

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局地域・観光産業振興部観光課
評価対象期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	① 北九州市小倉城(しろテラス含む) ② 小倉城庭園	施設類型	目的・機能
	所在地	① 北九州市小倉北区城内 2 番 1 号 ② 北九州市小倉北区城内 1 番 2 号	I	— ①
	設置目的	① 歴史的な展示や体験施設を備え、祭り・諸行事の実施を通して、市民や観光客を誘致し、健全な憩いの場を提供する観光施設 ② 日本の伝統文化に関する展示等を通じ、市民や観光客に文化の薫り高い場を提供する観光施設		
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	北九州まちづくりマネジメントチーム共同事業体		
	所在地	北九州市小倉北区船場町 2 番 10 号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設管理業務（案内業務、清掃業務、警備業務、施設保守業務、展示物保守業務） ・ 企画・営業業務、集客業務（イベント、企画展） ・ 広報宣伝業務、庶務・経理業務、データ管理業務など 		
指定期間		平成 31 年 4 月 1 日～令和 4 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		37
<p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	35	4	28
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>小倉城は平成31年3月30日の天守閣リニューアルオープンや、人気アニメ「ソードアートオンライン」を活用した周遊イベントやコスプレイベントなどの実施により、若年層への誘客に繋がった結果、入場者の実績はリニューアル前の平成29年及び要求水準を上回っている。</p> <p>小倉城庭園では4月から6月まで行った企画展「ねこづくし展」において、歌川国貞氏の化け猫画展示やその浮世絵にまつわる講演会「黒猫奇譚」を開催するなどの工夫で、大幅な集客増につながる（目標11,000人⇒実績19,284人）成果があったほか、他の企画展示でも創意工夫がなされた結果、小倉城同様、入場者実績は前年度及び要求水準を上回っている。</p> <p>また、新たな施設として加わった「しろテラス」のお土産コーナーの充実やCAFÉの設置、小倉城の天守閣5階を活用したユニークベニューの実施、小倉城と小倉城庭園の2館共通券による連携強化、旅行会社への営業活動の強化によるバスツアーの増加など、新規利用者の開拓に効果があった。</p> <p>さらに周辺で開催された薪能（10月）、平成中村座（11月）、小倉城竹あかり（11月）など、大規模イベントとの連携により、周辺地域のにぎわいづくりにも寄与している。</p> <p>日韓関係の冷え込みによる韓国人団体客の大幅減、年明けからの新型コロナウイルス感染拡大の影響によるインバウンドの大幅減がある中、利用者数は一定の伸びを示していたが、感染拡大防止のため、令和2年2月28日から、小倉城、小倉城庭園ともに休館したことに伴い、利用者数の目標値は未達となった。なお、小倉城においては、休館期間を除いた月数で割り戻すと、目標値に対して、実績が上回っている。</p>			

【小倉城入場者数】 (単位：人)

利用者数	【参考】H29年度	R1年度
要求水準	112,000	209,000
目標値	124,500	230,000
実績	190,030	227,493

※H30年度はリニューアル工事による休館期間が生じたため、H29年度を参考値とした。

【小倉城庭園入場者数】 (単位：人)

利用者数	【参考】H29年度	【参考】H30年度	R1年度
要求水準	55,000	55,000	70,000
目標値	56,500	57,000	86,000
実績	76,616	71,264	74,736

(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。	1	5	3	9
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。				

【評価の理由、要因・原因分析】

小倉城、小倉城庭園ともに、展示内容に関するアンケート結果は、目標値には達していないが、「とても興味をもてた（非常に満足）」「興味をもてた（満足）」は、小倉城が83.0%、小倉城庭園は72.7%と、両施設ともに、高い水準を維持しており、企画展示内容の工夫により概ね来場者が満足していると考えられる。

アンケートで要望のあった「刀剣に関する企画展示」を令和3年度に企画するなど、アンケート結果を活かした取組みも行われている。

また、職員・アテンダントの対応についても目標値には達していないが「大変良い（非常に満足）」「良い（満足）」は、小倉城が77.8%、小倉城庭園は80.6%と、両施設ともに、高い水準を維持している。小倉城では体験型施設が増え、利用者への丁寧な説明が良かったといった意見もあり、概ね良い評価を得ていると思われる。

【利用者アンケート（小倉城企画展示の内容について）】（単位：％）

満足度	【参考】H29年度	R1年度
目標値	100.0	90.0
実績	83.6	83.0

目標値：「非常に満足」、「満足」の合計値

【利用者アンケート（アテンダントの対応について）】（単位：％）

満足度	【参考】H29年度	R1年度
目標値	—	84.5
実績	78.1	77.8

目標値：「非常に満足」、「満足」の合計値（前回指定期間はアテンダント対応の目標値は無し）
 ※小倉城はH30年度のリニューアル工事による休館期間が生じたため、H29年度を参考値とした。

【利用者アンケート（小倉城庭園企画展示の内容について）】

満足度	【参考】H29年度	【参考】H30年度	R1年度
目標値	100.0	100.0	91.5
実績	86.7	82.2	72.7

目標値：「非常に満足」、「満足」の合計値

【利用者アンケート（アテンダントの対応について）】

満足度	【参考】H29年度	【参考】H30年度	R1年度
目標値	—	—	91.0
実績	87.4	75.9	80.6

目標値：「非常に満足」、「満足」の合計値（前回指定期間はアテンダント対応の目標値は無し）

2 効率性の向上等に関する取組み

30

20

(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

3

12

【評価の理由、要因・原因分析】

施設の維持・管理業務の内容については、複数業者から見積書を徴して業務発注を行うなど、経費の低減に向けた取り組みを行っている。これらに加え小倉城庭園は、指定管理者負担となる小規模修繕の件数が少なかったため、2,259千円減となっている。

