

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 雇用・生産性改革推進部 雇用政策課
評価対象期間	平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 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	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	小倉北区古船場町 1 番 3 5 号		
指定管理業務の内容		<p>①事業（活動）実施に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>②施設管理運営に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） 		

	<ul style="list-style-type: none"> ・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27年4月1日～令和2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]			
【単位：人】			
H30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）
数値目標	62,600	18,200	12,000
計画	68,000	20,000	13,500
実績	90,523	46,287	27,940
H29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）
実績	66,316	20,022	18,852
<p>① 教育普及事業では、主要講座であるイノベーションフォーラム（年1回）、技術革新セミナー（年2回）、デザインセミナー（年2回）として、時代の流れに即したものをテーマに顕著な講師による講座を開催し、また、国内最先端技術を有する企業の協力により、最先端のイノベーションに関する情報を提供した。</p> <p>また、当施設の特徴である工房での金属加工体験、サマースクールやたたら製鉄体験等に加え、中学生及び高校生向けへの企業訪問ワークショップの企画を引き続き取り組んだ。さらに、これまで年2回開催していた大型ワークショップイベントを年3回開催に増やし、参加者増に努めた。これらの結果、年間教育プログラム参加者数が過去最高であった平成29年度の人数（18,852人）を大きく上回る人数（27,940人）となった。</p> <p>展示事業では、春には「暮らしを包むパッケージ展」を開催し、優れた包装技術を有した団体・企業と広く提携し、包装の歴史や技術革新に着目して、実際に包装された商品等を展示。夏には、様々な文房具を製造する企業等の協力のもと、昔懐かしい</p>			

文房具から最新の文房具まで、めざましいイノベーションを遂げる文房具の体験・体感型の展示を行った「たのしい文房具の世界展」を開催。秋には、10年前の開催時に好調であった企画展の第2弾として、プロジェクションマッピングやセンサー等により、光が人の動きに反応し変化する作品を展示した「光のふしぎ展2」を開催した。冬には、当施設の近隣を通る歴史的イノベーションの長崎街道（シュガーロード）に注目し、長崎街道近隣の風景画の展示やシュガーロードの銘菓の紹介等を行った「長崎街道（シュガーロード）と北九州の路地裏」を開催した。また、昨年度に引き続き、県内の工業系高校生の作品を展示した「平成30年度未来を見つめる高校生の作品展」を冬特別展として開催した。

これらの企画展のうち、夏企画展はこれまでの企画展で最高の観覧者数を達成し、また、秋企画展では秋企画展の中で最高の観覧者数を達成した。夏企画展が市民等の関心を惹き、新たな客層の獲得やリピーターの増加に繋がったと考えられる。その結果、開館以来最高の観覧者数（実績：46,287人、計画：20,000人）を達成した。

調査研究事業では、クロックの仕組みや技術に着目し、国立博物館とクロックの系統化調査について共同研究を実施した。その他、北九州市の産業技術に関して、超小型衛星開発に関わる取り組み等について「宇宙環境技術の歴史と発展」や、産業都市発展に貢献してきた「近現代建築」の調査・研究を行った。これらの調査研究は、今後の産業技術の保存継承に意義を持つものと考えられる。

- ② 利用者増加の取り組みとして、展示事業では、市民等の興味を惹きそうなテーマを設定し、展示内容を体感・体験型に工夫し、誰でも楽しめる企画展を目指した。

また、教育普及事業では、引き続き、デジタルものづくり教室やワークショップの開催回数の増加に努めた。デジタル工房を活用し、子どもや女性向けの工作体験を実施したりすることで、新たな顧客層の開拓を行った。

これらの取り組みの結果、入館者数については、年間計画（68,000人）を大幅に上回り、開館以来過去最高の人数（90,523人）を達成した。

利用者の利便性向上への取り組みとして、夏休み期間中の休館日開館、雨天時のプログラム変更や車椅子に対応した作業スペース（工房）の提供などを引き続き実行した。また、学校団体、地域団体等の団体には、それぞれの目的に合わせたカリキュラムを作成し、施設機能を最大限活用したメニューを提供した。

- ③ 複数の施設を一括管理はしていない。

- ④ これまでの広告・広報活動に加え、当施設以外のイベントにも積極的に参加し、そこでイベント情報等の告知を行った。また、SNSの活用やメールマガジン会員への情報発信を積極的に行い、市民等にとってより身近な施設であることをPR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り組みがなされたか。

