

令和4年度 北九州市指定管理者の評価に関する検討会議  
(第2回)

日時：令和4年7月13日(水)  
10:00~12:00  
場所：本庁舎15階 15C会議室

≪議事次第≫

- 1 開会
- 2 議事次第説明等
- 3 所管局に対するヒアリング

時間	ヒアリング対象課	評価対象施設
10:10 ~10:25	建築都市局 都市再生企画課	北九州市門司麦酒煉瓦館
10:30 ~10:42	産業経済局 門司港レトロ課	北九州市旧九州鉄道本社 (九州鉄道記念館)
10:42 ~11:17	産業経済局 門司港レトロ課 港湾空港局 港営課	門司港レトロ観光9施設
11:17 ~11:30	港湾空港局 港営課	北九州港港湾施設

(1) 北九州市門司麦酒煉瓦館【建築都市局 都市再生企画課】

- ア 施設所管課から評価のポイントについて説明
- イ 質疑応答

構成員：アンケートの評価からすると、評価レベル4ぐらいつけても良いと思うがいかがか。

所管課：指定管理者の取り組みは、市の要求水準どおりの取り組みだと考えているため、評価レベル3とした。

構成員：コロナ禍にありながら事業収入実績から、かなり努力をされている部分があるのではと見ている。管理については、要求水準の範囲内という話であったと思うが、テナントの誘致だったり、コロナワクチン接種会場になったり、指定管理者が工夫された部分があるのか。

所管課：指定管理者であるNPO法人の努力として、テナント誘致であるとか、ワクチン接種会場であるとか、臨時的にも収入を上げようと努力をされている。

構成員：収入の評価だが、説明からも評価レベル3が適当だと考えるが。記述内容だけ読むと、あまりできていないと感じる。市の要求水準どおり、取り組んでいただいていることが分かるよう、記述内容の見直しが必要。

構成員：利用者満足度の評価は、平成30年と令和元年が80%代だったが、そのあとの99%、100%が続いており、平均して評価レベル4にしたという認識でよろしいか。

所管課：アンケートの母数も200に満たないというところもあるなど、総合的に見て評価レベル4とした。

構成員：当然、数字だけでなく定性的な取り組みの部分も勘案して評価の点数を付けるので、よくわかりました。

(所管課が退場した後)

事務局：利用者の満足度について、所管課はあのようなコメントをしたが、冒頭に構成員あったように、コロナ禍で利用者がディープになって満足度が上がっている状況は、それなりに評価していいと思う。検討会の意見として伝えることも可能だがいかがか。

構成員：伝えてほしい。実際に見に行っただがすごく頑張っていると感じた。

構成員：令和2年からとそれ以前でアンケートの選択肢から「普通」がなくなっている。令和2年度から満足度が急激にあがったのに、アンケートの選択肢が変わった影響がかなりあるのではないか。

事務局：そのあたりの内容精査も含めて、もう一度評価レベルを検討するよう伝える。

## (2) 北九州市旧九州鉄道本社(九州鉄道記念館)【産業経済局 門司港レトロ課】

### ア 施設所管課から評価のポイントについて説明

#### イ 質疑応答

構成員：利用者数の推移について、令和2年、令和3年とコロナの影響を受けて下がっているというところではあるものの、若干気になるのが令和元年の数字。平成29年と比べれば平成30年は増えてピークを迎えていて、目標としては更に伸びていく予定が、令和元年の段階で少し頭打ちになっているように見える。

説明では、日韓関係の悪化でインバウンド客が減っている状況があると思うが、この減る要因がある中で、ここのポイントの評価レベル4とした理由を教えてください。

所管課：令和元年度の2月3月は、既にコロナの影響が出ている時期になる。その前の月までの入館者数の推移は、コロナの影響がなければ平成30年と同様の入館者数に達しているという判断で評価レベル4を付けた。

構成員：コロナの影響がなければ、令和元年度も前年度を上回るような数字になったという見立てと理解した。では、引き続き同じように進めていけば、コロナが終わり次第、回復していくという見立てか。

所管課：団体客がコロナ前と同様に来るようなトレンドになるかは未知数だが、徐々に増えてきているので、一定期間が過ぎれば、また従前のような入館者数に近づくのではないかと想定している。

構成員：利用者の満足度について、すごく満足度が高く99.7%が「非常に満足」で、来館者の100%が再来館したいと考えていると答えている。マニアな方だけでな

く家族連れなども、すごく満足していると見受けられるが、これで評価レベル4を付けている。これで評価レベル4だったら、どうすれば評価レベル5になるのかお聞きしたい。

また、性別未回答者を男性に入れているようだが、その処理はどのようなのか。

所管課：これは、アンケートの回答項目に「普通」がないことが大きく影響していると感じている。今後は、質問項目も含めて見直したいと考えている。アンケートの性別分けも含めて整理したい。

