

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	建設局公園緑地部公園管理課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	到津の森公園・ひびき動物ワールド	施設類型	目的・機能		
			I	— ⑤		
	所 在 地	到津の森公園：小倉北区上到津四丁目1番8号 ひびき動物ワールド：若松区大字竹並286番地				
	設置目的	市民と自然を結ぶ「窓口」となること				
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	公益財団法人 北九州市どうぶつ公園協会				
	所 在 地	北九州市小倉北区上到津四丁目1番8号				
指定管理業務の内容		☐ 集客事業 ☐ 利用サービス事業 ☐ 市民支援事業 ☐ 動物飼育・展示施設等維持管理事業 ☐ 施設維持管理事業 ☐ 植物維持管理事業 ☐ その他（来園者管理等）				
指定期間		平成31年4月1日～令和6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		35	3	21
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
◇ 到津の森公園				
利用者数(人)	[参考・更新前] H30 年度	R1 年度	R2 年度	
目標値	390,000	380,000	380,000	
実績	382,328	378,742	265,364	
目標達成率	98.0%	99.7%	69.8%	
* … 評価対象年度				
◇ ひびき動物ワールド				
利用者数(人)	[参考・更新前] H30 年度	R1 年度	R2 年度	
目標値	80,000	80,000	80,000	
実績	84,086	80,646	47,708	
目標達成率	105.1%	100.8%	59.6%	
* … 評価対象年度				
① 施設の安全確保・衛生管理及び動物・植栽管理については、到津の森公園、ひびき動物ワールドとも、提案された事業管理計画に基づき実施しており、適切な維持管理水準を保っている。				
令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、到津の森公園・ひびき動物ワールドとも4月9日から5月17日まで感染防止に関する市の要請により臨時休園した。				
到津の森公園では、年間利用者数が前年度比で113,378人（29.9％）の減少となった。感染防止対策が取られる中、団体利用の減少やイベントが中止・縮小とな				

った中でも、7月以降は前年度並みの利用者を確保している。

ひびき動物ワールドでは、年間利用者数が前年度比で32,938人(40.8%)の減少となった。これも到津の森公園同様、臨時休園による休園が大きく影響したため、7月以降は前年度並みの利用者となった。

なお、響灘緑地(グリーンパーク)の年間利用者数は前年度比184,587人(35.6%)の減少となっている。

【参考】響灘緑地(グリーンパーク)利用者数

利用者数(人)	【参考・更新前】 H30年度	R1年度	R2年度
実績	460,943	518,205	333,618

- ② 園内に桜・紅葉・ミモザなどの植樹や、その他植栽の充実を図り、動物だけに限らず「自然散策の場」としても魅力を高め、子どもから高齢者まで誰もが楽しめる公園を目指した取組を行っている。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、参加型イベント、会員向けイベント、季節に即したイベント、企画展などの多くが、中止や縮小して実施する状況となった。

到津の森公園では、施設の特徴を活かし、自然環境教育施設として小学生(学校)を対象にした環境学習プログラムを実施している。また、他の施設との連携として、いのちのたび博物館と相互の友の会会員の入園料割引や共同での修学旅行プログラム作成などを行っている。

- ③ 到津の森公園とひびき動物ワールドとの連携では、管理運営面で、到津の森公園の獣医師がひびき動物ワールドを訪問し、情報交換などの連携を行っている。

また、到津の森公園の年間パスポートによるひびき動物ワールド利用、両園でのイベント告知など相互施設の来園促進を行っている。その一方で、新型コロナウイルス感染症の影響により、事業実施を目指していた連携は進まなかった。ひびき動物ワールドとグリーンパークとの連携についても、新型コロナウイルス感染症の影響により、連携は進まなかった。

- ④ 営業活動については、修学旅行などの団体利用に繋げるため、市観光コンベンション協会と連携し、近隣都市等の旅行代理店への営業活動を行った。

北九州市内をはじめ、近郊市町や福岡市、下関市、久留米市などの各幼稚園、保育園・保育所、小学校へポスター・チラシを送付、また、企業や団体向けにダイレクトメールを送付した。

西鉄バス、JR、北九州モノレール、筑豊電鉄、北九州空港などの公共交通機関へのポスター掲出、チラシの設置や集客キャンペーンを行った。

なお、新型コロナウイルス感染症の拡大により、一部の営業活動については中止・縮小する状況となった。

広報活動については、イベントを紹介するポスター、チラシの配布を始めとしたイベントやトピックスなどをマスコミに提供するとともに、番組作りにも参加することで、出来るだけ取り上げられるよう取組を行っている。令和2年度は、到津の森公園・

