

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局総務政策部環境学習課
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	タカミヤ環境ミュージアム (北九州市環境ミュージアム)	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州市八幡東区東田二丁目2番6号		
	設置目的	公害の克服の過程、環境の保全、環境への負荷の低減に資する技術等に関する資料を収集し、保管し、及び展示するとともに、環境の保全に関する学習及び交流の場を提供、市民の環境保全のための活動を促進し、これを持って環境の保全に資するために設置する。		
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	タカミヤ・里山・エックス共同事業体		
	所在地	北九州市八幡東区東田二丁目5番7号		
指定管理業務の内容		<p>○環境学習拠点として</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公害の克服の過程、環境の保全、環境への負荷の低減に資する技術等に関する資料を収集し、保管し、及び展示する事業</li> <li>・環境の保全に関する学習及び交流の場を提供する事業</li> <li>・環境の保全に関する啓発事業等の実施</li> </ul> <p>○施設(ミュージアム、エコハウス、地球の道)の維持管理に関すること</p> <p>○環境学習サポーターの活動支援・育成 など</p>		
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		33			
(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。	35	3	21			
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 目標の達成</p> <p>館長やガイドによる、利用者ニーズに応じたセミオーダー式の丁寧な展示解説や、北九州市教育委員会主催の「環境アクティブラーニング」、社会見学・修学旅行等の計画的な受け入れ、環境に関する多くの講座やイベント開催等を、事業計画に基づき実施し、施設の設置目的に沿った運営を実施している。</p> <p>令和2・3年度は、コロナ禍の影響で国外・県外からの利用者数が減少した。</p> <p>令和4・5年度にはコロナ禍が明けコロナ禍前の状況に戻りつつあったが、一般客の戻りが遅くすべての年度で利用者数13万人の目標値を達成していない。</p> <p>利用者数の目標値を達成することができなかったが、新たなイベント・講座・企画の実施やオンライン配信等を積極的に行い集客に努めた。</p>						
(単位：人)						
利用者数	【参考】H30年度 (更新前)	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
要求水準	90,400	105,000	105,000	105,000	105,000	105,000
目標値	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000
実績	130,386	114,368	20,328	42,873	75,475	76,579
※ <input type="checkbox"/> 評価対象年度						

② 利用者増に向けた取組

◆オリジナル学習プログラムによる対応

館内展示の案内については、団体利用者を中心に、学校であれば学習している内容等を事前に把握し、細やかな打ち合わせを行う等、個々の要望に合わせたセミオーダー形式のオリジナル学習プログラムを実施した。また、環境学習コンシェルジュとして、環境に関する相談対応や環境学習ツアーの提案等を行った。

◆関係部局との連携

本市教育委員会主催の「SDGs 環境アクティブ・ラーニング」、学校等からの社会見学や修学旅行、国内外からの行政関係者や企業等の視察の受け入れ、東田ミュージアムパーク 3 館連携事業でのイベント等を関係部局と連携を図り、円滑な対応を行った。

SDGs 環境アクティブ ラーニング	【参考】H30年 度 (更新前)	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
受入れ数(校)	52	30	24	18	29	28
参加人数(人)	3,326	2,080	1,608	400	1,315	1,176

国内外からの 視察	【参考】H30年 度 (更新前)	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
人数(人)	882	596	24	13	107	167

※  評価対象年度

◆講座やイベントの充実

草木染や織物体験、廃材を利用したエコ工作、おもちゃの病院、環境に関する講座やプチイベント等を休日中心に通年実施している。一般の来館者増を狙って、川の調査で自然に触れたり、理科の実験を新たに企画するとともに、PRにも工夫を凝らした。

また、環境活動を行っている市民や学生、NPO団体等と協働した環境イベント「未来ホテルデー」や、暮らしに関するエコなど様々なテーマで年数回行う「ちょいエコホリデー」など、特色あるイベントを工夫して開催し、来館者を増やすことに繋げている。

コロナ禍が落ち着いてからは、環境ミュージアムを今一度認知してもらうことに取り組み、開館20周年記念イベントとして、“+Eプロジェクト”と呼ぶ一連のイベントで、アート、本、音楽と環境を繋げた展示・講演等の多様なものを企画し、来館者増に繋げた。

「青空学」や「北九州市環境最前線」のオンライン講座開催や配信、環境活動に熱心な企業と共同した企画展「企業とSDGs展」、身近な食をテーマにした「食とSDGs展」を継続して開催し、企業の方を含め来館者増に努めた。

	【参考】H30年 度 (更新前)	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
講座・イベント 開催数(回)	201	128	13	35	45	79
参加人数(人)	20,333	14,828	856	2,149	17,599	20,765

(単位：人)

