

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局総務政策部環境学習課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成27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		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 環境学習拠点として <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> </li> <li>○ 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</li> <li>○ 環境学習サポーターの活動支援・育成 など</li> </ul>		
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		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 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。	35	3	21
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 指定管理業務の実施状況			
ア 適切な管理運営			
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概ね計画どおり適切に実施した。			
イ 目標達成			
平成25年度から始めたオリジナル企画イベント「ちょいエコホリデー」や平成26年度からドームを利用した環境に関する映画の上映、その他夏休み企画等を実施。また、「全国餃子祭り in 北九州」（2日間開催）での集客効果もあり（2日間でのミュージアム来館者数8,819人）、開館以降最大の来館者だった平成25年度をさらに上回る前年度比1.7%（2,273人）増となっている。			
【利用者数】			
利用者数	【参考】H25年度(更新前)	H26年度	
要求水準	—	90,400	
目標値	157,000	100,000	
実績	131,851	134,124	
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度			
ただし、全体の利用者のうち、個人での利用者数は伸びているものの、団体での利用者数の減少が著しいため、団体利用者の増加に向けた取組が急務である。特に来館者が見込める小学校4年生対象の「環境体験科」での取込を、市のミュージアム担当課とミュージアムが教育委員会と連携して行う必要がある他、これまでの広			

報内容を検証し、団体向けの広報活動を多方面に渡り効率的に実施しなければならない。

【利用者数内訳】

	平成 25 年度	平成 26 年度
利用者数 (人)	131,851 人	134,124 人
うち個人 (人)	110,613 人	118,526 人
うち団体 (人)	21,238 人	15,598 人
国外利用団体数 (団体)	78 団体	56 団体
国外利用団体者数 (人)	1,218 人	793 人
市外利用団体数 (団体)	247 団体	162 団体
市外利用団体者数 (人)	9,203 人	6,372 人
市内利用団体数 (団体)	343 団体	246 団体
市内利用団体者数 (人)	10,817 人	8,433 人

<その他>

○北九州エコハウス

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の研究や実証実験の場ともなっているが、開設 4 年を経過し新たな省エネ技術が進む中、来館者の減少も顕著になっている。

平成 26 年度は集客対策の一環として、グリーンカーテンや植樹等による快適生活を送るための工夫を紹介するコーナーの設置、各種講座の実施、日本初の燃料電池自動車による外部給電実験を行うなど、幅広い活用を行った。

【エコハウス来館者数】

単位：人

年度	(参考) H25 (更新前)	H26
来館者数	16,445	10,542

※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、団体を中心に教育委員会や観光課等関係機関に対し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、来場者数が減少傾向にあるという課題がある。

その中で平成 26 年度は模擬体験として、ガイドが来館者に対して地球の道の解説を実施し、施設の体験利用を促した。また、ガイドの育成も行い、実施できるガイドを 2 名から 4 名に増員し、多人数の団体にも対応できる体制を整えた。

【地球の道来場者数】

単位：人

年度	H24	H25	H26
利用者数	518	824	1,619
内有料利用者数	319	236	157

※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）

※H26年度の利用者数には、模擬体験（1,215人）を含む。

【地球の道来場者内訳】

単位：人

年度	H25年度	H26年度
有料	236	157
大人	109	149
高校	103	0
中学校	0	0
小学校	24	8
一般無料	73	1,336
招待者	73	0
視察	－	121
模擬体験	－	1,215
学校無料	515	126
高校	3	41
中学校	8	0
小学校	498	60
その他	6	25
無料	588	1,462
合計	824	1,619

② 利用者増に向けた取組み

ア 企画等

○青空学の取組

北九州市がこれまで培ってきた公害への取組を後世に継承するため「青空学」の取組を平成26年度から始めた。平成27年度に開催予定のシンポジウム「(仮称)蘇った！青い海と青い空」の準備に向けた取組の一環で、主に下記の基本理念に向けた取組を実施。

- ・公害当時を知る新日鉄八幡製鉄所や黒崎窯業OBを招いての意見交換会の開催
- ・公害により廃校した城山小学校の同窓会をミュージアムにて開催。公害当時を知る市民とのネットワークを作った。
- ・小学校での公害に関する出張授業の実施
- ・公害に関する資料の収集整理
- ・環境学習サポーターを活用した「かたりべ」の育成

