

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局環境経済部環境産業推進課
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	一般社団法人北九州エコタウンネットワーク		
	所 在 地	若松区向洋町10番地20		
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31年4月1日～令和6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 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。	35	4	28																									
[評価の理由、要因・原因分析]																												
① 目標の達成 令和元年度は、夏季から、日韓関係の悪化により韓国人視察者が大幅に減少し、冬季は、新型コロナウイルスの流行により、1月から視察者が減少、2月末からは感染防止対策に伴う休館に至ったが、「エコタウンまつり」の土日開催・内容の充実、「夏休み親子探検ツアー」の実施回数増、商業施設での出張ワークショップ開催等の積極的な取組みにより、視察・来館者数を伸ばし、市の要求水準に十分に達している。指定管理者が定めた目標に対しては達しなかったものの、達成率は4%マイナスに留まっている。 ※令和元年10月24日にエコタウン見学者180万人達成記念セレモニーを実施。																												
【目標値に対する比較】																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>要求水準</th> <th>指定管理者が定めた目標</th> <th>実績</th> <th>差引</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度</td> <td>80,000人</td> <td>100,100人</td> <td>96,150人</td> <td>△3,950人</td> <td>96.1%</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>80,000人</td> <td>100,000人</td> <td>100,014人</td> <td>14人</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>80,000人</td> <td>100,000人</td> <td>101,796人</td> <td>1,796人</td> <td>101.8%</td> </tr> </tbody> </table>		要求水準	指定管理者が定めた目標	実績	差引	達成率	令和元年度	80,000人	100,100人	96,150人	△3,950人	96.1%	平成30年度	80,000人	100,000人	100,014人	14人	100.0%	平成29年度	80,000人	100,000人	101,796人	1,796人	101.8%				
	要求水準	指定管理者が定めた目標	実績	差引	達成率																							
令和元年度	80,000人	100,100人	96,150人	△3,950人	96.1%																							
平成30年度	80,000人	100,000人	100,014人	14人	100.0%																							
平成29年度	80,000人	100,000人	101,796人	1,796人	101.8%																							
※ ・・・評価対象年度																												
② 利用促進を図るための取組み ◆利用に応じた見学対応 利用者団体の見学目的や区分（人・学校・一般団体・企業・行政等）に応じて見学プログラムを提供している。特に、修学旅行の見学では、それぞれの学校に要望に沿																												

って見学内容を組み立て、思い出に残るオーダーメイド型の対応を行った。

【修学旅行の受入実績】

	小学校	中学校	高等学校・大学	合計
校数	11校	11校	2校	24校
人数	431人	959人	81人	1,471人

◆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が高く、北九州市が環境国際ビジネス展開を進めるアジア地域からを中心に、多くの視察者が訪れている。

アジア低炭素化センターや公益財団法人北九州国際技術協力協会等と連携を図り、海外からの行政関係者、企業、研修生等の視察を積極的に受け入れ、市の施策の推進に貢献した。また、ベトナム・ハイフォン市ナムコンキエン工業団地での環境情報発信拠点の開所に向けて、協力依頼を受け、同団地、アジア低炭素化センターと覚書を締結する等、本市環境ブランドの構築にも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
令和元年度	3,865	240	1,930	1,695
平成30年度	4,971	758	1,528	2,685
平成29年度	3,706	1,110	723	1,873

※ …… 評価対象年度

◆夏休み体験学習の実施

夏休みに合わせて、「夏休み親子探検ツアー」や「夏休み特別工作教室」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でき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し、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おり、令和元年度は実施回数を平成30年度より増やし、多くの方に参加していただいた。

【夏休み親子探検ツアー実績】

	コース数	回数	参加者
令和元年度	9コース	22回	594人
平成30年度	9コース	15回	446人
平成29年度	9コース	15回	461人

※ …… 評価対象年度

◆エコタウンまつりの開催

「エコタウンまつり」は、リサイクルやエネルギーについて楽しく学び、夏休みに親子で参加できる環境イベントである。令和元年度は、従来の日曜開催から、土曜と日曜の2日間開催としたことで、両日合計で965名の来館があった。民間企業、大学、局内他施設との連携した実験・ワークショップ等や、消防放水体験などの体験型イベントを充実させ、好評を得た。

◆環境ワークショップの実施

エコタウン企業に関連する廃棄物等を利用したワークショップを企画し、毎月1回開催した。参加者からは、身近なもので環境を学びながら素敵な作品ができると高い評価を得ている。

※来館実績（11回開催 来場者数212人）

※内容は、紙パックでアニマルチェア、ペットボトル風車づくり、古着エコバックなど。

④ 効果的な営業・広報活動への取組み

◆見学者の獲得

ダイレクトメールの送付や企業・施設訪問、イベント参加等によるPRにより見学者獲得に努めた。夏休み恒例イベントの「エコタウンまつり」については、チラシを作成し、市内小学校の全児童に配布することで効果的なPRを行った。これらの取り組みにより、安定的な見学受入につながっている。

