

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局総務政策部環境学習課
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	北九州市環境ミュージアム	施設類型	目的・機能
	所在地	八幡東区東田二丁目2番6号		
	設置目的	公害の克服の過程、環境の保全、環境への負荷の低減に資する技術等に関する資料を収集し、保管し、及び展示するとともに、環境の保全に関する学習及び交流の場を提供、市民の環境保全のための活動を促進し、これを持って環境の保全に資するために設置する。		
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	タカミヤ・里山・エックス共同事業体		
	所在地	八幡東区東田二丁目5番7号		
指定管理業務の内容	○環境学習拠点として ・公害の克服の過程、環境の保全、環境への負荷の低減に資する技術等に関する資料を収集し、保管し、及び展示する事業 ・環境の保全に関する学習及び交流の場を提供する事業 ・環境の保全に関する啓発事業等の実施 ○施設(ミュージアム、エコハウス、地球の道)の維持管理に関すること ○環境学習サポーターの活動支援・育成 など			
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			
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]			
① 目標の達成			
<p>館長やガイドによる、利用者ニーズに応じたセミオーダー式の丁寧な展示解説や、北九州市教育委員会主催の「環境アクティブラーニング」、社会見学・修学旅行や海外から視察等の受け入れ、環境に関する多くの講座やイベント開催等を、年度事業計画に基づき実施し、施設の設置目的に沿った運営を実施している。また、環境活動を行う多くの市民団体や学校、企業と協力して行動変容につながる企画を実施している。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響のため、国外、県外からの利用者数減少により、利用者数の目標値を達成することが出来なかったが、イベント・講座、企画展の実施など集客に努めた。</p>			
(単位：人)			
利用者数	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
要求水準	90,400	105,000	105,000
目標値	130,000	130,000	130,000
実績	130,386	114,368	20,328
※ ・・・評価対象年度			
(単位：団体)			
主催イベントの参加団体数	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
未来ホテルデー	—	18	12
② 利用者増に向けた取組み			
◆オリジナル学習プログラムによる対応			
<p>館内展示の案内については、団体利用者を中心に、学校であれば学習している内容等を事前に把握し、細やかな打ち合わせを行う等、個々の要望に合わせたセミオーダー形式のオリジナル学習プログラムを実施した。また、環境学習コンシェルジュとして、環境に関する相談対応や環境学習ツアーの提案等を行った。</p>			

◆関係部局との連携

本市教育委員会主催の「環境アクティブ・ラーニング」、市外学校等からの社会見学や修学旅行、国内外からの行政関係者や企業等の視察等の受け入れを、関係部局との連携を図り、円滑な対応を行った。

環境アクティブラーニング	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
受入れ数(校)	52	30	24
参加人数(人)	3,326	2,080	1,608

国内外からの視察	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
人数(人)	882	596	24

◆講座やイベントの充実

廃材を利用したエコ工作、絵本のイベントなど、環境に関する講座やプチイベント等を、休日を中心に通年実施している。

また、環境活動を行っている市民や学生、NPO団体等と協働した環境イベント「未来ホタルデー」のWEB開催や、暮らしに関するエコなど様々なテーマで年数回行う「ちよいエコホリデー」を「ちよいエコウィーク」として7日間集中開催するなど、新型コロナウイルス感染症の影響がある中、特色あるイベントを工夫して開催している。新たな取り組みとして、講座やイベントのオンライン開催や、環境活動に熱心な企業と協働した企画展「企業×SDGs」、身近な「食」をテーマにした企画展「食×SDGs」を開催し企業人を含め来館者増に努めた。

	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
講座・イベント開催数(回)	201	128	13
参加人数(人)	20,333	14,828	856

(単位：人)

主なイベント時の施設利用者数	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
未来ホタルデー	9,466	3,791	611
ちよいエコホリデー	4,405	4,832	132

