

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局グリーン成長推進部 環境イノベーション支援課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3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
	所在地	若松区向洋町10番地20	I	— ⑤
	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		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制    ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制    ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	一般社団法人北九州エコタウンネットワーク		
	所在地	若松区向洋町10番地20		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設見学等に関する企画・立案、見学者対応、連絡調整等</li> <li>・ 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</li> <li>・ 市の環境産業施策に関するPR、情報提供等</li> <li>・ 施設の維持管理に関する業務（清掃、警備等）</li> <li>・ その他、統計作成、苦情対応</li> </ul>		
指定期間		平成31年4月1日～令和6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 目標の達成				
令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、年度当初から休館になり見学者受入を休止したことや、見学再開後も受入人数の制限を設けたことなどから、視察者数は目標に届かなかった。しかし、「リモート工場見学」を構築し、コロナ禍でも対応可能な見学メニューの充実を図り、来館者獲得の努力を行った。				
【視察者数】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				
	指定管理者が 定めた目標	実績	差引	
令和2年度	100,200 人	20,724 人	△79,476 人	
令和1年度	100,100 人	96,150 人	△3,950 人	
平成30年度	100,000 人	100,014 人	14 人	
② 利用促進を図るための取組み				
◆「リモート工場見学」の実施				
「リモート工場見学」は、スタッフが学校に出向き環境学習を行うとともに、教室とリサイクル工場をオンラインで結び見学を行うものである。「リアルタイムで工場とつながりわくわくする」、「見たい部分がはっきり見える」と学校から大好評であった。「リモート工場見学」は、コロナ禍でも見学可能となるよう、指定管理者が機材調達、見学先企業との調整などを行い、自ら立ち上げたものであり、利用促進を図る取り組みとして高く評価できる。				
【リモート工場見学の実施状況】				
小学校	中学校	特別支援学校	その他	合計
6 件	1 件	1 件	1 件	9 件 574 人

◆北九州市教育委員会が行う「SDGs環境アクティブ・ラーニング」の受入れ

教育委員会が実施している「SDGs環境アクティブ・ラーニング」に協力し、優先的・計画的に見学受入を行った。対象である4年生にも身近でわかりやすいペットボトルや家電製品のリサイクル工場を見学先と選択するなど工夫している。3R活動や資源循環型社会について学習でき、好評を得ている。

【SDGs環境アクティブ・ラーニング 受入れ状況】

学校数	人数
12校	843人

◆夏休み体験学習の実施

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症予防のため、通常の大規模な夏休みイベントはできなかったが、少人数で屋外の風車発電を見学するツアーや「オンライン特別工作」を企画するなど、安心して参加できるイベントを行い、柔軟にメニューを設定している。

◆環境ワークショップの実施

エコタウン企業に関連する廃棄物等を利用したワークショップを企画し、毎月1回のペースで実施した。ワークショップとあわせて3Rやリサイクル工場等の紹介を行い、環境を学びながら作品製作ができると好評であった。

※参加人数 合計162人

※内容は、紙パックでアニマルチェア、針も糸も使わない古着エコバック、容器包装プラスチックでクリスマスリース、英字新聞でエコバック、押し花でペーパーウエイトなど。

◆海外視察者の受け入れ

例年は、海外の視察者、研修生を多く受け入れているが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、受け入れができなかった。海外の見学希望者には、オンラインで概要説明ができる体制を整えている。

【海外視察者数の推移】

(単位：人)

年度	海外視察者数	海外視察者数		
		韓国	中国	その他
令和2年度	0	0	0	0
令和1年度	3,865	240	1,930	1,695
平成30年度	4,971	758	1,528	2,685

④ 効果的な営業・広報活動への取組み

◆エコライフステージ2020によるPR

オンライン開催となったエコライフステージ2020にエコタウンセンターの紹介動画とエコ工作ムービーを制作し出展し、PRを行った。新型コロナウイルス感染

症に影響により中止や参加できなかったイベントが多かったが、オンラインの企画にも積極的に参加し、PR活動ができている。

#### ◆エコタウン企業のPR

スタッフ自ら、エコタウン企業のリサイクル製品（リサイクルユニフォーム、リサイクル金バッジ等）を身に着け、資源循環型社会の紹介と企業PRを行っており、好評を得ている。

#### ◆SNSやホームページの活用

ツイッターを利用して、最新情報をタイムリーに発信した。エコタウンセンターホームページは、市民の方が環境関連の情報が得られるよう使いやすいものになるよう改良に努めている。

#### ◆広報媒体の活用

イベント情報は、「市政だより」も積極的に活用し、インターネット環境を持たない市民への情報発信にも努めている。

以上のように、市の機関と積極的に連携して社会科見学や修学旅行の受入れ拡大を図るとともに、夏休みオリジナル企画など自主イベントの実施や積極的なPR活動を行い、利用促進に向けた継続的な取り組みができている。

### (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。         |
| 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]

##### ① 利用者アンケート

エコタウン事業見学者 140 名、次世代エネルギー見学者 32 名に対してアンケートを実施した。

「(1) 施設について (館内の清掃、空調、案内表示等)」では、「非常に良い」、「良い」との回答がエコタウン事業見学者が 97%、次世代エネルギー見学者 94%

「(2) 館内の展示物について (見やすさ) や (理解のしやすさ)」では、「非常に良い」、「良い」との回答がエコタウン事業見学者が 83%、次世代エネルギー見学者 88%、

