

## 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	北九州市立勝山公園	施設類型	目的・機能
			I	— ②③
	所 在 地	小倉北区城内1番ほか		
	設置目的	都市住民全般の休息、鑑賞、散歩、遊戯、運動等総合的な利用に供することを目的とする。		
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	
施設概要	名 称	北九州市立あさの汐風公園	施設類型	目的・機能
			I	— ②③
	所 在 地	小倉北区浅野三丁目3番から6番		
	設置目的	主として都市の自然的環境の保全並びに改善、都市の景観の向上を図ることを目的とする。		
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	北九州パークマネジメント共同事業体		
	所 在 地	小倉北区下到津五丁目9番22号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設運営業務</li> <li>・ 維持管理業務（植物管理業務、施設管理業務）</li> <li>・ 賑わいづくり業務</li> </ul>		
指定期間		平成29年4月1日～令和4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り組みがなされ、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]													
<b>R3年度</b>													
<b>要求水準</b> 勝山公園の土日祝日における各月の集客イベントの開催率 40%以上													
<b>目標値(%)</b>													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	80	65	75	75	70	80	100	80	70	50	56	70	73
<b>実績(%)</b>													
	33	15	25	46	11	0	60	50	63	9	0	56	31
※緊急事態宣言 5/12～6/20 8/20～9/30 まん延防止等重点措置 6/21～7/11 8/2～8/19 1/27～3/6													
<b>R2年度</b>													
<b>要求水準</b> 勝山公園の土日祝日における各月の集客イベントの開催率 40%以上													
<b>目標値(%)</b>													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	80	65	75	75	70	80	100	80	70	50	56	70	73
<b>実績(%)</b>													
	-	-	-	40	27	50	78	64	63	33	50	63	52
※4～6月は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、イベント等中止。													
<b>R1年度</b>													
<b>要求水準</b> 勝山公園の土日祝日における各月の集客イベントの開催率 40%以上													
<b>目標値(%)</b>													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	80	65	75	75	70	80	100	80	70	50	56	70	73
<b>実績(%)</b>													
	100	92	60	78	70	64	70	90	56	50	64	-	63
※3月は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、イベント等中止。													
①② 施設運營業務や維持管理業務については提案された事業計画に基づいて、年間作業計画どおりにほぼ実施されており、北九州市のシンボル公園（勝山公園）及び小倉駅新幹線口の回遊拠点（あさの汐風公園）としての適切な維持管理水準を保っている。													
【施設運營業務】													
・グリーンエコハウス内に管理事務所を設置して管理責任者を置き、管理事務所の運													

営を行った。また、グリーンエコハウスに隣接する場所に景観に配慮した外観の作業員詰所と倉庫を設置して、迅速・的確な管理運営が行える体制を整えている。

- ・公式ホームページ・フェイスブック等を開設し、施設情報やガイドマップ、公園利用におけるルール、イベント情報、FAQなどを掲載し、多くの市民への情報発信に積極的に取り組むとともに、勝山公園の見所などを発信するため「勝山公園だより」を6回発行した。
- ・利用者や周辺住民からの苦情（5件）、通報（13件）、要望（8件）、問い合わせ（6件）に対し、市の関係部署を案内するなど適切な対応を行った。

#### 【維持管理業務】

- ・植物管理業務については、勝山公園で開催される大型イベント開催時期を考慮した草刈りの実施など、計画的に適正な管理作業を行なっている。また、公園内の通行の支障となる枝の除去や枯れ枝の対応など、巡回時に発見した問題に対しては迅速に対応した。あさの汐風公園についても、同様に芝生管理や樹木管理を適切に実施した。
- ・巡回清掃業務については、清掃パート社員を常駐させ、市が求めている水準（3回/週）を上回る頻度（毎日）で実施したことにより、ごみに関する市への苦情が減少した。小倉城の堀に浮遊するごみ等の回収や、大雨により雨水排水施設からあふれた枯れ葉の清掃を迅速に実施した。
- ・グリーンエコハウス（管理事務所）施設維持管理として、グリーンエコハウス室内及び建物周辺の清掃を定期的を実施した。また、壁面緑化等の植栽管理や隣接するトイレ清掃を着実に実施するなど、利用者が気持ちよく利用できる休憩所とするための維持管理を実施した。
- ・公園内のトイレ管理業務（※清掃業務を除く。）として、トイレ内の点検・確認を着実に実施し、異常を発見した場合は市に報告を行い、また状況に応じて的確に応急処置を施した。

