

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部環境産業推進課
評価対象期間	平成26年4月1日～27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		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	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		・ 施設見学等に関する企画・立案、見学者対応、連絡調整等 ・ 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 ・ 市の環境施策に関するPR、情報提供等 ・ 施設の維持管理に関する業務（清掃、警備等） ・ その他、統計作成、苦情対応		
指定期間		平成26年4月1日～平成31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】 ① 目標の達成 平成26年度のエコタウンへの視察者数は、北九州市教育委員会主催の「環境体験科」の計画的な受入れ、次世代エネルギーパークの見学受入れ、夏休み期間に合わせた体験型工場見学「親子探検ツアー」の実施などにより、目標であった10万人を突破して100,332人となり、更新前の指定管理期間も含め、5年連続で10万人を突破している。 ※平成26年10月28日にエコタウン見学者130万人記念セレモニーを実施 【目標値に対する比較】市が指定管理者に求める最低限度の要求水準：年間80,000人以上 <table> <tr> <th></th><th>指定管理者が 定めた目標</th><th>実績</th><th>差引</th><th>増加率</th></tr> <tr> <td>平成26年度</td><td>100,000人</td><td>100,332人</td><td>332人</td><td>0.3%</td></tr> <tr> <td>平成25年度</td><td>100,000人</td><td>100,643人</td><td>643人</td><td>0.6%</td></tr> <tr> <td>平成24年度</td><td>100,000人</td><td>103,867人</td><td>3,867人</td><td>3.4%</td></tr> <tr> <td>平成23年度</td><td>100,000人</td><td>100,576人</td><td>576人</td><td>0.6%</td></tr> <tr> <td>平成22年度</td><td>100,000人</td><td>101,245人</td><td>1,245人</td><td>1.2%</td></tr> <tr> <td>平成21年度</td><td>82,500人</td><td>95,548人</td><td>332人</td><td>15.8%</td></tr> </table> ② 利用促進を図るための取組み ◆北九州市教育委員会主催の「環境体験科」の受入れ 「3R」や「循環型社会」、「分別ごみについて」等の内容に加え、学校での取組みや社会科見学で清掃工場やかんびん資源化センターへの訪問状況等を細かく聴取し、見学内容を組立て、特別コースを設置し、見学受入・対応を行っている。						指定管理者が 定めた目標	実績	差引	増加率	平成26年度	100,000人	100,332人	332人	0.3%	平成25年度	100,000人	100,643人	643人	0.6%	平成24年度	100,000人	103,867人	3,867人	3.4%	平成23年度	100,000人	100,576人	576人	0.6%	平成22年度	100,000人	101,245人	1,245人	1.2%	平成21年度	82,500人	95,548人	332人	15.8%
	指定管理者が 定めた目標	実績	差引	増加率																																			
平成26年度	100,000人	100,332人	332人	0.3%																																			
平成25年度	100,000人	100,643人	643人	0.6%																																			
平成24年度	100,000人	103,867人	3,867人	3.4%																																			
平成23年度	100,000人	100,576人	576人	0.6%																																			
平成22年度	100,000人	101,245人	1,245人	1.2%																																			
平成21年度	82,500人	95,548人	332人	15.8%																																			

【平成 26 年度 環境体験科 受入れ状況】

	学校数	人数	対象	特別コースの設定
平成 26 年度	49 校	3,542 人	小学 4 年生	49 校
平成 25 年度	47 校	3,364 人	小学 4 年生	47 校

◆修学旅行の受入れ

修学旅行の受入れを通じてエコタウンのPRを行っている。また、北九州市産業経済局観光課の事業である「環境修学旅行」については、企画段階からツアー内容や受入方法など提案。打合せや下見に同席し、各学校の要望に沿って見学内容を組立てるオーダーメイドの対応を行っており、視察者から高い評価を得ている。

【平成 26 年度 環境修学旅行 受入れ状況】

	環境修学旅行受入数
平成 26 年度	10 校
平成 25 年度	7 校

◆次世代エネルギーパークの見学受入れ

次世代エネルギーパークの定型コース（月・水曜日）に加え、新たに市民太陽光発電所の見学コースを月～土曜日に設定したほか、北九州環境ミュージアムと連携し、次世代エネルギーパークやスマートコミュニティ創造事業等の紹介を行う「北九州エネルギーバスツアー」を新たに実施するなど、見学の受入を積極的に行っている。順調に視察者数を伸ばし、26 年度は過去最高の 3,745 人であった。

