

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局環境政策部環境学習課
評価対象期間	23年4月1日～24年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市環境ミュージアム	施設類型	目的・機能
	所 在 地	北九州市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 ・ <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	タカミヤ・マリバー 里山を考える会 共同事業体		
	所 在 地	北九州市八幡東区前田企業団地1番1号		
指定管理業務の内容	<p>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、及び展示する事業や、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の実施</p> <p>ミュージアム、エコハウスの維持管理に関すること</p> <p>ミュージアム、エコハウスの施設等の利用の許可に関すること</p> <p>環境教育施設としての指定管理者独自のノウハウやアイデアを利用した運営</p> <p>北九州市環境学習サポーターの活動支援・育成</p>			
指定期間	平成21年4月1日～平成26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				
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）。				
市の政策を支援することが業務内容に付加されている場合、政策支援が十分に図られたか。				
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。				
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。				
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]				
について				
来館者数の推移				
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	前年比
利用者数（人）	116,098	111,919	104,973	- 6.2%
（目標値）	(140,000)	(144,000)	(148,000)	
うち個人(人)	89,993	85,738	81,598	- 4.8%
うち団体(人)	26,105	26,181	23,375	- 10.7%
市内利用団体数（団体）	217	271	218	- 19.6%
市内利用者数（人）	10,942	12,742	10,961	- 14.0%
市外利用団体数（団体）	280	253	262	+ 3.6%
市外利用者数（人）	13,487	10,926	11,150	+ 2.1%
国外利用団体数（団体）	110	109	88	- 19.3%
国外利用者数（人）	1,676	2,513	1,264	- 49.7%
修学旅行	2,566人	2,399	1,708	- 28.8%
<ul style="list-style-type: none"> 全体の利用者数は6.2%減であるが、減少の原因の一つとして、23年度末に行った環境ミュージアムの展示リニューアルに伴う利用制限が挙げられる。利用者の区分別では、市内の団体利用者(1,781人減)と国外利用者(1,249人減)、修学旅行生(691人減)の減少幅が大きい。特に市内団体については小学校が2,135人減であり、その理由としては、4年生の「環境体験科」が始まったため、これまで社会科見学等で来館していた5年生等他の学年の来館が減ってしまったためではないかと考える(環境体験科22年度58校3,986人23年度55団体3,967人)。また、国外の利用者の減少については東日本大震災や円高が影響しているのではないかと考える。なお、市外団 				

体利用者数は2%増と健闘している。

- ・ 目標を達成するため、様々な取組みやイベント等の実施、そして、新しい講座の開設や市民のニーズに合わせた手づくりの展示等を行った。少しでも、多くの方に来館していただき、北九州市の環境について「たくさん知っていただきたい」「興味・関心をもっていただきたい」という思いを持ち、日々取り組んでいる。このように様々な取組みを行ったが、来館者数の減少は止まらなかった。平成24年度に開館10周年を迎え、展示内容が陳腐化している点も要因の一つではないかと思われる。そのため、平成23年度末に展示の更新等を行ったが、今後の経過を見守りたい。

について

環境学習サポーター活動支援・育成

市が毎年公募しているボランティア「北九州市環境学習サポーター」について、専門のコーディネーターを配し、環境学習サポーターの能力が十分発揮できるよう講座や研修会を開催し、指導育成に努めている。

新規環境学習サポーター認定者数

平成23年度 3人

平成22年度 10人

平成21年度 12人

- ・ 月例学習会・新人サポーター研修

学習サポーターが自主的に行っている月に1度の学習会では、ミュージアムと環境学習課が連携しながら、環境に関する学習を実施している。平成23年度に実施した内容は、以下のとおりである。

