様式１

多段階評価

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　雇用・生産性改革推進部 雇用政策課
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

<table>
<tr><td rowspan="3">施設概要</td><td>名　　称</td><td rowspan="2">北九州産業技術保存継承センター</td><td>施設類型</td><td>目的・機能</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ⅰ　　―　　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</td></tr>
</table>

	・施設の運営（利用案内、企画展解説、図書貸出等） ・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～令和 3 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		４０
（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。	３５	４	２８

［評価の理由、要員・原因分析］

○入館者数　【単位：人】

入館者数	【参考】H26 年度(更新前)	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度
数値目標	60,000	62,600	62,600	62,600	62,600	62,600	62,600
計画	65,000	65,000	65,000	68,000	68,000	68,000	68,000
実績	65,177	72,179	66,218	66,316	90,523	67,890	29,325

○企画展観覧者　【単位：人】

企画展観覧者	【参考】H26 年度(更新前)	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度
数値目標	17,500	18,200	18,200	18,200	18,200	18,200	18,200
計画	20,100	18,500	18,500	20,000	20,000	26,000	26,000
実績	20,204	23,312	21,949	20,022	46,287	25,212	9,841

○教育プログラム参加者　【単位：人】

教育プログラム参加者	【参考】H26 年度(更新前)	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度
数値目標	7,700	12,000	12,000	12,000	12,000	12,000	12,000
計画	9,000	12,000	12,000	13,500	13,500	14,000	14,000
実績	11,955	15,858	17,267	18,852	27,940	23,808	8,065

※ □・・・評価対象年度

①　指定管理者は、特に平成３０年度から、それまで以上に市民等のニーズを考えた企画展や教育プログラムの実施に努め入場者等の増加に努めていた。令和元年度も３月

の大型ワークイベントや企画展が新型コロナウィルス感染症拡大の影響による臨時休館で中止とならなければ、計画を大きく上回った可能性が高かった。令和２年度はＫＩＧＳの指定管理最終年度というだけでなく、ＫＩＧＳ休館前に最終年度ということで、様々な企画展や連動イベント等を計画していた。

ところが、令和２年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響による４月～６月の臨時休館（令和元年４～６月入館者数２０，６７２人が令和２年４～６月１，２０４人。）や利用者制限（例えば臨時休館解除後の７月を見ると、令和元年７月入館者数６，８１６人が令和２年７月２，７３４人。）、当初計画していた大人数の集客が見込まれる企画展示事業や教育普及事業の中止等の対応が必要となったうえに、８月（令和元年度入館者数１２，７２０人が令和２年度１，８７５人）に空調設備の修繕で約２週間臨時休館が必要となる等、厳しい１年となり、入館者数・企画展観覧者数・年間教育プログラム参加者数の年間計画を達成できなかった。

しかし、そのような厳しい状況下でも、感染症対策（一度の参加定員数を半数以下にする等）を取りながら、様々な工夫を行い、利用者数の計画達成に向けて努めた。

事業毎の状況を見ると、企画展示事業では企画展観覧者が令和元年度と比較し、約３９％減少となった。これは、新型コロナウイルス感染症の影響により、本来計画していた企画展の開催時期が変更や中止となり、年４回の開催予定が年３回と変更（感染症対策として公共施設が臨時休館となったため、春は企画展の開催を中止。）となったことに加え、企画展期間中の関連イベントも中止となったことが要因である。

そのような中でも、感染症対策を取りながら、以下の取組みを行った。

・夏企画展（７月２３日～９月２７日）

「おしゃれ べんり！！キッチングッズ展 ～料理を楽しくするイノベーション～」を開催。

※春企画展として開催予定であったが、新型コロナウィルス感染症対策のための臨時休館を受け、開催時期を夏に変更して開催。（８月に約２週間臨時休館。）

・秋企画展（１０月１７日～１２月１３日）

「遊びイノベーション前編 親子で楽しいファンタジー工場展」を開催。

※当初予定していた東田ミュージアムパーク創造事業連携展が新型コロナウィルス感染症の影響により中止となったため、当館独自で開館第１ 回企画展テーマに立ち戻った企画展を秋・冬で開催。

・冬企画展（１月９日～２月２１日）

「遊びイノベーション後編 大人も楽しい♪昭和あそびの祭典」を開催。

※ＫＩＧＳ休館前の最期の企画展として秋企画展の後編として開催。

（１月１４日からは緊急事態宣言（～３月７日）発令下での開催となったため関連イベント急遽中止。）

教育普及事業では、教育プログラム参加者数が令和元年度の約３４％まで減少となった。これは新型コロナウイルス感染症の影響により「世界一行きたい科学広場（令和元年度参加人数２，８９９人）」や「「ものづくりミニ体験フェア（令和元年度参加人数３，５９４人）」、「３館（当施設／いのちのたび博物館／環境ミュージアム）連携事業（令和元年度参加人数１，５１２人）」などの大型イベントや、アウトリーチ活動の

