

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局環境未来都市推進室
評価対象期間	平成21年4月1日～平成25年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市エコタウンセンター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	若松区向洋町10番地の20		
	設置目的	北九州エコタウン事業の紹介や展示、市内環境関連産業の紹介等を行うほか、環境に関する学習及び交流の場を提供するなど、北九州エコタウン事業を総合的に支援するための中核施設として設置。		
利用料金制		<input type="checkbox"/> 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・ <input type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	ひびき灘開発株式会社		
	所 在 地	若松区浜町一丁目18番1号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設見学等に関する企画・立案、見学者対応、連絡調整等</li> <li>・ 施設展示、施設利用者に対する支援、施設の利用促進に関する業務</li> <li>・ 市の環境施策に関するPR、情報提供等</li> <li>・ 施設の維持管理に関する業務（清掃、警備等）</li> <li>・ その他、統計作成、苦情対応</li> </ul>		
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		43															
(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。 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。	35	4	28															
[評価の理由、要因・原因分析]																		
① 目標の達成 平成 21 年度から平成 24 年度までのエコタウンへの視察者は、東日本大震災による原発事故の不安から、23 年度の前半に減少するなどの影響があったが、北九州市教育委員会主催のエコツアー等の計画的な受け入れや、次世代エネルギーパークや産業経済局観光・コンベンション課の環境修学旅行との連携、小中学校への積極的な PR、夏休み期間中の親子探検ツアーなどの自主イベントの開催などにより、目標を着実に達成し、平成 22 年度以降は毎年 10 万人を突破している。 24 年度についても 10 万人を突破するとともに、過去最高の 103,867 人の見学者がエコタウンを訪れている。																		
【視察者数の推移】																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>21</td> <td>82,500 人</td> <td>95,548 人（目標の 116%）</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>100,000 人</td> <td>101,245 人（目標の 101%）</td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>100,000 人</td> <td>100,576 人（目標の 101%）</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>100,000 人</td> <td>103,867 人（目標の 104%）</td> </tr> </tbody> </table>				年度	目標	実績	21	82,500 人	95,548 人（目標の 116%）	22	100,000 人	101,245 人（目標の 101%）	23	100,000 人	100,576 人（目標の 101%）	24	100,000 人	103,867 人（目標の 104%）
年度	目標	実績																
21	82,500 人	95,548 人（目標の 116%）																
22	100,000 人	101,245 人（目標の 101%）																
23	100,000 人	100,576 人（目標の 101%）																
24	100,000 人	103,867 人（目標の 104%）																
② 利用促進を図るための取組み ○エコツアー・環境体験科 教育委員会が主催するエコツアー・環境体験科の実施に当たっては、先生から事前に学習したい内容や学習状況などを聴取し、小学 4 年生向けに見学先を身近で分かりやすいリサイクル工場に変更するなど、特別コースの編成により、希望に沿った内容																		

となるよう柔軟に対応している。

【平成 24 年度の受け入れ状況】

	学校数	人数	対象	特別コースの設定
環境体験科	50 校	3,396 人	小学校 4 年生	48 校
エコツアー	12 校	1,149 人	中学校・特別支援学校	全校

○環境修学旅行

産業経済局観光・コンベンション課の事業「環境修学旅行」については、企画段階からツアーの内容や受入方法などを積極的に提案し、受入に際しても、打合せや下見にも同席し、それぞれの学校の要望に沿って、見学内容を組み立てるオーダーメイドの対応を行っている。

【平成 24 年度の受け入れ状況】

	修学旅行総数	人数	内環境修学旅行
小学校	11 校	729 人	7 校
中学校	17 校	1,002 人	2 校
高等学校	10 校	571 人	0 校
合計	38 校	2,302 人	9 校

○親子探検ツアー

夏休みに合わせて、体験型工場見学「親子探検ツアー」を実施。

【親子探検ツアー参加者の推移】

年度	コース数	回数	参加者
21	3	10	88 家族 246 名
22	4	10	95 家族 285 名
23	8	13	118 家族 331 名
24	7	14	89 家族 242 名

【ツアーの内容】

ツアー名	見学内容
よくばりエネルギーバスツアー	天然ガス火力発電・太陽光発電・最先端石炭火力発電の研究・風力発電
満喫！エコ&エネルギーバスツアー	古紙リサイクルレットパーク製造工場、太陽光発電、最先端石炭火力発電の研究、風力発電、北九州学術研究都市
パソコン分解体験ツアー	OA 機器リサイクル工場 ノートパソコン分解体験
家電製品リサイクル工場潜入ツアー	家電製品リサイクル工場

