

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局グリーン成長推進部 サーキュラーエコノミー推進課
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	北九州市エコタウンセンター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	若松区向洋町10番地20		
	設置目的	北九州エコタウン事業の紹介や展示、市内環境関連産業の紹介等を行うほか、環境に関する学習及び交流の場を提供するなど、北九州エコタウン事業の支援拠点として設置。		
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	一般社団法人北九州エコタウンネットワーク		
	所 在 地	若松区向洋町10番地20		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・施設見学等に関する企画・立案、見学者対応、連絡調整等 ・施設展示、施設利用者に対する支援、施設の利用促進に関する業務 ・市の環境産業施策に関するPR、情報提供等 ・施設の維持管理に関する業務（清掃、警備等） ・その他、統計作成、苦情対応 		
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		43		
(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】					
① 目標の達成					
<p>平成31年度後半から令和4年度前半までのエコタウンへの見学者は、新型コロナウイルス感染症の影響による施設の休館や工場受入れを休止などが続いたため、見学者数が大幅に減少した。</p> <p>そんな中、少しでも来場者を増加させるために、学校とリサイクル工場をリモートで繋いだ「リモート工場見学」や、海外の視察者に対してエコタウン事業の概要説明のリモート対応など、コロナ禍でも安心して見学できる仕組みを構築、それらを周知するためのPRを積極的に行い、来場者の獲得に向けて努力を続けた。</p> <p>そのほか、新たな取組として、出張ワークショップの開催や訪問PR活動による新規見学者等開拓など、積極的なPR活動の甲斐もあって、令和4年度は、市の要求水準を超える81,650人、コロナ禍の明けた令和5年度については、101,226人と、指定管理者が定めた目標の100,500人を上回り、過去最大レベルの見学者数を記録した。</p> <p>これは、指定管理者の努力が数値として表れた結果であり、要求水準を上回る取組みとして高く評価できる。</p>					
【目標値に対する比較】					
	要求水準	指定管理者が定めた目標	実績	差引	達成率
平成30年度(更新前)	80,000人	100,000人	100,014人	14人	100.6%
平成31年度	80,000人	100,100人	96,150人	△3,950人	96.05%
令和2年度	80,000人	100,200人	20,724人	△79,476人	20.68%
令和3年度	80,000人	100,300人	40,032人	△60,268人	39.91%
令和4年度	80,000人	100,400人	81,650人	△18,750人	81.32%
令和5年度	80,000人	100,500人	101,226人	726人	100.7%
※		・・・評価対象年度			

② 利用促進を図るための取組み

◆利用者のニーズに合った学習・見学内容

利用者団体の地域や区分（人・学校・一般団体・企業・行政等）、見学目的に応じた内容で見学対応や施設見学を行った。

小学5年生の社会科見学においては、自動車の製造から廃棄までを一貫して学習してもらおうという目的に合わせた見学カリキュラムを組むことで、リピーターの獲得につながっている。また、修学旅行での見学の受け入れに際しては、打合せや下見を行い、それぞれの学校の要望に沿って見学内容を組み立て、思い出に残るオーダーメイドの見学を行った。

【5年生の受入実績】

	市内	市外	合計	リピーター
平成30年度 (更新前)	-	-	-	-
平成31年度	39校 (2,450人)	35校 (2,196人)	74校 (4,646人)	-
令和2年度	16校 (834人)	10校 (491人)	26校 (1,325人)	-
令和3年度	29校 (1,645人)	24校 (1,495人)	53校 (3,140人)	-
令和4年度	23校 (1,641人)	47校 (3,391人)	70校 (5,032人)	26校
令和5年度	34校 (1,716人)	43校 (3,327人)	77校 (5,043人)	27校

