

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 3 1 日 |

1 指定概要

| | | | | |
|-----------|------|--|--------|--|
| 施設概要 | 名 称 | 北九州市立響灘緑地 | 施設類型 | 目的・機能 |
| | | | I | — ② |
| | 所在地 | 若松区大字竹並 1 0 0 6 番地 | | |
| | 設置目的 | 「水・緑・そして動物たちとのふれあい」を基本テーマにした市内最大の公園 | | |
| 利用料金制 | | 非利用料金制・ <input 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 type="checkbox"/> | ペナルティ制 | 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> |
| 指定管理者 | 名 称 | グリーンパーク活性化共同事業体 | | |
| | 所在地 | 小倉北区砂津二丁目 1 1 番 2 3 号 | | |
| 指定管理業務の内容 | | 利用料金の徴収に関する業務 施設の維持管理に関する業務 施設の植栽管理・動物管理に関する業務 等 | | |
| 指定期間 | | 平成 3 1 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 3 1 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 | 360,000 人 | 360,000 人 | — | — |
| 目標値 | 495,000 人 | 510,000 人 | — | — |
| 実績 | 518,205 人 | 333,618 人 | — | — |
| ※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度 | | | | |
| ①②植物管理、動物管理及び建物等の施設の管理運営については提案された事業計画に沿って行われ、本市を代表する市内最大の都市公園としての適切な維持管理水準を保っている。 | | | | |
| 植物管理に関しては、グリーンパークを代表する大芝生広場の芝をはじめ、バラ園管理、園内の樹木管理、花壇管理などは適切に維持管理されている。また、旧ハーブ園のエリアに春はチューリップ、秋はコキアを植えて来園者を楽しませた。 | | | | |
| 動物管理に関しては、ポニーへの餌やりや乗馬体験、ヤギやポニーのショーなどを実施し、特に子どもたちの人気を集めている。また、熱帯生態園において、指定管理者が導入したオニオオハシを展示した。 | | | | |
| 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65.4%、対前年比△35.6%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、その後も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、新型コロナウイルスの影響でアウトドア人気が高まる中、アーバンアウトドア実証イベント、屋外での映画上映「ドライブインシアター」などを実施した。また、恐竜をモチーフにした屋外型のエデュテイメント施設「ディノパーク」をオープンした。 | | | | |
| ③ なし | | | | |
| ④ 広報活動については、プレスリリースは年14回を数え、特に時期を逃が | | | | |

さない花や植物の情報を積極的にメディアに情報提供し、テレビ、ラジオ、新聞、雑誌の取材にも積極的に対応し取り上げられた。また、事業ごとのチラシを作成して市内外の幼稚園や保育園などへ発信するとともに、各種情報誌への掲載などの営業活動を実施した。

(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 | 98% | 98% | — | — |
| 実績 | 93% | 97% | — | — |

※ . . . 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。

①②③ 利用者アンケートは、四半期ごとを目安に、大きな行事に合わせて実施し、利用者の要望・意見を細かく拾い改善につなげた。また、出来るものから管理運営に活かすよう努めた。利用者の満足度は97%と前年度対比で、4ポイント上がったが、目標値(98%)には達しなかった。

利用者からの苦情やクレームには速やかに対応し、スタッフ及び市と情報共有を行う体制が整っている。園内の日影が少ないとの要望に対し、令和2年度は桜を8本植樹した。

④ 情報提供に関しては、ホームページの随時更新に加え、市政だよりへのイベント情報掲載を積極的に行った。また、イベント開催等に当たっては適時チラシを作成して保育園・幼稚園など関係各所へ配布した。プレスリリースは上半期4件、下半期10件の14件実施し、テレビ、ラジオ、新聞、雑誌に情報を発信してメディアに取り上げられる頻度を高め、市内外への多様な媒体による情報発信に努めた。

⑤ 行楽シーズンにはイベントを集中して開催することをはじめ、土日を中心に、講座や教室を開催し、毎週何らかの催しを実施するように努めた。また、真夏の暑い日や冬の寒い日、雨の日など、野外施設が天候に左右されやすい点を考慮し、グリーンパークをいつでも楽しんで貰えるよう、室内のイベントにも注力している。さらに、リピーターへのプレゼント企画や、雨の日の来場者への特典企画などを実施し、様々なサービスの提供に努めた。

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 | 331,487 | 344,727 | — | — |
| 決算 | 331,487 | 340,793 | — | — |

※R1・R2 新型コロナウイルス感染拡大等に伴う契約変更あり。

単位：千円

| 総事業費 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 |
|------|---------|---------|------|------|
| 予算 | 458,781 | 462,582 | — | — |
| 決算 | 464,440 | 455,617 | — | — |

