

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 港湾空港局港営部港営課
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

	名 称	施設類型	目的・機能
		I	— ①
	所在地	北九州市門司区	
施設概要	設置目的	<p>■ 関門海峡ミュージアム(北九州市門司区西海岸一丁目3番3号) 観光・文化・交流機能を有するレトロ地区の観光拠点として地域活性化を図ることを目的とする。</p> <p>■ 旧大阪商船(北九州市門司区港町7番18号) 歴史的に貴重な建造物を整備し、イベント、展示会等や市民、観光客の休息スペースとして活用する。</p> <p>■ 旧門司三井倶楽部(北九州市門司区港町7番1号) 国指定重要文化財を整備し、多目的スペース、レストラン、資料室等を設けることで市民、観光客の憩いの場を提供する。</p> <p>■ 門司港レトロ観光物産館(北九州市門司区東港町6番72号) 市内特産物の展示、販売、観光コーナー及び多目的ホールを備えることで市民、観光客へ憩いの場を提供する。</p> <p>■ 門司港レトロ展望室(北九州市門司区東港町1番32号) 高層マンションの31階を関門海峡が一望できる展望室とすることでレトロ地区の集客効果を図る。</p> <p>■ 門司港レトロ駐車場(北九州市門司区東港町6番) 繁忙期の慢性的な観光客用の駐車場不足を解消するとともに、増加傾向にある観光バス等の需要を満たす駐車場を提供する。</p> <p>■ 大連友好記念館(北九州市門司区東港町1番12号) 大連市との友好のシンボルとして複製建築された歴史的建造物であることや立地条件を活かしてレトロ地区の集客を図る。</p> <p>■ 旧門司税関(北九州市門司区港町1番24号) 港湾施設(休憩所)としての機能を維持するとともに、歴史的にも価値の高い建造物であることや、レトロ地区の中心に位置するという立地条件を生かして、レトロ地区の集客効果を図る。</p>	

		<p>■ 旧大連航路上屋（北九州市門司区西海岸一丁目3番5号） 往年の国際貿易港・門司の繁栄を象徴する近代遺産を保存・活用し、市民や観光客が憩う休憩施設やレトロ地区の賑わいづくりに寄与する施設として活用する。</p>
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"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/>
指定管理者	名 称	株式会社ビービーディーオー・ジェイ・ウェスト・アクティオ株式会社共同企業体
	所 在 地	北九州市小倉北区紺屋町1番1号
指定管理業務の内容		<p>■施設管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理運営業務（展示物等案内業務、受付・観光情報の提供等を含む） ・清掃業務（害虫駆除含む） ・廃棄物処理業務 ・警備業務 ・建物・設備保守業務（電気・機械設備保守点検含む） ・展示物保守業務 ・庭園・樹木・芝生管理業務 ・ピアノメンテナンス ・その他施設管理業務（日常的な管理・小修繕を含む） <p>■企画・営業的な運営業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集客業務（各施設の多目的ホール等を活用した指定管理者主催の企画展、イベント等の事業を含む） ・広報宣伝業務 ・営業セールス ・各施設に関する資料、情報の収集 ・その他施設のイメージアップに関する業務 <p>■その他の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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		平成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	<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>門司港レトロ地区への観光客誘致のため、管理施設のみならず、近郊の宿泊、飲食、物販、交通事業者などと協力して、入場や利用を斡旋し、これらを組み合わせたセットプラン、パッケージ商品を販売する仕組みを定着させてきた。海外からの集客では、台湾や韓国を中心にセールスを行い、台湾・中国便の就航に伴って、特約店を中心として新規開拓にも取り組むなど、集客強化に努めてきた。</p> <p>しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う施設の休館はなかったものの、一定程度の行動制限や繰り返される感染拡大、また、海外からのインバウンドについても、水際対策が10月に大幅に緩和されるまで継続されており、大きな影響を受けたことから、利用者数は低迷した。そのような状況の中においても、北九州市内や福岡県内、関西方面の学校への営業、広報活動を強化し、修学旅行や校外学習を誘致するなどして、門司港レトロ地区のにぎわいづくりに貢献した。</p> <p>また、市のお出かけ応援プレミアムサマー※（令和4年7月～8月実施）を受け、対象施設及び管理施設での告知などPRに努めた結果、約20,000人（対象施設である関門海峡ミュージアム、旧大阪商船、門司港レトロ展望室の合計）の利用者があった。</p> <p>施設間の有機的な連携については、関門海峡ミュージアムに他施設の案内チラシを置くなど、施設相互間の連携が図られていた。</p> <p>施設の設置目的に応じた営業・広報活動については、修学旅行生であれば施設を周遊しながら楽しく学べるクイズラリー「門司港レトロビンゴ散策」を実施し、全有料施設に入館してもらうなど、施設に応じた営業活動が行われた。</p> <p>なお、旧門司三井倶楽部は、令和4年度耐震補強及び保存修理工事により休館した。</p> <p>※お出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料化を実施。</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>

