

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	北九州市エコタウンセンター
	所 在 地	北九州市若松区向洋町10番地20
指定管理者 （自己評価者）	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番地20
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和7年4月1日～令和8年3月31日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
1 リモート工場見学	☒	○	
2 洋上風力見学コース新設	☒	○	
3 市民向けバスツアー	☒	○	
4 夏休み体験学習	☒	○	
5 環境ワークショップ	☒	○	
6 出張エコタウンセンター	☒	○	
7 利用者のニーズに応える柔軟な 受入れ	☒	○	
8 教育委員会が行う環境学習への 協力	☒	○	
9 楽しく学べる仕掛けづくり	☒	○	
10 PR チラシ作成	☒	○	
11 ホームページリニューアル	☒	○	
12 リサイクル製品等の積極的な利 用	☒	○	
13 「分かりやすい」の工夫	☒	○	

14 SDGs 学習メニュー	☑	○	
15 エコ・コンシェルジュの設置	☑	○	
16 利用者アンケートの実施・活用	☑	○	
17 PDCA サイクル	☑	○	
18 苦情に対する対応	☑	○	
19 ホームページや SNS での情報提供	☑	○	
20 館内展示による情報提供	☑	○	
21 フリーWi-Fi 機能の拡充	☑	○	
22 貸会議室の利用促進	☑	○	
23 研修や意見交換会の参加・実施	☑	○	
24 平等利用（耳マーク設置、ふくおかまごころ駐車場整備）	☑	○	
25 エコタウン連絡会議	☑	○	
26 体験型インタラクティブのリニューアル	☑	×	R10 年度実施予定
自主事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
1 利用者のニーズに応じた学習や見学内容の提供・プレミアムツアー	☑	○	有料バスツアーは R10 年度以降実施予定
2 エコタウンまつり・ウィンターフェス ・廃材利用で学ぶ環境体験学習 ・環境啓発グッズ等の販売 ・有料ワークショップ ・ワークショップキット販売 ・資源ごみ持ち込みイベント	☑	○	
3 自動販売機設置	☑	○	
4 エコタウン企業合同会社説明会	☑	○	
5 企業団体向けリモート講座	☑	×	R9 年度実施予定
6 健康講座	☑	×	R9 年度実施予定
7 電子決済の導入検討	☑	×	R10 年度実施予定
8 多言語対応（指定管理者分）	☑	×	R9 年度実施予定
9 飲食スペース提供（イベント時）	☑	○	
10 新人研修パッケージ提供	☑	×	R10 年度実施予定

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント						自己評価
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み						評価レベル (0～5)
(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。						
[評価の理由、要因・原因分析]						
① 目標の達成						
・令和7年度の年間見学者数は前年度より5,862人多い103,987人となり、要求水準の90,000人、目標の100,000人とともに上回る過去最高の見学者数となった。						
(単位：人)						
【利用者数】	6年度 (更新前)	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)
要求水準	80,000	90,000	90,000	90,000	90,000	90,000
目標値	100,500	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000
実績	98,125	103,987	—	—	—	—
※ 7 ・・・評価対象年度						
② 利用促進を図るための取組み						
・利用者の区分や目的等ニーズに応じた受け入れ調整、見学対応に加え、リモート環境学習（7件、265名参加）、環境ワークショップ（10件、204名参加）を実施した。						
・教育委員会が実施している「SDGs 環境アクティブ・ラーニング」に協力し、優先的・計画的に見学受入を行った（32学校、2,439名受入）。						
・出張エコタウンセンターとして、エコライフステージや市内の公共施設（環境ミュージアム、スペースLABO）が主催する市民向けイベントに出張エコタウンセンターとして出展参加し、来場者へのPRを行った（出張エコタウンセンター3,144名参加）。						
・エコタウン企業や地域と連携したエコタウンまつり（5月実施、4,500名参加）、ウィンターフェス（2月実施、440名参加）を開催し、積極的な集客活動を行った。						
・次世代エネルギーパーク見学ツアーの新たな見学先として、洋上風力見学ツアーを新設した（見学件数184件、5,105名）						
・夏休み体験学習として、夏休みの自由研究等に役立つ内容を盛り込んだリサイクル工						

