

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市戦略局都市再生推進部緑政課
評価対象期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	旧安川邸及び夜宮公園駐車施設	施設類型	目的・機能		
			I	— ①		
	所 在 地	戸畑区一枝一丁目4番23号				
	設置目的	本市発展の礎となった歴史的な遺産であり、貴重な文化財である旧安川邸を保全・活用し、夜宮公園駐車施設との一体管理により市民が憩い、集える新たな賑わい・観光拠点を創出する。				
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	一般社団法人西日本工業倶楽部				
	所 在 地	戸畑区一枝一丁目4番33号				
指定管理業務の内容		1 施設の運営に関する業務 (1) 旧安川邸の利用受付及び料金徴収業務 (2) 夜宮公園駐車施設の管理及び料金徴収業務 (3) 施設利用者の接遇 2 広報集客等に関する業務 3 施設の維持管理に関する業務 (1) 指定管理区域内の施設の維持管理 (2) 指定管理区域内の植物の維持管理				
指定期間		令和4年4月1日～令和9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		36																
(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	3	21																
[評価の理由、要因・原因分析]																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th><th>令和4年度</th><th>令和5年度</th><th>令和6年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td><td>60,000 人</td><td>60,000 人</td><td>60,000 人</td></tr> <tr> <td>目標値</td><td>61,740 人</td><td>62,040 人</td><td>62,040 人</td></tr> <tr> <td>実績</td><td>14,557 人</td><td>18,245 人</td><td>30,726 人</td></tr> </tbody> </table>				利用者数	令和4年度	令和5年度	令和6年度	要求水準	60,000 人	60,000 人	60,000 人	目標値	61,740 人	62,040 人	62,040 人	実績	14,557 人	18,245 人	30,726 人
利用者数	令和4年度	令和5年度	令和6年度																
要求水準	60,000 人	60,000 人	60,000 人																
目標値	61,740 人	62,040 人	62,040 人																
実績	14,557 人	18,245 人	30,726 人																
※ ・・・評価対象年度 ① 本施設は、令和4年度から指定管理者制度を導入し、令和6年度が管理運営3年目となった。本施設の基本理念を「企業家・安川敬一郎の北九州近代化への志や功績と安川邸にまつわる歴史を広くPRするとともに、来館者にくつろぎの場所を提供する。」とし、(1)高品質な庭園管理による景観作り、(2)歴史的、文化的資源の活用（H30年8月、市指定文化財に指定）、(3)夜宮公園内の施設間の連携、(4)軽食、飲み物の提供等を事業計画に盛り込み、適切に管理運営が行われた。 ② 令和6年度は、屋外イベントや展示イベントに注力し、マルシェイベント「安川の杜ワンダフルマーケット」やコスプレ企画「旧安川邸春の園遊会」を行うなど、利用者数引き上げに努めた。特に、「リト@葉っぱ切り絵展」では、約3週間で県内外から8,756名の集客に繋げる大きな成果を果たした。 また、邸宅レッスン（体験講座）を更に増やすほか、子連れのファミリー層の来館を促す企画として「おはなし会」「茶道体験」「リトミック」など、全107企画を開催し、利用促進に努めた。（令和4年度 25企画、令和5年度 82企画） ③ 旧安川邸と夜宮公園駐車場の一体管理のメリットとして、旧安川邸内の喫茶利用者や有料イベント参加の方に対して1時間の駐車場サービスを実施するなど、リピーター獲得を図った。また夜宮公園駐車場においては、近隣の学校行事との連携を図るなど、エリア全体の利便性の向上に大きく寄与した。 ④ 効果的な営業・広報活動については、特に新規顧客開拓に努めた。SNSにおけ																			

る有料広告でイベント内容ごとにターゲットを設定するほか、夜宮公園の花情報の投稿をするなどデジタルツールによる広報活動などに努め、Instagram のフォロワー数は令和 7 年 4 月 1 4 日時点で 3, 6 2 4 人であり、R 6 年 4 月 1 0 日時点と比べ 2, 0 4 6 人増加と効果が見られる。