まちづくり講座、環境研究講座、表現・コミュニケーション研修、北九州市環境首都検定への受検等

また、新人の学習サポーターに関しては、3日間の研修日を設けて基本的な事項について研修を行った。その結果、サポーターの環境への知識・理解を深めることができ、新人サポーターは即戦力として活躍することができた。ただ、サポーターの皆さんが気持ちよく活動できるように、人間関係の構築も含め、マネジメントをしていくことが大切である。そのため、新人のサポーターはもちろん、以前から活躍しているサポーターとの対話の機会を多く持ち、話し合いを進め、お互いの意見を交換していくことに努めた。

について

- ・ オリジナル学習プログラムによる対応

修学旅行・社会科見学等の団体客に対して、事前に各学校で学習している環境学習分野や全体の見学時間等の要望を調査することによって、各々の要望に合わせたセミナー形式のオリジナル学習プログラムを実施している。その結果、毎年4割近くのリピーターが来館している。

アンケート回答者(対象:団体)のリピーター率(2回以上)

平成23年度実績 回答数233団体 リピーター率47%

平成 22 年度実績 回答数 297 団体 リポート率 38%

平成 21 年度実績 回答数 258 団体 リポート率 43%

・展示物の定期的な更新

開館から 10 年経ち、展示内容が陳腐化していることをカバーするために、独自の展示物の作成に 22 年度の下期から取り組んでいる。「市民のニーズに合わせた展示」を目標に、「バイオマスプラ大研究」「エコカーの秘密」「東田の謎を追い」等の展示を行った。内容は全て手作りで、看板や紹介カードなども、お菓子の空き箱や封筒などを利用して作るなど、環境ミュージアムとして、徹底的にエコにこだわる姿勢をみせることも継続している。また、エコカーの展示では「どの車に乗りたいか」を尋ね、結果を掲示してコメントを入れるなど、一方通行ではなく、対話を大切にするミュージアムとしての考え方を体現している。

・環境イベント（未来ホタルデー）の開催

条例で定められた無料開館日（環境月間である 6 月第一土曜日及びその翌日：H23 年度は 6/4、6/5）に際して、各種 NPO 団体や市民ボランティア団体、学生などと協働した環境イベント（未来ホタルデー）を開催した。多彩なワークショップのラインナップを提供し、訪れた方々を楽しませる工夫も随所に見られた。また、事前に学校や JR 沿線等でのチラシ配布や、テレビ・ラジオ・新聞等での PR 効果により、6,975 人の集客となった。

未来ホタルデー 2 日間の利用者数

平成 23 年度実績 6,975 人

平成 22 年度実績 7,102 人

平成 21 年度実績 7,875 人

・出前環境講座（出張環境ミュージアム）の実施

環境教育施設として館内のみならず、市内小・中学校や高校・大学、また各地のイベントなど館外へ出向き、広報活動を含めた環境教育活動を実施し、設置目的を十分に果たしている。

出張環境ミュージアム実績数

平成 23 年度実績 123 件

平成 22 年度実績 128 件

平成 21 年度実績 127 件

について

・北九州エコハウス

環境ミュージアム敷地内に平成 22 年 4 月にオープンした「北九州エコハウス」について展示解説員を対象とする学習会を行い、展示解説員を常駐させることで、来館者にエコハウスの性能や特性、良さを伝えることができている。この取組みは、全国に 20 箇所あるエコハウスでは本市だけである。また、企業とも連携しながらイベントを開いたり、夏と冬には、その季節を快適に過ごすためのグッズや工夫を紹介したりした。

について

- ・ 積極的に市政だより等の市広報を利用している。
- ・ 所報“ミュージアムだより”を年4回発行、周辺地域の公共施設や市内の全小中学校に配布し、主催事業や事業の実施状況、参加者の声などの情報提供に努めている。
- ・ ホームページ上では、スタッフがブログを展開し、タイムリーな情報を提供している。また、マスコミ等とも連携し、ラジオやテレビ、新聞等への露出を多くしている。
- ・ 夏休み期間中は、子ども達を意識し「エコいっぱい夏休み～宿題のヒント見つけたっ～」を昨年度に引き続き行い、エコ工作や環境科学実験等、魅力あるイベントとなった。また、3館共同で、共同広告を実施した。

