

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7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		
			I	— ①		
	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 ・ ☐ 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	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		◆施設管理業務 ・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） ◆企画・営業的な運営業務 ・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・営業的な運営業務 ◆その他の業務 ・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		35	4	28
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
(単位：人)				
利用者数	【参考】4年度（更新前）	令和5年度	令和6年度	
要求水準	196,000	196,000	196,000	
目標値	200,000	197,000	206,000	
実績	167,804	206,656	201,368	
※ ・・・評価対象年度				
「九州鉄道記念館入館者数400万人突破セレモニー」「鉄道の祭典2024夏・秋」「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の高めたとともに、鉄道文化遺産の伝承に貢献した。さらに、「昭和の鉄道企画展」など時宜を捉えた企画展を年間通じて行い、集客力の向上に努めた結果、令和5年度および令和6年度の要求水準値を上回る利用があった。				
また、市民センターへの情報発信、マスコミへの取材協力、JR九州と連携のもと各駅でのポスターの掲示等、市内外に向けた広報活動を積極的に行っている。				
(2) 利用者の満足度		15	5	15
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り組みがなされたか。				
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り組みがなされ、その効果があったか。				
[評価の理由、要因・原因分析]				

(単位：％)

総合的な満足度 (回答者数)	【参考】令和4年度（更新前） (412人)	令和5年度 (338人)	令和6年度 (175人)
目標値	100.0	100.0	100.0
実績	99.3	98.7	99.4

【参考】

満足度（清掃） (回答者数)	【参考】令和4年度（更新前） (412人)	令和5年度 (338人)	令和6年度 (175人)
目標値	100.0	100.0	100.0
実績	100.0	100.0	100.0

満足度（対応） (回答者数)	【参考】令和4年度（更新前） (412人)	令和5年度 (338人)	令和6年度 (175人)
目標値	100.0	100.0	100.0
実績	99.5	100.0	100.0

※ ☐・・・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、「非常に満足」「満足」と回答している利用者が99％を超えており、非常に高い満足度を得ている。

さらに、清掃状況や従業員の対応（案内・解説）についても「非常に満足」「満足」と全員が回答していることから、施設全体として非常に高い満足度を得ており、アンケートや企画展ノートを通じて得られたフィードバック、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		20	3	12
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]				
(単位：千円)				
指定管理料	【参考】令和4年度（更新前）	令和5年度	令和6年度	
予算	54,323	55,569	55,569	
決算	59,168	55,569	55,569	

(単位：千円)

総事業費	【参考】令和4年度（更新前）	令和5年度	令和6年度
予算	108,859	108,830	112,408
決算	102,155	112,642	113,507

(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	令和6年度
予算	6,500	6,175	6,000
決算	5,823	5,553	6,597

※ ☐・・・評価対象年度

国内の基本給の引き上げ、物価高や円安の影響もあり、展示物運営業務や建物・施設保守点検、展示物保守点検等の施設管理業務経費が増加し、全体的な経費も増加した。

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、経費の削減を図っており、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、その効果があつたか。

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	令和6年度
利用料金収入	予算	51,900	52,675	55,240
	決算	43,748	57,176	57,444
自主事業収入	予算	2,636	2,926	4,138
	決算	3,217	3,896	4,255
その他収入	予算	0	0	0
	決算	243	161	155

※ ☐・・・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。

2024年の訪日外国人旅行客数は3,687万人（国土交通省発表）に達するなど、観光業界にとってプラスの動きがあつたことから、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。

外国人観光客の増加を受け、新たな決済方法・機器の導入を行うなど、観光客が利用しやすい環境づくりを行った。

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	20		14
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	4	8
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] 窓口・案内業務、事務作業の人員に過不足が生じないよう、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、知識の向上を図っており、利用者アンケートでも従業員の対応について非常に高い評価を得ている。 地域や関係団体等との連携や協働についても、地域の関係者が集まる会議に出席し、積極的な連携を図っている。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	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] 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。 積雪時など職員の出勤が難しい際、臨時休館時の対応（HP更新作業等）が職員間で連携が取れていない等の課題も見つかったが、速やかなマニュアル等の修正・改善により、その後は適切な運営が行われている。			

【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、優れた管理運営がなされており、高く評価した。			

【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。

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	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)