

## 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	25年4月1日～26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
			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・保管・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することにより、市民における環境保全活動の促進を図る。		
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>○環境学習拠点として</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・環境の保全に関する学習及び交流の場を提供する事業</li> <li>・環境の保全に関する啓発事業 等の実施</li> </ul> <p>○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</p> <p>○環境学習サポーターの活動支援・育成 など</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	<p><b>施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</b></p> <p><b>(1) 施設の設置目的の達成</b></p> <p>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）。</p> <p>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組みがなされ、その効果があったか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><b>[所見]</b></p> <p>① 指定管理業務の実施状況</p> <p>ア 適切な管理運営</p> <p>施設の設置目的である市民における環境保全活動の促進に向けて、「環境学習」「環境情報」「環境活動」の総合拠点となるとともに、市民・地域・学校・企業・学術機関・行政等が交流する場となるよう、多様な取組みを盛り込んだ管理運営を計画どおり適切に実施した。</p> <p>イ 目標達成</p> <p>平成 23 年度の展示改修や、平成 24 年度のリニューアルオープン及び無料化、新たな体験学習プログラム「北九州 地球の道」の導入、AR（拡張現実）を活用した展示内容と連動した環境情報発信の仕組みの活用を図るとともに、平成 25 年度はオリジナル企画イベント「ちょいエコホリデー」や夏休み企画等の充実を図った。その結果、減少傾向にあった利用者数が平成 24 年度は前年度比で 22.4%（23,491 人）増と上向きに転じ、平成 25 年度はさらに前年度比 2.6%（3,387 人）増となった。</p> <p>結果としては、目標である 157,000 人には達しなかったものの、開館以降最大の平成 19 年度（132,831 人）に次ぐ利用者数となり、着実に増加している。</p> <p><b>【利用者数の推移】</b> <span style="float: right;">単位：人</span></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H21</th> <th>H22</th> <th>H23</th> <th>H24</th> <th>H25</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>140,000</td> <td>144,000</td> <td>148,000</td> <td>152,000</td> <td>157,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>116,098</td> <td>111,919</td> <td>104,973</td> <td>128,464</td> <td>131,851</td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;その他&gt; 指定管理業務開始(平成 21 年度)後に、隣接して開設した下記 2 施設あり</p> <p>○北九州エコハウス</p> <p>敷地内の当ハウスでは、解説員が専門の学習会を受講することにより、来館者に詳しくエコハウスの性能や特性、良さを伝え、エコハウスの普及に向けた 21 世紀環境共生モデル住宅としての役割を担うとともに、大学・企業等による省エネ性能</p>	年度	H21	H22	H23	H24	H25	目標値	140,000	144,000	148,000	152,000	157,000	実績	116,098	111,919	104,973	128,464	131,851
年度	H21	H22	H23	H24	H25														
目標値	140,000	144,000	148,000	152,000	157,000														
実績	116,098	111,919	104,973	128,464	131,851														

の研究や実証実験の場ともなっている。

一方で、開設4年を経過し、来館者数は減少傾向にあるため、今後の活用方法等あり方を見直す必要がある。

【エコハウス来館者数】

単位：人

年度	H22	H23	H24	H25
来館者数	23,679	21,370	18,775	16,445

※平成22年4月開設

※ミュージアム本体の利用者数に含まず（受付別）

○北九州 地球の道

地球環境の大切さを学ぶ体験学習プログラムとして隣接地に開設した当施設では、団体を中心に広報活動を行ってきたが、季節や天候に左右される、体験には約2時間を要する、1回の体験人員に制限がある、有料（一般2千円、子ども千円）などの要因もあり、来場者が横ばい状況かつ有料利用者数が減少傾向にあるという課題がある。

【地球の道来場者数】

単位：人

年度	H24	H25
利用者数	518	824
内有料利用者数	319	236

※平成24年10月開設

※ミュージアム本体の利用者数に含む（受付はミュージアム）

② 利用者増に向けた取組み

ア 企画等

○オリジナル学習プログラム（オーダーメイド）の提供

・教育委員会が実施するエコツアー・環境体験科や、産業経済局観光・コンベンション課所管の「環境修学旅行」をはじめ、体験環境学習や視察などの団体申込者には特に、事前に綿密な打合せを行い、希望に応じたプログラムを準備するなど柔軟な対応を行った。その結果、来館団体の概ね4割を超える団体がリピーターとなっている。

