

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局観光部観光課
評価対象期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	① 北九州市小倉城（しろテラス含む） ② 小倉城庭園	施設類型	目的・機能
	所在地	① 北九州市小倉北区内 2 番 1 号 ② 北九州市小倉北区内 1 番 2 号	I	— ①
	設置目的	① 歴史的な展示や体験施設を備え、祭り・諸行事の実施を通して、市民や観光客を誘致し、健全な憩いの場を提供する観光施設 ② 日本の伝統文化に関する展示等を通じ、市民や観光客に文化の薫り高い場を提供する観光施設		
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	北九州まちづくりマネジメントチーム共同事業体		
	所在地	北九州市小倉北区船場町 2 番 10 号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理業務（案内業務、清掃業務、警備業務、施設保守業務、展示物保守業務）</li> <li>企画・営業業務、集客業務（イベント、企画展）</li> <li>広報宣伝業務、庶務・経理業務、データ管理業務など</li> </ul>		
指定期間		平成 31 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日		

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価 レベル	得点
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		37
(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。	35	4	28
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】			
<p>①令和元年度は、小倉城天守閣リニューアルオープンや人気アニメ「ソードアートオンライン」を活用した周遊イベントやコスプレイベントなどの実施、小倉城庭園での「ねこづくし展」をはじめとする企画展の開催、新たな施設として加わった「しろテラス」のお土産コーナーの充実やCAFÉの設置、小倉城の天守閣5階を活用したユニークベニューの実施、小倉城と小倉城庭園の2館共通券による連携強化、旅行会社への営業活動の強化によるバスツアーの増加などにより、小倉城及び小倉城庭園ともに入場者の実績はリニューアル前の平成29年及び要求水準を上回った。しかし、利用者数は一定の伸びを示していたが、日韓関係の冷え込みによる韓国人団体客の大幅減や令和2年年明けから世界的な規模の新型コロナウイルス感染症拡大の影響によるインバウンドの大幅減、さらに感染拡大防止のため、令和2年2月28日から小倉城、小倉城庭園ともに休館したことに伴い、利用者数の目標値は未達となった。（小倉城においては休館期間を除いた月数で割り戻すと、目標値に対して、実績が上回っている。）</p>			
<p>②令和2年度は、感染拡大防止のための休館が継続され、5月26・27日に一旦開館したものの新型コロナウイルス感染者の増加により、6月18日まで再度休館することとなった。</p>			
<p>6月19日の開館後もコロナ禍の影響により入場者数が伸び悩んでいたが、10月7日から開始した「北九州の魅力再発見キャンペーン」（※1）に合わせ、指定管理者独自の取組み「小倉城大感謝祭！」（入城回数に応じて様々な特典をプレゼントするスタンプラリー）を実施したことにより、徐々に入場者数が回復していった。</p>			
<p>特に小倉城庭園では、近場の観光施設としての魅力が広く周知されたことにより、前年度と比較し大幅な集客増につながった。（令和2年10月～令和3年2月の入場者数前年度比：小倉城73.7%、小倉城庭園114.6%）</p>			
<p>④新型コロナウイルス感染症拡大のため、毎年開催している「小倉城夏まつり」や「小倉城大鏡餅」が中止になるなど、多くのイベントについて中止・縮小を余儀なくされたが、市からの委託を受け指定管理者が実施した「小倉城企画展及び講演会」において、「いのちのたび博物館」と連携しながら、当該期大河ドラマに登場した細川ガラシャをテーマにした企画展及び講演会を企画</p>			

し、同時期に開催されていた「いのちのたび博物館」の「名刀『博多藤四郎』の輝き」との相乗効果を図るなど創意工夫を凝らした企画展及び講演会を実施した。同じく市からの委託を受け、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、露店等を出店せずオンライン配信等に重点を置いたイベント「桜がもてなす小倉城」を実施し、小倉城周辺の賑わいづくり並びに集客増につながった。

また、これらのイベントの事前告知や観光施設としての魅力を、公式ホームページのほか、影響力の強い SNS (Facebook、Twitter、Instagram) を活用し効果的に情報発信を行ったことも、集客増につながった一因と考えられる。

小倉城、小倉城庭園ともに、利用者数の目標値は未達ではあるものの、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による国内観光客及びインバウンドの大幅減がある中、一定の成果を上げている。

※1 北九州の魅力再発見キャンペーン

市民を対象に本市の観光施設の魅力を体感していただくため、「北九州の魅力再発見パスポート」を販売。パスポートの購入で、対象施設への入場が期間中何度でも無料になるほか、パスポートの提示により周辺施設で特典を受けることができるもの。

販売・利用期間：令和2年10月7日～令和3年4月25日

対 象 施 設：市内9つの観光施設（小倉城・小倉城庭園・皿倉山ケーブルカー等）

【小倉城入場者数】

(単位：人)

