

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	平成31年4月1日～令和2年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立白野江植物公園	施設類型	目的・機能
			I	— ②
	所 在 地	門司区白野江二丁目		
	設置目的	四季を通じてさまざまな花が鑑賞できる公園		
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	内山緑地建設株式会社 北九州支店		
	所 在 地	北九州市小倉北区清水一丁目12番15号		
指定管理業務の内容		○ 施設管理・植物管理 ○ 施設運営業務、各種イベントの企画・調整・運営業務		
指定期間		平成30年4月1日～令和5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 (人)	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度	R1 年度
目標値	62,000	63,000	70,000
実績	98,153	84,905	64,907
目標達成率	158.3%	134.8%	92.7%
* … 評価対象年度			
① 指定管理者は、植物管理の専門家として、植物の特性を活かしながら、長期的な目で質の高い維持管理を行いつつ、学びの場としての植物に関するイベント、体験プログラムの開催、観光客にも喜ばれる居心地のよい空間の創出を基本方針として管理運営を展開している。「北九州市の植物公園」としての役割を重視しつつ、本市唯一の花木園として、また、観光資源として機能の充実を図っている。 令和元年度の利用者数は、昨年度からは19,998人(23.6%)の減少となり、目標値を5,093人(7.3%)下回った。昨年度と比べ、公の施設の使用料等の見直しに伴う利用料の値上げ、年間を通した外国人利用者の減少、また、2月以降の新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う国内外からの団体ツアーの中止が、利用者数の減少に影響した。 特に、65歳以上利用者の利用料の減免割合変更(10割から7割)により、前年度比約7,500人の減少、また、外国人利用者のうち、国別で最も多かった韓国からの団体客が、国際情勢の影響により、前年度比約8,000人の減少となったことが大きく影響した。 ② 利用者増の取組として、これまでの入園者の動向やニーズを考慮した実施計画をたて、公園の資源を活用したイベントや体験プログラムを実施し、新規利用者、リピーター双方の獲得に努めた。 利用者の利便性を高める取組として、令和元年度は、園内3か所にある多目的トイレにウォシュレット機能を整備した。また、休憩棟内にウォーターサーバーを新たに			

設置した。

公園情報を提供する案内マップや植物情報に、イベント情報等を追加掲示するなどの工夫、見どころなどへの誘導案内、車いす、ベビーカー、電動歩行器など備品類の貸出等、利用者の状況に合わせた対応を行っている。

他にも、利用者からの植物に関する問合せや相談に常時対応している。

- ④ 広報活動については、ホームページによるイベントや植物情報の掲載に加え、SNS（フェイスブック）による、きめ細やかな情報発信を行うとともに、企業のウェブサイトや、観光情報サイトへの有料記事等を通じて公園の情報を発信してもらうことで、インターネットを活用した幅広い情報発信に努めている。

また、テレビやラジオへの植物の見頃に合わせたプレスリリースや、市政だより、市政番組での情報発信、新聞や情報誌の有料広告、九州内の道の駅140か所に設置される観光案内マップ「道の駅旅案内」への掲載や、レジャー誌やタウン誌をはじめ、旅行会社の情報誌、種苗カタログ、地域の季刊誌、日本自動車連盟（JAF）の情報誌などの定期刊行物を通じた広報活動を行っている。

公園だより（季刊誌）やチラシの配布、ポスターの掲示を市内外の各施設や観光施設に依頼するとともに、市内の主要JR駅へは、ポスター掲示、ガイドマップの設置の依頼とともに、PRを兼ねた駅構内での花壇や植木鉢の管理を行っている。他にも、福岡市地下鉄での車内広告を行っている。

営業活動については、国内外の観光客誘致として、インバウンド団体（主に韓国・中国・台湾）へ現地営業をはじめ、関門地区の観光誘致を目的とした「関門観光企画営業担当者会議」に参加し、北九州市、下関市の地域の事業者、行政との連携を密にしながら、団体ツアー客、観光客の誘致を図るとともに、北九州市国際観光推進協議会への活動参加や、クルーズ客船商談会、大連旅行社意見交換会、韓国・台湾合同セールスに参加するなど、多方面の営業活動を行っている。