#### 【賑わいづくり事業】

- ・指定管理者は様々なイベントを実施し、103回、参加者1,846人であった。一定規模の賑わいを作り出すことができたと評価できる。
  - ・毎週末、「親子や青少年、大人を対象にしたレクリエーション体験事業」などのイベントを開催することにより、リラックスやリフレッシュできる公園づくりに取り組んだ。
  - ・新型コロナウイルス感染症の影響によりイベントが開催しづらい状況の中、感染症拡大防止対策を十分に講じ、実施可能なイベントを行った。
  - ・グリーンエコハウスにおいて、四季折々の行事（七夕やハロウィン、クリスマスなど）に合わせた室内装飾を工夫し、季節感の創出を図った。また、周辺に日よけパラソルやテーブル等を設置するとともに、BGMを流すなど、新たな憩いの場となるよう努めた。
- ③ 勝山公園とあさの汐風公園の有機的な連携を図る事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、予定していた「勝山公園・あさの汐風公園クリーンウォーク」が中止となった。
- ④ 営業・広報活動については、公式ホームページ・フェイスブック・インスタグラム

や「勝山公園だより」の発行、子どもの遊び場のエリアマップ製作に加えて、構成団体である RKB 毎日放送の自社媒体を活用したラジオによる情報発信や、遊具貸出事業や各種イベントのポスター・チラシの作成を行った。

## (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】

#### 【施設利用（公園全体の管理状況）】

満足度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標値	90%	91%	92%	93%	95%
実績	64%	59%	83%	89%	92%

#### 【職員対応】

満足度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標値	90%	91%	92%	93%	95%
実績	48%	64%	76%	80%	94%

※ 「満足」、「やや満足」を満足としている。

※ ・・・評価対象年度

- ① 利用者アンケートは年1回、子どもの遊び場駐車場横、あさの汐風公園、グリーングリーンエコハウス内の計3箇所にアンケート箱を設置し調査を行い、403枚の回答を得た。その結果、公園全体の管理状況に関する満足度について、①「園内の清掃状況」の「満足・ほぼ満足」が91.7%、②「園内の除草・芝刈り」の「満足・ほぼ満足」が92.5%、③「園内の樹木の手入れ」の「満足・ほぼ満足」が95.8%、④「園内の花壇の手入れ」の「満足・ほぼ満足」が94.7%、⑤「グリーンエコハウスの清掃状況等」の「満足・ほぼ満足」が92.2%、⑥「グリーンエコハウスのトイレの清掃状況」の「満足・ほぼ満足」が84.9%、①～⑥の合計で満足・ほぼ満足が91.9%となり、職員対応に関する満足度については、「満足・ほぼ満足」が94.2%となった。年々、ポイントが高くなっており、令和3年度は利用者の満足度を非常に高く得られたと考える。
- ②③ アンケートで把握した利用者の意見については、内容別に集計を行い、共同事業体の構成団体内で情報を共有している。また、毎月の共同事業体委員会で協議を行い、利用者からの苦情や意見と合わせて真摯に受け止め、可能な範囲で業務改善や賑わい

づくり事業に反映した。

- ④ 公式ホームページ・フェイスブック・インスタグラムを使ったタイムリーな情報提供に加え、チラシやポスターの掲示・配布により幅広く利用者へ情報提供を行っている。また、公園利用のルール、マナーについて周知徹底を図るため、園内すべての看板を調査し、看板改修について市へ要望を行った。
- ⑤ ・利用者が安心して遊具を利用できるよう、「遊具の日常点検講習修了者」である職員が、園内巡回の際、目視、触診による劣化、損傷等の外観検査を行い、不良等を発見した際は迅速に市へ報告を行った。
- ・グリーンエコハウスが公園利用者の無料休憩所であることをよりアピールし、利用を促進するため、グリーンエコハウスの窓に「無料休憩所」、「飲食に利用できます。」などの大型誘導掲示を行い、のぼり旗を設置した。
  - ・令和元年8月にグリーンエコハウス内に授乳室が設置されたことや、併設トイレにベビーシート（おむつ交換台）が設置されたことに伴い、北九州市「赤ちゃんの駅」事業に登録している。また、市の関係部署と連携し助言をもとに室内のレイアウトの見直しを行ったほか、調度品等を設置するなどさらなる充実と利用者も満足度向上に努めた。
- (授乳室利用者 H29 : 16 件、H30 : 28 件、R1 : 71 件、R2 : 48 件 R3 : 28 件)

## 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り組みがなされ、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	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
予算	59,443 千円	54,190 千円	56,349 千円	61,127 千円	58,431 千円
決算	59,443 千円	54,190 千円	56,349 千円	61,127 千円	58,431 千円

※H29 駐車場閉鎖等に伴う契約変更あり。

※R1 駐車場閉鎖等に伴う契約変更あり。

※R2 駐車場閉鎖、新型コロナウイルス感染拡大等に伴う契約変更あり。

※R3 駐車場閉鎖に伴う契約変更あり。

総事業費	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
予算	80,868 千円	79,940 千円	79,195 千円	79,247 千円	78,725 千円
決算	83,733 千円	75,052 千円	76,671 千円	70,139 千円	74,489 千円