○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。

【アンケート回答者（対象：団体）のリピート（2回以上）率】

年度	H25	H26
アンケート回答団体数①	236	165
リピート団体数②	109	57
リピート率% (②/①)	46	35

- ・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り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。

また、平成26年度は、東田地区及び地区周辺の商店街を巡るツアーの実施など、東田地区の特色を活かしたツアーを企画するなど、団体客獲得への取組を実施したが、来館団体数及びリピート率は昨年度と比べ減少している。

原因としては少子化による子ども会等の団体数減少や、環境関連施設が比較的各地に点在するようになったこと、ネット環境の発達により情報が得やすくなったことなどが考えられる。

○環境イベントの開催

各種NPO団体や市民ボランティア、学生等との協働による、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」を開催し、環境問題に興味や関心が薄い人にも意識づけのきっかけ作りを行い、NPOや市民団体の活動発表や交流の場を提供してきたが、平成25年度に比べ来場者数は減少している。

H26年度の未来ホタルデーは1日開催だったこともあるが、それぞれのイベントテーマがニーズに合っていなかったのではないかと、また、広報についてもイベントテーマが求める年代に絞ったものでなかったことから、次年度以降に活かすこととしている。

【環境イベントへの来場者数】

単位：人

年度	H25	H26
ちょいエコホリデー	5,169	1,733
未来ホタルデー	11,777	3,637

※ちょいエコホリデー：H25・H26年度はそれぞれ3回開催

※未来ホタルデー：H25・26年度は東田祭りに合わせて実施。H25年度は2日間実施し、うち1日は大雨に見舞われた、H26年度は1日間開催

### ○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、相互の利用促進に繋げている。

- ・東田サマースクールの開催
- ・地元大学・高専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。
- ・東田三館連携ツアーの実施～平成26年度から三館がそれぞれ持ち回りで企画実施。

#### 【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	H25	H26
サマースクール（イベント回数）	73(3)	74(3)
科学広場（イベント回数）	1,950(2)	1,567(2)
三館連携ツアー（イベント回数）	-	56(2)

### ○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館との連携によるイベント・講座開催や、八幡の歴史を辿る商店街ツアーなど、毎年趣向を凝らした新たな催しを企画・実施している。しかし、昨年度に比べ利用者数はやや減少しており、団体利用者の増加を目指した取組が必要である。

#### 【夏休み（7・8月）中の利用者数】 単位：人

年度	H25	H26
利用者数	32,011	30,126

### 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ユニークな形のプログラムを、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・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実施。また、環境学習サポーターは他の環境施設（清掃工場や浄化センタ

一など)のガイドも行い、地域の環境リーダーとしての自覚を育成する機会にもなっている。

出張環境ミュージアムの需要は前年度より増加しており、活動範囲の広がりにつながっている。特に、ミュージアムスタッフの活動件数がほぼ倍増しており、ガイドの活動がサポーターを牽引する形で、全体の実績を順調に伸ばしている。

【出張環境ミュージアム実績数】

単位：人

年度	H25	H26
件数	108	122
サポーター	83	80
ガイド	25	42
受講者数	6,523	7,545
サポーター	5,172	5,102
ガイド	1,351	2,443

エ 環境コンシェルジュの設置

「北九州環境みらい学習システム推進事業」の一環で、市民の多様なニーズに対応するため、市民環境力の持続的発展を目指し、幅広い世代の環境学習の支援を行うコーディネーターである「環境コンシェルジュ」を平成26年12月に当館に設置し、環境学習に関する問い合わせへの対応や、市内の環境学習施設のツアー提案等を行った。

オ 環境人材育成

平成26年度から、一般社会人を対象にした「国際理解のための料理教室」を実施した。これは、日頃からミュージアムと交流のある地元大学教授や民間企業の協力を得て行った。

【講座受講者数】

単位：人

	H26年度
国際理解のための料理教室	13 (1)