※ …… 評価対象年度

【修学旅行の受入実績】

	小学校	中学校	高等学校・大学	合計
平成30年度 (更新前)	6校 (259人)	13校 (862人)	1校 (25人)	20校 (1,146人)
平成31年度	11校 (431人)	11校 (959人)	2校 (81人)	24校 (1,471人)
令和2年度	2校 (131人)	3校 (169人)	3校 (144人)	8校 (444人)
令和3年度	0校 (0人)	4校 (327人)	5校 (236人)	9校 (563人)
令和4年度	3校 (273人)	11校 (713人)	13校 (920人)	27校 (1,906人)
令和5年度	3校 (112人)	12校 (1,253人)	7校 (426人)	21校 (1,791人)

※ …… 評価対象年度

◆「リモート工場見学（出張エコタウンライブ）」の実施

「リモート工場見学」は、スタッフが学校に出向き環境学習を行うとともに、教室とリサイクル工場をオンラインで結び見学を行うものであり、コロナ禍でも見学可能となるよう、令和2年度に指定管理者が機材調達、見学先企業との調整などを行い、自ら立ち上げたものである。学校からは大変好評であり、利用促進を図る取組みとして高く評価できる。

【リモート工場見学の実施状況】

	小学校	中学校	大学	その他	合計
令和2年度	6件	1件	0件	2件	9件 574人
令和3年度	6件	2件	1件	1件	10件 600人
令和4年度	5件	1件	6件	5件	17件 495人
令和5年度	0件	1件	1件	0件	2件 141人

◆夏休み体験学習の実施

小中学生を対象に、「パソコン分解体験」や普段は見学できないリサイクルの現場を間近で体験できる「バックヤードツアー」など、エコタウン企業・次世代エネルギーパーク企業の取組みに触れる魅力ある体験型オリジナルツアーを企業と連携して企画し、夏休みの自由研究等に役立つ多様性に富んだ体験・体感型学習メニューを設定した。

◆環境ワークショップの実施

エコタウン企業に関連する廃棄物等を利用したワークショップを企画し、毎月1回のペースで実施した。ワークショップとあわせて3Rやリサイクル工場等の紹介を行い、身近なもので環境を学びながら素敵な作品ができると参加者からは好評であり、エコタウンセンターを訪問するきっかけとなっている。

	夏休み体験型ツアー	環境ワークショップ
平成30年度 (更新前)	15回・446人	15回・268人
平成31年度	11回・212人	11回・212人
令和2年度	7回・33人	13回・162人
令和3年度	9回・91人	10回・204人
令和4年度	16回・203人	14回・204人
令和5年度	16回・343人	16回・301人

※ ・・・評価対象年度

◆ちびっこエコタウンガイド体験の実施

見学に来た小学生が3Rの基礎知識・対応マナー・話し方などをスタッフから学んだあと、実際に自分の家族に向けて館内案内をしてもらい、学んだことを「伝える」ことで、聞くだけの学習よりも理解が深まり、さらには家族みんなで環境への興味や意識がより一層深まったと参加者からは好評を得ている。

◆エコタウンセンター開館20周年記念イベントの実施

エコタウンセンターが開館20周年を迎えた令和3年6月に、市民参加型の記念イベントとして、クイズを解くことでエコタウンセンターを知ってもらう「クイズ！EcoQ」を実施した。気軽に参加できるため、エコタウンセンターの周知と見学者増加（参加人数：200名）につながった。

④ 効果的な営業・広報活動への取組み

◆出張エコタウンセンターでPR

市民向け環境イベント等に出張エコタウンセンターとして出展参加し、ワークショップの実施やパネル出展・紹介等のPRを実施した。また、来館が困難な団体等に対して、市民センター等に出向き、北九州エコタウンの紹介やワークショップを通して環境啓発を行った。

◆広報媒体の活用

Xやホームページのほか、市政だよりやていたんプレス閲覧コーナーを活用し、イベント情報、環境情報の提供を行った。「ていたんプレス」の発行を知らない市民や他都市の市民からも分かりやすいと好評を得ている。

以上のように、利用団体に応じた効果的なPRにより、市内小学校の社会科見学利用をはじめとしたリピーター団体の獲得に加え、夏休み体験型オリジナルツアーやエコタウン祭り、環境ワークショップの開催など、工夫を凝らしたオリジナルイベントの開催により、親子、子どもなど幅広い層の見学者拡大に努めている。