※R2年度未来ホタルデーは、WEB開催のため、WEB参加者数を含む

◆その他の取組

指定管理者の申出により、展示室の観覧料は無料となっている。また、夏休み期間中は全日程開館を行っている。

③ 複数の施設の一括管理による効果

本館に併設するエコハウスについては、予約案内を中心とし、イベントの場としての活用も行った。

体験型環境学習事業である「地球の道」については、簡易な説明を行う模擬体験や予約なしの定期開催を実施するなどしてきたが、利用者数は減少を続けている。そのため、広報PR活動を強化し、新たに環境教育プログラム「プロジェクトワイルド」のガイドによる地球の道（海のプログラム）や、環境ミュージアムスタッフによる地球の道（鉄の道）を特別企画として実施した。

(単位：人)

	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
エコハウス 利用者数	12,364	8,471	1,020
地球の道 利用者数	1,741	319	35
内有料利用者数	68	104	0

※地球の道 利用者数には模擬体験を含む

④ 効果的な営業・広報活動

所報「ミュージアムだより」を年4回から年7回発行に増やし、近隣の小学校（八幡東区・八幡西区・戸畑区の一部）へ配布した。市政だより、ホームページ、フェイスブック、新聞、フリーペーパー等も活用し積極的な広報を行っている。

また、市民センターや小学校、高齢者学習施設等の市内全域での出張ミュージアムや、エコライフステージ等イベントへのブース出展を行うなど、広く市民等へ環境学習の機会を提供すると同時に、施設の知名度向上に努めた。

出張ミュージアム (スタッフ実施分)	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
実施件数(回)	40	43	7
受講者数(人)	2,723	2,565	185

※ ・・・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]

アンケート結果（抜粋）

年度	項目	設備状況				展示				ボランティア				スタッフ			
		良	⇔	悪		良	⇔	悪		良	⇔	悪		良	⇔	悪	
	評価	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
H30	(%)	74	26	0	0	77	22	0	0	83	9	2	0	94	5	0	0
R1	目標値	84	16	0	0	88	12	0	0	79	15	0	0	95	5	0	0
R2	99%	70	30	0	0	79	20	1	0	30	14	4	0	89	10	1	0

※設問ごとの合計%は四捨五入の関係で100%を超えるものもあり。また、無回答により、100%未満のものあり

① 利用者アンケート

環境アクティブラーニング、社会見学・修学旅行などの団体を対象に、4段階評価のアンケートを行い、利用者の満足度を図っている。

設備状況及び展示の評価は、感染症拡大防止措置として一部利用制限したため前年度に比べ若干下がったが、概ね高い評価を得ている。特にスタッフの評価は高く、来館者へのきめ細やかな接客や専門性の高い展示案内等スタッフレベルの高さがうかがえる。ボランティアの評価は、活動停止していたため、エコ工作が出来なくて残念などの声が多数あがるなど認知度があり、一定の評価は得ている。

② 利用者意見の把握・反映

アンケート及びホームページやSNSを利用した幅広い意見収集に努めている。

また、有識者による指定管理者運営委員会を年2回開催し、運営に関する意見を収集し、上記の意見と合わせ可能な範囲で改善策として反映するようにしている。

③ 苦情に対する対応

利用者からの苦情（ゲストアドバイス）については、手順書を作成し現場へのスムーズな反映や、スタッフへの意思統一に繋げている。

対応状況については館内に表示し、プロセスの見える化を行っている。

④ 利用者への情報提供

イベント等の情報は館内外への掲示、所報「ミュージアムだより」、市政だより、ホームページ、フェイスブック、新聞、フリーペーパー等を活用し、積極的に行っている。

また、ホームページでは、団体利用者への情報として、予約状況カレンダーや、来館までの詳しい手続きが掲載されており、利用者の利便性を高めている。

その他、環境コンシェルジュ（相談等受付スタッフ）を配置して外部からの問い合わせに対応している。

⑤ サービスの質を向上させるための取組み

観覧料の無料化や夏休み期間中の全日程開館、休日を中心としたイベント開催など施設利用促進への取組み、定期的な接遇・外国語研修の実施や外国語に対応可能なスタッ

フの配置（手話スタッフについては配置予定）、認知症サポーター講座の受講など、接客の質向上やバリアフリー化の推進を図っている。また、北九州エコタウン等との相互視察をはじめ、最新の環境情報の収集やスタッフ間での共有による専門性向上等に取り組んでいる。また、今年度は閉館時に館長が中心となり、ガイドスタッフへの環境研修を行い、スタッフの知見と現場対応力の向上に努めた。

