

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	令和 2 年 4 月 1 日～令和 3 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 1 1 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 3 0 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 3 1 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2年度は、年度当初から6月下旬までの新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館や、コロナ禍による国内外ツアーの大幅な減少などの要因により、来場者数及び駐車場利用台数は、これまでの実績平均に比べ大幅に減少した令和元年度よりも更に減少し、利用者数の目標に対する達成率は25.8%にとどまった。</p> <p>このように、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、施設再開後は市民ギャラリーを利用した新たな自主企画イベントを実施したほか、新たな試みであるイベントのライブ配信や駐車場スペースを利用した自主事業としてのカキ小屋事業を実施するなど、地域の交流拠点としてのにぎわいづくりや施設利用者増加を目指し、施設の設置目的に沿った事業実施に努めたと評価できる。</p> <p>・集客が見込める市民ギャラリーを利用したイベント件数と開催日</p> <p>H30年度：104件・281日</p> <p>R1年度：98件・279日</p> <p>R2年度：64件・180日</p> <p>※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、4月から6月の間のイベントは全て中止したものの、開館期は堅調にイベントを開催。</p> <p>・朗読とアート、音楽を融合させた「朗読とアートの旅」や、発酵調味料の体験教室「源さんの発酵教室」等、指定管理者による新たな自主企画イベントの実施</p> <p>・地域交流の一環として実施している地元愛犬家らの情報交換等を行う自主企画イベント「ワンファム」を、コロナ禍を考慮し「小さなワンファム」としてライブ配信</p> <p>・駐車場スペースを利用した自主事業としての期間限定カキ小屋イベントの実施</p> <p>・市政だよりやホームページ、SNSを活用したイベント案内</p>

(単位：人)

利用者数	H28年度 (更新前)	H29年度 (更新前)	H30年度	R1年度	R2年度
要求水準	18,000	18,000	19,000	19,000	19,000
目標値	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000
実績	25,608	27,147	33,467	22,931	6,465
目標達成率(%)	102.4	108.5	133.8	91.7	25.8

※ ・・・評価対象年度

(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2年度の来場者アンケート（非常に満足、満足、不満、非常に不満の4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（非常に満足・満足の計）は目標値85%に対し、アンケート結果約99%、スタッフ対応の満足度（非常に満足・満足の計）は目標値87%に対し、アンケート結果100%で、ともに目標値を大きく上回っている。

また、自由意見欄では、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いる。

指定管理者は、アテンドスキル向上のための研修などを実施しており、これらの具体的な取り組みが、サービスの質を維持・向上させることにつながっていると評価できる。

■利用者（非常に満足・満足）

年度	目標値 (%)	実績値 (%)	達成率 (%)
H28	92	85	92
H29	93	77	83
H30	83	82	99
R1	84	82	98
R2	85	99	117

■スタッフの対応（非常に満足・満足）

年度	目標値 (%)	実績値 (%)	達成率 (%)
H28	80	85	106
H29	80	83	104
H30	87	80	92
R1	87	86	99
R2	87	100	115

※ ・・・評価対象年度

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。
- ② 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。

また、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回の会議を行って情報交換をするなど、協力体制を構築して施設管理の効率性の向上を図っている。

さらに令和2年度は、門司麦酒煉瓦館内の清掃業務委託を見直し、日常的な清掃は指定管理者が実施することで更なる支出削減に取り組んだ。

このような取組みにより、支出に関して、前年度に比べて約12%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
- ・ 門司麦酒煉瓦館内の清掃業務委託を見直し、日常的な清掃は指定管理者が実施
- ・ 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、機器更新でなく従来使用機器再リースを選択

(単位：千円)

支出	H28年度 (更新前)	H29年度 (更新前)	H30年度	R1年度	R2年度
予算	19,973	19,973	16,237	16,480	13,347
決算	16,952	15,911	16,237	13,058	11,518

※ …… 評価対象年度

(単位：千円)

うち光熱水費	H28年度 (更新前)	H29年度 (更新前)	H30年度	R1年度	R2年度
予算	1,602	1,602	1,602	1,872	1,764
決算	1,638	1,557	1,593	1,389	1,442

