

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	建築都市局都市再生推進部都市再生企画課
評価対象期間	平成30年4月1日～令和4年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市門司麦酒煉瓦館	施設類型	目的・機能
			I	— ①
	所 在 地	門司区大里本町三丁目6番1号		
	設置目的	歴史的にも貴重な建物を活かし、麦酒工場発展の歴史や大正時代から今日までの麦酒文化と生活の関わりを体験できる展示を行い、観光施設として広く集客するとともに、イベント・展示会等や市民の憩いスペースとして活用することにより地域の活性化に寄与する。		
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	特定非営利活動法人 門司赤煉瓦倶楽部		
	所 在 地	門司区大里本町三丁目11番1号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理施設の使用許可</li> <li>・管理施設の維持管理</li> <li>・管理施設の使用に係る利用料金の徴収</li> <li>・管理施設の集客</li> <li>・その他の管理運営に必要な業務</li> </ul>		
指定期間		平成30年4月1日～令和5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		36																														
(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。	35	3	21																														
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。																																	
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p>門司麦酒煉瓦館は、「観光施設として広く集客する」「イベント・展示会等や市民の憩いスペースとして活用する」ことにより地域の活性化に寄与するという二つの設置目的を掲げている。</p> <p>令和元年度末より、新型コロナウイルス感染症拡大のため国内外ツアーの蒸発、感染症対策としての施設の臨時休館により、来場者数はこれまでの実績平均に比べ大幅に減少した。</p> <p>このような状況においても、令和2・3年度は、感染症対策を図ったうえでの市民ギャラリーを利用した新たな自主企画イベントの実施、新たな試みであるイベントのライブ配信、駐車場スペースを利用したカキ小屋事業の実施により、一定の集客を図った。</p> <p>そうした指定管理者の努力や取組等を踏まえ、要求水準は未達であったが、総合的に評価した結果、評価レベルを適正に管理運営がなされている「3」とした。</p> <p style="text-align: right;">(単位：人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>H29年度 (更新前)</th> <th>H30年度</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>18,000</td> <td>19,000</td> <td>19,000</td> <td>19,000</td> <td>19,000</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>25,000</td> <td>25,000</td> <td>25,000</td> <td>25,000</td> <td>25,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>27,147</td> <td>33,467</td> <td>22,931</td> <td>6,465</td> <td>6,716</td> </tr> <tr> <td>目標達成率(%)</td> <td>108.5</td> <td>133.8</td> <td>91.7</td> <td>25.8</td> <td>26.8</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ <span style="border: 1px solid black; padding: 0 5px;"> </span>・・・評価対象年度</p> <p>新型コロナウイルス感染症への対応に伴う休館期間</p> <p>① R2. 3. 3～R2. 5. 24 ② R2. 5. 28～R2. 6. 18 ③R3. 5. 12～R3. 6. 20 ④R3. 8. 5～R3. 9. 30</p>				利用者数	H29年度 (更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	要求水準	18,000	19,000	19,000	19,000	19,000	目標値	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	実績	27,147	33,467	22,931	6,465	6,716	目標達成率(%)	108.5	133.8	91.7	25.8	26.8
利用者数	H29年度 (更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度																												
要求水準	18,000	19,000	19,000	19,000	19,000																												
目標値	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000																												
実績	27,147	33,467	22,931	6,465	6,716																												
目標達成率(%)	108.5	133.8	91.7	25.8	26.8																												

(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。	15	5	15
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】**

令和2・3年度の来場者アンケート（非常に満足、満足、不満、非常に不満の4段階評価）によれば、利用者の満足度（非常に満足・満足の計）は目標値85%に対し99%、スタッフ対応（非常に満足・満足の計）目標値87%に対し100%と、目標値を上回っている。

また、自由意見欄では、スタッフの施設に関する豊富な知識や丁寧な対応など評価できる意見が寄せられている。

指定管理者は、アテンドスキル向上のための研修などを実施しており、この取り組みが、サービスの質を維持・向上につながっていると考えられ非常に優れていると評価した。

■利用者（非常に満足・満足）

年度	目標値 (%)	実績値 (%)	達成率 (%)
H29	93	77	83
H30	83	82	99
R元	84	82	98
R2	85	99	117
R3	86	99	117

■スタッフの対応（非常に満足・満足）

年度	目標値 (%)	実績値 (%)	達成率 (%)
H29	80	83	104
H30	87	80	92
R元	87	86	99
R2	87	100	115
R3	87	100	115

※   . . . 評価対象年度

2 効率性の向上等に関する取組み 30 / 18

(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]

指定管理者である門司赤煉瓦倶楽部は、本施設の隣接施設を所有しており、設備点検や清掃を一体的に行うなど効率化を図り、確実に支出削減を図っている。

(単位：千円)

支出	H29年度 (更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
予算	19,973	16,237	16,480	13,347	10,949
決算	15,911	14,005	13,058	11,518	12,118

(単位：千円)

うち光熱水費	H29年度 (更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
予算	1,602	1,602	1,872	1,764	1,542
決算	1,557	1,593	1,389	1,442	1,436

(単位：千円)

うち人件費	H29年度 (更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
予算	7,888	7,948	8,264	7,907	6,717
決算	7,891	7,908	7,607	7,223	7,614

※  . . . 評価対象年度

(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]

