

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	北九州市平尾台自然の郷	施設類型	目的・機能
	所在地	小倉南区平尾台一丁目		
	設置目的	自然環境に対する理解を深めるとともに、平尾台における観光及び産業の振興に資することを目的とする。		
利用料金制	非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制			
	インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	ハートランド平尾台株式会社		
	所在地	小倉南区平尾台一丁目1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、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]

利用者数	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
要求水準	275,000 人	275,000 人	—	—
目標値	282,000 人	284,000 人	—	—
実績	189,275 人	115,750 人	—	—

※ . . . 評価対象年度

①② 施設の管理運営及び維持管理、植物維持管理については、指定管理者が提案した事業計画に沿って施設の管理運営が行われた。

入園者数は目標値、要求水準には達しなかった。令和2年度は目標値に対する達成率が40.8%、対前年比△38.8%となった。その主な要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市の要請により4月11日から5月12日までの間、臨時休園となったことや、その後のイベント等が中止となったことなどによる影響が大きい。

施設利用者の増加の取組みとして、ペルセウス座流星群鑑賞会や平尾台お月見会など、平尾台の立地を活かした天体観測イベントを実施した。

平尾台の特質を活かしたガイドツアーイベントである「自然体験ツアー」、市内の小学4年生を対象とした「環境アクティブ・ラーニング」も実施した。

また、利用者の利便性を高めるため、通常の営業時間は9時から17時までであるが、夏休みの土日祝日の閉園時間を1時間延長し18時までとしたほか、キッズスペースや多目的ホールにフリーWi-Fi設備を導入した。

③ なし。

④ 広報活動については、春、夏休み、秋の行楽シーズンに焦点を当てた営業・広報活動を実施し、SNS (Facebook、Twitter、Instagram) の掲載やトリップアドバイザー他、旅行観光情報サイトの活用を行った。また、新たな取組みとして、令和2年9月からYouTube動画広告配信を開始した。

(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。

[所見]

満足度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	99%	99%	—	—
実績	99%	99%	—	—

※ . . . 評価対象年度

※「非常に満足」と「満足」を満足とし、無効票を分母から除いている。

①② 令和2年度の利用者アンケートでは、満足、大満足が99%、再来希望者も94%と満足度は非常に高いものとなっている。

アンケートにより把握した利用者の意見や要望に関しては、要望の多かった親子トイレの設置（2箇所）や授乳室を増設した。

③ スタッフの接客訓練の充実に加え、毎朝の朝礼での全ポストブリーフィングの実施により、スタッフ全員が情報を共有し、素早く適切な対応がとれるよう努めた。

④ イベント情報や工房で実施する講座や教室などを市政だよりに掲載し、随時情報発信した。

⑤ その他サービスの質の向上については、利用者の要望に対して、グループウェアを使用した情報共有やコミュニケーションの効率化により丁寧な対応や素早い社内伝達を実施した。

さらに、野外施設が天候に左右されやすい点を考慮し、旧物産館を環境体験の学習の場やデイサービスなどの各種団体の休憩場などの目的で、雨天でも利用できる多目的スペースとして整備した。

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]

単位：千円

指定管理料	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	155,882	157,518	—	—
決算	155,882	157,518	—	—

単位：千円

総事業費	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	178,483	180,021	—	—
決算	195,595	168,581	—	—

※R2 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R2年4月11日～5月12日まで休園。

※ ・・・評価対象年度

①②③

総事業費は前年度に比べて27,014千円（13.8%）の減となった。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市の要請により4月11日から5月12日までの間、臨時休園となったことや、その後のイベント等が中止となったことなどにより、経費が減少している。

施設の運営管理に関しては、芝刈りの一部や簡易な施設補修を指定管理者自らで行い、経費の削減を図り、予想入場者数に基づくオペレーションカレンダーによる、効率的なスタッフの配置を実施した。

講座や教室の実施に当たっては、それぞれの工房で活動するボランティア（石窯ボランティア、そば打ちボランティア、ログハウスボランティアなど）の協力を得て行った。また、ログハウスボランティアが椅子やベンチの製作、修理などを実施することで、経費の節約を図った。

