

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	21年4月1日～25年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立環境ミュージアム	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 ・ <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	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		33		
(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 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。					
③ 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。	35	3	21		
④ 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。					
⑤ 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]					
① 対応項目					
来館者数の推移					
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	前年比
利用者数（人）	116,098	111,919	104,973	128,464	+22.4%
（目標値）	(140,000)	(144,000)	(148,000)	(152,000)	
うち個人(人)	89,993	85,738	81,598	106,517	+30.5%
うち団体(人)	26,105	26,181	23,375	21,947	-6.1%
市内利用団体数（団体）	217	271	218	313	+43.6%
市内利用者数（人）	10,942	12,742	10,961	10,783	-1.6%
市外利用団体数（団体）	280	253	262	247	-5.7%
市外利用者数（人）	13,487	10,926	11,150	9,362	-16.0%
国外利用団体数（団体）	110	109	88	86	-2.3%
国外利用者数（人）	1,676	2,513	1,264	1,802	+42.6%
修学旅行	2,566人	2,399	1,708	1,793	+5.0%
<p>・ 全体の利用者数は、年々減少していたが、平成24年度は、約22%増となっている。平成23年度にかけて減少した原因としては、当施設開館以来年数の経過に伴い、展示内容が陳腐化するなど市民にとって魅力の薄れたものとなったこと、社会情勢の変化や小学校カリキュラム変更等の影響が考えられる。さらに、平成21年度は新型インフルエンザの大流行、平成23年度は東日本大震災の影響も、来館者に大きく影響している。利用者については、個人利用者が大幅に増加している（H21:89,993人→H24:106,517人）。また、外国からの利用者数は増加している。平成22年度には、それまでに実績</p>					

の少なかった大人をターゲットにしたイベントの展開や、幼稚園のセールスを行うなどして、市内団体利用者が増加している。

- 平成 24 年度に来館者数が大幅に増加した要因としては、北九州市の施策で、平成 23 年度末に展示の更新を行ったこと、平成 24 年 10 月に「北九州 地球の道」を開設したことなどがあげられる。また、指定管理者の努力で、ココスマツアーなど近隣施設との連携の増加、新しい講座の開設や広報活動の拡大にも積極的に取り組んだこと、平成 24 年度から指定管理者の申出により展示室の観覧料を無料にしたことも考えられる。
- 年間 152,000 人の来館目標に対し、128,464 人と目標には達していないが、市民ニーズに即したサービスの提供が行えるよう、館長はじめ職員、展示解説員が丁寧な展示の解説や解説方法の工夫をするなど、来館者の満足度が高くなるよう全職員が一丸となって取り組んでおり、24 年度には前年比 22.4% の大幅増を記録、また、学校等館外活動も行っており、設置目的を達成していると考えられる。平成 22 年 11 月には、入館者数 100 万人を達成した。

② 対応項目

- 環境学習サポーター活動支援・育成

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度
館内活動延べ人数 (人)	1,881	2,699	2,520	2,488
サポーター登録者数 (人)	80	72	68	68
新規サポーター認定者数 (人)	12	10	3	13

本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。環境学習サポーターは、環境ミュージアム館内での活動だけでなく、エコライフステージへの出展、北九州市環境首都検定のグループ受検など本市のイベントなどにも積極的に参加した。

環境研究講座など環境に関する「環境学習サポーター学習会」を月に 1 度行っている。環境学習サポーターは、接客ボランティアであるため、来館者への挨拶や言葉遣い、態度などについて表現・コミュニケーション研修等も取り入れている。

また、新人に対しては、特別の研修期間を設けて基本的な事項について研修を行い、サポーターの環境への知識・理解を深めている。

③ 対応項目

- 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利用者に対して、それぞれ学習している環境学習分野や全体の見学時間等を事前に把握することによって、個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、毎年団体の 4 割近くがリピーターとして来館している。

※アンケート回答者 (対象 : 団体) のリピート率 (2 回以上)

平成 24 年度実績 回答数 212 団体 リピート率 39%

平成 23 年度実績 回答数 233 団体 リピート率 47%

平成 22 年度実績 回答数 297 団体 リピート率 38%

平成 21 年度実績 回答数 258 団体 リピート率 43%

・展示物の定期的な更新

展示解説員が、常に同一の展示でなく、市民のニーズに合わせた展示をとの思いから、他の企画展に参加するなど情報収集を行い、平成 22 年下半期より展示物の更新を行っている。更新にあたっては、物を再利用するなどエコに対する考えも取り入れ継続的に行っている。

・環境イベント（未来ホテルデー）の開催

環境月間である 6 月（平成 24 年度は、5 月）に、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（未来ホテルデー）を開催し、毎年多くの来場があつている。平成 24 年度からは、東田地区の東田まつりと同時に開催し、地域や周辺施設等と連携し事業を実施している。

