

## 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 都市整備局河川公園部水環境課
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	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 ・ <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	
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	ホタ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		<input checked="" type="checkbox"/> 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・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 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
<p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	35	4	28
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p>山田緑地及びほたる館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。</p> <p>&lt;山田緑地&gt;</p> <p>① 山田緑地は、戦前から戦後にかけて弾薬庫として使用された跡地を公園整備し、平成7年に「30世紀の森づくりを進める公園」をコンセプトに設置した施設である。</p> <p>このコンセプトを実現するため、「利用区域」「保全区域」「保護区域」の3つの区域に分け、3区域それぞれが、役割と機能を果たしながら、それぞれの区域が利用的、空間的に相互に連携し、それぞれが相乗的に高めあうことを目指し、区域の特性に応じた管理を行った。</p> <p>「利用区域」は、来園者が自由に利用できる区域であり、アドバイザー、専門家の意見を反映しながら順応的管理を行うとともに、利用者が山田緑地の自然に親しむことができるよう、生息する生き物の生態を考慮し、細やかな植物管理、建物等の施設管理を行った。</p> <p>「保全区域」は、利用区域と保護区域との緩衝区域として、植生の維持・創出のため林床の清掃や外来種など阻害樹木の伐採を行うとともに、利用者の安全確保のため枝打ち、伐採を行った。</p> <p>「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、樹林調査、管理上のパトロールなどの特別な場合を除き、原則立ち入り禁止区域として管理を行った。</p> <p>また、「30世紀の森づくりを進める公園」を実現する施設の在り方として、8つの基本方針を掲げ、運営を展開した。</p> <p>(1) 自然環境の保護・保全と次世代への継承</p> <p>(2) 生態系ネットワークの中核拠点としての展開</p>			

- (3) 市民の自然環境教育に関する情報収集・発信
- (4) 緑の基本計画、生物多様性戦略の遂行
- (5) 美しい景観を生かした快適な環境の創出
- (6) 都市に近接した緑豊かなレクリエーション空間の創造
- (7) NPO 法人や企業との協働
- (8) 生態系に配慮した維持管理

② 利用者の増加を目指す取り組みでは、山田緑地のコンセプトに沿った自然観察・環境教育系イベントとして、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」や、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」、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」（令和4年度都市公園等コンクール 優秀賞受賞）など多様なイベントや講座等を実施した。

幅広い年齢層の利用者獲得のため、山田緑地の自然を活かした大型イベント「山田の森フェスタ」や「山田ほたる祭り」、「山田緑地水まつり」などの開催のほか、子育て応援イベント「遊びにおいでよ！ママフリマ（フリーマーケット）」、「防犯・防災体験」など趣向を凝らしたイベントにも積極的に取り組んだ。

また、令和4年度からは、芝生広場の一部をグランドゴルフコースとして設定し、好評を得ている。

これらの取り組みにより、コロナ禍の令和2年度は、臨時休園や団体利用の減少、イベントの中止・縮小などにより、市の要求水準（利用者数58,000人）に達しなかったものの、令和元年度（利用者数65,748人）、令和3年度（利用者数60,537人）令和4年度（利用者数77,908人）、令和5年度（利用者数71,925人）と市の要求水準を上回った。

#### <山田緑地>

利用者数 (人)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
要求水準	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000
目標値	69,000	68,000	68,500	69,000	69,500	69,500
実績	68,138	65,748	56,580	60,537	77,908	71,925

\*  … 評価対象年度

③ ほたる館との連携では、「夜のホタル探検隊」を協働イベントとして実施するほか、飛翔数や生育環境の調査などを行っている。また、山田緑地とほたる館とが近隣施設であることを利用者に対して相互に積極的に案内するとともに、印刷物の掲示・配布や、SNSを活用した掲載記事のシェアなどを行った。

令和4年度からの新たな取り組みとして、ほたる館との協働による出張イベントを行い、施設やイベントのPRを積極的に行った。

④ 広報活動については、イベント情報等の市政だよりへの掲載、マスコミ各社への情

報提供、イベントサイトへの情報掲載、ホームページやSNS（Facebook、X（旧Twitter、Instagram）でのタイムリーな情報発信を行うほか、「LINE」の公式アカウントの取得や子育て情報サイトの活用など、積極的に情報発信した。