主なイベント時の 施設利用者数	【参考】H30年 度 (更新前)	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
未来ホテルデー	9,466	3,791	611	1,750	3,485	3,830
ちよいエコホリデー	4,405	4,832	132	40	13,698	15,907

※  評価対象年度

◆その他の取組

指定管理者の申出により、展示室の観覧料は無料となっている。また、夏休み期間中は全日程開館を行っている。

③ 複数の施設の一括管理による効果

本館に併設するエコハウスについては、予約案内を中心とし、夏休みのイベントや少数の見学者に留まった。

体験型環境学習事業である「地球の道」については、簡易な説明を行う模擬体験を実施するなどしてきたが、有料利用者数が減少を続けているため、予約なしの定期開催や広報PRなど対策を検討した。令和4年1月末から東田第一高炉跡地の改修工事が継続され一部閉鎖されているため、現在、プログラムの実施ができず、利用がない。

(単位：人)

	【参考】H30年度 (更新前)	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
エコハウス 利用者数	12,364	8,471	1,020	787	1,912	1,971
地球の道 利用者数	1,741	319	35	8	0	0
内有料利用者数	68	104	0	0	0	0

※  評価対象年度

※地球の道 利用者数には模擬体験を含む

④ 効果的な営業・広報活動

所報「環境ミュージアムだより」をイベントに合わせて年4～5回発行している。集客増を狙い、回数を多くした各種イベント情報をお知らせするために、近隣の小学校(八

幡東区・八幡西区・戸畑区の一部) から市内全小学校に拡大し、広報に努めた。

市政だより、ホームページ、YouTube、SNS、モノレールの車内広告、新聞、フリーペーパー、テレビ、ラジオの活用など積極的な広報を行っている。

また、市民センターや小学校、高齢者学習施設等の出前授業等の市内全域での出張ミュージアムや、エコライフステージ等イベントへのブース出展を行うなど、広く市民等へ環境学習の機会を提供すると同時に、施設の知名度向上に繋げている。

出張ミュージアム (スタッフ実施分)	【参考】H30年 度 (更新前)	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
		件数	40	43	7	18
受講者数	2,723	2,565	185	415	941	1,059

※  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。	1 5	4	1 2
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]

アンケート結果 (抜粋)

年度	項目	設備状況				展示				ボランティア				スタッフ			
		良 ←	→ 悪	良 ←	→ 悪	良 ←	→ 悪	良 ←	→ 悪	良 ←	→ 悪						
	評価	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
H30		74	26	0	0	77	22	0	0	83	9	2	0	94	5	0	0
H31	(%) 目標値 99%	84	16	0	0	88	12	0	0	79	15	0	0	95	5	0	0
R2		70	30	0	0	79	20	1	0					89	10	1	0
R3		70	30	0	0	85	13	2	0					83	13	4	0
R4		75	24	1	0	75	24	1	0					89	11	0	0
R5		86	11	1	0	86	9	2	0					97	3	0	0

※各設問の合計%は四捨五入の関係で 100%を超えるものあり。また、無回答により、100%未満のものあり。

※令和2～5年度のボランティアの結果は、コロナ禍の影響で環境学習サポーター（ボランティア）の平日活動がなく、参考になる来館者の回答が得られなかったため、評価対象外とする。

① 利用者アンケート

環境アクティブラーニング、社会見学・修学旅行などの団体を対象に、4段階評価のアンケートを行い、利用者の満足度を測っている。

すべての項目で満足度は高水準であり、特にスタッフの評価は全ての年度で最高評価が80%を超え、「親しみやすく、丁寧な説明」「優しく接していただき、安心して学習できた」「子供たちの目線に寄り添った対応であった」「職員のスキルが高い」等の意見を多数得るなど、きめ細やかな接客や、専門性の高い展示案内等スタッフレベルの高さが伺える。

② 利用者意見の把握・反映

アンケート及びホームページやSNSを利用した幅広い意見収集に努めている。

また、有識者による指定管理者運営委員会を年2回開催し、運営に関する意見を収集し、上記の意見と合わせ可能な範囲で改善策として反映するようにしている。

③ 苦情に対する対応

利用者の声を、日報・月報の供覧にて組織全体で共有するとともに、対応をマニュアル化している。

また、対応状況を反映した内容をホームページの「よくあるご質問」に掲載し、来館者対応の向上に努めている。

④ 利用者への情報提供

イベント等の情報は、館内外への掲示、所報「環境ミュージアムだより」、市政だより、ホームページ、YouTube、SNS、新聞、フリーペーパー等を活用し、積極的に行っている。

