

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	グリーンパーク（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]		単位：人				
利用者数	【参考】 H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
要求水準	360,000	360,000	360,000	360,000	360,000	360,000
目標値	450,000	495,000	510,000	520,000	540,000	550,000
実績	460,943	518,205	333,618	409,994	483,831	466,905
※ <input type="checkbox"/> . . . 評価対象年度						
※R2 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R2年4月11日～5月12日まで32日間休園						
※R3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R3年5月12日～6月20日まで40日間休園						
① ②指定管理業務の状況、利用者の増加、利便性を高めるための取組み						
<ul style="list-style-type: none"> 5カ年の利用者数を平均すると442,511人となり、要求水準360,000人をクリアしている。令和元年度は指定管理制度導入後、過去最高の518,205人を記録しているが、その主な要因は、指定管理者自ら民間資本にて設置した西日本初のアスレチック遊具「空中冒険遊具あみ〜ご」など、魅力的なアトラクションやイベント、講座の充実によるものである。令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の流行に伴う外出自粛、外出控えの影響が大きく、目標値には達しなかった。コロナ渦が落ち着いた令和4年度は利用者数が増加したが、令和5年度は、昭和21年の統計開始以降、西日本の夏の気温が1位タイの気温となり、熱中症アラートが多発されるなど猛暑の影響による外出控えなどもあり、利用者数が伸びなかった。 新型コロナウイルス感染症の流行下においても、令和2年度は、指定管理者自ら民間資本により設置した「ディノパーク」や、市が設置した新たな遊具（令和3年度「化石の谷&によきによきの森」令和4年度「太陽の丘」）の管理運営など、新たな取り組みを次々に実施した。 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 						

沿って行き、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。

- ・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始め、バラ園管理、園内の樹木管理、花壇管理など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にはチューリップ、秋にはコキアを植えて来園者を楽しませた。
- ・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、特に子ども達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を展示した。
- ・多数のイベントを開催し、施設利用者増加の誘因となった。
- ・「しゃぼん玉デイ&ナイトショー」（令和3年度～）を開催。間近で体験できる、しゃぼん玉師の技と風に舞う多数のしゃぼん玉に、子ども達は魅せられ、はしゃいでいた。ナイトショーは、音楽と照明による幻想的な空間を創出し、大人が楽しめるイベントとなった。
- ・春と秋のバラフェア期間中に、「花と緑のワークショップ」など各種イベントを実施。ハーブの蒸留体験やアロマ体験、草花の寄せ植えやドライフラワーアレンジメントなど、草や花に実際に触れる、嗅ぐなど体験型のワークショップを実施した。
- ・夏季に「プールイベント」を実施。じゃぶじゃぶ池、25mプール、未就学児用プールやウォータースライダー、パワーパドラー（手漕ぎボート）などの幅広いメニューを運営し、夏季の避暑対策として大変好評であった。
- ・響灘緑地グリーンパーク30周年イベントとして、「巨大デジタルいきもの探検」（令和4年度）を実施した。プロジェクションマッピングを駆使し、普段触ることのできない生き物に触れ、反応を楽しむことができるイベントを実施した。
- ・チーズフェスや麺まつりなど、趣向を凝らしたテーマを設定した各種「キッチンカーイベント」を実施。昼時には各店舗で行列ができるほどの盛況ぶりであった。
- ・GP初のイースターイベントの実施（令和5年度）（サンリオのキャラクター「キティ、マイメロディ」によるクイズ・ダンスショーなど）

④ 営業・広報活動

- ・プレスリリースを精力的に行い、花や植物の情報を時期を逃さないよう適宜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取り上げられた。特にキッチンカーイベントや、バラフェアなどの人気イベントは積極的な広告展開の結果、複数メディアに取り上げてもらうことができた。
- ・事業ごとのチラシを作成して年12回ほど市内外の幼稚園や保育園、小学校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。
- ・各種団体、施設との連携の取り組みについては、春のバラフェアの広報活動として、北九州空港に大型鉢植えのバラを多数展示した。また、白野江植物公園にも大型の鉢植えを設置、互い施設のPRにつなげた。

(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】

総合的な満足度

満足度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
実績	93%	97.1%	98.3%	97.2%	96.6%

植栽についての満足度

満足度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
実績	96.3%	97.0%	96.4%	97.1%	96.9%

