

## 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4年4月1日～令和5年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	北九州市平尾台自然の郷	施設類型	目的・機能
			I	— ②
	所在地	小倉南区平尾台一丁目		
	設置目的	自然環境に対する理解を深めるとともに、平尾台における観光及び産業の振興に資することを目的とする。		
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 <input type="checkbox"/>	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>	
指定管理者	名称	ハートランド平尾台株式会社		
	所在地	小倉南区平尾台一丁目1番1号		
指定管理業務の内容		施設の管理運営及び維持管理業務、植物維持管理業務		
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、その効果を得られているか。

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
要求水準	275,000 人	275,000 人	275,000 人	274,000 人
目標値	282,000 人	284,000 人	282,000 人	280,000 人
実績	189,275 人	115,750 人	147,970 人	211,652 人

※  . . . 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

- ・施設の管理運営及び維持管理、植物維持管理については、指定管理者が提案した事業計画に沿って施設の管理運営が行われた。
- ・入園者数は目標値に達しなかったものの（達成率75.6%）、対前年比で43%増となった。4年ぶりに20万人を超え、コロナ禍前の令和元年との比較でも、22,377人（11.8%）の増加となっている。

これは、季節に応じたイベント開催による集客に加え、大自然をいかしたグランピング（令和3年4月オープン）やドッグラン、RVパーク（令和4年9月オープン）などのアクティビティが好評で、令和3年度からの増加傾向に弾みをつけたものである。

②利用者の増加・利便性向上の取組み

【利用者増加の取組】

- ・季節に応じたさまざまなイベントの開催（開催日、参加人数）
  - 北九州・平尾台トレイルランニングレース（4/17、863人）
  - 「Hiraodai Townsheep Camp2022」（5/8、1,200人）
  - SDGs アクティブラーニング [市内小学4年生]（5～10月、279人）
  - 平尾台観光まつり（7/30、4,944人）
  - ペルセウス座流星群鑑賞会（8/12～13、2,636人）
  - 平尾台お月見会（9/10、2,021人）
  - 新米まつり（9/24～25、5,789人）
  - ふわふわ&縁日イベント（10月中10日間、832人）
  - オリオン座流星群鑑賞会（10/22、350人）
  - ソラランドハロウィン（10/30、350人）
  - 平尾台初日の出会（1/1、1,525人）
  - 平尾台野焼き一般見学会（3/5、2,206人）
  - 平尾台クロスカントリー（3/9、867人）

- ・施設の魅力を活かしたアクティビティの設置  
 キャンピングカーや愛犬家のニーズに応え、RVパーク及びドッグランを令和4年9月に新設（令和4年度利用者数：RVパーク 1,354人、ドッグラン8,704人）、また、令和4年4月、幼児等向けにバッテリーカーを導入、家族で楽しめるパークゴルフ場を整備した（令和4年度利用者：バッテリーカー 約11,000人、パークゴルフ場 約900人）。

**【利便性向上の取組】**

- ・GW期間中のイベント開催時や夏休み期間中の縁日や星空観察イベントでは、来園者にゆったりと楽しんでもらえるよう閉園時間の延長を実施し、また、広い園内を楽に移動できるよう、これまで運行してきた「きたぼっぽ」に加え、ランドカー（ゴルフカート）2台を導入した。（きたぼっぽ&ランドカー 令和4年度利用者数：34,307人）  
 また、レストラン、BBQ広場に加えファーストフード店やトレーラーカフェを設置し、バラエティに富んだ飲食も楽しみながら長時間過ごせる空間づくりに努めた。  
 （令和4年度利用者数：レストラン 6,442人 BBQ広場 2,223人）  
 更には、屋内にキッズスペースや多目的ホールを整備し、フリーWi-Fiを設置、雨天時でも楽しめる環境を整備した。

③ なし。

**④ 営業・広報活動**

- ・西日本各地の観光関連事業者が連携した西日本旅行ネットワークの会を令和4年7月に設立、平尾台自然の郷を含めた新たな旅行プランを提案、会員であるフェリー会社とフェリー用観光MAPを制作するなど、広域からの誘客を図った。
- ・広報活動については、プレスリリース配信サービスを利用し、WEBメディアから新聞、雑誌、TV、フリーペーパーまで幅広いメディアにアプローチしPR活動を行った。また、SNS（Instagram、Twitter、Facebook）の発信やイベントサイトへの情報登録を行い、メディアの取材にも積極的に対応した。
- ・市等（観光課、地方創生推進室、北九州観光コンベンション協会、北九州フィルムコミッション）と連携し、PR及び情報発信を行った。

