様式２

所見評価

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局総務政策部雇用政策課
評価対象期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日

１　指定概要

<table>
<tr><td rowspan="3">施設概要</td><td>名　　称</td><td>北九州産業技術保存継承センター</td><td>施設類型
Ⅰ</td><td>目的・機能
―　⑧</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="3">八幡東区東田二丁目２番１１号</td></tr>
<tr><td>設置目的</td><td colspan="3">本市が蓄積してきた３つの資産「人材」「技術」「産業遺産」を活用しながら、教育普及、調査研究、展示、資料の収集・公開等の事業を通じて、次世代を担う人材の育成、産業技術の保存継承、イノベーションの機会創出を図り、産業の振興に寄与する。</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">利用料金制</td><td colspan="3">非利用料金制　・　一部利用料金制　・　完全利用料金制</td></tr>
<tr><td colspan="2">インセンティブ制　有・無</td><td colspan="2">ペナルティ制　有・無</td></tr>
<tr><td rowspan="2">指定管理者</td><td>名　　称</td><td colspan="3">(公財)北九州活性化協議会</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="3">小倉北区古船場町１番３５号</td></tr>
<tr><td colspan="2">指定管理業務の内容</td><td colspan="3">①事業（活動）実施に関する業務
・教育普及事業
次世代のイノベーター育成を重点としながら、青少年から技術者までの幅広い層を対象としたセミナー等の開催
・調査・研究
産業技術やイノベーションに関する調査研究の実施
・展示
イノベーションを様々な観点から捉えた企画展の開催
・情報サービス
産業映像の制作・収集・上映、図書・資料の収集、公開
②施設管理運営に関する業務
・施設及び設備の使用許可
・利用料金の徴収に関する業務
・施設の運営（利用案内、企画展解説、図書貸出等）</td></tr>
</table>

	・施設の維持管理（清掃、機械警備、外構、修繕等） ・集客業務（広報宣伝、修学旅行・社会見学誘致等）など
指定期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 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］

【単位：人】

H28 年度	入館者数	企画展観覧者（再掲）	教育プログラム参加者（再掲）
数値目標	62,600	18,200	12,000
計画	65,000	18,500	12,000
実績	66,218	21,949	17,267

H27 年度	入館者数	企画展観覧者（再掲）	教育プログラム参加者（再掲）
実績	72,179	23,312	15,858

① 教育普及事業では、主要講座であるイノベーションフォーラム（年１回）、技術革新セミナー（年２回）、デザインセミナー（年２回）として、若手技術者等新たな顧客層を開拓するため、時代の流れに即したものをテーマに顕著な講師による講座を開催し、また、国内最先端技術を有する企業の協力やクリエーターも参画し、最先端のイノベーションに関する情報を提供した。

また、当施設の特徴である工房での金属加工体験、サマースクールやたたら製鉄体験等に加え、平成２８年７月１日にオープンしたＫＩＧＳデジタル工房を活用するプログラムを新たに実施している。さらに、中学生及び高校生向けへの企業訪問ワークショップの企画を引き続き取り組み、ニーズに合わせたプログラムや地道な誘致活動により、年間教育プログラム参加者数が過去最高であった平成２７年度の人数（１５，８５８人）を更に上回る人数（１７，２６７人）となった。

展示事業では、春には「時を刻む～“かたち”になった人類の英知～」を開催し、ユニークな時計、セイコーミュージアムの秘蔵品の時計を展示。夏には、第四のメデ

ィアとして期待されるデジタルサイネージを応用して作成されたコンテンツで楽しめる「デジタルワンダーランドPart１・Part２」を、秋には、ゴムが持つチカラについて実験・体験を交えながら製品等を紹介した「ゴムのちから展」を開催し、大人や子どもも楽しめる展示を行った。