スタッフの対応についての満足度

満足度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
実績	94.8%	97.1%	97.1%	97.9%	97.8%

※ . . . 評価対象年度

※ 「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。

①②③ 利用者の満足度・利用者からの意見に対する取組み・苦情対応

- ・利用者アンケートは、四半期ごとを目安に、大きな行事に合わせて実施し、利用者の要望・意見を細かく拾い改善につなげた。
- ・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5カ年平均で96.4%と概ね利用者の好評を頂いている。
- ・項目ごとの満足度については5カ年平均で植栽については96.7%、スタッフの対応については96.9%と高評価だった。
- ・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 利用者への情報提供

- ・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を積極的に行った。
- ・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。
- ・プレスリリースを精力的に行い、テレビ、ラジオ、新聞、雑誌に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に努めた。

⑤ その他

- ・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、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。

(バラ講座、楽しい野菜づくり講座、芝生でヨガ教室など)

- ・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、グリーンパークをいつでも楽しんで貰えるよう、室内のイベントにも注力している。令和5年度から室内でこどもが遊べるキッズランドを始めた。ふわふわ遊具などの人気アトラクションも設置し、雨天時の集客対策を強化した。また、酷暑時には水遊びイベントにも注力し、集客力を高めた。
- ・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。
- ・SNSも活用した集客対策として、バラフェア期間中に、ハート型バラボード等、写真スポットを設置した。

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組みがなされ、その効果があったか。	20	3	12
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]

単位：千円

指定管理料	【参考】 H30年度 (更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	331,959	331,487	344,727	333,821	322,951	312,388
決算	331,959	324,172	324,368	321,618	320,489	312,388
コロナ補填等	0	7,315	16,425	8,629	2,462	0

※R1・2・3 新型コロナウイルス感染拡大等に伴う契約変更あり。

※R4はお出かけ応援事業による利用料金無料の減収補填あり。

単位：千円

総事業費	【参考】 H30年度 (更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	429,754	458,781	462,582	474,743	466,805	444,000
決算	447,544	464,440	455,617	443,757	447,742	432,079

※ ・・・評価対象年度

※R2 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R2年4月11日～5月12日まで32日間休園

※R3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R3年5月12日～6月20日まで40日間休園

① 経費の低減・取組み

- ・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。

- ・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。
- ・年に数回、ポニー広場で発生した馬糞を産業廃棄物として処分していたが、令和3年度から、花壇の土壌改良堆肥として再利用している。
- ・5カ年の総事業費決算額の平均は448,727千円で、H30年度と比較すると、総事業費が1,183千円増加している。これは、歳出削減の取り組みにも関わらず人件費や光熱水費が高騰傾向にあったことが要因としてあげられる。

② 再委託の適正水準

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 効果的・効率的な執行

- ・高額の商品（一定金額を超えるもの）などを発注する際には組織内で稟議する体制を構築しているほか、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、経費の低減に努めている。
- ・消耗品等については再生利用・再使用などを徹底している。また、事務所照明の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、新電力を導入して最も効率的となる契約形態を取るなど、経費の低減につながる様々な取り組みを行った。

国際情勢などによる光熱水費の増加や、人件費高騰などの影響も受けて単価は増加傾向にある。

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

[評価の理由、要因・原因分析]

単位：千円

収入		【参考】 H30年度 (更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
利用料金収入	予算	56,979	105,080	107,810	110,660	114,080	112,200
	決算	77,875	97,906	74,723	87,042	99,392	96,557
自主事業収入	予算	38,203	29,529	30,404	42,465	32,236	70,400
	決算	38,863	37,015	19,866	68,265	66,656	61,757

※ ・・・評価対象年度

※R2 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R2年4月11日～5月12日まで32日間休園

※R3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R3年5月12日～6月20日まで40日間休園

※R3決算より、設置管理許可で行っていた一部の事業（あみーご、ディノパーク等）を自主事業に組み込んだ。

①収入増の取組み

- ・利用料金収入の決算額については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、どの年度も目標（予算）を下回っている。しかし、5カ年平均の決算額91,124千円と更新前の平成30年度の決算額77,875千円を比べると、13,249千円増額となり、17.0%の増となっている。
- ・自主事業収入については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で入園者が少なかったことから、令和2年度は予算額を下回っている。しかし、5カ年平均の決算額50,712千円と、更新前の平成30年度の決算額38,863千円を比べると11,849千円増額となり、30.5%の増となっている。これは、指定管理者が民間資本にて設置したプールや遊具等の収入が大きい。
- ・キッチンカーイベントなどの人気のイベントを増加させて集客に努めた。
また、集客できるイベントの際には、合わせて「ふわふわ遊具」を設置するなど、楽しめる有料遊具の設置を行い、市民の満足度を高めるとともに、自主事業収入の増加に努めた。

