

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局農林水産部総合農事センター
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	北九州市立総合農事センター	施設類型	目的・機能
	所在地	小倉南区横代東町一丁目6番1号	I	— ⑧
	設置目的	農業の試験研究、家畜の飼養等を行い、農業の振興発展に寄与するとともに市民に開放して農業知識の普及向上を図る。		
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	ワールドミクニ共同事業体		
	所在地	小倉北区大手町11番2号		
指定管理業務の内容	総合農事センターの業務のうち次の業務を行う。 指定管理区域の管理・運営（施設、機械、植栽等の維持管理、来園者対応等）、直売所の運営、木曾馬の飼養、イベントの開催 他			
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント				
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み				
(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。				
[所見]				
総合農事センターは「農業の振興」、「市民と農業の接点」、「憩いの場の提供」を基本方針としている。平成30年度から指定管理制度を導入し、施設の提供、利用者対応、にぎわいづくり、施設、設備、植物、動物の管理業務等を指定管理業務としている。				
施設 利用者数	【参考】H29年度 (市の直営)	H30年度	R1年度	R2年度
要求水準		300,000人	300,000人	300,000人
目標値	320,000人	320,000人	340,000人	340,000人
実績	284,882人	346,769人	315,702人	215,483人
※ ・・・評価対象年度（以下同じ）				
展示ホール 延べ利用実績	【参考】H29年度 (市の直営)	H30年度	R1年度	R2年度
要求水準		150日	150日	150日
目標値	設定なし	150日以上	150日以上	150日以上
実績	170日	198日	150日	51日
① ② 目標の達成、利用者増に向けた取組				
指定管理業務については、施設の設置目的に基づき提案された事業計画に沿って行われた。植物管理については芝生広場、バラ園、花壇、樹木等を適切に管理し、四季折々の草花は利用者の好評を得ている。また、兼ねてより計画していた総合農事センターの新たな愛称の募集を開始（令和3年度に愛称決定）するなど話題作りを行った。				
施設の維持管理については、各種点検を適切に行い、不具合がある際は市へ情報共有し、市と連携して修繕等の対応を行った。なお、施設管理業務の一部不足等については市の指摘により是正されたが、チェック機能を向上し適正な管理に努められたい。				
農林ショップについては、細やかな接客や衛生管理に努め、適切に運営しており、市				

内産農林水産物のPRを目的としたイベント等を定期的に行い、集客を図っている。

自主事業については、指定管理者のノウハウを活かし、カフェ、バーベキューガーデン、ドッグラン、遊具の設置等のほか、令和元年度から開催し好評を得ている体験型事業「NOUJI学園」をはじめ、マルシェ、SNSを活用したフォトコンテスト、COW買うフェスタ等、様々なイベントに取り組み、にぎわいづくりを行った。また、ご当地ヒーロー「クロフネマン」のPR大使就任など、新たな取り組みにより集客を図った。

令和2年度の施設利用者数は215,483人となり、要求水準、目標値及び前年度実績を大きく下回った。また、展示ホール延べ利用実績については、51日となるなど、目標値の150日を大きく下回っている。これらの要因としては、新型コロナウイルス感染症対策による臨時休園(31日間)や貸室利用の制限、動物ふれあい等の事業やイベントの休止の影響等が考えられる。

③ 該当なし

④ 効果的な営業・広報活動

ホームページ及びSNSを活用し、花きの開花情報、イベント情報、農林ショップの情報など、利用者が求める情報を発信した。特にSNSに関しては、その拡散性や口コミ効果を活用し、その性質を最大限に活かした発信を行った。

そのほか、市政だより、タウン誌への掲載、テレビ等の媒体の活用、周辺地域へのポスティングなど、あらゆる層に向けた発信を行った。

(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。
- 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。

[所見]

満足度	H30年度	R1年度	R2年度
目標値	95%	95%	95%
実績	97.2%	98.3%	95.8%

※「非常に満足」、「満足」を満足として算出。無回答は分母から除いている。

アンケート項目：園内の整備状況

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R2(4~3月)	43	65%	35%	0%	0%

アンケート項目：施設運営やイベント

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R2(4~3月)	41	49%	44%	5%	2%

アンケート項目：動物展示、ふれあい体験

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R2(4~3月)	42	60%	33%	5%	2%

アンケート項目：スタッフの対応

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R2(4~3月)	40	63%	35%	3%	0%

① 利用者アンケート

館内据え置きによるアンケートを行い、利用者の満足度を測っている。

令和元年度10月より満足度に係る設問を4つに細分化している。各項目の満足度は概ね高い値を示しており、集計した値についても前年度を下回っているものの、目標値の95%を上回る高い水準となった。