冬には、北九州のものづくりの発展を支えてきた方々を認定・表彰する制度「北九州技の達人」の歴代認定者２０名の作品展として「北九州技の達人展」を開催した。

これらの企画展の開催により、企画展観覧者数は年間計画を上回る人数（実績：２１，９４９人、計画：１８，５００人）を達成した。

調査研究事業等では、国産独自設計の機械式腕時計からクオーツ時計等の時計技術の発展を国立科学博物館とともに統計的に調査し、時計技術史の近代的側面を明らかにしたと考えられる。その他、製鉄にかかせない耐火物について北九州の技術革新の歴史、展示会のテーマの先行調査として天然及び合成ゴムの技術的歴史・発展を調査・研究し、産業技術の保存継承に意義があると考えられる。

②　利用者増加の取り組みとして、平成２８年７月にオープンしたデジタル工房を活用したデジタルものづくり教室やワークショップの開催を行った。デジタル工房により、安価でオリジナルな材料等を製作でき、デザイン性の高いものづくり体験も可能となったことから、教育プログラム参加者数が過去最高に繋がったと考えられる。しかしながら、入館者数については、大型のイベント・貸室等がなかったこともあって、わずかに年間計画を上回る人数（実績：６６，２１８人、計画：６５，０００人）を達成したに留まった。

利用者の利便性向上への取り組みとして、夏休み期間中の休館日開館、雨天時のプログラム変更や車椅子に対応した作業スペース（工房）の提供などを引き続き実行した。また、学校団体、地域団体等の団体には、それぞれの目的に合わせたカリキュラムを作成し、施設機能を最大限活用したメニューを提供した。

③　複数の施設を一括管理はしていない。

④　これまでの広告・広報活動に加え、官営八幡製鐵所世界遺産登録の関連事業でもある旧八幡市制１００周年記念事業「写真展八幡、百年の記憶」を開催した際には、八幡東区役所とともにＰＲを行い、様々なメディアに掲載された。また、「北九州技の達人展」では、関係団体及び出展者のＳＮＳやホームページから情報を拡散した。これらの取組みにより、展示会と写真展の両方を見学する入館者が多くなり、相乗効果を発揮した。

当施設のホームページにおいては、デザインをリニューアルして視覚的にアピールできるようにしたうえ、講座やワークショップの等の申込みボタンの追加により、集客の迅速化や利便性の向上を行った。

（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］

【個人施設利用者】

満足度	大変満足	満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満
H28 年度	60.0%	32.0%	8.0%	0.0%	0.0%
H27 年度	30.6%	59.1%	9.8%	0.4%	0.1%

【団体施設利用者】

満足度	大変満足	満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満
H28 年度	70.0%	29.1%	0.9%	0.0%	0.0%
H27 年度	55.5%	42.5%	1.4%	0.6%	0.0%

①　当施設の運営及び各種事業展開にあたっては、幅広くアンケートを収集し、それらの分析結果を反映することにより、公正公平なサービス提供に努めた。「館内の雰囲気」、「スタッフの対応」等、全ての項目で良い評価が得られ、施設の総合評価は「大変満足」と「満足」の合計値が９割以上を占めている。また、平成２７年度と比べて、個人、団体施設使用者ともに「大変満足」の割合が向上している。

②　来館者の更なる満足度の向上を目指して、平成２７年度より、アテンダント・受注会社・当施設の室長・職員で構成する向上委員会を毎月１回定期的に開催し、改善事項に挙がったものは直ちに実行するという体制を整えている。

③　当施設に対する苦情や問い合わせは、「お客様の声」として情報共有化を図り、苦情の発生防止とともに、発生時には速やかな対応と解決に努めた。

　アンケートは定期的にチェックし、対応策の検討、運営の改善、お客様へのフィードバックを図った。また、ホームページからの問い合わせに対しても、２名体制で毎日確認、即日回答を行っており、苦情に対しても十分な対応が行なわれたといえる。

