

## 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 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州産業技術保存継承センター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑧
	所在地	八幡東区東田二丁目 2 番 1 1 号		
	設置目的	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。		
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	(公財)北九州活性化協議会		
	所在地	小倉北区古船場町 1 番 3 5 号		
指定管理業務の内容		<p>①事業（活動）実施に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> <p>②施設管理運営に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び設備の使用許可</li> <li>・利用料金の徴収に関する業務</li> <li>・施設の運営（利用案内、企画展解説、図書貸出等）</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理（清掃、機械警備、外構、修繕等）</li> <li>・集客業務（広報宣伝、修学旅行・社会見学誘致等）など</li> </ul>
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】			
H29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	68,000	20,000	13,500
実績	66,316	20,022	18,852
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）
実績	66,218	21,949	17,267
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北九州技の達人等の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により、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、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んだ。さらに、ニーズに合わせたプログラムや地道な誘致活動により、KIGSデジタル工房を活用するプログラムの参加者数が大幅に増えている。これらの結果、年間教育プログラム参加者数が過去最高であった平成28年度の人数（17,267人）を更に上回る人数（18,852人）となった。			
展示事業では、春には「木・和・美の技「木創りの道具たち」展」を開催し、木材加工や建築に関わる団体・企業と広く提携し、木のものづくりで技を極めるための道			

具等を展示。夏には、さかさ絵・かくし絵・寄せ絵など、子どもたちが楽しく自分で考えて体験できる「Dr. 伊藤文人のトリック・イリュージョン」を開催。秋には、和洋の香りの歴史から近年の香り、匂いの先端的応用について、デモや体験を交えた「香りのふしぎ展」を開催し、秋企画展では過去最高の観覧者数を達成した。

冬には、「地域ものづくりリレー展」として、県内の工業系高校生、市内企業、建築デザイナーの作品をリレー形式で展示した。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：20,022人、計画：20,000人）を達成した。

調査研究事業では、多くの家電製品で使用されているモータに着目し、国立博物館と「モータコア打抜き金型」について共同研究を実施した。その他、北九州市の産業技術に関して、タンク等に貯蔵されている原料を連続的に測定する「レベル計測技術」、金属製品の製造に欠かせない塑性加工技術である「鍛造技術」の調査・研究を行った。これらの調査研究は、今後の産業技術の保存継承に意義を持つものと考えられる。

- 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積極的に活用し、デジタルものづくり教室やワークショップの開催回数を増加した。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るようになったため、ワークショップ等の開催回数を増加できたといえる。また、利用者のニーズにあわせ、デザイン性の高いものづくり体験を実施したことにより、ワークショップ等の利用者数も増え、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、平成29年度が開館10周年であることから年間計画を平成28年度（65,000人）より増やした（68,000人）が、大型のイベント・貸室等がなかったこともあって、年間計画を上回る人数は達成できなかった（実績：66,316人）。ただし、平成28年度の実績（66,218人）よりは増加している。

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、若い世代にも情報発信できるように、SNSを活用して、イベント情報等の告知を行った。また、地元工業高校生の作品展を開催した際には、地元工業高校向けに当施設の見学プログラムを実施する等、市民等にとってより身近な施設であることをPRした。

さらに、当施設の屋外案内表示等の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、案内の内容わかりやすくしたことで、集客や施設利用者の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
H29年度	30.0%	60.0%	10.0%	0.0%	0.0%
H28年度	60.0%	32.0%	8.0%	0.0%	0.0%

**【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
H29年度	67.9%	31.2%	0.9%	0.0%	0.0%
H28年度	70.0%	29.1%	0.9%	0.0%	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た。平成28年度と比べて、個人、団体施設利用者ともに「大変満足」の割合が減ったものの、依然として、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。
- ② 来館者の更なる満足度の向上を目指して、アテンダント・受注会社・当施設の室長・職員で構成するサービス向上委員会を毎月1回定期的に開催し、改善事項に挙げ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、十分な対応が行われたといえる。
- ④ テレビニュースでの放送、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、SNSを活用した広報等を実施し、情報発信を行った。また、ホームページでの周知（イベント計54件、ニュース計25件）や、メルマガ会員に対してメールマガジンを発信（計10回）する等の情報提供を十分に行なった。
- ⑤ 北九州地域企業博物館ネットワーク研修として、SNSの活用頻度や重要度が高まっていることから、「ソーシャル時代における文化・展示施設の広報、PR作戦」とい

うテーマで講演とパネルディスカッションを開催した。同ネットワーク関係者以外の参加者もあり、アンケートで高評価であった。当施設職員も参加し、SNSによる効果的な広報を学び、業務で活用することができた。

## 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 28 年度	平成 29 年度
予算	207,700	207,700
決算	204,675	204,395

うち光熱水費	平成 28 年度	平成 29 年度
予算	12,300	12,300
決算	9,275	8,995

- ① 当施設職員による施設の自主整備の実施や企画展の準備（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、備品購入の際の廉価品購入、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、人件費を抑えつつ、アンケート入力作業を業務に加える等の業務内容を見直したことにより、当施設の職員の内部管理業務の削減に繋がった。それ以外の業務についても、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 28 年度	平成 29 年度
利用料金	全体	予算	3,900	3,966
		決算	4,116	3,962

	企画展観覧料 (再掲)	予算	3,450	3,450
		決算	3,590	3,320
	貸室・備品利用料 (再掲)	予算	450	516
		決算	526	642
自主事業収入		予算	0	0
		決算	121	114
その他収入		予算	0	0
		決算	33	440

① 春・夏企画展については、計画していた来観者数に到達しなかった。そこで、秋企画展については、来観者にとって身近な存在で馴染みのある「香り」をテーマにし、展示内容も体験ができるものにする等の工夫を凝らした。これにより、平成29年度の秋企画展はこれまでの秋企画展の中で最も来観者が多い結果となった。しかしながら、全体の企画展観覧料収入については、春・夏企画展で目標に届かなかった影響により、計画比96.2%と目標をわずかに下回った。

貸室・備品利用料収入については、利用者の拡大を図った結果、計画比124.4%と目標を上回った。

その結果、利用料金全体では、計画比99.8%とわずかに目標を下回った。

### 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。その他にも、AED・心臓蘇生法講習会への参加や自然災害時やJアラート受信時の対応をマニュアル化して徹底する等、緊急の事態に対処できる環境を整えた。
- 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。当施設の懇話会にも教育界や産業界等の有識者の方に参加していただき、当施設

についてのご意見を運営に活かすように努めた。

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。

## （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。
- 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。さらに、個人情報について、管理状況を定期的にチェックし、一定の期間を経過したら、適切な方法で廃棄した。
- 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

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29年度は、指定管理者の第3期の3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。

しかしながら、管理運営に関する各種目標のうち、入館者数が目標に達することができなかった。ただし、平成28年度実績を上回っている。また、企画展観覧者数については、秋企画展の来観者数がこれまでの秋企画展の中で過去最高人数を記録する等、評価できる点がある。今後は、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等の提供が必要と考える。

教育プログラム参加者数については、過去最高人数であった平成28年度の記録をさらに更新した。これは、当施設の職員が、デジタル工房機能の活用し、参加者のニーズに沿った質の高いワークショップ等を開催しつつ、その開催回数や参加人数の枠を増やしたことによるといえる。引き続き、プログラムの内容を創意工夫し、参加人数を増やしてもらいたい。

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11年目を迎えたものの、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. 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、市民等にとって身近で立ち寄りやすい施設づくりを目指し、集客力の拡大やリピーター増加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。