「(3) 見学案内について(理解度)」では、「良く理解できた」、「理解できた」との回答がエコタウン事業見学者が97%、次世代エネルギー見学者100%

「(4) 再度利用したいと思うか」では、「是非」、「機会があれば」とのエコタウン事業見学者が92%、次世代エネルギー見学者100%

以上のように、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

要望や指摘事項は、解決できる問題はその都度対処している。その場で解決しがたい意見については、北九州市と相談し対応の検討を行っている。

## ③ 苦情に対する対応

館内に意見ボックスを設置し、いただいた意見等は朝礼時や所内会議において全スタッフに周知し、意見の共有を図り、施設の改善や説明内容に反映させている。結果として、苦情発生件数は引き続き0件であった。

### 【苦情発生件数の推移】

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
苦情件数	0件	0件	0件

## ④ 利用者への情報提供

エコタウンセンターホームページにて、エコタウン企業等の最新ニュースやエコタウンセンターのイベント情報を提供し、利用者へのサービス向上にも努めている。

## ⑤ サービスの質を維持・向上するための取組み

受付窓口「エコ・コンシェルジュ」としてスタッフを配置し、来館者が安心して「おもてなし」を持った対応している。

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・反映に努め、見学者に対するサービスの維持・向上が図られている。

## 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 経費の効率的な低減**

展示物や修繕資材の内製化、節電や資料のペーパーレス化等の経費低減に取り組んでいる。

**② 再委託の経費が最小限となる工夫**

委託先の選定に当たっては、実績のある事業者数社から見積を徴収している。その上で、会社規模や業務内容、信頼性等を考慮し、見積金額も安価である事業者を選定して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**

軽微な日常清掃や除草・植栽維持管理作業は指定管理者自ら行っており、庭の水やりは天候を考慮して行い水道代を節約するなど、経費の効率的な執行に取り組んでいる。

**【指定管理料（決算）の比較】**

（単位：千円）

年度	令和2年度	令和元年度
① 指定管理料	62,130	61,565
エコタウンセンター管理運営等	52,778	52,778
次世代エネルギーパーク視察対応等	3,704	3,704
消費税	5,648	5,083
② 指定管理料（軽微な補修費）	800	800
合計（①+②）	62,930	62,365

**（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】**

**① 収入増加に対する取り組み**

主な収入は、周辺企業による会議室利用と、市外からの見学の際の資料代である。このため、会議室の利用増加に向け、営業活動を行っている。また、市外からの見学者に対しては、利用者の要望に沿ったオーダーメイド型の見学対応を行っており、安定的な収入につながっている。

**【使用料等の収入実績】**

（単位：千円）

年度	使用料	雑入（資料代等）
令和2年度	1,381	693
令和1年度	1,156	1,227
平成30年度	1,111	1,217

### 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 合理的な人員の配置

管理責任者として実務経験豊富な「センター長」を配置し、緊密な連携体制がとれるようにしている。また、見学者対応についても、見学者の人数、構成（年長者や障害者等）や見学場所に応じ、安全面を考慮してスタッフを複数配置するなど、合理的な配置を行っている。

##### ② 職員の資質・能力の向上

###### ◆新人研修・視察研修の実施

新人スタッフについては、教育・研修担当者がマンツーマン指導を行い、早期戦力化に努めた。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、環境関連企業等へ見学できなかったが、環境分野のWEBセミナー等に積極的に参加し、専門性を高めている。

###### ◆北九州市環境首都検定の受験推進

北九州市環境首都検定をスタッフ全員で受検し、知識の習熟に努めている。成績は、「グループ部門：成績最優秀賞」、「個人部門：上級編 成績優秀賞」を受賞。

##### 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の連絡会議に出席して、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、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、環境施策に係る情報交換やイベント開催等を行っている。

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。

#### (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 個人情報を保護するための対策**

市の個人情報保護条例等関係法令を遵守し、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。

パソコンに保存されている個人情報については、パスワードを設定し管理し、保存期間経過後の紙書類はシュレッダー処理している。

**② 平等利用に関する配慮**

障害者や高齢者等の工場見学時には、必要に応じて1階から見学できるコースを提案したり、1コースに2名以上のスタッフで対応したりするなどの配慮を行っている。また、聴覚が不自由な方への配慮を示す「耳マーク」を設置し、筆談用のメモ用紙を備えている。

**⑤ 安全対策**

建物、展示品等に破損がないか定期的に日常点検を実施している。開館時間には、敷地内を定期的に巡回し、不審者や不審物について監視している。

**⑥ 危機管理体制**

「危機管理マニュアル」を制定し 事故発生時や非常災害時の来館者の安全確保・避難誘導等について規定している。事故や災害などの緊急事態に備え、防災訓練を実施している。

## 【総合評価】

### 〔所見〕

- ・新型コロナウイルス感染症の影響による視察の受入休止や受入人数制限のため、視察者数は目標水準に達しなかった。しかし、受入人数制限がある中、目的に合わせた見学スケジュールを組み立てて、感染症対策を行い安心・安全に視察対応を実施し、利用者の満足が得られていた。
- ・「リモート工場見学」は、指定管理者が自ら新しい事業として立ち上げた。コロナ禍でも工場見学できるようになったことは、高く評価できる。日頃からエコタウン企業との信頼・協力関係の構築を図っているため立ち上げスムーズにいき、可能となった事業である。海外の見学希望者には、オンラインで概要説明ができる体制を整えているため、今後は海外向けのオンライン説明も積極的に展開していただきたい。
- ・センター職員は、エコタウン企業等との情報交換や環境関連の研修等を行い、正確で新しい情報がタイムリーに出せるように、日々、説明資料の更新や勉強を重ねている。また、SNSによる情報発信や地道なPR活動にも努めている。
- ・アンケートは、ほとんどの見学者から満足が得られている。地域や関連団体等との連携・協力についても積極的である。
- ・経費削減や管理体制の整備等についても適切に行われている。

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・工夫が重ねられており、かつ効果的・効率的な管理運営が行われている。