様式２

所見評価

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
評価対象期間	令和７年４月１日 ～令和８年３月３１日

１　指定概要

施設概要	名称	北九州市旧九州鉄道本社（九州鉄道記念館）	施設類型	目的・機能
			Ⅰ　―　①	
	所在地	門司区清滝二丁目３番２９号		
	設置目的	貴重な鉄道文化遺産の保存、公開を行なう事で歴史、重要性を後世へ伝承し、併せて観光振興へ貢献することを目的とする。		
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	九州鉄道記念館運営共同企業体		
	所在地	北九州市門司区清滝二丁目３番８号		
指定管理業務の内容		■ 施設管理業務 ・展示運営補助業務（案内業務） ・清掃業務 ・廃棄物処理業務 ・警備業務 ・建物･設備保守業務（電気･機械設備保守点検を含む） ・展示物保守業務 ・樹木･芝生管理業務 ・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（イベント･企画展等） ・広報宣伝業務 ・営業セールス ・鉄道資料に関する資料、情報の収集及び寄贈品の価値判断 ・その他企画･営業的な運営業務 ■ 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。

［所　見］

利用者数は188,324人で、周辺公共事業により門司港駅からの導線が従来に比べて遠回りとなるなどの影響はあるものの、要求水準や目標値、前年度実績をいずれも下回る結果となった。

年間を通じて企画展を開催するとともに、「鉄道の祭典」や「ファミリーフェスタ」など鉄道の魅力を発信する各種イベントを実施し、施設の設置目的である鉄道文化遺産の保存・公開及び観光振興に努め、また、門司港レトロ地区や関門エリアとの連携、イベント実施に伴う情報発信や、誘客促進に継続的に取り組んでいることは評価できるが、利用者数の増には繋がっていない。

新たなコンテンツの造成や様々な媒体を通じた積極的な広報等、より一層の集客努力が望まれる。

利用者数（人）	【参考】令和6年度（更新前）	令和７年度
要求水準	196,000	196,000
目標値	206,000	204,600
実績	201,368	188,324

※ □ ・・・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］

利用者アンケートでは鉄道大パノラマ、車両展示、ミニ鉄道公園などの展示物について、いずれも不満との回答は1%以下であり、総合的な満足度では利用客すべてが「非常に満足」「満足」と回答していることから、利用者から高い満足度を得ている。

清掃状況や館内サービス等も悪い･非常に悪いと回答した利用者がいないことから、全体的に非常に高い満足度を得ており、企画展ノートの設置、従業員指導等、高い満足度維持のための努力の効果が表れている。

満足度	【参考】令和6年度（更新前）	令和７年度
目標値	100.0	100.0
実績	99.4	100.0

※ ▭ ・・・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］

労務単価の引上げ、物価高や円安の影響もあり、展示物運営業務や清掃業務に係る経費が増加したものの、建物・施設保守点検、展示物保守点検等の施設管理業務経費が減少しており、全体的な経費は昨年度より減少した。

施設管理業務のうち、ミニ鉄道や展示物の維持管理業務は、メンテナンスの必要箇所が少なかったことなどの要因があり、今後経費が増加する可能性があるものの、展示車両の特別清掃等を指定管理者負担でメンテナンスすることにより、経費の削減を図っており、光熱水費に関しても空調運転管理（デマンド管理）などを見直すことでコストの削減に努めている。

指定管理料	【参考】令和6年度（更新前）	令和７年度
予算	55,569	55,569
決算	55,569	55,569

総事業費	【参考】令和6年度（更新前）	令和７年度
予算	112,408	115,337
決算	113,507	110,059
うち光熱水費	【参考】令和6年度（更新前）	令和７年度
予算	6,000	6,028
決算	6,597	6,178

※□　・・・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］

入館料及びミニ鉄道使用料の収入については、年間入館者数が目標値を下回ったことから、収入も計画を下回る結果となったものの、収入実績は計画比97.3％を確保した。

猛暑等の外的要因があった中でも、イベントの開催や、チラシの配布等の門司港レトロ地区等との連携による誘客や情報発信に取り組み、収入の確保に努めたことは評価できる。

今後も、鉄道ファンだけでなく幅広い世代が来館したくなる企画や効果的な広報により、更なる利用促進と収入の確保を期待する。

収　入		【参考】令和6年度（更新前）	令和７年度
利用料金収入	予算	55,240	57,714
	決算	57,444	53,416
自主事業収入	予算	4,138	4,264
	決算	4,255	4,154
その他収入	予算	0	156
	決算	155	75

※□　・・・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］

窓口・案内業務、事務作業の人員に過不足が生じないよう、適切な要員配置が行われている。

また、職員の資質・能力向上を図るために休館日を用いて、窓口・案内業務等の研修を行い、スタッフの対応力の向上、知識の向上を図っており、利用者アンケートでも従業員の対応について非常に高い評価を得ている。

地域や関係団体等との連携や協働についても、地域の関係者が集まる会議に出席し、積極的な連携を図っている。

（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を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］

他社等で発生した事例の共有化（代表企業のＪＲ九州サービスサポート（株）から定期的に情報提供）を図り個人情報保護の徹底を図っている。

施設の管理運営、安全対策については、代表企業による監査等の点検や他の施設で起きた事故等を随時共有し、その都度施設内設備の臨時点検や館内巡回を実施している。

【総合評価】

［所　見］

施設の設置目的に沿って安定した運営が行われている。特に利用者アンケートでは、隅々まで行き届いた管理と清掃によって、高い満足度が得られている。総合的な満足度においては、「不満」「非常に不満」との回答がなく、満足度が 100％となっている点は評価できる。

利用者数については要求水準を下回る結果となっており、集客については改善の余地があるが、今後の新しい取組みに期待したい。

また、ＪＲ九州のバックアップのもと、鉄道に関する専門性、話題性の高いイベントを開催し、利用者の満足度も高い結果が報告されており、評価することができる。

［今後の対応］

令和８年度には、門司港レトロ地区において21年ぶりとなる100室以上の新規ホテルが開業するため、エリア全体への注目度や集客力が高まる見通しである。この好機を確実に捉え、SNS等を活用した広報を展開するなど、施設利用者数の増加と利用料金収入の増加を実現し、持続可能な観光地としての更なる発展に寄与することを強く期待している。

また、今後も利用者の高い満足度を継続するために、施設の管理運営に関するノウハウを組織として共有し、持続可能な体制で管理運営を行うことを期待している。