

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	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	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
			I	⑤
	所 在 地	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 ・ 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	タカミヤ・里山・エックス共同事業体		
	所 在 地	八幡東区東田二丁目 5 番 7 号		
指定管理業務の内容		○環境学習拠点として ・ 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 ・ 環境の保全に関する学習及び交流の場を提供する事業 ・ 環境の保全に関する啓発事業等の実施 ○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 ○環境学習サポーターの活動支援・育成 など		
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

1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み

(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。

「所見」

① 目標の達成

北九州市教育委員会主催の「SDGs 環境アクティブラーニング」、社会見学・修学旅行や海外から視察等の受け入れ、環境に関する多くの講座やイベント開催等を、年度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。また、環境活動を行う多くの市民団体や学校、企業と協力して行動変容につながる企画を実施している。

令和6年度は令和5年度と比べ1割増しの利用者数（84,457人）でコロナ禍前の状況に戻りつつあるが、目標値に達していない。

利用者数の目標値を達成することが出来なかったが、イベント・講座、企画展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。

(单位:人)

利用者数	【参考】H30 年度 (更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
要求水準	90,400	105,000	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	130,000
実績	130,386	114,368	20,328	42,873	75,475	76,579	84,457

※・・・評価対象年度

② 利用者増に向けた取り組み

◆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、館長やガイドによる多様なニーズに対応できるセミオーダー形式の展示解説、オリジナル学習プログラムを実施した。

◆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」、市外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等の受け入れ、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の連携を図り、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)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5年度	R6 年度
受入れ数(校)	52	30	24	18	29	28	26
参加人数(人)	3,326	2,080	1,608	400	1,315	1,176	1,220

国内外からの 視察	【参考】H30 年度 (更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5年度	R6 年度
人数(人)	882	596	24	13	107	167	34

※ . . . 評価対象年度

◆講座やイベントの充実

草木染めや織物体験、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、休日を中心に通年実施している。

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「未来ホタルデー」の開催や、環境学習サポーターを中心としたエコ工作などの「ちょいエコホリデー」を開催するなど、特色あるイベントを工夫して開催した。

今年度は、お手軽工作やエコ生活講座に加え、カーボンニュートラルやネイチャーポジティブについて学ぶ実験・観察等のイベントを増やし、長期休み（夏休み等）には毎日異なるイベントを実施するよう工夫した。マンネリ化による参加者減を防ぐために新たな企画に注力した。

さらに、オンライン講座である「北九州市環境最前線」開催や、環境活動に熱心な企業と協働した企画展「企業×SDGs 展」、昆虫食に注目し今後の食について考える企画展「食×SDGs 展」を開催し企業人を含め来館者増に努めた。

	【参考】H30 年度 (更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5年度	R6 年度
講座・イベント 開催数(回)	201	128	13	35	45	79	105
参加人数(人)	20,333	14,828	856	2,149	17,599	20,765	6,864

(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)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5年度	R6 年度
未来ホタルデー	9,466	3,791	611	1,750	3,485	3,830	5,250
ちょいエコホリデー	4,405	4,832	132	40	13,698	15,907	361

※ . . . 評価対象年度

※R2 年度未来ホタルデーは、WEB 開催のため、WEB 参加者数を含む

◆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た。

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の利用に留まった。

体験型環境学習事業である「地球の道」については、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ているため、引き続き一部が閉鎖され利用がなかった。

(単位：人)

	【参考】H30年度 (更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
エコハウス 利用者数	12,364	8,471	1,020	787	1,912	1,971	1,967
地球の道 利用者数	1,741	319	35	8	0	0	0
内有料利用者数	68	104	0	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未来ホテル新聞」をイベントに合わせて年5回発行した。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とともに、市内全小校に配布し、広報に努めた。

市政だより、ホームページ、SNS、YouTube、フリーペーパーも活用し積極的な広報を行った。

また、市民センターや小学校、高齢者学習施設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努めた。

出張ミュージアム (スタッフ実施分)	【参考】H30年度 (更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
実施件数(回)	40	43	7	18	21	16	18
受講者数(人)	2,723	2,565	185	415	941	1,059	1,372

※ ・・・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。
- 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。

【所 見】

アンケート結果（抜粋）

（単位：％）

年度	項目 評価	設備状況				展示				ボランティア				スタッフ			
		良	⇔	悪		良	⇔	悪		良	⇔	悪		良	⇔	悪	
		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
R1	（％） 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	30	14	4	0	89	10	1	0
R3		70	30	0	0	85	13	2	0	0	0	0	0	83	13	4	0
R4		75	24	1	0	75	24	1	0	2	0	0	0	89	11	0	0
R5		88	11	1	0	88	10	2	0					97	3	0	0
R6		90	10	0	0	91	9	0	0	89	9	3	0	93	6	1	0