場バックヤードツアーなどの「夏休み体験型ツアー」、「毎日が自由研究」などを開催した（55回、1,730名参加）。

- ・定例の工場見学とは別に、市民向けバスツアー等を企画・実施した。

実施日時	名称	参加人数
令和7年5月11日	エコタウンまつりバスツアー	231名
令和7年5月28日	今しか見られない！洋上風力発電バスツアー	84名
令和7年7月31日	夏休み親子エコバスツアー	30名
令和7年8月19日	夏休み親子エネルギーバスツアー	40名
令和8年3月19日	まるごと若松地産地消バスツアー	30名

- ③ 複数の施設を一括して管理する場合 該当しない

- ④ 効果的な営業・広報活動への取組み

- ・見学コースや学習メニュー等を掲載した「令和7年度版見学PRチラシ」を作成し、北九州市内及び福岡県内の教育機関等へ幅広く送付した。

〔令和7年度 送付・配布実績〕

教育機関	公共施設	合計
1,329件	25件	1,354件

- ・ホームページのデザインを変更し、事業内容や施設見学の予約方法・内容が分かりやすくなるよう、リニューアルを行った。またリモート環境学習ページ、飲食スペース、ユニバーサル設備などの施設案内ページを追加した。

（2）利用者の満足度

評価レベル
(0～5)

- 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。

5

【評価の理由、要因・原因分析】

① 施設利用者の満足が得られているか

【エコタウン事業アンケート結果】

【満足度】	6年度 (更新前)	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)
目標値	95%	95%	95%	95%	95%	95%
実績	100.0%	99.7%	—	—	—	—
有効回答数	242人	123人				

※ ☐・・・評価対象年度

※実績はアンケート項目における「非常に良い」「良い」など、4段階評価または3段階評価における上位2項目の割合

【次世代エネルギーパークアンケート結果】

【満足度】	6年度 (更新前)	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)
目標値	95%	95%	95%	95%	95%	95%
実績	100.0%	99.5%	—	—	—	—
有効回答数	92人	79人				

※ ☐・・・評価対象年度

※実績はアンケート項目における「非常に良い」「良い」など、4段階評価または3段階評価における上位2項目の割合

- ・利用者のニーズに応じた学習、見学内容及びサービスの向上を追求していくため、「見学者アンケート」を202名に対して実施した。
- ・「(1) 施設について(管内の清掃、空調、明るさ、案内表示、トイレの利用等)」では「大変良かった」、「良かった」との回答がエコタウン事業見学者が100%、次世代エネルギー見学者が100%であった
- ・「(2) 館内の展示物について(見やすさ)や(理解のしやすさ)」では、「大変良かった」、「良かった」との回答が、エコタウン事業見学者が98.4%、次世代エネルギー見学者が100%であった
- ・「(3) エコタウン事業について(リサイクルの取り組みや資源循環型社会など)」「(3) 次世代エネルギーパークについて(再生可能エネルギーの取り組みなど)」では、「良く理解できた」、「理解できた」との回答がエコタウン事業見学者が100%、次世代エネルギー見学者97.5%であった
- ・「(4) 見学について(リサイクル工場の見学など全般)」では、「大変良かった」、「良かった」との回答がエコタウン事業見学者が100%、次世代エネルギー見学者100%であった
- ・「(5) 再度来館したいと思いますか」では、「ぜひ来館したい」、「機会があれば来館したい」との回答がエコタウン事業見学者が100%、次世代エネルギー見学者100%であった。

以上のように、見学者の満足度は非常に高い。

- ・総合的な満足度としては、上記（１）～（５）のアンケート項目の「大変良かった」「良かった」等の回答を集計。全ての項目において目標の 95%以上を達成しているほか、総合的な満足度としても 100%に近い満足度を達成している。
- ・一方で、従来は紙のアンケート用紙を来場者に手渡ししていたところ、令和 7 年度からは WEB アンケートを採用したことにより、団体来場者の代表や担当のみが回答するというケースが多くなり、有効回答数が減少している。今後はより積極的なアンケート回答への協力依頼や、団体来場者に対して参加者個々人から回答を依頼するなど回答数の増加に努める。また、WEB アンケートのみでなく、直接的なヒアリングも併せて実施することで改善に繋がる質の高いコメントの収集に努める。