ひびき動物ワールドが、テレビ、ラジオ、新聞、情報誌などに計187件取り上げられた。

(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。

15

5

15

[評価の理由、要因・原因分析]

■ 利用者の満足度

◇ 到津の森公園

	[参考・更新前] H30 年度	R1 年度	R2 年度
非常に満足・満足	97.4%	97.8%	97.6%
非常に不満・不満	2.6%	2.2%	2.4%

* … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

	[参考・更新前] H30 年度	R1 年度	R2 年度
非常に満足・満足	99.8%	98.2%	97.1%
非常に不満・不満	0.2%	1.8%	2.9%

* … 評価対象年度

■ 再来園の希望

◇ 到津の森公園

	[参考・更新前] H30 年度	R1 年度	R2 年度
また来たい	98.7%	98.8%	99.1%
また来たいと思わない	1.3%	1.2%	0.9%

* … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

	[参考・更新前] H30 年度	R1 年度	R2 年度
また来たい	99.6%	99.0%	98.2%

また来たいと思わない	0.4%	1.0%	1.8%		
* … 評価対象年度					
① 利用者アンケートの結果、満足度について「非常に満足」「満足」との回答が、到津の森公園では97.6%、ひびき動物ワールドでは97.1%となっている。また、再来園の希望について「また来たい」との回答が、到津の森公園では99.1%、ひびき動物ワールドでは98.2%となっている。ここ数年、入園者の満足度は非常に高い。 ② 利用者の意見や要望は、到津の森公園3か所、ひびき動物ワールド2か所で、アンケート箱等により回収している。また、大きなイベントや団体向けには別途アンケートを行っており、積極的に意見を集約するように努めている。 ③ 苦情に対しては、迅速に報告、処理がなされ、協会内だけではなく、委託業者とも情報共有を行い、同様の事例が発生しないように努めている。また、定期的に職員、委託業者に対する接遇研修を行っており、利用者アンケートでも「スタッフの対応がよい」「説明が丁寧だった」等の意見が寄せられている。 ④ 園の情報提供については、市政だより、情報誌での情報発信を行っている。また、ホームページやSNSによる情報発信にも力を入れており、イベントや動植物の最新情報の提供に努めている。令和2年度は、臨時休園中のSNSや動画の配信を積極的に行った。 到津の森公園では、来園者に対してスマートフォンによる多言語音声ガイド（4か国語：日・英・韓・中）を導入し、主要動物のガイドを行っている。 園内マップや展示動物の生態、特徴等を紹介する看板やポップなど、工夫を凝らしたものを掲示し、情報提供している。 動物の解説では、タイムリーな話題を提供できるよう随時更新を行っている。特に、当日のイベント、展示動物、遊具の運行状況等の情報を南北ゲートの看板に掲示するとともに、園内放送で随時案内している。 ⑤ 利用者のサービスの維持・向上のため、園内の老朽化したテーブル・ベンチの更新を行うとともに、ショップでのオリジナルグッズの販売、地元食材を使用した軽飲食メニューの導入、子ども向け弁当の販売など行った。					
2 効率性の向上等に関する取組み			30		18
(1) 経費の低減等			20	3	12
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。					
[評価の理由、要因・原因分析]					

【経費推移表の注意事項】

- 1 「指定管理料」は、市の総支出額を反映させるため、新型コロナウイルス感染拡大による利用料金に係る市からの損失補填額（以下「市損失補填額」という。）を含んで記載した。
- 2 「総事業費」は、指定管理者が行った事業規模を適切に反映させるため、市損失補填額を除いて記載した。
- 3 上記1及び2に伴い令和元年度については、必要な額の補正を行った。

◇ 到津の森公園

指定管理料(千円)	【参考・更新前】 H30 年度	R1 年度	R2 年度
予 算	117,689	124,285	166,432
決 算	117,689	124,285	164,498

* … 評価対象年度

* 市損失補填額（元年度 8, 8 7 5 千円、2年度 5 4, 7 0 7 千円）

総事業費(千円)	【参考・更新前】 H30 年度	R1 年度	R2 年度
予 算	476,095	489,772	438,535
決 算	452,779	440,050	388,936