営業活動については、幼稚園や保育園、市民センター、児童館でのチラシの配布やPRなど積極的に行った結果、幼稚園等の遠足での利用や市民センター主催のグラウンドゴルフ大会や健康ウォーキング等のイベントでの利用による来園に繋がった。

#### <ほたる館>

- ① ほたる館は、ホタ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平成14年に設置された。

この設置目的達成のため5つの基本方針を掲げ、運営を展開した。

- (1) ホタルの保護育成及び水辺の生き物の生息環境に関する学習・研究
- (2) 水辺環境に関する情報収集や発信及び地域交流の場としての活用
- (3) 山田緑地との効果的な連携
- (4) 年間を通じたホタル（ヘイケボタル）成虫の展示
- (5) ボランティアや市民団体との連携

具体的には、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、ホタル以外にも様々な水辺の生き物を積極的に展示し、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だ。

さらに、水辺の希少生物の繁殖にも積極的に取り組み、継続的な飼育展示を行った。

- 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（講座・工作・体験など）や企画展を開催し、施設利用者の増加に努めた。

コロナ禍となった令和2年度から令和3年度では、感染拡大防止のため、閉館日数が増加した。（令和2年度：69日間、令和3年度：95日間）最終的な来館者数として、要求水準や目標値の達成はできなかったものの、令和4年度からは船場広場や環境ミュージアム等への出張展示による施設PRにも取り組み、令和4年度は延べ約18,000人、令和5年度では延べ約11,000人が来場した。このような積極的な出張展示やPR活動を行ったことで、要求水準数以上の市民と直接接してほたる館の魅力を発信し、来館者数はコロナ禍の倍までに回復した。

#### <ほたる館>

利用者数 (人)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
要求水準	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
目標値	16,800	13,000	13,500	14,000	14,500	15,000
実績	12,985	12,082	3,119	3,011	6,310	6,031
出張展示	—	—	—	—	18,412	11,329

\*  … 評価対象年度

- ③ 山田緑地と発行物の掲示・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。イベントでは、山田緑地で開催された「山田ほたる祭り」や「秋の山田の森フェスタ」について、ほたる館の施設紹介の掲示を共同で行ったほか、「山田緑地ホタルプロジェクト」では、山田緑地内のゲンジボタルの飛翔調査や幼虫や巻貝の生息調査を協働で行うなど連携を図った。
- ④ 環境教育の場としての施設利用を働きかけるため、ポスターや施設案内チラシ、ほたる館だよりを作成し、市内の小学校や市民センター等に配布した。
- また、SNSやインターネットを活用した周知・PRに努めており、来館者へのアンケート調査では、ほたる館を知ったきっかけで「インターネット・SNS」が第一位となっている。

**(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]**

<山田緑地>

①②③ 利用者アンケートでは、「山田緑地で過ごした印象」について、5年間とも「大変よい」「よい」を合わせた割合が、目標値を大きく上回った。

園内に設置する「利用者アンケート」「ご意見ノート」やホームページの「お問い合わせ機能」など、利用者の声を積極的に集約するよう努めており、意見・苦情があった場合は、丁寧な対応を心がけ、利用者の意見に寄り添うことはもとより、管理事務所及び関係スタッフと協議し改善に努め、意見・苦情から対応までを「クレーム対応報告書」として管理事務所内で共有している。

また、アンケートでは自然の豊かさや芝生広場、せせらぎなど緑地全体の雰囲気についての評価に加え、森の家の展示や施設の清潔さ、イベントやスタッフの対応への高評価などが見られ、利用者サービスの維持向上のための取組みの効果が認められる。

<山田緑地で過ごした印象>

満足度	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	95%	88%	90%	92%	94%	94%
実績	91%	96.1%	97.7%	98.2%	98.8%	98.4%

\* 「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

- ④ 行事やイベントの開催情報等について、市政だよりへの掲載、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、ホームページやSNS（Facebook、Instagram、X（旧Twitter））の活用や、毎月1回発行する「山田緑地だより」で広く情報発信を行った。

さらに、山田緑地内の動植物の情報を季節ごとに随時整理し、園内に自生する植物や生息する生き物たちの最新情報の掲示や園内に生息するカエルやヘビの生態展示など山田緑地の魅力の発信に努めた。

