

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	到津の森公園
	所 在 地	北九州市小倉北区上到津四丁目 1 番 8 号
指定管理者 (自己評価者)	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
指定期間		令和 7 年 4 月 1 日～令和 1 0 年 3 月 3 1 日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
集客広報型事業	☒	○	
多人数対応型事業	☒	○	
講座体験型事業	☒	○	
自然観察型事業	☒	○	
教育支援事業	☒	○	
支援醸成型事業	☒	○	
地域還元型教育事業	☒	○	
保全事業	☒	○	
産学連携及び他団体との共同事業	☒	○	
調査・研究事業	☒	○	
自主事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
遊戯施設事業	☒	○	
売店等事業・物品販売事業	☒	○	
企画事業	☒	○	
会費・寄付金等	☒	○	

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント		自己評価
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		評価レベル (0～5)
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。		3
[評価の理由、要因・原因分析]		
① 施設の管理運営、目標の達成状況		
・施設の安全確保・衛生管理、動物飼育・展示、植栽管理については、定期点検の実施や日々の清掃作業、マニュアルに沿った飼育展示、計画的な除草・剪定の実施など事業計画等に基づき適切な維持管理水準を保つことができた。		
・年間利用者数は、目標値 38 万人に対して 95.3%の達成率であったが、要求水準の 36 万人を上回った。また、前年度比では 2.2%増となった。		
② 利用者の増加、利便性の向上の取組		
・夏季の集客対策として、夏休み期間の高校生以下入園料無料を実施するとともに、近隣の高校にチラシを配布するなど周知を図った結果、7・8月の高校生以下の入園者数は前年度比約 4 千人増となった。		
・また、夜の動物園において西日本工業大学と連携したライトアップを行うなど更なる魅力アップを図った結果、夜間開園時の利用者数は、前年度比約 7 千人増となった。		
・動物だけでなく、これまで植樹し育ててきたサクラやミモザ、アジサイなど花木の魅力を活かした季節イベントを実施し、年間を通じて子どもから高齢者まで誰もが到津の森公園を楽しめるよう取組んだ。		
・到津の森公園は自然環境教育施設としての役割も重要であり、以下の事業に取組んだ。		
(講座体験型事業)		
到津子ども自然塾やその他の自然教育イベント等、動物の生態や自然環境などの理解を深める内容のプログラムを実施。		
(自然観察型事業)		
里山に生息する生き物を観察する春・夏・秋の到津の森調査隊、冬の野鳥観察会などを実施。		
(地域還元型教育事業)		
動物愛護センター、市教育委員会とともに市立小学校の動物飼育をバックアップする取組みを実施するとともに、実習の受入れや北九州市立大学の講座等への職員派遣		

を行った。

④ 効果的な営業・広報活動

- ・北九州市内および近隣市町の幼稚園、保育所、小学校へ利用案内を送付し、遠足等での利用を呼びかけ
- ・市民センター館長会議に出席し、生涯学習事業の一環としての利用を呼びかけ
- ・北九州周遊パスへの参加による国外・国内観光客の利用促進
- ・マスコミへのイベントやトピックスなどの情報提供
- ・Xやインスタグラムなどに動物たちや園内の様子を毎日複数回投稿するなどSNSを活用したタイムリーな情報発信
- ・インスタグラム広告によるターゲットを絞ったイベント情報等の発信
- ・北九州モノレール駅での電照看板・ポスター掲出、北九州空港でのパネル展示
- ・北九州市教職員互助会ホームページへの広告掲載を行い、春の遠足利用の呼びかけ
- ・わっしょい百万夏まつりへのSNS動画協賛による夜の動物園のPR
- ・タウン誌、旅行誌、フリーペーパー、タブロイド紙、企業団体機関紙等への掲載

(単位：人)

【利用者数】	令和6年度 (更新前)	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)
要求水準	360,000	360,000	360,000	360,000
目標値	390,000	380,000	380,000	390,000
実績	354,592	362,323	—	—

※ ・・・評価対象年度

(2) 利用者の満足度

評価レベル
(0～5)

- | | |
|--|---|
| 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。 | 5 |
| 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】

- ① 利用者アンケートの結果、「本日は満足されましたか」の問いに99%の方が「非常に満足・満足」と回答。「また利用したい」との回答も99%となっている。また、園内の植物について「非常に良かった・良かった」の割合が99%、従業員の接遇について「非常に満足・満足」の割合が99%と、非常に高い満足を得られている。
- ② 利用者の意見や要望は、来園者アンケートのほかイベント時のアンケートを実施し、積極的に意見を集約している。
- ③ 苦情に対しては、迅速な処理に努めており、同様の事例が発生しないよう協会内だけでなく委託業者と情報共有を行っている。
- ④ 利用者への情報提供については、園のホームページでのイベント等の告知のほか、

駐車場の満車の状況などリアルタイムの情報についてはXなどSNSを活用している。

- ⑤ 近年、熱中症警戒アラートの発表回数が増えており※、夏季における日中の来園は避けられる傾向にある。このため、熱中症対策として、ミストを設置するとともにエアコンの効いた場所をクールスポットとし、マップに掲示して配布した。

