様式１

多段階評価

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市整備局河川公園部水環境課
評価対象期間	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日

１　指定概要

施設概要	名　　称	水環境館	施設類型	目的・機能
			Ⅰ　―　⑤	
	所 在 地	小倉北区船場町１番２号		
	設置目的	川・自然・環境について理解を深め、楽しく遊んで学べる体験型学習施設として設置		
利用料金制		非利用料金制　・　一部利用料金制　・　完全利用料金制		
		インセンティブ制　有・無	ペナルティ制　有・無	
指定管理者	名　　称	玄海グリーン＆アドベンチャー共同企業体		
	所 在 地	小倉北区堺町一丁目６番１５号		
指定管理業務の内容		・施設の管理に関する業務 （建物の保守管理及び保安、施設の補修、付随施設の設備管理） ・施設の運営に関する業務 （施設利用の受付、館内案内・展示物説明） ・その他 （イベントの実施、その他市が指示する事項）		
指定期間		平成３１年４月１日～令和７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		５０
（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り組みがなされ、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。	３５	５	３５

［評価の理由、要因・原因分析］

入館者数については、平成３１年３月３１日に体験型展示の導入や映像コンテンツの活用など、館内の設備や展示内容を一新したリニューアルオープンに合わせて、イベントや企画展を積極的に実施したことにより、令和元年度では、堅調に入館者数を伸ばし、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い３月の１カ月間臨時休館したものの、要求水準の１８万人を上回ることができた。

令和２年度と令和３年度では、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う臨時休館、さらに開館後も外出自粛が続いた影響を受けて、要求水準を大幅に下回った。しかし、このような状況においても、感染防止対策を講じたうえでイベントや企画展を着実に実施できたことにより一定の集客を図ることができた。

令和４年度は、新型コロナウイルス感染症が完全に終息していない状況ではあったが、多くイベントを開催できたことで土日祝日のイベント開催を中心に利用者が多かった。また、北九州市内の全小学校に当館の魅力や取り組みをアピールした案内文を送付したことで、平日においても夏休みなど長期休暇期間中の利用者が増え、さらに学校の見学件数も増加した。この結果、過去最高の利用者数であった開館初年度（平成１２年度）に次ぐ、過去２番目に多い入館者数であった。

令和５年度では、新たなイベント企画として、勝山公園で開催された「平成中村座」の公演に合わせて実施した「紫川ラウンドトリップ」を開催し、市外からの観光客へ紫川や水環境館の魅力を伝えることできた。さらに「パープルリバーナイト」では、期間限定で閉館時間を２時間延長し、夜の雰囲気を楽しめる空間を来館者に提供できた。また、令和４年度に配布した北九州市内の全小学校への案内文の効果もあり、令和５年度においても学校見学の来館者や子ども連れの家族の利用者も多く、月間利用者数が２万人を超える月もあった。その結果、利用者数は開館初年度以来の年間２０万人を突破し、昨年度の利用者数を更新して過去２番目の入館者数であった。コロナ禍の状況においても、感染予防対策を講じながら創意工夫された展示やイベントを実施し、２年連続

で要求水準を大きく上回ったことは、特に優れていると高く評価できる。

広報活動については、水環境館ＨＰや市政だよりにイベント情報を掲載するほか、SNSを活用して迅速かつきめ細やかな情報発信を行った。また、新聞掲載やテレビ出演を通じて、幅広い世代に水環境館の魅力を伝えることができた。さらに、令和４年度に実施した北九州市内の全小学校に当館の魅力や取り組みをアピールした案内文を送付したことにより、水環境館を効果的にＰＲでき、学校見学の増加や入館者数の増加に繋がった。

施設利用者数

利用者数		【参考】H28 年度（更新前）	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
要求水準		166,000	180,000	180,000	180,000	180,000	180,000
目標値		167,000	180,000	185,000	120,000	168,000	200,000
実績		167,205	182,252	107,100	131,484	189,332	200,306
	開館日数	364 日	※1 290 日	※1 254 日	※1 235 日	315 日	314 日
1日当り利用者数	要求水準÷359日	462	501	501	501	501	501
	実績÷開館日数	459	628	※2 422	560	601	638