また、ホームページでは、団体利用者への情報として、予約状況カレンダーや、来館までの詳しい手続きが掲載されており、利用者の利便性を高めている。

⑤ サービスの質を向上させるための取組

展示室観覧料の無料化や夏休み期間中の全日程開館、休日（土、日、祝日）を中心としたイベント開催など施設利用促進への取組、定期的な接遇研修の実施や外国語に対応可能なスタッフの配置、車いすやベビーカーの貸し出し等、接客の質向上やバリアフリー化の推進を図っている。

また、最新の環境情報の収集やスタッフ間での情報共有による専門性向上等に取り組んでいる。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		22
(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組みがなされ、その効果があったか。	20	4	16
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

(単位：千円)

指定管理料	【参考】H30年度 (更新前)	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	75,910	76,550	77,087	77,087	77,087	77,087
決算	75,885	76,230	74,777	74,820	75,383	75,740

(単位：千円)

総事業費	【参考】H30年度 (更新前)	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	82,513	80,884	82,023	78,771	78,791	78,841
決算	82,362	78,711	75,239	75,961	76,174	76,554

(単位：千円)

うち光熱水費	【参考】H30年度 (更新前)	H31年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	6,300	5,914	6,144	6,235	6,235	6,235
決算	6,258	5,447	4,826	4,821	5,473	5,441

※  評価対象年度

① 経費低減の取組みと効果

利用者予測（オペレーションカレンダー）に基づいた人員体制により、効率的な運営を行っている。また、設備の老朽化がすすむ中、本市に対し会議室の照明を蛍光灯からLEDへ改修を提案し、エアコンや照明等の電気器具の適正利用により、省エネ・節電を意識的に取り組んだ。コロナ禍で一部閉館した令和2、3年度を除いても、電気代が高騰している中、光熱水費を低減することができた。軽微な不具合に対する修繕について、業務の調整を行いながら職員が実施するなど、経費の削減に努めた。

また、新たな取組みとして、資格を持った職員による雨水ろ過装置の点検・ホームページの管理運営を再委託せず自ら実施し、費用削減に努めた。他の費用面でも検討を

進め、使用頻度が低い公衆電話の撤去等の経費削減に努めた。

② 再委託の状況

清掃や設備の保守点検等 11～13 業務を再委託している。それぞれの業務において、複数社から見積もりを取り契約会社を決定しており、経費節減に努力している。

また、再委託後も適時、業務及び契約内容を見直し、次年度再委託先の検討を行っている。

③ 経費の効果的・効率的執行

①などの取り組みの結果、指定管理料、総事業費とも一定の水準を保っている。

(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	3	6
-------------------------------------	----	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

(単位：千円)

収入		【参考】H30 年	H31 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
		度 (更新前)					
利用料金 収入	予算	300	360	400	400	400	400
	決算	233	357	47	137	114	216
自主事業 収入	予算	6,203	3,974 (670)	4,536 (670)	1,284 (720)	1,304 (770)	1,354 (820)
	決算	6,123	1,740 (431)	242 (20)	792 (367)	675 (264)	598 (274)

※  評価対象年度

※ ( )内は指定管理業務への充当額

① 収入増に向けた取組

利用料金制度を導入しているが、施設の利用促進を図るため、指定管理者の申し出を受け、現在、展示室の観覧料は、無料となっている。

利用料金収入の内訳は、会議室等の設備貸出料と体験型環境学習事業「地球の道」であり、設備貸出料については、コロナ禍前の水準に戻りつつある。

「地球の道」については、有料利用者が年々減少したため、利用者数増に向け利用料金の見直しや、予約不要の定期開催や広報PR活動に取り組んだが、令和4年度からの東田第一高炉の改修工事の影響で有料区域の案内ができないため、現在も収入が得られていない状況である。

自主事業については、環境ミュージアム指定管理者として蓄積してきた知見を活かし、平成26年度から開始した環境コンシェルジュ業務、東田地区の近隣施設や地域関係団

体等との連携を含め、環境やSDGsに関する多数のイベントや企画展、出張講座等を行い、収入と利用者の増加を目指しており、また自主事業収入の一部を指定管理業務に充当し、還元している。

収入が評価対象年度を上回っていないのは、地球の道の利用ができなかったことが原因であり、自主事業についての取組みについては評価できる。

<b>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	<b>20</b>		<b>14</b>
----------------------------------	-----------	--	-----------

<b>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</b>			
---------------------------------	--	--	--

- |  |    |   |   |
|--|----|---|---|
| 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。       | 10 | 4 | 8 |
| 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。                   |    |   |   |

**[評価の理由、要因・原因分析]**

① 合理的な人員配置

職員の退職等に伴い、人員が随時入れ替わる課題があるが、新人研修や先輩職員のフォロー等により、業務の平準化に努めている。人員は、受付・展示室・情報ライブラリ・事務所にそれぞれ少なくとも1名を配置し、その日の予定団体に合わせて適切に対応している。

