

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 建設局河川部水環境課
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	北九州市立山田緑地	施設類型	目的・機能
			I	②
	所 在 地	小倉北区山田町		
	設置目的	「自然環境に関する学習研究活動」、「自然環境をテーマとした市民交流活動」の拠点として、市民の自然環境に対する理解を深めるとともに、その活動を支援し、もって自然環境の保全に資すること		
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 ☒	
施設概要	名 称	北九州市ほたる館	施設類型	目的・機能
			I	②
	所 在 地	小倉北区熊谷二丁目5番1号		
	設置目的	ホタルなどの水生生物や水辺環境についての学習施設及び市民の環境保全活動の拠点施設として設置		
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	九州造園・グリーンワーク共同事業体		
	所 在 地	小倉北区大島二丁目10番1号		
指定管理業務の内容		施設の管理運営及び維持管理業務、動物・植物維持管理業務		
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			
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]			
<山田緑地>			
利用者数 (人)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度
要求水準	58,000	58,000	58,000
目標値	69,000	68,000	68,500
実績	68,138	65,748	56,580
* … 評価対象年度			
<ほたる館>			
利用者数 (人)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度
要求水準	10,000	10,000	10,000
目標値	16,800	13,000	13,500
実績	12,985	12,082	3,119
* … 評価対象年度			
山田緑地及びほたる館の令和2年度の指定管理業務については、いずれも施設の設置目的に基づき、指定管理者から提案された事業計画に沿って管理運営が行われた。			
<山田緑地>			
① 山田緑地は、「30世紀の森づくり」をコンセプトに「利用区域」「保全区域」「保護区域」と3つの区域に区分し、それぞれの区域特性に応じた管理を行うこととしている。			
利用区域は、来園者が自由に利用できる区域であり、ビオトープ空間については、モニタリング評価やアドバイザー、専門家の意見を反映しながら順応的管理を行った。			
また、維持管理主要施設である森の家、芝生広場、せせらぎや園路などについては、利用者が山田緑地の自然に親しむことができるよう、また、生息する生き物の生態を考慮し、細やかな植物管理、建物等の施設管理を行った。			

保護区域は、本来の植生である照葉樹林の回復を図るため、樹林調査、管理上のパトロールなどの特別な場合を除き、原則立ち入り禁止区域として管理を行った。

保全区域は、利用区域と保護区域との緩衝区域として、植生の維持・創出のため林床の清掃や外来種など阻害樹木の伐採を行うとともに、利用者の安全確保のため枝打ち、伐採を行った。

令和2年度は、年間利用者数（56,580人）が前年度（65,748人）と比べ減少（9,168人・13.9%）となり、要求水準（58,000人）、目標値（68,500人）の達成は出来なかった。これは、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、4月11日から5月12日まで感染防止に関する市の要請により臨時休園したこと、また、再開後も感染防止対策による団体利用の減少やイベントを中止・縮小したことが大きく影響した。その中でも、6月以降は前年度並みの利用者を確保した。

- ② 山田緑地のコンセプトに沿った各種のイベント、講座、展示を企画・実施することで来園者増を図った。

施設の特色を活かした自然観察・環境教育系イベントとして、植物・野鳥・親子グループに分かれて園内を散策しながら自然観察を行う「もりの観察会」やニホンミツバチの養蜂を通じた環境学習「山田緑地みつばちプロジェクト」、小学館『BE-PAL』誌との共同企画「山田緑地×パルパークプロジェクト」などに加え、新規イベントとして「初心者限定ミツバチ飼育講座」「やまだレンジャープロジェクト（生き物調査）」など、多様なイベントの実施に積極的に取り組んだ。

他にも、幅広い年齢層の新規来園者獲得のため、「太極拳教室」「ヨガ教室」等のスポーツ・健康系イベント、また、秋には大型イベント「山田の森フェスタ」などを開催した。

- ③ ほたる館との連携については、山田緑地とほたる館が近いことを来園者に対して案内するとともに、印刷物の掲示・配布を相互の施設で行った。また、山田緑地内におけるゲンジボタル調査、「山田緑地みつばちプロジェクト」の実施、さらには、専門学校からのインターンシップ受入について、ほたる館との連携を行った。