利用者数の目標値達成率は 4 9. 5 % (3 0, 7 2 6 人 (実績) / 6 2, 0 4 0 人 (目標)) と目標を大きく下回ったが、様々な取組の結果、利用者数は前年より 1 2, 4 8 1 人 (6 8. 4 %) 増加し、一定の施設の設置目的を達成したものととして、評価 3 とする。

(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。 | 1 5 | 5 | 1 5 |
| 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]

(邸内整備状況について (回答数 1, 099 人))

満足度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
とても満足	54. 6%	71. 5%	74. 0%
満足	39. 8%	26. 6%	23. 3%
やや不満	5. 2%	0. 0%	0. 5%
不満	0. 4%	0. 0%	0. 1%
無回答	-	1. 9%	2. 2%

※ ・・・評価対象年度

(スタッフの対応について (回答数 1, 099 人))

満足度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
とても満足	56. 0%	64. 3%	68. 8%
満足	38. 0%	32. 4%	27. 8%
やや不満	6. 0%	1. 9%	1. 0%
不満	0. 0%	0. 0%	0. 1%
無回答	-	1. 4%	2. 4%

※ ・・・評価対象年度

(再来館の希望 (回答数 1, 099 人))

満足度	令和5年度	令和6年度
-----	-------	-------

また来たい	94.3%	94.6%
来たくない	0.5%	0.1%
どちらでもない	5.2%	3.3%
無回答	—	2.0%

※ ☐・・・評価対象年度

※令和5年度から新規アンケート項目として設置

(来館目的 (回答数 426 件 (複数選択)))

来館目的(複数回答可)	令和4年度	令和5年度	令和6年度
文化財の見学	47.3%	33.1%	9.2%
歴史への興味	17.4%	10.0%	1.6%
観光目的	6.1%	6.2%	1.4%
展示・イベント	4.6%	37.4%	81.0%
喫茶目的	24.6%	13.3%	6.8%

※ ☐・・・評価対象年度

① 利用者の満足度

利用者アンケートの結果、「邸内整備状況について」では、とても満足 813 人 (74%) と満足 256 人 (23%) を合わせて 1,069 人 (97%)、「スタッフの対応について」では、とても満足 756 人 (69%) と満足 305 人 (28%) を合わせて 1,061 人 (97%)、「再来館の希望」では、また来たいが 1,040 人 (94.6%)、3 項目平均 96.3%の方が満足といずれも高い水準である。

更に「来館目的」を見ると、管理開始時の令和4年度は「文化財の見学」「喫茶目的」「歴史への興味」で約9割を占めていたが、令和6年度は「展示イベント」のみで約8割と魅力ある施設の活用が来館の動機づけとなったと推測される。なお、「喫茶目的」は7%と数値としては低い、令和6年度喫茶利用者数 12,423 人で全利用者の 40.43%が利用しており、好調である。

今後は、インバウンドを含めた観光客の増加に期待したい。

② 利用者の意見の反映

アンケート等により収集したご意見は迅速に対応、毎月の従業員会議でも協議検討し、今後の企画・イベントの立案や設備の改善などを実施している。

③ 利用者の苦情対応

接遇や館内案内の仕方などの職員研修の成果もあり、大きな苦情は受けていないが、近隣住民から「駐車場で夜間に猫にエサを与えている人がいて、猫がどんどん増えているので注意してほしい」との要望があった。安易なエサやりは動物保護の観点からもやめてほしい旨の注意書きを設置することで対応した。

④ 利用者への情報提供

新聞やTV番組でのパブリシティ、HPやSNS (Facebook、Instagram、X) に加え、Google map のオーナー機能を利用したPRを開始した。さらに、チラシ (安川

邸からのおてがみ)、パンフレット、市政だより、西日本工業倶楽部の会員向け情報誌(クラブだより)などを活用し、施設情報やイベント情報、植物の見ごろ情報を随時発信している。