また、エコ工作や出張ミュージアム等に関しては、市が認定した市民ボランティアである「環境学習サポーター」とも協力体制を築き、積極的に実施している。

② 職員の資質・能力向上を図る取組

定期的に実地研修を行い、ガイド業務等のスキルアップを図っている。

また、接遇・マナー研修や障害者・高齢者対応研修を実施し、公の施設の職員としての自覚を養成している。その他にも、経験の浅いガイド職員の能力向上のため、的を絞った研修を定常的に進め、職員のレベルアップを図っている。

さらに、本市の公害の歴史等について学ぶ、館長主催の「青空学」等による研修や、最前線の環境分野の情報収集・共有を行うなど、環境学習施設のスタッフとしての専門性を高めている。

③ 地域や関係団体等との連携・協働

環境関係団体等との連携による「未来ホテルデー」や、東田ミュージアムパーク創造事業の一環として「いのちのたび博物館」「スペースLABO」との協働で行う「東田ミュージアムフェスタ」でのイベント開催、「企業とSDGs展」と「食とSDGs展」の企画展等、東田地区近隣施設や地域、関係団体等の積極的な連携や協働に努めている。

(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。	10	3	6
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。			
<b>[評価の理由、要因・原因分析]</b>			
① 個人情報の保護			
<p>日ごろから、北九州市個人情報保護条例に沿った運営を行い、不正メールの不開示や個人情報の持ち出しの禁止、個人パスワードの定期的な変更、機密文書等の保管庫での管理、パソコン廃棄時のデータ完全消去等の徹底を図っている。また、防犯についても機械警備による監視を行っている。</p>			
② 平等利用に関する配慮			
<p>車椅子やベビーカーの常設に加え、英語対応できる職員の配置、障がい者、高齢者対応研修を行う等、利用者の平等利用に配慮している。</p>			
③ “利用者が限定される施設”には該当しないため、省略する。			
④ 収支状況			
<p>年度ごとの収支報告書については、適正な予算管理運営が行われており、不適切な点はない。</p>			
⑤ 安全対策			
<p>施設建設から23年を経過することから、施設の老朽化に対し市と指定管理者が協力し対処している。毎月の連絡会や毎月の報告書における不具合箇所の情報共有のほか、日々の日常点検の際、異常が発見されれば速やかに市に報告することとしている。</p>			
<p>また、子どもの来館者を中心に、けがや危険行為等を未然に防ぐよう注意を払っている。</p>			
⑥ 危機管理体制及び平成31年度以降、大きな事件・事故等の発生はなかった。			
<p>防犯・災害対策としては、防犯カメラによる監視や、避難訓練を含む防災訓練、館内のハザードマップの表示、救急セットや簡易的な防災用品の常備等を実施している。</p>			

⑦事故発生時や非常災害時の対応

非常時への対応として、危機管理マニュアルによる役割分担や、防災訓練を行っている他、元看護師長経験者をスタッフとして配置し救命講習・AED研修の実施等により、災害等に対する心構えを常に持つようにしている。

【総合評価】

合計得点	69	評価ランク	C
<b>[評価の理由]</b>			
<p>北九州市環境ミュージアムは市民環境力向上のための学習施設、環境活動、環境情報の総合拠点と位置付けられており、指定管理業務については、通常の施設管理に加え、来館者への展示解説や体験学習の実施など、幅広く求められている。</p>			
<p>・利用者数については、令和4年度以降、新型コロナウイルス感染症による休館はなく、コロナ禍前の状況に戻りつつある。目標の13万人を達成することが出来なかったが、利用者増に向けたニーズに応じた丁寧な展示解説やイベント、講座をオンラインで多数開催する等、幅広い世代への環境学習の機会の提供や積極的な情報発信に取り組んでいる。</p>			
<p>・団体を対象としたアンケートの結果では、設備状況及び展示の評価は75%程度、スタッフの評価は90%程度となっており、施設利用者の満足は得られていると考える。</p>			
<p>・八幡東区東田地区という立地を活かした周辺施設との連携によるイベントや企画展の開催、出張講座等の自主事業に積極的に取り組むといった努力が認められる。</p>			
<p>・定期的に職員研修を行い、ガイド業務・語学力等のスキルアップを図るとともに、本市の公害の歴史やSDGsについてさらに深掘りし発信力を高める等、環境学習施設の専門性を高めている。</p>			
<p>以上のことから、本市の環境学習・活動・交流の総合拠点という施設の設置目的を踏まえ、適正に施設の管理運営を行っているものと評価できる。</p>			

**[北九州市指定管理者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。

今後も、市と指定管理者と協働で、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 好	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)