- ④ 広報活動については、行事やイベントの開催情報等の市政だよりへの掲載やマスコミ各社への情報提供、イベントサイトへの情報登録を行った。また、テレビ、ラジオ、新聞からの取材やCM・テレビ番組の撮影（ロケ）にも積極的に対応し、年間14件取り上げられた。

他にも、ホームページやSNS（Facebook、Twitter）での情報発信を行うとともに、開催イベント情報等を紹介する「山田緑地だより」を毎月1回発行し、市内外の関連施設に送付した。

営業活動については、幼稚園や保育園、市民センター、児童館に出向くとともに、小学校の授業で来園した際にはチラシを人数分配布した。その結果、散策や遠足での団体利用、家族での来園に繋がった。

<ほたる館>

- ① ホタルの卵、幼虫や成虫が光る様子を一年中観察できるよう飼育・展示を行った。また、ホタル以外にも様々な水辺の生き物を積極的に展示し、来館者が身近な生き物の生態を学びながら自然環境保全に興味を持てるよう取り組んでいる。

- ② 自分自身の手でホタルの幼虫を育てるマイボタル制度の実施やホタルや水生生物をテーマとしたイベント（昆虫講座、ホタルと連鶴の折り紙講座、押し花講座、生き物講座、ミツバチ講座等）を開催し、施設利用者の増加を図った。また、今回初の試みとなる、ZOOMによる講師のオンライン講座も行われ、今後の講座内容の拡充の可能性が感じられた。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月1日～5月17日と5月28日～6月18日のホタルの飛翔時期に臨時休館したことや、その後のイベントでの定員縮減や時間短縮等により、来館者数（3,119人）は前年度（12,082人）に比べ8,963人（74%）減少し、要求水準（10,000人）や、目標値（13,500人）の達成はできなかった。（達成率：23%）

- ③ 山田緑地と発行物の掲示・配布などで相互に施設のPRを行うとともに、積極的にほたる館から山田緑地を巡るコースを案内している。イベントでは、山田緑地で開催された「秋の山田の森フェスタ」について、ほたる館の施設紹介の掲示を共同で行ったほか、山田緑地内のゲンジボタルの幼虫とカワニナの調査を協働で行うなど連携を図っている。

さらに山田緑地で実施している「みつばちプロジェクト」の一環として、平成28年度よりほたる館でもニホンミツバチの飼育を開始しており、ほたる館で「ニホンミツバチ講座」も開催している。

- ④ 環境教育の場としての施設利用を働きかけるため、近隣の保育園・幼稚園にほたる館の案内チラシを、市内の全小学校・市民センターにポスターを配布した。小学校～大学17校（83人）等の来館を得た。

また、北九州市内外のホタル関係団体（市内8団体、市外6団体）の受け入れを行ったほか、香港のホタル研究者が制作するビデオ教材の撮影に協力するなど、ホタルを通じた地域間交流・国際交流並びにホタル館のPRに努めている。

（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〕

<山田緑地>

満足度	【参考・更新前】 H30年度	R1年度	R2年度
目標値	95%	88%	90%
実績	91%	96.1%	97.7%

* 「大変よい」「よい」を満足とし、無回答を分母から除いている。

* ☐ … 評価対象年度

<ほたる館>

満足度	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度
目標値	90%	88%	90%
実績	100%	100%	100%

* 「非常に満足」「満足」を満足としている。

* ☐ … 評価対象年度

<山田緑地>

- ①②③ 令和2年度の利用者アンケートでは、「大変よい」「よい」が97.7%となっており、目標値の90%を上回った。

園内に設置する「利用者アンケート」「ご意見ノート」やホームページの「お問い合わせ機能」など、来園者の声を積極的に集約するよう努めており、意見・苦情があった場合は、管理事務所及び関係スタッフと協議し改善に努めるとともに、意見・苦情から対応までを「クレーム対応報告書」として管理事務所内で共有している。