※未来ホテルデーの利用者数

平成 24 年度実績 7,693 人

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 24 年度実績 117 件

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

④ 対応項目

・北九州エコハウス

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度
利用者数(人)	23,679	21,370	18,775

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実施し、季節を快適に過ごすためのグッズや工夫などの紹介を行っている。

エコハウスの利用者は、減少しているが、他施設やココスマツアールとの連携、自主イベントや企画展示を行うなど、エコハウスの新たな利用を行っている。また、北九州市立大学による省エネ性能検証の研究や企業による実証実験の場として、施設を提

供し、協力している。

⑤ 対応項目

- ・ 市政だより等の市広報の利用だけでなく、無料掲載サイトの利用により、広く情報発信に努めている。
- ・ 所報“ミュージアムだより”を定期的に発行し、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発信に努めている。
- ・ ホームページは、平成24年度に内容変更を行い、スタッフがブログを展開するなど、よりタイムリーな情報の提供を心掛けている。また、マスコミとも連携し、ラジオやテレビ、雑誌等への情報発信の機会を増やし、親しみやすい環境ミュージアムとなるよう努めている。
- ・ 東田3館（いのちのたび博物館・北九州イノベーションギャラリー・環境ミュージアム）共同で、広告を作成するなど、広報面においても東田地区周辺施設との連携をとっている。

(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	4	1 2
③ 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。			
④ 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】

① 対応項目

- ・ 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、22年度以降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	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
24年度	72	26	1	0	79	19	0	0	83	12	1	0	94	5	0	0
23年度	75	25	0	0	80	20	0	0	86	14	0	0	95	5	0	0
22年度	72	27	1	0	74	24	2	0	87	11	0	0	94	6	0	0

② 対応項目

- ・ 利用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、可能な限り個人の来館者にもアンケートを行っている。開館前に当日の視察団体等のプログラムをスタッフ全員で共有し、各団体の要望等に沿う形での案内を行うようにしている。閉館後には、当日の反省点を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っている。

③ 対応項目

- ・ 苦情については「苦情処理取り扱いルール」を策定し、どのような苦情に対しても早急に対応できる体制づくりをしている。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、再発防止や同様の案件の対応に生かしている。PDCAフィードバックサイクルの仕組みを採用して、常にサービスの向上に努めている。

④ 対応項目

- ・ 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うよう心掛けている。
- ・ 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。

⑤ 対応項目

- ・ 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回程度委員会を実施している。委員会では改善点等について意見が出され、その意見については、その後に対応した内容について次回委員会で報告している。

- ・ 夏休みの開館

夏休み期間中は、子ども達が自由研究や宿題等を行うために訪れることから、通常月曜日の休館日を開館するなど、教育施設としての役割も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	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。	20	3	12
④ 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。			
⑤ 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】

① 対応項目

・経費削減

光熱水費は、表のとおりで、平成 21 年度はイベントや講座を多く設置した（平成 20 年度の館内講座は 378 回、市民講座は 33 回、平成 21 年度の館内講座は 444 回、市民講座は 76 回）ために、平成 20 年度の光熱水費 5,740 千円を上

	予算額	決算額
平成 24 年度	6,552 千円	5,612 千円
平成 23 年度	6,741 千円	6,320 千円
平成 22 年度	6,731 千円	6,357 千円
平成 21 年度	6,500 千円	5,998 千円

回った状況となっている。平成 22 年度は、エコハウス開設等により経費が増加しているが、節電意識の徹底・実行等、職員の努力により、平成 24 年度には、平成 20 年度を下回る高熱水費を実現した。

事業費や事務用品の購入についてもコストの削減に努めており、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でいる。また、裏紙や廃材を利用して資料を作ったりすることを徹底し、経費の削減に努めている。

② 対応項目

・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。平成 24 年度は、空調設備のトラブルにより保守費用が増加しているが、平成 23 年度は委託先業者の見直しを行うなど、コスト削減に向けて努力を行っている。

	予算額	決算額
平成 24 年度	10,019 千円	7,516 千円
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

③ 対応項目

①に同じ

(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 対応項目

利用料金収入については、条例に基づき市内の小中学校等は減免対象となっていること、また、平成 24 年度から指定管理者の申出により展示室の観覧料を無料にしたが、研修会へ環境学習の講師としてスタッフの派遣による講師謝礼収入等自主事業収入確保の努力を行っている。その結果、平成 24 年度においては、研修事業の企画・運営により、JICA や新日鉄エンジニアリングの研修にスタッフの派遣等を行い、前年比 3,301 千円以上の大幅な収入増加が見られた。

