

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	建設局河川部水環境課
評価対象期間	令和 4 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	水環境館	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州市小倉北区船場町 1-2		
	設置目的	川・自然・環境について理解を深め、楽しく遊んで学べる体験型学習施設として設置		
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	玄海グリーン&アドベンチャー共同企業体		
	所在地	小倉北区堺町一丁目 6 番 15 号		
指定管理業務の内容	・ 施設の管理に関する業務 (建物の保守管理及び保安、施設の補修、付随施設の設備管理) ・ 施設の運営に関する業務 (施設利用の受付、館内案内・展示物説明) ・ その他 (イベントの実施、その他市が指示する事項)			
指定期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日 (令和 7 年 3 月 31 日まで延長予定)			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント																									
1	<p>施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</p> <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> <p>[所見]</p> <p>令和4年度の年間利用者数は前年度より 57,848 人(44%)増加しており、目標値、要求水準を上回る結果となった。これは新型コロナウイルス感染症拡大やリニューアル工事による長期休館がなかった平成28年度と比べても多く、歴代で2番目に多い結果である。土日祝日のイベント開催を中心に利用者が多く、夏休みや春休み期間など長期休暇期間中は平日の利用者も多く、月間利用者数が 20,000 人を超える月もあった。</p> <p>館内外問わず開催している各種イベントでは、河川に関する講演や演奏会等を行うことで来館者へ川の魅力や歴史をアピールしている。</p> <p>広報活動については、水環境館 HP や市政だよりに掲載するほか、SNS を活用して周知を行っている。また、北九州市内の全小学校に案内を送付し、学校の見学件数が倍増した。</p> <p>施設利用者数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>【参考】平成28年度(更新前)</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>166,000</td> <td>180,000</td> <td>180,000</td> <td>180,000</td> <td>180,000</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>167,000</td> <td>180,000</td> <td>185,000</td> <td>120,000</td> <td>168,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>167,205</td> <td>182,252</td> <td>107,100</td> <td>131,484</td> <td>189,332</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ ・・・評価対象年度</p> <p>※令和3年度以降の目標値は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和元年度の実績を踏まえて設定</p> <p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④ 利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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。</p>	利用者数	【参考】平成28年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	要求水準	166,000	180,000	180,000	180,000	180,000	目標値	167,000	180,000	185,000	120,000	168,000	実績	167,205	182,252	107,100	131,484	189,332
利用者数	【参考】平成28年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度																				
要求水準	166,000	180,000	180,000	180,000	180,000																				
目標値	167,000	180,000	185,000	120,000	168,000																				
実績	167,205	182,252	107,100	131,484	189,332																				

【所見】

利用者アンケートの結果は目標を概ね達成しており、来館者の満足を得られているといえる。来館回数については、10回以上訪れている人は全体の13%を占めており、リピーター率が高いことが分かる。特に、毎月第一日曜日に開催している「水環境館いきものトーク」では回を重ねるごとにリピーターが増加しており、イベント開催を通して、利用者の満足度向上に努めている。

自由回答欄には、「紫川の環境、生き物、歴史、治水について総合的に学べて面白かった」という声も多く、施設の設置目的を達成できているものと言える。

【利用者アンケート結果】

○来館回数

来館回数		R3年度	R4年度
初めて	人数	28	76
	割合	30%	26.1%
2～5回	人数	39	104
	割合	42%	35.7%
6～9回	人数	19	72
	割合	20%	24.7%
10回以上	人数	7	39
	割合	8%	13.4%
合計		93	291

○展示・プログラムについて

	R3年度	R4年度
目標値	100%	100%
実績	96.2%	96%

○設備について

	R3年度	R4年度
目標値	100%	100%
実績	97.3%	94.3%

○清掃や居心地について

	R3年度	R4年度
目標値	100%	100%
実績	96%	92.4%

※目標値：「非常に満足」、「満足」の合計値

※ ・・・評価対象年度

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]

共同企業体を構成する企業が清掃、維持管理を行うことで経費の削減を図っており、また建物全体の管理をすることで、設備ごとに別々の業者に依頼するよりも効率的な維持管理を行っている。

令和3年度同様、新型コロナウイルス感染症対策のため、通常より多くのパート職員を配置したことから、人件費が増加した。また、外注を予定していた観察窓清掃と水槽メンテナンスを職員自らが実施したため、人件費が増加したものの、維持管理費を減少させることで、経費の増加を抑制している。

(単位：千円)

指定管理料	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	26,438	25,049	25,190	24,961	25,024
決算	24,789	25,049	25,190	24,961	25,024

総事業費	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	30,138	26,038	26,217	26,160	26,380
決算	25,766	29,061	25,527	25,931	26,902

うち光熱水費	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	4,628	4,033	2,604	2,400	2,200
決算	2,139	2,048	2,441	1,689	2,238

※ ・・・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。

[所見]

都市公園条例により入館料を定めているが、多くの方に自然環境の啓発活動を展開するため、入館料を無料としている。

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。

【所見】

人員配置については、正職員 3 名を基本とし、イベント時や繁忙期にはパート職員 5 名を加え、8 名体制で管理運営を行っている。また、職員研修を定期的実施し、職員の能力向上を図っており、利用者満足度の向上につながっているものと考えられる。

もじ少年自然の家、玄海青年の家、かぐめよし少年自然の家の指定管理業務も行っており、ホームページの連携や合同研修の実施など、利用サービスの向上と経費削減を図っている。

また、小倉城の指定管理者との協働事業として小倉城のお濠でカヌーを行う「お濠カヌー」を実施するなど、地域の活性化に努めている。

(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】

イベントや講習参加者の名簿については、「北九州市個人情報保護条例」に基づき慎重に取り扱った。

施設の管理運営については、経理に係るモニタリングを実施し、不適切な点がないか確認を行った。

日常的に点検を行い、月に 1 回は専門職員による巡回点検を実施し、施設設備機器を定期的に診断、良好な設備管理を行っている。

また、事故や災害等の発生に備え、防災訓練や AED 訓練を行い、緊急時にも対応できるように体制を整えている。

【総合評価】

【所見】

令和 4 年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館がなかったものの、第 7 波による感染者増加により入館者数が減少した月もあったが、多くのイベントを実施するなど入館者増加に努めた。その結果、年間利用者数は新型コロナウイルス感染症拡大前の令和元年度実績を上回った。また、館内の生物展示に加え、紫川でのカヌー体験や生き物調査等を通して、川・自然・環境について、見るだけでなく体験することで学ぶことができ、理解を深め、楽しく遊んで学べる体験型学習施設としての役割を果たしている。

[今後の対応]

今後もイベントや企画展の開催や情報発信等を積極的に行うことにより、さらなる魅力向上を期待する。