※ ( ) は回数

カ リユースコーナーの充実に向けた取組

平成26年5月から自動車用内装材原料を製造するリサイクル事業として古着の回収ボックスを設置。3R活動の一環として実施した。

また、これまで行っていた古着交換については、民間の古着販売業者が普及してきたため廃止し、新たに平成26年6月から子ども服の回収販売を開始し、若い年代層の取込を図った結果、利用者数の増加及び自主事業収入の増収へと繋がった。

【リユースコーナーの利用実績】

		H25 年度	H26 年度
利用者数 (人)		67,486	74,987
古着 (点数) ※H26年5月まで	持込	1,009	434
	持帰り	881	425
子ども服 (点数) ※H26年6月から	持込	-	488
	購入	-	716

※利用者数はライブラリーコーナー分も含む

※子ども服は1点100円で販売

※H26年度子ども服販売額 (71,600円)

キ 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。

学術連携としては、地元大学での環境未来都市推進に関する講義 (大学生200名) の一部を担当するなど、環境啓発を通じ大学との交流を深めている。

また、新たな試みとして、エコタウンセンターとの協働で、「エネルギーバスツアー」を実施し、施設間の連携も着実に広げている。(1回実施、参加者13名)

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、子ども服の回収・販売、古着の回収、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、館報「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。

また、地元ラジオ局の広報誌への有料掲載や地元モノレール内への有料広告も行い、ミュージアムが身近なものとして感じてもらい、気軽に来館できるように努めた。

結果、来館者数は前年と比べ増加したものの、広報費が940千円 (昨年度は広報費なし) かかるなど、経費面での課題もある。

・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もらえる取組みを進め、アクセス数も着実に伸びている。フェイスブックの平成27年度開設に向けた準備も進めている。



【環境ミュージアムホームページアクセス件数】

年度	H25	H26
件数	23,616	27,881

・夏休み期間をターゲットに、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を実施している。夏休み中の利用者数は昨年度に比べ減少したものの、アクセス数は7・8月の期間が最も多いため、ホームページやフェイスブックの活用を増やし、さらに内容の充実を図る工夫が必要である。

※上記「夏休み（7・8月）中の利用者数」参照

・平成24年度から本格的に開始した企業等のCSR研修について、内容を工夫するなど新規開拓に努めた。

(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。	15	4	12
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 利用者の満足度

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」の全ての項目で昨年度に引き続き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。ボランティアの評価も昨年度に比べ上昇しており、ガイドとのゲストアドバイス（来館者からの苦情等）に関する情報共有など、双方の意見交換による相乗効果が結果として現れている。

また、団体者だけでなく、個人の来館者のゲストアドバイスに対しても、施設改善に向けた意見として活用している。

【アンケート結果】 (回答数：165)

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
H26	79	21	1	0	76	24	1	0	83	12	0	1	93	5	2	0
H25	76	22	0	0	79	19	1	0	75	14	4	0	95	3	0	0

※各設問ごとの合計%は四捨五入の関係で100%を超えるものあり。また、無回答により、100%未満のものあり。

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、館全体で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繋がっている。

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繋がるよう努めている。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		20			
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	20	3	12			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p>						
<p>① 経費低減の取組みと効果</p> <p>平成22年度のエコハウスや、平成24年度の地球の道など、新規オープンや事業内容を追加する中で、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</p>						

施に努め、総事業費（決算額）の削減を図った。平成 26 年度から消費税率変更（5%→8%）のため、指定管理料は増額となっているが、消費税を除く実費分は減額している。

一方、施設維持管理費について、平成 26 年度の光熱水費は前年度から 297 千円増となった。東田地区で実施するダイナミックプライシング（天気・気温など季節ごとの電力状況に応じて、電気料金を変動させる仕組み）により、昼間の電気料金が通常より加算されるなどの理由や、開館 13 年を経過し、空調設備老朽化等の影響もあるが、引き続き職員の節電意識の徹底・実行等には努める必要がある。

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	H25 年度	H26 年度
予算	72,073	73,534
決算	72,073	73,534
消費税除く実費分	68,641	68,087

**【光熱水費の推移】**

単位：千円

光熱水費	H25 年度	H26 年度
予算	6,552	6,000
決算	6,175	6,472

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。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、より安価な経費での運営に努めている。

