

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市ブランド創造局観光にぎわい部門司港レトロ課 港湾空港局港営部港営課
評価対象期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	門司港レトロ観光9施設	施設類型	目的・機能
			I	— ①
	所在地	北九州市門司区		
	設置目的	■ 関門海峡ミュージアム（北九州市門司区西海岸一丁目3番3号） 観光・文化・交流機能を有するレトロ地区の拠点施設として、地域活性化を図る。 ■ 旧大阪商船（北九州市門司区港町7番18号） 歴史的に貴重な建造物を、イベント、展示会等や市民、観光客の休息スペースとして活用する。 ■ 旧門司三井倶楽部（北九州市門司区港町7番1号） 国指定重要文化財を、多目的スペース、レストラン、資料室等として活用し、市民、観光客へ憩いの場を提供する。 ■ 門司港レトロ観光物産館（北九州市門司区東港町6番72号） 市内特産物の展示、販売、観光コーナー及び多目的ホールを備えることで、市民、観光客へ憩いの場を提供する。 ■ 門司港レトロ展望室（北九州市門司区東港町1番32号） 高層マンションの31階を関門海峡を一望する展望室とすることでレトロ地区への集客を図る。 ■ 門司港レトロ駐車場（北九州市門司区東港町6番） 繁忙期の慢性的な観光客用の駐車場不足を解消するとともに、増加傾向にある観光バス等の需要を満たす駐車場を提供する。 ■ 大連友好記念館（北九州市門司区東港町1番12号） 大連市との友好のシンボルとして複製建築された歴史的建造物であることやレトロ地区の中心に位置しているという立地条件を活かして、レトロ地区の集客を図る。 ■ 旧門司税関（北九州市門司区港町1番24号） 港湾施設（休憩所）としての機能を維持するとともに、歴史的にも価値の高い建造物であることや、レトロ地区の中心に位置するという立地条件を生かして、レトロ地区の集客効果を図る。		

		■ 旧大連航路上屋 （北九州市門司区西海岸一丁目3番5号） 往年の国際貿易港・門司の繁栄を象徴する近代遺産を保存・活用し、市民や観光客が憩う休憩施設やレトロ地区の賑わいづくりに寄与する施設として活用する。
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制
		インセンティブ制 有・ 無 ペナルティ制 有・ 無
指定管理者	名 称	門司港共創プロジェクトチーム共同事業体
	所 在 地	北九州市小倉北区大手町11番3号
指定管理業務の内容		■ 施設管理業務 ・施設管理運営業務（展示物等案内業務、受付・観光情報の提供等を含む） ・清掃業務（害虫駆除含む） ・廃棄物処理業務 ・警備業務 ・建物・設備保守業務（電気・機械設備保守点検含む） ・展示物保守業務 ・庭園・樹木・芝生管理業務 ・ピアノメンテナンス ・その他施設管理業務（日常的な管理・小修繕を含む） ■ 企画・営業的な運営業務 ・集客業務（各施設の多目的ホール等を活用した指定管理者主催の企画展、イベント等の事業を含む） ・広報宣伝業務 ・営業セールス ・各施設に関する資料、情報の収集 ・その他施設のイメージアップに関する業務 ■ その他の業務 ・庶務・経理等業務 ・テナント管理運営業務 ・データ管理業務 ・その他管理運営に必要な業務
指定期間		令和5年4月1日～令和10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】 指定管理業務は計画通り適切に実施されている。特に DX 化への取り組みとして、「モールプロ」の導入による施設・本部間の情報共有の効率化、クラウドレジ導入によるリアルタイム売上管理、人流センサー導入によるマーケティングデータの活用など、積極的なシステム導入が見られる。施設の維持管理においても、「プリメンテナンス=予防保全型」を導入し、計画的かつ高品位な管理運営が実施されている。修繕履歴の作成や、安全点検の徹底、修繕案件の迅速な対応など、施設の長寿命化に向けた取り組みが評価できる。 エリアの観光消費額拡大、回遊&滞在UP、地域資源・伝承をキーワードに、関門海峡ミュージアムにて「OCEAN OF MIRRORBOWLER in KANMON KAIKYO MUSEUM」や「造形美あふれる帆船と飛行機の模型展」といった企画展の実施をはじめ、関門海峡ミュージアムと門司港レトロ展望室でのストリートピアノの設置、旧大連航路上屋での「MINIATURE LIFE 展」や「北九州ロケ 100 選・映画資料展」の開催、「観光×防災」プログラムや液状化体験コンテンツの造成など、防災教育と観光を組み合わせた新たな価値創造に挑戦し、集客の向上に努めた。 LINE アンケートの導入により、利用者属性や来訪頻度などの情報収集が行われ、再来訪促進のツールとしても活用されている。記入式アンケートとの併用により、幅広い層からの情報収集が可能となり、現場への迅速なフィードバックが行われている。特に「関門海峡ミュージアム」と「門司港レトロ展望室」はリピーター意向が高く、運営努力が評価されている。また、各施設の課題分析と自己評価を通じて、施設ごとの強みと課題が明確化され、改善活動に繋げている。 営業活動では、国内旅行、訪日旅行、地域連携の3カテゴリで誘致活動が展開され、新たな商品コンテンツの造成にも着手している。催事・イベントも多数実施され、地域の観光消費額拡大や回遊・滞在促進に貢献している。 キービジュアルの作成やブランドアイデンティティの定義により、統一感のあるブランディングが図られている。潜在的来訪者へのアプローチとして、Web サイトやSNSの刷新・新設により情報公開を強化し、観光マーケティングに基づいた広報活動を展

