

## 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	平成31年4月1日～令和6年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	到津の森公園・ひびき動物ワールド	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	到津の森公園：小倉北区上到津四丁目1番8号 ひびき動物ワールド：若松区大字竹並286番地		
	設置目的	市民と自然を結ぶ「窓口」となること		
利用料金制		非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 <input type="checkbox"/> ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>	
指定管理者	名 称	公益財団法人 北九州市どうぶつ公園協会		
	所 在 地	北九州市小倉北区上到津四丁目1番8号		
指定管理業務の内容		<input type="checkbox"/> 集客事業 <input type="checkbox"/> 利用サービス事業 <input type="checkbox"/> 市民支援事業 <input type="checkbox"/> 動物飼育・展示施設等維持管理事業 <input type="checkbox"/> 施設維持管理事業 <input type="checkbox"/> 植物維持管理事業 <input type="checkbox"/> その他（来園者管理等）		
指定期間		平成31年4月1日～令和7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		43			
(1) 施設の設置目的の達成	35	4	28			
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]						
◇ 到津の森公園						
利用者数(人)	[参考] H30年度 更新前	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	390,000	380,000	380,000	380,000	390,000	390,000
実績	382,328	378,742	265,364	326,474	403,995	392,666
目標達成率	98.0%	99.7%	69.8%	85.9%	103.6%	100.7%
* <input type="checkbox"/> … 評価対象年度						
◇ ひびき動物ワールド						
利用者数(人)	[参考] H30年度 更新前	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	80,000	80,000	80,000	80,000	80,000	80,000
実績	84,086	80,646	47,708	52,362	61,693	51,817
目標達成率	105.1%	100.8%	59.6%	65.5%	77.1%	64.8%
* <input type="checkbox"/> … 評価対象年度						
① 施設の安全確保・衛生管理及び動物・植栽管理については、到津の森公園、ひびき動物ワールドとも、提案された事業管理計画に基づき実施しており、適切な維持管理水準を保っている。						
② 年間利用者数について、コロナ禍の令和2年度と令和3年度を除いた平均達成率は、到津の森公園は101.3%、ひびき動物ワールドは80.9%と両施設とも集客へ						

の取組みの効果がみられる。

特に、到津の森公園では、開園20周年を迎えた令和4年度は、記念式典開催のほか、「開園20周年の灯〜未来へつなぐ竹灯籠」、「大きく実れ！到津の森公園20周年記念パネル展」など様々な記念イベントを実施した結果、開園時の平成14年以来、20年ぶりに利用者数が40万人を超え、大いに盛り上がりを見せた。

また、同じく20周年を迎えた「北九州市立いのちのたび博物館」との共同イベント、いのちのたびミニ昆虫博（「いのち」は「ZOO」とつながっている）を開催するなど趣向を凝らした取組みも行われた。

更に、令和5年度は、到津の森公園開園後の利用者（入園者）が800万人を達成したことを、市内外へ積極的にPRを行った。

その他、ゴールデンウィークの営業時間延長や夏休みの土日とお盆に実施したITOZU YORU ZOO ～夜の動物園などの開催は、行楽シーズンや夏休み期間の機を逃さず、集客への弾みをつけた取組みであった。

コロナ禍の影響を受けた指定管理期間であったが、動物とのふれあいなどの定例イベント、森のおはなし探検隊や林間学園などの環境学習イベント、会員限定のバックヤードツアー、飼育員体験などの他、キッチンカーイベントなどによりにぎわいの創出にも努めた。

また、近年、熱中症アラートや天候不順の影響もあり、特に夏季における日中の来園は避けられたが、営業時間を21時まで延長した「ITOZU YORU ZOO～夜の動物園」（再掲）などは、それらをカバーする秀逸な取組であった。

また、ひびき動物ワールドでは、令和4年度から、飼育員による「動物ガイド」を、毎週土・日に開催し、集客に努めた。

到津の森公園・ひびき動物ワールドとも、動物だけに限らず、公園の更なる魅力向上のため、園内に桜やミモザ、シンボルツリーなどの植樹により緑を増やし、子どもから高齢者まで誰もが楽しめるよう取り組んだ。