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	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度
予算	75,910	76,550	77,087
決算	75,885	76,230	74,777

(単位：千円)

総事業費	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度
予算	82,513	80,884	82,023
決算	82,326	78,711	75,239

(単位：千円)

うち光熱水費	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度
予算	6,300	5,914	6,144
決算	6,258	5,447	4,826

※ ・・・評価対象年度

① 経費低減の取り組みと効果

利用者予測（オペレーションカレンダー）に基づいた人員体制により、効率的な運営を行っている。また、設備の老朽化が進む中、省エネに意識的に取り組むことで、光熱水費を一定の水準に保っている。軽微な不具合に対する修繕について、業務の調整を行いながら職員が実施するなど、経費の削減に努めた。

② 再委託の状況

清掃や設備の保守点検等 13 業務を再委託している。それぞれの業務において、複数社から見積を取り契約会社を決定しており、経費削減に努力している。また、再委託後も適時業務及び契約内容を見直し、次年度再委託先の検討を行っている。

③ 経費の効果的・効率的執行

①などの取り組みの結果、指定管理料、総事業費とも一定の水準を保っている。

(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		【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度
利用料金収入	予算	300	360	400
	決算	233	357	47
自主事業収入	予算	6,203	4,536	4,536
	決算	6,123	1,740	242

① 収入増に向けた取り組み

利用料金制度を導入しているが、施設の利用促進を図るため、指定管理者の申し出を受け、現在、展示室の観覧料は無料となっている。

したがって、利用料金収入の内訳は、会議室等の設備貸出料と体験型環境学習事業「地球の道」であるが、設備貸出料については、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置による臨時閉館やイベント自粛の影響による減収、「地球の道」についても、有料利用者数が前年度を大幅に下回り減収となった。

そのために、予約不要の定期開催や広報PR活動に組み込み、新たに「地球の道」を活用した「地球の道 海のプログラム」や「地球の道 鉄の道」を開発し実施した。

一方、自主事業についても大幅な減収となったが、環境ミュージアム指定管理者として蓄積してきた知見を活かし、東田地区の近隣施設や地域関係団体等との連携を含め、環境やSDGsに関するイベントや企画展等をオンライン化するなど工夫して行い、収入と利用者の増加を目指しており、評価できる。

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]

① 合理的な人員配置

人員は、受付・展示室・ライブラリ・事務所にそれぞれ少なくとも1名を配置し、その日の予定団体数に合わせて適切に対応している。

また、エコ工作や出張ミュージアム等に関しては、市が認定した市民ボランティアである「環境学習サポーター」とも協力体制を築き、積極的に実施しているが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため「環境学習サポーター」は活動停止となった。

②職員の資質・能力向上を図る取り組み

職員の退職等に伴い、人員配置が随時入れ替わる課題がある。ただし、人員確保後には新人研修や先輩職員による指導等により、育成に努めている。

職員全員を対象に定期的に実地研修を行い、ガイド業務・語学力等のスキルアップを図っている。また、接遇・マナー研修や障がい者・高齢者対応研修を実施し、公の施設の職員としての自覚を養成している。さらに、本市の公害の歴史等について学ぶ、館長主催の「青空学」等による研修や学芸員交流会に参加するなど、環境学習施設のスタッフとしての専門性を高めている。

