

北九州市立環境ミュージアム指定管理者選定に関する提案概要

審査項目	タカミヤ・里山・エックス共同事業体	チームZ共同事業体
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">1 指定管理者としての適性の観点</p>	<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針 【理念】 「進化する北九州市環境ミュージアム」 新たな時代の要請に応え、過去や現在を「学習する場」から、未来の持続可能な社会づくりに向けて行動、実践するための「共創する場」への進化を目指します。 【基本方針】 これまでの環境ミュージアムの運営実績を礎に、堅実な管理運営を継続すると共に、体制、領域、活動、連携、人材、マネジメントの6つの「進化」を目指して運営に取り組みます。</p> <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤 【公益財団法人 タカミヤ・マリバー環境保護財団】：①人的基盤：水辺の保全と環境教育等の活動支援団体 ②財政基盤：平成29年度/流動資産20,580千円、固定資産219,496千円、正味財産238,503千円と安定基盤保持 【特定非営利活動法人 里山を考える会】：①人的基盤：環境教育とまちづくりの実践主体 ②財政基盤：平成29年度実績/収入174,000千円、当期純利益3,200千円、正味財産が78,000千円。 【株式会社 エックス都市研究所】：①人的基盤：全国で活動するシンクタンク（社員数132名）、北九州市に九州事務所を置く、②財産基盤：直近決算（47期）流動資産1,520,105千円、固定資産329,550千円、純資産738,252千円。</p> <p>(3) 実績や経験など 共同事業体3者は、北九州市環境ミュージアムの誕生と成長に深く関与、タカミヤ・マリバーは平成18年度から、里山を考える会は平成21年度から指定管理者として施設運営を10年間担い、またエックス都市研究所はシンクタンクとして平成11年度に本施設の整備に関する基本調査、さらに平成16、17年度には展示改装に係る調査など共に歩んできました。 これまでの本館運営管理にて多種多様なガイド対応、環境教育プログラム、イベント、普及啓発活動等を確実に実施し、 ①年々年間入場数10万人以上を安定的に達成、2018年9月入館者数200万人突破、 ②利用者満足度95%以上を維持、③重大事故トラブル発生ゼロ！運営起因による休館ゼロの実績を達成。 【専門的知識や資格】 環境活動経験豊富な職員や、博士・修士・学士といった専門知識や関連資格を持つ職員の知識や経験に加え、3者の専門家・有識者による支援により、環境系、自然体験、レジャー等多様な分野の市民団体や企業、行政との協働が可能。 【専門的知識や資格】 環境活動経験豊富な職員や、博士・修士・学士といった専門知識や関連資格を持つ職員の知識や経験に加え、3者の専門家・有識者による支援により、環境系、自然体験、レジャー等多様な分野の市民団体や企業、行政との協働が可能。 【役割・責任分担】 3者の特性や強みを活かし、タカミヤ・マリバーがガバナンスを中心に統治管理機能を担い、里山を考える会が施設の運営業務（オペレーション）の中核を担い、エックス都市研究所が主に調査研究・企画開発機能の強化を図る。</p>	<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針 「北九州エリアの施設とのネットワークの構築をする」 ・ 確実・迅速に実現し、実行力のある管理運営体制を整える。 ・ 環境ミュージアムの認知度をより高めていくための活動に努める。</p> <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤 スタッフの採用と育成はもちろんのことながら構成企業、協力企業からの出向を依頼し専門的立場から施設の管理と運営を行う。加えて外部派遣会社とも連携する。株式会社ヘッププロモーションと株式会社cokiは共に共同事業体を構成することで、より幅広い分野で安定した人的・財政基盤を構築している。また、メインバンク（西日本シティ銀行）へも協力を依頼し、了承を得ている。</p> <p>(3) 実績や経験など 直接元請けの経験はないが、門司港レトロ地区指定管理、小倉城等の管理運営に協力してきた実績に加え、自社のアイデアと体験からより良い運営を行っていく。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">2 管理運営計画の適確性</p>	<p>【有効性】に関する取組み</p> <p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み ア 施設の管理運営方針について（事業計画）について ●目標（数値目標）：年間入場者数13万人以上の安定的な達成 1. 運営管理の基本的な考え方：これまで培ってきた本館の運営管理実績を基盤に、安全、安心の施設管理と多様なお客様のニーズに柔軟に対応する運営を継続するとともに、「進化する環境ミュージアム」を目指して「6つの進化」を基本方針として運営に取り組む。 2. 進化する6つの機能： ①体制の進化：「（仮）持続可能社会共創センター」の創設による企画、調査研究、人材開発機能等の強化。ライブラリの充実等と併せ、施設管理から環境博物館としての機関運営への進化を目指す。 ②領域の進化：公害克服の歴史、環境保全、資源循環・低炭素社会から、脱炭素やSDGs等に領域を拡大、環境、経済、社会にわたるテーマに総合的分野横断的に取り組む。 ③活動の進化：展示解説ガイド・環境学習支援から、行動変容・実践につなぐ「インタープリター」、「ファシリテーター」としての活動へのレベルアップを図ると共に、活動フィールドの拡大にも挑戦する。 ④連携の進化：これまでに蓄積された市民、NPO、教育・研究機関、企業等とのパートナーシップを基盤に、海外の団体・機関等とのグローバルなネットワークも含めたさらなる展開に努める ⑤人財の進化：研究、人財開発の機能を有するセンター新設により、これらの活動を支える多彩かつ専門性の高い人財の育成に取り組むとともに、都市型環境学習の拠点形成を目指す。 ⑥マネジメントの進化：共同事業体3者の特徴、知見・ノウハウを活かして体制を再構築、より一層堅実かつ効率的な施設の管理に努めるとともに創意工夫による集客や多様な自主事業の展開を図る。</p>	<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み インクルーシブな施設づくりを目指す。 経験豊富なスタッフを配置することはもとより、さらなるサービスの質の向上を目指してスタッフの教育や勉強会を積極に行う。 地域の住民や関係団体等との連携を図り、これまで以上に対外的な情報発信力の強化を行う。</p> <p>(2) 利用者の満足度 目安箱の設置やスタッフのやる気を向上させる組織づくりを行う事で、顧客満足度をあげていく仕組みを構築する。 今ある資源を最大限有効活用することで、経費を抑えつつマンネリ化の解消や利用者の満足度向上を目指す。</p>