- ③ 到津の森公園とひびき動物ワールドとの連携では、令和4年度から到津の森公園Zoo shopに「ひびき動物ワールドコーナー」を設置し、商品展開を図った。また、
- ・到津の森公園の年間パスポートによるひびき動物ワールドの入場無料
  - ・両園でのイベント告知やポスター掲示
  - ・到津の森公園が作成するチラシでひびき動物ワールドを告知
- するなど施設相互の連携に努めた。

しかしながら、ひびき動物ワールドについては、主にカンガルー等有袋類の飼育・展示方法についての課題に加え、到津の森公園との距離的制約、隣接するグリーンパークと管理者が異なることによる連携の難しさなど、指定管理者の努力のみでは、集客に結び付きにくい現状がある。

④ 営業・広報活動

- ・北九州市内はもとより、福岡市、下関市等の各幼稚園、保育園・保育所、小学校へのポスター・チラシ配布

- ・西鉄バスやJR、北九州モノレール、筑豊電鉄、北九州空港などの公共交通機関へのポスター掲出・チラシ設置
  - ・修学旅行などの団体利用を促す、近隣都市等の旅行代理店への営業活動
  - ・春の歓迎遠足等での利用促進のため、学校や団体へのダイレクトメールの送付
  - ・市政だよりやタウン誌、フリーペーパー等への掲載依頼
  - ・SNSを最大限に活用した動物の近況やイベント情報などをタイムリーに発信
  - ・マスコミへのイベントやトピックスなどの情報提供
- などを行なった。

**(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。	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]**

■ 利用者の満足度

◇ 到津の森公園

	[参考] H30年度 更新前	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
非常に満足・満足	97.4%	97.8%	97.6%	98.1%	98.1%	99.0%
非常に不満・不満	2.6%	2.2%	2.4%	1.9%	1.9%	1.0%

\*  … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

	[参考] H30年度 更新前	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
非常に満足・満足	99.8%	98.2%	97.1%	99.1%	99.3%	98.14%
非常に不満・不満	0.2%	1.8%	2.9%	0.9%	0.7%	1.86%

\*  … 評価対象年度

■ 再来園の希望

◇ 到津の森公園

	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度

また来たい	98.7%	98.8%	99.1%	99.3%	98.7%	99.0%
また来たいと思わない	1.3%	1.2%	0.9%	0.7%	1.3%	1.0%

\*  … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
また来たい	99.6%	99.0%	98.2%	100.0%	99.5%	99.69
また来たいと思わない	0.4%	1.0%	1.8%	0.0%	0.5%	0.31

\*  … 評価対象年度

■ 従業員の対応（接遇）

◇ 到津の森公園

	[参考] H30年度 更新前	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
非常に満足・満足	97.0%	97.0%	99.0%	99.0%	98.0%	99.0%
非常に不満・不満	3.0%	3.0%	1.0%	1.0%	2.0%	1.0%

\*  … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

	[参考] H30年度 更新前	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
非常に満足・満足	100%	99.0%	98.0%	100%	100%	100%
非常に不満・不満	0%	1.0%	2.0%	0%	0%	0%

\*  … 評価対象年度

- ① 利用者アンケートの結果、施設の満足度について「非常に満足・満足」との回答、再来の希望について「また来たい」との回答が、到津の森公園・ひびき動物ワールドとも指定期間中の平均が98%を超えており、利用者の満足度は非常に高い。
- ② 利用者の意見や要望は、各施設においてアンケート箱等により回収している。また、大きなイベントや団体向けには別途アンケートを行うほか、年2回程度強化月間を設け、積極的に意見を集約するように努めている。
- ③ 苦情に対しては、迅速に報告、処理がなされ、協会内だけではなく、委託業者とも情報共有を行い、同様の事例が発生しないように努めている。また、定期的に職員、委託業者を対象に接遇研修を行っており、利用者アンケートでも「スタッフに大変良くしてもらった」「説明が丁寧だった」「接客に温かみを感じた」等の高く評価する意見が寄せられており、アンケートにおける従業員の対応（接遇）についても、利用者の満足度は非常に高い。
- ④ 園の情報提供については、市政だより、情報誌等の媒体のほか、ホームページなど

