

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局観光にぎわい部門司港レトロ課
評価対象期間	平成27年4月1日～平成28年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	門司港レトロ観光施設 8 施設	施設類型	I	目的・機能	①
	所在地	北九州市門司区				
設置目的	<p>■ 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） 「海峡」をテーマとし、関門海峡にまつわる歴史や文化、自然、海峡の役割を様々な手法で表現したミュージアムであり、観光拠点として、また、教育・文化機能をもつ施設として地域の発展に寄与する。</p> <p>■ 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整備し、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。</p> <p>■ 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整備し、多目的スペース、レストラン、資料室等を設けることで市民、観光客の憩いの場を提供する。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 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階を関門海峡が一望できる展望室とすることでレトロ地区の集客効果を図る。</p> <p>■ 門司港レトロ駐車場（北九州市門司区東港町6番） 繁忙期における慢性的な観光客用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整備する。</p> <p>■ 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）として整備されたものだが、歴史的にも価値の高い建造物であり、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集客効果を図る。</p>					

		<p>■旧大連航路上屋（北九州市門司区西海岸一丁目3番5号）</p> <p>往年の国際貿易港としての門司港の歴史を象徴する建物を、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。</p>
利用料金制		非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 <input type="checkbox"/> ・ 完全利用料金制
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/>
指定管理者	名 称	株式会社ビービーディーオー・ジェイ・ウェスト・アクティオ株式会社共同企業体
	所 在 地	福岡市中央区天神四丁目1番32号
指定管理業務の内容		<p>■施設管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・清掃業務（害虫駆除含む）</li> <li>・廃棄物処理業務</li> <li>・警備業務</li> <li>・建物・設備保守業務（電気・機械設備保守点検含む）</li> <li>・展示物保守業務</li> <li>・庭園・樹木・芝生管理業務</li> <li>・ピアノメンテナンス</li> <li>・その他施設管理業務（日常的な管理・小修繕を含む）</li> </ul> <p>■企画・営業的な運営業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・広報宣伝業務</li> <li>・営業セールス</li> <li>・各施設に関する資料、情報の収集</li> <li>・その他施設のイメージアップに関する業務</li> </ul> <p>■その他の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・庶務・経理等業務</li> <li>・テナント管理運営業務</li> <li>・データ管理業務</li> <li>・その他管理運営に必要な業務</li> </ul>
指定期間		平成25年4月1日～平成30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]							
観光施設のみならず、門司港レトロ地区全体の観光客誘致のため宿泊、飲食、物販、交通事業者と協力し、入場や利用を斡旋したほか、これらを組み合わせたパッケージ商品を販売する仕組みを構築した。							
海外集客では台湾・韓国を中心にセールスを行い、国内向けには修学旅行をはじめ企画団体や個人型企画の販売に努め集客増に取り組んだ。							
平成27年度は、観光バス料金の値上げ等で国内旅行客が低迷する中、円安を追い風に台湾・韓国セールスを実施、団体観光客誘致に努めた結果、全ての施設で下記のとおり対前年を大きく上回る入館者を確保できた。							
	施設入館者数合計(人)	駐車場利用台数(台)					
平成26年度実績	1,401,417	94,903					
平成27年度実績	1,516,013	95,963					
対前年比(%)	108.2%	101.1%					
(各施設内訳)							
	関門海峡ミュージアム	旧大阪商船	旧門司三井倶楽部	門司港レトロ展望室	旧門司税関	旧大連航路上屋	駐車場
平成26年度実績	461,932	181,389	196,970	176,096	220,369	164,661	94,903
平成27年度目標値	478,074	221,085	194,616	182,580	—	—	—
平成27年度実績	479,980	200,335	211,980	177,979	256,738	189,001	95,963
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度 <span style="float:right">※単位:人(門司港レトロ駐車場のみ 単位:台)</span>							
増加の大きな要因として、旧大阪商船において前年度の改修工事が完了し出光美術館が入居したこと。旧大連航路上屋の貸室利用が平成26年度実績694件に対し、平成27年度1,179件と飛躍的に増加したこと。特に旧門司税関において、入館無料によるインバウンド(海外団体客)の増加、などが挙げられる。							
(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】**

利用者アンケートの結果では、8施設のうち7施設で9割以上が、関門海峡ミュージアムでも7割以上が「非常に満足」または「満足」と答えている。各施設の内訳は下表のとおり。

施設	関門海峡ミュージアム	旧大阪商船	旧門司三井倶楽部	門司港レトロ観光物産館	門司港レトロ展望室	門司港レトロ駐車場	旧門司税関	旧大連航路上屋
満足度	74.6%	96.0%	92.3%	97.7%	90.3%	98.4%	96.0%	96.3%

旧門司三井倶楽部に設けた「門司港コンシェルジュ」を中心に、きめ細やかな案内、サービスの提供に努めた。コンシェルジュからの情報発信としてフェイスブックの活用、また平成27年度からは地元（主に高齢者）向けに「みなとまちだより」を発行するなどして、イベント案内のほか季節の話題提供を行った。

8施設一体管理の効果で情報共有が進み、観光客のニーズの把握やクレームへの対応、あらゆる観光客への情報提供ができており、アンケート結果にはクルーの対応を褒めるものが多々見られた。