（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】

◆ 園内の整備状況

満足度	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度	R1 年度
大変満足・満足	95.8%	98.2%	96.4%
やや不満・不満	4.2%	1.8%	3.6%

* … 評価対象年度

◆ スタッフの対応

満足度	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度	R1 年度
とても良い・良い	97.1%	97.9%	95.2%
不満・とても不満	2.9%	2.1%	4.8%

* … 評価対象年度

◆ 再来園の希望

満足度	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度	R1 年度
また来たい	97.5%	98.5%	99.1%
来たくない	2.5%	1.5%	0.9%

* … 評価対象年度

- ① 利用者アンケートのうち、園内の整備状況に関する質問には、96.4%の利用者が「大変満足・満足」と回答しており、スタッフの対応に関する質問には、95.2%の利用者が「とても良い・良い」と回答している。特に自由意見で、「植物の手入れ」「スタッフの対応」「園内の清掃状況」に関する評価の記載が多いことから、指定管理者の取組が利用者の満足度を高めていると考えられる。
- ② 施設に設置したアンケート用紙で、利用者の意見を把握するのはもちろん、スタッフから積極的な声かけを行い、植物の見頃やイベント情報、休憩室の情報を提供するとともに、園に関する意見を直接聞いている。アンケート結果や意見を分析し、業務の改善やサービス向上に取り組んでいる。
- ③ 管理業務の確実な遂行や利用者への情報提供、公平で適切な対応、スタッフ間の情報提供の徹底、接遇マナーの講習等などのスタッフ教育等を行い、来園者の要望が苦情にならないよう努めている。その上で、苦情については適切に対応を行っている。
- ④ 利用者への情報提供として、施設情報や注意事項、イベント案内などの提供に加え、植物情報については、利用者が分かりやすく親しみをもってもらえるような案内に取り組んでいる。
- ⑤ サービスの維持・向上として、園内の甘味処「御花茶屋」の運営やケータリングサービスの実施、また、見頃を迎えている植物や珍しい品種など、園芸愛好家や収集家のニーズにも応えられる植物の販売を行った。また、繁忙期の混雑緩和と安全対策として、外部委託による駐車場整理の実施、公共交通機関の利用を呼びかけるポスターやホームページでの周知、門司警察署と相談のうえ、案内看板の掲示を行う取組を行った。

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〕

指定管理料 (千円)	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度	R1 年度
予算	53,031	51,840	52,133
決算	53,031	51,840	52,133

* … 評価対象年度

総事業費 (千円)	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度	R1 年度
予算	65,878	63,600	64,973
決算	69,369	64,876	60,934

* … 評価対象年度

うち光熱水費 (千円)	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度	R1 年度
予算	1,340	1,529	1,529
決算	1,323	1,869	1,941

* … 評価対象年度

①②③ 草本類の栽培では、苗の購入を減らして播種・種からの栽培、多年草の植栽、大株に成長したものの株分け移植、花期の長いものは切り戻して観賞期間を延ばすなど、植栽・手入れの方法を工夫している。また、伐採木・伐採竹を土留めや杭、柵、支柱、貸出用の杖などに再利用するとともに、アジサイや草花などをドライフラワーとして園内事業に活用することで、植栽維持管理費とイベント費用の低減に努めている。

管理事務所でこのまめな消灯や冷暖房の室温設定、休憩室利用者への節電・節水の呼びかけ、ゴーヤとアサガオを使ったグリーンカーテンを設置することで、節電・節水に努めている。

管理運営業務については、ボランティア団体との協働や近隣施設との協力により、維持管理費やイベント費用の削減に取り組むとともに、外部委託や工事の発注について、複数業者からの見積書を徴取することで業者選定を行うなど、契約金額を抑える取組を行っている。

以上の取組により、総事業費は、前年度より 3,942 千円 (6.1%) 減少しており、予算額を 4,039 千円下回っている。これは、経費削減への取組と工夫を行った結果と考えられる。なお、光熱水費は、前年度より 72 千円、予算額よりも 412 千円増加しており、猛暑による植物の維持管理に多量の灌水が必要となった影響と考えられ

