

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	建築都市局都市再生推進部都市再生整備課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市門司麦酒煉瓦館	施設類型	目的・機能
			I	— ①
	所 在 地	門司区大里本町三丁目6番1号		
	設置目的	歴史的にも貴重な建物を活かし、麦酒工場発展の歴史や大正時代から今日までの麦酒文化と生活の関わりを体験できる展示を行い、観光施設として広く集客するとともに、イベント・展示会等や市民の憩いスペースとして活用することにより地域の活性化に寄与する。		
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 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	特定非営利活動法人 門司赤煉瓦倶楽部		
	所 在 地	門司区大里本町三丁目11番1号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・管理施設の使用許可 ・管理施設の維持管理 ・管理施設の使用に係る利用料金の徴収 ・管理施設の集客 ・その他の管理運営に必要な業務 		
指定期間		平成30年4月1日～令和5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>門司麦酒煉瓦館は、「観光施設として広く集客する」「イベント・展示会等や市民の憩いスペースとして活用することにより地域の活性化に寄与する」という二つの設置目的を掲げている。</p> <p>令和元年度は、インバウンドツアーの大幅な減少、門司赤煉瓦プレイス内の飲食テナントの閉店による国内ツアーの減少などの影響に加え、新型コロナウイルス感染症対策として、3月初旬から臨時休館したことにより、平成30年度に比べて駐車場収入や展示施設入館者数が激減した。</p> <p>このような状況においても、市民ギャラリーを利用したイベントを積極的に展開するなどした結果、利用者数の目標に対する達成率は91.7%で、マイナス要因の影響を最小限に抑えることができたと評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集客が見込める市民ギャラリーを利用したイベント日数の実質的な増加 H30年度：104件・281日 ⇒ R元年度：98件・279日 ※新型コロナウイルス感染症対策のための臨時休館により中止したイベント 5件・26日（臨時休館しなかった場合の実績 R元年度：103件・305日） ・地元年長者の交流の場としての「歌声広場」や、各種ワークショップ・セミナーや手作り作品販売等を同時開催する「大人の祭シリーズ」等、指定管理者による自主企画イベントの定着化 ・アンケート等で要望を受けて常設した、ビールサーバーでの生ビール販売数増加 ・地域交流の一環として、アテンドスタッフが企画した地元愛犬家らの情報交換等イベント「ワンファミ」の実施 ・地域交流を目的として、JR門司駅の「JRウォーキング」とコラボレーションした、自主企画イベント「大人の文化祭」の実施 ・ホームページのリニューアルや、市政だよりやSNSを活用したイベント案内 <p>インバウンドツアーの大幅な減少などの要因により、観光施設として広く集客することは困難であったものの、市民ギャラリーイベントを活用した集客対策が功を奏し、地</p>

域の交流拠点、地域のにぎわいづくりなど、施設の設置目的に沿った成果が得られた。

(単位：人)

利用者数	H27年度 (更新前)	H28年度 (更新前)	H29年度 (更新前)	H30年度	R元年度
要求水準	18,000	18,000	18,000	19,000	19,000
目標値	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000
実績	30,597	25,608	27,147	33,467	22,931
目標達成率(%)	122.3	102.4	108.5	133.8	91.7

(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]

令和元年度の来場者アンケート（満足、やや満足、普通、やや不満、不満の5段階評価）によれば、展示物の内容等についての回答からみる利用者の満足度（満足・やや満足の計）は約82%で、目標に対する達成率は約98%と、高い水準にあると評価できる。

施設展示内容のリニューアルが困難である厳しい条件の中、以前から寄せられていた「ビールが飲めたらよかった」との要望に応える形で常設したビールサーバーや、平成30年度末に提供を開始した「旧サッポロビール九州工場」のVR（バーチャルリアリティ：仮想現実）体験についても、好評を得ている。

