

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	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	ホテ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		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]				
【山田緑地】				
利用者数	【参考】H30 年度 （更新前）	R1年度		
要求水準	58,000 人	58,000 人		
目標値	69,000 人	68,000 人		
実績	68,138 人	65,748 人		
【ほたる館】				
利用者数	【参考】H30 年度 （更新前）	R1年度		
要求水準	10,000 人	10,000 人		
目標値	16,800 人	13,000 人		
実績	12,985 人	12,082 人		
山田緑地及びほたる館の令和元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 つの区域に区分して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、基本的には来園者が自由に利用する区域であり、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、利用者が山田緑地の自然に親しむことができるように、また生息する生き物の生態を考慮した細やかな植物管理、				

建物等の施設管理が行われている。「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、樹林の調査等の特別な場合を除き基本的に人の立ち入りを禁止し、人為的なコントロールを行わない区域として管理している。「保全区域」は、「利用区域」と「保護区域」との緩衝区域として、利用者が安全・安心して森林に親しみ、里山的雰囲気を感じることができるよう、園路や園路周辺の樹木・剪定、法面の整備が実施された。

- ② ニホンミツバチの養蜂を通じた環境学習「みつばちプロジェクト」や植物・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」等の自然観察・環境学習系イベントや、「太極拳教室」や「ヨガ教室」等のスポーツ・健康系イベント、「ピアチェーレ・ギターコンサート」等の音楽系イベントなどの人気イベントを引き続き実施した。

「みつばちプロジェクト」に関しては、同様に取り組んでいる白野江植物公園と交流や情報交換を行い、施設のパンフレットなどについても相互に掲示、配布し連携を図った。

また、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。

さらに、昨年度に引き続き、新規来園者の開拓やリピーターの確保を目的として、自然やエコをテーマとした店舗を集めた市場「やまだんマルシェ」や、「山田の森コンサート」等を実施する大型イベント「山田の森フェスタ」を春と秋の年2回開催、また、森の役割や大切さに目を向けてもらい、次世代に環境を守ることの大切さを受け継いでいくことを目的として県内各地で行われている九州電力㈱の市民・県民啓発事業である「Play Forest in 山田緑地」開催し、来園者数の増加を図った。

しかしながら、集客数が見込める土日祝の天候不良や台風接近に伴う臨時休園により、来園者数（65,748人）は前年度（68,138人）に比べ2,390人（3.5%）減少し、要求水準（58,000人）を上回ったものの、目標値（68,000人）の達成はできなかった（達成率：96.7%）。

- ③ ほたる館との有機的な連携については、森の家正面玄関入り口にはたる館の情報コーナーを設け、発行物の掲示・配布を行うとともに、両生類・は虫類に関心がある来園者に対し、ほたる館が近くにあることを伝えて訪問を促すなど、相互に施設のPR、案内を行った。また、イベントに関しては、山田緑地に生息する自然の状態のホタルを観察する「夜のホタル探検隊」を連携しながら実施した。

- ④ 行事やイベントの開催情報等については、その都度、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ており、テレビ、ラジオ、新聞からの取材にも積極的に対応し、年間を通して計11回取り上げられた。ホームページ、フェイスブック、ツイッターで情報を提供するとともに、その月の開催イベント情報等を紹介する情報誌「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て広く市民へ情報発信を行った。

また、山田緑地への来園需要が見込める施設に対しては直接営業活動を行っており、幼稚園や保育園に対しては散策や遠足での利用促進を目的として、チラシの配布等を行った。小学校に対しては遠足や環境アクティブラーニング等での利用促進を目的として、山田緑地内のエリアの説明や生き物の探し方、園内散策が楽しくなるヒントが

詰まった「山田緑地こどもガイドマップ」を配布した。さらに、昨年度に引き続き、「北九州市立山田緑地ご利用ガイド」を保育園、幼稚園、小学校、福祉施設等の関係各所への配布を行った。

<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、ホタル以外にも水辺の生き物を積極的に展示し、えさやり体験なども行った。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（昆虫教室、ホタルと連鶴の折り紙教室、押し花教室、ミツバチ講座等）を開催し、施設利用者の増加を図った。

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、2月28日～3月31日の間、臨時休館したことにより、来園者数（12,082人）は前年度（12,985人）に比べ903人（7%）減少し、要求水準（10,000人）を上回ったものの、目標値（13,000人）の達成はできなかった（達成率：93%）。

- ③ 山田緑地とは発行物の掲示・配布などで相互に施設のPRを行うとともに、積極的に山田緑地のPRを行い、ほたる館から山田緑地を巡るコースを案内している。イベントとしても、山田緑地に生息する自然の状態のホタルを観察する「夜のホタル探検隊」を連携しながら実施しており、探検に出発する前に、ほたる館館長による事前学習を行った。

