

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局観光部門司港レトロ課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	九州鉄道記念館 (北九州市旧九州鉄道本社)	施設類型	目的・機能
	所在地	門司区清滝二丁目3番29号		
	設置目的	貴重な鉄道文化遺産の保存、公開を行うことで歴史、重要性を後世へ伝承し、伏せて観光振興へ貢献することを目的とする。		
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	九州鉄道記念館運営共同企業体 (JR九州サービスサポート(株)、(株)JT九州、(株)JR九州エージェンシー)		
	所在地	門司区清滝二丁目3番29号		
指定管理業務の内容	◆施設管理業務 ・ 展示運営補助業務 (案内業務)・清掃業務・廃棄物処理業務 ・ 警備業務・建物・設備業務 (電気・機械設備保守点検を含む) ・ 展示物保守業務・樹木・芝生管理業務 ・ その他施設管理業務 (日常的な管理・小修繕を含む) ◆企画・営業的な運営業務 ・ 集客業務 (イベント・企画展等)・広告宣伝業務 ・ 営業セールス・鉄道資料に関する資料、情報の収集及び寄贈品の価値判断・その他企画・営業的な運営業務 ◆その他の業務 ・ 庶務・経理等業務・テナント管理運営業務・データ管理業務、その他管理運営に必要な業務			
指定期間	令和30年4月1日 ～ 令和5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]					
※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。					
利用者数	【参考】H30 更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
要求水準	196,000	196,000	196,000	196,000	196,000
目標値	190,000	196,000	197,000	198,000	200,000
実績	221,661	215,097	92,706	118,128	167,804
<p>西九州新幹線開業記念や鉄道開通150周年事業等のタイミングを捉えた企画展等を年中行い、集客の向上に努めている。また、市の「おでかけ応援プレミアムサマーキャンペーン※」や国の「全国旅行支援」による影響もあり、コロナ前の入館者数に迫る時期もあった。</p> <p>しかし、コロナ第7・8波や12月・1月の寒波襲来等の影響、外国人観光客の渡航制限もあり、利用者数は低迷し目標値を下回る結果となった。</p>					
<p>※おでかけ応援プレミアムサマー</p> <p>コロナ禍における物価高騰等に直面する市民生活を、レジャーやレクリエーションの面から支援するとともに、市民の外出機会の創出による地域経済の活性化を図るため、市民が利用する公共施設の入場料等の無償化を実施。</p> <p>実施期間：令和4年7月1日～令和4年8月31日</p> <p>対象施設：市内121の公共施設（九州鉄道記念館、関門海峡ミュージアム等）</p>					
(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]					

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の内容を明確に記入してください。

満足度	【参考】H30 更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
目標値	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
実績	100.0	100.0	98.9	99.7	99.3

利用者の総合的な満足度について、利用者アンケートでは99.3%が「非常に満足」「満足」と回答している。また、99.8%が「再来館したい」と回答しており、利用者からの高い満足度、支持を得ている。

企画での展示物、常設の客車・大パノラマ、館内サービス等も全体的に高い満足度を得ており、企画展ノートの設置、従業員指導等、高い満足度維持のための努力の効果が表れている。

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]

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。

指定管理料	【参考】H30 更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
予算	52,402	53,509	54,323	54,323	54,323
決算	52,402	53,509	60,834	56,536	59,168

総事業費	【参考】H30 更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
予算	105,942	107,311	108,389	108,606	108,859
決算	109,399	109,130	83,080	84,351	102,155

うち光熱水費	【参考】H30 更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
予算	7,200	7,270	6,500	6,000	6,500
決算	6,614	6,111	4,836	4,600	5,823

新型コロナウイルス感染症の制限緩和により、開館日数がR3年度より約100日多い。そのため、展示運営補助業務や展示物保守点検での費用の増加しており、全体的な経費も増加している。

しかし、ミニ鉄道や展示物の保守業務、展示車両の特別清掃などを指定管理者自身で作業することにより、経費の削減を図っている。

光熱水費に関しても、開館日数の増加に伴い費用が増加しているが、非常用照明の改善や空調運転管理を見直すことでコストを削減に努めた。

(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]

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。

収 入		【参考】H30 更新前	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
利用料金収入	予算	50,940	51,180	51,420	51,660	51,900
	決算	58,070	57,456	25,049	32,112	43,748
自主事業収入	予算	2,600	2,622	2,646	2,623	2,636
	決算	2,850	2,680	1,502	1,730	3,217
その他収入	予算	0	0	0	0	0
	決算	0	1,018	8	1	243

1 (1) に挙げた様々なイベントを開催し、集客の向上に努めた結果、入館料及びミニ鉄道利用料金収入が増加した。

また、新型コロナウイルス感染症の感染者数減少に伴って、利用者数が増加し、自主事業収入（テナントにかかる賃料及び売り上げ収入、コインロッカー、メダルリーフ）についても収入が増加した。

夏季に行われた「公共施設おでかけ応援事業」への参加や、長崎歴史文化博物館等の他の鉄道関連イベント開催施設との連携を行うなど、集客力向上に努めた。

ミニ鉄道においても、施設の安全・安定運行に努め、1人でも多くのお客様にご利用いただけるよう利用者数の増加に対応し、一定の効果をえた。

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。

現在は新型コロナウイルス感染症の制限緩和に伴い、案内業務体制を通常に戻しているが、制限緩和前は、窓口の閉鎖等を行い案内業務体制の見直しを行っていた。清掃業務に関しても、入館人員が減少した際に汚れに合わせて作業をするなどの見直しを行った。

職員の資質・能力向上を図るために、J&JHS のアテンダント指導に6回参加している。

地域や関係団体等との連携や協働については、門司区役所とのクイーンビートル就航企画協力、市民センターでの講演会、いのちの旅博物館との「折尾駅ものがたり」等、北九市内で様々な連携を行っている。また、長崎歴史文化博物館での「長崎・かもめ今昔」をはじめ、北九州市外においても精力的に連携を図っている。

(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する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。

施設の管理運営、安全対策については、代表企業による監査等の点検や施設内設備のスタッフによる定期的な点検を実施している。

また、他の施設で起きた事故等を随時共有し、その都度臨時点検や館内巡回を実施している。防犯、防災体制についても、消防計画、緊急連絡体制の整備を行い異常時に備えている。

【総合評価】

新型コロナウイルス感染症の制限緩和等に伴い、利用者数が増加した。その中で、JR九州と連携し、話題性のあるイベントやコアなお客様にも楽しんでもらえるような専門性の高いイベントを開催し利用者から高い満足度を得ることに成功している。また、清掃等も行き届いており、イベント等の企画以外の部分でも高い満足度を得ている。同地区の他の指定管理者との連携等で施設のみでなく、門司港レトロ地区を一体とした集客に尽力している。

以上を踏まえて、適正な管理運営がされていると評価することができる。

指定期間が満了する最終年度の評価以外の場合

【今後の対応】

新型コロナウイルス感染症の5類への移行後の管理運営となる。コロナウイルス感染症前の利用者数と同水準、増加を目指し、指定管理者と意見交換や情報共有を行っていききたい。

その中で、九州鉄道記念館だけでなく、門司港レトロ地区全体で連携し、レトロ地区全体の集客の回復に取り組んでいきたい。