや北九州エコタウン等との相互視察をはじめ、最新の環境情報の収集やスタッフ間での共有による専門性向上等に取り組んでいる。

2 効率性の向上等に関する取組み

30

14

(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。

20

2

8

[評価の理由、要因・原因分析]

(単位：千円)

指定管理料	【参考】H25年度(更新前)	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
予算	74,273	75,734	75,910	75,910	75,910
決算	74,271	75,633	75,837	75,804	75,875

(単位：千円)

総事業費	【参考】H25年度(更新前)	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
予算	80,876	80,769	85,402	84,242	82,852
決算	79,201	81,645	82,383	84,482	82,356

(単位：千円)

うち光熱水費	【参考】H25年度(更新前)	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
予算	6,552	6,000	6,300	6,300	6,300
決算	6,175	6,472	6,070	5,509	5,915

※ 評価対象年度

① 経費低減の取組みと効果

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、設備の老朽化がすすむ中、省エネに意識的に取り組むことで、光熱水費を一定の水準に保っている。軽微な不具合に対する修繕について、業務の調整を行いながら職員が実施するなど、経費の削減に努めた。

② 再委託の状況

清掃や設備の保守点検等 11～12 業務を再委託している。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、平成 28 年度以前の清掃業務の一部について、協定書及び仕様書の水準を満足していないものがあつたため、市から指定管理者あてに、指定管理業務の適正実施について指示することとなり、当該部分の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。現在はチェックリストを整備し、適正な業務報告を行っている。

③ 経費の効果的・効率的執行

①などの取り組みの結果、指定管理料、総事業費とも一定の水準を保っている。

(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、その効果があつたか。	10	3	6
-------------------------------------	----	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

収入		【参考】H25 年度 (更新前)	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
		予算	2,400	1,795	1,795	1,795
利用料金収入	決算	505	444	386	386	358
	予算	4,203	3,240	7,697	6,537	6,100
自主事業収入		(△853)	(899)	(3,271)	(2,546)	(1,404)
	決算	4,264 (1,991)	5,400 (3,424)	6,091 (2,205)	7,144 (3,127)	6,026 (2,389)

※ () は自主事業経費を引いたもの

① 収入増に向けた取組

利用料金制度を導入しているが、施設の利用促進を図るため、指定管理者の申し出を受け、現在、展示室の観覧料は、無料となっている。

したがって、利用料金収入の内訳は、会議室等の設備貸出料と体験型環境学習事業「地球の道」であるが、「地球の道」については、有料利用者数が当初の想定を大幅に下回り、決算額と予算額の乖離が年々広がる状況となった。

要因としては、「地球の道」について、予約が必要で所要時間が長いこと(約 90 分)、屋外での体験型事業であるため季節や天候に左右されること等が挙げられる。

そのため、指定管理者として、予約なしの定期開催や広報 PR など引き続き対策を検討している。

一方、自主事業については、環境ミュージアム指定管理者として蓄積してきた知見を活かし、平成 26 年度から開始した環境コンシェルジュ業務、東田地区の近隣施設や地域関係団体等との連携を含む多数のイベントや企画展、JICA 等への出張講座等を行い、収入と利用者の増加に繋げており、評価できる。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		14
(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	4	8
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 合理的な人員配置

職員の退職等に伴い、人員が随時入れ替わる課題があるが、新人研修や先輩職員のフォロー等により、業務の平準化に努めている。人員は、受付・展示室・ライブラリ・事務所・エコハウスにそれぞれ少なくとも1名、計5名を配置し、その日の予定団体に合わせて適切に対応している。

また、エコ工作や出張ミュージアム等に関しては、市が認定した市民ボランティアである「環境学習サポーター」とも協力体制を築き、積極的に実施している。

② 職員の資質・能力向上を図る取組

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、接遇・マナー研修や障害者・高齢者対応研修を実施し、公の施設の職員としての自覚を養成している。

さらに、本市の公害の歴史等について学ぶ、館長主催の「青空学」等による研修や、最前線の環境分野の情報収集・共有を行うなど、環境学習施設のスタッフとしての専門性を高めている。

③ 地域や関係団体等との連携・協働

環境関係団体等との連携による「未来ホテルデー」や、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館協働で行う夏休みイベント「東田サマースクール」、3館と、市内高校や大学、高専等と協働で行う「世界一行きたい科学広場」などを行っている。環境ミュージアムでは館内見学や、電気や水を使った科学実験等を行い、夏休みの自由研究のヒントとなるなど毎年好評を得ている。

また、八幡まちづくり連絡協議会への参加、イオン八幡東店での出張イベント、エコライフステージへの参加など、様々な機会を通じて、東田地区の近隣施設や地域、関係団体等との積極的な連携や協働に努めている。

(単位：人)

イベント 参加人数	【参考】H25年度 (更新前)	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
東田サマースクール	73	74	78	76	75
世界一行きたい科学広場	1,950	1,567	1,910	2,931	2,858

(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]			
<p>① 個人情報の保護 日ごろから、北九州市個人情報保護条例に沿った運営を行い、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。</p>			
<p>② 平等利用に関する配慮 車椅子やベビーカーの常設に加え、多目的ホールを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。平成29年度は英語、アラビア語、タイ語、手話に対応できる職員を設置するなど利用者の平等利用に配慮している。</p>			
<p>④ 収支状況 年度ごとの収支報告書については、適正な予算管理運営が行われており、不適切な点はない。</p>			
<p>⑤ 安全対策 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。毎月の連絡会や毎月の報告書における不具合箇所の情報共有のほか、日々の日常点検の際、異常が発見されれば速やかに市に報告することとしている。また、子どもの来館者を中心に、けがや危険行為等を未然に防ぐよう注意を払っている。</p>			
<p>⑥ 危機管理体制及び⑦事故発生時や非常災害時の対応 平成26年度以降、大きな事件・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</p>			

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。
 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】

合計得点	68	評価ランク	C
[評価の理由]			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数については、「地球の道」の有料利用者数に課題を残すものの、すべての年度で目標値である130,000人を達成していることは、利用者ニーズに応じた丁寧な展示解説、多様なイベントや講座の実施等、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に取り組んだ成果であると考ええる。 ・また、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%程度であるが、スタッフの評価は90%以上となっており、施設利用者の満足は概ね得られていると考える。 ・さらに、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、スタッフの環境に関する知見を深め、市民への還元を行っており、施設の設置目的に沿った運営を行っているものと評価できる。 ・また、八幡東区東田地区という地理を活かした周辺施設等との連携によるイベントや企画展、出張講座等の自主事業に積極的に取り組むといった努力が認められ、収入と利用者増に繋がっている。 ・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、協定書及び仕様書の水準を満足していないものがあつたため、過年度分を含めた指定管理料の返還が行われた。 その後はチェックリストを整備し、適正な業務報告を行い、再発防止に努めている。 <p>以上のことから、本市の環境学習・活動・交流の総合拠点という施設の設置目的を踏まえ、適正に施設の管理運営を行っているものと評価できる。</p>			

[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]

指定管理者に求める利用者数等に関する要求水準の設定は、社会情勢や現在までの実績等を考慮し、今後も適切に設定していただきたい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	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)