② 利用者意見の把握・反映

- ・アンケートにより、利用者のニーズを把握し、継続的に施設運営に反映させている。また、アンケート項目以外で「利用者からの要望、改善事項、市への提案事項」などが寄せられた場合は、利用者の声として「リスト化」し、全スタッフで情報共有を図る体制としている。
- ・見学予約のあった学校に対しては、事前学習シートを送付し、学習進度に応じた見学対応を実施している。

③ 苦情に対する対応

- ・意見や苦情については、WEB による利用者アンケートや館内に設置した「意見ボックス」にて受け付けており、朝礼時などに、全スタッフで共有し、施設改善や利用者への対応に反映させることとしている。令和 7 年度は肯定的な意見は寄せられたものの、苦情件数は 0 件であった。

④ 利用者への情報提供

- ・エコタウン企業やイベントなどの最新情報について、ホームページで情報発信した。
- ・市政だよりにもイベント情報を掲載するとともに、SNS での効果的な発信にも取り組んでいる。
- ・イベント開催にあたっては、市内の全小学校へチラシを配布した。
- ・来館者に対しては、センター内の展示物（パネル、動画、サンプル、模型など）を活用し、リサイクルやエネルギー等の取組みを分かりやすく伝えている。

④ サービスの質を維持・向上するための取組み

- ・受付窓口に来館者のニーズ等を迅速に把握し対応するスタッフ「エコ・コンシェルジュ」を配置。予約のない来館者（スポット来館者）への展示案内や来館者が快適に過ごせるように対応している。
- ・館内のフリー Wi-Fi の利用範囲を拡充し、利用者が快適にインターネットを利用できるようにしている

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

評価レベル
(0～5)

- 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。
- ② 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

3

【評価の理由、要因・原因分析】

(単位：千円)

【支 出】		6年度 (更新前)	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)
事業費	計画	803	1,511	1,511	1,366	1,366	1,366
	実績	479	536	—	—	—	—
人件費	計画	35,399	45,015	45,966	46,917	47,663	48,691
	実績	35,494	40,436	—	—	—	—
施設維持 管理費	計画	24,425	24,533	24,506	24,613	24,911	25,305
	実績	22,110	24,543	—	—	—	—
その他管 理運営費	計画	6,842	8,916	5,845	5,177	5,964	5,211
	実績	3,566	8,351	—	—	—	—
一般管理 費等	計画	1,726	3,430	5,577	5,972	4,141	3,472
	実績	7,794	9,468	—	—	—	—
計	計画	69,195	83,405	83,405	84,045	84,045	84,045
	実績	69,443	83,334	—	—	—	—

(単位：千円)

【うち修繕費】	6年度 (更新前)	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)
計画	800	879	879	879	879	879
実績	813	803	—	—	—	—

※ 7・・・評価対象年度

① 経費の効率的な低減

・こまめな節電や節水を行い、経費低減に取り組んだ。

【水道光熱費】	6年度		7年度		削減	
	使用量	金額	使用量	金額	使用量	金額
電気	146,430kWh	4,239,681 円	144,804kWh	4,043,081 円	1,626kWh	196,600 円

水道	641 m ³	508,233 円	450 m ³	436,156 円	191 m ³	72,077 円
----	--------------------	-----------	--------------------	-----------	--------------------	----------

② 再委託の経費が最小限となる工夫

・委託先の選定にあたっては、実績のある事業者数社から見積を徴収し、事業者を選定している。また、委託業務が計画通りに行われるよう、作業時期・作業回数について適切な指導・監督を行った。