このほか、関門海峡ミュージアムでは、海上保安庁のOB（海のマイスター）による来館者へのガイド等を行うサービスを、毎月1回（第2日曜日）から全日曜日及び祝日に拡充し、来館者から好評を博している。旧門司税関では、袴レンタル「れとろこまち」が西南女学院大学学生により運営され、国内のみならず、海外観光客の利用も増えてきている。また、新たな集客戦略として、門司港レトロブライダル協議会を毎月1回開催し、門司港レトロウェディングのブランドイメージを高めるPR活動に努めるなど、施設の特徴を活かし、観光客の方々をおもてなしする運営がなされた。

**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】**

	収入	支出	指定管理料
平成27年度予算額	173,262千円	524,325千円	351,063千円
平成27年度決算額	173,888千円	518,913千円	351,063千円

各施設一体管理により、共通業務については一括発注し、クルーについても一括雇用し、効率的な配置により質を落とすことなく経費の削減に努めた。

清掃、警備、設備保守点検等の再委託については、設備担当者が一括管理し、受託者

から作業計画や日報の提出を義務付け、連携を図ることで適切な業務遂行がなされた。

施設全体	平成26年度決算額	平成27年度予算額	平成27年度決算額
光熱水費比較	55,973千円	66,508千円	50,685千円

また、光熱水費については、施設の一体管理によりスタッフへの省エネ教育・節減体制が行き届いていることもあり、対前年5,288千円の大幅減を達成している。

## (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]

	利用料金収入	自主事業収入	その他収入
平成27年度予算額	130,395千円	24,713千円	18,154千円
平成27年度決算額	125,279千円	23,224千円	25,385千円

平成26年度の関門海峡ミュージアム海峡こども広場のネット遊具修繕に伴う休止及び旧大阪商船内装工事による休館が終わったこともあり、利用料金収入は対前年度4,673千円の増となった。

また、関門海峡ミュージアムでは、その他収入として夏休みの企画展で、ストーリー体験型エンターテイメントを取り入れたお化け屋敷を前年度に引き続き開催したことも挙げられる。同企画は、前年度にも増してSNS等で話題になり、有料ゾーン集客増の大きな要因となった。

旧門司三井倶楽部では、林芙美子記念室がリニューアルオープン及びそのPR効果により、前年度を大きく上回る有料ゾーン集客数を確保することができた。

## 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観光物産館内に置き、適正な人員配置のもと、集中的に施設の管理運営を行った。旧門司税関、旧大連航路上屋についても、一体管理により適正かつ合理的な人員配置ができた。また、情報の共有により、観光客のニーズにきめ細やかに対応できるスタッフの配置が可能となった。

職員に対しては、接遇研修や防犯・防災研修、定期的な個人面談を実施した。

また、門司海峡フェスタ、関門海峡花火大会等のまちづくり団体主催イベントに積極的に取り組んだほか、門司港レトロ観光事業者会議、門司港グルメ会、門司港レトロブライダル協議会、松永文庫友の会の事務局を務め、地域団体との連携のもと、率先して事業開催に尽力し、集客に貢献した。

門司港レトロ倶楽部では、昨年度に続き「まちあるき委員会」に参画するとともに、イベント調整委員会の委員長として新規のイベントの開催・誘致に努めるなど、地元団体の取りまとめを円滑に行い、門司港レトロ地区の発展の牽引役になっており、地元団体からの信頼も厚い。

## (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]

個人情報保護マニュアルに基づき、施設利用申請書等の紙面による個人情報は所定の場所で厳重に保管し、パソコン内の個人情報はパスワードを定期的に変更することで情報漏洩防止に努めており、適切な管理が行われている。

平等利用のための配慮については、毎日の朝終礼のほか、定例ミーティング等で施設全体で情報の共有化を図り、ベビーカーや車椅子の貸出し等、利用者の世代等により生じる様々な状況にきめ細かく対応した。

収支の内容については、複数施設について適切な管理が一元的に行われ、施設ごと、収支項目ごとの内訳に対する確認を行い、適切に執行されている。

緊急時の対応については、施設の常駐スタッフを中心に自衛消防隊を編成し、消防署員立会いのもと、定期的に防災訓練を行った。また、訓練の際には警備員や清掃員など委託業者も含め、訓練に積極的に参加させた。

## 【総合評価】

### [所見]

施設の効率的な運営や魅力向上に取り組むとともに、安定した観光客誘致のため、国内のほか、台湾・韓国を中心に海外団体客への積極的なセールスを行っている。そのような取り組みの成果もあり、平成27年度は前年度を上回る観光客（とりわけインバウンド）が門司港レトロ地区を訪れることとなった。

また、地元団体や他の観光施設とも協力して、新規のイベント開催・誘致にも積極的に取り組み、サービスの向上や門司港レトロのイメージアップに努めたことから、地域振興への貢献度も高く、地元団体の信頼を得ている。

### [今後の対応]

今後、社会情勢や円高の進行等予測し難い要素も多く、観光客数については不透明な面もあるが、その中でなお一層の質の向上と満足度を高め、門司港レトロのブランドイメージ向上に寄与していただきたい。