

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	北九州市平尾台自然の郷	施設類型	目的・機能
			I	— ②
	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 ・ ☒ 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	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		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		29
(1) 施設の設置目的の達成		35	2	14
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]				
利用者数	【参考】H30 年度 （更新前）	R1年度		
要求水準	275,000 人	275,000 人		
目標値	310,000 人	282,000 人		
実績	209,124 人	189,275 人		
※ ・・・評価対象年度				
① 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。本施設は、山間部に位置するオープンな施設であることから、入場者数は天候に左右される面もある。令和元年度は集客数が見込める土日祝の天候不良や台風の九州接近などの影響があったものの、入場者数は189,275人で、平成30年度（209,124人）と比べ、19,849人（9.5％）の減となり目標人数の2／3に留まった。（達成率67.1％）。				
② 利用者の利便性を高めるため、「安心安全きれい」をテーマに芝生の手入れや園内清掃に注力しており、来場者にも好評となっている。 また、利用者の増加のため、集客力のあるイベントである「平尾台観光祭」や「平尾台ふゆはなび」、「新米まつり」、などを引き続き実施し、多くの来園者を受け入れた。 「平尾トレイルランニングレース」、自転車レースイベント「シクロクロス」、夜間イベントの「ゾンビマラソン」等のスポーツイベント、「プラスフェスティバル」、「フォルクローレコンサート」等の音楽イベントも引き続き実施した。 平尾台の特質を活かしたガイドツアーイベントである「ケイビング」や「カルストジャングル体験ツアー」、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。 通常の営業時間は9時から17時までであるが、利用促進のため、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、特に夜間の利用促進を図るため、夏期にはペルセウス座流星群、秋期にはお月見会、新春には初日の出等々の天体観測				

イベントを実施した。

その他、臨時駐車場を活用するイベントとして「コンパクトカーミーティング」や「乗用車のオフ会」等を誘致した。

令和元年度の新しい取り組みとして、北九州交響吹奏楽団による「ブラスの大地」の実施やコスプレ撮影会の利用促進を行い、新規来園者の獲得を図った。

また、元号の改元に合わせて、「新元号初の日のお会」「新元号最初のご来光登山」を実施した。

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・広報活動を実施した。

福岡都市圏内の駅（JR、地下鉄、西鉄）や道の駅へのポスター掲示に加え、北九州市内をはじめ、福岡都市圏、京築方面、筑豊方面へのイベントチラシの配布などを行った。

また、旅行情報誌への企画広告の掲載やマスコミへの積極的な情報提供も行った。

（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。

1 5

5

1 5

【評価の理由、要因・原因分析】

満足度	【参考】H30 年度 （更新前）	R1 年度
目標値	99%	99%
実績	99%	99%

※「普通」以上を満足としている。

※ ・・・評価対象年度

①② 令和元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、キッズコーナーの設置や日陰対策をはじめ、出来るものから管理運営に活かすよう努めた。

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。

また、イベントチラシは北九州市内に加え、福岡都市圏や京築方面、筑豊方面にも

配布し、市内外の保育所・幼稚園（約 750 施設）に対して施設紹介のダイレクトメールを送付した。

さらに、各種 Web 広告、フリーペーパー、情報誌にもイベント情報の掲載依頼を行い、幅広く利用者への情報提供を行った。

市内関連施設（約 20 施設）に対して施設紹介のポスターを送付した。

- 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、丁寧な対応や素早い社内伝達を実施した。また、暑さ対策のため、水遊び場のせせらぎ、幼児用簡易プールや水ミスト装置等を設置した。

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

30

22

（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。

20

4

16

〔評価の理由、要因・原因分析〕

指定管理料	【参考】H30 年度 （更新前）	R 元年度
予算	155,174 千円	155,882 千円
決算	155,174 千円	155,882 千円

総事業費	【参考】H30 年度 （更新前）	R 元年度
予算	239,824 千円	178,483 千円
決算	207,482 千円	195,595 千円

※ ・・・評価対象年度

- ① 芝刈りの一部や簡易な施設補修を運営スタッフが行うことに加え、草ソリ場やローラー滑り台の補修、ゆうゆう広場の安全対策などの施設修繕も指定管理者自らで行い、経費の削減を図った。また、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。

