

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6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]				
利用者数	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
要求水準	360,000 人	360,000 人	360,000 人	—
目標値	495,000 人	510,000 人	520,000 人	—
実績	518,205 人	333,618 人	409,994 人	—
※ <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指定管理業務の状況				
<ul style="list-style-type: none"> 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われ、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はじめ、バラ園管理、園内の樹木管理、花壇管理などは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はチューリップ、秋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、特に子どもたち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。 入園者数は要求水準をクリアしたが、目標値には達しなかった。目標値に対する達成率が78.8%、対前年比22.9%増となった。目標値に達しなかった主な要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市の要請により5月12日から6月20日までの40日間、臨時休園となったことや、その後もイベント等が中止となったことなどによる影響が大きい。 				
②利用者の増加・利便性の取組み				

- ・雨天でも遊べるイベントとして、屋内での「ビー玉あそびの世界展」を実施した。受付時にビー玉を5つ貸与し、様々な遊具で遊んで貰った。
期間：4月1日～5月9日、参加人数：3,875人
- ・夏季に「じゃぶじゃぶうおーたーわーど」を実施した。臨時で長さ25メートルのフレームプールや手漕ぎボート用の大型ビニールプールや幼児用プール、ウォータースライダーなどを設置し、子どもたちの人気を集めた。
期間：7月21日～8月29日、参加人数：11,036人
- ・ナイトウォークイベント「植物の音が聴こえる森」を実施した。
樹木に設置されたセンサーにより植物に流れる微周波を光や音に変換し、これらに演出された7エリアを歩きながら楽しんで貰った。
期間：10月29日～3月21日の金土日祝の（全64回）、参加人数：16,900人
- ・秋のバラフェア（10月16日～11月14日）期間中に毎週アーティストを招きストリートライブを実施した。また、バラ園内にピアノを設置し、来園者に自由に弾いていただく環境を提供した。
- ・わくわくスケートパークを実施した。
「氷のいらない」スケートリンクを設置し、気温に左右されることなく、子ども（4歳以上）から大人まで楽しんで貰った。
期間：1月2日～3月27日の金土日祝の（全31回）、参加人数：3,464人

③ なし

④ 営業・広報活動

- ・プレスリリースは年55回を数え、特に時期を逃がさない花や植物の情報を積極的に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。
- ・事業ごとのチラシを作成して市内外の幼稚園や保育園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。
- ・春のバラフェア（5月8日～6月6日）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。

(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	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	98%	98%	98%	—
実績	93%	97.1%	98.3%	—

※ . . . 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 98.3%と前年度対比で、1.2 ポイント上がり、目標値（98%）に達した。
- ・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。
- ・利用者からの要望に対し、令和3年度は既存トイレの一部を温水洗浄機付トイレに更新した。

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。
- ・プレスリリースは上半期 15 件、下半期 40 件の 55 件実施し、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。
- ・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。
- ・春の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

(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]

単位：千円

指定管理料	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	331,487	344,727	333,821	—
決算	331,487	340,793	321,618	—

※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。

単位：千円

総事業費	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	458,781	462,582	474,743	—
決算	464,440	455,617	445,889	—

※ …… 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年度に初めて、花壇の土壌改良堆肥として再利用した。

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・作業回数を確認し、適切に業務がなされた。

③ 効果的・効率的な執行

- ・高額な物品（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組みを行った。

総事業費は前年度に比べて9,728千円（2.1%）の減となった。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市の要請により5月12日から6月20日までの間、臨時休園となったことなどにより、事業費が減少している。

(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。

[所見]

単位：千円

収入		R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
利用料金収入	予算	105,080	107,810	110,660	—
	決算	97,906	74,723	82,361	—
自主事業収入	予算	29,529	30,404	42,465	—
	決算	37,015	19,866	24,459	—

※ . . . 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収入増の取組み

- ・収入については、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴うイベント等の開催中止や臨時休園により、予算額を下回っている。前年度決算額と比べると、利用料金収入が対前年度比 10.2%増となり、自主事業収入については、23.1%増となった。
- ・ナイトウォークイベント「植物の音が聴こえる森」を実施した。
参加人数：10月29日～3月21日の金土日祝の（全64回）16,900人
- ・わくわくスケートパークを実施した。
参加人数：1月2日～3月27日の金土日祝の（全31回）3,464人
- ・1月の土日祝日に、「ポカポカテント」レンタル事業を試行実施した。
（4～5人用のテントにホットカーペット、ビーズクッションなどを設置）

【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）
- ・令和2年度：恐竜をモチーフにした屋外型のエデュティメント施設「ディノパーク」（指定管理者設置）
- ・令和3年度：「化石の谷&によきによきの森」（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

(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 人員配置の合理性

- ・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

- ・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、地元の商店主による地域振興イベントなどで連携を図った。
- ・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。
- ・九州工業大学（環境デザイン研究室）と連携し、グリーンパーク内の竹等を再利用したミニ門松づくりイベントを実施した。
- ・西南女学院大学観光文化課と連携し、写真映えする空間づくりとフードメニューを提供する「おしゃピク」、ピクニックイベントを実施した。

(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を守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。

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 収支内容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ことを確認している。

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に、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正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。

【総合評価】

[所見]

令和2年2月に新型コロナウイルス感染症が発生し、令和3年度は、前年度に引き続き、感染症拡大防止対策に伴い、臨時休園（5月12日～6月20日）やイベント等の開催中止、遊具等の施設を休止することとなったが、感染症対策を十分に講じ、実施可能なイベントや施設運営については積極的に行った。

春には雨天でも遊べるイベントとして、「ビー玉あそびの世界展」、夏には、25メートルなど計6種類のプールを設置したイベント「じゃぶじゃぶうおーたーわーど」、秋には、光と音で演出された夜の公園を散策するナイトウォークイベント「植物の音が聴こえる森」、冬には、「氷のいらない」スケートリンクを設置した「わくわくスケートパーク」などのイベントを実施した。

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ちつつ、魅力あるイベントや講座等を実施した。また、緊急事態宣言の期間中など、適切に公園を利用してもらうための周知活動や市民に安心安全に公園利用していただくための対策に取り組んだ。

[今後の対応]

施設管理、緑地管理、動物管理のレベルをしっかりと保ち、かつ新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を十分に講じつつ、同感染症が収束したのちには、積極的に広報活動を行うとともに、リピーターやインバウンド等の確保のため、更なる新しい取組の実施や既存事業の充実に努めるなど、一層のサービス向上と入園者数及び収益の増加に繋げていくことが望まれる。