	(テレビ・エアコン・冷蔵庫・洗濯機)
よくばり探検ツアー (資源ごみ編)	ペットボトル、蛍光管、空き缶、食用油リサイクル工場
よくばり探検ツアー (みのまわり編)	自動車・OA 機器・家電リサイクル工場
親子で発見！エネルギー講座	西部ガス出張教室 (都市ガス・地球温暖化・省エネ計算)

○夏休み期間中の日曜開館

エコタウンセンターの利用促進を図るため、子どもや一般市民を対象に夏休み期間中の日曜日（3日間）を開館。

③ 営業・広報活動

○PRリーフレットの配布

平成21年度からリピーターになってもらえる可能性の高い団体に向けて、PRリーフレットなどの送付を行っており、実際に予約団体の増加に効果が現れている。

【予約見学団体数の推移】

年度	市内一般市民	県外大学	各種工業会	市外小学校	合計
	団体数	学校数	団体数	学校数	
21	61	12	0	24	97
22	73	22	8	22	125
23	78	25	14	29	146
24	48	40	15	49	152

○市内の小学校へのPR

市内の小学校宛に学年ごとのお勧めコースを記載したPRリーフレットの送付を行うとともに、エコタウンを訪れたことのない小学校に対しては直接訪問によるPRを行っている。

以上のように、平成21年度から24年度までを通して、環境局や環境局以外の市の部署との積極的な連携や自主イベントの実施、そして小学校などへの直接訪問など、見学者を増やすための継続的な努力を行い、実際に見学者に来られる方のニーズに応えるための創意工夫を行うことにより、毎年度の数字目標達成という結果となって現れている。

また、平成23年度には、エコタウン全体での視察者数100万人を達成し、24年度は過去最高の見学者数となっている。

(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。	15	5	15
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
① 利用者アンケート				
【アンケート結果（全体）】				
	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度
満足・大変満足	99%	95%	97%	99%
不満・少し不満	1%	2%	1%	1%
無回答	0%	3%	2%	0%
② 利用者意見の把握・反映				
<p>エコタウンセンターでは、予約見学者について、団体ごとに見学内容等を記載したカルテを作成し、情報管理を行っており、複数回訪れる団体見学者に対して、毎回違った内容が見学できるよう、工夫を凝らしている。</p>				
③ 苦情対応				
<p>苦情が発生した場合は、最後まで耳を傾け、丁寧な対応を行うとともに、すぐに解決できない場合でも、管理責任者に速やかに引き継ぎ、クレーム対応を行う体制を整えており、結果として苦情は0件であった。</p>				
④ 利用者への情報提供				
<p>エコタウン HP には、見学コースやエコタウン企業の情報を随時更新し、最新のデータを掲示するとともに、エコタウン周辺のガイドマップを自主制作し、遠隔地からの見学者や旅行会社に配布するなど、サービスの向上に努めている。</p>				
<p>以上のように、利用者が満足できるような仕組み（視察者カルテやエコタウン HP の随時更新、スタッフのスキルアップの取り組みなど）を工夫・確立することで、クレームが少なく、かつリピーターに繋がるものとなっている。</p>				
2 効率性の向上等に関する取組み	30		18	
(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組みがなされ、その効果があったか。	30	3	18	
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]

① 経費の効率的な低減

指定管理料の大きなウェイトを占める人件費を圧縮するため、繁忙期を考慮したスタッフのパート化、委託業務やリース契約の複数年長期契約による外注費削減にも努めている。

その他、こまめな消灯など、節電への配慮を徹底し、経費の削減に繋げている。

② 経費が最小限となる工夫、経費の効果的、効率的な執行

再委託の選定については、規模・信頼性・見積価格等を考慮し、事業所の選定を行うとともに、各種保守点検や清掃業務を集約し、スケールメリットを生かすことで、管理コスト低減に努めている。

【年度ごとの経費の推移】

年度	人件費 (千円)	物件費 (千円)
2 1	30,130	18,000
2 2	28,662	16,751
2 3	31,199	16,799
2 4	27,419	16,686

(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。

— — —

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

2 0

1 2

(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。

1 0

3

6

[評価の理由、要因・原因分析]

① 合理的な人員の配置

人員配置について、見学者の構成 (年長者や多人数団体等) により、安全面等からスタッフを複数配置するなど、合理的な配置を行っている。

② 職員の資質・能力の向上

事業説明をわかりやすく行うため、スタッフのスキルアップの研修を実施するとともに、北九州環境首都検定に第1回目から継続して受検し、団体部門表彰を3年連続受賞 (最優秀賞: 21年度・23年度、優秀賞: 22年度) している。