で発信している。また、スタッフによるブログの掲載やSNSなどでイベントや動植物の情報を毎日更新するなど、タイムリーな情報の提供に努めている。

園内においては、当日のイベント、展示動物、遊具の運行状況等の情報を南北ゲートの看板に掲示するとともに、園内放送で随時案内している。また、来園者に園内を楽しんでもらえるよう、動物を熟知する飼育員が展示動物の生態、特徴等を紹介する手作り看板を工夫して作成しているほか、新たな設置にも取り組んだ。

- ⑤ サービスの維持向上の取組みとして、開園20周年を記念し、地元企業とコラボして、山田緑地で採れたはちみつを使用した「ふらふわカステラ」や、到津の森公園の飼育員による動物のイラストが描かれた「ネジチョコ」などオリジナルグッズ等の開発・販売や園内マップの充実、園内の老朽化したテーブル・ベンチの更新など、リピーターの増加を図る利用者目線のきめ細かな取組みが行われた。

<b>2 効率性の向上等に関する取組み</b>	<b>30</b>		<b>22</b>
<b>(1) 経費の低減等</b>	20	4	16
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。			
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。			

**【経費推移表の注意事項】**

「指定管理料」は、市の総支出額を反映させるため、令和元年度、令和2年度、令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大に伴う「利用料金」、令和4年度はお出かけ応援事業実施に伴う「利用料金」、「かかり増し経費」及び光熱費高騰に伴う「運営経費」に係る市からの損失補填額（以下「市損失補填額」という。）を含んで記載した。

◇ 到津の森公園

指定管理料(千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	117,689	124,285	164,498	131,474	142,358	122,097
決算	117,689	124,285	164,498	131,474	142,358	122,097

\*  … 評価対象年度

\* 市損失補填額（元年度8,875千円、2年度54,707千円、3年度15,826千円、4年度26,716千円）

総事業費(千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	476,095	489,772	438,535	477,490	486,498	394,844

決算	452,779	440,050	388,936	439,162	380,631	367,605
----	---------	---------	---------	---------	---------	---------

\*  … 評価対象年度

うち光熱水費 (千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	26,839	25,943	26,896	26,866	25,482	25,256
決算	24,496	24,154	22,018	23,474	23,838	19,210

\*  … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

指定管理料(千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	38,837	39,237	42,939	42,115	39,325	39,245
決算	38,837	39,237	42,939	42,115	39,325	39,245

\*  … 評価対象年度

\* 市損失補填額

(元年度634千円、2年度3,696千円、3年度2,872千円)

総事業費(千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	66,055	66,229	65,083	67,500	63,765	69,179
決算	57,769	66,477	61,623	61,052	59,865	63,850

\*  … 評価対象年度

うち光熱水費 (千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	1,327	1,321	1,350	1,354	1,354	1,494
決算	1,305	1,205	1,318	1,615	1,765	1,718

\*  … 評価対象年度

① 経費低減を図る取組みとして、動物の糞のリサイクル（堆肥化）や園内等でのエサの栽培、剪定枝の一部の動物のエサとして活用するなどの日々の努力に加え、合馬まちづくり協議会から竹の葉の提供や近隣企業から剪定枝の提供を受けるなど、地域や企業との協力関係を築いた。

ひびき動物ワールドでは、カンガルー等の飼育動物の適正な飼育頭数を目指すため、他園への貸し出しなどにより、適正な飼育頭数に近づける取組みにより、経費面の低減に繋げている。

② 委託業者とは定期的に情報交換会を実施し、園の方針や今後の予定などを確認し情報共有を行っている。また、業者から毎日、作業工程や日報を提出させ、適切な指示、監督を行ったほか、要望・改善については業者とコミュニケーションを取りながら務

めた。

- ③ 園内の掲示板について、特に獣舎前の案内板は飼育員自らが手作りし、経費の効果的・効率的な執行を図るとともに、ユニークで温かみのある掲示物として、利用者にも大変好評を得ている。

(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。	10	3	6
-------------------------------------	----	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

◇ 到津の森公園

収入(千円)		[更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
利用料金等 収入	予算	266,222	271,488	271,344	203,539	206,898	211,818
	決算	254,110	253,714	186,655	173,810	188,096	192,968
自主事業 収入	予算	92,184	102,874	57,400	158,303	163,957	167,728
	決算	95,195	94,005	32,983	118,229	142,598	137,541

