

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27年4月1日～平成28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"> ・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 ・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 等の実施 <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 | | | |
|---|------------------|-------------------|------------------|
| 1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み | | | |
| (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り組みがなされ、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。 | | | |
| 【所見】 | | | |
| ①について | | | |
| ○来館者の推移 | | | |
| | H26 | 前年度比 (H27/H26) | H27 |
| 利用者数(人) | 134,124 | -3% | 131,092 |
| (PDCA 目標値) | (130,000) | | (130,000) |
| うち個人(人) | 118,526 | -4% | 114,469 |
| うち団体(人) | 15,598 | +7% | 16,623 |
| 市内利用団体数(団体) (※環境体験科の団体を含む) | 246 (44) | +5% | 258 (47) |
| 市内利用者数(人) (※環境体験科の団体を含む) | 8,433 (2,707) | +5% | 8,886 (2,800) |
| 市外利用団体数(団体) (※環境修学旅行の団体を含む) | 162 (19) | +6% | 172 (17) |
| 市外利用者数(人) (※環境修学旅行の団体を含む) | 6,372 (1,136) | -2% | 6,296 (855) |
| 国外利用団体数(団体) | 56 | +50% | 84 |
| 国外利用者数(人) | 793 | +82% | 1,441 |
| 修学旅行(人) | 1,136 | -25% | 855 |
| 団体数計 | 464 | +11% | 514 |
| 視察(人) | 664 | +143% | 1,614 |
| <p>年間来館者の目標値は達成した。前年度比3%減(3,032人減)であったが、平成26年度に開催された全国餃子祭(8,819人の来館者)によるところもあり、それを除けば年間来館者数は着実に伸びていると評価できる。</p> <p>平成27年度は、旧八幡製鉄所を含む世界文化遺産登録記念企画として写真展の開催</p> | | | |

や、G7北九州エネルギー大臣会合の平成28年5月開催決定を受けての影響からか、国外利用団体数及びその利用人数の伸びが特筆される。団体数全体で見ても、平成26年度と比較し平成27年度が上回っており、これまでの減少傾向に一旦の歯止めはかかったものの、指定管理者の団体誘致へ向けた取組については引き続き必要であることから、今後の経過を見守りたい。

②について

○アンケート調査による団体リピート率

| 年度 | H26 | H27 |
|------------|-----|-----|
| リピート率 (%) | 35 | 44 |
| アンケート回答団体数 | 165 | 197 |

※リピート率＝ミュージアム利用回数2回以上の団体数/アンケート回答団体数

○イベント開催回数

| 年度 | H26 | H27 |
|----------|-----|-----|
| 開催回数 (回) | 145 | 212 |

○出張ミュージアム

| 年度 | H26 | H27 |
|-------|-------|----------------|
| 件数 | 122 | 384 (285) |
| サポーター | 83 | 356 (285) |
| ガイド | 25 | 28 |
| 受講者数 | 7,545 | 13,985 (7,223) |
| サポーター | 5,172 | 12,411 (7,223) |
| ガイド | 1,351 | 1,574 |

※H27の()は北九州市環境・コミュニティセンター(若松区)の内数

団体ニーズに合わせたセミオーダー形式でのオリジナルプログラムのほか、環境学習コンシェルジュによる環境学習ツアーの提案等を行った。平成27年度の団体のリピート率は昨年度を上回っている。

イベントの充実も図り、通年実施しているイベントの他、各施設と連携したバスツアーや上映会等、新規イベントの企画も実施。また、毎週末ごとにイベントを開催し施設利用者増加に向けて取組んだ。

また、各施設等へ出張ミュージアム(学校へ出張授業を含む)を実施。特に環境学習サポーターは、平成27年3月から若松区で開始した北九州市環境・コミュニティセンターでの活動をはじめ活動の裾野を拡げている。来館者を待つだけでなく、こちらから積極的に出向き提供することにより受講者を増やし、さらに施設利用の助長に繋がる活動を行っている。今後も、サポーターとガイドとの協働による出張ミュー

ジウムを積極的に行っていくことが必要である。

③について

- ・「北九州エコハウス」と「地球の道」

○エコハウス来館者数

| 年度 | H26 | H27 |
|---------|--------|--------|
| 来館者数(人) | 10,542 | 13,161 |

○地球の道利用者数

| 年度 | H26 | H27 |
|-----------|-------|-------|
| 利用者数(人) | 1,619 | 1,459 |
| 内有料利用者(人) | 157 | 134 |
| 収入(千円) | 306 | 215 |