⑤ その他の取組

喫茶利用者や有料イベント参加の方に対して次回招待券(指定管理者負担による次回入場料無料サービス期限付き)の発行や1時間の駐車場サービスを継続して実施するといった固定客づくりのための工夫が見られた。

2 効率性の向上等に関する取組み	3 0		2 2
(1) 経費の低減等	2 0	3	1 2
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

指定管理料(千円)	令和4年度	令和5年度	令和6年度
予算	49,894	49,894	49,894
決算	49,894	49,894	49,894

※R4年度:夏季の利用料金無料化に対する市の補填額 1,593千円(別途)

指定管理事業経費(千円)		令和4年度	令和5年度	令和6年度
総事業費	予算	57,567	56,759	59,950
	決算	42,867	44,436	47,215
人件費	予算	21,150	21,150	24,000
	決算	18,258	20,632	24,085
委託料	予算	12,220	12,220	13,000
	決算	12,264	10,441	10,683
広告宣伝費	予算	3,000	3,000	3,000
	決算	649	1,640	2,455
光熱水費	予算	4,880	4,880	2,000
	決算	1,202	1,259	1,364

※ ・・・評価対象年度

① 人件費については、繁閑に合わせた無駄のない勤務シフトの作成や繁忙期や緊急時には、西日本工業倶楽部が運営する隣接の旧松本邸からの人的支援、協力体制によって効率的に対応している。また、イベント運営、飲食・自主事業の繁忙期の際にも同様の応援体制により、経費削減を行っている。

- ② 庭園管理・清掃費については、旧松本邸と同一業者に委託することによるスケールメリットや隣接していることによる交差作業により、経費の低減が図られている。
- ③ 広告宣伝費については、基本は紙面媒体に比べ低単価であるデジタルツールによる広告を利用し、大きなイベント関連の販促を中心に紙面媒体を活用することによって単価軽減を図っている。
- ③ その他、催事などで使用する什器・備品については、使用頻度が少ないと思われるテーブルやいす、ざぶとんなどを隣接の旧松本邸からの借用により、経費削減に努めている。
- 令和4～5年度に課題となっていた、広告宣伝費やイベント等経費の効果的な活用について、令和6年度は改善が図られ、利用者数の大幅な増加につながった。しかし、利用者数の目標達成率の低さを鑑みると、施設の魅力発信のため、インバウンド層を含む積極的な広告宣伝、無料イベントの強化、さらに庭園などの手入れの充実による更なる集客を期待し、評価レベルを3とする。(広告宣伝費：令和4年度 649,000円、令和5年度 1,640,000円、令和6年度 2,455,000円)
(イベント経費：令和4年度 941,580円、令和5年度 1,265,623円、令和6年度 1,902,950円)

(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

5

10

〔評価の理由、要因・原因分析〕

収 入(千円)		令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用料金収入 (旧安川邸入場)	予算	7,575	7,653	4,065
	決算	1,874	3,096	5,038
利用料金収入 (駐車場)	予算	2,334	2,334	6,000
	決算	3,709	4,976	6,536
自主事業収入	予算	4,780	4,680	14,000
	決算	9,471	14,275	25,314

※ ・・・評価対象年度

前述の通り、イベント企画の強化などにより、利用者数の大幅増加に繋げ、入場料収入は前年度より1,942,000円(前年度比62.7%)と大幅に増加した。

施設の魅力向上に資する事業として、リト@葉っぱ切り絵展(8,756人)、無料開放日(4,883人)、邸宅ランチ等の食のイベント(21企画705人)、講座や体験などの邸宅レッスン(21企画364人)、安川の杜ワンダフルマーケット(2日間1,675人)、ヴァイオリンやピアノなどの生演奏イベント「オトの日」(13企画1,921人)の開催など、集客へ貢献する工夫を凝らしたイベントを実施し、自主事業収入についても前年度より77%増加した。