また、スタッフ対応の満足度（満足・やや満足の計）は約86%で、目標に対する達成率は約99%と、利用者の満足度についても高い水準にある。

アンケートの回答では、スタッフの施設に関する豊富な知識や丁寧な対応についての意見が寄せられており、質の高いサービスが提供されていると評価できる。

■利用者（満足・やや満足）

年度	目標値 (%)	実績値 (%)	達成率 (%)
H27	91	82	90
H28	92	85	92
H29	93	77	83
H30	83	82	99
R元	84	82	98

■スタッフの対応（満足・やや満足）

年度	目標値 (%)	実績値 (%)	達成率 (%)
H27	80	86	108
H28		85	106
H29		83	104
H30	87	80	92
R元	87	86	99

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]

門司赤煉瓦倶楽部は、門司赤煉瓦プレイス内の赤煉瓦交流館等の施設を所有しており、平成25年度から門司麦酒煉瓦館の指定管理者となったことにより、同プレイス内の諸施設の設備点検委託や清掃委託と一体的管理を行うなど、支出削減に取り組んでいる。

指定管理者において、同プレイス内の他施設のテナント等と、月1回の会議を行い、情報交換をするなど、協力体制を構築し、施設管理の効率性の向上を図った。

このほか、以下のような取組みも行った結果、支出に関して、前年度に比べて約20%削減するなど、経費の効果的・効率的な執行がなされたと評価できる。

- ・門司麦酒煉瓦館の庭の手入れや草刈について、可能な範囲で指定管理者が実施
- ・物品購入の際に2社以上から見積りを徴して精査
- ・駐車場発券機リース契約について、機器更新でなく再リースを選択
- ・新型コロナウイルス感染症対策としての臨時休館期間中の清掃委託料について、受託業者と折衝して支払額を減額

(単位：千円)

支出	H27年度 (更新前)	H28年度 (更新前)	H29年度 (更新前)	H30年度	R元年度
予算	19,973	19,973	19,973	16,237	16,480
決算	16,753	16,952	15,911	16,237	13,058

(単位：千円)

うち光熱水費	H27年度 (更新前)	H28年度 (更新前)	H29年度 (更新前)	H30年度	R元年度
予算	1,602	1,602	1,602	1,602	1,872
決算	1,608	1,638	1,557	1,593	1,389

(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]

本施設は、完全利用料金制を採用しており、適正な指定管理業務が実施可能な収入を指定管理者自ら確保する必要がある。

インバウンドツアーの大幅な減少や、門司赤煉瓦プレイス内の飲食テナント閉店による国内ツアーの減少などの影響で、収入予算額の約90%を占める駐車場収入について、

前年度に比べて約34%減少（H30年度：12,038千円 ⇒ R元年度：7,938千円）した。

駐車場収入の大幅な減少が影響し、施設としての収入も約33%減少した結果、赤字に転じてしまった。

このような状況にあっても、市民ギャラリー利用料収入は前年度とほぼ変わらず、新型コロナウイルス感染症対策としての臨時休館がなければ、前年度を上回る予定であった。

これは、指定管理者の市民ギャラリーイベントについての積極的な取り組みの成果であると評価できる。

※市民ギャラリー利用料収入

H30年度：462,000円 ⇒ R元年度：452,400円

(単位：千円)

収 入	H27年度 (更新前)	H28年度 (更新前)	H29年度 (更新前)	H30年度	R元年度
目 標	22,840	22,840	22,840	16,592	16,730
予 算	17,820	17,580	17,580	16,592	16,730
決 算	16,135	16,786	17,853	14,141	9,436

(単位：千円)

収 支	H27年度 (更新前)	H28年度 (更新前)	H29年度 (更新前)	H30年度	R元年度
目 標	2,867	2,867	2,867	355	250
決 算	1,034	2,323	2,470	136	▲ 3,622

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

(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]

館長に市内外の近代化産業遺産の保存・活用について貢献してきた専門家（工学博士・学芸員）を配置しており、市内外における研究会等の講師やパネラー等を通じて、産業遺産に対する価値の再認識を促すとともに、大里地区の魅力について広く情報発信に努めている。