【見学案内業務に関する研修】

内 容	回数
北九州エコタウンの企業の業務内容に関する研修	6
北九州次世代エネルギーパークの企業の業務内容に関する研修	2
市内の環境関連企業の視察や環境関連の講演会への出席	20
他都市のエコタウンやエネルギーパークの視察	5
北九州市の環境行政などに関する勉強会・清掃工場などへの視察	10
北九州スマートコミュニティに関する勉強会	5
北九州環境ビジネス推進会（KICS）定例会	4
響灘ビオトープ	2
合 計	51

【施設管理に関する研修】

内 容	回数
新入社員接遇研修	1
中堅社員研修（コミュニケーション能力・危険予知・防火管理）	3
合 計	4

③ 地域や関連団体等との連携・協働

地域の関係団体等との連携などについては、エコタウンや次世代エネルギーパーク連絡会議のメンバーとして会議に出席し、本市やエコタウン企業との情報交換や協力体制を整えており、一例を挙げると、エコタウン企業の西日本ペットボトルリサイクルからの感謝状授与（視察者6万人の達成）などに現れている。

また、本市との意見交換（エコタウンサロン）を3ヶ月に1回行い、施設管理上の改善点やエコタウンならではのPRグッズの提案など、今後の指定管理業務をより良いものとしていくための前向きな姿勢も見られる。

その他にも、市の生活環境クリーンサポート事業に登録し、実証研究エリアを中心とした清掃活動や、エコタウンエリアへの植樹活動への積極的な参加など、指定管理業務外の活動にも力を入れ、エコタウン全体に対する地域貢献にも努力している。

以上のように、市から要求された通りに業務を行うのではなく、自主的な姿勢、取り組み等も実施されており、適正な管理運営がなされている。

(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。	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。			
[評価の理由、要因・原因分析]			
<p>① 個人情報の保護対策 見学申込書等の個人情報は、管理責任者が、鍵付きロッカーに保存・管理し、保存年限経過後はシュレッダー処理を行うとともに、パソコンに保存されている個人情報については、パスワードの設定、データバックアップ専用HDを設置する等、システムセキュリティを施している。</p> <p>② 平等利用に関する配慮 館内はバリアフリーであるが、車椅子使用スタッフが不便なところに気づき次第改善を行うとともに、展示コーナーの通路は十分な広さを確保するようにしている。</p> <p>③ 安全対策 危険箇所や施設又は設備、展示品の破損などを発見次第、速やかに安全対策を講じた上で、北九州市及び本社へ連絡・報告している。</p> <p>④ 危機管理体制 火災避難誘導訓練を年1回実施し、避難経路、避難誘導方法の確認を行っている。 さらに、個人情報の保護に関する法律や条例等の遵守や危機管理マニュアル等の対応策が整備されているほか、エコタウン内の工場で構成している防災連絡協議会(年4回)にも参加するなど適切かつ積極的な取り組みが行われている。</p>			

【総合評価】

合計得点	73	評価ランク	B
[評価の理由]			
<p>北九州エコタウンセンターの指定管理業務は、施設管理に留まらず、「エコタウン事業の紹介」「エコタウン企業や実証研究施設などへ引率・説明」「環境学習や市内環境関連産業の紹介」など、エコタウンエリア一帯のスポークスマンとしての業務を担っている。</p> <p>このため、センタースタッフは、市やエコタウン企業との情報交換や研修等をこまめに行うことで、説明内容が陳腐化しないよう、また、リピーターには、新しい情報がタイムリーに出せるよう日々、説明内容の更新や勉強を重ねている。</p> <p>このような活動を通じた企業との信頼・協力関係は他のエコタウンでは見られないものであり、こういった努力が、見学者の満足度を高め、見学者100万人達成という成果となって現れたことは明らかである。</p> <p>また、環境局以外の市の機関との連携・協力も積極的に行うとともに、更なる集客や利用者の満足度を高めるため、自主イベントなどの取り組みも実施しており、エコタウン事業</p>			



の目的を踏まえた適切な運営が実施されている他、経費の削減や管理体制の整備等にも必要十分な対応が図られている。

以上のように、エコタウンセンターでは、常にサービスの向上を目指した努力・工夫が重ねられており、効率的で効果的な管理運営が行われている。

**【北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見】**

環境修学旅行との連携や自主イベントの開催等の取り組みを、質の高い人材で丁寧に行った結果、指定期間を通して、視察者数が目標を上回っていることや利用者の満足度が非常に高いことは評価できる。

今後とも施設の設置目的達成に向けた、目標を上回る管理運営の継続と、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 好	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 通	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)