- ⑤ 高齢者や車椅子利用者が安全で快適に往来できるよう、森の家の中の展示物やテーブルなどの配置を工夫している。

#### <ほたる館>

- ① ⑤ 利用者アンケートによると、「ほたる館の利用者の満足度」について、未記入不明を除き、5年間とも「非常に満足」と「満足」で100%となっており、利用者の満足度は高い。満足した理由としては「いろいろな生き物がいて、見ているだけで楽しい」がもっとも多く、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」、「標本・虫」が多く選ばれており、ほたる館の強みが活かされた結果となっている。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るなど、施設としての魅力や来館者の満足度を高めている。

#### <ほたる館の利用者の満足度>

満足度	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	90%	88%	90%	92%	94%	96%
実績	100%	100%	100%	100%	100%	100%

\* 「非常に満足」「満足」を満足としている。

\*  … 評価対象年度

- 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。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ふれあい体験やエサやり体験を中止しているが、アンケートで最も多い意見は「いろいろな生き物に触ったり、エサをやったりしたい」という内容であり、今後の状況に応じて再開することを検討している。

- 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、SNSや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。（読売新聞、西日本新聞、NHK、テレビ西日本等）

2 効率性の向上等に関する取組み	3 0		2 2																								
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	2 0	3	1 2																								
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>&lt;山田緑地&gt;</p> <p>①②③ 節電に対する取組みでは、利用者の状況に応じた照明、冷暖房設備の細やかな操作に加え、需要度の低い照明を外すなどの対応を行っている。また、施設の維持補修について可能な限り施設職員が行うことで、維持管理経費の削減を図るなど、効果的、効率的な運営に努めた。</p>																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>指定管理料 (千円)</th> <th>[参考・更新前] H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>54,872</td> <td>55,669</td> <td>56,496</td> <td>56,221</td> <td>56,769</td> <td>56,222</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>54,872</td> <td>55,669</td> <td>56,496</td> <td>56,221</td> <td>56,769</td> <td>56,222</td> </tr> </tbody> </table>	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	54,872	55,669	56,496	56,221	56,769	56,222	決算	54,872	55,669	56,496	56,221	56,769	56,222						
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	54,872	55,669	56,496	56,221	56,769	56,222																					
決算	54,872	55,669	56,496	56,221	56,769	56,222																					
<p>* <input type="checkbox"/> … 評価対象年度</p> <p>*令和2年度は新型コロナの影響による「利用料金減」の補填額276千円を含む</p> <p>*令和4年度は光熱費高騰に伴う「運営経費」の補填額547千円を含む。</p>																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>総事業費 (千円)</th> <th>[参考・更新前] H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>61,872</td> <td>62,127</td> <td>62,768</td> <td>62,799</td> <td>62,830</td> <td>63,596</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>61,085</td> <td>61,783</td> <td>61,012</td> <td>63,197</td> <td>62,612</td> <td>63,835</td> </tr> </tbody> </table>	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	61,872	62,127	62,768	62,799	62,830	63,596	決算	61,085	61,783	61,012	63,197	62,612	63,835						
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	61,872	62,127	62,768	62,799	62,830	63,596																					
決算	61,085	61,783	61,012	63,197	62,612	63,835																					
<p>* <input type="checkbox"/> … 評価対象年度</p>																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>うち光熱水費 (千円)</th> <th>[参考・更新前] H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>7,700</td> <td>6,661</td> <td>6,722</td> <td>6,722</td> <td>6,722</td> <td>6,550</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>6,691</td> <td>5,902</td> <td>5,060</td> <td>5,761</td> <td>7,205</td> <td>7,358</td> </tr> </tbody> </table>	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	7,700	6,661	6,722	6,722	6,722	6,550	決算	6,691	5,902	5,060	5,761	7,205	7,358						
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	7,700	6,661	6,722	6,722	6,722	6,550																					
決算	6,691	5,902	5,060	5,761	7,205	7,358																					
<p>* <input type="checkbox"/> … 評価対象年度</p>																											
<p>&lt;ほたる館&gt;</p> <p>①②③ 光熱費高騰の中、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、職員と学生ボランティアが一体となり、ホテルの</p>																											

エサとなるカワニナの採取や、ホテルを含めた生物・植物の管理を行うなど、ホテルの愛護活動の後継者育成にもつながり、効率的・効果的な経費の執行に努めた。

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	14,713	12,635	12,752	12,752	12,752	12,752
決算	14,713	12,635	12,752	12,752	12,752	12,752