中止、また、団体プログラム利用者からのキャンセル（令和元年度は６，６３５人から、令和２年度は２，０８１人まで減少）等が要因である。感染症対策としてイベント参加人数を制限する必要がある中でも、主要講座である技術革新セミナー（年１回）は、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設定し、著名な講師を招いて開催すると共に、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や企画展連動ミニ体験においてもデジタル工房で製作した部材を利用したワークショップを積極的に実施した。

調査研究事業では、国立科学博物館との共同研究において、「フロッピーディスク及び駆動技術の系統化調査」を実施した。また、これまでの調査研究の総括として、各報告書の抄録を作成した。この調査研究は、今後の産業技術の保存継承に意義を持つものと考える。

② 新型コロナウイルス感染症の影響により入館者数も年間計画を達成できなかったが、利用者増加の取り組みとして、企画展示事業では、これまでの開催実績をもとに市民等の興味を惹きそうなテーマを設定し、新型コロナウイルス感染症対策を充分に実施しながら展示内容を体感・体験型にする等の工夫を行うことで、多くの方に関心をもってもらう企画展を実施した。

また、教育普及事業では、新型コロナウイルス感染症対策による制限もあったが、可能な限り、デジタルものづくり教室を令和元年度６９回実施（参加人数１，２４６人）を令和２年度は１３５回（参加人数２，８０６人）に増やすとともに、新たな工作体験等を実施することで、利用者増加に努めた。さらに、デジタル工房を活用し、子どもや女性向けの工作体験を実施したりすることで、リピーターや新たな顧客層の開拓を行った。

利用者の利便性向上への取り組みとして、荒天時のプログラム変更や雨具準備、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、ＳＮＳにワークショップの完成品の写真を掲載するだけでなく、臨時休館中も、子供たちが家で工作や実験ができるように、スタッフが考案した動く工作物や実験の動画と説明画像をＳＮＳ に１日１件を目標に掲載する等、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中でも、市民等が一見して興味をそそられる様な工夫を行った。その他、メールマガジン会員への情報発信を積極的に行い、市民等にとってより身近な施設であることをＰＲした。

以上のような様々な工夫を行って計画達成に向けて努めたことは評価できると考え、ＫＩＧＳ利用者層の約７割を占める家族連れ層への新型コロナウィルス感染症の影響（外出自粛等）が大きかったことを考慮し、評価レベルを「４」と判断した。

（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。	１５	５	１５

［評価の理由、要因・原因分析］

満足度	大変満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満
R2 年度	71.9%	24.9%	3.0%	0.2%	0.0%
R1 年度	69.7%	25.3%	4.5%	0.4%	0.1%
H30 年度	64.9%	31.6%	2.6%	0.9%	0.0%
H29 年度	64.5%	33.9%	0.2%	0.0%	0.0%
H28 年度	69.5%	29.6%	2.2%	0.0%	0.0%
H27 年度	30.6%	59.1%	9.8%	0.4%	0.1%
H26 年度（更新前）	31.0%	51.0%	15.5%	1.7%	0.8%

※ ［　　］・・・評価対象年度

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。令和元年度と比べて、施設利用者の「大変満足」の割合が増えており、アンケート回答者の 96.8%から「満足」または「大変満足」を得られた。以上の結果から、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中でも、施設利用者が満足するサービスを提供できたと思われる。

② 施設利用者の意見等は内部で情報共有を図り、更なる満足度の向上を目指して、改善事項に挙がったものは直ちに実行する体制を整えている。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、施設利用者へのフィードバックを図っている。また、ホームページからの問い合わせに対しても、迅速かつ誠実な対応が行われた。

③ 苦情があった場合は、内部で情報共有を図り、速やかに対応し早期解決に努めた。また、改善事項に挙がったものは直ちに実行する体制を整えている。

④ 当施設の企画展開催の際は、毎回報道機関へ投げ込みを行うことにより、テレビ等の報道機関に取りあげられる機会が増え、市民等へより広く情報発信がなされた。また、その他、館内イベント情報のチラシ・ポスターの作成、モノレールを活用した広告、ＳＮＳを活用した広報や新聞・フリーペーパーへの広告掲載等を実施し、幅広く情報発信を行った。広報物については、イメージ画像等でイベント内容がわかるよう

に配慮しており、効果的なＰＲができたと思える。また、ホームページでの周知や、メルマガ会員に対してメールマガジンを発信する等の情報提供を十分に行った。

⑤　新型コロナウイルス感染症対策を充分に行っての施設運営、事業実施に努め、参加団体や周辺施設とも連携を図るとともに、当施設のＰＲを行った。

以上のことから、評価レベルを「５」と判断した。

２　効率性の向上等に関する取組み	３０		２２
（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。	２０	４	１６

［評価の理由、要因・原因分析］

指定管理料	【参考】H26 年度(更新前)	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度
予算	225,820	207,700	207,700	207,700	207,700	207,814	207,928
決算	223,739	205,428	204,675	204,395	204,798	204,482	157,580

