

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 港湾空港局港営部港営課
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	門司港レトロ観光9施設	施設類型	I	目的・機能	— ①
	所在地	北九州市門司区				
設置目的	<p>■ 関門海峡ミュージアム（北九州市門司区西海岸一丁目3番3号） 観光・文化・交流機能を有するレトロ地区の拠点施設として、地域活性化を図る。</p> <p>■ 旧大阪商船（北九州市門司区港町7番18号） 歴史的に貴重な建造物を、イベント、展示会等や市民、観光客の休息スペースとして活用する。</p> <p>■ 旧門司三井倶楽部（北九州市門司区港町7番1号） 国指定重要文化財を、多目的スペース、レストラン、資料室等として活用し、市民、観光客へ憩いの場を提供する。</p> <p>■ 門司港レトロ観光物産館（北九州市門司区東港町6番72号） 市内特産物の展示、販売、観光コーナー及び多目的ホールを備えることで、市民、観光客へ憩いの場を提供する。</p> <p>■ 門司港レトロ展望室（北九州市門司区東港町1番32号） 高層マンションの31階を関門海峡を一望する展望室とすることでレトロ地区への集客を図る。</p> <p>■ 門司港レトロ駐車場（北九州市門司区東港町6番） 繁忙期の慢性的な観光客用の駐車場不足を解消するとともに、増加傾向にある観光バス等の需要を満たす駐車場を提供する。</p> <p>■ 大連友好記念館（北九州市門司区東港町1番12号） 大連市との友好のシンボルとして複製建築された歴史的建造物であることやレトロ地区の中心に位置しているという立地条件を活かして、レトロ地区の集客を図る。</p> <p>■ 旧門司税関（北九州市門司区港町1番24号） 港湾施設（休憩所）としての機能を維持するとともに、歴史的にも価値の高い建造物であることや、レトロ地区の中心に位置するという立地条件を生かして、レトロ地区の集客効果を図る。</p>					

		<p>■ 旧大連航路上屋（北九州市門司区西海岸一丁目3番5号）</p> <p>往年の国際貿易港・門司の繁栄を象徴する近代遺産を保存・活用し、市民や観光客が憩う休憩施設やレトロ地区の賑わいづくりに寄与する施設として活用する。</p>
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"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/>
指定管理者	名 称	門司港共創プロジェクトチーム共同事業体
	所 在 地	北九州市小倉北区大手町11番3号
指定管理業務の内容		<p>■ 施設管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理運営業務（展示物等案内業務、受付・観光情報の提供等を含む） ・清掃業務（害虫駆除含む） ・廃棄物処理業務 ・警備業務 ・建物・設備保守業務（電気・機械設備保守点検含む） ・展示物保守業務 ・庭園・樹木・芝生管理業務 ・ピアノメンテナンス ・その他施設管理業務（日常的な管理・小修繕を含む） <p>■ 企画・営業的な運営業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集客業務（各施設の多目的ホール等を活用した指定管理者主催の企画展、イベント等の事業を含む） ・広報宣伝業務 ・営業セールス ・各施設に関する資料、情報の収集 ・その他施設のイメージアップに関する業務 <p>■ その他の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庶務・経理等業務 ・テナント管理運営業務 ・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10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		40
(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。	35	4	28
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>エリアの観光消費額拡大、回遊&滞在UP、地域資源・伝承をキーワードに、関門海峡ミュージアムにて「帆船模型展」や「門司港の煉瓦と未来展」、地元ゆかりの能「和布刈」や和布刈神事などを題材とした「Oh, No h! 和布刈」といった企画展を実施したり、門司港レトロ展望室で世界各国のビールなどの提供を開始したり、「スペシャルDJライブ」や「竹で奏でる十三夜」といった音楽イベントを実施したり、大連航路上屋で「門司港レトロポップスライブ」を開催するなど、集客の向上に努めた。</p> <p>また、門司港レトロ地区への観光客誘致のため、管理施設のみならず、地域事業者との関係性構築に努め、関門連携、北九州市観光広域連携での協業で営業活動を行った。</p> <p>加えて、各施設に設置している来館者向けスタンプを1枚のカードに集めることのできるスタンプラリーカードを作成するなど、施設間の連携を図る取り組みを行ったり、新たに門司港レトロ観光9施設を網羅したWEBページや各種SNSを開設し、来訪を検討する際に役立つ情報の発信を行った。</p> <p>上記の取り組みを積極的に行った結果、施設の入館者数は前年度に比べて1割以上増加した。</p> <p>なお、福岡県の施策である「福岡県子ども美術館・博物館無料鑑賞事業※」を受け、対象施設及び管理施設での告知などPRに努めた結果、約18,500人（対象施設である関門海峡ミュージアム、旧大阪商船、旧門司三井倶楽部の合計）の利用者があった。</p> <p>※福岡県子ども美術館・博物館無料鑑賞事業 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。 実施期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日 対象施設：福岡県内の153施設（関門海峡ミュージアム、九州鉄道記念館など）</p>			