◆出張PR

「エコライフステージ」や「環境フェスティバルふくおか」など市内外の環境イベントに積極的に出展参加している。ワークショップやパネル展示を通してエコタウンセンターの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、学校や地域団体の見学者獲得に加え、親子探検ツアーやエコタウンまつり、環境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。	1 5	5	1 5
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】

	施設	館内の展示	エコタウンの理解	総合的な評価
	非常に満足 満足	非常に満足 満足	良く理解できた 理解できた	非常に満足 満足
エコウタン事業 見学者	92%	99%	93%	98%
エネルギーパーク 来場者	98%	98%	99%	99%

利用者アンケートの結果では、どの項目も高評価を得ている。「総合的な評価」は特に高く、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ものと考えられる。

② 利用者意見の把握・反映

館内に意見ボックスを設置し、要望や意見は朝礼時や所内会議において全スタッフに周知し、意識の共有を図り、施設の改善や説明内容に反映させている。

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うこととしている。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】

	令和元年度	平成 30 年度	平成 29 年度
苦情件数	0 件	0 件	0 件

※ ・・・評価対象年度

④ 利用者への情報提供

ホームページのほか、新たにSNS（ツイッター）により、お知らせやイベント情報等をタイムリーに提供した。インターネット環境を持たない市民への情報発信には、「市政だより」を活用するなど、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

エコタウン企業毎に専任担当者を配置し、企業との関係構築を図るとともに、エコタウン企業の要望や最新情報の収集を行い、見学案内時に正確な情報提供ができるよう努めている。

以上のように、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、見学者のほとんどの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
-------------------------	-----------	--	-----------

(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。 | 25 | 3 | 15 |
| 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。 | | | |

【評価の理由、要因・原因分析】

① 指定管理業務に関する経費の効率的な低減

不要不急の支出を避け、資料のペーパーレス化や、スタッフ自身が資材調達と修繕を行う等の内製化を推進し、経費削減に努めた。

② 再委託が適切な水準で行われ、経費が最小限となる工夫

北九州市の物品等供給契約の入札参加者資格をもち、実績のある事業者数社を選定し、見積価格が安価な業者と契約している。設備の保守点検や清掃業務等は、長期契約を活用し、コストダウンに努めた。

③ 経費の効果的・効率的な執行

照明はこまめにスイッチを切る等に心掛けるとともに、天候、時間帯、エリアに応じて点灯を調整し、節電を行った。また、水の使用料の多い植栽・屋上緑化等の水やりは天候を考慮し行うことにより、水道代の節約に努めた。

【指定管理料（決算）の比較】

（単位：千円）

年度	令和元年度	平成30年度 （更新前）
① 指定管理料	61,565	62,167
エコタウンセンター 管理運営等	52,778	53,847
次世代エネルギーパーク 視察対応等	3,704	3,715
消費税	5,083	4,605
② 指定管理料 （軽微な補修費）	800	800
合計（①+②）	62,365	62,967

※消費税（令和元年10月1日より8%から10%へ変更）

※ ・・・評価対象年度

（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）
令和元年度	1,156	1,227
平成30年度	1,111	1,217
平成29年度	1,017	1,073

※ ・・・評価対象年度

① 収入増加に対する取り組み

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。会議室の利用増加に向け、エコタウンセンター周辺企業に対して営業活動を行い、会議室利用を促した。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	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>視察研修やセミナーに参加し、環境分野の知識習得に努めている。見学者へ対応を考えた接遇・マナー研修を実施している。毎年、北九州市環境首都検定を受検し、市の環境施策全般に対する知識を深めている。</p>			
※北九州市環境首都検定実績			
グループ部門「成績最優秀賞」、個人部門「上級編 成績優秀賞」を受賞			
③ 地域や関連団体等との連携・協働			
<p>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。</p>			
<p>また、エコタウン企業の連携促進を目的に設立した「北九州エコタウン・ネットワークサロン」の事務局を務めている。例会（年4回）を企画し、企業の取組み紹介やバスツアーを行った。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施設で社員研修の受入を行い、またイベント出展等で相互に連携した。</p>			
<p>さらに、イベントでは、地元企業、大学と連携したワークショップ等を実施している。</p>			
<p>以上のように、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。</p>			

(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。	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、機密書類として業者に処理を依頼している。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。</p> <p>② 平等利用に関する配慮 館内はバリアフリーであり、館内のレイアウトは、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、聴覚障害のある方が筆談で対応するための「耳マーク」とメモ用紙を設置したり、障害者・高齢者・妊婦が安心して施設を利用できるよう支援する「ふくおか・まごころ駐車場」制度に登録し、専用駐車スペースとして目印ステッカーを掲示したカラーコーンを設置したり、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、高齢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。</p> <p>⑤ 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。 施設や見学先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、本市へ連絡・調整しながら対応している。</p> <p>⑥ 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</p>			

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している（夜間は機械警備にて対応）。また、スタッフ全員が参加しての防災訓練を実施し、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マニュアルにより、来館者の安全確保について定めている。

【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、幅広い業務を担っている。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、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おり、利用者の満足度は高い。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。			
【今後の対応】 見学者から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、効果的・効率的な管理運営を進めていただきたい。			

【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】

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。