* … 評価対象年度

うち光熱水費(千円)	【参考・更新前】 H30 年度	R1 年度	R2 年度
予 算	26,839	25,943	26,896
決 算	24,496	24,154	22,018

* … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

指定管理料(千円)	【参考・更新前】 H30 年度	R1 年度	R2 年度
予 算	38,837	39,237	42,869
決 算	38,837	39,237	42,939

* … 評価対象年度

* 市損失補填額（元年度 6 3 4 千円、2年度 3, 6 9 6 千円）

総事業費(千円)	【参考・更新前】 H30 年度	R1 年度	R2 年度
予 算	66,055	66,229	65,083
決 算	57,769	66,477	61,623

* … 評価対象年度

うち光熱水費(千円)	【参考・更新前】 H30 年度	R1 年度	R2 年度
------------	--------------------	-------	-------

予 算	1,327	1,321	1,350
決 算	1,305	1,205	1,318

* … 評価対象年度

① 経費を効率的に低減するための取組として、動物の糞のリサイクル（堆肥化）、植栽維持管理で発生する剪定枝の一部を動物のエサとして利用、獣舎の清掃や花壇等の灌水に新幹線トンネル内の湧水の利用、施設のLED化を進めている。

また、合馬まちづくり協議会から笹の葉の提供を週1回、フードバンクから牛肉や鶏肉の提供を週2回程度受けており、エサ代の節減に繋がっている。

一方、ひびき動物ワールドのカンガルー等の飼育動物については、適正な飼育頭数を超えている。現在、適正な飼育頭数に近づける取組を行っており、経費面の低減に繋げていく。

② 契約業者とは定期的に情報交換会を実施し、公園の方針や今後の予定などを確認し情報共有を行っている。契約業者からは作業工程の提示と日報を毎日提出させることで、適切な指示、監督を行っている。

③ 園内の掲示板について、飼育員自らが手作りすることなど、経費の効果的・効率的な執行を図るとともに、ユニークで温かみのある掲示物として、利用者にも好評を得ている。

（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。

1 0

3

6

〔評価の理由、要因・原因分析〕

【収入推移表の注意事項】

- 「利用料金等収入」及び「自主事業収入」は、収入規模を適切に反映させるため、市損失補填額を除いて記載した。
- 上記1に伴い令和元年度については、必要な額の補正を行った。

◇ 到津の森公園

収 入(千円)		〔参考・更新前〕 H30 年度	R1 年度	R2 年度
利用料金等収入	予 算	266,222	271,488	271,344
	決 算	254,110	253,714	186,655
自主事業収入	予 算	92,184	102,874	57,400
	決 算	95,195	94,005	32,983

* … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

収 入(千円)	〔参考・更新前〕 H30 年度	R1 年度	R2 年度
---------	--------------------	-------	-------

利用料金等収入	予 算	12,307	13,040	12,905
	決 算	10,952	11,755	7,091
自主事業収入	予 算	14,911	14,586	12,935
	決 算	757	47	33

* … 評価対象年度

- ① 令和２年度においては、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、利用者数の減少が、利用料金等収入及び自主事業収入に影響している。

到津の森公園では、利用料金収入が前年度比６７，０５９千円（２６．４％）、自主事業収入が前年度比６１，０２２千円（６４．９％）の減収となった。

利用料金収入の減少割合２６．４％は、年間利用者数の減少割合２９．９％と比べて小さくなっている。

自主事業収入においては、新型コロナウイルス感染症の拡大により、イベントや企画展などの多くが中止や縮小となったことから、大きな減少となっている。

ひびき動物ワールドでは、利用料金収入が前年度比４，６６４千円（３９．７％）、自主事業収入が前年度比１４千円（２９．８％）の減収となった。

利用料金収入の減少割合３９．７％は、年間利用者数の減少割合４０．８％と比べて小さくなっている。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		16
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	4	8
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。			
[評価の理由、要因・原因分析]			
① 北九州市どうぶつ公園協会は、平成２６年度より到津の森公園とひびき動物ワールドの管理運営に特化した団体として発足した。ゲートの受付、清掃、遊戯施設の運行を業務は専門の事業者へ再委託し、職員のローテーション勤務や繁忙期と閑散期、日祝日と平日の職員数の調整などにより、合理的な人員配置を行い、組織のスリム化を図っている。			
② 職員の資質・能力向上を図る取組として、飼育スタッフへの動物飼育展示等の専門的技術・能力を養成するための研修の実施や、(公社)日本動物園水族館協会の実施する研修カリキュラムへの参加、他の動物園等の視察も積極的に行っている。 また、協会職員全員に対して、年１回の接遇研修を行うとともに、園内で実際にあった事例を踏まえた対応策を職員に周知し、同様の事例が発生しないよう対策を講じている。			
③ 到津の森公園の市民ボランティア「森の仲間たち」が、動物用のエサ切り、ボラン			