【有効性】に関する取り組み

イ 政策支援を図るための効果的な取り組み

1. 環境基本計画の着実な実行、2. トップランナーとしてのSDGs 実現に向けた施策推進、③「東田ミュージアムパーク創造事業」で域内該の文化施設群、民間施設等の連携強化によるエリア集客力の強化等への支援、協力に取り組む。

ウ 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組み

1. 利用者増加：入館料無料化、平日・土日祝日に合わせた対応、多言語化対応や障害者対応、ライブラリの拡充等

2. 利便性：誰もが気軽に立ち寄れる仕組み、施設充実による取り組みを展開する。

エ 施設間の有機的な連携を図るための取り組み

1. 北九州市環境ミュージアムと北九州エコハウスや北九州地球の道を組み合わせたプログラムを開発、実施する。

2. エコタウンセンターや次世代エネルギーパーク、響灘ビオトープと共同プログラムの実施などを推進する。

オ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取り組み

1. 積極的な営業活動で、来館を促進します。(市内小中学校や他の教育機関への営業活動)

2. ホームページやSNS 活用に加え、新たな情報発信としてyoutube 等への動画投稿等、効果的な広報PR を工夫する。

(2) 利用者の満足度

ア 利用者の満足が得られるための取り組み：

●目標(数値目標)：利用者満足度 97%以上を目指します。

1. 利用者のニーズに応える体制づくり：①入館料を無料化、②夏休み無休、③祝日の月曜日開館に加え、④利用者のニーズに応えた開館時間の延長や短縮を検討する。

2. 経験を活かした取り組みをプラス：①平日・土日祝日に利用者に合わせた対応、②特別プログラムやイベントの実施

3. プログラムやイベントの充実：①様々な年代に向けた「環境最前線」を学ぶプログラム、②地元の環境活動団体や個人を応援するイベント、③プログラムやイベント企画展で環境啓発、④連続講座等を実施し、リピーター増加を図る。

4. 今までの経験を活かし、各対象者の満足向上を目指した取り組みをプラスします。：ファミリー(含む幼児)、小学生、学生、シニア・シルバー世代など、利用者のニーズに応えるプログラム、イベントの企画、実施する。

イ 利用者の意見を把握し、それらを反映するための仕組み

1. 利用者アンケートの見直し：①内容を検討します(市と調整有り)、②実施方法を検討する

2. フィードバックサイクルの仕組みを採用します。利用者ニーズを施設運営に反映させる仕組み【フィードバックサイクル】を確立し、利用者一人ひとりにとって居心地の良い、使いやすい施設へと成長させていくことを目指す。

ウ 利用者からの苦情に対する対策について

1. ゲストからのアドバイスを大切にします。苦情をゲストアドバイスとして受け止めます。改善の提案がスムーズに行えるよう手順書を作成します。頂いたゲストアドバイスを館内に掲示し対処のプロセスの「見える化」を図る。

エ 利用者への情報提供を図るための取り組み

1. 多様なゲストに対応した情報提供：①利用者の年齢に合わせた情報提供、②ライブラリコーナーの改善、③職員の知識向上と正確な情報の提供、④環境技術情報発信(企業のCSR 取り組み紹介等)、⑤環境学習サポーターとの協働プログラム実施、⑥環境学習施設案内冊子「ドコエコ!」、環境情報誌「ドコエコ!キタQ」等の作成協力、⑦最新の環境情報のホームページやSNS などでの発信、⑧環境学習コンシェルジュによる相談対応や企画立案を実施。

2. 施設充実による取り組み：①施設情報掲示、②情報ライブラリの充実、③質問データバンクの作成等実施する。

オ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案

①サービスの質を維持・向上するための提案：(1)接遇研修によるおもてなしの維持・向上(2)全ての人が利用しやすい施設化(3)いつでも快適な施設化 (4)館外清掃の定期実施 (5)施設の維持管理の徹底(6)施設・設備の利用方法の明確化。(2)市の施策に合わせた取り組み：(1)ていたんポイント、まちなか避暑地、まちなか暖らん、資源回収等。

