

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	令和3年4月1日～令和4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 北九州市小倉北区城内2番1号 ② 北九州市小倉北区城内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	・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） ・企画・営業業務、集客業務（イベント、企画展） ・広報宣伝業務、庶務・経理業務、データ管理業務など			
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	
1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み
	(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。
	[所見]
	令和3年度は、年度当初において令和2年度から継続実施された「北九州の魅力再発見キャンペーン※1（以下「魅力再発見」という。）」の効果により、コロナ禍以前に近い入場者数（小倉城庭園はコロナ禍以前を上回る入場者数）となった。しかし、5月及び8月に福岡県に「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言」が発出されたことにより、感染拡大防止のため、小倉城及び小倉城庭園ともに5月12日から6月20日（40日間）及び8月7日から9月30日（55日間）の間、休館となった。
	10月1日の開館後は、10月15日から開始した「北九州魅力満喫パスポート※2（以下「魅力満喫」という。）」の実施や「2021世界体操・新体操選手権北九州大会」開催の効果などにより、徐々に入場者数が回復していった。
	小倉城については、令和2年度同様、新型コロナウイルス感染拡大のため、「小倉城夏まつり」や「小倉城大鏡餅」が中止になったが、長年、小倉城の事業として市民に親しまれてきた「小倉城まつり」「小倉城菊花展」については、感染防止対策を十分に行いながら開催した。
	また、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～」の普及・啓発のための「KitaQシュガーロード博覧会」や、毎年恒例となりつつある「小倉城薪能」「小倉城竹あかり」などにより、集客増につながった。
	令和3年度は前半が断続的な休館となり大幅な入場者数減となったが、最終的に昨年度を上回る約11万7千名（「魅力再発見」「魅力満喫」入場者は約4万1千名）の入場者数となった。なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館期間中について、令和元年度実績に置換した入場者数は約17万9千名である。
	小倉城庭園については、上記の休館に加え、空調改修及び展示改修工事により、11月6日～3月31日（146日間）まで休館となり、長期間の休館により入場者数減となった。
	しかし、「魅力満喫」及び令和3年度に実施した小倉城庭園のライトアップ設備のリニューアル効果により、休館前の10月・11月に大幅に入場者数を増やし、最終的に2万5千名（「魅力再発見」「魅力満喫」入場者は1万3千名）の入場者となった。
	なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館期間中について、令和元年度実績に置換した入場者数は約4万5千名であり、目標値を達成している。

小倉城、小倉城庭園ともに、新型コロナウイルス感染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、「魅力満喫」などの需要喚起策等により、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「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、小倉城や小倉城庭園などの対象施設への入場が期間中何度でも無料になるもの。

販売・利用期間：令和2年10月7日～令和3年4月25日

※2 北九州魅力満喫パスポート

県民を対象に「北九州の魅力満喫パスポート」を販売。

パスポートの購入で、小倉城や小倉城庭園などの対象施設への入場が期間中何度でも無料になるもの。

販売・利用期間：令和3年10月15日～令和4年3月13日

【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	R3年度
要求水準	112,000	209,000	209,000	209,000
目標値	124,500	230,000	250,000	250,000
実績	190,030	227,493	102,390 (37,495)	【178,960】 117,199 (41,691)

※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、新型コロナ休館期間中についてR1年度実績に置換した入場者数

※（ ）内は、「魅力再発見」「魅力満喫」の入場者（内数）

※新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館（計95日間）

※ ・・・評価対象年度

【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	R3年度
要求水準	55,000	70,000	70,000	23,000
目標値	57,000	86,000	94,000	31,000
実績	71,264	74,736	53,868 (34,584)	【44,836】 25,415 (13,308)

※【 】内は、新型コロナ休館期間中についてR1年度実績に置換した入場者数

※（ ）内は、「魅力再発見」「魅力満喫」の入場者（内数）

※新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館（計95日間）

※空調改修工事等による休館（計146日）

※ ・・・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】

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「とても良かった（非常に満足）」「良かった（満足）」は、両施設ともに約8割と高い水準を維持しており、来場者の多くが概ね満足していると考えられる。

アンケートで要望が多かった、新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用を休止している小倉城の体験型コーナー（流鏝馬やなりきり体験など）の再開については、流鏝馬一部のコーナーについて、感染防止対策を十分に行いながら再開している。

また、アテンダントの対応について、小倉城は「非常に満足」「満足」が過去3年間で初めて目標値を上回った。小倉城庭園企画展示の内容については目標値にはわずかに達していないが「非常に満足」「満足」が過去3年間で最も高く、概ね良い評価を得ていると思われる。

【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	R3年度
目標値	100.0	90.0	90.0	90.0
実績	83.6	83.0	83.7	79.2