また、機器・設備の定期点検について必要度を精査した上、安全度を維持しながら点検回数を年 2 回から 1 回に見直すなどにより、約 840 千円の削減を行っている。

**【清掃費】**

単位：千円

清掃費	H25 年度	H26 年度
予算	3,300	1,924
決算	2,227	2,083

**【展示演出関連機器・映像音響設備定期点検】**

単位：千円

定期点検費	H25 年度	H26 年度
予算	2,850	1,029
決算	1,901	1,058

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。

10

4

8

**[評価の理由、要因・原因分析]**

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、有料の利用者が減少する中、減免対象となっている市内小・中学校等が多いため、収入増には繋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 年度からの、企業等の研修受入事業の強化を継続して行い、出張ミュージアムにおけるガイド件数の伸びや、積極的に行った市内学校及びその関係各所への副読本の販売活動や、平成 26 年度から始めた古着の子ども服販売などにより、前年度比約 1,000 千円の収入増加に繋がっている。特に、市内ショッピングモールや企業が実施するイベント等への宣伝活動を集中的に実施した結果、出張ミュージアムの増加に繋がっている。

自主事業経費についても、前年度比約 300 千円の軽減となっており、増収分と合わせると前年度比約 1,300 千円の増収に換算される。

**【収入内訳】**

単位：千円

収入		H25 年度	H26 年度
利用料金収入	予算	2,400	1,795
	決算	505	444
自主事業収入	予算	4,203	3,240
	決算	4,264	5,400
その他収入	予算	—	—
	決算	161	168
収入合計（決算額）		4,930	6,012

**【自主事業収入内訳】**

単位：千円

事業	項目	H25 年度	H26 年度
自主事業収入	活動プログラム収入	435	431
	スタッフ派遣・研修事業等	3,818	4,746
	副読本販売等	11	223
合計		4,264	5,400

**【自主事業経費】**

単位：千円

支出		H25 年度	H26 年度
自主事業経費	予算	1,527	1,341
	決算	2,273	1,975

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		16
(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	4	8
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 人員配置			
<p>予約状況やこれまでの利用状況等にもとづき、効果的・効率的な人員配置となるよう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。</p>			
② 職員の資質・能力向上を図る取組み			
<p>■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</p>			
○ガイド			
<p>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、</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ベテランスタッフによる日々のOJT</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドスキル向上のための来館者に分かりやすく、興味を持ってもらうための研修（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</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・先進施設の視察（東京都、鹿児島市）</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・海外からの視察等において、ニーズに応じた満足のいく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（月1～2回実施）</li> </ul>			
<p>などの取組みを積極的に行うことにより、環境学習に関するあらゆるニーズに対応できるよう、ガイドのスキルアップや知識の習得に努めた。</p>			
○環境学習サポーター			
<p>当館への訪問が、環境問題に対する意識づけを深めることができる、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、ガイドとの連携活動、北九州 ESD 協議会とのパートナーシップによる ESD 推進活動などを行った。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、市の新規採用職員によるボランティア活動の受入れにも協力している。</p>			
<p>また、平成 27 年 3 月に開設された、若松区の「北九州市民コミュニティセンター」での活動も開始し、地域活動の裾野を広げている。それにより、新たなスキルアップのための意欲向上にも繋がっている。（※当事業は指定管理業務とは別事業）</p>			
<p>その他にも、来年度に向け、北九州市の公害の歴史を後世に語り継いでいく「かたりべ」を育成するための研修を行うなど、サポーター自身のスキルアップや活動範囲を広げようとしている。</p>			

③ 地域や関係団体等との連携・協働

■地域

- 東田地区にあるいのちのたび博物館、イノベーションギャラリーとで3館が連携した夏休み企画「東田サマースクール」や地元大学・高校などと協働で、「世界一行きたい科学広場」の開催等に取り組んでいる。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、地域の環境活動の推進に寄与している。
- 教育委員会との連携の一環として、小学校の教師対象の公開授業で、公害に関する出張授業を実施し、人に伝えるための工夫を紹介している。(実施回数 2 回、157 名参加)
- 「未来ホテルデー」を地域のイベントである「東田まつり」と共催で開催し、東田地域の関係団体との連携を図った。  
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、一体となって積極的に取り組んでいる。