<p style="text-align: center;">2 管理運営計画の適確性</p>	<p>【効率性】に関する取組み</p> <p>(1) 指定管理料及び収入 ア 指定管理業務に係る費用について 実績に基づいたオペレーションカレンダーの活用により計画的効率的な管理運営を行ない経費節減を図ると共に、再委託先と連携を緊密にとり、清掃業務及び設備保守業務、警備業務、保守点検の業務効率化を図りコスト削減に努める。 イ 収入を最大限確保する提案について 1. 施設の稼働率向上：①貸室利用の促進、②地球の道を有効活用等 2. 自主事業：①新規事業(1)特別講座『北九州SDGs大学院』、(2)土日祝日の『エコ緑日』、②継続事業(1)エコショップ、(2)環境学習有料プログラム、学習教材開発、(3)東田シネマ、(4)東田エコスクール、(5)出張環境ミュージアム、(6)各種有料イベント(エコッキングや工作講座、エコライブ講座など)などを実施する。 ウ 利用料金の設定について 1. 入館料は無料とする。 2. 入館料以外の利用料金については、市の定めた利用料金で運営する。 エ 市に対する収益の納付について 貸室料・設備利用料で得た収益は指定管理者の業務に充当、一部を市に納付する。</p> <p>【指定管理料提案額】 平成31年 76,012千円 平成32年 76,012千円 平成33年 76,012千円 平成34年 76,012千円 平成35年 76,012千円</p> <p>(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性 ア 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について 効率的なマネジメント活動に基づき、管理運営のあり方を戦略的に企画し計画、効果的・効率的に実践するとともに、実施成果を計画目標と比較・分析、必要な軌道修正や対策を行ない運営する。 イ 指定管理業務の適切な再委託について 1. 機械警備、空調設備保守、エレベーター保守点検、消防設備点検、自家用電気工作物保安、環境ミュージアムHP運営管理等は地域の信頼ある専門業者に再委託を依頼する。 2. 外溝管理、側溝清掃、除草・樹木管理、映像・音響等設備の日常点検管理等については、指定管理者自らが管理遂行する。</p>	<p>(1) 指定管理料及び収入 入場料無料を継続しつつ、スタッフの配置の見直し等を行うことで、運用の効率化を推進する。 有料イベントの実施等で、施設利用料の徴収率を向上させる。</p> <p>【指定管理料提案額】 平成31年 75,235千円 平成32年 75,990千円 平成33年 75,970千円 平成34年 75,970千円 平成35年 75,940千円</p> <p>(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性 定期的な、職員の専門性をいかしたイベントの実施や、団体旅行者向けのツアーパッケージの提案等を新たな事業として展開していく。</p>
	<p>【適正性】に関する取組み</p> <p>(1) 管理運営体制など ア 施設の管理責任者、管理体制について 1. 施設の管理責任者：①館長には公害、環境政策に知見が深い、施設の『顔』となる人材を配置するほか、②事務局長、③施設長、④持続可能社会共創センター長などに適材を配置する。 イ 施設の管理運営にあたる人員の配置について ①オペレーションカレンダーに基づき効果的・効率的な人員を配置。 ②繁忙期、特殊な対応が必要となる時は各運営母体の職員を配置する。 ウ 施設の管理運営にあたる人員の資格、経験について ①管理運営にあたる職員は、関連分野の資格・実務経験を持っている者を配置し、また、マルチタスクにより効率的な運営を図る。 エ 職員の資質・能力向上を図る取り組みについて ①本館職員としての自覚を養成、環境教育現場に必要なスキルアップや施設目的を理解し利用者満足度を最大にするサービス提供できるよう定期的な研修・見学等の機会を確保する。 オ 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開について 東田エリアを中心に、地域の一員として市民、企業との連携、学術機関との連携、NPOとの連携を強化する。</p> <p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など ア 利用者の個人情報保護対策 ①個人情報保護：法律や条例を遵守し各団体の規定に基づき適正に取り扱う。 イ 平等利用への配慮：公共施設は利用者に関われたものであるという認識を徹底、身障者、高齢者への対応、乳幼児連れのご家族対応、海外からの利用者対応など衛生面やハード面だけでなく心のバリアフリーを大切にする。 ウ 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などについて：①日常の定期巡回、安全管理マニュアルの見直し、研修の実施等、②事故発生時には利用者の安全確保を最優先とし、適切かつ迅速な対応を行う。 エ 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などについて：①日常の定期巡回、防犯・防災研修の実施、閉館時のシステム監視、②非常災害時の指示伝達経路の明確化、危機管理マニュアルを全職員に徹底し緊急時に備える。</p>	<p>(1) 管理運営体制など 資格を有するところは外部委託する。 各種知識を有したかたを招いて、定期的な勉強会を行い、スタッフの資質向上を図る。 経験や能力に適した人員配置を行う。</p> <p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など 公共施設として、インクルーシブな施設づくりを目指すとともに、職員への教育も徹底する。</p>