

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	建設局公園緑地部公園管理課
評価対象期間	平成30年4月1日～令和4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		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	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		
[評価の理由、要因・原因分析]					
(単位：人)					
利用者数	【参考・更新前】 H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
目標値	62,000	63,000	70,000	56,827	62,061
実績	98,153	84,905	64,907	50,357	44,448
目標達成率	158.3%	134.8%	92.7%	88.6%	71.6%
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度					
※利用者の目標値については、令和2年度（4月11日～5月12日）・令和3年度（5月12日～6月20日）は臨時休園を行っているため、目標数を算定しなおしている。					
<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、平成30年度は目標値を上回っているが、令和元年度以降は目標値を下回っている。これは、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い市の要請により臨時休園したことや再開後も外国人利用者や団体利用者が激減したこと、年配の利用者が来園を控えたことが減少の大きな要因である。</p> <p>一方、感染状況が落ち着いている時期の利用者数については、コロナ禍以前の水準まで戻りつつあり、屋外施設である白野江植物公園が家族等の外出先として選択されることが多かったためと考えられる。</p>					
② 利用者を増やすための取り組みとして、これまでの入園者の動向やニーズを考慮し					

た実施計画をたて、公園の資源を活用したイベントや体験プログラムを実施し、新規利用者、リピーター双方の獲得に努めた。

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常時対応している。

- 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、テレビやラジオへの植物の見頃に合わせたプレスリリースや、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はじめ、旅行会社の情報誌、種苗カタログ、地域の季刊誌、日本自動車連盟（JAF）の情報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の依頼とともに、PRを兼ねた駅構内での花壇や植木鉢の管理を行った。また、福岡市市営地下鉄での車内広告を行った。

営業活動については、国内外旅行者意見交換会に参加したほか、関門地区の観光誘致を目的とした「関門観光企画営業担当者会議」に参加し、北九州市、下関市の地域の事業者、行政との連携を密にすることで、コロナ収束後の国内外の観光客誘致に向けた活動を行った。

(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。	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]

◆ 園内の整備状況

満足度	[参考・更新前] H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
大変満足・満足	95.8%	98.2%	96.4%	94.3%	97.7%
やや不満・不満	4.2%	1.8%	3.6%	5.7%	2.3%

* … 評価対象年度

◆ スタッフの対応

満足度	[参考・更新前] H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
とても良い・良い	97.1%	97.9%	95.2%	98.5%	98.2%
不満・とても不満	2.9%	2.1%	4.8%	1.5%	1.8%

* … 評価対象年度

◆ 再来園の希望

満足度	[参考・更新前] H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
また来たい	97.5%	98.5%	99.1%	94.7%	99.4%
来たくない	2.5%	1.5%	0.9%	5.3%	0.6%

* … 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4カ年平均96.7%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、4カ年平均97.5%の利用者が「とても良い」「良い」と回答している。