② 利用者意見の把握・反映

アンケートにより利用者の意見収集に努めている。アンケートで得た意見については、検討材料とし、利用者が動物を見やすくなるようヤギ飼育施設の移設やカピバラ飼育施設の改装を行うなど、一部を施設運営へ反映させている。

③ 苦情に対する対応

地域住民から草刈り時のエンジン音について苦情が寄せられた際には、早朝に騒音を伴う作業を行わない等の改善を速やかに行うなど、誠実に対応している。

④ 利用者への情報提供

イベント等の情報は、園内掲示、ホームページ、SNS、チラシ、広告掲載等により行っている。また、自立式の園内誘導看板を新設するなど、利用者の利便性向上に取り組んでいる。

⑤ サービスの質を向上させるための取組

コロナ禍においても利用者が園内で安心して時間を過ごせるように、感染予防対策を講じたテイクアウトショップを農林ショップに併設し、利便性の向上を図っている。

また、緊急時の救護室として利用するために、簡易ベッドを会議室に設置するなど、来園者の安全性の向上に努めた。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。
- 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。

[所 見]

指定管理料	H30 年度	R1 年度	R2 年度
予算	39,670 千円	39,542 千円	40,095 千円
決算	39,670 千円	39,542 千円	40,095 千円

総事業費	H30 年度	R1 年度	R2 年度
予算	82,021 千円	64,020 千円	58,250 千円
決算	84,723 千円	56,428 千円	52,349 千円

うち光熱水費	【参考】H26～H28 年度平均(市の直営)	H30 年度	R1 年度	R2 年度
予算		4,160 千円	5,780 千円	5,780 千円
決算	4,333 千円	5,750 千円	5,941 千円	5,394 千円

① ③ 経費低減の取組み、効果的・効率的な執行

令和 2 年度については、新型コロナウイルス感染症拡大防止による休園やイベントの制限もあり、積極的な広告宣伝やイベントの開催ができず、それに伴う経費の支出が抑えられたため、総事業費は前年度及び予算を下回った。

また、水道光熱費についても前年度及び予算を下回っており、節電等の取組の効果が出ているといえる。

総事業費が抑えられた一方、休園期間があったにもかかわらず、人件費や消耗品費等の一部に予算額を上回る経費が存在するため、適切な経費執行や管理運営が望まれる。

② 再委託の状況

清掃や設備の保守点検等の業務を再委託している。委託先は過去実績やコストを考慮して選定されている。なお、過年度に再委託していた設備点検業務の一部不足があり、市の指摘により是正されたが、再委託している業務についても、チェック機能を向上し適正な管理に努められたい。

(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。

[所見]

収入		【参考】H29年度 (市の直営)	H30年度	R1年度	R2年度
利用料金収入 (駐車場)	予算		10,780千円	7,000千円	6,000千円
	決算	4,468千円	7,252千円	6,684千円	5,221千円
利用料金収入 (貸室等)	予算		1,200千円	1,279千円	1,900千円
	決算	1,205千円	1,269千円	1,940千円	1,008千円
利用料金収入 (合計)	予算		11,980千円	8,279千円	7,900千円
	決算	5,673千円	8,521千円	8,624千円	6,229千円

収入		H30年度	R1年度	R2年度
その他収入 (農林ショップ 売上)	予算	107,000千円	92,883千円	70,630千円
	決算	81,919千円	69,842千円	58,680千円
その他収入 (農林ショップ 粗利)	予算	22,580千円	14,000千円	7,675千円
	決算	10,085千円	8,459千円	7,219千円

① 収入増に向けた取組

利用料金制度を導入しており、駐車場、本館展示ホール、研修室等の利用料金を収入としている。令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、前年度大きく下回る結果となった。利用料金収入については、前年度の決算額に基づいた予算額を毎年設定しているため、目標にあたる予算額が年々減少する形となっている。今後、集客につながる取組等による収入増の工夫に期待する。

農林ショップについては、買取仕入れのロス等により、粗利が低い状態であったが、商品内容の刷新を行い、徐々に粗利率の改善が進んでいる。今後は、ロスの軽減や粗利率の高い加工品の売上増のほか、仕入れ販売を減らし地元生産者からの委託販売を増やすなど、収入増に向けた取り組みが求められる。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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。
- 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。

① ② 合理的な人員配置、職員の資質・能力向上を図る取組

共同事業体の組織力を活かし、eラーニング研修、他の公園施設との情報交換、定期的な職員研修等を行いオペレーション熟度の向上を図っている。また、本社より数名の職員を外向させることで、経費削減を行いつつ、管理業務の向上を図っている。