利用者数	【参考】H29年度	R1年度	R2年度
要求水準	112,000	209,000	209,000
目標値	124,500	230,000	250,000
実績	190,030	227,493	(37,495) 102,390

※H30年度はリニューアル工事による休館期間が生じたため、H29年度を参考値とした。

※（ ）内は、「北九州の魅力再発見キャンペーン」の入場者（内数）

【小倉城庭園入場者数】

(単位：人)

利用者数	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
要求水準	55,000	70,000	70,000
目標値	57,000	86,000	94,000
実績	71,264	74,736	(34,584) 53,868

※（ ）内は、「北九州の魅力再発見キャンペーン」の入場者（内数）

(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。	15	3	9
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。

**【評価の理由、要因・原因分析】**

①小倉城、小倉城庭園ともに、展示内容に関するアンケート結果は、目標値には達していないが「とても興味をもてた（非常に満足）」「興味をもてた（満足）」は、両施設ともに2か年とも8割以上と高い水準を維持しており、企画展示内容の工夫により概ね来場者の多くが満足していると考えられる。

②アンケートで要望のあった「刀剣に関する企画展示」を、令和3年7月に企画展『～いざ、小倉へ～現代の名工たちによる刀の世界』として企画するなど、アンケート結果を活かした取り組みも行われている。

また、職員・アテンダントの対応についても目標値には達していないが「大変良い（非常に満足）」「良い（満足）」は、両施設ともに2か年とも8割近くとなっており、概ね良い評価を得ていると思われる。小倉城では体験型施設が増え、利用者への丁寧な説明が良かったといった意見もあり、概ね良い評価を得ていると思われる。

**(小倉城)**

**【利用者アンケート（小倉城企画展示の内容について）】**（単位：％）

満足度	【参考】H29年度	R1年度	R2年度
目標値	100.0	90.0	90.0
実績	83.6	83.0	83.7

目標値：「非常に満足」、「満足」の合計値

**【利用者アンケート（小倉城：アテンダントの対応について）】**（単位：％）

満足度	【参考】H29年度	R1年度	R2年度
目標値	—	84.5	84.5
実績	78.1	77.8	82.1

目標値：「非常に満足」、「満足」の合計値（前回指定期間はアテンダント対応の目標値は無し）

※小倉城はH30年度のリニューアル工事による休館期間が生じたため、H29年度を参考値とした。

**(小倉城庭園)**

**【利用者アンケート（小倉城庭園企画展示の内容について）】**（単位：％）

満足度	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
目標値	100.0	91.5	91.5
実績	82.2	72.7	78.2

目標値：「非常に満足」、「満足」の合計値

【利用者アンケート（小倉城庭園：アテンダントの対応について）】（単位：％）

満足度	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
目標値	—	91.0	91.0
実績	75.9	80.6	81.8

目標値：「非常に満足」、「満足」の合計値（前回指定期間はアテンダント対応の目標値は無し）

2 効率性の向上等に関する取組み 3 0 / 1 8

(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。

2 0	3	1	2

【評価の理由、要因・原因分析】

①令和元年度から、施設の維持・管理業務を実施する業者とJVを組んだことにより、経費の低減に向けた効果的な維持管理が行われることとなった。

なお、小倉城の令和元年度の施設維持管理経費が平成29年度と比較し大幅に増加しているのは、新たに小倉城の付帯施設として「しろテラス」が加わったことによるものである。

また、令和2年度については、小倉城、小倉城庭園ともに新型コロナウイルス感染症拡大防止のための備品や消耗品（空気清浄機やサーモグラフィ、アルコール消毒液やフェイスガード・マスク等）の購入等により、令和元年度と比較し増となっている。

【小倉城】

（単位：千円）

	【参考】H29年度	R1年度	R2年度
施設維持管理経費	13,859	20,830	21,882
対前(々)年度	—	6,971	1,052

※H30年度はリニューアル工事による休館期間が生じたため、H29年度を参考値とした。

【小倉城庭園】

（単位：千円）

	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
施設維持管理経費	17,738	15,479	18,819
対前年度	—	-2,259	3,340

(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。

1 0	3	6	
-----	---	---	--

**【評価の理由、要因・原因分析】**

令和元年度は、小倉城の天守閣リニューアルやしろテラスの開館などの効果などにより、小倉城、小倉城庭園ともに対前年比を上回る入場料収入の増加となったが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、入場者数が大幅に減少し、それに伴い入場料収入等も大きく減少した。

また、入場者数の減少により、小倉城の駐車場収入や、小倉城庭園の貸間収入、呈茶収入などの他の収入についても比例して減少しており、令和2年10月から開始された「北九州の魅力再発見キャンペーン」により徐々に入場者数が回復していったが、結果的に目標値を下回る結果となった。

しろテラスのお土産販売収入（粗利）についても、令和2年度は入場者数減少による影響を受けたが、令和2年6月に日本遺産に認定された「砂糖文化を広めた長崎街道～シュガーロード」と連携した長崎、佐賀、福岡のお菓子の販売や、西南女学院大学の学生と共同開発した新たなお土産「鮭まる」の販売などの販促活動の結果、コロナ禍の前の水準（令和元年度）に近い実績を出すことができた。