【アンケート回答者（対象：団体）のリピート（2回以上）率】

年度	H21	H22	H23	H24	H25
アンケート回答団体数①	258	297	233	212	236
リピート団体数②	111	113	110	83	109
リピート率% (②/①)	43	38	47	39	46

・CSRの一環とした企業や団体等向けの研修を当館で実施するとともに、近代産業の発祥→公害の発生→公害克服の地である当地区において進められている環境の最先端の取組みを紹介するツアーと連携するなど、北九州市の歴史をふまえて来館者に興味や関心を持ってもらえるよう工夫を図った。

○環境イベントの開催

各種NPO団体や市民ボランティア、学生等の協働による、毎回異なるテーマを掲げた「ちょいエコホリデー」(年3回)をはじめ、地域のお祭りである東田まつりにあわせて、地域や周辺施設と連携する「未来ホタルデー」の開催を通じ、環境問題に興味ที่薄い人にも意識づけのきっかけにつなげるとともに、NPOや市民団体の活動発表や交流の場としての役割を果たした。

【環境イベントへの来場者数】

単位：人

年度	H21	H22	H23	H24	H25
ちょいエコホリデー				982	5,169
未来ホタルデー				7,875	7,102

※ちょいエコホリデー：H24年度は2回、H25年度は3回開催

※未来ホタルデー：H23年度までは無料開放デーとして6月の環境月間に2日間開催、H24年度からは5月の2日間に東田まつりと同時開催、H25年度の1日は大雨に見舞われた

○3館連携事業等

東田地区にある3つの博物館(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)が、独自の強みを活かして、連携事業を行い、来場者に回遊性を持たせることにより、相互の利用促進につながった。

- ・東田サマースクールの開催
- ・地元大学やスーパーサイエンススクール(先進的な理数教育を実施するとともに、大学との共同研究や、国際性を育むための取組みを推進するために文部科学省が指定)をはじめとした高校等と協働で、「世界一行きたい科学広場」を開催

【3館連携イベントにおけるミュージアム来場者数】

単位：人

年度	H21	H22	H23	H24	H25
サマースクール (イベント回数)			87 (4)	83 (3)	73 (3)
科学広場					1,800

○夏休みの開館及びイベント等の充実

夏休み期間中は、子ども達が多く来館することから、教育施設としての役割を強く意識し、休館日を返上して開館し、運営を行った。さらに、上記東田地区3館や近隣商店街との連携によるイベント・講座開催など、毎年趣向を凝らした新たな催しを企画・実施している。その結果、7・8月の来館者数が年間で最も多くなっている。

【夏休み(7・8月)中の利用者数】

単位：人

年度	H21	H22	H23	H24	H25
利用者数	26,515	24,600	22,322	31,801	32,011

イ 併設施設等の活用

○エコハウス

建築関係企業によるエコ診断や相談会実施等、さらに日本初の燃料電池自動車に

よる外部給電実験を行い、市民に最先端技術の公開を行うなど幅広い利用を図った。

#### ○地球の道

46億年の壮大な地球の歴史と環境を体感しながら学ぶ新しい形のプログラムを、学校行事や環境修学旅行をはじめ、地域団体を中心に実施した。

#### ウ 出前環境講座（出張環境ミュージアム）の実施

環境学習サポーターや展示解説員（ガイド）が、環境教育施設として館内のみならず、小・中学校や高校・大学や、地域のイベントなどに出向き、広報も含めた体験型環境教育を行うことで、地域等の環境リーダーの育成を担う機会になっている。

##### 【出張環境ミュージアム実績数】

年度	H21	H22	H23	H24	H25
件数	127	128	123	117	108

#### エ その他

環境首都検定表彰式や、3R活動推進表彰の投票など環境人財育成に関する各種催しをはじめ、東田地区のスマートコミュニティ事業の住民説明会等コミュニティ拠点として協力するなど、新たな施設利用のあり方を見出すとともに、さらに多くの方に環境ミュージアムの存在と意義を周知することに寄与した。

ほかにも、3Rの啓発拠点として、エコライフ講座の開催、エコ商品の販売、リユース衣類などの回収・交換、自主事業による多様なプログラムの企画・実施、関係団体との連携による映画上映など、環境情報センターかつ交流・協働の場としての役割を果たした。

#### ③ 複数施設の一括管理 該当なし

#### ④ 営業・広報活動

・市政だよりをはじめ、フリーペーパーなど、さまざまな広報手段を幅広く活用するとともに、所報「ミュージアムだより」を毎月発行し、公共施設や市内小・中学校に配布するなど、主催事業を中心に積極的な情報提供に努めている。