※利用者数には模擬体験を含む

平成22年4月にオープンした北九州エコハウスと、平成24年10月に開設した地球の道は、開設当初から比べ、来館利用者数の減少が続いてきた。そのため、団体客については、ミュージアム・エコハウス及び地球の道をセットでの案内をはじめ、エコハウスでは当初の目的(エコハウスの普及促進)に対し一定の成果を果たしたとして、新たにイベントや憩いの場としての提供など、多用途での利活用を行った。また、地球の道は短縮バージョンの試行や、ガイドのスキルアップ、地球の道を利用したイベントの創出など、対策を講じているものの、利用者増加へは繋がっていない。

エコハウスの来館者数については、G7北九州エネルギー大臣会合、及び外部給電システム実証実験の話題性による影響等もあり、これまでの減少に歯止めがかかった。一過性で終わらせることがないように今後も注視していきたい。

また、地球の道の利用者数増加に向けて、利用料金も含めあらゆる面から対策を講じる必要がある。

④について

○ホームページアクセス件数

| 年度 | H26 | H27 |
|----|--------|--------|
| 件数 | 27,881 | 28,004 |

所報「ミュージアムだより」については、年2回の市内全戸配布、及び近隣の小学校(八幡東区・八幡西区・戸畑区の一部)への毎月発行をはじめ、市政だより等の市広報の活用や、モノレールの車内広告、新聞、フリーペーパー等を活用してイベント等の広報を行い、来館者増に向け一定の成果はあがっている。

ホームページのアクセス数は増加傾向であるものの、件数自体は多いとは言えず、そのため、ホームページの内容更新を随時行うことは必須として、内容の整理・充実化を一層図る必要がある。

(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。
- 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】

○アンケート調査（抜粋）

| 年度 | 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 | (%) 目標 | 78 | 21 | 1 | 0 | 75 | 23 | 1 | 0 | 83 | 12 | 0 | 1 | 93 | 5 | 2 | 0 |
| H27 | 値99% | 83 | 16 | 1 | 0 | 82 | 17 | 1 | 0 | 81 | 10 | 2 | 0 | 93 | 6 | 1 | 0 |

※ボランティアについては、未回答があったため総計が100%未満となっている。

①について

団体を対象に4段階評価のアンケートを行っている中で、上記4項目について施設利用者の満足度を測ったところ、平成26年度に比べ評価は上がっており、評価内容も高水準であることから、概ね評価されていると判断される。今後も目標値である評価度99%達成に向けた取組が必要である。

②について

アンケート及びホームページやSNSを利用した幅広い意見収集に努めている。
また、有識者による指定管理者運営委員会を年2回開催し、運営に関する意見を収集し、上記の意見と合わせ可能な範囲で改善策として反映するようにしている。

③について

利用者からの苦情（ゲストアドバイス）については、手順書を作成し現場へのスムーズな反映や、スタッフへの意思統一に繋げている。
対応状況については館内に表示し、プロセスの見える化を行っている。

④について

市報・ホームページ・所報・フリーペーパーをはじめ、モノレールの車内広告等、幅広く広報を行っている。
また、個人からの要望による、北九州エコハウスの実測データ等の提供を行うなど、出来得るニーズには対応している。

⑤について

夏休み期間中の全日程開館や、週末ごとのイベント開催、スタッフの接遇研修等を慣例化して実施。

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について

利用者予測（オペレーションカレンダー）に基づいた人員体制により、効率的な運営を行っている。

環境学習サポーターとの協働による館内案内や、公害の歴史を知る環境学習サポーターをかたりべとして育成するなど、スタッフ業務を補完するとともに、個人の資質の向上にも繋がった。

②について

平成26年度及び平成27年度の再委託業務は12業務である。それぞれの業務において複数社から見積もりを取り契約会社を決定しており、経費節減に努力している。

今後も見積業者を広く募り、さらなる経費節減に努める必要がある。

③について

平成27年度中は、広報費・新規展示企画制作費、及び環境コンシェルジュ業務に支出を増やすなど、重点的に予算を配分する必要のあるものとそうでないものの区別をつけ、新規顧客獲得に向けた取組への支出増となって表れている。

(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】

単位：千円

| 収入 | | H26年度 | H27年度 |
|--------|----|-------|-------|
| 自主事業収入 | 予算 | 3,240 | 7,697 |
| | 決算 | 5,400 | 6,091 |