開している。

上記の取り組みを積極的に行った結果、目標入館者数に達しなかった施設があるものの、施設の入館者数は前年度に比べて1割以上増加した。

※門司港レトロ観光物産館は、テナント運営事業主体施設のため除く。

(関門海峡ミュージアム 入館者数)

(単位：人)

利用者数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
要求水準	679,000	476,000	476,000
目標値	700,000	476,000	527,700
実績	337,290	380,050	341,214

(旧大阪商船 入館者数)

(単位：人)

利用者数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
要求水準	186,000	205,000	205,000
目標値	193,899	205,000	226,000
実績	144,868	135,271	179,576

(旧門司三井倶楽部 入館者数)

(単位：人)

※令和4年4月～令和5年3月耐震補強及び保存修理工事。

利用者数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
要求水準	—	200,000	200,000
目標値	—	200,000	220,000
実績	—	149,406	161,204

(門司港レトロ展望室 入館者数)

(単位：人)

利用者数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
要求水準	196,000	179,000	179,000
目標値	203,889	179,000	197,000
実績	139,733	156,158	199,399

(門司港レトロ駐車場 普通自動車台数)

(単位：台)

利用者数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
要求水準	46,000	44,000	44,000
目標値	48,025	44,000	44,880
実績	46,815	54,422	52,135

(門司港レトロ駐車場 大型自動車台数)

(単位：台)

利用者数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
要求水準	8,000	6,000	6,000
目標値	8,611	6,000	6,090
実績	3,180	6,988	6,183

(大連友好記念館 入館者数)

(単位：人)

利用者数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
要求水準	45,000	59,000	59,000
目標値	90,000	59,000	64,900
実績	122,582	181,353	211,073

(旧門司税関 入館者数)

(単位：人)

利用者数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
要求水準	225,000	222,000	222,000
目標値	279,973	222,000	244,000
実績	184,822	221,691	311,506

(旧大連航路上屋 入館者数)

(単位：人)

利用者数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
要求水準	180,000	181,000	181,000
目標値	199,927	181,000	199,100
実績	133,650	116,331	128,490

(施設 入館者数計) ※令和4年度のみ旧門司三井倶楽部を除く

(単位：人)

利用者数	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度	前年度比
実績	1,062,945	1,340,260	1,532,462	114.3%

※ ・・・評価対象年度

(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]

今期からはLINE アンケートに加え、記入式アンケートを導入することで、集計母数を増やし、デジタルツールを持っていない層のアンケート獲得に効果を発揮し、より幅広い情報収集が可能となった。

記述式アンケート結果は、「満足している」「どちらかと言えば満足している」の回答が9割以上となっており、全体的にポジティブな評価を得ている。特に「関門海峡ミュージアム」と「門司港レトロ展望室」はリピーター意向が高く、運営努力が評価されている。アンケート結果は定期的に分析され、傾向値や課題が抽出されている。現場への迅速なフィードバックが行われ、改善活動に繋げている。ただし、スタッフの対応や施設・設備の充実度合いにムラがあるという意見もあり、今後の課題として意識する必要がある。

Web サイトやSNS の刷新・新設、広報・広告戦略の策定など、情報提供の基盤整備に

力を入れている。LINE アンケートを通じて、イベント情報やクーポンなどの情報提供も行われており、利用者への情報提供は充実している。特に「Botia」の導入により、AI チャットボットによる情報提供が可能となり、利用件数が前年比 179.0%と大幅に増加している。

