

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	北九州産業技術保存継承センター	施設類型	目的・機能
	所在地	八幡東区東田二丁目2番11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35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） ・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3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】			
R1年度	入館者数（全体）	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	26,000	14,000
実績	67,890	25,212	23,808
H30年度	入館者数（全体）	企画展観覧者（再掲）	教育プログラム参加者（再掲）
実績	90,523	46,287	27,940
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1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。			
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、大型ワークショップイベントを年2回開催し、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は計画（14,000人）を上回る人数（23,808人）となった。			
なお、新型コロナウイルス感染症の影響で令和2年2月28日から臨時休館となり、3月の大型ワークショップイベントが中止となった。仮にそのイベントが開催されていたら、過去最高の教育プログラム参加者数を達成した可能性があった。			
展示事業では、春には「すごいぞ！そっくり展」を開催し、食品サンプルや釣りの疑似餌、文化財の復元など、様々な分野で模倣技術を活かす作品を多数展示。夏には、			

多種多様なスポーツに着目し、アスリートが使用する道具類やトレーニング器具類を体感や体験を交えながら紹介する「気になるスポーツ道具展」を開催。秋には、芸術作品としてのポスターや印刷技術から発展した電子表示類等の現代の印刷技術を中心に展示した「いろ色ひろがる印刷展」を開催した。冬には、3年連続で、県内の工業系高校生の作品を展示した「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。また、冬企画展として、本市の優れた技能者である北九州技の達人による作品等を数多く展示した「第2回北九州技の達人展」を開催した。

これらの企画展のうち、春企画展はこれまでの同時期の企画展で最高の観覧者数を達成し、夏企画展も例年と比べて多くの観覧者が訪れることとなった。ところが、新型コロナウイルス感染症の影響で、「第2回北九州技の達人展」が開催期間途中で中止となり、惜しくも企画展観覧者数の年間計画目標は達成できなかった。それでも、当施設開館以来過去2番目の年間企画展観覧者数を達成している。

調査研究事業では、北九州における上下水道事業に着目し、その発展の歴史や蓄積した技術をもとに展開した海外での水ビジネス等について調査研究を実施した。国立博物館との共同研究では、自動車に多数使用されているベアリングの構造や特徴、技術開発の歴史をまとめた。その他、北九州市の産業技術に関して、「リサイクル技術の歴史と発展」や「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、これまでの開催実績をもとに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・体験型にする等の工夫することで、多くの方に関心をもってもらおう企画展を目指した。

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。

新型コロナウイルス感染症の影響で2月28日から3月にかけて休館となったことにより、年間の入館者数（実績67,890人）や企画展観覧者数（実績25,212人）については、年間計画（入館者数：68,000人、企画展観覧者数：26,000人）をわずかに達成できなかったものの、開館以来2番目の企画展観覧者数を達成した。教育プログラム参加者数（実績23,808人）も新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが、年間計画（14,000人）を達成し、また、開館以来2番目の記録となった。

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はワークショップの完成品の写真を

掲載する等、市民等が一見して興味をそそられる様な工夫を行った。その他、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	不満
R1年度	69.7%	25.3%	4.5%	0.4%	0.1%
H30年度	64.9%	31.6%	2.6%	0.9%	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30年度と比べて、施設利用者の「大変満足」の割合が増えており、施設利用者が満足するサービスを提供できたと思われる。
- ② 施設利用者のご意見等は内部で情報共有を図り、更なる満足度の向上を目指して、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。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、施設利用者へのフィードバックを図っている。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。
- ③ 苦情があった場合は、内部で情報共有を図り、速やかに対応し早期解決に努めている。また、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。
- ④ 当施設の企画展開催の際は、テレビ等の報道機関に取りあげられる機会が増えており、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。広報物については、イメージ画像等でイベント内容がわかるように配慮しており、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や、メルマガ会員に対してメールマガジンを発信する等の情報提供を十分に行った。
- ⑤ 当施設周辺のイベントに参加し、参加団体や周辺施設とも連携を図るとともに、当施設のPRを行った。当該イベントにも継続して参加しており、当施設の認知度は上がってきている。