- 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】

【施設利用者】

満足度	大変満足	満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満
H30年度	64.9%	31.6%	2.6%	0.9%	0.0%
H29年度	64.5%	33.9%	0.2%	0.0%	0.0%

- ① 当施設の運営及び各種事業展開にあたっては、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、公正公平なサービス提供に努めた。「館内の雰囲気」、「スタッフの対応」等、全ての項目で良い評価が得られた。平成29年度と比べて、施設使用者の「大変満足」と「満足」の合計値が減ったものの、依然として、施設の総合評価は「大変満足」と「満足」の合計値が9割以上を占めている。
- ② 来館者の更なる満足度の向上を目指して、アテンダント・受注会社・当施設の館長・室長・職員で構成する利用者満足度向上委員会を毎月1回定期的に開催し、改善事項に挙げたものは直ちに実行するという体制を整えている。
- ③ 当施設に対する苦情や問い合わせは、「お客様の声」として情報共有化を図り、苦情の発生防止とともに、発生時には速やかな対応と解決に努めた。
アンケートは定期的にチェックし、対応策の検討、運営の改善、お客様へのフィードバックを図った。また、ホームページからの問い合わせに対しても、迅速かつ誠実な対応が行われたといえる。
- ④ 当施設の企画展が好調であったことから、テレビ等の報道機関に取りあげられる機会が増え、市民等へ情報発信された。その他、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、SNSを活用した広報等を実施し、情報発信を行った。そのうち、Twitter等のSNS配信数を前年度より増やし、徐々にあるがフォロワー数の増加に繋がり、効果的なPRができたと思える。また、ホームページでの周知（イベント計79件、ニュース計27件）や、メルマガ会員に対してメールマガジンを発信（計22回）する等の情報提供を十分に行った。
- ⑤ 北九州地域企業博物館ネットワーク研修として、北九州地域の企業博物館と勉強会を行い、苦情事例とその対応を学んだり、修学旅行や社会見学の利用についてアイデアを出し合ったりした。そこで学んだことを当施設に運営に反映させ、サービスの質の向上に努めた。

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】

指定管理料	平成 29 年度	平成 30 年度
予算	207,700	207,700
決算	204,395	204,798

うち光熱水費	平成 29 年度	平成 30 年度
予算	12,300	12,300
決算	8,995	9,398

- ① 前年度より経費は増加したが、その増加分は光熱水費である。その要因は、上述のとおり、平成30年度においては、当施設の入館者数が前年度より大幅に増加したことによるものである。

光熱水費以外の経費については、当施設職員による施設の自主整備の実施や企画展の準備（現地調査、展示品の搬入等）、備品購入の際の廉価品購入、印刷物の手作り化等に引き続き取り組んだことにより、効率的に抑えられたといえる。

- ② アテンダント業務については、利用者の声をいち早く受けとめるとともに、引き続きアンケート入力作業を基本業務に位置づけることで当施設の職員の内部管理業務の削減を図った。それ以外の業務についても、前年度契約金額程度に抑えることができ、適切な水準で再委託を行うことができた。

- ③ 当施設職員による施設の自主整備の実施や企画展等の準備、印刷物の手作り化等を行うことで、経費軽減をしつつ、これまでの事業水準を維持できた。

(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】

収入			平成 29 年度	平成 30 年度
利用料金	全体	予算	3,966	4,116
		決算	3,962	9,621
	企画展観覧料 (再掲)	予算	3,450	3,600
		決算	3,320	9,159

	貸室・備品利用料 (再掲)	予算	516	516
		決算	642	462
自主事業収入		予算	0	0
		決算	114	168
その他収入		予算	0	0
		決算	440	497

① 夏企画展については、来観者にとって身近な存在で馴染みのある「文房具」をテーマにし、展示内容も体験ができるものにする等の観覧者の満足度を高める工夫を凝らした。これにより、当施設の開館以来最も来観者が多い結果となった。また、この夏企画展が好評であった影響もあり、その後の秋企画展もこれまでの秋企画展の中で最高の来観者数を達成した。その結果、全体の企画展観覧料収入については、計画比254%と目標を大幅に上回った。