■関係団体

- NPO 法人・市民団体の活動発表・交流の場として、「未来ホテルデー」「ちょいエコホリデー」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・相談会の実施など、様々な連携事業により利用促進に繋げている。

(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。	1 0	4	8
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

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。

記憶媒体の持ち出し禁止はもちろん、基本的に個人情報のコピーを禁止しデータの拡散を防止、パソコン廃棄時には記憶媒体を破壊するなどの処理を行い、個人情報保護に努めている。

### 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、適正な管理運営が行われている。

### ⑤安全対策

日常起こりうる事故を未然に防ぐため、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・安全対策に努めている。また、開館中は、各展示ゾーンへ定期的な巡回を行うなど、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。また、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、特に海拔が低いため、避難訓練の実施に重点を入れて非難誘導の徹底及びその確認を行っている。その他、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と緊急時の対応能力の向上を図るとともに、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、館内の施錠管理について、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。

海外からの来館者もあることから、海外での感染症等の情報収集もすることにより、海外からの来館者への情報提供にも役立てており、症状が疑われる来館者に対しては、近隣病院へ案内を行う体制を整えており、高いサービス提供を目指している。

### 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・26 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、非常時訓練等も行い、事故発生や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】**

合計得点	69	評価ランク	C
<b>[評価の理由]</b>			
<p>平成 26 年度は昨年度をさらに上回る開設以降最高の 134, 124 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、安全対策や危機管理の意識も高いなど、サポーターやガイドの協力体制のもと、これまでの様々な努力の成果であり評価できる。ホームページのアクセス数も来館者数と比例するように伸びており、一つには、これまでの広報活動によるミュージアムの知名度の向上、あらゆる方面での活動の場の創出等の結果によるものであると考える。</p> <p>また、増収に向けての取組では、自主事業収入の収支を大幅に増加させていることも評価できるところである。</p> <p>環境保全の取組みの活動者・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は、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。</p> <p>その一方、平成 26 年度の来館者数は「全国餃子祭り in 北九州」の集客効果によるところも大きく、1 年を通して特に団体客の減少傾向に歯止めがかからない課題があるのも確かである。</p> <p>平成 22 年度に開設した「エコハウス」や平成 24 年度に開設した「地球の道」は、来場者が減少傾向にあるため、今後の活用方法を検討し、ミュージアムとあわせた一体的な利用による工夫が求められる。「エコハウス」は、エコライフの啓発等の企画を行うなど、戦略的かつ幅広い広報活動をはじめ、特別企画イベントを実施するなど、「地球の道」は団体客を対象とした短縮版のプログラムの実施を検討する等、集客に向けた一層の工夫が求められることから、早急な対策を進める必要がある。</p> <p>環境関連施設が各地にでき情報も大量に溢れる現在、ミュージアムの役割も多岐に渡るが、指定管理者としての評価は市の要求基準を満たしており、適正であると考えられる。</p>			
<b>[今後の対応]</b>			
<p>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、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。</p> <p>そのために、指定管理者は、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・北九州市が培った公害への取組の歴史・文化の継承</li> <li>・職員の資質、能力向上のための研修等の積極的な受講</li> <li>・多様な学習プログラムの提供</li> <li>・イベント・講座の開催強化</li> <li>・東田地区 3 館連携事業の開催をはじめ、地域と連携した取組み</li> </ul>			



などを精力的に行っている。特に平成26年度から実施している「青空学」は、ミュージアムの北九州市での環境学習拠点施設としての存在意義を確立する上で重要な取組であるとともに、ミュージアムの根幹をなすものであり非常に評価できるものである。今後も世界遺産登録を見据えた様々な取組により、学び伝えることができる人材育成事業に発展させることが求められる。

**【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】**

利用者数については、様々な催しの企画の結果、目標値を大きく上回っている。個人利用者の伸びは高いものの、団体利用者の減少が懸念されているため、誘致に向けて更なる広報・企画が望まれる。

引き続き、市の「環境学習拠点施設」として、施設の適正な管理運営と、魅力的な企画の実施等を期待したい。

**【評価レベル】**

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	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	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)