④　館内イベント情報チラシ・ポスターの作成、モノレールを活用した広告、ＪＲの最寄駅構内での広報等を実施し、情報発信を行った。また、リニューアルしたホームページでの周知（イベント計６４件、ニュース計３６件）や、メルマガ会員に対してメールマガジンを発信（計１６回）する等の情報提供を十分に行なった。

⑤　講座と連動した「講師を囲む交流会」を適宜開催し、講師と参加者が自由闊達に議論できる機会を提供した。また、館外での出前講演（計１３回）を行うことで、当施設へ訪れる機会のなかった多くの方々に対してもものづくりと触れ合う場を提供し、あわせて当施設への来場を促すためのＰＲをすることができた。

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］

指定管理料	平成 27 年度	平成 28 年度
予算	207,700	207,700
決算	205,428	204,675

うち光熱水費	平成 27 年度	平成 28 年度
予算	12,300	12,300
決算	10,028	9,275

①　当施設職員による施設の自主整備の実施（芝生の水やり、点字タイルの修繕等）や企画展の準備（現地調査、展示品の搬入等）、休館日における空調機器の運転停止、備品購入の際の競争化、印刷物の手作り化等に取り組んだことにより、経費の軽減に繋がった。

②　アテンダント業務については、教育プログラムの一環で高炉見学を行う際に世界遺産の案内を実施する等、業務内容を見直したことにより、当施設のサービス向上に繋がった。それ以外の業務については、前年度契約金額程度に抑えることができ、適切な水準で再委託を行なうことができた。

③　当施設職員による施設の自主整備の実施や企画展等の準備、印刷物の手作り化等を行うことで、経費軽減をしつつ、これまでの事業水準を維持できた。

（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			平成 27 年度	平成 28 年度
利用料金	全体	予算	4,200	3,900
		決算	4,118	4,116
	企画展観覧料	予算	3,450	3,450

	（再掲）	決算	3,710	3,590
	貸室･備品利用料	予算	750	450
	（再掲）	決算	408	526
自主事業収入		予算	0	0
		決算	115	121
その他収入		予算	0	0
		決算	43	33

①　企画展観覧料収入については、企画展連動講演会や企画展イベントと絡めた団体客を誘致したこと、官営八幡製鐵所世界遺産登録の関連事業の見学者を企画展に誘導できたこともあり、計画比１０４％と目標を上回った。

貸室･備品利用料収入は、市が多目的スペースを世界遺産関連の常設展示で使用（１０割減免）しているころにより目標を見直し、計画比１１７％と目標を上回った。

その結果、利用料金全体として、目標を上回った。

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　業務分担と責任体制を明確化し、適切な人材配置を行うことで、少数のスタッフによる運営を実現した。また、管理に必要な資格（例えば第３種電気主任技術者など）や運営に好ましい資格（例えば建築士やインテリアコーディネーターなど）を持った人材を活用し、効率的で円滑な事業執行を行った。

②　主要事業である企画展、教育プログラムそれぞれの事業において、テーマに沿った現地研修や事前研修を行い、全般の知識を得た上での事業展開を行ったことから、来館者に対して十分な対応ができた。また、毎日・毎週のミーティングで情報交換し、必要な情報の共有化を図り、利用者の立場に立ったサービスの提供を行った。

③　地域の大学、企業、国立科学博物館などとの連携を強化し、それぞれの専門家の協力を得て、企画展、教育イベント、調査・研究事業など多岐にわたる事業展開を図った。また、東田３館（当施設／いのちのたび博物館／環境ミュージアム）連絡会議の充実等、東田ゾーンの連携による宣伝・イベント展開の効率化および魅力度アップに努めた。他にも、世界遺産関連団体と連携・協働して、世界遺産と絡めた当施設の宣伝・イベントを実施することができた。