訪日外国人旅行者の旅のスタイルやニーズの変化による団体観光客の減少、さらには令和元年度末からの新型コロナウイルス感染症拡大のため国内外ツアーの蒸発、感染症対策としての施設の臨時休館による来場者数の減少により、収入源である駐車場料金や入館料もともに大幅に減少している。

しかしそのようななかでも、新たな企画等により集客し、収入増を図る努力や取り組みがなされ、特に令和3年度は、隣接する赤煉瓦交流館をワクチン接種会場として提供し、それを収入につなげたこと等により黒字を維持した点は評価できる。

そのため、評価レベルは適正に管理運営がなされている「3」とした。

(単位：千円)

収入	H29年度 (更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
目標	22,840	16,592	16,730	17,235	17,390
予算	17,580	16,592	16,730	10,606	8,617
決算	17,853	14,141	9,436	12,489	12,218
(駐車場収入)	(16,066)	(12,038)	(7,938)	(6,317)	(8,573)
(入館料・SP利用料)	(738)	(1,144)	(698)	(404)	(389)
(コロナ関連収入)	-	-	-	(4,729)	(1,832)

(単位：千円)

収支	H29年度 (更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
目標	2,867	355	250	35	170
決算	2,470	136	▲ 3,622	972	100

※ ・・・評価対象年度

※(数字)は内数

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			
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p> <p>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。</p> <p>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）。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	10	3	6			
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p>館長に市内外の近代化産業遺産の保存・活用について貢献してきた専門家（工学博士・学芸員）を配置しており、市内外における研究会等の講師やパネラー等を通じて、産業遺産に対する価値の再認識を促すとともに、大里地区の魅力について広く情報発信に努めている。</p> <p>人員は常勤3名で施設は適切に管理され、その人員で施設内の日常清掃を行うなど経費削減を図り、合理的かつ効率的な運営がなされている。</p> <p>スタッフの研修については、館内アテンドのロールプレイングにより、スタッフ教育・アテンド技術の向上を図っているほか、人権啓発研修や月1回の定例会において職員間での話し合いの場を持ち、情報共有を行うとともに、接遇マナーの徹底を行っている。</p> <p>アンケートにおけるスタッフの対応満足度の高さからも、これらの研修による効果と考えている。</p> <p>また地域の方々との「大里地区街あるきマップ」製作や施設周辺の清掃活動等、地域や関係団体等との連携や協働が図られている。</p>						
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p> <p>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>				10	3	6

**【評価の理由、要因・原因分析】**

個人情報保護について、北九州市門司麦酒煉瓦館の管理運営に関する基本協定に則した適正な取組みがなされている。

障がいのある方が施設を利用する際の入館案内等は、窓口やホームページにて適切に表示されており、入館者が平等に利用できるための配慮がなされている。

入館料や駐車場使用料等の徴収に関する会計事務についても、令和元年度に行われた定期監査（財政援助団体等監査）実査での指摘事項もなく、令和2・3年度に実施した経理モニタリングにおいても適切に処理されていることが確認できた。

法定点検等は当然のことながら、日常的に施設の状況について点検を行うなど、安全対策に留意することで事故の未然防止に努めている。

また、防犯、防災のための緊急連絡体制やマニュアルの整備、避難訓練など、適切な危機管理体制が構築されている。

閉館時間に駐車場のゲートに不具合が生じた際には、委託している警備会社からの連絡を受けて迅速に対応しているほか、過去には、電話で救急の指示を仰ぎながらAEDを使用して人命救助を行ったこともあり、事故等発生時の対応も評価できる。

新型コロナウイルス感染症への対応としては、館内のこまめな消毒や換気を行い、展示施設内に見学ルートや来場者間の間隔を示すマークをつけるなど、施設の管理者として高い危機管理意識をもって対応するとともに、新しい生活様式や新型コロナウイルス接触確認アプリ（COCOA）活用のポスター等を活用して来場者への啓発も行うなど、適切に対応している。

**【総合評価】**

合計得点	66	評価ランク	C
<b>【評価の理由】</b>			
NPO法人門司赤煉瓦倶楽部は、平成25年度から門司麦酒煉瓦館の指定管理者となり、門司赤煉瓦プレイス内の他施設と連携した複合的な事業展開や、効果・効率的な施設管理運営に努め、平成30年度には入館者数が過去最多の33,467人となった。			
しかしながら令和元年度末より、新型コロナウイルス感染症拡大のため国内外ツアーの蒸発、感染症対策としての施設の臨時休館により、来場者数はこれまでの実績平均に比べ大幅に減少した。			
このような状況にあっても、施設休館中に、コロナ禍による新しい生活様式の影響を想定した新たな運営形態を検討して、利用者向けの新たな施設利用マニュアルを作成するなど、より安心して利用してもらえる環境づくりに積極的に取り組んだ。さらに市民ギャラリー利用者拡大を目指し、新たな自主企画イベントや、自主事業としてカキ小屋事業を実施するなど、地域の交流拠点として地域の活性化やにぎわいづくりに取り組んだ。			

### 【今後の対応】

門司麦酒煉瓦館は、建物の老朽化や開館当初より更新されていない展示物の魅力低下、利用者減少による収支状況の悪化、ウイズコロナ時代の新しい生活スタイルへの転換といった複数の課題を抱えている。

それを踏まえ年内（令和4年）を目途に、施設としてのあり方や運営手法について検討する。

### [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。

コロナ禍の影響を大きく受ける中、指定管理者が努力した部分にも着目した評価がなされている。

### 【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

### 【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる  
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる  
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる  
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点未満)