貸室・備品利用料収入については、計画を下回ったものの、企画展の好調により、利用料金全体では、計画比234%と大幅に目標を上回った。

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 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た。また、管理に必要な資格（例えば第3種電気主任技術者など）や運営に好ましい資格（例えば建築士やインテリアコーディネーターなど）を持った人材を活用し、効率的で円滑な事業執行を行った。

② 主要事業である企画展、教育プログラムそれぞれの事業において、テーマに沿った現地研修や事前研修を行い、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。また、毎日・毎週のミーティングで情報交換し、必要な情報の共有化を図り、利用者の立場に立ったサービスの提供を行った。その他にも、北九州市防災協会による防災研修会に職員が参加する等、緊急の事態に対処できる環境を整えた。

③ 地域の大学、企業、国立科学博物館などとの連携を強化し、それぞれの専門家の協力を得て、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を図った。当施設の懇話会にも教育界や産業界等の有識者の方に参加していただき、当施設についてのご意見を運営に活かすように努めた。

また、東田3館（当施設/いのちのたび博物館/環境ミュージアム）連絡会議の充実等、東田ゾーンの連携による宣伝・イベント展開の効率化および魅力度アップに努

めた。

(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 「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ており、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、問題なく管理運営した。また、パソコンでデータを保存している講座等の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し、団体申込書等の紙類は保管庫で施錠管理する等、個人情報の管理を適正に取り扱った。また、ホームページでの各種イベント申込の際は、機微な個人情報を記載する必要ないように運用をした。さらに、個人情報について、管理状況を定期的にチェックし、一定の期間を経過したら、適切な方法で廃棄した。
- 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、スタッフ全員が常に理想的な公共施設運営のあり方について考え、必要に応じて皆で協議しながら、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、安全管理組織体制の整備や確認、企画展切替え工事等における「安全作業基準」の遵守の徹底や全スタッフによる毎日館内安全総点検（床面の結露、雨漏り、利用者ウォッチ、不審物の有無など）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や運用、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等、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 事故等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・改善等、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・作業標準」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〕

平成30年度は、指定管理者の第3期の4年目にあたり、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、市民が興味を持つようなテーマの企画展の開催、イノベーションリーダー、研究者を招いた講座等を積極的に実施した。

特に、企画展においては、文房具をテーマにして、体験・体感できる展示に工夫したところ、過去最高の観覧者数を達成した。その影響もあって、当施設のその後の企画展や関連イベント等も好調であり、多くの方が当施設に訪れることとなった。

教育プログラム参加者数については、過去最高人数であった平成29年度の記録をさらに更新した。これは、当施設の職員が、デジタル工房機能の活用し、参加者のニーズに沿った質の高いワークショップ等を開催しつつ、その開催回数や参加人数の枠を増やしたことによる。また、女性を対象にしたワークショップを新たに行う等、参加者層の幅の拡大を図ったことによるともいえる。引き続き、プログラムの内容を創意工夫し、参加人数を増やしてもらいたい。

これらの結果、管理運営に関する各種目標いずれも、過去最高の人数を達成した。特に、総入館者数は年間平均60,000人で、最高値でも約80,000人であったところ、平成30年度は90,000人を超える結果となった。今後も、更なる集客力向上を目指し、新規の利用者や幅広い年齢層の取り込み、他の施設と連携しながら、入館者の方に興味・関心を持っていただけるような魅力あるイベント、企画展示等の提供が必要と考える。

その他、事業報告書やアンケート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ったと評価できる。

〔今後の対応〕

1. 当施設は12年目を迎え、平成30年度には多くの入館者が訪れたが、まだまだイノベーションをテーマにした国内唯一の施設としての認知度がまだ低いことから、施設のPRが重要である。
2. 市民等が興味をもつような企画展のテーマや展示内容の模索をすること、デジタル工房を活用した新たなプログラムに取り組むこと等で、市民等にとって身近で立ち寄りやすい施設づくりを目指し、集客力の拡大やリピーター増加につなげていくことが必要である。
3. 当施設のあり方として、ものづくりに興味を持つ人が気軽に訪れ、ものづくり体験や技術を学べるような、ものづくりの拠点づくりを行っていくことが必要である。
以上のことを、指定管理者と協力して取り組んでいく。