

## 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	令和3年4月1日～令和4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	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
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6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			
	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。	35	4	28
	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・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
目標値	390,000	380,000	380,000	380,000
実績	382,328	378,742	265,364	326,474
目標達成率	98.0%	99.7%	69.8%	85.9%
* <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・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
目標値	80,000	80,000	80,000	80,000
実績	84,086	80,646	47,708	52,362
目標達成率	105.1%	100.8%	59.6%	65.5%
* <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。				
令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、到津の森公園・ひびき動物ワールドとも5月12日から6月20日まで感染防止に関する市の要請により臨時休園した。				
年間利用者数は、到津の森公園で前年度比61,110人(23.0%)、ひびき動物ワールドで前年度比4,654人(9.8%)増加しており、団体利用の減少やイベントが中止・縮小となった中でも徐々に回復している。				

② 利用者増・利便性向上への取組み

- 子どもから高齢者まで誰もが楽しめるよう、動物だけに限らず「自然散策の場」としての魅力も向上させるために園内に桜・ミモザなどを植樹
  - 大型事業を実施した際の費用対効果の検証
  - 施設の特徴を活かした小学生（学校）を対象とする環境学習プログラムを実施
  - 観光協会と連携し、近隣都市への修学旅行誘致等の働きかけを実施
  - 関係団体との連携による集客イベントの開催
  - いのちのたび博物館と相互の友の会会員の入園料割引
  - 急に雨が降った際の傘の貸し出し
  - スマートフォンによる多言語音声ガイド（4か国語：日・英・韓・中）の提供
- なお、令和3年度は、人数制限や時間短縮等、新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮しながら、出来る限り多くの集客イベントや企画展などを予定どおり実施できるよう努めた。

③ 到津の森公園とひびき動物ワールドとの連携

- 到津の森公園の獣医師がひびき動物ワールドを定期的に訪問し動物を管理
  - 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無料利用
  - 両園でのイベント告知
  - T w i t t e r で相互にリツイート
- なお、ひびき動物ワールドとグリーンパークとの連携については、新型コロナウイルス感染症の影響により進まなかった。

④ 営業・広報活動

- 北九州市内や福岡市、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J R、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について近隣都市等の旅行代理店への営業活動
  - 春の歓迎遠足などでの利用について企業や団体向けにダイレクトメールを送付
  - 市政だよりやタウン誌、フリーペーパー等への掲載依頼
  - マスコミへのイベントやトピックスなどの情報提供
- なお、令和3年度は到津の森公園が企業CMの撮影場所として採用され、ネットでも話題となるなど公園のイメージアップにつながった。

(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。	1 5	5	1 5
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・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
非常に満足・満足	97.4%	97.8%	97.6%	98.1%
非常に不満・不満	2.6%	2.2%	2.4%	1.9%

\*  … 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
非常に満足・満足	99.8%	98.2%	97.1%	99.1%
非常に不満・不満	0.2%	1.8%	2.9%	0.9%

\*  … 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
また来たい	98.7%	98.8%	99.1%	99.3%
また来たいと思わない	1.3%	1.2%	0.9%	0.7%

\*  … 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
また来たい	99.6%	99.0%	98.2%	100.0%
また来たいと思わない	0.4%	1.0%	1.8%	0.0%

\*  … 評価対象年度

① 利用者アンケートの結果、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っており、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、委託業者に対する接遇研修を行っており、利用者アンケートでも「スタッフの対応がよい」「説明が丁寧だった」等の意見が寄せられている。

④ 園の情報提供については、市政だより、情報誌等の媒体を活用して行っている。また、ホームページへの掲載やSNSを毎日更新するなどイベントや動植物の最新情報の提供に努めている。臨時休園中もSNSや動画の配信を積極的に行った。

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、園内放送でタイムリーな話題を随時案内している。また、園内マップや展示動物の生態、特徴等を紹介する看板やポップなどを工夫して作成し、効果的な情報提供を行っている。

⑤ 利用者のサービスの維持・向上のため、園内の老朽化したテーブル・ベンチの更新を行うとともに、ショップでのオリジナルグッズの販売、地元食材を使用した軽飲食メニューの導入、子ども向け弁当の販売などを行っている。

**2 効率性の向上等に関する取組み** 30 / 18

**(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】**

**【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、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。
- 「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。

**◇ 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
予 算	117,689	124,285	164,498	131,474
決 算	117,689	124,285	164,498	131,474

\*  … 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）

総事業費(千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
予算	476,095	489,772	438,535	477,490
決算	452,779	440,050	388,936	439,162

\*  … 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
予算	26,839	25,943	26,896	26,866
決算	24,496	24,154	22,018	23,474

\*  … 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
予算	38,837	39,237	42,939	42,115
決算	38,837	39,237	42,939	42,115

\*  … 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
予算	66,055	66,229	65,083	67,500
決算	57,769	66,477	61,623	61,052