自主事業収入については、平成26年12月から開始した環境コンシェルジュ業務による影響で、平成27年度の収入増加となっている。環境学習における問合せへの対応をはじめ、市内の学習ツアーの提案等を行った。

今後は、イベントや講座・出張ミュージアムの内容充実や環境コンシェルジュによるツアー企画のほか、新たな収入増加に向けた取組を望みたい。

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について

受付・展示室・ライブラリ・事務所・エコハウスにそれぞれ1名、計5名を最低人

数とし、その日の予定団体者数に合わせスタッフ及びサポーターが協力して効率的に対応している。

②について

・職員等のスキルアップのための研修等

日々の活動の中での職員同士のアドバイスであったり、定期的に行う職員対象の実地研修であったりと、日ごろからの研修はもちろんのこと、見識を広げるため、他団体との活動にも積極的に参加し交流を深めた。

今後は、外国語や手話等に対応した研修の計画実施も検討課題としてあげられる。

サポーターについても、本市の公害の歴史について学ぶ「青空学」を館長主催で実施。また、そのかたりへの育成を図り、平成27年度から試行するまでに至っている。サポーター活動の裾野を今後も広げていくよう、職員と協働で努めることが求められる。

③について

例年実施している、いのちのたび博物館・北九州イノベーションギャラリーとの3館協働での「東田サマースクール」や、SSH指定校と市内大学・高専を含めた「世界一行きたい科学広場」のほか、「青空がほしい」の北九州市立大学との共同研究や、イベントでの様々なジャンルの方を講師として招くなど、団体・個人との交流により、新たな協働体制を整えている。

(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する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について

日ごろから、北九州市個人情報保護条例に沿った運営を心がけ、不正メールの不開示や個人情報の持ち出しの禁止、個人パスワードの定期的な変更、機密文書等の保管庫での管理、パソコン廃棄時のデータ完全消去等の徹底を図っている。また、防犯についても機械警備による監視を行っている。

②について

車椅子やベビーカーの常設に加え、多目的ルームを一部キッズエリアとして、クッションシートを敷いて遊び場として提供している。今後は、英語圏はもちろんのこと、アジア圏の国々への言語対応や、障害者への対応に向けた職員研修が必要である。

④について

年度ごとの収支報告書については、税理士精査の上提出されており、適正な予算管

理運営が行われている。

⑤について

平成 27 年中の台風で看板の落下、及び倒木があったが、幸い負傷者を出さなかったものの、建設から 15 年を経過することから、施設の老朽化に対し市と指定管理者が協働で対処している。指定管理者は日常点検を徹底し、異常があれば速やかに市に報告することとしている。

また、子どもの来館者へ注意を払うことも心がけており、危険行為又はそのおそれがある場合には、未然に防ぐことが出来るようにするとともに、職員及びサポーター間で連携して死角ができないよう、それぞれが巡回することで対応している。

⑥について

平成 27 年度は事件・事故等の発生はなかったが、危機管理マニュアルを一部見直し、津波・地震対策についての強化策を追加した。

また、AED 講習や避難訓練を含む防災訓練の実施や、館内のハザードマップの表示、救急セットや簡易的な防災用品の常備のほか、防犯カメラによる監視等も実施。

⑦について

平成 27 年度は事件・事故等の発生はなかったが、職員への危機管理マニュアルによる役割分担や、防災訓練の実施等により、職員の災害等に対する心構えを常に持つようにしている。

【総合評価】

【所 見】

平成 27 年度は旧八幡製鉄所を含む世界遺産登録や、G7 北九州エネルギー大臣会合の開催決定が、環境ミュージアムの外国人来館者数増加へと繋がったと思われるが、これを一過性で終わらせることなく、継続して職員の意識向上やスキルアップにも努め、市民から親しまれる環境ミュージアムであり続けるよう期待するとともに、市も協働して取り組んでいきたい。

【今後の対応】

環境学習における「環境ミュージアム」・「北九州エコハウス」・「地球の道」を有機的に結びつけたプログラム開発や、「地球の道」の有料利用者向上に向けたプログラムの見直し等を含めた取組を指定管理者・市と協働で進める。

本市の公害の歴史を学ぶ「青空学」をさらに進め、市内大学や企業との繋がりを拡げ連携作りを図ることや、かたりべの育成等を継続し、環境ミュージアムの目的のひとつである公害克服の歴史の継承を広く発信していく。