どの項目の4カ年平均も参考値である平成29年度を超えており、利用者の満足度が高まっているといえる。

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と思われる。

- 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するとともに、園に関する意見を直接聞いた。アンケート結果や意見を分析し、新たな事業の導入や既存事業の拡充を行うなど、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。
- 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、樹名札の拡充や草本類用名札など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。
- ⑤ サービスの維持・向上として、園内の甘味処「御花茶屋」の運営やケータリングサービスを実施した。物品販売に関しては、オリジナル商品の販売を行ったほか、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。また、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、門司警察署と相談のうえ、案内看板の掲示を行う取組を行った。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		24																																																						
(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。																																																									
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>【経費推移表の注意事項】1 「指定管理料」は、市の総支出額を反映させるため、新型コロナウイルス感染拡大による利用料金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。</p> <p>2 「総事業費」は、指定管理者が行った事業規模を適切に反映させるため、市損失補填額を除いて記載した。</p> <p>3 上記1及び2に伴い令和元年度については、必要な額の補正を行った。</p> <p>(指定管理料)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>指定管理料 (千円)</th> <th>[参考・更新前] H29年度</th> <th>H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>53,031</td> <td>51,840</td> <td>52,038</td> <td>55,484</td> <td>55,207</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>53,031</td> <td>51,840</td> <td>52,038</td> <td>53,584</td> <td>55,207</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 市損失補填額(元年度848千円、2年度1,962千円、3年度3,585千円)</p> <p>* <input type="checkbox"/> … 評価対象年度</p> <p>(総事業費)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>総事業費 (千円)</th> <th>[参考・更新前] H29年度</th> <th>H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>65,878</td> <td>63,600</td> <td>63,561</td> <td>64,462</td> <td>64,462</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>69,369</td> <td>64,876</td> <td>60,934</td> <td>56,212</td> <td>67,302</td> </tr> </tbody> </table> <p>* <input type="checkbox"/> … 評価対象年度</p> <p>(うち、光熱水費)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>うち光熱水費 (千円)</th> <th>[参考・更新前] H29年度</th> <th>H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>1,340</td> <td>1,529</td> <td>1,529</td> <td>1,529</td> <td>1,529</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>1,323</td> <td>1,869</td> <td>1,941</td> <td>1,557</td> <td>1,703</td> </tr> </tbody> </table>				指定管理料 (千円)	[参考・更新前] H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	予算	53,031	51,840	52,038	55,484	55,207	決算	53,031	51,840	52,038	53,584	55,207	総事業費 (千円)	[参考・更新前] H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	予算	65,878	63,600	63,561	64,462	64,462	決算	69,369	64,876	60,934	56,212	67,302	うち光熱水費 (千円)	[参考・更新前] H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	予算	1,340	1,529	1,529	1,529	1,529	決算	1,323	1,869	1,941	1,557	1,703
指定管理料 (千円)	[参考・更新前] H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度																																																				
予算	53,031	51,840	52,038	55,484	55,207																																																				
決算	53,031	51,840	52,038	53,584	55,207																																																				
総事業費 (千円)	[参考・更新前] H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度																																																				
予算	65,878	63,600	63,561	64,462	64,462																																																				
決算	69,369	64,876	60,934	56,212	67,302																																																				
うち光熱水費 (千円)	[参考・更新前] H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度																																																				
予算	1,340	1,529	1,529	1,529	1,529																																																				
決算	1,323	1,869	1,941	1,557	1,703																																																				

* … 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。

世界的に燃料代が高騰している状況を受け、電気、ガソリン、灯油の単価が上昇する中、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。

管理運営業務については、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を徴取することで業者選定を行うなど、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。

1 0

4

8

[評価の理由、要因・原因分析]

収入 (千円)		[参考・更新前] H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
利用料金 収入	予算	11,731	10,690	11,650	11,650	11,650
	決算	14,280	15,579	17,225	14,853	12,960
自主事業 収入	予算	1,116	1,070	1,190	1,190	1,190
	決算	1,483	1,341	1,128	969	899

* … 評価対象年度

① 令和元年度の利用料金の見直しにより、H30年度、令和元年度の収入は参考年度と比較して増加した。しかし、令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う臨時休園などの影響で、利用者数が参考年度と比べて減少したことにより、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、オリジナル商品の販売や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。また、地域特産物や食品、植木などを販売する公園市などに取り組んだ。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

2 0

1 2

(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。

1 0

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。			
【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、同社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「菊作り友の会」「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。</p> <p>また、イベントへの地域住民・団体等の参加呼びかけ、関門地区や北九州都市圏の会議、協議会への参加、他の指定管理施設との連携による施設照会、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>			
(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を保護する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。	10	3	6
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> <p>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。</p>			

- 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。さらに、利用者の安心安全確保のための取組として、利用者・スタッフへの検温の実施や、消毒液の設置、定期的な消毒など衛生管理の徹底、イベントの中止・縮小などを行った。
- ⑦ 大雨による土砂流入や、台風による塩害、イノシシによる獣害があったが、安全に配慮し、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、迅速に救助後、救急車の要請を行う等適切に対応を行った。

【総合評価】

合計得点	79	評価ランク	B
[評価の理由]			
<p>利用者数については、平成30年度は目標値を上回っているが、令和元年度以降は目標値を下回っている。これは、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い市の要請により臨時休園したことや、再開後も外国人利用者や団体利用者が激減したこと、年配の利用者が来園を控えたことが減少の大きな要因である。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ことは評価できる。</p> <p>また、様々な年齢層が訪れる当該施設においてリピーター獲得のため、小学生とその家族を対象としたイベントを実施し、授乳室の設置、園内表示、車いすの貸し出しなど、ユーザーフレンドリーな施策に取り組み、施設の魅力向上に努めた。</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]

適正に評価されている。

コロナ禍の影響を大きく受ける中、指定管理者が努力した部分にも着目した評価がなされている。

【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)