③地域や関係団体等との連携・協働

環境関係団体等との連携による「未来ホテルデー」、ミュージアムパーク創造事業の一環として「いのちのたび博物館」「北九州イノベーションギャラリー」との3館協働で行う夏休みイベント「東田サマースクール」や、3館と市内高校や大学、高専等と協働で行う「世界一行きたい科学広場」などの大きなイベントは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止や規模縮小（WEB開催）となったが、八幡まちづくり連絡協議会への参加、エコライフステージへの参加など、様々な機会を通じて、東田地区近隣施設や地域、関係団体等との積極的な連携や協働に努めている。

(単位：人)

イベント参加人数	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度
東田サマースクール	74	75	0
世界一行きたい科学広場	2581	4,405	0

※R2年度の「東田サマースクール」と「世界一行きたい科学広場」は中止

(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 個人情報の保護

日ごろから、北九州市個人情報保護条例に沿った運営を行い、不正メールの不開示や個人情報の持ち出し禁止、個人パスワードの定期的の変更、機密文書等の保管庫での管理、パソコン廃棄時のデータ完全消去等の徹底を図っている。また、防犯についても機械警備による監視を行っている。

② 平等利用に関する配慮

車椅子やベビーカーの常設に加え、多目的ホールをキッズエリア（幼児の遊び場）として提供している。現在、英語、韓国語、中国語に対応できる職員の配置や、障がい者、高齢者対応研修を行う等、利用者の平等利用に配慮している。

③ “利用者が限定される施設”には該当しないため省略する。

④ 収支状況

年度ごとの収支報告書については、適正な予算管理運営が行われており、不適切な点はない。

⑤ 安全対策

施設建設から20年を経過することから、施設の老朽化に対し市と指定管理者が協力し対処している。毎月の連絡会や報告書における不具合箇所の情報共有のほか、日常点検を徹底し、異常が発見されれば速やかに市に報告することとしている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、館内の常時換気の実施や、マスク着用、手指消毒の徹底、定期的な展示室の消毒作業を実施している。

⑥ 危機管理体制

令和2年度は事件・事故等の発生はなかった。

防犯・災害対策としては、防犯カメラによる監視や、避難訓練を含む防災訓練、館内のハザードマップの表示、救急セットや簡易的な防災用品の常備等を実施している。

⑦ 事故発生時や非常災害時に対応

令和2年度は事件・事故等の発生はなかった。

非常時の対応として、危機管理マニュアルによる役割分担や、防災訓練の実施等により、災害時に対する心構えを常に持つようにしている。

【総合評価】

[所見]

北九州市環境ミュージアムは市民環境力向上のための学習施設、環境活動、環境情報の総合拠点と位置付けられており、指定管理業務については、通常の施設管理に加え、来館者への展示解説や体験学習の実施など、幅広く求められている。

・利用者数については、4月以降の新型コロナウイルス感染症拡大防止措置による臨時閉館やイベントの中止・規模縮小、外出自粛等の影響を受け、目標の130,000人を達成することが出来なかったが、利用者増のため、利用者ニーズに応じた丁寧な展示解説、イベントや講座をオンラインで開催する等、幅広い世代への環境学習の機会の提供や積極的な情報発信に取り組んでいる。また、アフターコロナを見据えて、プログラム等

の再考や新規プログラムの開発等準備を行っている。

- ・団体を対象としたアンケートの結果では、スタッフの評価は89%となっており、施設利用者の満足は概ね得られていると考える。
- ・八幡東区東田地区という立地を活かした周辺施設等との連携によるイベントや企画展の開催、出張講座等の自主事業に積極的に取り組むといった努力が認められる。
- ・施設管理業務については、適切な水準で行われている。施設老朽化が進んでいるため、毎月の点検にて施設の不具合が見つかることもあるが、適時、市に報告し迅速に対応している。
- ・職員研修を行い、ガイド業務・語学力等のスキルアップを図るとともに、本市の公害の歴史やSDGsについてさらに深掘りし発信力を高める等、環境学習施設の専門性を高めている。

以上のことから、本市の環境学習・活動・交流の総合拠点という施設の設置目的を踏まえ、適正に施設の管理運営を行っているものと評価できる。