※ ▭・・・評価対象年度

※1　新型コロナ感染症対策に伴う臨時休館期間

R1 年度（32 日間：R2.2.28～R2.3.31）

R2 年度（71 日間：R2.4.1～R2.5.17、R2.5.28～R2.6.20）

R3 年度（95 日間：R3.5.12～R3.6.20、R3.8.7～R3.9.30）

※2　臨時休館による開館日数の減少に加えて、三密を避けた外出自粛が続いた影響も受けている

（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	５	１５
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］

利用者アンケートの結果は、展示内容・イベント、館内施設、清掃や居心地の全ての項目において概ね目標を達成している。自由回答欄には「ゆったりできて雰囲気も心地よいので、水環境館はいいところだと思う」「生物だけでなく防災も含めて学べるので、無料で入館できるのがすごく良い」などの記載もあり、また、来館回数を見ると、直近の令和５年度では１０回以上訪れている人の割合が４割を超えており、リピーター率が高いことから利用者の満足を得られているといえる。

【利用者アンケート結果】

○来館回数

来館回数	R1 年度		R2 年度		R3 年度		R4 年度		R5 年度	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
初めて	180	32%	49	21%	28	30%	76	26%	59	29%
2～5 回	195	35%	71	30%	39	42%	104	36%	47	23%
6～9 回	29	5%	19	8%	19	20%	72	25%	15	7%
10 回以上	154	28%	98	41%	7	8%	39	13%	86	42%
合計	558	100%	237	100%	93	100%	291	100%	207	100%

○利用者満足度（展示内容・イベント等）について

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
目標値	100%	100%	100%	100%	100%
実績	99%	100%	96%	97%	96%

○館内施設について

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
目標値	100%	100%	100%	100%	100%
実績	99%	100%	97%	94%	96%

○清掃や居心地について

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
目標値	100%	100%	100%	100%	100%
実績	100%	100%	96%	92%	98%

※目標値：「非常に満足」、「満足」の合計値

※ □・・・評価対象年度

２　効率性の向上等に関する取組み	30		20
（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。	２０	３	１２

［評価の理由、要因・原因分析］

イベントに関するチラシやポスターを職員が自主制作することで、広告費を抑制している。また、館内の日常清掃を職員自らが行うことで経費を節減している。

共同企業体を構成する企業が専門的な清掃や設備の点検、維持管理を行うことで経費の節減を図っており、また建物全体の管理をすることで、設備ごとに別々の業者に依頼するよりも効率的な維持管理に努めている。

警備業務については、隣接する「紫江’s」と同一の業者に依頼することで、施設間の連携が可能となり、有事の際の対応も柔軟に行え、より効率的な運用を実施している。

指定管理料	【参考】30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	26,438	25,049	25,190	24,961	25,024	25,004
決算	24,789	25,049	25,190	24,961	25,024	25,004

総事業費	【参考】30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	30,138	26,039	26,217	26,160	26,380	26,513
決算	25,766	26,217	25,527	25,931	26,902	26,611

うち光熱水費	【参考】30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	4,628	4,070	2,604	2,640	2,420	2,420
決算	2,139	2,070	2,441	1,857	2,462	2,377

※ □・・・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。	１０	４	８

［評価の理由、要因・原因分析］

当館では都市公園条例により入館料を定めているが、指定管理者からの提案により入館料を無料としている。

指定管理者では、水辺を身近に親しめるカヌー体験や生き物調査など、設置目的に繋がる様々な自主事業を積極的に取り組み、収益を得ている。人件費や水道光熱費などの管理運営費の支出が増加した場合は、その収益の一部を管理運営費に還元することで、効率的な管理運営を図っている。