一方、小倉城は新たに付帯施設である「しろテラス」の管理運営業務が追加となったため、清掃費や消耗品の増により 6,971 千円の増加となっている。

【小倉城】 (単位：千円)

	【参考】H28 年度	【参考】H29 年度	R1 年度
施設維持 管理経費	13,862	13,859	20,830
対前(々)年比		-3	6,971

※H30 年度はリニューアル工事による休館期間が生じたため、H29 年度を参考値とした。

【小倉城庭園】 (単位：千円)

	【参考】H30 年度	R1 年度
施設維持 管理経費	17,738	15,479
対前年比		-2,259

(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	4	8
-------------------------------------	----	---	---

【評価の理由、要因・原因分析】

小倉城の天守閣リニューアルやしろテラスの開館などの効果に加え、「(1) 施設の設置目的の達成」に記載した指定管理者独自の取り組みを行った結果、小倉城、小倉城庭園ともに対前年比を上回る入場料収入増加となった。

令和元年度は、日韓関係の冷え込みや、新型コロナウイルス感染拡大の影響によりインバウンドが大幅減となるといった要因があったにもかかわらず、小倉城は目標値を達成し、小倉城庭園についても目標値は未達となったが前年度を大きく上回ったことは評価できる。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止を行いながらの館運営となることから、集客回復に向けた新たな提案等が求められる。

【小倉城収入】 (単位：千円)

	【参考】H28 年度	【参考】H29 年度	R1 年度
収入	73,336	78,589	86,594
入城料(目標値)	31,160	31,260	57,270
入城料(実績値)	50,744	52,088	60,415

※H30 年度はリニューアル工事による休館期間が生じたため、H29 年度を参考値とした。

【小倉城庭園収入】 (単位：千円)

	【参考】H29 年度	【参考】H30 年度	R1 年度
収入	34,139	34,139	34,134
入園料(目標値)	12,300	12,450	23,302
入園料(実績値)	18,298	13,685	18,243

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み	20		16
(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。	10	4	8
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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>内部での研修だけでなく、城郭管理者研修など、県外の観光施設での研修に職員を派遣するなど、職員の資質・能力向上を図る取り組みを行っている。</p> <p>また、小倉城夏祭りや、小倉城まつりでは、まつり実行委員会の事務局として、委員会を組織している地域団体と連携・協力して実施し、北九州市の歴史ある祭りとして継続発展させている。</p> <p>さらに、令和元年度に天守閣広場で初めて実施された「小倉城竹あかり」では、来場者が「小倉城菊花展」と同時に楽しめるよう主催者と連携し、初開催の地域イベントながら好評であった。</p> <p>小倉城庭園でも、呈茶業務の際は茶道協会から、文化講座の際も関係団体から講師の派遣を受けるなど、関係団体との連携が図られている。</p> <p>今後もこのようなイベント等を実施するにあたっては、各種地域団体や文化団体との協力は必要不可欠と考えられるため、この関係を維持・強化していく必要がある。</p>			
(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守るための対策が適切に実施されているか。	10	4	8
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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>【小倉城及び小倉城庭園】</p> <p>アンケート用紙等の個人情報については、保管する必要がないものは業務終了後速やかにシュレッダー処理を行ったり、保管が必要なものは、人目に触れない場所に施錠して保管したりするなどの適正な方法で管理されている。</p> <p>施設の利用については、施設の管理運営要綱に即して適正に運営されている。</p> <p>安全対策については、職員が常に安全意識を持って、子ども連れや高齢者に注意するといった日常の事故防止対策を行うなど、適切に実施され、事故の発生もなかった。</p> <p>車椅子や足が不自由な方々が小倉城に来られる際、天守閣までの急こう配を車で送迎ができる</p>			

よう、関係部局に運用を提案するなど、ユニバーサルデザイン等の公平性を重視した受け入れ体制の整備を行った。

防犯、防災対策については、緊急連絡網及び緊急対応マニュアルが作成されている。

日常の管理及び対策として防火・避難訓練を実施している。

常に台風・気象情報等を把握するなどして非常時への準備が適切にとられている。

【総合評価】

合計得点	73	評価ランク	B
[評価の理由]			
<ul style="list-style-type: none">・小倉城のリニューアルやしろテラスのオープン等、集客の追い風となる要素がある一方、日韓関係の冷え込みや新型コロナウイルス感染拡大の影響により外国人観光客が著しく減少するなどのマイナス要因もある中、しろテラスのお土産コーナーの充実や天守閣5階を活用したユニークベニューの実施、小倉城と小倉城庭園の2館共通券による連携強化など、リピーター客や両館の相乗効果を目的とした工夫により顧客開拓に向けた取り組みを実施した。・その結果、入場者数は両館ともに要求水準を上回る成果を上げていることは評価できる。			

[北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見]

より適切な評価を行うために、アンケートの回答選択肢を対象にするなどの見直しについて、今後に向けて検討して頂きたい。