

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・課	環境局グリーン成長推進部サーキュラーエコノミー推進課
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	名 称	北九州市エコタウンセンター	施設類型	目的・機能
	所 在 地	北九州市若松区向洋町10番地20	I	⑤
	設置目的	北九州エコタウン事業の紹介や展示、市内環境関連産業の紹介等を行うほか、環境に関する学習及び交流の場を提供するなど、北九州エコタウン事業の支援拠点として設置。		
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
指定管理者	名 称	一般社団法人北九州エコタウンネットワーク		
	所 在 地	北九州市若松区向洋町10番20		
指定管理業務の内容		・施設見学等に関する企画・立案、見学者対応、連絡調整等 ・施設展示、施設利用者に対する支援、施設の利用促進に関する業務 ・市の環境産業施策に関するPR、情報提供等 ・施設の維持管理に関する業務（清掃、警備等） ・その他、統計作成、苦情対応		
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日		

【参考：評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 （評価結果）
	（評価レベル：0～5）			（100点満点）	
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み				50	43
（1）施設の設置目的 の達成	4	4	年間見学者数において、要求水準（90,000人）および目標値（100,000人）を共に上回り、過去最高の103,987人を達成した点は高く評価できる。教育委員会との連携による「SDGs 環境アクティブ・ラーニング」の受入れなど、時代のニーズに即したコンテンツ提供が功を奏しているものと考えられる。また、市内の他施設（環境ミュージアム等）への出展等を積極的に行い、施設外への情報発信と集客の掘り起こしに努めたことも高く評価できる。	35	28
（2）利用者の満足度	5	5	利用者アンケートにおいて、総合的な満足度がほぼ100%という極めて高い水準を維持している。特筆すべきは、単なる案内業務に留まらず、「エコ・コンシェルジュ」の配置や、予約なしの来館者への柔軟な対応、フリーWi-Fiの拡充など、ホスピタリティの向上に努めている点である。また、WEBアンケートの導入による集計の効率化や、苦情ゼロを継続している運営体制、学校向けの事前学習シート送付といった細やかな配慮も利用者満足度の源泉となっており、高く評価できる。	15	15
2 効率性の向上等に関する取組み				30	18
（1）経費の低減等	3	3	こまめな節電・節水により、電気・水道料金ともに前年度を上回る削減を実現しており、コスト意識を持った適切な管理運営として評価できる。	20	12
（2）収入の増加	3	3	自主事業の収入は計画額よりも低かったものの、その収入は指定管理業務に100%還元されているほか、貸会議室等の施設使用料は前年比で微増となっており、収入全般としては、前年度と同等と評価できる。	10	6

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み				20	12
(1) 施設の管理運営 (指定管理業務) の実施状況	4	4	管理責任者のもと、窓口・案内・企画をバランスよく配置した組織体制が構築されている。日頃より、エコタウン企業から知識を習得する「現場主義」の姿勢は、解説の質の向上に直結している。また、「北九州エコタウン連絡会議」を開催し、地域やエコタウン企業相互の連携強化に努めており、エリアマネジメントの観点からも優れた成果を上げていると評価できる。	10	8
(2) 平等利用、安全 対策、危機管理体制 など	3	3	個人情報保護規程の遵守やセキュリティ対策、「耳マーク」の設置や「ふくおかまごころ駐車場」の整備など、コンプライアンスおよびバリアフリーへの対応は適切に行われている。安全面においても、法定点検に加え自主点検を行い、所管課との迅速な情報共有体制を構築している。AED 講習や防災訓練を全スタッフ参加で実施するなど、有事の際の備えも行っており、適切に管理していると評価できる。	10	6
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる (80点以上) B：やや優れていると認められる (70点以上80点未満) C：適正であると認められる (60点以上70点未満) D：努力が必要であると認められる (50点以上60点未満) E：かなりの努力が必要であると認められる (50点未満)				合 計	100
				総合評価ランク (A～E)	75
					B

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

北九州市エコタウンセンターの指定管理業務は、単なる施設管理にとどまらず、エコタウン事業や次世代エネルギーパークの紹介、エコタウン企業や実証研究施設などの見学引率・説明、環境学習や市内環境関連産業の紹介など、北九州市の環境施策のスポークスマンとしての業務も担っている。

特筆すべき功績として、年間見学者数が目標を大幅に上回る 103,987 人に達し、過去最高の実績を上げた点が挙げられる。利用者満足度においてもほぼ 100%という極めて高い評価を維持しており、エコ・コンシェルジュの配置や学校教育との連携強化など、市民サービスの質的向上に真摯に取り組んだ結果が表れている。また、エコタウン連絡会議の開催などを通じて、地域やエコタウン企業相互の連携強化に努めたことは、エリア全体の価値向上に寄与するものとして高く評価できる。経営面では、自主事業収益を全額指定管理業務に還元するほか、こまめな節電・節水による経費削減を徹底するなど、公費抑制を実現した。安全対策やコンプライアンス遵守についても、全スタッフ参加の防災訓練や AED

講習の実施、バリアフリー対応の強化など、公の施設の管理者として必要な体制が構築されている。

このように、より良い施設運営のための地道な努力の結果が、特に見学者の増加と利用者からの高い満足度につながったものとして高く評価できる。

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

適正に評価されている。

来場者数増加の一方、アンケート回答数が減少している。より幅広い利用者の声を収集できるように検討いただきたい。今後も市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	75	—	—	—	—	75

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶ 1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（+5年間）を認めるもの。

※低評価のペナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶ 最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。