**（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	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	99%	99%	99%	99%
実績	99%	99%	94%	99%

※  . . . 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。

①②利用者の満足度・利用者からの意見に対する取組み

- ・令和4年度の利用者アンケート[芝の手入れ、接遇、清掃の平均]では、「とても良い」、「良い」をあわせて99%、再来園希望者も100%と満足度は非常に高いものとなっている。
- ・利用者アンケートの意見や要望を受けて、高齢者や障害者、児童等が利用しやすい体験教室の実施や洋式トイレの設置、ジョギングコースやシャワー室の整備を行った。また遊具等増設の要望を受け、バスケットゴールやハイジブランコを設置した。

③ 利用者からの苦情対応

- ・スタッフの接客訓練の充実に加え、毎朝の朝礼での全ポストブリーフィングを実施、更にはグループウェアの活用によりスタッフ全員の情報共有を図り、利用者からの苦情などに素早く適切な対応がとれるよう努めた。

④ 利用者への情報提供

- ・SNSやYouTube(園内ライブカメラ)による情報発信のほか、北九州モノレール各駅へのポスター掲示、イベントサイトへの情報登録等を行った。

⑤ その他

- ・キッズスペース内に授乳室を設け、乳児連れの来園者が安心して利用できる空間づくりに努めた。
- ・乗用式、自走式草刈機及びスタッフによる芝刈を休園日も含めてほぼ毎日実施し、年間を通してきれいな芝生を維持した。

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]

単位：千円

指定管理料	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	155,882	157,518	157,519	157,517
決算	155,882	157,518	157,519	157,517

単位：千円

総事業費	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	178,483	180,021	180,026	179,931
決算	195,595	168,581	176,931	185,315

※  . . . 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

#### 【委託費の低減策】

芝刈・草刈における乗用式、自走式草刈機等の活用や施設の故障や不具合の修繕を可能な限り職員が実施、また、講座や教室の実施に当たっては、それぞれの工房で活動するボランティア（石窯ボランティア、そば打ちボランティア、ログハウスボランティアなど）の協力を得て行うなど、委託経費の削減を図った。

#### 【人件費の低減策】

予想入場者数に基づくオペレーションカレンダーによる、効率的なスタッフの配置を実施した。

#### 【光熱水費の低減策】

水道使用量については人気の水遊び場である「せせらぎ広場」に地元町内が管理する畑灌水の余水を利用させてもらうとともに、植物灌水に「せせらぎ広場」の排水を利用することで節水に努めた。（令和3年度 5,516 m<sup>3</sup> ⇒ 令和4年度 4,395 m<sup>3</sup>（前年比20%減））

また、電力については、節電や契約の見直しなどにより電気料金の低減に努め使用電力量は前年比91%となった。ただし、電気単価の高騰により、電力使用料金は前年比118%となった。

#### 【その他】

ログハウスボランティアによるテーブル、椅子等の製作や園内から出た枯草のブルーベリーのマルチング材や堆肥としての再利用などにより経費削減に努めた。

#### （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。

[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	21,057	21,057	21,057	21,057
	決算	22,198	18,922	22,921	29,286
自主事業収入	予算	1,250	1,152	1,156	1,063
	決算	△3,371	△4,577	△3,929	△2,563

※令和元年度から自主事業収入の計上見直しあり（売上額から経費を差し引いた額）

※  . . . 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、前年度比で、利用料金収入が27.8%の増、自主事業収入が34.8%の増となった。

- ・【再掲】季節に応じたさまざまなイベントの開催（開催日、参加人数）
  - 北九州・平尾台トレイルランニングレース（4/17、863人）
  - 「Hiraodai Townsheep Camp2022」（5/8、1,200人）
  - SDGs アクティブラーニング [市内小学4年生]（5～10月、279人）
  - 平尾台観光まつり（7/30、4,944人）
  - ペルセウス座流星群鑑賞会（8/12～13、2,636人）
  - 平尾台お月見会（9/10、2,021人）
  - 新米まつり（9/24～25、5,789人）
  - ふわふわ&縁日イベント（10月中10日間、832人）
  - オリオン座流星群鑑賞会（10/22、350人）
  - ソラランドハロウィン（10/30、350人）
  - 平尾台初日の出会（1/1、1,525人）
  - 平尾台野焼き一般見学会（3/5、2,206人）
  - 平尾台クロスカントリー（3/9、867人）