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

① 利用者アンケート

SDGs 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、特にスタッフの評価は93％であり、「豊富な知識を持っている」「優しく丁寧に教えていただいた」「子供目線に寄り添った声掛けをしていただいた」等の親しみやすく来館者への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うかがえる。

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

利用者からの声を、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、電子メール、SNS、YouTube、フリーペーパー等を活用し、幅広い層への情報提供を積極的に行っている。

今年度は、長期休暇中のイベント申し込みにオンラインツールの利用を進め、オンラ

インで受付・抽選する方法により多くの方がイベント申し込みに応募した。

環境ミュージアムの中心となる環境教育については、学校・企業向けに教育プログラム等をホームページに掲載し、ターゲットの拡大に努めた。

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。

その他、環境コンシェルジュとして環境に関する問い合わせやエコツアーの提案等に対応している。

⑤ サービスの質を向上させるための取組み

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みのほか、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、北九州エコタウン等との相互視察をはじめ、最新の環境情報の収集やスタッフ間での共有による専門性向上等に取組んでいる。

さらに、ガイド職員の能力向上のため、それぞれの能力に合わせた的を絞った研修を定常的に行之、スタッフ間の情報共有やスタッフの知見と現場対応力の向上に努めた。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。

[所 見]

(単位：千円)

指定管理料	【参考】H30 年度 (更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5年度	R6 年度
予算	75,910	76,550	77,087	77,087	77,087	77,087	77,670
決算	75,885	76,230	74,777	74,820	75,383	75,740	76,909

(単位：千円)

総事業費	【参考】H30 年度 (更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5年度	R6 年度
予算	82,513	80,884	82,023	78,771	78,791	78,841	79,424
決算	82,362	78,711	75,239	75,961	76,174	76,554	77,861

(単位：千円)

うち光熱水費	【参考】H30 年度 (更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
予算	6,300	5,914	6,144	6,235	6,235	6,235	6,389
決算	6,258	5,447	4,826	4,821	5,473	5,441	5,144

※ ・・・評価対象年度

① 経費低減の取り組みと効果

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、設備の老朽化が進む中、省エネに意識的に取り組むことで、光熱水費を一定の水準に保っている。軽微な不具合に対する修繕については、可能な限り職員による応急措置や修繕措置を実施するなど、経費の削減に努めた。

また、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。

② 再委託の状況

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

また、再委託後も適時業務及び契約内容を見直し、次年度の再委託先を検討している。

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。

【所 見】

(単位：千円)

収 入		【参考】H30 年度 (更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
利用料金	予算	300	360	400	400	400	400	400
収入	決算	233	357	47	137	114	216	270
自主事業	予算	6,203	3,974	4,536	1,284	1,304	1,354	1,354
			(670)	(670)	(720)	(770)	(820)	(820)
収入	決算	6,123	1,740	242	792	675	598	681
			(431)	(20)	(367)	(264)	(274)	(370)

※ ・・・評価対象年度

※ () 内は指定管理業務への充当額

① 収入増に向けた取り組み

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している。

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」である。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が、「地球の道」については、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。

一方、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、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、還元する等評価できる。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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。
- 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。

【所 見】

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・能力向上を図る取り組み

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・マナー研修や障がい者・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。

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」と協働で行う「東田ミュージアムパークこどもスクール」でのイベント開催、「企業×SDGs 展」と「食×SDGs 展」の企画展等、東田地区近隣施設や地域、関係団体等と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るか。

- 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。

【所 見】

① 個人情報の保護

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。

② 平等利用に関する配慮

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。

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

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。

⑤ 安全対策

施設建設から24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。毎月の連絡会や報告書における不具合箇所の情報共有のほか、日常点検を徹底し、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。また、新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い感染予防対策を部分的に緩和したが、マスク着用や貸室・展示室設備の消毒等は継続実施している。

⑥ 危機管理体制

⑦ 事故発生時や非常災害時の対応

令和6年度は事件・事故等の発生はなかった。

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。

非常時の対応として、危機管理マニュアルによる役割分担や、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】

〔所 見〕

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。

- ・利用者数については、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、ニーズに応じた丁寧な展示解説、イベントや講座をオンラインも含め多数開催するなど、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。
- ・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90%程度、スタッフの評価は93%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。
- ・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み、自主事業収入を指定管理業務に充当するなど、公共施設の運営に活かした努力が認められる。
- ・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。
- ・施設管理業務については、適切な水準で行われている。施設老朽化が進んでいるため、毎月の点検にて施設の不具合が見つかることもあるが、適時、市に報告し迅速に対応している。

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。