【視察者数の推移（次世代エネルギーパーク）】

	団体数	視察者数
平成 26 年度	185	3,745 人
平成 25 年度	174	2,607 人
平成 24 年度	159	2,445 人
平成 23 年度	159	2,351 人
平成 22 年度	137	1,986 人
平成 21 年度	111	1,536 人

◆夏休みオリジナル企画の実施

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。新たな見学ツアー「電気バスでめぐるエネルギーツアー」、「1 日エコバスツアー」を設定するなど、創意工夫を凝らし、新たな見学者の獲得に務めている。

【平成 26 年度 親子探検ツアー 受入れ状況】

ツアー名	見学内容	回数	参加者数
パソコン分解体験ツアー	OA 機器リサイクル工場	2 回	17 家族 43 名
バックヤードツアー ～家電製品リサイクル編～	家電製品リサイクル工場	2 回	5 家族 17 名
バックヤードツアー ～自動販売機リサイクル編～	自動販売機リサイクル工場	2 回	6 家族 14 名
バックヤードツアー ～自動車リサイクル編～	自動車リサイクル工場	2 回	7 家族 19 名
よくばり探検ツアー ～資源ごみ編～	ペットボトル・蛍光灯・食用油 リサイクル工場	2 回	12 家族 40 名
よくばり探検ツアー ～みのまわり編～	自動車・家電製品・医療用具 リサイクル工場	2 回	6 家族 19 名
よくばりエネルギーツアー	風力発電・市民太陽光発電所・ 電源開発(株)	2 回	2 家族 9 名
電気バスでめぐるエネルギー パークツアー	電気バス・風力発電・市民太陽光 発電所・電源開発(株)	1 回	10 家族 25 名
1 日エコバスツアー	ペットボトル・蛍光灯・風力発電・ 市民太陽光発電所、古紙リサイク ル向上	1 回	16 家族 35 名

◆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全ての日曜日を特別開館している。

※開館日（特別開館）については、事前に市政だよりや学校で配布される夏休みの情報冊子にて告知

◆エコ・エネワークショップの実施

廃材や身近なものを使用してリサイクルやエネルギーに触れる「エコ・エネワークショップ」を平成 26 年度から新たに実施し、参加者から高い評価を得るとともに、新たな来館者やリピーターの獲得につながっている。

※毎月 1 回、計 12 回実施。参加者数 171 人。

※ダンボールを使ったフォトフレームづくり、ペットボトルを使用したエコ風車づくり、空きびんでスノードーム作りなど

◆海外視察者の受け入れ

市内外からの視察者のみならず、都市環境インフラに係る技術や行政ノウハウなどの海外展開等への対応のため、海外の様々な国から視察者を多く受入れるなど、市の重要な施策に大きく貢献している。

【海外視察者数の推移】

年度	海外視察者数			
		韓国	中国	その他
平成 26 年度	3,585	637	486	2,462
平成 25 年度	4,114	1,809	467	1,838
平成 24 年度	3,905	1,545	805	1,555

※その他 タイ、インドネシア、マレーシア、フランス、ケニア、ブラジル他

④ 営業活動・広報活動

◆リーフレットの配布

学校関係や市内関連施設・企業、リピーターとなる可能性が高い団体に向け、エコタウンPRリーフレットを継続配布している。また、海外からの視察者数の拡大を視野に、平成 26 年度から新たに日本国内の在外公館も配布対象に加えるなど、積極的に施設のPR活動を実施している。

◆ブログ及びFacebookの開設

平成 26 年度に新たにブログ及びFacebookを開設し、エコタウンセンターやエコタウン企業等の最新情報等の発信を効果的に行っている。

◆出張PR

各種環境イベントに参加し、積極的なPRを実施。

【平成 26 年度 出張PRイベント内容】

イベント名	開催場所	開催日
エコライフステージ 2014	市役所周辺	10/19（土）、10/20（日）
エコテクノ 2014	西日本総合展示場	10/7（水）～10/9（金）
ひびきエコフェスタ	ひびき国際物流センター敷地内	10/5（日）

以上のように、利用促進を図るために、市の機関と連携し、社会科見学や修学旅行の受入れを図るとともに、新しい見学コースの設定や夏休みオリジナル企画など自主イベントの実施、ブログ及びFacebookの開設などの創意工夫により目標を達成している。

（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

エコタウンの見学に参加した 515 人に対してアンケートを実施し、
「(1) 窓口での受付対応や言葉づかい」については、「大変良かった」、「良かった」との回答が 100%、
「(2) エコタウン事業説明の分かりやすさ」については、「大変良かった」、「良かった」との回答が 100%、
「(3) ご希望に沿った内容でしたか」については、「はい」、「ある程度」との回答が 100%、
「(4) 再度ご来館いただけますか」については、「是非」、「機会があれば」との回答が 99%に達しており、見学者のほとんどが満足を得ている。