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 30 年度	令和元年度
予算	207,700	207,814
決算	204,798	204,482

うち光熱水費	平成 30 年度	令和元年度
予算	12,300	12,414
決算	9,398	9,082

- ① 前年度より経費は減少している。その主な要因は、2月28日から3月にかけて休館となっていたため、その間の光熱水費が減少したものである。その他の経費については、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、施設利用者の声をいち早く受けとめるとともに、引き続き購入図書登録作業や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 最小の経費で最大の効果をとるという理念のもと、業務委託や購買契約においては競争原理の活用を行ったり、業務委託の内容を精査し、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ったりすることで、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 30 年度	令和元年度
利用料金	全体	予算	4,116	5,460
		決算	9,621	4,907

	企画展観覧料 (再掲)	予算	3,600	4,680
		決算	9,159	4,028
	貸室・備品利用料 (再掲)	予算	516	780
		決算	462	879
自主事業収入		予算	0	0
		決算	168	120
その他収入		予算	0	0
		決算	497	485

- ① 春企画展の「すごいぞ！そっくり展」については、食品サンプルや釣りの疑似餌等の様々な分野で模倣技術を活かす作品を展示し、市民等が展示物を実際に見てみたいという関心を大いに惹くことができた。これにより、同時期の企画展では最も観覧者数が多い結果となり、収入も増加した。その後の有料企画展については、観覧者数は比較的多い結果となったが、減免対象者である子ども等の観覧が多く、収入は伸び悩んだ。子ども以外の幅広い年齢層にも興味を惹くような企画展のテーマを考えていくことが課題である。

貸室・備品利用料収入については、日頃から利用者に心地よく利用してもらうように努めた結果、リピーターもあって、前年度より利用回数が増え、目標を達成した。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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]

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（例えば建築士など）を持った人材を活用しつつ、企画力や運営力の強化を図り、効率的で円滑な事業執行を行った。

事前研修を行い、運營業務全般に必要な知識やスキルの習得に努め、質のあるサービス提供ができたと思われる。主要事業である企画展、教育プログラムにおいては、勉強会や事前調査を行い、様々な知識を得た上での事業展開を行ったことから、施設利用者に対して十分な対応ができた。

また、定期的なミーティングで情報交換し、必要な情報の共有化を図り、施設利用者の立場に立ったサービスの提供を行った。

地域の学校、企業、国立科学博物館、観光関連団体等との連携を強化し、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。これにより、当施設の存在や活動を広める効果やより質のある事業が展開されたといえる。

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いる。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。パソコンについても、ウイルス対策ソフトを最新版に更新する等のセキュリティ対策を実施している。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、施設利用者ウォッチ、不審物の有無など）の実施等により、施設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〕

令和元年度は、第3期指定管理者の5年目にあたり、市民等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、市民等が興味を持つようなテーマの企画展の開催、インベションリーダー、研究者を招いた講座等を積極的に実施した。

新型コロナウイルス感染症の影響で、令和元年度は2月28日～3月31日にかけて休館となったことにより、年間の入館者数と企画展観覧者数は計画にわずかに達しなかった。それでも、企画展観覧者数においては、当施設開館以来、過去2番目の数値を達成した。また、教育プログラム参加者数についても、休館の影響を受けたものの、休館がなければ過去最多の数値を達成した可能性がある。これらの数値を見ると、当施設の認知度が向上してきており、また、企画展や教育プログラムが市民等の関心を惹くような内容に工夫できた成果が出ているといえる。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 当施設は開館して13年目を迎え、第3期指定管理者の最終年度となる。現在、新型コロナウイルス感染症により、当施設の運営に大きく影響が生じているところである。イベント等の開催の際には、感染予防対策を講じながら、利用者に満足臨機応変に対応をする必要がある。
- 2 市民等が興味を持つような企画展示やプログラムを開催すること、また、それらを効率的・効果的な広報で周知することにより、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。