うち光熱水費	【参考】H26 年度(更新前)	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度
予算	13,377	12,300	12,300	12,300	12,300	12,414	12,528
決算	11,296	10,028	9,275	8,995	9,398	9,082	8,180

※ □・・・評価対象年度

①　新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館等により、中止等となった事業関連費や臨時休館中の光熱水費の減少により経費が減少した。その他の経費については、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（自主企画やメール便活用等）、備品購入の際の廉価品購入、印刷物の手作り化等、新型コロナウイルス感染症の影響だけでなく、指定管理者の工夫により、経費が効率的に抑えられたといえる。

②　アテンダント業務を職員が行うことで、総人件費を削減した。また、館長以下“全員が現場で実務”を基本に事業を推進することで、経費の効率化が図れた。
　それ以外の業務についても、適切な水準で再委託を行うことができた。

③　最小の経費で最大の効果をという理念のもと、業務委託や購買契約においては競争原理の活用を行ったり、業務委託の内容を精査することで、経費軽減をしつつ、これまでの事業水準を維持できた。

以上のことから、評価レベルを「４」と判断した。

（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。	１０	３	６

［評価の理由、要因・原因分析］

【単位：千円】

収入			平成26年度（更新前）	H27	H28	H29	H30	R1	R2
利用料金	全体	予算	6,350	4,200	3,900	3,966	4,116	5,460	2,110
		決算	6,322	4,118	4,116	3,962	9,621	4,907	2,178
	企画展観覧料	予算	5,350	3,450	3,450	3,450	3,600	4,680	2,000
		決算	5,656	3,710	3,590	3,320	9,159	4,028	2,064
	貸室・備品利用料	予算	1,000	750	450	516	516	780	110
		決算	666	408	526	642	462	879	114
自主事業収入		予算	0	0	0	0	0	0	0
		決算	132	115	121	114	168	120	55
その他収入		予算	0	0	0	0	0	0	70
		決算	24	43	33	440	497	485	76

※□・・・評価対象年度

①　新型コロナウイルス感染症の影響による企画展中止や臨時休館、貸室制限等により、大幅に収入予算を減額せざるを得ない状況となった。そのような中でも、新型コロナウイルス感染症対策に努めながら、可能な限り利用料の増加に努めた。

以上のことから、評価レベルを「３」と判断した。

３　公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	２０		１２
（１）施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	１０	３	６
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。			

［評価の理由、要因・原因分析］

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（例えば建築士など）を持った人材を活用しつつ、企画力や運営力の強化を図り、効率的で円滑な事業執行を行った。

② 事前研修を行い、運営業務全般に必要な知識やスキルの習得に努め、質のあるサービス提供ができたと思われる。主要事業である企画展、教育プログラムにおいては、勉強会や事前調査を行い、様々な知識を得た上での事業展開を行ったことから、施設利用者に対して十分な対応ができた。

また、定期的なミーティングで情報交換し、必要な情報の共有化を図り、施設利用者の立場に立ったサービスの提供を行った。

③ 新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、地域の学校、企業、国立科学博物館、観光関連団体等との連携を強化し、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。これにより、当施設の存在や活動を広める効果やより質のある事業が展開されたといえる。

以上のことから、評価レベルを「３」と判断した。

（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。	１０	３	６
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 「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ている。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。また、ホームページでの各種イベント申込の際は、機微な個人情報を記載する必要がないように運用をした。パソコンについても、ウイルス対策ソフトを最新版に更新する等のセキュリティ対策を実施している。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、安全管理組織体制の整備や確認、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、施設利用者ウォッチ、不審物の有無など）の実施等により、施設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や運用、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るだけでなく、新型コロナウイルス感染症対策の徹底にも努めた。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。

以上のことから、評価レベルを「３」と判断した。

【総合評価】

合計得点	７７	評価ランク	Ｂ

［評価の理由］

令和２年度は、第３期指定管理者の６年目の最終年度にあたる上に、令和３年度は新科学館に伴う改修工事のため休館が決まっており、現行施設としては最後となる年だった。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館や展覧会等の事業の中止・内容見直し等を余儀なくされ、入館者数等は計画達成には至らず、厳しい結果となった。

そのような中、

・幅広い年齢層の市民等が体験できる科学技術やものづくりのワークショップや、幅広い年齢層が興味を持つように工夫した企画展の開催、イノベーションリーダー、研究者を招いた講座等、新型コロナウイルス感染症対策に努めながら積極的に実施した。

・臨時休館中も子供たちが家で工作や実験ができるように、スタッフが考案した動く工作物や実験などの動画や説明画像を、ＳＮＳで積極的に発信することで、教育普及及

び当施設の認知度向上に努めた。その成果として、開館中の教育プログラムの参加者が増加する結果に繋がった。

・利用者アンケート結果も「大変満足」が７０％を超え、第３期指定管理期間の６年間で最高となった。「大変満足」＋「満足」が約９７％となる等、施設利用者が満足するサービスが提供された。

・令和３年４月からの休館に向け、利用者に向けた連絡等の業務を滞りなく遂行した。

これらを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ったと評価できる。

［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］

適正に評価されている。