・専用ホームページには、館の案内をはじめ、開催イベントのタイムリーな掲載、スタッフブログもきめ細やかに更新するなど、国内外への発信にあわせ、ミュージアムを身近なものとして感じていただく取組みを進め、アクセス数も着実に伸びている。その他、地元ラジオ局の特別企画への参加やテレビ等を活用した情報発信も行った。

##### 【環境ミュージアムホームページアクセス件数】

年度	H21	H22	H23	H24	H25
件数	不明	18,049	19,344	20,563	23,616

・夏休み期間中は、ミュージアムオリジナルイベントの集中企画や東田地区の3館連携事業の開催による戦略的な広報効果もあり、利用者数は伸びている。

※上記「夏休み（7・8月）中の利用者数」参照  
 ・企業等のCSR研修について、平成24年度から本格的に開始し、新規開拓に努めた。

**(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】**

① 利用者の満足度

修学旅行、環境体験科、社会科見学などの団体を対象に4段階評価のアンケートを行ったところ、「設備状況」「展示」「ボランティア」「スタッフ」の全ての項目で高い評価を得ている。総合的に満足度が高い結果となっており、特にガイドスタッフの接客・展示案内等のレベルの高さがうかがえる。

**【アンケート結果】**

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
H25	76	22	0	0	79	19	1	0	75	14	4	0	95	3	0	0
H24	72	26	1	0	79	19	0	0	83	12	1	0	94	5	0	0
H23	75	25	0	0	80	20	0	0	86	14	0	0	95	5	0	0
H22	72	27	1	0	74	24	2	0	87	11	0	0	94	6	0	0
H21	58	36	5	0	66	31	3	0	76	18	2	0	87	12	2	0

② 利用者意見への対応

利用者の団体・個人向けにそれぞれアンケートを行い、利用者の意見を把握するとともに、終礼時にアンケート結果をスタッフ全員で共有し、改善策を検討するなど、様々な意見・要望を取り入れる体制づくりに努めた。また、事前申込みの団体には、依頼時に綿密に打合せを行うとともに、特にリピーターの団体には過去受講したプログラム等のデータを作成し、多様なニーズに応えられるよう努めた。

③ 苦情対応

「苦情処理取扱ルール」を策定し、どんな苦情に対しても早急に対応できる体制づくりを行うとともに、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活かしている。さらに、サポーターも改善会議等に参加して情報交換・共有を行うことで、館全体としてのサービス向上に努めている。

④ 情報提供

ガイド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。日本語に加え、英語、中国語、韓国語のパンフレットを活用し、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。また、英語での説明が可能なガイドを数名設置している。

さらに、環境学習サポーターが、アクティビティ（エコ工作や実験など）など利用者の体験学習の支援を行うことで、環境問題への興味・関心を持ち、学びを深めることにつながっている。

⑤ その他の具体的な取組み

○運営評価システムの確立

客観的に事業評価を行うため、自主的に、企業・報道関係者・NPO・大学准教授・学生・地域住民等様々な分野の方による運営委員会を設置・開催(年2回)して、改善点などへの意見をいただき、より良いミュージアム運営につながるよう努めている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

- 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】

① 経費低減の取り組みと効果

平成22年度のエコハウス、平成24年度の地球の道とオープンと事業内容の追加をはじめ、高い利用者満足度やサービス水準を維持しながら、効率的な事業実施に努め、総事業費（決算額）の削減を図った。

一方、イベントや館内講座を多く実施したことなどから、平成25年度の光熱水費は前年度から563千円増となった。開館12年を経過し、空調設備老朽化等の影響もあるが、職員の節電意識の徹底・実行等に努めている。

事業費については、イベント等の自前の企画・運営、印刷物の年間契約やリース契約の複数年契約による外注費削減、事務用品などの無駄なストックの低減などを全職員が共通認識で取り組んでいる。また、コピーの裏紙利用及び古紙の再利用の徹底や、廃材の活用による案内板の作成などを徹底し、経費の削減に努めている。

【指定管理料の推移】

単位：千円

指定管理料	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
予算	69,766	73,666	73,666	74,477	74,273
決算	69,448	73,666	73,621	74,476	74,271

【光熱水費の推移】

単位：千円

光熱水費	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度
予算	6,500	6,731	6,741	6,552	6,552
決算	5,998	6,357	6,320	5,612	6,175