その結果、アンケートでは「園内がよく整備されている」「職員の対応がよい」など好評価な意見が多く、利用者サービスの維持向上への取り組みや利用者からの意見・苦情に丁寧に対応していることが伺える。

- ④ 行事やイベントの開催情報等について、市政だよりへの掲載、マスコミ各社への情報提供、イベントサイトへの情報登録、また、ホームページやSNS（Facebook、Twitter）の活用や、毎月1回発行する「山田緑地だより」で広く情報発信を行った。

さらに、山田緑地内の動植物の情報を季節ごとに随時整理し、入園ゲート、森のゲート、展示ホールなどに掲示するとともに、掲示している園内に自生する植物や生息する生き物たちの写真等を随時更新して、来園者に最新の情報を提供した。

- ⑤ デイサービスでの来園など高齢者や車椅子利用者が多いため、森の家の中を車椅子でスムーズに移動できるよう、展示ホール内の展示物の配置を工夫した。

また、来園者が無料で使用できる「Free Wi-Fi」の設置、さらに、来園者の休息・食事場所の充実を図るため、森の家館内の窓際にテーブルセットを配置した。

<ほたる館>

- ① 利用者満足度の実績は100%となっており、利用者の満足度は高い。令和2年度のアンケートによると、親子連れのリピーターが多くいる。また、満足した理由としては「いろいろな生き物がいて、見ているだけで楽しい」が一番多く、印象に残ったコーナーとしては「生き物の水槽」と「光るホタル」が多く選ばれており、ほたる館の強みが生かされた結果となっている。

- ②③ 常時アンケート箱を設置して利用者の意見を受け付けることとしており、定期的にスタッフの反省会を開催して常に適切な対応が出来るように努めている。また、利用者の意見があった場合には、マニュアルに基づいて適切に対応を行っている。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ふれあい体験やエサやり体験を中止しているが、アンケートで最も多い意見は「いろいろな生き物に触ったり、エサをやった

- りしたい」という内容であり、今後の感染状況に応じて再開することを検討している。
- ④ 行事やイベントの開催情報については、ほたる館のHPや市政だよりに掲載するほか「ほたる館だより」を毎月作成し、全ての市民センターへ配布している。また、観光情報誌や子育て情報誌等にも情報を提供している。さらに、SNS (Facebook、Instagram) やマスコミへの話題提供も行っており、ほたる館の生き物等が新聞、ラジオ、TV等で取り上げられた。(毎日新聞、朝日新聞、NHK、J:COM、テレビ西日本等)
- ⑤ 来館者には付き添いで丁寧な説明を行っており、アンケートでも好意的な意見が挙がるなど、施設としての魅力や来館者の満足度を高めている。

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]

<山田緑地>

指定管理料 (千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度
予算	54,872	55,669	56,938
決算	54,872	55,669	56,496

* … 評価対象年度

* 市損失補填額（元年度0千円、2年度276千円）

総事業費 (千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度
予算	61,872	62,127	62,768
決算	61,085	61,783	61,012

* … 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	7,700	6,661	6,722
決算	6,691	5,902	5,060

* … 評価対象年度

<ほたる館>

指定管理料 (千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度
---------------	-------------------	------	------

予算	14,713	12,635	12,752
決算	14,713	12,635	12,752

* … 評価対象年度

総事業費 (千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度
予算	15,213	12,635	12,752
決算	14,455	12,509	12,447

* … 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	1,830	1,836	1,853
決算	2,150	1,975	1,833