〔再委託による業務〕

	消防設備	空調設備	自動扉	シャッター	廃水処理	循環ポンプ	植栽維持	屋上緑化	壁面緑化	建築物・設備点検	昇降機保守	電気点検
計画回数 年次・定期	2回	4回	2回	1回	8回	8回	2回	4回	2回	1回	12回	7回
実施回数	2回	4回	2回	1回	8回	8回	2回	4回	2回	1回	12回	7回

③ 経費の效果的・効率的な執行

・軽微な日常清掃や修繕、除草等維持管理作業は指定管理者自ら実施し、庭の水やりを天候に考慮して実施する等、経費の効率的な執行に取り組んでいる。

(2) 収入の増加

評価レベル
(0～5)

- ① 収入を増加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。
- ② 使用料（利用料金）収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているか。
- ② 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。

3

〔評価の理由、要因・原因分析〕

(単位：千円)

【収 入】		6年度 (更新前)	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)
指定管理 料収入	計画	68,931	83,137	83,137	83,137	83,137	83,137
	実績	68,944	83,137	—	—	—	—
自主事業 収益還元	計画	264	268	268	908	908	908
	実績	499	197	—	—	—	—
計	計画	69,195	83,405	83,405	84,045	84,045	84,045
	実績	69,443	83,334	—	—	—	—

① 収入増加に対する取組み

・会議室利用促進を目的に、リニューアルしたホームページでは、会議室内の様子や設備についてホームページ内の映像で事前に確認できるよう改善した。

② 自主事業収入・施設使用料

- ・エコタウン企業に関連するリサイクル製品などの環境啓発グッズの販売やエコタウンまつりなどのイベントで集客を図り、そのイベント内で有料ワークショップなどを開催することで、197,216 円の収入を得た。
- ・条例に基づき使用料を徴収する貸会議室等については、1,763,850 円の収入を得ており、前年度と比較し微増ではあるが増加した。

③ 自主事業による収益還元の取り組み

- ・指定管理料による事業実施だけでなく、自主事業による 197,216 円の収入を指定管理業務に収益還元を行うことで、指定管理事業の拡充を図った。

<指定管理業務への収益還元の状況>

(単位：千円)

【実績】	6年度 (更新前)	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)
利益額	499	197	—	—	—	—
還元額	499	197	—	—	—	—
還元率	100%	100%	—	—	—	—

※ ・・・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

評価レベル
(0～5)

- | | |
|---|----------|
| 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。 | 4 |
| 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）。 | |
| ④ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 | |

[評価の理由、要因・原因分析]

①合理的な人員の配置

- ・管理責任者として経験豊富なセンター長を配置したうえで、他のスタッフとの緊密な連絡体制を構築している。また、スタッフごとの経験、専門性を活かし、柔軟かつ安定的な配置、満足度の高い見学者対応、利用者サービスを可能とする管理運営体制としている。
- ・具体的には、館内窓口の対応者として、本館1名、別館1名、計2名のスタッフを配置。見学案内、イベントの企画及び実施業務については、センター長1名、次長1名、ガイド6名の計8名で対応している。

②職員の資質・能力の向上

- ・アクティブラーニングの見学者は日明工場見学を体験していることから、スタッフも同工場の見学を実施し、知見向上に努めた。

- ・市内の工場を訪問し、AIを活用した生産プロセスについての知見を得た。
- ・日頃より、エコタウン企業の工場担当者から工程ラインの仕組み、事業の現況等について、直接レクチャーを受けることでより専門性の高い知識を習得している。
- ・利用者が快適に利用できるよう職員2名が、接遇マナー研修を受講し、全スタッフへ伝達研修を実施した。

③地域や関係団体等との連携や協働

- ・エコタウン企業相互や地域との連携強化を図る「北九州エコタウン連絡会議」を開催した。令和7年度は、港湾空港局の担当職員によるリサイクルポート活用の提案や響灘ビオトープ職員による企業向けのネイチャーポジティブ講演や現地視察を実施した。
- ・環境ミュージアム、響灘ビオトープ、若松図書館、スペースラボのイベントへ出張エコタウンとして出店する等、近隣の公共施設との連携イベントを実施した。また、響灘ビオトープ、若松図書館とはスタンプラリーも実施しており、互いの施設の回遊性を向上に努めた。
- ・エコタウン企業及び地元高校と連携して、将来的な地元就職、エコタウンの企業PR、人材確保を目的としたエコタウンの合同企業説明会を行った（エコタウン企業7社、地元高校参加者136名）