人材教育として、課題抽出と対策立案、役割の明確化、業務整理などが行われ、拠点スタッフのスキル向上と業務効率化が図られている。ミステリーショッパーの導入により、客観的な視点からの評価を取り入れ、サービス向上に努めている点も評価できる。

(各施設満足度) ※「非常に満足」「満足」と回答した割合

(単位：%)

	関門海峡 ミュージアム	旧大阪 商船	旧門司 三井倶楽部	観光 物産館	展望室	駐車場	大連友好 記念館	旧門司 税関	旧大連 航路上屋
R4年度(更新前)	98.0	99.3	—	99.0	98.0	82.3	100	99.7	96.0
R5年度	95.7								
【参考】	90.6	88.5	92.8	—	94.5	—	86.8	95.0	91.3
R6年度	95.3								
【参考】	93.2	92.6	94.3	—	93.4	—	91.7	88.1	94.2

※R5、R6年度下段は、LINE アンケートで「満足している」「どちらかと言えば満足している」と回答した割合

※ ・・・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]

「モールプロ」や「クラウドレジ」を導入し、DX化による業務効率化や人員配置の最適化により、人件費や運営管理コストの効率化に努めている。

また、「プリメンテナンス=予防保全型」の維持管理により、修繕履歴の作成や、安全点検の徹底、修繕案件の迅速な対応など計画的に行うことで、突発的な高額修繕を抑制し、長期的な視点でのコスト削減を図った。

構成企業である岡崎建工株式会社が施設管理業務の多くを直営化することで、経費削減を図るとともに、再委託業務についても設備担当者が一括管理し、作業開始前後の立会を行うなど、適切な業務遂行がなされた。清掃業務については、「全施設オフロケーション清掃」を導入し、清掃品質の均質化と効率的な作業に貢献している。

また、修繕費は予算通りに執行されており、光熱水費に関しても、猛暑による使用量の増加や物価高騰の影響を受け、支出が増加したものの、全体予算の範囲内での執行に努めている。

(単位：千円)

指定管理料	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
予算	360,585	375,241	358,128
決算	366,829	375,241	358,128

(単位：千円)

総事業費	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
予算	560,091	606,541	602,791
決算	488,748	612,449	718,793

(単位：千円)

うち光熱水費	【参考】令和4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
予算	67,248	66,290	66,290
決算	65,433	65,545	77,349

※ ・・・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]

1 (1)に挙げたように、構成企業の株式会社朝日広告社のバックアップの下、「OCEAN OF MIRRORBOWLER in KANMON KAIKYO MUSEUM」、「造形美あふれる帆船と飛行機の模型展」や「MINIATURE LIFE 展」といった企画展や「門司港レトロポップスライブ」などの音楽イベントを開催するなど、集客の向上に努めた結果、利用料金収入については予算に対しては75.2%と目標に達しなかったものの、前年度比では約15%増加となった。

また、自主事業収入については、予算に対して257.5%増、前年度実績に対して224.4%増となり、その他収入についても、予算及び前年度実績に対して大幅増となった。

関門海峡ミュージアム5階への「マリーゴールドホールディングス」の誘致成功は、施設収入だけでなく、地域全体の観光魅力向上にも貢献している。

また、ふるさと納税返礼品として「かんもんPAY」の登録申請を行うなど、多様な収入源の確保にも努めている。

(単位：千円)

収 入		【参考】4年度(更新前)	令和5年度	令和6年度
利用料金収入	予算	146,862	183,343	195,639
	決算	105,677	128,617	147,093
自主事業収入	予算	35,728	47,459	49,024
	決算	29,092	54,029	175,246
その他収入	予算	16,916	498	0
	決算	10,715	28,916	38,578

※ ・・・評価対象年度

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]

総合的な管理事務所を門司港レトロ観光物産館内に置き、本部と各施設、そして外部連携先との役割分担が明確化されており、合理的な人員配置がされていると評価できる。DX化への取り組みにより、業務効率化が図られ、より少ない人員で運営を維持する努力が見られる。

人材教育として、ミステリーショッパーの結果を基にした課題抽出と対策立案、役割の明確化、業務整理など、段階的な研修が実施されている。これにより、個人のスキル向上だけでなく、組織全体の底上げが図られている。昨年度に引き続き、接客スキルの向上に力を入れており、特に「笑顔」「身だしなみ」「案内」の改善が見られる。今後は、観光に合わせた付加価値提案や雇用定着化に向けた取り組みが期待される。