* … 評価対象年度

<山田緑地>

- ① 電気設備については、デマンド監視機器により電力の集中使用を監視している。電気、ガスについて、来園者の少ない時間帯では省エネ運転を行った。エネルギーを多く消費する展示ホールでは、こまめな温度管理を行うことで節約に努めた。
また、園内の廃材を使って、子供用の遊び場設置や木柵の補修など、施設の維持補修の一部を職員が行うことで、維持管理経費の削減を図った。
- ② 園路の木柵など設備の点検補修について、可能な限り職員が行うことで、再委託経費を削減するよう努めた。
- ③ 施設・設備の維持管理や講座・イベントの実施などの運営について、効果的、効率的な運営に努めた。

<ほたる館>

- ① 照明等のこまめな消灯や、冷暖房調節と扇風機の併用などにより経費削減に努めた。
また、ホテルのエサとなるカワニナの採取、植物管理等にボランティアの協力を得、経費削減に努めている。
- ② 清掃、工作物の補修等について可能な限り職員やボランティアが行い、経費の削減に努めている。
- ③ 維持管理、運営全体を通して、効果的、効率的な運営に努めている。

(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]

<山田緑地>

収 入 (千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度
-------------	-------------------	------	------

利用料金収入	予算	5,100	5,090	5,215
	決算	5,519	6,167	5,472
自主事業収入	予算	1,900	1,309	1,333
	決算	1,720	1,589	1,188

* … 評価対象年度

<ほたる館>

収 入 (千円)		[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度
自主事業収入	予算	500	0	0
	決算	55	0	0

* ほたる館は入館料無料

* … 評価対象年度

<山田緑地>

- ① 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う臨時休園などの影響で、利用者数が前年度と比べて減少したことにより、利用料金収入、自主事業収入とも減少となった。

その中でも、昨年度に引き続き、幅広い年齢層の新規来園者獲得のため、大型イベント「山田の森フェスタ」を秋に開催したほか、魅力あるイベントを企画することで、駐車場収入や講座・イベント参加料の収入増に努めた。

<ほたる館>

- ① 利用料金の設定がない施設であることに加え、各種講座等でも収入を想定していない。また、施設利用（地域交流室、研修室）は、全て減免対象の利用であり収入増にはつながらなかった。

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]

<山田緑地>

- ① 管理事務所は6名体制で、園地・植栽管理、園内巡視などは技術スタッフ3名体制で業務に対応している。また、入園ゲート、森のゲートの管理や森の家の清掃業務を外委託することで、適切な管理運営に努めた。
- ② 職員が研修会やセミナーなどへ積極的に参加するとともに、ボランティア団体の会員への勉強会や研修会にも取り組むことで、関係スタッフの資質・能力向上に努めた。
- ③ 開園当初から活動を行うボランティア団体「山田グリーンネット」が、自然観察、里山づくり、花壇、イベントの4つのグループで様々な活動を行っている。

また、「まほろば自然学校」との生き物調査や「北九州市いのちのたび博物館」などとの森林調査、「北九州市立大学」との自然体験イベント、白野江植物公園などとのアサギマダラスタンプラリー等、多くの団体・施設との連携・協働が図られている。

<ほたる館>

- ① 管理運営は2名体制で行っているが、指定管理者の構成団体から応援スタッフが随時加わる体制となっている。
- ② 職員が他の環境型施設（水環境館、到津の森公園「里のいきもの館」等）を訪問し、展示レイアウト等について情報交換や意見交換を行うことで資質向上に取り組んでいる。
- ③ 地元の南丘市民センターと連携し、ほたる館のポスターやほたる館だよりの掲示を行った。また、南丘小学校とは、児童が生活科の学習でほたる館を訪れたり、児童が描いたホタルの絵を展示したりするほか、学校だよりの掲示を行っている。

北九州ほたるの会とは緊密に連携しており、ホタルの飼育、エサの採取、植物管理、講座などで協力を得ている。また、市内のほたる愛護団体と連携し、幼虫の飼育を行っている。