\*  … 評価対象年度

\* 条例の一部改正により令和3年度から利用料金収入であった遊具利用料及び騎乗料が自主事業収入に移行

施設の利用料金等収入は、概ね全体の利用者数と連動するのが一般的である。

到津の森公園は、西日本鉄道(株)が閉園した「到津遊園」を平成14年に市が引継ぎ、「自然環境教育施設」「市民が支える公園」などを基本方針として運営しているため、条例上の減免規定の適用(特に幼稚園、保育園、小中学校の行事)、行政の施策による減免(例えば令和4年度:北九州市お出かけ応援プレミアムサマー事業、令和5年度:福岡県子ども美術館・博物館無料鑑賞事業)が大きく影響し、指定管理者の努力や裁量が利用料金に反映されにくい部分がある。

到津の森公園入園料の≪有料・無料≫別の人数(年度別)

年度	[更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
入園者数人)	382,328	378,742	265,364	326,474	403,995	392,666
有料(人)	259,901	264,216	181,032	225,560	241,481	195,861
無料(人)	122,427	114,526	84,332	100,914	162,514	196,805

無料の割合	32.0%	30.2%	31.8%	30.9%	40.2%	50.1%
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

\*  … 評価対象年度

一方、開園以来、展示動物の生息環境や空間のすみわけを自然に近い形に再現した生態展示を続け、令和4年度には、開園20周年記念式典や記念イベントの開催のほか、レッサーパンダ舎のリニューアルなどの魅力向上に取り組んだ結果、開園時の平成14年以来、20年ぶりに利用者が40万人を超え、取組みの効果がみられた。

行楽シーズンやお盆期間、年末年始の臨時開園やゴールデンウィークの営業時間延長、夏休みの土日とお盆に実施した I TO Z U Y O R U Z O O ～夜の動物園などの開催は、集客への弾みをつけた取組みであった。(再掲)

◇ ひびき動物ワールド

収入(千円)		[更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
利用料金 等収入	予算	12,307	13,040	12,905	11,808	12,546	13,341
	決算	10,952	11,755	7,091	8,138	10,107	8,351
自主事業 収入	予算	14,911	14,586	12,935	16,449	11,975	16,593
	決算	757	47	33	92	144	205

\*  … 評価対象年度

ひびき動物ワールドでは、令和4年度から、飼育員による「動物ガイド」を、毎週土・日に開催し、集客に努めた。(再掲)

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

- |  |    |   |   |
|--|----|---|---|
| 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 北九州市どうぶつ公園協会は、平成26年度より到津の森公園とひびき動物ワールドの管理運営に特化した団体として発足した。職員のローテーション勤務や繁忙期と閑散期、日祝日と平日の職員数の調整など合理的な人員配置の他、ゲートの受付、清掃、遊戯施設の運行業務を専門事業者に再委託し、組織のスリム化を図っている。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取組みとして、飼育スタッフを対象に、動物飼育展示

の専門的技術・能力養成研修を定期的の実施している。

また、協会職員だけではなく委託先の職員を含めた園内に従事する職員全てを対象に、外部講師による接遇研修を行うとともに、園内での実例を踏まえた対応策を職員に周知・共有し、同様の事例が発生しないよう対策を講じている。

- ③ 到津の森公園の市民ボランティア「森の仲間たち」が、動物用のエサ切り、植栽活動などの活動を行っており、園の運営に欠かせない団体となっている。また、到津の森公園の支援団体「到津の森ちからの会」が、園のPRや動物サポーターの募集活動などの支援を行うなど、これら団体と連携、協働した運営を行っている。

市内小中学校等との連携、大学や研究機関との共同研究などの取組みの他、学生の職場体験、博物館・獣医学実習の受け入れや、北九州市立大学、その他地域講座等への職員派遣を行っている。

**(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。	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。			

**[評価の理由、要因・原因分析]**

- ① 個人情報については、個人情報保護法、北九州市個人情報保護条例、北九州市どうぶつ公園協会個人情報保護規程に基づき、適正な取扱を行っている。  
令和4年2月に、職員が不審メールの添付ファイルを開いたことにより、事業参加者等の個人情報（氏名、メールアドレス）が流出するという事案が発生したが、それに対する対応として、各自のパソコンにUSBメモリやスマートホンその他の外部機器を接続しないことやフリーアプリをダウンロードしないこと、並びに不審メールの添付ファイルは絶対に開かないことを徹底したほか、職員に対し定期的にセキュリティ研修を実施し、研修後はその効果を繰り返し検証することで職員の意識向上に取り組んでいる。
- ② 利用者の誰もが気軽に施設を利用し、イベントに参加できるよう、点字ブロックの破損や剥がれなど、バリアフリーに関する補修を優先的に行っている。また、利用者の不満が出がちなトイレ等の清掃にも力を入れ、利用者には不便、不快感を与えないよう心掛けている。