自主事業	【参考】30年度（更新前）	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
収入（収益）	359	4,355	2,524	3,257	5,543	5,010
支出（経費）	997	3,616	2,116	2,176	3,408	3,303
収支（利益）	▲618	739	408	1,081	2,135	1,707

施設の管理運営事業		【参考】30年度（更新前）	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
収入	指定管理料	24,789	25,049	25,190	24,961	25,024	25,004
	自主事業収益還元額	0	739	337	970	1,878	1,607
支出	管理運営費	24,789	26,217	25,527	25,931	26,902	26,611
収支		0	▲429	0	0	0	0

※ □・・・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	２０		１４
（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。	１０	４	８

［評価の理由、要因・原因分析］

人員配置については、正職員３名を基本とし、イベント時や繁忙期にはパート職員を数名程度加えるなど円滑な管理運営を行っている。また、職員研修を定期的に実施し、職員の能力向上を図っており、利用者の高い満足度に繋がっている。

もじ少年自然の家、玄海青年の家、かぐめよし少年自然の家の指定管理業務も行って

おり、ホームページの連携や合同研修の実施など、利用サービスの向上と経費削減を図っている。

また、市民センターや市内小学校などの要望に応じて、川の体験講座や環境学習などの出前講座を実施し、地域活動に貢献している。さらに、水辺利用者、まちづくり団体、周辺商業施設者などで構成する「紫川水辺活用推進協議会」の代表者として活動しており、各団体と連携し、小倉都心地区の更なる賑わいづくりの創出に貢献している。

（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を保護する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。	１０	３	６

［評価の理由、要因・原因分析］

イベントや講習参加者の名簿については、「北九州市個人情報保護条例」に基づき慎重に取り扱った。

施設の管理運営については、経理に係るモニタリングを実施した結果、適正に取り組んでいた。

日常的に点検を行い、月に１回は専門職員による巡回点検を実施し、施設設備機器を定期的に診断、良好な設備管理を行っている。

また、事故や災害等の発生に備え、井筒屋との協働による防災訓練、救急救命研修及びＡＥＤ訓練を行い、緊急時にも対応できる体制を整えている。

【総合評価】

合計得点	８４	評価ランク	Ａ

［評価の理由］

入館者数において、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和２・３年度は減少に転じたが、イベントや企画展を着実に実施したことで一定の集客を図ることができた。

令和４年度以降は、水環境館のリニューアル効果を十分に活かし、感染防止対策の徹底を図りながら、継続的なイベントや新企画イベントを積極的に開催できたこと、さらに、北九州市内の全小学校に案内文を送付するなど、広報活動の強化に努めたことから要求水準、目標値ともに上回っているため、施設の設置目的の達成は高く評価できる。

効果的な人員配置や清掃等の自社実施により可能な限り経費の低減に努め、さらに収入の増加に繋がる設置目的内の自主事業を積極的に取り組んでおり、効率性の向上に努めている。また、アンケート結果においても、利用者満足度が高いことから、サービスの質を落とすことなく効率的かつ適正な施設の管理運営を実施している。

施設の管理運営だけでなく、市内小学校や市民センターの要望に応じて、川の魅力や環境学習などの出前講座を積極的に実施しており地域に貢献している。さらに、水辺利用者、まちづくり団体、周辺商業施設者などで構成する「紫川水辺活用推進協議会」の代表者として活動しており、各団体と連携し、小倉都心地区の更なる賑わいづくりの創出に貢献している。

［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。

設置目的の達成の部分で評価されているように、うまく運営が回っている。今後も、市と指定管理者と協同で、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。

【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％	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
１	２０％		要求水準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

【総合評価】

Ａ：総合評価の結果、優れていると認められる

（合計得点が８０点以上）
Ｂ：総合評価の結果、やや優れていると認められる
（合計得点が７０点以上８０点未満）
Ｃ：総合評価の結果、適正であると認められる
（合計得点が６０点以上７０点未満）
Ｄ：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
（合計得点が５０点以上６０点未満）
Ｅ：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
（合計得点が５０点未満）