ただ、市による令和2年度モニタリングにおいて、過年度の設備点検業務の不足や会議室等の清掃状況について指摘を行った。これらは是正されたが、指定管理業務全般が適正に行われるよう、チェック機能を向上し適正な管理に努められたい。また、日々の施設管理にあたっては、状況に応じた適切な対応が必要となる。スピード感を持って課題解決に臨めるよう職員の資質・能力向上の取組を期待する。

③ 地域や関係団体等との連携・協働

当施設は、市の直営時から展示ホールを利用した花木の愛好団体による展示会等を引き続き開催している。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響から例年行っていた職場体験などの地域連携の取組を、止むを得ず中止している。そのような状況の中でも、屋外の芝生広場を利用し、近隣幼稚園や小学校等の感染対策に配慮した遠足が施設内で行われ、地域の憩いの場や遠足地として親しまれている。

また、令和2年9月の台風接近の際には、地域の避難所として開設されており、地域住民の安全確保に一役を買っている。

(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。
- 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。

[所見]

① 個人情報の保護

展示ホール等施設利用や自主事業に際して取得した個人情報について、関係法令を理解し、適切に整理、保管を行っている。

② 平等利用に関する配慮

休憩用のテーブル・椅子、貸し出し用のベビーカー・車椅子を設置し、子供から高齢者までが平等利用できるように配慮している。テーブルと椅子については、ソーシャルディスタンスを保つために、距離をとって配置するなどの対応をとっている。

③ 該当なし

④ 収支状況

施設の管理運営（指定管理業務）に係るモニタリングを市が実施しており、収支の内容に不適切な点はないことを確認している。なお、過年度の設備点検業務の一部不足に

については、令和3年度に会計処理することとしている。

⑤ 安全対策

日常的な巡回や点検により施設の不具合の早期発見に努めている。発見された不具合に対しては、速やかに市に報告され、指定管理者と市が協力し対処しており、バリケード設置や軽微な修繕等適切な対応がなされた。

⑥ 防犯、防災、危機管理体制

当年度、大きな事件・事故等の発生はなかった。

花苗・園内果樹の盗難が一部発生しており、近隣の石田交番との連携、園内巡回等により防犯に努めた。

防災については、危機管理マニュアルによる役割分担等を行った。

⑦ 事故発生時や非常災害時の対応

令和2年度、園内での事故や災害の発生は無かった。台風や大雪による警報が発令された際は、市と協議し休園措置を行い、令和2年9月の台風接近の際には、地域の避難所として開設されており、地域住民の安全確保に一役を買っている。

【総合評価】

[所見]

- ・ 「市民と農業の接点」、「憩いの場の提供」という当施設の基本方針に沿って、指定管理業務については市と連携しながら行った。芝生や花壇など植物の管理や動物の飼育を適切に行い利用者の好評を得た。
- ・ 自主事業については、カフェ、バーベキューガーデン、ドッグラン、遊具の設置等を行ったほか、マルシェ、SNSを活用したフォトコンテスト等に取り組んだ。例年行っていた動物ふれあいについては休止しているものの、ご当地ヒーロークロフネマンのPR大使就任など、新たな取り組みにより集客を行った。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響もあり、施設利用者数、展示ホール延べ利用実績は要求水準、目標値及び前年度実績を大きく下回った。一方、アンケート結果では、利用者満足度の目標値の95%を超えており、概ね満足を得られた。
- ・ 経費の低減については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からイベント開催等が制限されたため、広告宣伝費やイベント経費が抑えられた。しかし、予算額を上回る経費が存在するため、適切な管理運営が望まれる。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響から、例年行っていた職場体験などの地域連携の取組は中止となったが、屋外という施設の特性を利用し、遠足などを受け入れて地域に親しまれた。
- ・ 日常点検で発見された施設内の不具合については、速やかに市と協議し、バリケード設置や軽微な改修工事等で対応した。
- ・ 台風や大雪による警報が発令された際は、市と協議し休園措置を行った。令和2年9月

の台風接近の際には、地域の避難所として開設された。

- ・ 市による令和 2 年度モニタリングにおいて、会議室等の清掃状況について指摘を行った。これらは是正されたが、指定管理業務全般が適正に行われるよう、チェック機能の向上や職員の資質・能力向上の取組を期待する。

[今後の対応]

令和 2 年度は指定管理導入 3 年目となり、施設の管理運営は一定の水準で行われた。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休園等の影響により、施設利用人数や展示ホールの利用日数の目標は未達成となったが、そのような状況下でも利用者アンケートの結果は目標値の 95%を上回る高い水準となったことは評価できる。

今後も市と連携し、適正な指定管理業務、感染予防対策を講じた円滑な施設維持管理を行い、ウィズコロナ時代に対応した管理運営を期待する。