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]

収入 (千円)		【参考】更新前 H29 年度	H30 年度	R1 年度
利用料金収入	予算	11,731	10,690	11,650
	決算	14,280	15,579	17,225
自主事業収入	予算	1,116	1,070	1,190
	決算	1,483	1,341	1,128

* … 評価対象年度

- ① 利用料金収入は、前年度と比べ1,646千円（10.6%）の増加、一方、自主事業収入は213千円（15.9%）の減少となっている。これは、利用者数が減少しているものの、公の施設の使用料等の見直しに伴う利用料の値上げや65歳以上利用者の利用料の減免割合変更（10割から7割）によるものと考えられる。

指定管理者は、利用料金収入増に向けて、継続的な広報・営業活動に幅広く取り組んでいる。また、自主事業収入増に向けて、弁当の予約サービスやオリジナルグッズの販売、御花茶屋の営業、地域特産物や食品、植木などを販売する公園市などに取り組んでいる。

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 統括責任者として経験豊富な所長を配置、管理運営体制を広報部門、植栽・施設管理部門、事務・経理部門に分け、責任者と専門スタッフを配置するとともに、マルチスタッフ制を導入することで、合理的な人員配置を行っている。また、職員の能力、資格、経験に応じた勤務ローテーションを組むとともに、緊急時や繁忙期などに、同社北九州支店からの人的支援、協力体制が整えられている。
- ② 職員の資質・能力向上を図るため、接遇・マナーに関する講習、防災訓練・傷病者対応研修、植栽管理に関する研修、観光セミナーなど、各種研修に取り組んでいる。
- ③ 園の運営、施設の維持管理を支援するボランティア団体として「菊作り友の会」「白野江ガーデニング倶楽部」「フォト寺子屋」「白野江写真クラブ」に加え、園内巡回と園路のゴミ拾いなどの活動を行う「白野江見守り隊」が新たに結成された。また、イベントへの地域住民・団体等の参加呼びかけ、関門地区や北九州都市圏の会議、協議会への参加、他の指定管理施設との連携による施設照会、協働イベント、体験・学習

の場としての地域の学校との事業実施、自治会等地域団体の事業実施場所の提供、地域活動への職員参加など、幅広く、地域や関係団体等との連携・協働に取り組んでいる。
(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】 ① 個人情報については、市条例や「白野江植物公園個人情報取り扱い要領」に基づき、施設の利用者の個人情報の保護が遵守されている。 ② 利用者については、イベント申込、無料休憩室の予約など、利用ルールを明確化し、施設利用を平等・公平に行っている。 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において、不適切な点がないことを確認している。 ⑤⑥ 事故防止への対策については、園内巡回記録簿を用いて、施設、設備、備品などの日常点検、定期点検に努めている。また、ハザードマップに基づき、危険箇所を重点的に点検・巡回し、土のう積等の災害対策準備に努めている。 ⑦ 令和元年度は、樹木の倒伏や大雨による水生園への土砂流入があったが、安全に配慮し、迅速かつ適切に対応を行っている。また、新たに予定避難所（津波・高潮・火事）として指定される中、台風8号接近時は避難所として開設した。

【総合評価】

【所 見】 令和元年度は、4月からの利用料値上げや65歳以上利用者の減免割合が変更（10割から7割）となる利用者の負担増に始まり、国際情勢による韓国を中心とするインバウンド団体の激減、さらには、年度末には新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う、国内外の利用者の激減という、厳しい条件の1年となった。その中で、利用者数については、前年比で減少となったものの、利用料金収入については前年比で増加となった。 これは、質の高い管理運営を維持しつつ、様々な年齢層や季節に応じた展示・イベントの実施、園内表示、ガイドマップ等の充実による施設の魅力向上と来園者に分かりやすい情報提供、さらには、積極的かつ幅広い広報・営業活動などの取組を継続的に進めている結果であり評価できる。 また、運営経費については、前年度及び予算額を下回る結果となった。これまでの経費

削減への取組と工夫が成果に表れたと考えられる。今後も継続した取組と工夫をお願いしたい。