(2) 利用者の満足度

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。

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。

利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。

利用者への情報提供が十分になされたか。

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]

について

修学旅行・社会科見学等の団体対象に「設備状況」「展示」「ボランティア」「スタッフ」について4段階評価のアンケートを行ったところ、例年同様全ての項目で高い評価が得られている。全ての項目において満足度が極めて高く、接客・展示案内等のレベルの高さがうかがえる。

項目	設備状況				展示				ボランティア				スタッフ			
	良	←→		悪	良	←→		悪	良	←→		悪	良	←→		悪
評価	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
%	75	25	0	0	80	20	0	0	86	14	0	0	95	5	0	0

について

団体に対してアンケートを行い、利用者の意見を把握している。アンケートの結果はスタッフで共有し、改善策等日々検討している。また、個人の来館者にもアンケートを行い、様々な意見・要望を反映できる体制作りに努めた。

について

- ・ 苦情については「苦情処理取り扱いルール」を策定し、どんな苦情に対しても早急に対応できる環境づくりをしている。また、苦情の内容をデータベース化し、スタッフ全員が情報を共有することで、再発防止や業務改善に生かしている。

について

- ・ 利用者へは展示解説員が利用者の学習状況に応じて、分かりやすく館内の説明を行っている。
- ・ 日本語、英語、中国語、韓国語のパンフレットを作成しており、日本人のみならず、

英語圏や近接するアジア圏の来館者への対応を可能としている。

について

・運営評価システムの確立

客観的に評価を行うため、様々な方面(企業役員・報道関係者・NPO代表・大学准教授や学生・地域住民等)の方々を中心とした運営委員会を自主的に設置し、年2回の委員会を開いて、改善点について意見をいただくようにしている。いただいた意見については、その後の対応について報告している。

・夏休みの開館

夏休み期間中は、子ども達が宿題等を行うために訪れることから、通常月曜日休館のところを開館し、教育施設としての役割を強く意識して運営を行っている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

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。

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。

経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

[所 見]

について

・経費削減

水道光熱費は電気・水道の無駄を無くし、予算6,741千円に対し6,320千円(421千円減)の執行となった。事業費についてはイベントを外部に任せず内部で企画、運営したり、事務用品などの無駄なストックをなくしたりすることを全職員が共通理解して取り組んだ。また、裏紙をコピーに利用したり、廃材を利用して資料を作ったりすることを徹底し、経費の削減に努めた。

について

・再委託

再委託の経費に関しては表のとおりで、清掃や設備の保守点検等を再委託している。委託先業者の見直し等により、昨年度に比べ、決算額は14.8%減となった。

	予算額	決算額
平成23年度	9,019千円	7,164千円
平成22年度	9,019千円	8,412千円
平成21年度	7,940千円	7,888千円

について

に同じ

(2) 収入の増加

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]

について

利用者数の減少とともに利用者収入は減っているが、平成23年度は、環境学習の

講師として、館長や展示解説員を研修会へ派遣し、講師謝礼収入を得たため、22年度に比べて、約50万円収入が増加している。

平成23年度実績 2,509千円

平成22年度実績 2,008千円

平成21年度実績 2,076千円

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

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。

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)。

地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所見]

について

- 平成22年度からエコハウスの管理が加わったため、人員を1人増員し適正な人員配置による管理運営を実施している。

について

- 展示解説員のスキルアップのための研修等実施

展示解説員のスキルアップを図るため、外部講師による研修のみならず、幅広い環境分野に関する知識を深めるため、他都市への出張研修を実施している。また、サポーターと一緒に「まちづくり講座」や「環境研究講座」にも出席している。終礼等の時間を利用した反省会では、自分たちの展示解説がどうであったかを話し合う時間を多くとり、お互いの改善すべき点について整理したりしている。さらに、国外から訪れた方々にも十分な接客を行うべく、展示解説員全員がTOEIC600点以上獲得を目指し、勉強している。

