

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市ブランド創造局観光にぎわい部門司港レトロ課
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	九州鉄道記念館 (北九州市旧九州鉄道本社)	施設類型	目的・機能
	所在地	門司区清滝二丁目3番29号		
	設置目的	貴重な鉄道文化遺産の保存、公開を行うことで歴史、重要性を後世へ伝承し、併せて観光振興へ貢献することを目的とする。		
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	九州鉄道記念館運営共同企業体 (JR九州サービスサポート(株)、(株)JTB、(株)JR九州エージェンシー)		
	所在地	門司区清滝二丁目3番29号		
指定管理業務の内容		<p>◆施設管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示運営補助業務(案内業務)・清掃業務・廃棄物処理業務 ・警備業務・建物・設備業務(電気・機械設備保守点検を含む) ・展示物保守業務・樹木・芝生管理業務 ・その他施設管理業務(日常的な管理・小修繕を含む) <p>◆企画・営業的な運營業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集客業務(イベント・企画展等)・広告宣伝業務 ・営業セールス・鉄道資料に関する資料、情報の収集及び寄贈品の価値判断・その他企画・営業的な運營業務 <p>◆その他の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庶務・経理等業務・テナント管理運營業務・データ管理業務、その他管理運営に必要な業務 		
指定期間		令和5年4月1日～令和8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]				
(単位：人)				
利用者数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度		
要求水準	196,000	196,000		
目標値	200,000	197,000		
実績	167,804	206,656		
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度				
<p>「九州鉄道記念館20周年記念式典」「鉄道の祭典」「秋のファミリーフェスタ」など鉄道に関する魅力的なイベントを開催し、鉄道関連施設の博物館的な施設として質を高めたとともに、鉄道文化遺産の伝承に貢献した。さらに「人吉号」のラストランに合わせた企画展など時宜を捉えた企画展を年間を通して行い、集客力の向上に努めた。</p> <p>上記の取組みを積極的に行った結果、入館者数はコロナ前の90～95%まで回復した。</p> <p>福岡県の施策である「子ども美術館博物館鑑賞支援事業※」が実施されており、支援事業を用いて17,000人程度の利用があった。</p>				
<p>※子ども美術館博物館鑑賞支援事業</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、外出する機会が減った子どもたちに、芸術作品や文化等を鑑賞する機会を提供するため、県立及び市町村立の美術館・博物館等の小・中学生の利用料金（常設展）を無料とする事業</p>				
(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				

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] (単位：%)

満足度	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度
目標値	100.0	100.0
実績	99.3	98.7

※ . . . 評価対象年度

利用者の満足度について、利用者アンケートでは鉄道大パノラマ、車両展示、ミニ鉄道公園などの展示物について、いずれも不満との回答は 1.5%以下であり、多くの利用客が「非常に満足」「満足」と回答していることから、利用者から高い満足度を得ている。清掃状況や館内サービス等も全体的に高い満足度を得ており、企画展ノートの設置、従業員指導等、高い満足度維持のための努力の効果が表れている。

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] (単位：千円)

指定管理料	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度
予算	54,323	55,569
決算	59,168	55,569

総事業費	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度
予算	108,859	108,830
決算	102,155	112,642

うち光熱水費	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度
予算	6,500	6,175
決算	5,823	5,553

※ . . . 評価対象年度

国内の基本給等の引き上げの影響もあり、展示物運營業務や清掃業務等に係る人件費等の増加の影響から、施設管理業務経費が増加し、全体的な経費が増加した。

しかし、施設管理業務のうち、ミニ鉄道や展示物の維持管理業務、展示車両の特別清掃等を指定管理者自身でメンテナンスすることにより、経費の削減を図った。

光熱水費に関しても空調運転管理（デマンド管理）などを見直すことでコストの削減に努めた。

(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]

(単位：千円)

収入		【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度
利用料金収入	予算	51,900	52,675
	決算	43,748	57,176
自主事業収入	予算	2,636	2,926
	決算	3,217	3,896
その他収入	予算	0	0
	決算	243	161

※ . . . 評価対象年度

1 (1) に挙げた様々なイベントを開催し、集客力の向上に努めた結果、入館料及びミニ鉄道利用料金収入が増加した。

2023年5月には新型コロナウイルス感染症の位置づけが「5類感染症」に移行されるなど、平時の対応に近づいたことで入館者数がコロナ前の90～95%まで回復したことから、利用者数が増加し、自主事業収入（テナントにかかる賃料及び売り上げ収入、コインロッカー、メダルリーフ）についても収入が増加した。

また、「子ども美術館博物館鑑賞支援事業」への参加や、原鉄道模型博物館等の他の博物館との連携を行うなど、集客力向上に努めた。

利用者が増加傾向にあるミニ鉄道については、安全・安定な運行は勿論、トラブルの未然防止にも積極的に取り組み、1人でも多くのお客様にご利用いただけるよう努めた。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況		20		14
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]

窓口・案内業務、事務作業の人員に過不足が生じないように、適切な要員配置を行った。

また、職員の資質・能力向上を図るために休館日を用いて、窓口・案内業務等の研修

を行い、スタッフの対応力の向上、知識の向上を図った。

地域や関係団体等との連携や協働については、神奈川県にある原鉄道模型博物館と地域間の交流と連携を深めることを目的とした友好協定の締結や石炭産業科学館のイベント協力など北九州市外において精力的に連携を図っている。また、市民センターでの講演会など北九州市内においても連携を行っている。

(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。

10 3 6

[評価の理由、要因・原因分析]

他会社等で発生した事例の共有化（代表企業のJR九州サービスサポート（株）から定期的に情報提供）を図り個人情報保護の徹底を図っている。

施設の管理運営、安全対策については、代表企業による監査等の点検や他の施設で起きた事故等を随時共有し、その都度施設内設備の臨時点検や館内巡回を実施している。

防犯、防災体制についても、消防計画、緊急連絡体制の整備を行い異常時に備えている。

【総合評価】

合計得点	77	評価ランク	B
------	----	-------	---

[評価の理由]

JR九州のバックアップのもと、鉄道に関する専門性、話題性の高いイベントを開催し、要求水準を上回る利用者があった。様々なイベントの開催や県の事業への参加など集客に努め、利用者の満足度も高い結果が報告されており、評価することができる。他の指定管理者や地元観光事業者等と連携した門司港全体のPRなど、施設運営だけでなく門司港レトロ地区を一体と捉えた集客に尽力した。

以上のことから、適正に管理運営がなされているといえる。

[今後の対応]

令和6年度には門司港レトロ開業30周年のイベント、九州鉄道記念館としても来館者数400万人を迎えるなど節目のイベント等が控えており、周辺地域全体としても集客効果の高まりが期待されるので、それらのチャンスを逃さず、利用収入増等につなげられるよう、モニタリング等を通じ意見交換を行っていききたい。

【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)