※門司港レトロ観光物産館は、テナント運営事業主体施設のため除く。

(関門海峡ミュージアム 入館者数) ※平成30年4月～令和元年9月リニューアル工事。(単位：人)

利用者数	【参考】平成29年度(更新前)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
要求水準	439,000	—	—	679,000	679,000	679,000
目標値	492,135	—	340,000	700,000	700,000	700,000
実績	491,408	—	265,994	197,296	245,052	337,290

(旧大阪商船 入館者数)

(単位：人)

利用者数	【参考】平成29年度(更新前)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
要求水準	168,000	186,000	186,000	186,000	186,000	186,000
目標値	227,588	186,513	188,360	190,206	192,052	193,899
実績	195,788	205,227	192,958	81,855	91,621	144,868

(旧門司三井倶楽部 入館者数)

※令和4年4月～令和5年3月耐震補強及び保存修理工事。

(単位：人)

利用者数	【参考】平成29年度(更新前)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
要求水準	181,000	213,000	213,000	213,000	213,000	—
目標値	200,340	213,536	215,651	217,765	219,878	—
実績	238,193	246,040	200,162	80,161	98,911	—

(門司港レトロ展望室 入館者数)

(単位：人)

利用者数	【参考】平成29年度(更新前)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
要求水準	179,000	196,000	196,000	196,000	196,000	196,000
目標値	187,950	196,122	198,064	200,005	201,947	203,889
実績	215,559	230,667	191,621	69,532	97,947	139,733

(門司港レトロ駐車場 普通自動車台数)

(単位：台)

利用台数	【参考】平成29年度(更新前)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
要求水準	43,000	46,000	46,000	46,000	46,000	46,000
目標値	45,780	46,639	47,101	47,563	48,025	48,025
実績	44,862	48,542	46,953	27,407	34,745	46,815

(門司港レトロ駐車場 大型自動車台数)

(単位：台)

利用台数	【参考】平成29年度(更新前)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
要求水準	5,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000
目標値	6,165	8,363	8,466	8,528	8,611	8,611
実績	9,782	9,167	7,172	694	840	3,180

(大連友好記念館 入館者数)

※平成30年10月オープン。令和2年8月～令和3年3月リニューアル工事。

(単位：人)

利用者数	【参考】平成29年度(更新前)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
要求水準	—	45,000	45,000	—	45,000	45,000
目標値	—	45,000	90,000	90,000	90,000	90,000
実績	—	51,487	76,109	3,791	44,408	122,582

(旧門司税関 入館者数) (単位：人)

利用者数	【参考】平成 29 年度(更新前)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
要求水準	208,000	225,000	225,000	225,000	225,000	225,000
目標値	218,588	269,307	271,974	274,640	277,306	279,973
実績	269,214	279,262	246,313	91,667	97,276	184,822

(旧大連航路上屋 入館者数) (単位：人)

利用者数	【参考】平成 29 年度(更新前)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
要求水準	200,000	180,000	180,000	180,000	180,000	180,000
目標値	215,435	192,311	194,215	196,119	198,023	199,927
実績	203,122	211,985	196,896	70,532	110,263	133,650

※ . . . 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]