・・・評価対象年度

- ①・水道代に関しては、グリーンエコハウスの植栽の自動灌水装置の設定を、状況に応じて水遣り時間や間隔を調整することで節水に努めることに加え、毎日園内巡回を実施し、トイレ等漏水等の早期発見に努めた。
- ・電気代に関しては、グリーンエコハウス内のエアコンに係る温度設定の適正運用を図るとともに、夏季は卓上扇風機を設置しエアコンと併用することで節電に努めた。
  - ・その他、ITツールを活用し、社内会議の資料を紙で印刷せずデータで共有するなど、社内書類のペーパーレス化に取り組んだ。また、コピー用紙の使用状況等を職員全員で共有し、印刷する際は裏紙使用するなど資源の削減にも努めた。
- ② 再委託先については、長年、共同事業体の構成団体と良好な関係を築いてきた事業者を中心に、委託する業務内容に係る経験、技術力、緊急対応及び価格並びに経営・与信状況や法令順守等の経営体制を加味して市内事業者から選定を行っている。
- ③・スタッフの勤務シフトを6種類設定することで、無駄のない効率的な勤務体系を構築し、総合的な管理運営費の低減を図った。
- ・5S活動、3R活動を通じ、作業用機械や資材等の管理徹底を図った。作業用機械は定期的なメンテナンスを行うことにより修理費の低減や耐用年数の延長に努めた。また、資材・消耗品等の在庫管理表を作成し月末に在庫調査を行い、過剰在庫の抑制など無駄な支出を抑えるよう管理を徹底した。
  - ・おもちゃ貸し出し事業について、協賛スポンサーを募り経費削減を図った。  
(協賛スポンサー R1：8社 約50万円、R2：8社 約37万円 R3：7社 約34万円)

## (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。

### [評価の理由、要因・原因分析]

収入		H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
利用料金収入	予算	19,200千円	19,200千円	19,200千円	19,200千円	19,200千円
	決算	15,358千円	17,449千円	15,070千円	9,123千円	11,052千円
自主事業収入	予算	3,800千円	3,800千円	3,800千円	3,800千円	3,800千円
	決算	3,211千円	3,224千円	3,352千円	2,971千円	2,916千円
その他収入	予算	2,500千円	2,750千円	3,000千円	3,300千円	3,600千円
	決算	645千円	550千円	6,150千円	1,325千円	1,399千円

【利用料金収入】※H29.10月～3月 市公共事業工事に伴い、駐車場1箇所閉鎖。

※R1.10月～3月 市公共事業工事に伴い、駐車場1箇所閉鎖。

※R2.4月～3月 市公共事業工事に伴い、駐車場1箇所閉鎖。

※R3.4月～3月 市公共事業工事に伴い、駐車場1箇所閉鎖。

※ ・・・評価対象年度

- ①・遠方から車を利用して子どもの遊び場に遊びに来る利用者の増加を図るため、子ども

もの遊び場マップとオリジナルしおりをセットにして、門司区及び八幡東区の「こどもと母のとしょかん」に設置してもらい、広報に努めた。

- ・自家用車使用の家族層のリピーターを増やすため、毎日の清掃を欠かさず、清潔で安心・安全な環境づくりに力を入れた。
- ・情報雑誌「九州パパママ Walker」に掲載を依頼し、勝山公園の緑あふれる公園と子ども達が安心・安全に遊べる遊具を備える公園としてのアピールを図ることにより、市内に加え市外からの利用者の増加に努めた。
- ・自主事業収入の増加のための取り組みとして、自動販売機7台を設置している。

