

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市戦略局都市再生推進部緑政課
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6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 ・ <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	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		<ul style="list-style-type: none"> ○ 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		令和5年4月1日～令和10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 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。	35	3	21												
[評価の理由、要因・原因分析]															
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="280 994 440 1088">利用者数 (人)</th> <th data-bbox="440 994 632 1088">[参考・更新前] R4年度</th> <th data-bbox="632 994 831 1088">R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="280 1088 440 1133">目標値</td> <td data-bbox="440 1088 632 1133">70,000</td> <td data-bbox="632 1088 831 1133">61,000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="280 1133 440 1178">実績</td> <td data-bbox="440 1133 632 1178">56,579</td> <td data-bbox="632 1133 831 1178">49,281</td> </tr> <tr> <td data-bbox="280 1178 440 1223">目標達成率</td> <td data-bbox="440 1178 632 1223">80.8%</td> <td data-bbox="632 1178 831 1223">80.8%</td> </tr> </tbody> </table>				利用者数 (人)	[参考・更新前] R4年度	R5年度	目標値	70,000	61,000	実績	56,579	49,281	目標達成率	80.8%	80.8%
利用者数 (人)	[参考・更新前] R4年度	R5年度													
目標値	70,000	61,000													
実績	56,579	49,281													
目標達成率	80.8%	80.8%													
* <input type="checkbox"/> … 評価対象年度															
<p>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。</p> <p>利用者数については、令和5年度は目標値を下回っている。これは、外国人利用者や団体利用者がコロナ禍前と比べると依然として下回っていること、長梅雨や熱中症アラートが多発され、外出控え（特に市内の高齢者）を招いたこと、ソメイヨシノの開花日が翌年4月にずれ込んだこと、などの複数の要因によるものである。</p> <p>② 利用者を増やすための取組みとして、施設の利用の利便性・快適性を高めるため、デジタルチケットやキャッシュレスサービスを開始した。</p> <p>訪日外国人旅行者については、団体ツアーから個人旅行者へ移りつつあるトレンドを見逃さず、韓国ハナツアー・ジャパンと連携を行い、関門DMO（地域づくり法人）とも連携し、デジタルチケット・キャッシュレスを導入して個人旅行者が利用しやすい環境を整備した。また、利用の多い韓国人旅行者向けの韓国語ガイドマップを作成した。</p>															

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に加え、園内で見られる野鳥を紹介するQRコード付きの配布物を作成し、野鳥愛好家だけではなく、その他の利用者にも園内の散策を楽しむことができるよう工夫を行った。また、利用者からの植物に関する問合せや相談について常時対応しているが、令和5年度は市内に限らず、市外、県外からも問い合わせが多くみられた。これまでの地道な活動や植物についての知見が、評判を呼んでいると考えられる。

- ④ 広報活動については、ホームページ・SNS（フェイスブック）に施設情報のほか、植物の状況やイベント情報を掲載するとともに、植物の見頃に合わせたテレビやラジオへのプレスリリースや、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、九州内の道の駅に設置される観光案内マップ「道の駅旅案内」への掲載、また、レジャー誌やタウン誌を始め、旅行会社の情報誌、種苗カタログ、地域の季刊誌などへの掲載を行った。

他にも、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を依頼し、PRを兼ねた駅構内での花壇や植木鉢の管理を行った。今年度新たに、門司栄町商店街にガイドマップを設置した。また、園内のガイドマップについては、植物遊びなど子どもの目を引くような子ども用ガイドマップも作成した。また、福岡市内においても、福岡市市営地下鉄での車内広告に加え、今年度新たに西鉄電車の車内広告にも取り組んだ。

営業活動については、国内外の団体ツアー再始動に伴い、誘致のための営業活動を再開した。国内は福岡市、山口県などを重点的に行い、国外は台湾への営業に加え、韓国での営業を重点的に行った。これにより、今年度は韓国からの集客が増加している。

(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。	1 5	5	1 5
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]

◆ 園内の整備状況

満足度	[参考・更新前] R4年度	R5年度
大変満足・満足	97.6%	98.6%
やや不満・不満	2.4%	1.4%

* … 評価対象年度

◆ スタッフの対応

満足度	[参考・更新前] R4年度	R5年度
とても良い・良い	98.4%	98.7%
不満・とても不満	1.6%	1.3%

* … 評価対象年度

◆ 再来園の希望

満足度	[参考・更新前] R4年度	R5年度
また来たい	99.4%	98.8%
来たくない	0.6%	2.3%

* … 評価対象年度

- ① 利用者アンケートの「園内の整備状況について」の質問には98.6%の利用者が「大変満足・満足」と回答しており、「スタッフの対応について」の質問には、98.7%の利用者が「とても良い」「良い」と回答している。

自由意見において「植物の手入れ」「スタッフの対応」に関する良い評価の記載が多く、指定管理者の取組が利用者の満足度を高めている。

- 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しつつ、園に関する意見を直接伺った。更には、アンケート結果や意見を分析し、対応を行うなど、業務の改善やサービス向上に取り組んだ。
- 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、接客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た。その上で、苦情については適切に対応を行った。臨時駐車場の案内については、すぐに改善策について話し合い、オペレーションを見直した。
- 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案内に取り組んだ。今年度は、利用者の意見を基に速やかに案内看板の改修を行った。バス停から園内へスムーズに案内するため、視認性を意識し、掲示場所の改善、英語表記の追加を行った。
- ⑤ サービスの維持・向上として、水生園の手入れ（浚渫、護岸の保護、景観の向上）を行った。あわせて湿性園の改修、伐採木の撤去など景観の向上に努めた。また、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、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。さらに、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を行い、渋滞の際には生活利用者や業務車両を優先通行させるなど、周囲への配慮を心掛けた。