平成 24 年度実績	5,810 千円			
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		20		12
(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	3	6
② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（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 対応項目				
<ul style="list-style-type: none"> 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 人増員している。スタッフ派遣やイベント等が増える中、環境学習サポーターとも協力し、適切な人員による管理運営を実施している。 				
② 対応項目				
<ul style="list-style-type: none"> 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に加え、他都市への出張研修の実施や NPO 交流研修として、里山トラストや里山を考える会等の研修に参加し、幅広い環境分野に関する知識の吸収、他団体等の考えも広く知るように努めている。また、環境学習サポーターと一緒に様々な講座にも出席している。さらに、国外から訪れた方々にも十分な対応を行えるよう、展示解説員全員が TOEIC 600 点以上獲得を目指し、勉強している。接遇や応対、挨拶や電話対応など、基礎的な事柄についても、研修だけでなく、運営の中で教育する形でフォローしている。 				
③ 対応項目				
<ul style="list-style-type: none"> 毎月、環境ミュージアム、環境学習サポーター、環境学習課の 3 者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ます。 地域連携事業の主な実績 <ul style="list-style-type: none"> ● 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。 <ul style="list-style-type: none"> ○ Share! 東田まつり ○ 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 2012 (SAFnet) 				
< 市民団体との連携 >				
<ul style="list-style-type: none"> ○ 花尾博（北九州市立花尾小学校のイベント）やコスモスまつり（水巻町）へスタッフを派遣 				

<p>○ 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)</p> <p>○エコライフステージ・もりフォーラムへの参加</p> <p>○鮎の放流イベントや大蔵川清掃イベントへの参加</p> <p>○自然環境サポーター制度への協力</p> <p>○出張環境ミュージアムの積極的な実施</p> <p>様々な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ている。</p>			
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p>			
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	3	6
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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① 対応項目</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、セキュリティは厳重に行っており、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。 <p>② 対応項目</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、秋季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・環境学習サポーターとの連携、各団体への対応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。 <p>④ 対応項目</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 			

⑤ 対応項目

- ・ 来館者数が多い場合には、特に館内を走り回る子どもに、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。スタッフによる日常的な施設点検を行い、危険箇所は取り除くなど安全対策を行っている。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い、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。平成 23 年度末に実施した展示リニューアル期間中においても、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、事故等は一切なかった。

⑥ 対応項目

- ・ 緊急時に対応するためトラブル発生時の指示経路の明確化、連絡網を開館時及び時間外にわけて整備している。また、災害時に対応するため総合避難訓練の実施、救急救命、心配蘇生法、AED利用法に係る講習の受講などスタッフ全員の危機管理意識の喚起を行っている。また、機械警備だけでなく、館内の施設管理について、全職員と管理者が2重チェックする体制を継続して実施している。

⑦ 対応項目

- ・ 平成 21 年度に環境ミュージアム対面の商業施設から出庫しようとした車が、同ミュージアム南玄関に突入した際は、乗車人員や歩行者等の安否確認を行った上で、警察への通報、市担当課への連絡等迅速な対応を行い、けが人もなく事態を収束させた。その他については、安全・危機管理の徹底により、重大な館内事故は、発生していない。

【総合評価】

合計得点	65	評価ランク	C
[評価の理由]			
<ul style="list-style-type: none">・ 伸び悩んでいた利用者数が、24 年度には、前年比 22.4%と大幅に増加するなど一定の数字を残したことは、市民の目線に立った運営を行ってきた結果であり評価できる。開館 10 年の平均利用者数はおよそ 113 千人であり、及第点の利用者数を確保していると考え。また、およそ 1 年の 3 分の 1 を館外の小中学校等に出向き、地域の環境保全活動促進に寄与していることは、施設の設置目的に十分貢献していると評価できる。また、利用者の意見を再発防止や業務改善に活かす取り組みを行っており、市民の満足度の高さに効果が現れている。・ 効率性の向上等に関する取り組みにおいては、全職員の共通理解による事業費削減や研修事業での収入増加等で結果を出しており、努力が認められる。・ 職員の資質、能力向上のため、経験年数に応じた内容のセミナーやイベントに参加するなど段階的なスキルアップを図っており、また、周辺施設・企業とのタイアップによる連携・協働事業も行っている。安全対策や危機管理においても、意識が高く、公の施設の管理者として適正と考える。			

今後も、市民の環境学習・活動の交流拠点として市民環境力の持続可能な発展に向け更なる取り組みを期待する。

[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]

夏休み期間中の休館日開館や、苦情のデータベース化、共有化により再発防止等を図る取り組みを行った結果、利用者の満足度が高くなっていることや、研修会へ環境学習の講師スタッフ派遣により自主事業収入の確保を行っていることは評価できる。

今後とも、施設の設置目的達成に向けた、適正な管理運営と、更に施設の魅力を向上させる取り組みを期待したい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		
5	100%	良	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	80%		目標（計画）を上回る管理運営がなされている
3	60%	普	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている
2	40%		目標（計画）を下回る管理運営がなされている
1	20%		目標（計画）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】

- S：総合評価の結果、特に優れていると認められる
(合計得点が90点以上)
- 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90点未満)
- 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)