### 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

#### (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。

#### 【所見】

- ① 当初の計画どおり、管理事務所に公園管理業務の経験が豊富な所長と他の有料公園での勤務経験があり、高い造園知識を持つ副所長を配置している。両者ともに公園管理運営士と1級または2級造園施工管理技士の資格を所有しており、両名の豊富な知識と経験のもと、合理的な人員配置と管理指導が行われ、適切に管理運営が実施された。また、緑地管理業務及び清掃業務に係る作業員を増員し、計9名体制で作業を行うことにより、大雨、強風による枝折れの撤去や側溝清掃等、緊急事案がより迅速に対応できる体制を構築した。
- ② 安全衛生講習会や防災訓練を全職員に行うとともに、グリーンエコハウス（管理事務所）に常駐の職員に対しては、振り返り課題や目標を明確にするための「成長シート」を3か月に1度提出させることで、利用者に愛される施設の職員である自覚と責任感の醸成、モチベーションの維持向上を図った。
- ③ ・市民企画花壇「うえるっちゃ！花壇」の運営において、市民ボランティアが活動に参加しやすいよう、ひと月に平日・土曜日・日曜日を必ず組み込んだ年間スケジュールを作成した。ボランティアが参加しやすい工夫を行うことで、平成29年度407人、平成30年度443人、令和元年度425人、令和2年度368人、令和3年度476人の参加があり、ボランティアとの協働が推進された。
  - ・西小倉小学校区自治体連合会の役員、隣接するマンションの管理人等と良好な関係を構築し、イベント等のチラシの配布やポスター掲示等の周知・広報活動を連携して実施した。また、下校時の子どもや親子連れなどが自主的にエコハウス周辺の花の手入れやごみ拾いを行うなど、近隣住民との交流や連携により関係性を深めた。
  - ・「NPO法人抱樸」や「社会福祉法人北九州市手をつなぐ育成会八幡東工芸舎」と連携して、被支援者の方に両公園内の手刈り、草抜き除草、落葉清掃等の就労支援を行い、自立と社会参加の促進に寄与した。
  - ・小倉北警察署と連携して園内の迷惑行為や放置自転車、不法投棄物、不審物などへ

の対応を実施した。また、スケートボードの苦情対応について協力を得た。

- ・イベントについて、「小倉城竹あかり」に実行委員会メンバーとして積極的に参画したほか、自主事業においても関係団体から開催等に協力を得るなど連携に努めた。

## (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。
- 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 水彩スケッチ教室などのイベント参加者及びうえるっちゃ花壇のボランティアの個人情報、拾得物や遺失物への対応で取得した個人情報については、法令等に基づいた適切な管理を実施している。
- ② 公園利用者に対して正当な理由がない限り、老若男女、LGBT、国籍などによって公園施設の利用の拒否や利用の制限をしない平等利用を徹底している。また、一部の利用者に対して、他の利用者とは異なる便宜を図ったり、特別な許可を与えたりしないことに加えて、利用者との直接対応や電話対応においても、不当な差別的扱いをしないなど、利用の公平性や平等利用を徹底している。
- ③ 該当せず。
- ④ 収支の内容についてはモニタリングを行うことで不適切な点がないことを確認している。
- ⑤ ・イベント実施時には、カラーコーンでイベント実施エリアを明確に明示したり、監視員を配置したりして、イベント参加者と一般公園利用者との接触事故の防止を図るとともに、イベント参加者に対しては必要に応じてヘルメットの着用を義務づける等の安全対策を実施している。
  - ・除草、剪定等の実施に関しては、始業時の朝礼において当日の作業内容や工程、危険事項等を説明し、作業員全員への事前周知を徹底した。また、KYトレーニング（作業における危険性や有害性等の危険要因を発見し解決する能力を高める手法）を毎月実施した。
  - ・作業時にはカラーコーンで作業範囲を明確にして立ち入り禁止にするとともに、工事の案内看板によるお知らせを行い、公園利用者に作業実施中であることが分かるよう対策を行った。また、作業実施中に公園利用者が近づいた場合は、監視者が笛を吹いて作業員の作業を一時停止させたり、草刈り時の小石等の飛散防止のために防護ネットを使用したりする等の安全対策を実施している。
  - ・労働安全衛生法にかかる規則等の改正により義務付けられた、切創防止用保護衣やフルハーネスなどの着用等について着実に対応するとともに関係作業員に特別教

育を受講させるなど厳守に努めた。

- ⑥ 『事業計画及び管理運営手順』に緊急時の体制や対応方法等が規定されており、適切な対応が実施できる危機管理体制が構築されている。
- ⑦ 事故及び災害等の発生はなかった。

## 【総合評価】

### [所見]

本市のシンボル公園（勝山公園）及び小倉駅新幹線口の回遊拠点（あさの汐風公園）としての施設の設置目的達成のため、グリーンエコハウス内に管理事務所を設置して、迅速な管理運営を実施することにより、適切な維持管理水準を保っている。

賑わいづくり事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により中止せざるをえなかったイベント等も多かったが、感染防止対策を徹底したうえ、実施可能なイベントについては積極的に行い、指定管理者が主体となって開催したイベントだけで合計103回開催し、1,846人の参加があり、一定規模の賑わいを作り出すことができた。

適正な管理運営に関する取組みについては、管理事務所に経験豊富な所長と副所長を配置するほか、合理的な人員配置が行われ、適切に管理運営が実施された。

また、イベント実施時の参加者への安全対策や除草等実施時の公園利用者と作業員への安全対策も着実に実施するとともに、安全確保のために日常巡回を欠かさず実施し、利用者が安心安全に公園利用できるよう努めた。

シンボル公園としての適切な維持管理のほか、公園の賑わいを創出、市民の憩いや身近なレクリエーションの場として、子どもから大人まで楽しめる公園利用の促進が図られた。