また、喫茶「前園」は全利用者の40.43%に利用されるなど、集客に寄与しており、当初と変わりなく、本格的な上品な日本茶を提供することを続けることで、喫茶利用のリピーターを増やすように努め、収入の増加にも寄与している。

さらに、駐車場利用料金については認知度の向上により、特に喫茶のかき氷提供期間や、リト展開催の時期に大幅に増加、目標以上の収入となった。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み		2 0		1 2
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況		1 0	3	6
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
① 館長、副館長、経理・総務担当、受付、設備管理に人員を配置。造園、植物管理や一般清掃業務は、専門の業者に業務委託し進捗管理を実施した。館内では、季節にあわせた装花展示を行ったり、特に庭園では、一級造園施工管理技士からの助言に基づいた高品質の管理を実施したり、屋内外でおもてなしとくつろぎの空間を提供する人員配置がなされた。				
② 職員全員が施設のご案内ができるよう安川家の歴史や建物、樹木・植物等の知識習得に努め、特に、言葉遣い、電話対応、接し方、説明のしかたなどスタッフへの教育を実施した。				
③ 高校や大学、専門学校とのコラボイベントを増やす取り組みや、近隣の北九州市立美術館と連携し「戸畑 de Art&Culture」キャンペーンを開始するなど、地域や関係団体との連携や協働が図られた。				
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など		1 0	3	6
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
① 個人情報を収集する場合は、個人情報の保護に関する法律や法人のプライバシーポリシーに沿った厳重な管理と適正な取り扱いを実施している。				
② 老若男女、国籍などによって施設の利用を制限することなく、利用者への対応において、不当な差別的扱いをしないよう、接遇・接客の徹底を図った。				
③ （該当なし）				

- ④ 市のモニタリングによる点検の結果、不適切な点はなかった。
- ⑤ 各種点検（自家用電気工作物、消防設備、建築物等定期点検、空調機点検）により、安全対策を実施するとともに、例えば、施設内の段差部分は注意喚起の表示をし、車いす利用者には職員が観覧のサポートを行うなどの対策を実施している。
- ⑥ 緊急時や異常気象時の対応マニュアルや体制を定めている。

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
【評価の理由】 本施設（旧安川邸）は、北九州市の産業発展の歴史にとって、また、シビックプライドの醸成の場としても重要な施設である。令和4年度から指定管理者制度を導入し、民間事業者による管理運営が開始されてから令和6年度で3年目となった。 令和5年度に比べ、イベントは前年度比25増の107企画が実施され、特に、リト@葉っぱ切り絵展は大盛況に終わり、本施設の認知度やブランド向上に繋がったことは高く評価できる。また、喫茶事業における本格的な上質の日本茶の提供、物販の強化、季節行事に合わせたポップの作成、メッセージカードの用意、SNSでのPR活動等、積極的な取り組みも見られた これらの取り組みにより、利用者数は令和5年度（18,245人）より12,481人増加した（68%増）。目標値には届かなかったものの、前年度より大幅に増加しており、市や大学等と連携して、インバウンドを含めた観光客の誘致につながれば、今後より一層の伸びしろがあると考えられる。 これらを評価して、評価ランクB（合計得点70点）とする。 【今後の対応】 令和6年度は、多くのイベントが開催され、施設の認知度上昇に繋がった。今後は、更なる認知度と魅力向上を目指して、より一層、企画・イベントの充実や、市や旅行代理店との連携による国内外からの観光誘致を強化したい。また、賑わい・観光拠点の実現を図りながらも、近隣住民や周辺の学校などの日常生活にも配慮し、市民の憩いの場となるよう円滑な運営に努めていきたい。 経費の効果的な執行と収支バランスのとれた魅力的な自主事業の継続により、集客数、収支ともに安定的な管理運営を目指していただきたい。			

【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。

インバウンドも含めた集客増に向けて、数字の把握もできるとよい。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 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)