※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

- ① 大芝生広場の散水やバラ園の灌水には工業用水を活用するなど経費削減を行った。また、園内の落ち葉を利用した腐葉土作りや種子から花苗やどんぐり苗を育成することで自然環境の保全に努めるとともに、園内で発生した竹の間伐材を利用して、花壇の縁取りや園路の柵を作成し、費用の低減に努めた。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務については再委託により行っているが、計画どおりの作業時期・作業回数を確保し、適切に業務がなされた。
- ③ 高額の商品（一定金額を超えるもの）などを発注する際には組織内で稟議する体制を構築しているほか、施設の修繕等を行う際には複数の業者から見積書を取得している。

さらに、消耗品等については再生利用・再使用などを徹底している。また、事務所照明のLED化やピーク電力を監視するデマンド装置を設置することにより、使用電力量を把握して、サービス水準確保を前提に電力量をコントロールする仕組みを構築するとともに、新電力を導入して最も効率的となる契約形態を取るなど、経費の低減につながる様々な取り組みを行った。

総事業費は前年度に比べて 8,823 千円（1.9%）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。

(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 | 105,080 | 107,810 | — | — |
| | 決算 | 97,906 | 74,723 | — | — |
| 自主事業収入 | 予算 | 29,529 | 30,404 | — | — |
| | 決算 | 37,015 | 19,866 | — | — |

※ ・・・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入園料の無料化、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△23.7%となり、自主事業収入については、△46.3%となった。

令和元年度に、西日本初の大型ネット・アスレチック遊具「空中冒険遊具あみ〜ご」、令和2年度に恐竜をモチーフにした屋外型のエデュテイメント施設「ディノパーク」など収入の増加を図るため、指定管理者自らが投資し、毎年、集客に向けた新しい施設を設置している。また、夏期には、臨時で長さ25メートルのフレームプールや手漕ぎボート用の大型ビニールプールや幼児用プール、ウォータースライダーなどを設置し、子どもたちの人気を集めた。

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]

- ① 施設管理、緑地管理、動物管理については、それぞれ計画されたスケジュールに沿って維持管理が行われた。ゲート管理、駐車場誘導などの人員配置を要する業務については、円滑に運営されている。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取り組みとして、研修計画（水難、防火、防災訓練、交通安全講習、AED講習会、救急基礎講習会といった安全安心に関するもの、クレーム、接遇のサービスに関するもの）を立案したが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、外部講師による研修等は開催できなかった。

- ③ 響灘緑地の近くにある汐入の里や地元農家と連携した地元食材の提供、響灘ビオトープとの野鳥観察、九州工業大学との環境調査にかかる共同研究、地元の商店主による地域振興イベント、北九州市のご当地ヒーロー「キタキウマン」、地元フラダンスチームの活用などで連携を図った。

(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 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、適正な運用に努めている
- ② 利用者に対しては平等・公平な笑顔の接遇に努めており、アンケートの満足度に示されている。
- ③ イベントなどで抽選を伴うものについては、厳正な抽選を実施して公平に選定を実施している。
- ④ 経理に関するモニタリングにおいて、不適切な収支がないことを確認している。
- ⑤ マニュアルに従い日常点検を実施、施設の管理瑕疵等による事故は発生していない。また、園内で事故が発生したときは、迅速に対応の上、休日などでも本市に速やかな報告がなされている。
- ⑥ 台風や大雨等に適切に対応できるよう、危機管理マニュアルを整備し体制と対応をスタッフに周知している。また、防犯については若松警察署、防災については若松消防署との連携を図っている。
- 危機管理マニュアルを随時改正していることに加えて、響灘緑地の気象条件を考慮したガイドラインよりも厳しい基準での運営管理、緊急車両の出入りに支障がないように響灘緑地内にある8箇所のゲートの名称を記した地図を作成し、若松消防署警防課と共有するなど、危機管理体制を向上する意識が非常に高い。
- 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中止、遊具等の施設を休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や施設運営については積極的に行った。

新型コロナウイルスの影響を考慮し、屋外での映画上映「ドライブインシアター」やアウトドア人気が高まる中で、アーバンアウトドア実証イベントを実施し、恐竜をモチーフにした屋外型のエデュティメント施設「ディノパーク」をオープンした。

本市を代表する市内最大の都市公園としての適切な維持管理水準を保ちつつ、魅力あるイベントや講座等を実施した。また、緊急事態宣言の期間中など、適切に公園を利用してもらうための周知活動や市民に安心安全に公園利用していただくための対策に取り組んだ。

〔今後の対応〕

施設管理、緑地管理、動物管理のレベルをしっかりと保ち、かつ新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を十分に講じつつ、同感染症が収束したのちには、積極的に広報活動を行うとともに、リピーターやインバウンド等の確保のため、更なる新しい取組の実施や既存事業の充実に努めるなど、一層のサービス向上と入園者数及び収益の増加に繋げていくことが望まれる。