【館内講座・イベント開催の回数及び参加者数】

	H21 年度		H22 年度		H23 年度		H24 年度		H25 年度	
	回数	参加人数								
館内講座	444	22,622	521	23,964	305	17,878	324	15,124	381	16,602
イベント	127	17,399	132	17,033	71	7,974	111	11,401	111	19,001

② 再委託の状況

清掃や設備の保守点検等を再委託している。平成 24・25 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、委託業者の選定にあたっては、複数業者からの見積もりを徴収するなどにより、より安価な経費での運営に努めた。

③ 経費の効果的・効率的執行 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。

[所見]

平成 24 年度から、指定管理者からの提案により、利用促進を図ること等を目的に展示室を無料としたため、平成 24 年度からの利用料金収入は、「地球の道」の体験料と設備貸出料となっている。「地球の道」は、2 年目である平成 25 年度も、初年度の来場者を確保している一方で、市内小・中学校等は減免対象となっていることが多いため、収入増にはつながっていない状況にある。

一方で、自主事業収入については、平成 24 年度から、企業等の研修受入事業と強化したことから、約 3,300 千円の大幅な収入増加となった。平成 25 年度は前年度と比較すると 622 千円の減少となったが、平成 23 年度比較すると約 2,300 千円の収入増となっている。

単位：千円

収入		H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度
利用料金収入	予算	1,100	1,625	1,700	1,850	2,400
	決算	1,612	1,570	1,528	910	505
自主事業収入	予算	—	2,400	3,975	4,825	4,203
	決算	464	439	982	4,900	4,264
その他収入	予算	—	—	—	—	—
	決算	139	62	152	159	161
収入合計（決算額）		2,215	2,071	2,662	5,969	4,930

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 人員配置

予約状況やこれまでの利用状況等にもとづき、効果的・効率的な人員配置によるシフト制を導入している。また、スタッフ派遣やイベント等が多い中、環境学習サポーターとも協働し、適切な人員による管理運営を実施した。

### ② 職員の資質・能力向上を図る取り組み

#### ■ガイド及び環境学習サポーターのスキルアップと活動の幅の拡大

##### ○ガイド

環境人財育成を行う環境学習拠点としての意識を高く持ち、

- ・ベテランスタッフによる日々のOJT
- ・ガイドスキル向上のためのインタープリテーション、マナーアップなどの研修を受講
- ・環境ミュージアムのガイドとして幅広い知見を身に付けるため、大学・企業・団体等による研修受講などを実施
- ・先進施設の視察
- ・海外からの視察等において、ニーズに応じた十分な接客を可能とすべく、ガイド全員で英語の学習会等を実施

といった取組みを積極的に行うことにより、初歩段階から高いレベルまであらゆるニーズに対応可能なガイドのスキルアップや管理運営方法の習得に努めた。

##### ○環境学習サポーター

当館への訪問が、環境問題に対する意識づけを深める特徴的なサポーター活動の、スキルアップや多様化・拡大化に向け、月例学習会の実施、ガイドとの連携や他団体とのパートナーシップを進めた。また、次世代における環境保全への行動変革を起こす力を育むため、まずは市の新規採用職員によるボランティア活動の受入れに協力した。

### ③ 地域や関係団体等との連携・協働

#### ■地域

○東田地区にある3館が連携し、夏休み企画「東田サマースクール」や地元大学・高校などと協働で、「世界一いきたい科学広場」の開催に取り組んでいる。また、定期的に「東田3館連携推進会議」や担当者会議等を開催することで、情報交換を行い、交流・連携強化を図っている。

○商業施設や学校、地域のお祭り・イベントなどで出張環境ミュージアムを積極的に行い、地域の環境活動を推進した。

○未来ホテルデーを地域のお祭りである東田まつりと共催で開催した。

ほかにも、地元商店街との連携イベントの開催や、起業祭イベントへの参加、地域の美化活動にも3館や地元企業と協働で行うなど、東田地域の活性化に向け、一体となって取り組んだ。

## ■関係団体

- NPO 法人・市民団体の活動発表・交流の場として、「未来ホタルデー」「ちよいエコホリデー」を開催
- エコライフステージへの参加や、E S D（持続可能な開発のための教育）の推進団体や環境保全団体等との連携や当館での普及啓発の実施
- 当館での多様な講座・イベントの開催を通じた他団体・組織とのネットワーク構築・拡大
- 早稲田大学と協働による I T を用いた環境学習の実施
- エコハウスを拠点とした、企業、大学等との連携による検証実験やエコ診断・相談会などの実施