※ …… 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。

新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館や国内外ツアーの大幅な減少等の要因により、収入予算額の約90%を占める駐車場収入について、前年度に比べ約20%、平成30年度に比べ約48%減少した

※駐車場収入

H30年度：12,038千円
 R1年度：7,938千円
 R2年度：6,317千円

施設休館中に、コロナ禍による新しい生活様式の影響を想定した新たな運営形態を検討して、利用者向けの新たな施設利用マニュアルを作成するなど、より安心して利用してもらえる環境づくりに取り組むことで、市民ギャラリー利用者拡大を目指した。

また、市民ギャラリーを活用した新たな自主企画イベントや、自主事業としてのカキ小屋事業を実施するなど、収入増加を目指して積極的に取り組んだ姿勢は評価できる。

(単位：千円)

収入	H28年度 (更新前)	H29年度 (更新前)	H30年度	R1年度	R2年度
目標	22,840	22,840	16,592	16,730	17,235
予算	17,580	17,580	16,592	16,730	10,606
決算	16,786	17,853	14,141	9,436	12,489

(単位：千円)

収支	H28年度 (更新前)	H29年度 (更新前)	H30年度	R1年度	R2年度
目標	2,867	2,867	355	250	35
決算	2,323	2,470	136	▲ 3,622	972

※ ・・・評価対象年度

※収入（決算）12,489千円のうち、新型コロナウイルス感染症に関連する国の助成金（雇用調整助成金）や市の費用負担（基本協定に基づくもの）額は4,729千円。

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]

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きた。

一方、門司麦酒煉瓦館の管理運営に携わる人員は常勤3名としており、必要最小限の管理コストを維持しつつ、スタッフが施設内の日常清掃を行う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っているほか、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、接客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、これらの研修が適切であったものと評価できる。

また、新型コロナウイルス感染症対策についての研修やパソコン操作、SNSについての研修も実施しており、職員の資質・能力を向上させる取り組みも積極的に行っている。

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などを実施するとともに、施設周辺の清掃活動も実施するなど、地域への貢献も大きい。

今後も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できる。

(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]

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。

入館者が平等に利用できるための配慮もなされており、障がいのある方が施設を利用する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、令和元年度に行われた定期監査(財政援助団体等監査)実査での指摘事項もなく、令和2年度に実施した経理

モニタリングにおいても適切に処理されていることが確認できた。

建築基準法に基づく法定点検や、消防設備の安全点検を適切に実施するとともに、施設の日常点検を行うなど、安全対策に留意することで、事故の未然防止に努めている。

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、避難訓練や緊急連絡網の事務所内掲示など、適切な危機管理体制が構築されている。

閉館時間に駐車場のゲートに不具合が生じた際には、委託している警備会社からの連絡を受けて迅速に対応しているほか、過去には、電話で救急の指示を仰ぎながらAEDを使用して人命救助を行ったこともあり、事故等発生時の対応も評価できる。

新型コロナウイルス感染症への対応としては、館内のこまめな消毒や換気を行い、展示施設内に見学ルートや来場者間の間隔を示すマークをつけるなど、施設の管理者として高い危機管理意識をもって対応するとともに、新しい生活様式や新型コロナウイルス接触確認アプリ(COCoA)活用のポスター等を活用して来場者への啓発も行うなど、適切に対応している。

【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年度には入館者数が過去最多の33,467人となった。

しかし、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館や、施設再開後の新しい生活様式の影響等もあって、令和2年度の利用料金収入は厳しい状況となった。

このような状況にあっても、施設休館中に、コロナ禍による新しい生活様式の影響を想定した新たな運営形態を検討して、利用者向けの新たな施設利用マニュアルを作成するなど、より安心して利用してもらえる環境づくりに取り組むことで、市民ギャラリー利用者拡大を目指した。

また、市民ギャラリーを活用した新たな自主企画イベントや、自主事業としてのカキ小屋事業を実施するなど、地域の交流拠点として地域の活性化やにぎわいづくりを目指す取り組みは、指定管理者として高く評価できる。

[今後の対応]

市民ギャラリー利用促進、地域の交流拠点を目指すイベントの企画などについて、引き続き積極的に取り組むことやアンケートで要望のあった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、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ことを期待したい。