- ③ 人数制限のあるイベントについては、利用者からの批判を受けまいよう、先着順や厳正な抽選による参加者の決定を行い、公平・公正な取扱を行っている。
- 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を行い、不適切な点がないことを確認している。
- ⑤ 日常の安全対策については、施設・設備の保守点検を定期的に行い、不具合の早期発見に努め、安全面に配慮した補修を行っている。特に遊具については、定期的に委託業者との協議を行い、点検している。また、園内飲食物販施設の食品については、常に管理・保管状態などの衛生管理に気を配っている。
- ⑥⑦ 園内パトロールや巡視点検の徹底、警察等関係機関との連携を図り、防犯に努めている。動物逃亡時の対応、感染症対策、台風・大雨の対策など、マニュアルに従い適切な対応を行う体制がとられている。  
感染症対策においては、動物を飼育する施設として、協会独自のマニュアルを作成し、感染症予防や感染症発生時の対策を徹底している。この取組みは先進事例として他の動物園の参考となっている。

**【総合評価】**

合計得点	79	評価ランク	B
<b>[評価の理由]</b>			
<p>『1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み』の「（1）施設の設置目的の達成」では、施設の安全確保・衛生管理及び動物・植栽管理など、到津の森公園、ひびき動物ワールドとも、提案された事業管理計画に基づき実施しており、適切な維持管理水準を保っている。</p> <p>年間利用者数については、コロナ禍の令和2年度と令和3年度を除いた平均達成率は、到津の森公園は101.3%、ひびき動物ワールドは、カンガルー等有袋類の飼育・展示方法についての課題や到津の森公園、グリーンパークとの連携の難しさがありながらも80.9%と両施設とも集客への取組みの効果がみられる。</p> <p>「（2）利用者の満足度」では、利用者アンケートの結果、「施設の満足度」と「従業員の対応（接遇）」についての「非常に満足・満足」との回答、再来の希望についての「また来たい」、との回答が、到津の森公園・ひびき動物ワールドとも指定期間中の平均が98%を超えており、利用者の満足度は非常に高い。</p>			
<p>『2 効率性の向上等に関する取組み』については、「（1）経費の低減等」では、到津の森公園では、動物の糞のリサイクル（堆肥化）や園内等でのエサの栽培、剪定枝の一部の動物のエサとしての活用など、また、ひびき動物ワールドのカンガルー等の飼育動物の適正な飼育頭数に近づける取組みなどが、経費の低減に繋げている。</p>			
<p>『3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み』については、職員のローテーション勤務や繁忙期と閑散期、日祝日と平日の職員数の調整など合理的な人員配置を実</p>			

施す他、ゲートの受付、清掃、遊戯施設の運営業務を専門の事業者へ再委託することにより、組織のスリム化を図っている。

職員の資質・能力向上を図る取組みとして、飼育スタッフへの動物飼育展示等の専門的技術・能力を養成するための研修を定期的実施している。

到津の森公園の市民ボランティア「森の仲間たち」が、動物用のエサ切り、植栽活動などの活動を行っており、園の運営に欠かせない団体となっている。また、到津の森公園の支援団体「到津の森ちからの会」が、園のPRや動物サポーターの募集活動などの支援を行うなど、これら団体と連携、協働した運営を行っている。

北九州市を代表する集客施設としての利用者の安全確保・衛生管理や、動物・植栽の管理、接遇研修の実施など、利用者のサービスの維持・向上に繋がる取組みを積極的に行い、市民からも高い評価を得ている。

#### 【北九州市指定管理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働で、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。

ひびき動物ワールドについては、収入の予算決算の乖離が大きいので、実態にあった予算組みしてもらいたい。また、情報発信に力を入れてもらいたい。

#### 【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)