（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を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　「北九州市個人情報保護条例」をもとに個人情報保護方針を制定し、スタッフ全員に個人情報保護の重要性に関する教育の実施、周知徹底を図っており、問題なく管理運営した。また、パソコンでデータを保存している講座等の参加者情報はパスワードによるセキュリティ管理を実施し、団体申込書等の紙類は保管庫で施錠管理する等、個人情報の管理を適正に取り扱った。

②　施設の管理要綱や運営マニュアル等に則って適正に配慮されており、スタッフ全員が常に理想的な公共施設運営のあり方について考え、必要に応じて皆で協議しながら、公平公正かつ平等なサービスを提供すべき施設であるという認識のもとに運営を実施した。

③　利用者が限定される施設ではない。

④　現金や金券類、預金通帳等は適切に管理され、支出内容に対する経理責任者のチェックも随時行なわれるなど適正な予算執行に努めており、収支の内容に不適切な点はなかった。

⑤　ハード・ソフトの両面からの安全対策を徹底することを基本方針とした上で、災害防止に努めている。具体的には、企画展切替え工事等における「安全作業基準」の遵守の徹底や全スタッフによる毎日館内安全総点検（床面の結露、雨漏り、利用者ウォッチ、不審物の有無など）の実施等により、利用者の安全確保はもとよりスタッフや関係者の事故防止を図った。

⑥　防火管理者を中心とした自衛防災組織の整備、暴力排除施設としての管理徹底、緊急避難誘導・消火活動の定期訓練の実施、新規スタッフの安全講習会等、危機管理体制を構築し、スタッフの安全教育に取り組んだ。

⑦　事故等は発生していないが、スタッフへの安全教育の徹底、安全作業基準の遵守、館内危険箇所の再点検・改善等、日常的に安全対策に取り組み、事故災害の防止に努めた。工具・機械を扱う工房では、ワークショップにおける「安全作業手順・作業標準」を明確化し、安全指導の徹底や安全な作業環境づくりに努め、無事故を継続している。

【総合評価】

［所　見］

平成２８年度は、指定管理者の第３期の２年目にあたり、昨年度に引き続いて国内トップレベルのイノベーションリーダー、研究者を招いた講座や、多くの市民が科学技術やものづくりを体験するワークショップの開催、デザインや産業技術に精通した団体・研究機関と連携した企画展等を積極的に実施した。

その結果、管理運営に関する各種目標（入館者数、企画展観覧者数、教育プログラム参加者数）を全て達成し、施設のテーマであるイノベーションや産業技術を学ぶ機会を広く提供したといえる。特に、教育プログラム参加者数については、過去最高人数を記録した。これは、平成２８年７月１日にオープンしたデジタル工房機能を活用した各種プログラムの推進が要因の一つと考えられ、当施設の職員が創意工夫を凝らしたことによるといえる。一方で、入館者数については、目標を達成したものの、平成２７年度と比べると人数が減少している。そのため、更なる集客力向上を目指し、新規の利用者や幅広い年齢層の取り込み、他の施設と連携した東田エリアへの誘引等を実施しながら、入館者の方に興味・関心を持っていただけるような魅力ある企画展示や教育プログラム等の提供が必要と考える。

その他、事業報告書やアンケートの結果をもとに総合的に判断すると、民間事業者としての経験やノウハウを活かしながら積極的に事業を展開するとともに、円滑な管理運営を行なったと評価できる。

［今後の対応］

１．当施設は１０年目を迎えているものの、イノベーションをテーマにした国内唯一の施設としての認知度がまだ低いことから、施設のＰＲが重要である。

２．新規利用者の獲得や幅広い年齢層に対応するため、企画展の内容の見直し、デジタル工房を活用した新たなプログラムに取り組むこと等で、集客力の拡大につなげていくことが必要である。

３．当施設のあり方として、ものづくりに興味を持つ人が気軽に訪れ、ものづくり体験や技術を学べるような、ものづくりの拠点づくりを行っていくことが必要である。

以上のことを、指定管理者と協力して取り組んでいく。