\*  … 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
予算	1,327	1,321	1,350	1,354
決算	1,305	1,205	1,318	1,615

\*  … 評価対象年度

① 経費低減のための取組み

- 動物の糞のリサイクル(堆肥化)
- 園内等でのエサの栽培
- 植栽維持管理で発生する剪定枝の一部をエサとして利用
- 合馬まちづくり協議会から笹の葉の提供(週1回)

なお、ひびき動物ワールドのカンガルー等の飼育動物については、適正な飼育頭数を目指すため、現在、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を行っている。それにより、経費面の低減に繋げていく。

- ② 契約業者とは定期的に情報交換会を実施し、公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、契約業者から作業工程の提示と日報を毎日提出させることで、適切な指示、監督を行っている。
- ③ 園内の掲示板について、飼育員自らが手作りすることなど、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]

【収入推移表の注意事項】

「利用料金等収入」及び「自主事業収入」は、収入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。

◇ 到津の森公園

収入(千円)		[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
利用料金等収入	予算	266,222	271,488	271,344	203,539
	決算	254,110	253,714	186,655	173,810
自主事業収入	予算	92,184	102,874	57,400	158,303
	決算	95,195	94,005	32,983	118,229

\*  … 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

◇ ひびき動物ワールド

収入(千円)		[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
利用料金等収入	予算	12,307	13,040	12,905	11,808
	決算	10,952	11,755	7,091	8,138
自主事業収入	予算	14,911	14,586	12,935	16,449
	決算	757	47	33	92

\*  … 評価対象年度

- ① 令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中、利用料金等収入及び自主事業収入の合計が、到津の森公園では72,401千円(33.0%)、ひびき動物ワールドでは1,106千円(15.5%)増加した。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		14			
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p> <p>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。</p> <p>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）。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	10	4	8			
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>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を実施する他、ゲートの受付、清掃、遊戯施設の運営業務を専門の事業者に再委託することにより、組織のスリム化を図っている。</p> <p>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に対して、年1回の接遇研修を行うとともに、園内で実際にあった事例を踏まえた対応策を職員に周知し、同様の事例が発生しないよう対策を講じている。</p> <p>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、ボランティア、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「到津の森からの会」が、公園のPRや動物サポーター・友の会の募集などの支援を行っている。これらの団体と連携、協働した運営を行っている。 他にも、大学等や市内小中学校との連携、大学や研究機関との共同研究などの取組みを行っている。また、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。</p>						
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。</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>				10	3	6



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、適正な取扱いを行っている。  
しかし、令和4年2月に、職員が不審メールに添付された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。この際、迅速に専門業者へ依頼し、サーバーの遮断やウイルス解析等を行い、個人情報が流出したと考えられる事業参加者（約1,650人）全員に注意喚起の連絡とお詫びのメールを送付した。また、二次被害防止のため、職員各自のパソコンにUSB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、並びに不審な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。
- 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ないよう、先着順や厳正な抽選による参加者の決定を行い、公平・公正な取扱いを行っている。
- 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、園内の飲食物販施設における食品については、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	75	評価ランク	B
<b>【評価の理由】</b> <p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染症に伴う影響があったものの、園内での徹底した感染症防止対策や、年間を通して出来る限り多くの企画展や参加型イベント等を実施するなど、コロナ禍でも安心して利用できる屋外施設としての役割を担った。そのため、到津の森公園・ひびき動物ワールドとも利用者数及び収入が新型コロナウイルス感染症が拡大する以前までには届かないが、5月12日から6月20日までの40日間の臨時休園があったにもかかわらず増加したことは大きく評価できる。</p> <p>また、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、市民から良い評価を受けている。</p> <p>一方、ひびき動物ワールドと到津の森公園、グリーンパークとの連携については、引き続き今後の課題である。</p>			
<b>【今後の対応】</b> <p>令和4年度は到津の森公園開園20周年の年で、秋には式典も予定している。昨年実施した市場調査等の調査結果を踏まえ、利用者増や収入増に繋がる取り組みとして、この調査結果を踏まえ、動物の飼育・展示や遊具の設置、魅力あるイベントや企画、時代の流れに即した効果的な営業・広報戦略等、さらなる充実を図るとともに、公園の設置目的の達成に向けて、動物飼育や植物管理の専門的能力、スキルのさらなる向上に努めていきたい。</p> <p>また、ひびき動物ワールドと到津の森公園やグリーンパークとの実施のみならず、他の施設等とも積極的に連携を図り、利用者増や収入増に繋げていきたい。</p> <p>ひびき動物ワールドのカンガルー等の飼育頭数については、有袋類の自然飼育で全国有数の施設であることも考慮し、施設として目指すべき適正な飼育頭数の実現に今後も積極的に取り組んでいく。</p>			

## 【北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見】

※ 指定管理者の評価に関する検討会議における意見を記入することがありますので、所管局では記入しないでください。

### 【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)