目標値：「とても良かった」、「良かった」の合計値

※ ・・・評価対象年度

【利用者アンケート（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	R3年度
目標値	—	84.5	84.5	84.5
実績	78.1	77.8	82.1	84.9

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。

※ ・・・評価対象年度

【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	R3年度
目標値	100.0	91.5	91.5	91.5
実績	82.2	72.7	78.2	84.7

目標値：「非常に満足」、「満足」の合計値

※ ・・・評価対象年度

【利用者アンケート（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	R3年度
目標値	—	91.0	91.0	91.0
実績	75.9	80.6	81.8	88.9

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）

※ ・・・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】

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」が加わったためである。

令和3年度については、令和2年度同様、新型コロナウイルス感染拡大防止のための清掃（消毒）や消耗品（アルコール消毒液等）の購入等の経費が発生したため、小倉城は令和2年度と比較し、ほぼ同額（若干の減）となっている。

小倉城庭園も同様であるが、長期間の休館により令和2年度と比較し大幅な減となっている。

【小倉城】 (単位：千円)

	【参考】H29年度	R1年度	R2年度	R3年度
施設維持管理経費	13,859	20,830	21,882	21,359
対前(々)年度	—	6,971	1,052	-523

※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。

※ ・・・評価対象年度

【小倉城庭園】 (単位：千円)

	【参考】H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
施設維持管理経費	17,738	15,479	18,819	12,728
対前年度	—	-2,259	3,340	-6,091

※ ・・・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】

令和3年度は、令和2年度同様、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、入場者数が大幅に減少し、それに伴い入城料収入等も減少した。

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3年10月から開始された「魅力満喫」により若干持ち直したものの、目標値を下回る結果となった。

なお、小倉城庭園については、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館期間中について、令和元年度実績に置換した入場料は目標値を達成している。

入場料収入等の減少について、行政経営課の通知に基づく休館補償を実施したほか、「魅力再発見」「魅力満喫」での入場者の入場料の負担、またコロナ禍の影響による入場者数減少に伴う指定管理者への減収補填を行った。

上記に加え、指定管理事業に含まれていなかった「KitaQシュガーロード博覧会」などの開催経費や新型コロナウイルス感染拡大対策に係る経費の補填、また国からの「雇用調整助成金」の交付などを受け、小倉城については全体の収入は昨年度を上回り、指定管理業務全体の最終的な決算額は黒字を確保することができた。

なお、しろテラスのお土産販売収入（粗利）が令和2年度と比較し大幅に減少しているのは、令和4年度からの指定管理者交代に伴うしろテラスの商品入れ替えの際、コロナ禍の影響等により令和3年度末までに販売できなかった買い取り商品の在庫が損失扱いとなり、その損失分をお土産販売収入（粗利）から差し引いたため、減となっている。

【小倉城収入】

(単位：千円)

	【参考】H29年度	R1年度	R2年度	R3年度
収入	78,589	86,594	94,568	102,688
入城料(目標値)	31,260	57,270	62,250	62,250
入城料(実績値)	52,088	60,415	28,442 (11,818)	【46,618】 29,828 (11,389)
しろテラス粗利 (目標値)	—	7,200	7,800	7,800
しろテラス粗利 (実績値)	—	8,428	7,375	2,335

※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、新型コロナ休館期間中についてR1年度実績に置換した入場料

※()内は、「魅力再発見」「魅力満喫」の入場料(内数)

※新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館(計95日間)

※ ・・・評価対象年度

【小倉城庭園収入】

(単位：千円)

	【参考】H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
収入	34,139	34,134	77,625	56,795
入園料(目標値)	12,450	23,302	25,470	8,489
入園料(実績値)	13,685	18,243	15,878 (10,960)	【12,396】 7,616 (4,284)

※【 】内は、新型コロナ休館期間中について R1 年度実績に置換した入場料

※()内は、「魅力再発見」「魅力満喫」の入場料(内数)

※新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館(計95日間)

※空調改修工事等による休館(計146日)

※・・・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]

アテンダント・職員については、アンケート結果でも例年80%以上が「非常に満足」、「満足」と高評価を得ており、利用者サービスの観点から適正な人員が配置されている。

また、「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。

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多くの来場者に来ていただいた。

小倉城庭園でも、呈茶業務の際は茶道協会から、文化講座の際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。

(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】

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。

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。

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、必要な感染防止対策を行っている。

車椅子や足が不自由な方々が小倉城に来られる際、天守閣までの急こう配を車で送迎ができるよう、受け入れ体制を整備している。

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】

【所見】

令和3年度は、令和2年度同様、新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受け、入場者数や入場料収入について目標値を下回る結果となった。

このような状況の中、小倉城庭園では、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館期間中について令和元年度実績に置換した入場者数・入場料は目標値を達成しており、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「小倉城桜まつり」、「KitaQシュガーロード博覧会」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。