② 利用者意見の把握・反映

予約見学者について、団体毎の要望事項や見学内容を記載した見学カルテを作成し情報管理しており、複数回訪れる団体見学者に対して、毎回異なった内容が見学できるよう工夫を凝らしている。

③ 苦情対応

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は、管理責任者へ速やかに引継ぎクレーム対応を行う体制を整えているが、結果として、苦情発生件数は 0 件であった。

【苦情発生件数の推移】

	平成 26 年度	平成 25 年度	平成 24 年度	平成 23 年度	平成 22 年度	平成 21 年度
苦情件数	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件

④ 利用者への情報提供

ホームページや平成 26 年度から開始したブログや Facebook により、見学コースやエコタウン企業の情報を随時更新し、最新のデータを提供するとともに、メール会員に対しては、エコタウン事業や次世代エネルギーパークに関する情報を発信するなどサービス向上に努めている。

⑤ サービスの質を維持・向上するための取組み

案内係である「エコタウンコンシェルジュ」を常時配置することにより、スポット来館者（見学予約なしの来館者）に対してもより細やかな対応が出来ており、来館者から好評を得ている。

以上のように、エコタウン見学者のほとんどが満足を得ており、利用者の意見の把握・反映のために、見学者カルテの作成・活用、エコタウンコンシェルジュの設置など、見学者に対するサービスの維持・向上が具体的に図られている。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		18
(1) 経費の低減等	30	3	18
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】			
① 経費の効率的な低減			
平成 26 年度から追加した「次世代エネルギーパークの見学者対応業務」に対応するため説明員を 1 名追加しているが、人員配置等を工夫することで事務補助員を 1 名減にするなど、人件費上昇を抑制している。また、委託業務やリース契約を複数年の長期契約とすることで外注費の低減を図るとともに、平成 24 年度に設置した太陽光発電設備や LED 照明、電気自動車等を適切に活用することで省エネ対策を実施している。			
② 経費が最小限となる工夫			
委託先の選定に当たっては、事業者の規模、信頼性、見積価格等を考慮して選定するとともに、各種保守点検や清掃業務を 1 社へ集約することで管理コストの削減に努めている。			
③ 経費の効果的・効率的な執行			
イベントに参加する際に使用する展示物等の制作や屋上庭園や ECO 花壇の維持管理をスタッフが担当し、また小まめに消灯を行うなどの節電対策を実行するなど、経費削減に取り組んでいる。			
【指定管理料（決算）の比較】			
年度	平成 26 年度	平成 25 年度 (更新前)	
①指定管理料	61,643	50,989	
エコタウンセンター管理運営等	<u>46,946</u>	<u>48,561</u>	
次世代エネルギーパーク視察対応等	3,658	—	
光熱水費	6,473	(市が直接支払い：7,117)	
消費税（H26：8% ← H25:5%）	4,566	2,428	
②指定管理料（軽微な補修費）	797	800	
合計（①+②）	62,440	51,789	

(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。			
[評価の理由、要因・原因分析]			
—（※利用料金制度を導入していないため、収入に関する取組みはなし）			
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		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]			
① 合理的な人員の配置			
見学者の構成（年長者や障害者等）や見学地に応じて、安全面を考慮しスタッフを複数配置したりするなど、合理的な配置を行っている。			
② 職員の資質・能力の向上			
来館者へエコタウン事業等を分かりやすく説明するため、スタッフのスキルアップ研修を実施するとともに、毎年、北九州市環境首都検定を受検するなど知識の習熟に努めている。（平成 22、25 年度に引き続き、平成 26 年度も団体部門において優秀賞を受賞。平成 21 年度及び平成 23 年度は最優秀賞を受賞）。			
【見学案内業務等に関する研修】			
内 容		回 数	
北九州エコタウン企業の業務内容に関する研修		4 回	
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		4 回	
北九州市内の環境・エネルギー関連企業の視察や講演会への出席		12 回	
北九州市の環境行政等に関する勉強会（講師：環境局職員）・清掃工場等の視察		4 回	
北九州市内の環境・エネルギー関連企業の視察		9 回	
北九州環境ビジネス推進会（KICS）例会		11 回	
新人研修等		20 回	
指定管理者研修「暴力団排除について、クレーム対応」		1 回	
合 計		54 回	