【参考】

- ・令和元年度：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」（指定管理者設置）、世界最長のブランコ「100人ブランコ」（市設置）
- ・令和2年度：恐竜をモチーフにした屋外型のエデュテイメント施設「ディノパーク」（指定管理者設置）「でこぼこ広場（ゴムチップ舗装の遊具）」（市設置）
- ・令和3年度：「化石の谷（クライミング遊具）&によきによきの森（鉄棒遊具）」（市設置）
- ・令和4年度：「泉湧く森（砂場）」（市設置）
- ・令和5年度：「太陽の丘（滑り台）」（市設置）

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	10	4	8
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 人員配置の合理性			
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 			
② 職員の能力等向上の取組み			
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の資質・能力向上を図る取組みとして、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実施している。 			
③ 地域・関係団体等の連携等			

- ・響灘緑地の近くにある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、九州工業大学との環境調査にかかる共同研究や竹等を再利用したミニ門松づくり、地元の商店主による地域振興イベントなどで多くの団体と連携を図った。
- ・バラ愛好家が運営する「グリーンパーク・ばらとも会」のメンバーによるバラの挿し木苗作り、剪定などボランティア活動を実施した。
- ・他施設との連携プロジェクト「アサギマダラスタンプラリー」のため、アサギマダラが好むフジバカマを移設した。
- ・西南女学院大学観光文化学科と連携し、写真映えする空間やフードメニューを提供するピクニックイベントを行った。
- ・九州国際大学・北九州市障害者スポーツセンターと協力し、ボッチャやモルック等、障害の有無にかかわらずだれもが楽しめるスポーツをラリー形式で楽しめるイベントを開催した。
- ・グリーンパークのイベントチラシに若松区のイベント情報を掲載するなど、若松区との連携を図り、区のにぎわいに寄与した。

(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	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】

- ① 個人情報の保護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いる
- ② 平等利用・公平選定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 収支や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よう確認を行っているが、決算報告の誤りが見つかり修正したことがあった。それ以降体制を強化して、適切な経理に努めている。
- ⑤ 事故防止などの安全対策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、休日などでも本市に速やかな報告がなされている。

- ⑥ 危機管理体制・事故発生時や非常災害時の対応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定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。園内でセアカゴケグモが確認された際にも、保健所と連携し、巡視や巣の撤去、薬剤の散布に加え、入園者への情報提供を速やかに行った。

【総合評価】

合計得点	81	評価ランク	A
[評価の理由]			
<p>5カ年の入園者数を平均すると442,511人となり、要求水準360,000人をクリアしている。令和元年度に指定管理制度導入後、過去最高の入園者数518,205人を記録しているが、その主な要因としては、指定管理者が民間資本にて設置した西日本初のアスレチック遊具「空中冒険遊具あみ〜ご」など、魅力的なアトラクションやイベント、講座の充実によるものである。令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の流行や猛暑の影響もあり、コロナ禍以前ほどには利用者数が伸びなかった。その中でも、プロジェクトマッピングやVRなどのテクノロジーを活用したイベントや、照明と音響で昼夜楽しめる「しゃぼん玉ショー」、夏に行う各種プールイベント、春と秋のバラフェア時期に、香りに着目した体験型の講座を行う等、季節に応じた様々なイベントで利用者を楽しませた。またキッチンカーイベントなど食に関するイベントも各種実施、入園者の満足度の高い取り組みを各種行い、本市を代表する市内最大の都市公園として適切な維持管理水準を保ったことを評価したい。また、広報については、入園者の増加策として積極的に各種メディアへの働きかけを行ったほか、若松区とも連携してにぎわいづくりに貢献した。</p>			

[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]

設置目的の達成、収入の増加など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。

また、指定管理者に対する利用者の評価が適切に把握できるように、アンケートの取り方を工夫してもらいたい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	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)