※門司港レトロ観光物産館は、テナント運営事業主体施設のため除く。

(関門海峡ミュージアム 入館者数) (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	679,000	476,000
目標値	700,000	476,000
実績	337,290	380,050

(旧大阪商船 入館者数) (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	186,000	205,000
目標値	193,899	205,000
実績	144,868	135,271

(旧門司三井倶楽部 入館者数)

※令和4年4月～令和5年3月耐震補強及び保存修理工事。 (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	—	200,000
目標値	—	200,000
実績	—	149,406

(門司港レトロ展望室 入館者数) (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	179,000
目標値	203,889	179,000
実績	139,733	156,158

(門司港レトロ駐車場 普通自動車台数) (単位：台)

利用台数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度
要求水準	46,000	44,000
目標値	48,025	44,000
実績	46,815	54,422

(門司港レトロ駐車場 大型自動車台数) (単位：台)

利用台数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度
要求水準	8,000	6,000
目標値	8,611	6,000
実績	3,180	6,988

(大連友好記念館 入館者数) (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	45,000	59,000
目標値	90,000	59,000
実績	122,582	181,353

(旧門司税関 入館者数) (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	225,000	222,000
目標値	279,973	222,000
実績	184,822	221,691

(旧大連航路上屋 入館者数) (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	180,000	181,000
目標値	199,927	181,000
実績	133,650	116,331

(施設 入館者数計) ※前年度との比較ができない、旧門司三井倶楽部を除く (単位：人)

利用者数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	前年度比
実績	1,062,945	1,190,854	112.0%

※ . . . 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】

利用者アンケートの結果では、回答のあった9割以上が「非常に満足」または「満足」と答えている。また、スタッフの対応については、回答のあった全員が「非常に満足」または「満足」と答えており、利用者からは「スタッフの方が親切で、また来たいと思いました!」、「接客が良かった」、「清掃など綺麗」という意見をいただくなど、指定管理者の努力が来館者にも評価されている。

門司港レトロ総合インフォメーションや各施設できめ細やかな案内、サービスの提供を行うとともに、管理施設の予約状況のみならず、イベント情報などを含めた各種情報をスタッフが共有できるシステムを構築し、入館者や観光客からの問い合わせに答えられるように努めている。利用者からも「案内が親切」という意見をいただいている。

また、門司港レトロ展望室では、門司港レトロの新たな楽しみ方のひとつとして刻印ができるハート型の南京錠の販売を開始しており、利用者からは「推しの南京錠を作れるのがよかった。」という好評価をいただいている。

利用者からの意見や要望だけでなく、第三者からの客観的な課題把握を行うための取

り組みとして、ミステリーショッパーを導入し、サービス向上に向けた改善点を掘り起こすための独自の取り組みも行っている。

(各施設満足度) ※「非常に満足」「満足」と回答した割合 (単位：%)

	関門海峡 ミュージアム	旧大阪 商船	旧門司 三井倶楽部	観光 物産館	展望室	駐車場	大連友好 記念館	旧門司 税関	旧大連 航路上屋
R4年度(更新前)	98.0	99.3	—	99.0	98.0	82.3	100	99.7	96.0
R5年度	95.7								
【参考】	90.6	88.5	92.8	—	94.5	—	86.8	95.0	91.3

※R5年度下段は、LINE アンケートで「満足している」「どちらかと言えば満足している」と回答した割合

※ . . . 評価対象年度

2 効率性の向上等に関する取り組み 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。

30		20
20	3	12

[評価の理由、要因・原因分析]

最低賃金の改定などに伴う人件費の増加や指定管理者交替に伴う初期投資の影響により、人件費や一般管理費が増加し、全体的な経費が増加した。

しかしながら、施設修繕に要する経費は予算通りに執行し、適切な設備の維持管理に努めながら、構成企業である岡崎建工株式会社が施設管理業務の多くを直営化することにより、施設管理業務経費の削減を図った。また、再委託を行う業務については、設備担当者が一括管理し、作業開始前後の立会を行うなど、適切な業務遂行がなされた。