なお、入場料収入等の減少について、令和2年2月28日から6月18日までの休館については、北九州市の方針に基づく休業補償を実施したほか、「北九州の魅力再発見キャンペーン」による入場料の負担や、指定管理者が「雇用調整助成金」などの国の制度を積極的に活用したことにより、指定管理業務の最終的な決算額は黒字となった。

**【小倉城収入】**

(単位：千円)

	【参考】H29年度	R1年度	R2年度
収入	78,589	86,594	94,568
入城料(目標値)	31,260	57,270	62,250
入城料(実績値)	52,088	60,415	(11,818) 28,442
しろテラス粗利(目標値)	—	7,200	7,800
しろテラス粗利(実績値)	—	8,428	7,375

※H30年度はリニューアル工事による休館期間が生じたため、H29年度を参考値とした。

※（ ）内は、「北九州の魅力再発見キャンペーン」の入場料（内数）

**【小倉城庭園収入】**

(単位：千円)

	【参考】H30年度	R1年度	R2年度
収入	34,139	34,134	77,625
入園料(目標値)	12,450	23,302	25,470
入園料(実績値)	13,685	18,243	(10,960) 15,878

※（ ）内は、「北九州の魅力再発見キャンペーン」の入場料（内数）

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		14
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	3	6
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。			
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>①アテンダント・職員については、利用者サービスの観点から適正な人員が配置されており、アンケート結果でも例年80%以上が「非常に満足」、「満足」との高評価を得ている。</p> <p>②内部での研修だけでなく、城郭管理者研修など、県外の観光施設での研修に職員を派遣するなど、職員の資質・能力向上を図る取り組みを行っている。</p> <p>③小倉城まつりでは、まつり実行委員会の事務局として、委員会を組織している地域団体と連携・協力して実施し、北九州市の歴史ある祭りとして継続発展させている。</p> <p>さらに、地元関係者による実行委員会が主催する「小倉城竹あかり」と時期を合わせて「小倉城菊花展」を開催するなど、他のイベントと連携し大変好評であった。</p> <p>小倉城庭園でも、呈茶業務は茶道協会から、文化講座も関係団体から講師の派遣を受けるなど、関係団体との連携が図られている。</p>			
<p><b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</b></p>			
① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されているか。	10	4	8
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。			
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p><b>【小倉城及び小倉城庭園】</b></p> <p>①アンケート用紙等の個人情報については、保管する必要がないものは業務終了後速やかにシュレッダー処理を行ったり、保管が必要なものは、人目に触れない場所に施錠して保管したりするなどの適正な方法で管理されている。</p> <p>②施設の利用については、施設の管理運営要綱に即して適正に運営されている。</p> <p>ユニバーサルデザイン等の公平性を重視した受け入れ体制の整備を図るため、敷地（公園）の管理者である小倉北区役所まちづくり整備課と協議を行い、車椅子や足が不自由な方々が天守閣までの急こう配の道を利用せず小倉城に来られるよう、通常は車両の進入ができないエリアである小倉城天守閣前まで車両が進入できるようにする運用を行った。</p> <p>⑤安全対策については、職員が常に安全意識を持って、子ども連れや高齢者に注意するといった</p>			

日常の事故防止対策を行うなど、適切に実施され、事故の発生もなかった。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、マスク着用、アルコール消毒の徹底とあわせ、施設内の不特定多数が触れる箇所（手すりなど）について、一定時間ごとに消毒を行うなど、観光課作成の感染防止マニュアルに従い必要な感染防止対策を行っている。

⑥防犯、防災対策については、緊急連絡網及び緊急対応マニュアルが作成されている。

日常の管理及び対策として防火・避難訓練を実施している。

常に台風・気象情報等を把握するなどして非常時への準備が適切にとられている。

#### 【総合評価】

合計得点	69	評価ランク	C
<b>【評価の理由】</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>令和元年度は、小倉城天守閣のリニューアルやしろテラスのオープン等により3月に休館したものの22万人を越える入場者があり、昭和40年以来ぶりに入場者数が20万人を超えた。本来であればこのリニューアル効果により令和2年度も多くの入場者を迎えられるはずであったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により目標値を大きく下回る結果となった。</li></ul> このような状況の中、市の支援策をうまく活用しつつ感染対策に配慮しながら施設を通常どおり運営するとともに、「小倉城まつり」や「桜がもてなす小倉城」、「ガラシャ企画展及び講演会」、「小倉城庭園企画展」などのイベントを開催し、小倉城周辺の賑わいづくりに寄与したことは評価できる。			

#### 【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】

- 指定管理者の継続や改善等の視点で考えると、指定管理者の努力により収入増加が見込める部分を検討するなど、さらなるインセンティブのあるサステナブルな仕組みづくりに期待する。