ティア、植栽活動などの活動を行っており、園の運営に欠かせない団体となっている。また、到津の森公園の支援団体「到津の森からの会」が、公園のPRや動物サポーター・友の会の募集などの支援を行っている。これらの団体と連携、協働した運営を行っている。

他にも、大学等や市内小中学校との連携、大学や研究機関との共同研究などの取組を行っている。また、学生の職場体験、博物館・獣医学実習の受け入れや、北九州市立大学、その他地域講座等への職員派遣を行っている。

(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保護のための対策が適切に実施されているか。 | 10 | 4 | 8 |
| 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。 | | | |

〔評価の理由、要因・原因分析〕

- ① 個人情報については、個人情報保護法、北九州市個人情報保護条例、北九州市どうぶつ公園協会個人情報保護規程に基づき、適正な取扱いを行っている。
- ② 利用者の誰もが気軽に施設を利用し、イベントに参加できるよう、点字ブロックの破損や剥がれなど、バリアフリーに関する補修を優先的に行っている。また、利用者の不満が出がちなトイレ等の清掃にも力を入れ、利用者に不便、不快感を与えないよう心掛けている。
- ③ 人数制限のあるイベントについては、利用者からの批判を受けないよう、先着順や厳正な抽選による参加者の決定を行い、公平・公正な取扱いを行っている。
- ④ 施設の管理運営については、経理に関するモニタリングを行い、不適切な点がないことを確認している。
- ⑤ 日常の安全対策については、施設・設備の保守点検を定期的に行い、不具合の早期発見に努め、安全面に配慮した補修を行っている。特に遊具については、定期的に委託業者との協議を行い、点検している。また、園内の飲食物販施設における食品については、常に管理・保管状態などの衛生管理に気を配っている。
- ⑥⑦ 園内パトロールや巡視点検の徹底、警察等関係機関との連携を図り、防犯に努め

ている。動物逃亡時の対応、感染症対策、台風・大雨の対策など、マニュアルに従い適切な対応を行う体制がとられている。

感染症対策においては、動物を飼育する施設として、協会独自のマニュアルを作成し、感染症予防や感染症発生時の対策を徹底している。この取組は先進事例として他の動物園の参考となっている。令和2年度は、年間を通した新型コロナ感染症対策、冬季には鳥インフルエンザ感染症対策を行った。

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
【評価の理由】 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症に伴う影響が大きく出た形となった。利用者が多く訪れる4月から5月にかけての臨時休園となっただけでなく、年間を通して、多くの行事や企画展、参加型のイベント等が中止・縮小となった。そのため、到津の森公園・ひびき動物ワールドとも利用者数、収入とも大きく減少した。 評価できる点として、市を代表する集客施設としての安全確保・衛生管理や、動物・植栽の管理、接遇研修の実施など、また、利用者のサービスの維持・向上に繋がる取組を積極的に行い、市民から良い評価をいただいている。 一方、ひびき動物ワールドと到津の森公園、グリーンパークとの連携については、今後の課題である。 【今後の対応】 令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が続くと想定されるが、観覧車を含めた遊具のリニューアルが行われる予定であり、また、令和4年4月には到津の森公園が開園から20周年を迎える。 このため、利用者増や収入増に繋がる取組として、公園の今後を見据えた市場調査を実施する予定である。この調査結果を踏まえ、動物の飼育・展示や遊具の設置、魅力あるイベントや企画、時代の流れに即した効果的な営業・広報戦略等、さらなる充実に繋げていく。 また、公園の設置目的の達成に向けて、動物飼育や植物管理の専門的能力、スキルのさらなる向上を促していく。 ひびき動物ワールドと到津の森公園やグリーンパークとの連携については、実施に向けた働きかけを行っていく。 ひびき動物ワールドのカンガルー等の飼育頭数については、有袋類の自然飼育で全国有数の施設であることも考慮し、施設として目指すべき適正な飼育頭数の実現に繋げていく。			

[北九州市指定管理者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。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。