利用者アンケートの結果では、アンケートを実施した9施設中8施設において、回答のあった人の9割以上が「非常に満足」または「満足」と答えている。また、清掃状況や従業員の対応（案内・解説）においても、利用者から「従業員の愛想が良かった。」、「店員さんが親切だった。」、「きれいに管理され、好感を持ちました。」、「トイレがきれいだった。」という意見をいただくなど、全施設（案内・解説の従業員がいない駐車場、大連友好記念館を除く）で9割以上が「非常に良い」または「良い」と回答しており、指定管理者の努力が来館者にも評価されている。

門司港レトロ総合インフォメーションのほか、旧門司三井倶楽部に設けた「門司港観光コンシェルジュ」（令和4年度は保存修理工事中のため、旧大阪商船で対応）を中心に、きめ細やかな案内、サービスの提供に努めた。また、サービス向上の一環として、クルーも施設だけでなく、イベント情報などの把握も積極的に行い、入館者や観光客からの問い合わせに答えられるように努めている。従業員の対応に感謝する意見もあった。

利用者からの意見や要望に対して、対応可能なものは速やかに対応し、改善にも積極的に取り組んでいる。

また、各施設の特色を活かしたイベント等を継続企画し、観光客の方々の満足度を向上させる「おもてなし」を主眼に置いた運営を行い、来場者の満足度をより高めるための努力を行っているが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、感染リスクの高いイベントは中止となった。

一方、関門海峡ミュージアムでのひな人形の展示や絵画コンクール、旧大連航路上屋でのフォトコンテスト等の感染リスクが低い展示型イベント、また、関門海峡ミュージアムでの門司港レトロポップスライブや海峡寄席、旧大連航路上屋でのマンズリーシアター等の大声を発しないイベントに関しては、感染防止対策を実施したうえで開催している。

なお、新型コロナウイルス感染症感染拡大対策については、福岡県の「感染防止宣言ステッカー」を掲示し、ガイドラインに沿った感染防止対策を実施していた。

(各施設満足度) ※「非常に満足」「満足」と回答した割合 (単位：%)

	関門海峡 ミュージアム	旧大阪 商船	旧門司 三井倶楽部	観光 物産館	展望室	駐車場	大連友好 記念館	旧門司 税関	旧大連 航路上屋
H29年度(更新前)	91.3	99.7	90.0	99.7	94.7	88.3	—	95.6	97.3
H30年度	—	97.0	97.0	98.7	93.0	57.0	—	97.7	99.7
R元年度	96.3	98.3	97.7	99.6	97.3	94.7	—	98.6	96.3
R2年度	97.3	100	99.7	100	99.3	98.0	—	99.3	99.3
R3年度	97.7	99.0	100	99.0	98.7	98.0	100	100	98.0
R3年度	98.0	99.3	—	99.0	98.0	82.3	100	99.7	96.0

※ . . . 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]

施設の一体管理により、共通業務については一括発注している。クルーについても一括雇用し、効率的な配置により質を落とすことなく経費の削減に努めた。

清掃、警備、設備保守点検等の再委託については、設備担当者が一括管理し、受託者から作業計画や日報の提出を義務付け、連携を図ることで適切な業務遂行がなされた。

また、光熱水費については、施設の一体管理の利点を活かすとともに、スタッフへの省エネ教育が徹底され、節減効果があがっており、物価高騰に伴う光熱費の高騰にもかかわらず、予算額を下回った。

(単位：千円)

指定管理料	【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	351,529	316,144	359,398	362,706	361,621	360,585
決算	351,529	316,144	359,398	414,472	411,293	366,829

(単位：千円)

総事業費	【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	528,528	446,096	535,696	573,383	568,527	560,091
決算	517,816	451,547	545,284	514,039	501,983	488,748

(単位：千円)

うち光熱水費	【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	67,508	54,170	62,753	68,257	68,257	67,248
決算	55,047	31,494	45,665	48,662	50,142	65,433

※ . . . 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り組みがなされ、その効果があったか。

【所見】

利用料金収入、自主事業収入、その他収入については、予算と比較して、72.0%、81.4%、63.3%となった。

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う施設の休館はなかったものの、一定程度の行動制限や繰り返される感染拡大、また、海外からのインバウンドについても、水際対策が10月に大幅に緩和されるまで継続されており、門司港レトロ地区を訪れる国内外の観光客がコロナ禍前と比べ減少したことが主な要因である。