(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]

単位：千円

収入		R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
利用料金収入	予算	21,057	21,057	—	—
	決算	22,198	18,922	—	—
自主事業収入	予算	1,250	1,152	—	—
	決算	△3,371	△4,577	—	—

※令和元年度から自主事業収入の計上見直しあり（売上額から経費を差し引いた額）

※ …… 評価対象年度

① 収入については、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴うイベント等の開催中止や臨時休園により、前年度決算額と比べると、利用料金収入が対前年度比△14.8%となり、自主事業収入については、△35.8%となった。

多くのイベントが開催中止となったが、「ペルセウス座流星群鑑賞会」、「平尾台お月見会」、「ブルームーン観望会」など屋外で楽しめるイベントを実施した。

また、コロナ禍で人気があるキャンプ施設において、冬期宿泊キャンプ（11月～12月、3月）を試行的に実施し、収入の増加を図った。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

(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]

① シフト制によるローテーション勤務やオン・オフシーズンを考慮した効率的な人員配置を行った。

② 外部講師等による研修を実施し、また、平尾台のガイドツアー実施のニーズが増加していることから、ボランティアによるガイド講座を実施し、スタッフの能力向上に

取り組んだ。

- ③ 毎月、地元団体・企業・行政を交えての東谷地区連絡調整会議を実施し、地元との情報共有や協議を行い、地域振興（新米祭など）を図っている。
また、地元酒造所及び鉱山とタイアップし、洞窟で3年間寝かせた焼酎販売を実施した。

(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守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]

- ① ボランティア登録・イベント参加者などの個人情報については、法令・条例に従って適切に管理している。
- ②③ 施設の利用において、特定の個人や団体を優先せず、また、特別の理由がなく利用を拒むことが無いよう平等利用を徹底している。
- ④ 収支の内容についてはモニタリングを行うことで適切に行われていることを確認している。
- ⑤ 日常の園内巡視点検はバリアフリーの視点で行い、安全対策に心がけている。
また、標高の高い場所に位置するため、気象情報の的確な把握に努め、臨時休園やアーリークローズを適時実施することなどにより事故防止を図った。
- ⑥ 防犯に関しては、開園時は園内・駐車場・ゲートの巡視、夜間については機械警備と夜間の巡視により防犯対策を実施している。また、防犯設備としてセンサーライトやウェブカメラを設置し、防犯機能を高めている。
防災に関しては、対応マニュアルに基づく体制作りに加えて、特に気象情報の収集に力をいれて予知防災に努めている。また、アクセス道路での支障発見通報や初期対応実施など、園内だけでない危機管理を実施している。
- ⑦ 事故発生時はマニュアルに基づいた対応が適切に行われている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応として、市と連携・情報共有しながら感染症対策に取り組んだ。

【総合評価】

[所見]

令和2年2月に新型コロナウイルス感染症が発生し、令和2年度に入ってから、感染症拡大防止対策に伴い、臨時休園（4月11日～5月12日）やイベント等の開催を中止することとなったが、感染症対策を十分に講じ、実施可能なイベント等を積極的に行った。

新型コロナウイルスの影響を考慮し、「ペルセウス座流星群鑑賞会」、「平尾台お月見会」、「ブルームーン観望会」など屋外で楽しめるイベントを実施し、コロナ禍で人気があるキャンプ施設において、冬期宿泊キャンプを試行的に実施し、利用者の増加を図った。

施設の管理運営及び維持管理、植物維持管理については、指定管理者が提案した事業計画に沿って施設の管理運営が行われた。

さらに、イベント開催時を含む多くの場において、平尾台地域の地元団体や企業と協力・連携を行っており、平尾台地域の活性化においても大きな役割を果たしている。

[今後の対応]

立地的な条件から入場者や収入が天候の影響を受け易い施設であるが、平尾台の特性や平尾台自然の郷の魅力を活かした取組みをより一層充実させることにより、入場者数と収益の増加につながるよう努力する必要がある。

また、引き続き、平尾台の雄大な自然環境の保全と平尾台地域全体の発展に寄与するよう努める必要がある。