③ 地域や関連団体等との連携・協働

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いる。

また、エコタウン企業同士の交流や相互連携の促進を目的として、平成25年7月に設立した「北九州エコタウン・ネットワークサロン」の事務局を務めるとともに、平成26年度からは、エコタウンセンター、響灘ビオトープ、環境ミュージアムの3施設で「北九州市環境啓発施設連絡会」を設置し、環境施策に係る情報交換を行っている。この2つの取組みは、指定管理者が自ら企画・立案し、積極的に取組みを進めているものである。その他にも、市の「環境首都100万本植樹プロジェクト」への参画や、「生活環境クリーンサポート事業」に登録し、実証研究エリア周辺の清掃活動を実施するなど、本市やエコタウン企業、地域・関連団体等との連携も密であり、積極的に協働する関係が築かれている。

【平成26年度 北九州エコタウン・ネットワークサロン活動内容】

平成26年4月	会員企業向け バスツアー	エコタウン3社、 次世代エネルギーパーク3施設見学
平成26年7月	第4回例会 バス視察会	(株)アンカーネットワークサービス、 光和精鉱(株)
平成26年10月	第5回例会 講話	会員企業の取組み紹介 九州・山口油脂事業協同組合
平成27年1月	第6回 例会 バス視察会、交流会	(株)イマナガ見学
平成27年2月	北九州マラソン2015	給水ボランティア活動

(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】 ① 個人情報の保護対策 市の個人情報保護条例等を遵守し、利用目的の限定等の事項に留意して個人情報を厳格に管理している。 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て保存・管理し、保存期間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のHDDを設置する等のシステムセキュリティを施している。 ② 平等利用に関する配慮 館内はバリアフリーであるが屋上緑化への出入口にも配慮し、段差解消のほか、スロープ床にトラテープを貼付することで視覚的に傾斜が確認できるよう安全に配慮した対策を講じているほか、館内のレイアウト変更時には、車椅子利用者や団体客も通行できるように十分な通路を確保している。 また、見学者が年長者の多い団体の場合は、階段の昇り降りが少ない見学先を設定するなど見学コースをアレンジするとともに、必要に応じて2名以上のスタッフで対応している。 ⑤ 安全対策 見学者に対して、見学スケジュールや見学時の注意事項等を事前に送付することで安全を促している。 また、安全パトロール（年2回）や産業医による施設巡視（年1回）を実施し、危険箇所の早期発見に努めるとともに、日々の見学対応中に施設や見学地で危険箇所等を発見した際は、すみ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。 ⑥ 危機管理体制 開館時間内には、本館及び別館に常にスタッフを各1名以上常駐させ、不審者・不審物及び火災の発生要因や設備の破損箇所がないか等を定期的な巡回・監視により確認するとともに（夜間は機械警備にて対応）、スタッフ全員が参加しての火災非難誘導訓練を年1回実施し、避難経路、避難誘導の方法等を確認している。			

【総合評価】

合計得点	75	評価ランク	B
【評価の理由】 北九州エコタウンセンターの指定管理業務は、施設管理にとどまらず、「エコタウン事業・次世代エネルギーパークの紹介」、「エコタウン企業や実証研究施設などへの引率・説明」及び「環境学習や市内環境関連産業の紹介」など、「北九州市の環境政策」のスポークスマンとしての業務も担っている。			

このため、センタースタッフは、市やエコタウン企業等との情報交換や研修等により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、説明資料の更新や勉強を重ねている。

このような活動を通じた、エコタウン企業との信頼・協力関係は他のエコタウンでは見られないものであり、センタースタッフの地道な努力が、見学者の満足度を高め、目標の視察者数10万人以上の達成に大きく寄与してきたことは明らかである。

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に、新たな見学コースを設けるなど、工夫を凝らした取組みを実施し、経費削減や管理体制の整備等についても積極的な対応が図られており、エコタウン事業の目的を踏まえた適切な事業運営が実施されている。

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

【今後の対応】

視察者数は、目標値である10万人を達成するとともに、見学者から高い評価を得ており、良好なサービスが提供されている。引き続き、サービスの質の向上を目指した努力・工夫を重ね、数値目標の達成及び効果的・効率的な管理運営を進めていただきたい。

【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】

市教委の「環境体験科」の受入や「環境修学旅行」の企画・対応、次世代エネルギーパークの見学受入等により、目標値を上回る利用者数となっている。オリジナル企画も積極的に行い新たな見学者の確保に努めている点は評価できる。利用者満足度も非常に高い。

引き続き、施設の設置目的達成に向け、適正な管理運営と、市の環境政策を担う魅力的な取組に期待したい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	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)