- 日常業務における取り組み

団体対応を行う場合には事前に連絡を取り合い、各団体のオーダーに合わせた形での案内を行うようにしている。さらに開館前に当日の視察団体等のプログラムを再確認し、スタッフ全員で内容を共有している。閉館後には当日の反省点をピックアップし、翌日以降に反映することに加え、翌日のプログラムの事前確認を行うなど、PDCAサイクルに基づいた運営を行うことができている。

について

- 毎月、環境ミュージアム、環境学習サポーター、環境学習課による連絡調整会議を行い、お互いの共通認識を深め、円滑な施設運営ができている。

- 地域連携事業の実績

イベントや公共団体など、幅広く連携した事業を実施している。

<東田まるごと環境ミュージアム構想>

東田サマースクール開催：小学生対象の期間限定体験学習講座

(環境ミュージアム・いのちのたび博物館・イノベーションギャラリー・スペーワールド)

世界一行きたい科学広場 IN 北九州(SAFnet)

< 市民団体との連携 >

花尾博(北九州市立花尾小学校のイベント)やコスモス祭り(水巻町)ヘインタープリターを派遣

エコハウスを拠点とする建築団体との連携

(建築6団体、大学機関の実験、エコライフ講座の開催)

エコライフステージ・もりフォーラムへの参加

鮎の放流イベントや大蔵川清掃イベントへの参加

自然環境サポーター制度への協力

出張環境ミュージアムの積極的な実施

これらの連携事業を行うことで、東田地区来場者の回遊性を持たせ、相互の利用促進につながった。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。

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。

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。

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。

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。

防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。

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]

について

- ・ 業務上知り得る個人情報については、適正に管理されている。また、個人情報が記載してある電子記録媒体には、パスワードを設定するなど、セキュリティも厳重に行っている。

について

- ・ 車椅子やベビーカーを用意し、身体障害者等への細やかな配慮を行っている。また、9月・10月の修学旅行や社会科見学の繁忙期には、スタッフ間でのスケジュールの確認・サポーターの連携など、各視察団体への説明内容が疎かにならないようコミュニケーションを密にするなど体制強化を行っている。

について

- ・ 毎年度収支報告書を提出しており、内容からも適正な予算管理・収支管理が行われている。

について

- ・ 子ども達の来館者数が多い場合には、館内で走り回るなどの危険が増えるため、こまめに声かけを行うことにより、ケガや事故などは一切なかった。また、開館中は、各展示ゾーンへの展示解説員への配置及び監視カメラによる安全確認を行っている。さらに、展示リニューアル期間中は、業者と連携して来館者への安全対策を徹底して行ったため、事故等が一切なかった。

について

- ・ 緊急時に対応するための連絡網を開館時及び時間外にわけて整備している。平日頃より、来館者を危険にさらすことがないように、点検を欠かさないようにしている。終礼時にはヒヤリハット事例を共有し、安全管理意識の向上を図っている。また、7月には、火災を想定した防災訓練を実施、同時に救急救命・心配蘇生法・AED 利用法にかかる講習も受講し、スタッフ各自の危機管理意識の喚起を行うことができた。

について

- ・ 安全・危機管理の徹底により、平成23年度は事故、災害などはおこっていない。

【総合評価】

[所見]

学習施設では、絶えず最新の情報を提示していくことが大切である。そのことを念頭に置き、展示解説員をはじめ、環境学習サポーターが自分たちにできることに、一つ一つ丁寧に取り組んでいることは、日頃の活動からも十分伝わってくる。アンケート結果からは来館者はかなりの満足感を得ていることが分かる。しかし、来館者は年々減少しており、原因を究明し、一刻も早い対応が望まれる。スタッフのみならずサポーターや来館者にも幅広く意見を求め、利用者の視点を忘れずに取り組んでいきたい。

[今後の対応]

展示内容のリニューアルを機に、環境学習の拠点にふさわしいサービスを提供していく。さらに、平成24年10月に開始予定の体験型環境学習事業「地球の道」に向けて、スタッフの育成等に取り組んでいく。