## (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。

## [所見]

### ① 個人情報の保護

個人情報保護法、北九州市個人情報保護条例等を遵守するとともに、「タカミヤ・マリバー環境保護財団個人情報保護に関する基本方針」「里山を考える会個人情報管理規定」にもとづき、適正に管理されている。また、スタッフ研修を行うなど、職場内の周知徹底を図っている。

### ② 平等利用 及び ③公平選定

日ごろから利用者への平等な展示案内に心がけ、特に修学旅行や環境体験科等が集中する繁忙期には、スタッフ間のスケジュール確認をはじめ、環境学習サポーターとの連携など各団体への対応が公平となるよう意識共有・認識強化を図っている。

また、館内は原則バリアフリーであり、車椅子やベビーカーを完備するとともに、通路確保の配慮を行っている。

### ④ 収支状況

経理等事務処理のモニタリングの実施及び毎年度の収支報告書を確認したところ、適正な管理運営がなされていた。

### ⑤ 安全対策

日常の事故を未然に防げるよう、スタッフへの安全・危機管理研修を実施している。

各設備は年間計画にもとづいた定期点検を行うとともに、職員による日常点検をきめ細やかに行い、危険箇所は取り除くなど事故防止・安全対策に努めた。また、開館中は、各展示ゾーンへ定期的な巡回や監視カメラによる安全確認を行うとともに、来館者が多い際は、特に館内を走り回る子どもにこまめに声かけを行うなどの配慮により、ケガや事故などの発生はなかった。終礼時には、スタッフ全員で「ヒヤリ・ハット事例」を共有するなど、安全管理意識の向上を図っている。

#### ⑥ 危機管理体制

災害時に安全かつ迅速な対応を可能とするため、避難訓練の実施、救急救命、心肺蘇生法、AEDの使用法に係る講習の受講など、スタッフ全員へ危機管理意識の喚起を行っている。また、非常災害時に備えた施設内のハザードマップの作成を行うなど、指示伝達経路の明確化をはじめ、連絡網の整備を行い、的確に行動できるよう努めている。また、機械警備だけでなく、館内の施設管理について、職員と管理者が2重チェックする体制を継続して実施するとともに、設備のバックアップ体制も整備している。夜間・休館日は防犯システムによる監視を行っている。

#### ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応

安全・危機管理の徹底により、平成25年度は事故・災害は発生していない。また、開館時と時間外両方の災害時自衛組織を整備し、非常時訓練も行う等して非常時にも対処できる体制づくりを行っている。

### 【総合評価】

#### 【所見】

北九州市環境ミュージアムの指定管理業務は、施設管理に留まらず、北九州市の変遷をふまえながら、「公害克服の歴史」「地球全体の環境問題」「環境技術とエコライフ」の紹介など、本市の環境学習・情報発信の拠点となるべく、ガイドは市民をはじめ、国内外の多くの来館者に、北九州市の環境資源や強みをPRする役割を担っている。

そのために、指定管理者は、

- ・職員の資質、能力向上のための研修等の積極的な受講
- ・多様な学習プログラムの提供
- ・イベント・講座の開催強化
- ・東田地区3館連携事業の開催をはじめ、地域と連携した取り組み

などを精力的に行っている。

その結果、平成25年度に開設以降最高である132,831人(平成19年度)に次ぐ131,851人の来館者を成し遂げたこと、利用者数の満足度が継続して高いことは、指定期間の満了の5年間の集大成として、これまでの様々な努力の成果であり評価できる。

さらに、環境保全の取り組みの活動者・団体等との交流の場として、新たな活動を産み出す場として、民間企業や大学との共同研究、NPO法人や民間団体との交流、国内外からの視察の受入れなど、施設の設置目的に十分貢献している。

一方で、平成 24 年度に開設した「地球の道」は、来場者が横ばい状況かつ有料利用者数が減少傾向にあるため、戦略的かつ幅広い広報活動をはじめ、特別企画イベントや、団体客を対象とした短縮版のプログラムを実施する等、集客に向けた対策や体験者の掘り起こしに向けた取組みを進める必要がある。

また、平成 22 年度に開設したエコハウスの今後の活用方法を検討し、ミュージアムとあわせてエコライフの啓発等の企画を行うなど、一体的な利用による工夫が求められる。