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	15,213	12,635	12,752	12,752	12,752	12,752
決算	14,455	12,509	12,447	12,652	13,721	12,591

※  … 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	1,830	1,836	1,853	1,853	1,853	1,820
決算	2,150	1,975	1,833	2,056	2,044	1,701

\*  … 評価対象年度

(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]

<山田緑地>

- ① 山田緑地の生き物や自然を活かした「山田の森フェスタ」を毎年回開催したほか、毎年、新たなイベントを企画するなど積極的に集客に取り組んだことから、コロナ禍の令和2年度を除き、利用料金収入、自主事業収入ともに、評価対象年度期間を通じて増加傾向にあり、更新前(平成30年度)と比較し、令和5年度は、利用料金収入が33.8%増、自主事業収入が22.5%増となった。

収入 (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	
利用料金収入	予算	5,100	5,090	5,215	5,245	5,275	6,444
	決算	5,519	6,167	5,472	6,242	7,875	7,387
自主事業収入	予算	1,900	1,309	1,309	1,333	1,333	1,392
	決算	1,720	1,589	1,188	1,848	2,188	2,107

… 評価対象年度

<ほたる館>

ほたる館条例において、入館料の規定はない。また、同条例に規定される地域交流

室と研修室の使用料も、立地条件等から、収入等は見込み難く、評価対象期間中収入はない。			
<b>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	<b>20</b>		<b>12</b>
<b>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</b>			
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><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。</p> <p>&lt;山田緑地&gt;</p> <p>① 管理事務所職員6名、園地・植栽管理、園内巡視などの技術職員3名で業務に対応している。また、入園ゲート、森のゲートの管理や森の家の清掃業務を外部委託することで、適切な管理運営に努めた。</p> <p>② 様々な研修会やセミナーなどへ積極的に参加し、職員の資質・能力向上を図った。</p> <p>③ 開園当初から活動を行うボランティア団体「山田グリーンネット」が、自然観察、里山づくり、花壇、イベントの4つのグループで様々な活動を行っている。ボランティアの数も年々増加させており、会員同士の勉強会の開催や、職員対象の研修への参加など、職員と共に能力向上に努めた。</p> <p>&lt;ほたる館&gt;</p> <p>① 管理運営は基本的に2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。</p> <p>② 職員が他の環境型施設（水環境館、到津の森公園「里のいきもの館」等）を訪問し、展示レイアウト等について情報交換や意見交換を行うことで資質向上に取り組んでいる。</p> <p>③ 地元の南丘市民センターと連携し、ほたる館のポスターやほたる館だよりの掲示を行った。また、南丘小学校とは、児童が生活科の学習でほたる館を訪れたり、児童が描いたホタルの絵を展示したりするほか、学校だよりの掲示を行った。</p> <p>北九州ほたるの会とは緊密に連携しており、ホタルの飼育、エサの採取、植物管理、講座などで協力を得ている。また、市内のホタル愛護団体に対して、幼虫の飼育方法や放流時期・方法などの助言を行った。</p> <p>さらに、市内の環境型施設である山田緑地・到津の森公園・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・グリーンパーク等と連携し、お互いのポスターやパンフレットの設置、情報交換を行った。</p>			
<b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</b>			
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	10	3	6

<p>施されているか。</p>			
<p>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。</p>			
<p>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。</p>			
<p>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。</p>			
<p>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。</p>			
<p>⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p>			
<p>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>			
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p>			
<p>※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。</p>			
<p>&lt;山田緑地&gt;</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、イベントや講座参加者の名簿などの管理・処理を行った。</p>			
<p>②③ 正当な理由がない限り来園者の利用を拒まず、また、特定の個人や団体の利用を優先しないよう、子どもから成人、高齢者、障害者まで滞りなく利用できるような管理運営を行った。</p>			
<p>④ 施設の管理運営については、経理に係るモニタリングを実施し、不適切な点がないか確認を行った。</p>			
<p>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・有毒生物への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。</p>			
<p>⑥⑦ 緊急時の連絡表や人員配置などの体制整備のほか、安全訓練の実施や、事故・災害時に使用する備品等を点検し、わかりやすい場所に備えるなど、非常時、災害時に迅速に対応できるよう努めている。</p>			
<p>&lt;ほたる館&gt;</p>			
<p>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基づき、管理・処理を行った。</p>			
<p>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、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を行った。</p>			
<p>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を行った。</p>			
<p>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。</p>			
<p>⑥⑦ 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、消防訓練（通報訓練・消火訓練・避難訓練）を実施した。</p>			