※福岡県熱中症警戒アラート発表回数（環境省HP）

（R7年：51回、R6年：57回、R5年：28回、R4年：30回、R3年：23回）

■利用者満足度

【満足度】	令和6年度 (更新前)	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)
目標値	—	96.0%	96.0%	96.0%
実績	99.0%	99.0%	—	—
有効回答数	2,343人	2,216人		

※ ・・・評価対象年度

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

評価レベル
(0～5)

- 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。

5

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 経費の効率的な低減の取組み
 - ・動物のエサ代が増加する中、エサ代の削減のため、ふるさと納税の思いやり型返礼品の仕組みを活用し、地元で採れた野菜の提供を受けた。また、新たに運送会社と提携し、規格外野菜を提供していただく取組を開始した。
 - ・こうした取組のほか多くの方から野菜や果物を提供していただいた結果、令和7年度のエサ代は前年度比約968千円の減となった。
- ② 再委託の適切な水準の確保、経費が最小限となる工夫
 - ・委託業者と定期的に情報交換を行い、園の方針やイベントの開催予定など情報共有を行った。
 - ・また、業者から毎日、作業工程や日報を提出させ、適切な指示、監督を行ったほか、来園者からの要望については、業者とコミュニケーションをとりながら改善を図り、適切な管理水準を確保した。
 - ・電気工作物等の保守点検や建物、遊具等の定期的な点検結果を踏まえ、計画的な修繕を行うとともに、緊急を要する危険な箇所については、安全確保を行ったうえで速やかに修繕を行った。
- ③ 経費の効果的・効果的な執行

- ・ゲート業務や警備業務については、特に繁忙期の入園者数予測を行い最適な人員配置を行った。

(単位：千円)

【支 出】		令和6年度 (更新前)	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)
人件費	計画	183,327	220,587	229,620	224,990
	実績	179,002	204,893		
事業費	計画	201,297	235,678	221,456	158,729
	実績	180,619	207,638		
計	計画	384,624	456,265	451,076	383,719
	実績	359,621	412,531		

(単位：千円)

【うち修繕費】		令和6年度 (更新前)	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)
計画		11,245	14,654	15,764	11,984
実績		5,438	13,641		

※ ・・・評価対象年度

(2) 収入の増加

評価レベル
(0～5)

- ① 収入を増加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。
- ② 使用料(利用料金)収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入(例：協賛金など)を獲得できているか。
- ③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。

3

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① SNSの活用による園の魅力発進などにより、特に大人の有料入園者数が前年度より9.0%増加したことから、入園料と駐車料金を合わせた施設利用料は、前年度比1,029万円の増収となった。
- ②③ 自主事業については、コロナ禍で中止していたサルエサの販売を再開し、566万円の増収となった。また、入園者数の増加に伴い、レストランやショップ、遊戯施設等の営業使用料収入も前年度比で増収となり、物品販売事業などを含めた自主事業の利益6,576万円を到津の森公園の運営費に還元した(利益の還元率100%)。

(単位：千円)

【収 入】		令和6年度 (更新前)	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)
利用料金 収入	計画	211,237	212,341	227,599	198,937
	実績	178,815	187,884		
指定管理	計画	125,897	149,970	149,970	131,380

料収入	実績	125,897	149,970		
自主事業	計画	47,490	93,954	73,507	52,042
収益還元	実績	42,705	65,766		
その他	計画	0	0		1,360
収入	実績	12,203	8,911		
計	計画	384,624	456,265	451,076	383,719
	実績	359,620	412,531		

※6年度に利用料金収入に含まれていたロバ騎乗料は、7年度から自主事業の収益となった。(6年度1,223千円、7年度1,262千円)

※その他収入は、北九州市どうぶつ公園協会からの補填

<指定管理業務への収益還元の状況>

(単位：千円)

【実績】	令和6年度 (更新前)	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)
利益額	42,705	65,766		
還元額	42,705	65,766	—	—
還元率	100.0%	100.0%	—	—

※ ・・・評価対象年度

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

評価レベル
(0～5)

- 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。

5

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 到津の森公園は原則火曜日を休園日としているが、利用者の利便性向上のため、遠足等での利用の多い3月下旬から5月末までは無休で営業し、夏季は日中の暑さを避けて来園していただけるよう夜間開園も実施している。そのような中でも円滑に運営できるよう、職員のローテーション勤務を調整し、効率的・効果的な人員配置を行ったほか、ゲート受付や清掃、遊戯施設の運行など専門事業者に再委託し組織のスリム化を図っている。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取組
 - ・日常業務におけるOJTに加え、飼育職員については、日本動物園水族館協会が実施する研修会に参加した。
 - ・広報担当者については、市プロモーションアドバイザーよりSNSの効果的な運用方法の指導を受けた。
 - ・後述の「ドリームナイトアットザズー」開催に合わせて、全職員とボランティアを対象に障害のある方への対応方法について研修を行った。