また、各種イベントの企画・実施や営業等を充実させるため、平成26年度に営業及び管理運営を担当するマネージャーを採用してからは、市民ギャラリーイベントが着実に増加するなどの結果を出している。

一方、常勤6名、非常勤1名と、必要最小限の管理コストを維持し、スタッフには事務や清掃を兼務させるなど、合理的かつ効率的な人員配置を行っている。

スタッフの研修については、館内アテンドのロールプレイングにより、スタッフ教育・アテンド技術の向上を図るほか、人権啓発研修や月1回の定例会において職員間での話し合いの場を持ち情報共有を行うとともに、接遇マナーの徹底を行っている。

アンケートにおけるスタッフの対応満足度の高さからも、これら研修が適切であったものと評価できる。

公的施設としての地域との連携については、

- ・門司大里地区AED設置拠点、「大里おやじの会」との連携による地域活動協力
- ・門司区役所などと開催した「大里こだわり食市」や「大里こだわり縁日」、「北九州マラソン」への協力

など、地域への貢献は大きい。

今後こうした取り組みの中で、地域との連携や協働が更に推進されることが期待される。

(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する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]

個人情報の保護について、北九州市門司麦酒煉瓦館の管理運営に関する基本協定に則した適正な取組みがなされている。

入館者の利用については、入館者が平等に利用できるよう配慮されており、障害者利用の際の入館案内等も窓口やホームページにて適切に表示されている。

入館料や駐車場使用料等の徴収に関する会計事務についても、適正に処理されており、令和元年度に行われた定期監査（財政援助団体等監査）実査においても、特に指摘事項はなかった。

建築基準法に基づく法定点検や、消防設備の安全点検、避難訓練等も適切に実施しており、常日頃から、事故防止などの安全対策に留意することで、事故を未然に防いでいる。

また、防犯、防災のための緊急連絡体制やマニュアルの整備がなされており、緊急連絡網を事務所内に掲示するなど、適切な体制が構築されている。

さらに、閉館時間における駐車場のゲートの不具合の際も、委託している警備会社からの連絡を受け、適宜指示を行うことにより、迅速な対応を行っている。

新型コロナウイルス感染症の海外での感染者が増加し始めてからは、マスクや消毒液を調達するとともに、館内のこまめな消毒を行うなど、施設の管理者として、高い危機管理意識をもって対応している。

【総合評価】

【所見】

門司赤煉瓦倶楽部は、大里本町に残る大正期に建てられた赤煉瓦造建物の保存・活用を行い、イベント開催やまちづくり事業の展開により、地域の活性化に貢献することを目的として設立されたNPO法人である。

平成25年度から門司麦酒煉瓦館の指定管理者となり、門司赤煉瓦プレイス内の他施設と連携した複合的な事業展開や、効果・効率的な施設管理運営に努めるなか、平成30年度の入館者数は過去最多の33,467人で、平成29年度に比べ約23%増加した。

しかし、令和元年度は、インバウンドツアーの大幅な減少、門司赤煉瓦プレイス内の飲食テナント閉店による国内ツアーの減少などの影響により、収入が激減したことに加え、新型コロナウイルス感染症の影響もあって、非常に厳しい収支結果となった。

この状況においても、市民ギャラリーイベントの充実に向けて積極的に取り組み、地域の交流拠点として、地域のにぎわいづくりに大きく貢献した点は、指定管理者として高く評価できる。

【今後の対応】

アンケートで要望のあったお土産品の充実やオリジナルグッズの作製について、提案事業の一つとして注力することや、生ビール販売のPRをさらに積極的に実施することなどにより、来場者の満足度向上や収益の確保につなげるとともに、市民ギャラリーの利用促進と併せて、様々な自主事業を中心とした来場者確保の基盤をより一層固めるよう努めることを要望する。