観光地経営の項目で地域の実態把握と市場分析、観光資源の検証を掲げ、地域まちづくり組織への積極的な参加が見られる。まちづくり団体・民間企業・行政で構成している「門司港レトロ倶楽部」を始め、「みなとオアシス門司港運営協議会」など、多数の地域団体に参画しており、地域連携に積極的である。また、「まちづくり共創コミュニティ」の構築を目指し、各業界トップレベルの知見を共有する取り組みも行われており、地域全体での観光力向上に貢献している。「門司港グルメ会」との連携強化により、地域内の飲食店との協業も進めている。

(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する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]

構成企業である株式会社イーストは、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者として「プライバシーマーク」を取得しており、その指導の下、個人情報を厳重に管理し、適切に取り扱うよう努めている。

昨年度と比較し、全体総事業費が大幅に増加しているが、これは光熱水費と一般管理費の増加が主な要因である。しかし、施設管理業務経費は予算範囲内で執行されており、岡崎建工（株）による直営化の取り組みにより効率化が図られている。光熱水費

も物価高騰にもかかわらず全体予算範囲内に抑えられている。結果として、全体収支は黒字を維持しており、健全な運営がされている。

安全管理マニュアルが策定されており、施設の維持管理において予防保全型の考え方を導入している。日常点検の徹底、修繕履歴の作成、プリメンテナンスの推進など、計画的かつ高品位な安全対策が実施されている。点検項目も多岐にわたり、緊急安全点検の観点も明確化されている。特に、危険予知活動（KY ミーティング）を定期的に行い、作業安全を徹底している。

安全管理マニュアルに、異常気象時、労働災害、第三者災害、不審者侵入時の緊急時の体制と対応が明確に示されており、危機管理体制が整備されている。特に「観光×防災」プログラムの導入や、液状化体験コンテンツの設置など、具体的な防災啓発活動も行われている。

安全管理マニュアルに事故発生時や非常災害時の対応フローが明確に示されており、迅速な対応が期待できる。連絡体制も確立されており、関係機関との連携も図られている。

【総合評価】

〔所 見〕

エリアの観光消費額拡大、回遊&滞在UP、地域資源・伝承をキーワードに、各種施策を実施するなど、集客の向上に努めると共に、門司港レトロ地区への観光客誘致のため、管理施設のみならず、地域事業者との関係性構築に努め、関門連携、北九州市観光広域連携として協業にて国内外への営業活動を行った。

また、「観光」と「防災」を両立させる取り組みとして、関門海峡ミュージアムに全国初の体験型の防災学習「液状化通路浸水歩行体験」を常設し、子供たちに教育コンテンツを提供したり、関門海峡ミュージアムと門司港レトロ展望では、まさにピアノの音色が溢れ、まちのブランディングに繋がるように、ストリートピアノを設置した。

昨年に引き続き、第三者からの客観的な課題把握を行うための取り組みとして、ミステリーショッパーを導入し、サービス向上に向けた改善点の掘り起こしや、スタッフの役割の明確化により、スタッフスキルの向上を目指していた。

DX化の推進と業務効率化のため、「モールプロ」「クラウドレジ」「人流センサー」「Botia」などの先端技術を導入したり、積極的な事業展開と集客努力により、有料入館者数が前年比 121%増、自主事業収入が大幅に予算を上回るなど、利用促進に向けた多角的な取り組みが成果を出している。多種多様な催事・イベントの実施や、メディア露出の増加がこれに大きく貢献している。

以上のことから、施設の設置目的の達成、利用者の利便性向上、安全確保、及び効率的な管理運営に努め、入館者数・収入の増加や利用者の高い満足度にもつながっており、高く評価できる。

〔今後の対応〕

今後は、現在導入している人流センサーで得られるデータを、観光戦略に本格的に活用することで、来訪者の動線分析、各施設の滞在時間分析を行い、これらを基に効果的な施

設配置やイベント企画に繋げることで、回遊性や消費額のさらなる向上を目指して欲しい。また、歴史・文化財の深掘りや体験型コンテンツの多様化と魅力向上、地元の特産品や飲食店との連携を強化し、観光消費額の増加を目指すとともに、地域住民の雇用の創出にも貢献することを期待している。

令和7年度には門司港レトロ開業30周年の節目のイベント等が控えており、周辺地域全体としても集客効果の高まりが期待されるので、それらのチャンスを逃さず、利用収入増に加え、施設利用者の更なる満足度向上等につなげ、門司港レトロ地区全体のブランドイメージを確立し、さらなる発展に貢献することを期待している。