これらの努力が数値として表れており、要求水準を上回った取組みとして高く評価できる。

(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]

① 利用者アンケート

【エコタウン事業アンケート結果】

	見学案内について			再度利用したいか			総合的な評価		
	理解できた	理解できなかった	無回答	利用したい	利用しない	無回答	大変満足満足	非常に不満不満	無回答
H30年度 (更新前)	98%	0%	2%	95%	1%	4%	99%	0%	1%
H31年度	93%	0%	7%	94%	1%	5%	97%	0%	3%
R2年度	97%	0%	3%	92%	1%	7%	96%	0%	4%
R3年度	97%	0%	3%	98%	1%	1%	98%	0%	2%
R4年度	100%	0%	0%	100%	0%	0%	99%	0%	1%
R5年度	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%

【次世代エネルギーパークアンケート結果】

	見学案内について			再度利用したいか			総合的な評価		
	理解できた	理解できなかった	無回答	利用したい	利用しない	無回答	大変満足 満足	非常に不満 不満	無回答
H30年度 (更新前)	99%	0%	1%	96%	1%	3%	96%	0%	4%
H31年度	99%	0%	1%	96%	1%	3%	99%	0%	1%
R2年度	100%	0%	0%	97%	3%	0%	99%	0%	1%
R3年度	100%	0%	0%	96%	2%	2%	99%	0%	1%
R4年度	100%	0%	0%	99%	0%	1%	100%	0%	0%
R5年度	100%	0%	0%	100%	0%	0%	99%	0%	1%

※ ・・・評価対象年度

利用者アンケートの結果では、「見学案内について」は、ほぼすべての見学者はエコタウン事業、次世代エネルギーパークに対するご理解を頂き、「たくさんの質問に丁寧に答えて頂いた」「子どもたちのシビックプライドの醸成に繋がる見学となった」など、利用者から高く評価されている。「総合的な評価」についても、5年間平均で98%を超えており、ほとんどの見学者に満足をいただいている。

② 利用者意見の把握・反映

見学者の受け入れにあたって、小中学校に「学びたいことリスト」を事前送付して各校の要望や学習進度を把握し、見学目的や要望に応じた見学案内を行っている。また、予約見学者については、視察予約システムを用いて、団体毎に見学目的や要望事項、見学内容を管理しており、複数回訪れる団体に対しても毎回異なった見学内容となるよう工夫を凝らしている。

また、館内に意見ボックスを設置し、見学者に自由に記入いただいた意見を「アイデア」として取り入れ、所内会議で議論ながら施設や説明内容の改善に反映させている。

③ 苦情に対する対応

クレーム対応の手順を定めるとともに、苦情が発生した場合は、最後まで耳を傾け丁寧な対応を行っている。すぐに解決できない場合は、管理責任者へ速やかに引継ぎクレーム対応を行う体制を整えている。なお、今指定期間中に苦情は発生していない。

【苦情発生件数の推移】

	平成30年度 (更新前)	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
苦情件数	0件	0件	0件	0件	0件	0件

※ ・・・評価対象年度

④ 利用者への情報提供

エコタウンセンターホームページにて、エコタウン企業等の最新ニュースやエコタウンセンターのイベント情報を提供し、利用者へのサービス向上にも努めている。

⑤ サービスの質を維持・向上するための取組み

受付窓口に「エコ・コンシェルジュ」としてスタッフを配置し、来館者が安心できる「おもてなし」を持った接客を行い、きめ細かいサービスの提供を行っている。利用者からは「館内を案内してもらえて自由に見学するよりもよかった」と好評を得ている。

以上のように、利用者の要望や意見徴収の仕組み、サービス向上を図る具体的な取組みにより、見学者の満足度は非常に高く、要求水準を大幅に上回り、高く評価できる。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		18
------------------	----	--	----

(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	3	12
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]