構成員：指定管理料について、令和元年度より2年度の方が決算額が多いのは、コロナ対策をしたといった理由か。

市の管理コストについて、平成30年度と令和元年度で予算と決算が全く同じ数字になっているが、同じ数字になるものなのか。

所管課：この指定管理施設は、利用料金制を導入しており、市からの施設管理費の見合い分と、施設利用者からの利用料金収入と合わせて施設を管理していく建付けになっている。令和2年と3年は、コロナの臨時的対応として、休館上の補填等を行った関係で決算額が予算額の方を上回っている。また、コロナの影響がない通常であれば、予算額と決算額でイコールになるという考え方。

構成員：アンケートの回答項目の「普通」という選択肢は、確か、令和2年から全施設共通で除けることになったはず。選択肢の部分は、行政経営課とも相談の上、変更するなど考えていただきたい。

構成員：利用者満足度の評価根拠について、総合的な満足度になっているが、総合的な満足度だと、例えば単に建物が新しいと利用者の満足度が上がり、駐車場が多くあれば上がるなど、指定管理者の努力と関係のない部分が含まれる。指定管理者の努力部分についてもアンケートをいくつか取られているので、評価根拠として記述をお願いしたい。

構成員：アンケートの満足度がどれくらい高いかは、勿論評価としては非常に重要だが、その結果をどういう風に活用しているのかが、それ以上に重要。しかし、そこが、どこの施設も実はあまり見えない。アンケート結果をどう活用するか、指定管理者と所管課が一緒に考えることが必要。

いつも不思議なのは、例えば、「どうやって来ましたか」とか、「どういう交通手段で来ましたか」とか色々聞いているが、この結果を広報などにどう使っているのかなどが分からない。聞くだけ聞くのは意味がなく、もし指定管理者がこの結果を使って努力している点があればプラス評価になるので、アンケートの使い方も評価の視点に入れていただきたい。

所管課：実際に取ったこと自体よりも、分析もそうだが、それをどう活かすかが一番大切な視点だと確かに思う。その辺は、指定管理者とも協議をして、より魅力のある施設に繋がるようなアンケートの活用を図っていきたい。

構成員：平成29年の利用者実績が213,900人あるが、平成30年の要求水準が190,000人なのはなぜか。

所管課：平成29年度は、インバウンドがかなり多く、初めて全体の2割を占めるくらい

の規模になっていた。その以前の年度は、まだそこまで外国の方は来られていない状況で、それを標準にしてしまうと一番高いところを基準にすると、要求水準は必ず達成いただきたい数値になるので、適切ではないと考えた。

### (3) 門司港レトロ観光9施設【産業経済局 門司港レトロ課】

- ア 施設所管課から評価のポイントについて説明
- イ 質疑応答

構成員：収入増加について、その他収入が、関門海峡ミュージアムなど一部だけがすごく多いがどんな収入か。飲食店とかか。

所管課：関門海峡ミュージアムのその他収入は、関門海峡花火大会を8月13日に毎年やっており、そういった時に収入が大きく入っている。あとは、色々と企画展をやっており、企画展観覧料に関する収入も大きく入っている。

大阪商船の収入については、わたせせいぞうギャラリーがあり、グッズの売上が大きな収入となっている。

構成員：入場者数の目標と実績について、評価のところにも書いてあるが、バラつきが大きい。特にレトロの大型バスは、ツアーが行えないからと思うが非常に厳しい。反対に、なかなか県外に出られない時もあったからだとは思いますが、一番回復しているのは普通自動車。その辺りをどのように評価しているか教えていただきたい。

所管課：団体の観光客の方が、コロナになり、もうほとんど来られてないような状況。

また、普通自動車が増えたのは、おそらく、コロナのワクチン接種会場になるなど、観光とは別の使用目的でつかわれた事もあり、ばらつきが出ていると分析している。

構成員：アンケートの取り方が、今後ひと工夫必要。各施設でアンケートを取っているものの、一緒にどこに行っているか回遊性を調べることも大切。

共通で回れるようなキャンペーンやクイズラリーでは行っていると思うが、アンケートの旧来的な方式にとらわれず、九州経済調査協会のおでかけウォッチャーみたいな、ドコモのビッグデータを活用したものとか、新しい仕組みを取り入れて、そのあたりを評価できるようなアンケートの仕組みなどをご検討いただきたい。

構成員：利用者の満足度について、各施設の満足度というのは、総合的な利用者の満足度の表が載っていると思われる。アンケートでは、従業員の対応や、清掃状況など、指定管理者の努力が直結するものもとられており、指定管理者の評価としては、その辺の結果を出したほうが適切。

構成員：アンケートの取り方や、回遊性にも関連するが、施設のPRや広報の部分で、ウェブ上での情報発信は、ぱっと検索すると門司港レトロインフォメーションのウェブサイトにまず見つかるが、これは、指定管理者がやっているのか。各施設が個別に情報発信をやっているのか。