通常の営業時間は 9 時から 17 時までであるが、利用者の少ない冬期の営業時間を 10 時から 16 時までに短縮することで、光熱水費等の経費節減を図った。

エネルギー関係においては、建屋の空調稼動状態を監視し省エネに努めた。また、

夏場の水ミスト装置やスプリンクラー、ビニールプールの設置により熱中症の防止と電力量の低減に努めた。

水道使用量については、水遊び場（せせらぎ）の排水を植物への散水に再利用するなどして、対前年比で△13%となった。

電気使用量については、ピーク時の電力使用量削減のため、デマンド計を設置し節電に努めところ、対前年比で△17.9%となった。

- ② 運営スタッフで出来る範囲の施設整備・維持管理を行うことで、再委託業務経費を低減できるよう努めた。

また、ログボランティアの協力を得て、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。

- 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た。

また、レストランとショップの集約による光熱水費や市への目的外使用料の大幅縮減等に加え、閑散期の平日休業により光熱水費の節減に努めたことにより、総事業費は前年度に比べて 11,887 千円（5.7%）の減少となった。

（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。

1 0

3

6

【評価の理由、要因・原因分析】

収 入		【参考】H30 年度 （更新前）	R 元年度
利用料金	予算	20,058 千円	21,057 千円
収入	決算	17,079 千円	22,198 千円
自主事業	予算	64,593 千円	1,544 千円
収入	決算	29,668 千円	23,548 千円

※ ・・・評価対象年度

- ① 「平尾台観光祭」、「平尾台ふゆはなび」、「新米まつり」、など集客力のある恒例イベントを引き続き実施した。

また、「カルストジャングル探検ツアー」や「ケイビング」など、平尾台の特徴を活かした企画を多数実施した。

「全日本素人蕎麦打ち名人大会九州予選会」や「蕎麦打ち体験道場」、「素人蕎麦打ち段位認定会北九州大会」などの食に関するイベントを実施し、また、子供に人気のキャラクターショーを実施し、利用者の増加を図った。

収入について、予算額対比では、利用料金収入・自主事業収入ともに、予算額を上回った。一方、前年度対比では、利用料金収入は、キャンプ場利用者の増や BBQ 広場の新設等により、前年度に比べて、5,119 千円（30%）の増加となったものの、自主事業収入については、レストランとショップの規模縮小に伴う売上減により、前年度に比べて、6,120 千円（20.6%）の減少となった。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み		20		14
(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]				
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、全運営スタッフが講師やガイドを行えるよう能力向上を図った。 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、OJT でネイチャーツアーを実施し、ガイドの養成を行った。				
③ 「平尾台観光祭」、「平尾台ふゆはなび」、「新米まつり」などの主要なイベントについては、地元の団体や企業の協力・支援を得ながら実施した。 また、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。 さらに、県の施設である平尾台自然観察センターと連携を図りながら、きのこ鑑賞会やきのこウォッチング事業等を実施した。				
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など		10	4	8
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]				
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、障害の排除に心がけている。
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 大きな事故等は発生していない。

【総合評価】

合計得点	65	評価ランク	C
【評価の理由】 平尾台自然の郷は山間部に位置する屋外施設であることから、入場者数は天候に左右される面もあり、集客数が見込める土日祝の天候不良や台風の九州接近などの影響があったものの、令和元年度の入場者数は目標数値の2/3に留まった。 しかし、「平尾台観光祭」、「平尾台ふゆはなび」、「新米まつり」などの主要なイベントに加え、平尾台の特性を活かしたガイドツアーや食のイベント、体験教室などを着実に実施して多くの来園者を受け入れた。また、BBQ広場の新設、外部イベントの誘致など、入場者増への取組みは高く評価でき、成果も上がっている。 施設の維持管理については、芝の管理や園内清掃に注力して居心地のよい場所を提供したことにより、来園者の満足度は非常に高いものとなっている。また、草スキー場や遊具、園内施設の自主補修などの実施、レストラン業務の見直しや草刈りの合理化などにより、経費節減を行った。 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、平日利用者の増加対策を図るとともに、来園者のニーズを的確に把握し、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。			

[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。