・【再掲】施設の魅力を活かしたアクティビティの設置

キャンピングカーや愛犬家のニーズに応え、RVパーク及びドッグランをR4年9月に新設（R4年度利用者：RVパーク 1,354人、ドッグラン 8,704人）、また、R4年4月、幼児等向けにバッテリーカーを導入、家族が楽しめるパークゴルフ場を整備した（R4年度利用者：バッテリーカー 約11,000人、パークゴルフ場 約900人）。

- ・ その他、来園者のニーズに合わせキャンプ場やBBQ場関連販売品や廃材を利用したスウェーデントーチの販売促進や平日の園内移動手段としてランドカーの運行により収入増に努めた。

### 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

#### (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  
シフト制によるローテーション勤務やオン・オフシーズンを考慮した効率的な人員配置を行った。
- ② 職員の能力等向上の取組み  
公園管理運営士資格の取得やOJTによる平尾台ガイドや工房講師の育成、各種研修（普通救命講習、SDGs研修、人権研修）の実施によりスタッフの能力向上に取り組んだ。
- ③ 地域・関係団体等の連携等
  - ・毎月、地元団体・企業・行政を交えての東谷地区連絡調整会議を実施し、地元との情報共有や協議を行い、地域振興（新米祭など）を図っている。
  - ・地域の資源を活かし熟成焼酎、石窯商品、そば関連商品などへの支援、販売を行った。

#### (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
  - ・ボランティア登録・イベント参加者などの個人情報については、法令・条例に従って適切に管理している。
- ②③ 平等利用・公平選定
  - ・施設の利用において、特定の個人や団体を優先せず、また、特別の理由がなく利用を拒むことが無いよう平等利用を徹底している。

④ 収支内容

- ・収支の内容についてはモニタリングを行うことで適切に行われていることを確認している。

⑤ 事故防止などの安全対策

- ・日常の園内巡視、建物・設備点検では、バリアフリーの視点で行い、安全対策に努めた。
- ・標高の高い場所に位置するため、気象情報の的確な把握に努め、臨時休園やアーリークローズを適時実施することなどにより事故防止を図った。
- ・アクセス道路での通行支障箇所の関係機関への通報や初期対応実施など、施設周辺エリアを含めた利用者の安全確保に努めた。

⑥ 危機管理体制

- ・防犯に関しては、開園時は園内・駐車場・ゲートの巡視、夜間については機械警備と夜間の巡視により防犯対策を実施している。また、センサーライトやウェブカメラを設置し、防犯機能を高めている。
- ・防災に関しては、対応マニュアルに基づく体制作りに加えて、特に気象情報の収集に力をいれて予知防災に努めている。

⑦ 事故発生時や非常災害時の対応

- ・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。

**【総合評価】**

**[所 見]**

施設の管理運営及び維持管理、植物の維持管理については、指定管理者が提案した事業計画に沿って行われている。

さらに、イベントを含む多くの事業において、平尾台地域の地元団体や企業と協力・連携を行っており、平尾台地域の活性化においても大きな役割を果たしている。

令和4年度は、人気の天体観測イベントや地域と協働したイベントを開催したほか、西日本最大級のドッグランとRVパークを併設した「平尾台テラス」のオープンやカルスト台地を活かしたアスレチック「平尾台アスレ」（令和5年3月プレオープン）を整備するなど、集客に向けた取組みを積極的に行った。

更には、人気アーティストの音楽イベントの誘致や西日本各地の観光関連事業者が連携した西日本旅行ネットワークの会の設立など、挑戦的な取組みもみられた。

**[今後の対応]**

平尾台の特性や平尾台自然の郷の魅力を活かした取組みをより一層充実させることにより、インバウンドを含めた利用者数と収益の増加に期待するとともに、引き続き、平尾台の自然環境の保全と地域全体の発展に寄与するよう努められたい。