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組みがなされ、その効果があったか。	20	4	16
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

【経費推移表の注意事項】

1 「指定管理料」は、令和4年度に関しては、お出かけ応援事業による利用料金減収補てん分を記載した。

(指定管理料)

指定管理料 (千円)	[参考・更新前] R4年度	R5年度
予算	51,914	52,361
決算	51,622	52,361
減収補填等	292	—

* … 評価対象年度

(総事業費)

総事業費 (千円)	[参考・更新前] R4年度	R5年度
予算	64,462	70,661
決算	66,449	70,437

* … 評価対象年度

(うち、光熱水費)

うち光熱水費 (千円)	[参考・更新前] R4年度	R5年度
予算	1,529	1,776
決算	1,958	1,629

* … 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た。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た。

管理事務所でのこ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、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・節水に努めた。その結果、光熱水費は前年度に比べて17%減少している。

管理運營業務については、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徴取による業者選定により、契約金額を抑える取組を行った。

(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	3	6

[評価の理由、要因・原因分析]

収入 (千円)		[参考・更新前] R4年度	R5年度
利用料金 収入	予算	11,650	17,202
	決算	15,842	13,508
自主事業 収入	予算	1,190	1,098
	決算	1,138	1,024

* … 評価対象年度

① 長梅雨や熱中症アラートが多発され、外出控え（特に市内の高齢者）を招いたこと、ソメイヨシノの開花日が翌年4月にずれ込んだことにより、利用者数が前年度と比べて減少したため、利用料金収入、自主事業収入とも減少となった。

その中でも、自主事業収入増に向けて、オリジナル商品（マグネット）の販売を拡充し、弁当の予約サービスやハチミツの販売、御花茶屋の営業などを行った。

特に出張講座は好評であり、PRも兼ねることができるとともに、重点的に取り組んだ。

また、地域特産物や食品、植木などを販売する公園市も行った。

なお、自主事業の収益を指定管理事業に充当し、施設の修繕やイベントなどで利用者還元を行っている。

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		16
(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	4	8
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]			
<p>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た。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、内山緑地建設北九州支店からの人的支援、協力体制により対応を行った。</p> <p>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など、各種研修に取り組んだ。</p> <p>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「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」「白野江見守り隊」が組織され、連携や協働が図られた。令和5年度は、「菊作り友の会」が幅広い植物展示を目的とした「植物友の会」として、活動規模を広げることとなった。</p> <p>また、地域住民・団体等への園内イベント参加呼びかけ、関門地区や北九州都市圏の会議や協議会への参加、他の指定管理施設との連携による施設紹介、アサギマダラスタンプラリーなどの協働イベント、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・協働に取り組んだ。</p> <p>特に市民センターへの出張講座の依頼が多くなっており、地域との連携をより深めるため、できるだけ要望に応じる形で開催した。</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するための対策が適切に実施されているか。	10	4	8
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]			
<p>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た。</p> <p>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・公平に行った。</p>			

訪日外国人旅行者へ向けた外国語対応の園内マップの充実に加え、韓国語のガイドマップを作成した。

マップ以外の園内掲示についても、外国語表記の追加を行い、訪日外国人旅行者の利便性を高めた。

- 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た。
- 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、定期点検を行った。また、災害・事故発生時に備えて、危機管理体制の確認と情報共有を行った。
- ⑦ アライグマやイノシシによる獣害があったが、安全に配慮し、監視カメラによって状況を把握するなど、迅速かつ適切に対応を行った。また、傷病者の発生についても、迅速に救助し、適切に対応を行った。

⑦ 【総合評価】

合計得点	74	評価ランク	B
【評価の理由】			
<p>令和5年度の利用者数については、目標値を下回っている。これは、外国人旅行者や団体利用者がコロナ禍前と比べると依然として下回っていること、長梅雨や熱中症アラートが多発され、外出控え（特に市内の高齢者）を招いたこと、ソメイヨシノの開花日が翌年4月であったこと、などの複数の外的要因によるものである。そうした中、国外からのインバウンド需要掘り起こしのための営業活動や、施設の設置目的や基本方針に沿った質の高い管理運営を適切に行った。また、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に取り組んだ。特に各種掲示、配布するガイドマップなどの外国語表記に力を注ぎ、外国人旅行者の利便性を高めた。</p>			
【今後の対応】			
<p>令和6年度は、外国人旅行者のトレンドに着目し、特に個人の外国人旅行者への集客に取り組むことを期待する。また、国内の利用者に関しても、安全・安心に配慮しながら、施設の設置目的や基本方針に沿った管理運営を行うとともに、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・営業活動などを継続することで、白野江植物公園の魅力を伝え、来園者増に取り組むよう期待する。</p> <p>また、人件費などの増加が懸念される運営経費については、適切に賃金を引き上げることはもちろんのこと、引き続き経費削減に繋がる取組と工夫を行うことを期待する。</p>			

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている



2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)