所管課：指定管理者は、門司港レトロ街づくり団体の組織にも入っており、門司港レトロインフォメーションや、門司港レトロ倶楽部が作成する広報誌の作成段階から協議

に関わっている。指定管理者が独自でというよりも、そういったところで面としてPRをしていただいている状況。

構成員：周遊性、回遊性を一体で考えると、今のやり方は良い。

構成員：会議室等のスペース貸しをしていると思うが、受付等は指定管理者の役割か。

所管課：そのとおり。指定管理者が受け付け・貸出しをしている。

構成員：ウェブサイトを見ると、貸し出しの申し込み先が、門司港レトロ総合インフォメーションになっているが、これはどこが管理するのか。

所管課：総合インフォメーションには、基本的に指定管理者の方がおり、電話をかければ指定管理者の職員が受付をしている。

構成員：会議室とかホールを借りるときの利用者の利便性だとか満足度は大切。

利用者の立場からすると、「なんで今時ファックスで申し込みなのか」、「なんで一々事前に電話をしないといけないんだ」みたいな話も当然出てきているはず。そういうところの満足度や利便性とか、指定管理者の努力をどう評価するのかというの、業務の一つに入っていると思うが、その辺なにか評価や改善が見られているとかあるか。

所管課：ウェブ予約が今の主流だと思うが、今言われたようなとこまで手当てができていない。今後、評価の対象になるような形を考えていきたい。

構成員：市として、どこまでの業務を指定管理業務とするのか、その業務に対する努力をどう評価するのかという視点で、まずは整理していただきたい。

#### (4) 北九州港港湾施設【港湾空港局 港営課】

ア 施設所管課から評価のポイントについて説明

イ 質疑応答

構成員：各種点検の回数について、要求水準を上回る実績があり、経費のところをみても、それに伴って非常に高い経費が掛かっているわけではない。点検は、たくさんすればするほど良いのかよく分からないので、この要求水準と実績の間に、企画提案の時の実施数もあるが、それを満たしているとかそういうことなのかと思うのですが、その辺りを、どういう風に評価したらいいのか教えていただきたい。

所管課：法定点検に加えて、施設にかなり古いところも多く、臨時で色んな要望を受けて点検したり、定期的に巡回して点検したりという作業をやっていただいているところで、差が出ているのではないかと理解している。

構成員：事業費の内訳を見ると、予算に対して毎年かなり支出を抑えるような形で、運用がしっかりと継続されているよう。一方で、効率性の向上に関する取組の経費低減については3評価になっているが、どのように評価されたのか。

所管課：経費の削減を図っていただいているが、市で元々やっていた緑地や、道路の草刈りを、元々計画的にやっていた部分があった。元々10万㎡を越える面積を予定していたが、それに対して5,000㎡くらい追加でやっていただいた。全体のボリュームが大きいので、評価が3のところは4に繰り上がるほどのボリューム感がないと判断した。

構成員：評価内容を見ても、それがプラスの要素なのか、評価として分かりにくいところが

ある。評価レベル3なら3で構わないが、それが一般的なものなのか、それとも頑張ったからなのかを加えて記述いただいたほうが良い。

構成員：アンケートの質問項目で、「改善の為には何が必要か」という質問で、大規模補修、良好な維持管理、その他という選択肢があったかと思うが、これは指定管理者の努力の評価か、市の施設自体に関する不満なのかを確認、分けるために質問項目で工夫されているという理解でよいか。

所管課：指定管理業務に入れていない維持管理の中に工事関係のものがあり、施設に対する補修ニーズを把握してもらうまでをやっているが、工事そのものをやるのは北九州市。お客様からすると、要望だして工事してもらって、きれいになる。その一連の流れのなかで、一緒に取り組んでいる。

構成員：意見の中に、「施設利用料を払っているのにお金がないから修理できないっていうのは、どういうことだ」とあったが。

所管課：全国的に老朽化の問題がかなり深刻で、海の工事というのもお金がかかりやすい工事になっている。そういうところで市に対する不満が、かなり大きいと思っている。財政的な面での誓約があり、優先度が高いところから順番にやっている状況で、全ての要望には応えきれないことに対するお声かと理解している。

構成員：設置目標の達成について、どういう基準で3とか4に評価するのかというのが、施設の特長的に難しい所があると思うが、指定管理者に評価レベルについて聞かれた際に答えられるよう整理できているか。

所管課：内部でも、このヒアリングに当たって、同じ様な話をしたが、中々積み上げていくためのポイントといった分かりやすく評価し辛い。

構成員：施設の特異性から、他の施設と横並びで評価というのは難しい所もあると思うが、評価できるところはしっかり評価するようにしていきたい。

#### 4 第2回とりまとめ

構成員：収支のところの方が分かりにくいので、事前に整理いただきたい。

事務局：確かに分かりにくいので、検討したい。

また、アンケートに関して特に複数意見をいただいた。

指定管理者の評価につながる項目なのか、そもそも建物が改善の余地があるといった市の役割なのか、メリハリつけて項目選定してもらえるようにしたい。

どう活用するかも含めて、誰から意見を取るべきかなど少し整理が必要なので、見直し課題としたい。

#### 5 その他（次回会議について）

#### 6 閉会