【総合評価】

合計得点	77	評価ランク	B
〔評価の理由〕			
<p>&lt;山田緑地&gt;</p>			
<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』については、「（1）施設の設置目的の達成」では、「30世紀の森づくりを進める公園」のコンセプトを実現するため、「利用区域」「保全区域」「保護区域」の3つの区域の特性に応じた管理を行った。</p> <p>利用者の増加策では、山田緑地のコンセプトに沿った自然観察会や講座の実施、自然を活かした大型イベント等の積極的な取組みを行った。コロナ禍の令和2年度、令和3年度は、臨時休園や団体利用の減少、イベントの中止・縮小などにより、市の要求水準（利用者数58,000人）に達しなかったものの、令和元年度（利用者数65,748人）、令和4年度（利用者数77,908人）、令和5年度（利用者数71,925）は、市の要求水準を大きく上回った。「（2）利用者の満足度」では、利用者アンケート「山田緑地で過ごした印象」について、5年間とも「大変よい」「よい」を合わせた割合が、目標値を大きく上回った。自然の豊かさや芝生広場、せせらぎなど緑地全体の雰囲気についての評価に加え、森の家の展示や施設の清潔さ、イベントやスタッフの対応への高評価などが見られ、利用者サービスの維持向上の取組の効果が認められる。</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、節電や施設の維持管理経費の削減を図り、効果的、効率的な運営に努めた。「（2）収入の増加」では、山田緑地の生き物や自然を活かしたイベントの開催などに積極的に取り組んだことから、更新前（平成30年度）と比較し、令和5年度は、利用料金収入が33.8%増、自主事業収入が22.5%増となった。</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、人員体制では、管理事務所職員6名、園地・植栽管理、園内巡視などの技術職員3名、清掃業務等を外部委託することで、適切な管理運営に努めた。職員の資質向上のため、各種研修会・セミナーへの積極的参加を促すとともに、ボランティア団体「山田グリーンネット」との連携による活動の実施、更には、会員同士の勉強会や、職員研修の開催など、職員の能力向上に努めた。</p> <p>個人情報管理、平等利用、指定管理業務収支の適正性、危機管理体制等については、法令やマニュアル等に従い、適正に対応している。</p>			
<p>&lt;ほたる館&gt;</p>			
<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』のうち「（1）施設の設置目的の達成」については、ホテルの生態展示や水生生物の展示を行い、設置目的に沿った取組みがなされている。</p>			

また、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながらの運営となり、最終的な来館者数は要求水準や目標値の達成はできなかった。しかし令和4年度からは船場広場や環境ミュージアム等への出張展示による施設PRにも取り組んだところ、令和4年度は延べ約18,000人、令和5年度では延べ約11,000人が来場した。このような積極的な出張展示やPR活動を行ったことで、要求水準数以上の市民と直接接してほたる館の魅力を発信することが出来た。

また、「(2) 利用者の満足度」については、目標値を超えて100%を記録しており、高いリピート率（総来館者数のうち半数近くがリピーター）を実現していることから、丁寧な接客などで質の高いサービスを提供している。

『2 効率性の向上等に関する取組み』については、光熱費が高騰する中で、照明等のこまめな消灯の励行等により経費削減に努めている。また、職員と学生ボランティアが一体となり、ホテルのエサとなるカワニナの採取や、ホテルを含めた生物・植物の管理を行うなど、ホテルの愛護活動の後継者育成にもつながり、効率的・効果的な経費の執行に努めた。

『3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み』については、適切な人員配置が行われている。また、近隣の市民センターや小中学校とほたる館見学や学校の職場体験授業等で連携を行うとともに、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て情報交換等を実施している。

平等利用、安全対策、危機管理体制については、法令の定めに従って適切に対応するとともに、危険箇所の点検と防犯の観点から、毎日の定期巡回を実施している。

#### 【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。市と指定管理者が協働で、他施設の例も参考に、市民サービスの向上に向けて、取り組みを進めてもらいたい。

#### 【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)