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

評価レベル
(0～5)

- | | |
|--|---|
| 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。 | 3 |
| 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。 | |

【評価の理由、要因・原因分析】

①個人情報保護

- ・北九州市及び当社の「個人情報保護規程」を遵守し、個人情報を厳正に管理している。
- ・見学者情報を入力している「視察情報管理システム」は、個人情報のセキュリティ強化のためパスワード管理している。
- ・パソコンについてもパスワード管理を行っている。
- ・適時、社内スタッフへ情報取り扱いに関する指導・教育を行っている。

②利用者の平等利用

- ・本館及び別館の窓口に「耳マーク」を設置し、聴覚障害がある方が来館時に筆談に利用できるメモ用紙やコミュニケーションボード（ミニ白板）を設置している。
- ・障害者や高齢者、妊産婦が安全に利用できる「ふくおかまごころ駐車場」を整備、バリアフリー環境を提供している。
- ・障害者や高齢者の度合いに応じて階段のないルートでの見学提案や、必要に応じて見学時のサポート人員を配置している。
- ・令和7年8月に、職員一名が北九州市指定管理者向け人権啓発推進者養成研修を受講。その後、全スタッフへ伝達研修を実施した。

③該当なし

④収支の内容

- ・経理等事務処理および施設の維持に係るモニタリングを通じて、適切に行われていることを施設所管課とともに確認している。

⑤安全対策

- ・法定点検に加えて、自主的な建物・設備の点検を行うことで、施設状況を常に把握し、自主点検報告書にて、施設所管課と情報を共有している。修繕が必要な場合は迅速に対応し、事故防止に努めている。
- ・見学者に対して、事前に見学の際の注意事項を送付するとともに、見学当日にも再度周知することで工場見学時の事故防止につなげている。

⑥⑦ 危機管理体制

- ・開館時間中は、敷地内を定期的に巡回し、不審者や不審物について監視している。
- ・「危機管理マニュアル」を制定し、事故発生時や非常災害時の来館者の安全確保・避難誘導等について規定している。
- ・緊急事態が発生した場合は消防、所管課など関係各所に速やかに連絡がとれるよう緊急連絡網を整備している。
- ・事故や災害などの緊急事態に備え、スタッフ全員が参加して防災訓練を実施、避難誘導の方法等を確認している。（防災訓練：令和8年3月実施）
- ・館内に設置している「AED（自動体外式除細動器）」は、いつでも使用できるよう日常点検を行い、スタッフは使用方法及び心肺蘇生術等を含めたAED講習を年1回受講し、事故、災害等の緊急事態に備えている。（AED講習：令和8年3月実施）
- ・災害や事故に備え、「エコタウンセンター安全管理マニュアル」を整備。利用者の安全確保と施設設備の保全を図り、予防策や緊急時対応を円滑に行える体制を整えている。

【総合評価】

【全体的な評価・今後の対応等】

令和7年度の見学者数については、要求水準、目標ともに上回り、過去最高の見学者数となった。昨今の少子化による児童数減少や突発的な自然災害、国際情勢などのマイナス要因等があるなか、見学者需要の掘り起こしのため、北九州市内及び福岡県内の教育機関等に対して、幅広く見学PRチラシを送付するなど、積極的に広報に努め集客につなげている。

加えて、ホームページのリニューアルにより、貸会議室の様子を閲覧可能とするなど、会議室利用促進による収入増にも努めた。

また、響灘ビオトープ、環境ミュージアム、若松図書館、スペースラボ等のイベントへ相互に出展し、地域や関係団体との連携を推進した。

これらの取組みの結果、利用者アンケートでは、昨年度同様、全ての項目で高い評価を受けている。

上記のような、より良い施設運営のための地道な努力の継続が、見学者の増加と利用者満足度の高さにつながったものと考えている。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	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をおこなった
4	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2	↓	要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。