① 経費の効率的な低減

展示物や修繕資材の内製化、節電や資料のペーパーレス化等の経費低減に取り組んでいる。

② 再委託の経費が最小限となる工夫

委託先の選定に当たっては、実績のある事業者数社から見積を徴収している。その上で、会社規模や業務内容、信頼性等を考慮し、見積金額も安価である事業者を選定して管理コストの削減に努めている。

③ 経費の効果的・効率的な執行

イベントに参加する際に使用する展示物等の制作、屋上庭園や花壇の維持管理をスタッフが担当するとともに、利用時間に応じて照明やエアコンの使用を徹底して節電対策を行うなど、経費削減に取り組んでいる。

経費の低減に向けて積極的な取組みがなされており、要求水準を満たしている。

(税込み)

年度	平成30年度(更新前)	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
① 指定管理料	62,167	61,565	62,130	62,130	62,130	63,525
エコタウンセンター 管理運営等	58,155	57,528	58,056	58,056	58,056	59,451
次世代エネルギーパーク 視察対応等	4,012	4,037	4,074	4,074	4,074	4,074
② 指定管理料 (軽微な補修費)	800	800	800	797	790	796
合計(①+②)	62,967	62,365	62,930	62,927	62,920	64,321

※令和元年10月1日 消費税8%から10%へ変更

※ ・・・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	3	6
-------------------------------------	----	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

【使用料等の収入実績】

(単位：千円)

年度	使用料	雑入(資料代等)
平成30年度(更新前)	1,111	1,221
平成31年度	1,156	1,227
令和2年度	1,381	693
令和3年度	1,921	721
令和4年度	2,081	745
令和5年度	1,481	762

※ ・・・評価対象年度

① 収入増加に対する取り組み

会議室の利用増加に向け、エコタウン企業や響灘地区の進出企業に対しチラシの送付に加え、訪問による営業活動を行っているほか、市外からの見学者に対しては、利用者の要望に沿ったオーダーメイド型の見学対応を行っており、安定的な受入につながっている。

このように、収入の増加に向けた取り組みは一定の成果を挙げており、要求水準を満たしている。

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。	10	4	8
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。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 合理的な人員の配置</p> <p>管理責任者として実務経験豊富な「センター長」を配置し、緊密な連携がとれる体制としている。また、見学者対応についても、見学者の人数や構成（年長者や障がい者等）、見学先に応じ、安全面を考慮してスタッフを複数配置するなど、合理的な配置を行っている。</p> <p>② 職員の資質・能力の向上</p> <p>◆新人研修・視察研修の実施</p> <p>スタッフの知識レベルに応じて、段階的な視察研修を繁忙期や閑散期等を考慮した年間スケジュールの中で効率的に実施し、案内レベルの平準化を図った。</p> <p>◆エコタウン企業、エネルギー施設研修の実施</p> <p>見学者へ正確かつ最新の情報を発信するため、企業の工場担当者から工程ラインの仕組みや事業の現況等について、直接レクチャーを受け専門性の高い知識の習得に努めた。</p> <p>③ 地域や関連団体等との連携・協働</p> <p>エコタウン企業同士の交流や相互連携の促進を目的として設立した「北九州エコタウン・ネットワークサロン」の事務局を務めるとともに、エコタウンセンター、響灘ビオトープ、環境ミュージアムの3施設で、環境施策に係る情報交換やイベント開催、相互の社員研修の受入れ等を行っている。</p> <p>本市やエコタウン企業、地域・関連団体等との連携も密であり、積極的に協働する関係が築けている。</p> <p>◆エコタウンまつりの開催</p> <p>地域住民が、エコタウンセンターを環境学習や環境活動のための身近な場所として訪問するきっかけをつくるため、企業や環境関連施設と連携して、エコタウンまつりを開催した。令和5年度は2千人を超える地域住民がエコタウンセンターを訪れ、好評を得ている。</p>			