また、ほたる館館長と北九州ほたるの会会長による山田緑地内のゲンジボタルの飛翔数調査を実施し、園内のゲンジボタルの生態を考慮した園内管理についてもアドバイスをもら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た。

- 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。保育所・幼稚園6園（318人）、小学校～大学7校（48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10団体、市外9団体）や中国、韓国、マレーシアの研究者等の受け入れ、小学校への出前講演や市外団体への出前指導、韓国での講演等を行い、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。	15	5	15
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。

【評価の理由、要因・原因分析】

【山田緑地】

満足度	【参考】H30 年度 (更新前)	R1 年度
目標値	95%	88%
実績	91%	96.1%

※「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】H30 年度 (更新前)	R1 年度
目標値	90%	88%
実績	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 令和元年度の利用者アンケートでは、良い・大変良いが 96.1%であった（無回答を分母から除いて計算）。目標値の 88%を 8.1 ポイント上回ったが、「トイレが清潔、ゴミが落ちていないのが気分良い、園内がよく整備されている」など肯定的な意見が多く、利用者サービスの維持向上への取り組みや意欲が感じられる。利用者からの問い合わせや苦情には丁寧に対応していることから職員の対応についての不満は聞かれず肯定的な意見が寄せられた。

また、来園者が自由に書き込める「ご意見ノート」や「来園者アンケート」などに寄せられた意見については、可能な限り管理運営に活かされていた。

- ④ 行事やイベントの開催情報等については、その都度、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ており、テレビ、ラジオ、新聞からの取材にも積極的に対応し、年間を通して計 11 回取り上げられた。

ホームページ、フェイスブック、ツイッターで情報を提供するとともに、その月の開催イベントを紹介する情報誌「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て広く市民へ情報発信を行った。

また、山田緑地内の動植物の情報を季節毎に随時整理して、入園ゲート、森のゲート、展示ホールや館内に掲示して、入園者へ生き物情報の発信を行った。

さらに、館内の掲示板に掲示している園内に自生する植物や野草広場のせせらぎに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 市内外からのデイサービスでの来園が多数あり、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ている。また、来園者が無料で使用できる「FreeWi-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 利用者満足度は目標値を超えて 100%となっており、利用者の満足度は高い。平成 31 年度（令和元年度）のアンケートによると、母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「光るホタルを見られたこと」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「光るホタルの部屋」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。

アンケートで最も多い意見は「エサやりが楽しかった。」という内容に対して、エサやり体験イベントの充実を図るなど、利用者の意見を反映することが出来ている。

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、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、西日本新聞、J:COM、NHK、クロス FM 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っている。

また、ホタルの展示のみならず、来館者に魚やカエルやカスミサンショウウオなどへのエサやりや、カメやヘビとの触れ合いなどの体験型のイベントを行い、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

3 0

2 4

(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。

2 0

4

1 6

〔評価の理由、要因・原因分析〕

【山田緑地】

指定管理料	【参考】H30 年度 (更新前)	R1 年度
予算	54,872 千円	55,669 千円
決算	54,872 千円	55,669 千円

総事業費	【参考】H30年度 (更新前)	R1年度
予算	61,872 千円	62,127 千円
決算	61,085 千円	61,783 千円

【ほたる館】

指定管理料	【参考】H25年度 (更新前)	R1年度
予算	14,713 千円	12,635 千円
決算	14,713 千円	12,635 千円

総事業費	【参考】H30年度 (更新前)	R1年度
予算	15,213 千円	12,635 千円
決算	14,455 千円	12,509 千円

※ ・・・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、ガスの使用については、来園者の少ない雨天時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に関しては、温度が適温になれば運転を停止し、適温から外れると運転を再開するといった小まめな温度管理を行うことで節約に努めた。このため、前年度に比べ電気使用量については△10%、水道使用量は△10.1%、ガス使用量は△19.6%であった。

また、園内の廃材を使って子供用の遊び場を設置、木柵の補修など施設の維持補修の一部を職員で行うことで、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、可能な範囲を職員自らが行うことで、再委託経費を削減するよう努めた。
- ③ 施設の維持管理や講座・イベントなど、ハード事業、ソフト事業ともにほぼ計画どおりに実施し、効果的、効率的な運営に努めている。

<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、ホタルのエサとなるカワナナの採取、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。

1 0

3

6

[評価の理由、要因・原因分析]