一方、関門海峡ミュージアムでの「カラフル・チョークアート展」や門司港レトロ展望室での天空ライブを実施するなど、施設の魅力の向上に取り組んだ。

なお、団体客やインバウンドが徐々に回復傾向となったことから、利用料金収入、自主事業収入、その他収入のいずれも、昨年度と比べて予算との比率が10ポイント以上上昇している。

(単位：千円)

収入		【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
利用料金収入	予算	134,132	89,880	123,516	153,697	149,656	146,862
	決算	136,081	110,374	129,211	70,502	91,702	105,677
自主事業収入	予算	24,713	31,897	39,841	39,841	39,841	35,728
	決算	21,915	33,025	42,035	23,563	19,052	29,092
その他収入	予算	4,828	8,175	12,941	17,139	17,139	16,916
	決算	11,745	12,674	14,640	5,502	7,858	10,715

※ . . . 評価対象年度

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】

総合的な管理事務所を門司港レトロ観光物産館内に置き、適正な人員配置のもと、集中的な施設の管理運営が行われた。産業経済局所管7施設と港湾空港局所管2施設とを一体管理することで、効率的な運営がなされた。

スタッフ・クルーに対しては、接遇研修や防犯・防災研修などを積極的に実施し、職員の資質を高める取り組みを行うとともに、定期的に会議や個人面談などを行うことで、職員相互のコミュニケーション、情報共有もなされている。

地域や関係団体等との連携については、まちづくり団体・民間企業・行政で構成している「門司港レトロ倶楽部」の副会長やイベント委員会の委員長を務め、緊密に連携を図りながら、門司港レトロ地区の観光振興と地域活性化に努めており、関門海峡フェスタや門司港レトロカウントダウンといったイベントの企画実施や運営に参画するなど、地元からの信頼も厚い。

（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】

「個人情報保護マニュアル」に基づき、施設利用申請書等の紙面による個人情報は所定の場所で厳重に管理し、パソコン内の個人情報はパスワードを定期的に変更することで情報漏洩防止に努めるとともに、定期的に個人情報保護に関する研修等を実施するなど、個人情報を保護するための対策は適切に行われている。

平等利用のための配慮については、毎日の朝礼・終礼や定例ミーティング等で施設全体の情報共有化を図り、施設に配置しているベビーカーや車椅子等の貸出しを利用者に積極的に勧めるなど、利用者の世代等により生じる様々な状況にきめ細かく対応した。

経理については、施設ごと、収支項目ごとの確認を行い、内部監査を毎年実施するなど、適切な会計処理を行うとともに、市に適宜報告を行っている。

安全対策・危機管理体制については、緊急時に関係機関と連携し、迅速に対応するためのマニュアルや体制を構築するとともに、定期的に消防訓練、防災訓練を実施しており、夜間の少人数での対応を想定した訓練も行われている。

加えて、カメラの映像を人工知能（AI）が分析して人の密集度合いを自動検知し、

その結果をデジタルサイネージ（電子看板）やスマートフォンに表示するシステムを導入（令和2年度から市の実証実験として始め、令和4年度からは施設として導入）している。

また、非常災害時の対応では、台風等の自然災害の際、速やかに施設の確認を行い、市に安全報告を行っている。

【総合評価】

〔所見〕

施設の効率的な運営や魅力向上に取り組むとともに、安定した観光客誘致のため、これまで国内のほか、台湾・韓国を中心に海外団体客への積極的なセールスを行ってきた。

また、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響を受け、利用者数が減少したが、北九州市内や福岡県内、関西方面の学校への営業、広報活動を強化し、修学旅行や校外学習を誘致するなどして、感染防止対策の徹底を図りながら、可能な範囲で集客活動を行った。

効率性を向上させるため、施設一体管理により、共通業務については一括発注している。クルーについても、効率的な配置により、質を落とすことなく経費の削減に努めた。

また、地元団体や他の観光施設とも協力して、イベントの開催にも積極的に取り組むなど、地域振興への貢献度は高く、地元団体からの信頼も厚い。

新型コロナウイルス感染症感染拡大による観光客の大幅な減少等、大きな影響を受ける中で、施設運営のみならず、門司港レトロ地区のにぎわいづくりに積極的に貢献してきたことは評価できる。