さらに、市内の環境型施設である山田緑地・到津の森公園・白野江植物公園・いのちのたび博物館・水環境館・響灘ビオトープ・環境ミュージアム・グリーンパーク等と連携し、お互いのポスターやパンフレットの設置、情報交換を行っている。

(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。
- 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]

<山田緑地>

- ① 個人情報については「北九州市個人情報保護条例」に基づき、イベントや講座参加者の名簿などの管理・処理を行った。
- ②③ 正当な理由がない限り来館者の利用を拒まず、また、特定の個人や団体の利用を優先しないよう、子どもから成人、高齢者、障害者まで滞りなく利用できるような管理運営を行った。
- ④ 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。
- ⑤ 日常において園内の巡視、建物の設備点検を実施するとともに、随時必要な補修を行った。危険・有毒生物について対応マニュアルを作成し、職員に周知するとともに

わかりやすい場所に常備している。

- ⑥⑦ 非常時、災害時に対するミーティングを毎月実施し、事故・災害時に使用する備品をわかりやすい位置に備えている。また、非常時に迅速に行動できるよう緊急連絡体制を整えている。防火扉や消火用散水栓の取扱い確認の徹底や、消火器やAEDの使用訓練等、職員全員で安全訓練を実施した。

<ほたる館>

- ① イベントや各種事業で知り得た来館者の個人情報及び職員・ボランティア等の個人情報について、北九州市個人情報保護条例に沿って取り扱っている。
- ②③ 正当な理由がない限り来館者の利用を拒まず、特定の個人や団体を優先しないようにしている。また、子供から高齢者まで、ほたる館を滞りなく利用できるよう管理運営に努めている。
- ④ 施設及び経理に係るモニタリングを実施し、収支内容に不適切な点がないか確認した。
- ⑤ 労働安全衛生法に基づき、安全で快適な職場となるよう努めた。また、臨時的な維持管理作業等の区域について、来館者が立ち入らないよう囲いや進入禁止等の措置をとった。
- ⑥⑦ 定期巡回を毎日行い、危険箇所の点検と防犯の視点で取り組んだ。また、年2回、消防訓練（通報訓練・消火訓練・避難訓練）を実施した。

【総合評価】

〔所 見〕

<山田緑地>

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・縮小となったことから、利用者数、収入とも大きく減少した。

そうした中、「30世紀の森づくり」というコンセプトに沿って、専門的技術を活かした施設管理や運営を適切に行った。また、小学館『BE - PAL』誌との共同企画「山田緑地×パルパークプロジェクト」などのこれまでの事業の継続に加え、生物調査やミツバチ飼育講座など、施設の特徴を活かしたイベントの実施に取り組んだ。

<ほたる館>

令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館で各種イベントの中止や規模縮小などこれまでに無い厳しい施設運営となるなか、感染対策を徹底したうえでのホタルの生体展示や水生生物の展示を行い、来館者に付き添い丁寧な接遇などで、質の高いサービスを提供しており、また、施設の管理運営を適切に行いながら、北九州ほたるの会、市内のほたる愛護団体等とも連携し、ホタルなどの水生生物や水辺環境についての学習施設及び市民の環境保全活動の拠点施設としての役割を果たした。

【今後の対応】

＜山田緑地＞

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、利用者の安全・安心に配慮しながら、コンセプトである「30世紀の森づくり」に沿った管理運営を行うとともに、施設の特徴を活かしたイベント等のさらなる充実により施設の魅力向上を図ることで、新規来園者の開拓やリピーターを確保し、より一層の来園者増に取り組むことを期待する。

また、山田緑地の魅力や取り組みについて多くの人に伝えるため、さらなる情報発信に努めることを期待する。

＜ほたる館＞

新型コロナウイルスの感染状況を注視しながら、オンラインを活用した講座や利用者からのニーズが高いエサやり体験、生き物との触れ合い体験等の実施に加え、山田緑地を含む他の環境型施設との施設間連携や他都市間連携等を進めることにより、「学び、体験できる施設」としてのさらなる魅力向上を期待する。