

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	北九州市立響灘緑地	施設類型	目的・機能
			I	— ②
	所 在 地	若松区大字竹並1006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 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	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11番23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		47												
(1) 施設の設置目的の達成		35	5	35												
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。																
[評価の理由、要因・原因分析]																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>【参考】H30年度 (更新前)</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>360,000人</td> <td>360,000人</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>450,000人</td> <td>495,000人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>460,943人</td> <td>518,205人</td> </tr> </tbody> </table>					利用者数	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	要求水準	360,000人	360,000人	目標値	450,000人	495,000人	実績	460,943人	518,205人
利用者数	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度														
要求水準	360,000人	360,000人														
目標値	450,000人	495,000人														
実績	460,943人	518,205人														
※ ・・・評価対象年度																
<p>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。</p> <p>令和元年度の入園者数は518,205人となり、目標値495,000人に対して104.7%と目標値を上回り、前年度(460,943人)と比較すると57,262人の増(12%)となった。その主な要因としては、市が設置した世界最長(163メートル、100席)のブランコや指定管理者が設置した西日本初の大規模ネット・アスレチック遊具「空中冒険遊具あみ〜ご」によるものである。さらに、年間を通じた魅力ある様々なイベントや講座等の実施により、平成18年度の指定管理者制度導入後、初の50万人を超える過去最高の年間入園者数となった。</p> <p>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。なお、チューリップの花終了後には球根掘り体験を行った。</p> <p>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の展示を開始し、トカゲ・ヘビ・リクガメとの触れ合い体験イベント等を開催した。</p>																

恒例の春・秋のバラフェアでは、夜のバラ園を鑑賞するナイト・ローズガーデンを平成27年度から引き続き実施し、幻想的なバラの世界を提供した。

例年多くの来園者が訪れるフリーマーケットは、雨天や新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため一部が中止となり、年間で12回の予定が6回の開催となった。

夏場の利用者増の取り組みとして、ウォータースライダーや手漕ぎボートで遊べる大型プール、新たに長さ25メートルのフレームプールなどを導入した。また、冬場に来園者の増加を図る取り組みとして、子どもたちが室内で楽しめるボールプールやポニーの乗り物などを導入したことに加え、「グリーンパーク Winter Night」と称し、夜間開園によるイルミネーションのイベントを実施した。

また、レストランでは、若松トマトなど地元の「農・畜・漁」食材を使いながら、グリーンパークでのみ食べることの出来るメニューを提供し好評を得ている。また、キッチンカーを集めたイベント「カーワングランプリ」、冬の「もっと！ほっと！カレー祭り」・「世界の麺祭り」や、手ぶらで来て手ぶらで帰れるバーベキューも引き続き実施し、食のイベント充実を図った。

③ なし

④ 広報活動については、プレスリリースは年78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、幅広く取り上げられた。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。	15	4	12
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]

満足度	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度
目標値	97%	98%
実績	97.7%	93.0%

※ 「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。

※ ・・・評価対象年度

①②③ 利用者アンケートは、四半期ごとを目安に、大きな行事に際して実施し、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93%と前年度対比で、4.7ポイント下がり、目標値(98%)にも達しなかった。

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。

- 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、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52件、下半期26件の78件実施し、テレビ、ラジオ、新聞、雑誌に幅広く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を行った。
- 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、毎週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、グリーンパークに来たらいつでも楽しめるよう、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 30 / 26

(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	331,959千円	331,487千円
決算	331,959千円	331,487千円

総事業費	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度
予算	429,754千円	458,781千円
決算	447,544千円	464,440千円

※ ・・・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 一定金額を超えるものを発注する際には組織内で稟議する体制が構築されていることに加え、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た。また、事務所の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、新電力も導入して最も効率的となる契約形態をとった。さらに、消耗品等については再生利用・再使用などを実施しており、経費の低減につながる様々な取り組みを行った。

(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。	10	5	10
-------------------------------------	----	---	----

[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 収入	予算	56,979千円	105,080千円
	決算	77,875千円	93,786千円
自主事業 収入	予算	38,203千円	29,529千円
	決算	38,863千円	41,135千円

※ ・・・評価対象年度

- ① ポニー広場における乗馬体験やポニーへの餌やり体験、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オニオオハシの展示を開始し、トカゲ・ヘビ・リクガメとの触れ合い体験イベント等を開催した。

恒例の春・秋のバラフェアでは、春は夜のバラ園を鑑賞するナイト・ローズガーデンを平成27年度から引き続き実施し、ライトアップされた幻想的なバラの世界を提供した。夏場の利用者増を図る取り組みとして、じゃぶじゃぶ池の周辺に長さ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、ウォーターライダーなどを設置し、猛暑となった夏の水遊び場が子どもたちの人気を集めた。

冬場の利用者増を図る取り組みとしては、都市緑化センターの室内空間を利用し、子どもたちが室内で楽しめる「ビー玉あそびの世界展」や、「グリーンパーク Winter Night」と称し、夜間開園によるイルミネーションのイベントを実施した。

また、レストランでは、若松トマトなど地元の「農・畜・漁」食材を使いながら、グリーンパークでのみ食べることの出来るメニューを提供し好評を得ている。また、キッチンカーを集めたイベント「カーワングランプリ」や、手ぶらで来て手ぶらで帰れるバーベキューも引き続き実施し、食の充実を図った。

収入について、利用料金収入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により、予算対比で89.3%と予算額を下回った。
 また、自主事業収入については、指定管理者が設置した「空中冒険遊具あみ〜ご」等により予算対比で139.3%と予算額を上回っている。
 さらに、前年度決算額と比べると、利用料金収入が対前年度比20.4%の増となり、自主事業収入についても、5.8%の増となった。

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		12
(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。	10	3	6
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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>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。</p> <p>② 職員の資質・能力向上を図る取り組みとして、研修計画を立て、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計画的に実施している。</p> <p>③ 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、西南女学院大学とのスイーツ・ドリンク作り、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、交通局のイベント実施、キタキュウマン、地元フラダンスチームの活用などで連携を図った。</p>			
(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。	10	3	6
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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>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</p>			

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(93%)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、本市にも随時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】

合計得点	85	評価ランク	A
【評価の理由】 <p>令和2年2月に新型コロナウイルス感染症が発生し、同年2月下旬以降、施設等の一部利用休止、イベント等の開催中止など、感染拡大防止に向けた様々な対応により、施設の運営状況に影響を及ぼしたものの、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、年間を通じて、魅力ある様々なイベントや講座等を実施し、また、広報・営業活動など指定管理者としての積極的な取り組みにより、利用者の増加に取り組んだ。</p> <p>恒例となっている春と秋のバラフェアをはじめ、多くの来場者が見込めるフリーマーケットや数多くのイベントを実施した。また、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」を指定管理者が設置し、入園者数及び自主事業収入の増につながった。</p> <p>夏場の水遊び関連イベントの充実や、入場者数が伸び悩む冬期の対策として、室内イベントの充実、また、夜間のイルミネーションを利用した「グリーンパーク Winter Night」などの工夫を凝らした多くの試みに取り組んでおり、積極的な集客対策に努めた。</p> <p>さらに、レストランメニューの充実やキッチンカーイベントの開催などで食のイベントの充実を図り、利用者の満足度の向上につなげた。</p>			

[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、更なる新しい取組みの実施や既存事業の充実に取組み、一層のサービス向上と入園者数及び収益の増加に繋がっていくことが望まれる。

[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。