また、光熱水費に関しても、物価高騰に伴う光熱費の高騰にもかかわらず、予算範囲内での執行に努めている。

(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	360,585	375,241
決算	366,829	375,241

(単位：千円)

総事業費	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度
予算	560,091	606,541
決算	488,748	612,449

(単位：千円)

うち光熱水費	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度
予算	67,248	66,290
決算	65,433	65,545

※ . . . 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】

1 (1) に挙げたように、構成企業の株式会社朝日広告社のバックアップの下、地元ゆかりの能「和布刈」や和布刈神事などを題材とした「Oh, No h! 和布刈」といった企画展や「門司港レトロポップスライブ」などの音楽イベントを開催するなど、集客の向上に努めた結果、利用料金収入については予算に対しては70.2%と目標に達しなかったものの、前年度比では20%以上の大幅な増加となった。

また、自主事業収入については、予算に対して13.8%増、前年度実績に対して85.7%増となり、その他収入についても、予算及び前年度実績に対して大幅増となった。

(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	146,862	183,343
	決算	105,677	128,617
自主事業収入	予算	35,728	47,459
	決算	29,092	54,029
その他収入	予算	16,916	498
	決算	10,715	28,916

※ . . . 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。	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】

総合的な管理事務所を門司港レトロ観光物産館内に置き、適正な人員配置のもと、集中的な施設の管理運営が行われた。門司港レトロ課所管7施設と港営課所管2施設とを一体管理することで、効率的な運営がなされた。

スタッフに対しては、利用客への接遇向上に向けた具体的なマナー、接客姿勢を集合研修に加え、個別指導を組み合わせることにより高める取り組みを行った。また、第三者からの客観的な課題把握を行うための取り組みとして、ミステリーショッパーを導入し、サービス向上に向けた改善点を掘り起こし、研修内容に反映させた。

構成企業である株式会社イーストの下、AIを活用したチャットボット（自動応答システム）を導入し、運営スタッフがよく聞かれる質問に対する回答を共有化し、業務の統一化を図るよう努めた。

地域や関連団体との連携については、新しい指定管理者として「門司港地域の一員」としての信頼を築いていくため、まちづくり団体・民間企業・行政で構成している「門司港レトロ倶楽部」を始め、「門司まちづくり21世紀の会」、「みなとオアシス門司港運営協議会」、「門司港グルメ会」、「門司港まちなみづくり協議会」、「門司港レトロ地区観光事業者会議」など様々な団体への参画・協働を行った。

(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	4	8
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】

構成企業である株式会社イーストは、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者として「プライバシーマーク」を取得しており、その指導の下、個人情報を厳重に管理し、適切に取り扱うよう努めている。

施設の管理運営に係る収支については、クラウドのレジを導入することで、本部での売上状況の適切な一元管理が可能となり、業務効率の向上にも繋げている。

日常の事故防止などの安全対策や防犯、防災対策などの危機管理体制については、独自の安全管理マニュアルを作成し、予防保全や施設の安全点検と点検作業中の事故・労災防止などの考え方を共有している。

【総合評価】

合計得点	76	評価ランク	B
<p>【評価の理由】</p> <p>エリアの観光消費額拡大、回遊&滞在UP、地域資源・伝承をキーワードに、各種施策を実施するなど、集客の向上に努めると共に、門司港レトロ地区への観光客誘致のため、管理施設のみならず、地域事業者との関係性構築に努め、関門連携、北九州市観光広域連携での協業で国内外への営業活動を行った。</p> <p>また、門司港レトロ展望室では、門司港レトロの新たな楽しみ方のひとつとして刻印ができるハート型の南京錠の販売を開始したり、第三者からの客観的な課題把握を行うための取り組みとして、ミステリーショッパーを導入し、サービス向上に向けた改善点を掘り起こすなど、サービスの向上に向けた新たな取り組みも行っている。</p> <p>その結果、入館者数・収入の増加や利用者の高い満足度にもつながっており、高く評価できる。</p> <p>【今後の対応】</p> <p>令和6年度には門司港レトロ開業30周年の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、利用収入増に加え、施設利用者の更なる満足度向上等につなげ、門司港レトロ地区全体のブランドイメージ向上に寄与していくことを期待している。</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)