【山田緑地】

収 入		【参考】H30 年度 (更新前)	R1 年度
利用料金	予算	5,100 千円	5,090 千円
収入	決算	5,519 千円	6,167 千円
自主事業	予算	1,900 千円	1,309 千円
収入	決算	1,720 千円	1,589 千円

【ほたる館】

収 入		【参考】H30 年度 (更新前)	R 元年度
自主事業	予算	500 千円	0 千円
収入	決算	55 千円	0 千円

※ ・・・評価対象年度

※ ほたる館は、入館料無料の施設

<山田緑地>

- ① 自然やエコをテーマとした店舗を集めた市場「やまだんマルシェ」や「山田の森コンサート」等を実施する大型イベントを「春の山田の森フェスタ」、「秋の山田の森フェスタ」と銘打ち開催するとともに、九州電力主催の「プレイフォレスト in 山田緑地」など、令和元年度には1年間に計3回大型イベント開催した。それら人気イベントの継続や充実、また、魅力あるイベントを多種類企画したことにより、駐車場収入や講座・イベント参加料の収入増に努めており、利用料金収入は前年度に比べ、648 千円（11.7%）の増、自主事業収入は前年度に比べ、131 千円（7.6%）の減となった。

<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、全て研修や減免対象の利用であり、収入にはつながらなかった。（平成 28, 29 年度も収入は 0 円）

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		12
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況		10	3	6
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〕				
＜山田緑地＞				
①② 常勤のスタッフ7人名に加え、繁忙期等には指定管理者から応援スタッフが加わる体制となっている。それに加え、ボランティアの協力も得ながら、適切な管理運営に努めている。また、職員を関連施設や関連団体が実施する研修会、セミナー等に参加させたり、ボランティア団体「山田グリーンネット」の会員に対しても随時勉強会や研修会を実施し、関係スタッフ全員の資質・能力向上に取り組んだ。				
③ ボランティア団体「山田グリーンネット」と協力して、バードウォッチングや動植物調査を実施した。また、任意団体である「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」との森林調査、「北九州市立大学」とのイベント実施等、多くの団体と連携・協働が図られている。				
＜ほたる館＞				
① 管理運営は3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。それに加え、北九州ほたるの会などのボランティアの協力で円滑な運営を行っている。				
② 館長がほたるサミット、国際ほたるシンポジウム、ほたると水辺の環境学習会に参加し、資質向上に取り組んでいる。				
③ 地元の南丘校区自治連合会の「小熊野ほたる祭り」に協力するとともに、同連合会ホテル部会と勉強会を開催し、幼虫の飼育やビオトープの管理に関する指導・助言を行った。				
北九州ほたるの会とは緊密に連携しており、ホテルの飼育、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・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・環境ミュージアム等と連携し、お互いのポスターやパンフレットの設置や、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		10	3	6
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。			
【評価の理由、要因・原因分析】 <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の取り扱いなどについては、慎重を期している。 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取り扱っている。子どもから高齢者、障害者が滞りなく利用できるような管理運営を行っている。 ④ 施設及び経理にかかるモニタリングを実施し、収支の内容に不適切な点はないかを確認した。 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。 ⑥ 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。 ⑦ 7 月の大雨災害により各所で倒木や土砂災害に見舞われたが、安全対策を取ったうえで、事故につながらないように迅速な復旧作業に努めた。 <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。 ⑥ 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。			

⑦ 事故や災害が発生した場合に速やかに対処できる体制づくりを行っている。

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
【評価の理由】 <山田緑地> 「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ている。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」、九州電力株式会社との協働事業「Play Forest in 山田緑地」など、施設の特徴を活かした多様なイベントの実施等に積極的に取り組んだ。 <ほたる館> ホテルの生態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、ホテ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> 令和元年度の来園者数は、集客数が見込める土日祝の天候不良や台風の接近による臨時休園等の影響などで目標数値（達成率 96.7%）に届かなかったため、天候の影響が少ないイベントの強化に取り組んで行くとともに、施設の魅力をより多くの人に伝え、市外や県外からの利用者やインバウンドの来園者など、新規来園者の開拓やリピーターの確保により、より一層の来園者増に取り組み、山田緑地の魅力・取り組みについてのさらなる情報発信に努める必要がある。 また、貴重な自然環境資源としての適切な維持管理に努め、環境教育施設としてのコンセプトに沿った事業展開を図るとともに、子供から高齢者までが安全に安心して利用でき、満足度が高められるサービスを提供できるよう、より一層の利用者へのサービス充実に期待したい。 <ほたる館> 施設規模、施設内容などの大幅な変更が困難な中で努力している。展示の工夫やエサやり体験、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図ることを期待したい。			

【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。