③ 地域や関係団体等との連携や協働 ・ 到津の森公園は市民とともに歩む公園として、市民ボランティア「森の仲間たち」による動物用のエサ切り等のボランティア活動や、公式サポーターズクラブ「到津の森からの会」によるイベント開催や募金活動など市民・企業・団体等と連携、協働して運営している。 ・ また、社会貢献活動の一環として、地元企業・大学等のボランティアと協働し、障害のある子どもと保護者を閉園後の動物園に招待する「ドリームナイトアットザズー」を開催した。参加者からは「家族そろって出かけられる唯一のイベント」「ぜひ来年も開催して欲しい」など非常に高い評価をいただいている。この事業は、先進的な取組として福岡市役所の視察を受入れた。	
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	評価レベル (0～5)
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。 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。	4
【評価の理由、要因・原因分析】 ① 個人情報保護 ・ 会員情報などの個人情報については、北九州市どうぶつ公園協会個人情報保護規程に基づき、適正に取り扱っている。 ・ また、メール添付ファイルを介した個人情報等の漏洩を防ぐため、データのやり取りにはセキュリティを強化したクラウドサービスを利用している。 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。 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 指定管理業務の収支予算については、北九州市どうぶつ公園協会の経理規程や契約規程に基づき適正に執行している。 ⑤ 日常の事故防止など安全対策 ・ 日常的に施設・設備、遊具、樹木の巡視点検を行うとともに、法令に基づく定期的な保守点検を行い、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。 ・ 管理運営を委託している遊戯施設については、定期的に委託業者との協議を行い、計画的な点検・補修を行っている。 ・ 運営を委託している飲食物販売施設の食品については、委託業者において常に管理・	

保管状態などの衛生管理に気を配っている。

- ・飼育作業に関しては、作業手順マニュアルの定期的な遵守確認を行っている。

⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制

- ・園内パトロールを行うとともに、不審者発見時の対応手順を明確化した不審者対応マニュアルを作成するなど防犯体制を整えている。なお、迷子が発生した場合には、連れ去りなどの犯罪防止のため、園内放送を行わず職員が捜索を行うことをルール化している。
- ・火災発生時に迅速に対応できるよう自衛消防隊を組織し、消防訓練を行った。
- ・令和7年度は新たに猛獣等脱出対応マニュアルを策定し、猛獣脱出時を想定した訓練を実施した。
- ・また、環境省の指導のもと、高病原性鳥インフルエンザ対応のシミュレーション訓練を実施した。

⑦ 事故発生時や非常災害時の対応

- ・事故発生時の対応手順を定めており、怪我や急病人が発生した際には、現場対応、救急要請、救急車の誘導と来園者の安全確保など適切に対応できた。
- ・非常災害時等については、大雨や台風発生時の臨時休園の考え方を整理し、気象庁等の発表を参考に判断している。令和7年8月の豪雨の際には、この考え方にに基づき、夜間開園を中止した。

【総合評価】

【全体的な評価・今後の対応等】

- ・当協会は、単なる指定管理者としてだけでなく、市の政策の一翼を担う政策連携団体として、令和6年3月に市が策定した到津の森公園将来ビジョンの「かけがえのない自然やいのちを世代を超えて未来へつなぐ公園を目指す」という基本理念の実現に向け、5つの基本方針に沿って運営を行っている。
- ・また、動物園という特殊な施設を運営するために、当協会も加盟している（公社）日本動物園水族館協会が推奨する世界動物園水族館協会の掲げる保全戦略・福祉戦略に適合するような取組を行うことで、保全とSDGsの関連性や動物の管理と福祉の関連性を市民に訴えかけ指定管理業務の社会貢献・地域貢献を達成できるように努めた。
- ・設置目的の達成に関しては、動物の飼育・展示や施設・設備、植栽等の維持管理を適切に行うとともに、動物の生態や園内の豊かな自然を活用した学習プログラムや季節イベントなどに取組むなど、基本方針の「自然・環境の学び舎」「多彩な楽しみに出会える空間」「動物も人も幸せな森」に沿った運営を行った。これらの取組みにより、利用者アンケートでは99%の方の満足を得られた。
- ・また、基本方針の「市民とともに歩む公園」として、市民ボランティアや支援団体等と連携・協働し運営を行った。
- ・到津の森公園は、ほとんどの施設が屋外にあるため雨や暑さ寒さなど天候の影響を受けやすく、特に近年は熱中症警戒アラートの発表回数が増えており、夏から秋にかけての集客に苦慮しているが、夏休み期間における高校生以下入園料無料の実施や大学・支援団体と連携した夜の動物園の魅力向上、SNSを活用した情報発信などにより、入園者

数は前年度より増加した。

- ・また、入園者数の増加により施設使用料や営業使用料などの収益も前年度から増加しており、基本方針の「いつでも未来を見据えた運営」についても一定の成果を上げている。
- ・今後は、時間帯別の入園状況を分析し、夏季や冬季の開園時間を短縮する一方、シルバーウィークに夜間開園を行うなど利用者のニーズに応じた柔軟な対応を行うことで、より効率的で効果的な運営に努める。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2	↓	要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。