◆地域と連携したエコバスツアーの実施

エコタウンや次世代エネルギーパークの取組みをPRする市民向け「若松の環境と食をめぐるエコバスツアー」を企画した。地域と連携しPRや活性化を目的とした内容を盛り込むことで、参加者に若松の魅力を十分に感じてもらえるツアーとして、好評を得ている。

以上のように、適正な管理運営に向けて合理的な人員配置が行われているほか、地域や関係団体とも良好な関係が築けており、要求水準を上回った優れた管理運営がなされている。

(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。	10	3	6
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

① 個人情報を保護するための対策

市の個人情報保護条例等関係法令を遵守し、利用目的の限定等の事項に留意して個人情報を厳格に管理している。

パソコンに保存されている個人情報については、パスワードを設定し管理し、保存期間経過後の紙書類は機密書類としてリサイクル処理している。

② 平等利用に関する配慮

障がい者や高齢者等の工場見学時には、必要に応じて階段の昇り降りが少ない1階から見学できるコースを提案したり、1コースに2名以上のスタッフで対応したりするなどの配慮を行っている。

また、聴覚が不自由な方への配慮を示す「耳マーク」を設置し、筆談用のメモ用紙を備えている。

③ 収支の内容

経理等事務処理及び施設の維持に係るモニタリング実施結果等から、経理事務及び施設管理運営とも適正に行われている。

⑤ 安全対策

建物、展示品等に破損がないか定期的に日常点検を実施している。開館時間には、敷地内を定期的に巡回し、不審者や不審物について監視している。

また、見学者に対して、事前に見学の際の注意事項を送付するとともに、見学当日にも再度周知することで工場見学の際の注意喚起を促している。

⑥⑦ 危機管理体制

「危機管理マニュアル」を制定し、事故発生時や非常災害時の来館者の安全確保・避難誘導等について規定している。事故や災害などの緊急事態に備え、スタッフ全員が参加しての防災訓練を実施し、避難誘導の方法等を確認している。

また、市と連携し、新型コロナウイルス感染症感染防止対策を徹底し、見学者へ検温・手指消毒の実施、見学場所の換気、使用後のテーブルやいすの除菌、ソーシャルディスタンスを保った見学を実施し、段階を踏んで感染防止対策の緩和を図った。

以上のように、マニュアルに沿った運営が行われているほか、市との連携も適切に行われており、要求水準を満たしている。

【総合評価】

合計得点	75	評価ランク	B
[評価の理由]			
<p>北九州市エコタウンセンターの指定管理業務は、単なる施設管理にとどまらず、エコタウン事業や次世代エネルギーパークの紹介、エコタウン企業や実証研究施設などの見学引率・説明、環境学習や市内環境関連産業の紹介など、北九州市の環境施策のスポークスマンとしての業務も担っている。</p> <p>指定管理期間中は、コロナ禍の影響により見学者が激減する時期があったが、少しでも多くの人にエコタウンを知ってもらい、環境施策について興味をもってもらいたいという思いのもとに努力を重ねた結果、令和5年度には、指定管理者の定めた目標を上回るまで見学者数を回復することができた。</p> <p>また、見学対応の質の向上に向けて、見学者の目的や要望に応じた資料作成のほか、本市やエコタウン企業等との情報交換や研修、地域や関連団体との協働、施設を利用する障がい者、高齢者等に対する配慮など、見学案内スタッフのレベル向上にも取り組んでおり、利用者アンケートでは、ほぼすべての見学者に満足を得ている。</p> <p>一方、施設運営については、展示物や修繕資材の内製化、節電や資料のペーパーレス化等の経費削減にも務めているほか、施設の収入増加のため、会議室の利用促進等に取り組んでおり、エコタウンセンターの設置目的を踏まえた適切な管理運営が実施されている。</p> <p>このように、より良い施設運営のための地道な努力の結果が、特に見学者の増加と利用者からの高い満足度につながったものとして高く評価できる。</p>			

<p>【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。 環境学習施設として十分に機能を発揮している。北九州市のPRの役割にも期待したい。</p>

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	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)