

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市整備局河川公園部公園管理課
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立白野江植物公園	施設類型	目的・機能
			I	②
	所 在 地	門司区白野江二丁目		
	設置目的	四季を通じてさまざまな花が鑑賞できる公園		
利用料金制		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・ ☐	ペナルティ制 有・ ☐	
指定管理者	名 称	内山緑地建設株式会社 北九州支店		
	所 在 地	北九州市小倉北区清水一丁目12番15号		
指定管理業務の内容		○ 施設管理・植物管理 ○ 施設運営業務、各種イベントの企画・調整・運営業務		
指定期間		令和5年4月1日～令和10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]				
利用者数 (人)	[参考・更新前] R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標値	70,000	61,000	65,000	69,000
実績	56,579	49,281	50,938	52,696
目標達成率	80.8%	80.8%	78.4%	76.4%
* … 評価対象年度				
① 指定管理者は、植物管理の専門家として、植物の特性を活かしながら、長期的な視点で質の高い維持管理を行いつつ、学びの場としての植物に関するイベントや、体験プログラムの開催により、観光客にも喜ばれる居心地のよい空間の創出を基本方針として管理運営を展開している。「北九州市の植物公園」としての役割を重視しつつ、本市唯一の花木園として、また、観光資源として機能の充実を図っている。				
利用者数については、令和7年度は目標値を下回った。これは、9月～10月、および1月～2月の閑散期における集客が不足したこと、3月下旬に予定していたソメイヨシノの開花が4月にずれ込んだこと、平均気温の上昇や熱中症アラートの多発により、外出控え（特に市内の高齢者）を招いていることなどの複数の要因によるものである。ただし、前年度と比較すると利用者数は増加しており、特に小・中学生向けのイベント促進により、小・中学生の利用が増加したことが実を結んだ結果である。				
② 利用者を増やすための取り組みとして、本年度は小中学生の夏休みに合わせた「8月の入園料無料月間」の実施や、親子連れを中心に完売御礼となった「周遊型謎解きゲーム」、親子ネイチャーゲーム等の充実により、ファミリー層の誘致に成功した。施設面では「御花茶屋」を直営化し、メニュー刷新や内装改修を行ったことで、自主事業収入が過去最高を記録するなどの成果を上げた。				
また、多言語対応のガイドマップ作成や、英語併記の案内表示、電信柱への案内看板増設、QRコード付き樹名札や野鳥紹介物の整備により、インバウンド客や若年層への情報提供を強化した。利用者からの植物に関する相談に応じる「みどりの相談窓口」は、丁寧な対応が評判を呼び、市外・県外からの問い合わせも多く寄せられてい				

る。植物展示については、冬牡丹やパンジー・ビオラ展、ナデシコ特別展示など、季節ごとに目新しさを感じる企画を継続した。さらに、キャッシュレス決済の導入やベビーカー・車いす等の備品貸出など、利用者の状況に合わせた利便性の向上に努めた。

- ④ 広報活動については、SNSにおいて、新たに「SNSアンバサダー制度」を導入し、利用者の視点から園の魅力を多角的に発信する体制を構築した。公式ホームページやSNSの週2回以上の更新に加え、植物の見頃に合わせたテレビ・ラジオ等へのプレスリリース、市政だよりの活用により情報露出を高めた。

また、広告戦略として北九州モノレールに加え、西鉄電車の車内広告（天神～久留米間）を新たに開始し、福岡市営地下鉄でのPRも継続することで、福岡圏域からの広域集客を強化した。JR主要駅でのポスター掲示や、門司栄町銀天街へのマップ設置に加え、ビンゴゲーム等を掲載した「こどもガイドマップ」の配布、デジタル年間パスポートの販売など、ターゲットに応じた緻密な広報を展開した。

営業活動については、国内外の観光需要に対し戦略的な誘致活動を展開した。国内では広島や岡山での合同セールスを実施し、特に岡山では15社の旅行会社を前にプレゼンテーションを行うなど、関門エリアへの送客を働きかけた。国外については、台湾（台北市内17社）への直接訪問による合同セールスを重点的に行い、インバウンド団体利用の8割以上を台湾からの客層が占めるなどの成果を得た。

（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〕

◆ 園内の整備状況

満足度	[参考・更新前] R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
大変満足・満足	97.6%	98.6%	99.1%	97.8%
やや不満・不満	2.4%	1.4%	0.9%	2.2%

* … 評価対象年度

◆ スタッフの対応

満足度	[参考・更新前] R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
とても良い・良い	98.4%	98.7%	99.5%	98.6%
不満・とても不満	1.6%	1.3%	0.5%	1.4%

* … 評価対象年度

◆ 再来園の希望

満足度	[参考・更新前] R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
また来たい	99.4%	98.8%	99.7%	99.0%
来たくない	0.6%	2.3%	0.3%	1.0%

* … 評価対象年度

- ① 利用者アンケートの「園内の整備状況について」は 97.8%が「満足」以上と回答し、「スタッフの対応」についても 98.6%が「良い」以上と回答している。自由意見では「いつ来ても手入れが行き届いている」「スタッフが笑顔で親切」といった声が多く、特に「再来園の希望」が 99.0%という極めて高い数値を示していることから、指定管理者の質の高い維持管理と接遇が利用者の高い満足感に繋がっていると言える。
- ② 入口広場や休憩棟へのアンケート箱設置に加え、スタッフによる積極的な声掛けを通じて直接的なニーズ把握に努めた。本年度は利用者の要望に基づき、受付不在時の不便を解消するための「呼び出しボタン」の新設や、バス利用者の利便性向上のための案内看板増設、視認性を高めたデザイン変更を実施するなど、寄せられた意見を迅速に施設運営の改善に反映させている。
- ③ 接遇マナー講習の受講やスタッフ間での情報共有を徹底し、未然に苦情を防ぐ体制を構築した。草刈り作業中の誘導方法や、観察会時のマナーに関する意見に対しては、即座に「人による誘導」や「ルール設定」を行うなどの対策を講じた。迅速かつ誠実な対応を徹底した結果、運営の根幹に関わるような大きな苦情は発生していない。
- ④ SNS アンバサダー制度の導入やHPの週2回以上の更新により、鮮度の高い情報発信を行った。園内では、野鳥の鳴き声を確認できるQRコード付きチラシの配布や、16箇所の樹名札をQRコード付き（多言語対応）へ更新するなど、デジタルツールを活用した情報提供を強化した。また、外国人利用者向けにバス停案内や園内マップの多言語化（4言語）を推進し、多様な来園者への配慮を徹底した。
- ⑤ 生物多様性への取り組みとしてフジバカマ植栽エリアの野生種補植等を行い、アサギマダラの産卵・幼虫を初確認するなどの成果を上げた。また、「御花茶屋」の直営化に伴うメニュー刷新や内装改修により、自主事業収入は過去最高を記録した。繁忙期には外部委託による駐車場整理に加え、地域住民と連携した臨時駐車場の確保や、渋滞時の生活・業務車両の優先通行措置など、周囲の環境に配慮した円滑な運営に努めた。

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]

【経費推移表の注意事項】 令和4年度は、お出かけ応援事業の補填分を含む。
(指定管理料)

指定管理料 (千円)	[参考・更新前] R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	51,914	52,361	51,161	49,961
決算	51,622	52,361	51,161	49,961
減収補填等	292	—	—	—

* … 評価対象年度

(総事業費)

総事業費 (千円)	[参考・更新前] R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	64,462	70,661	70,661	70,661
決算	66,449	70,437	70,197	70,624

* … 評価対象年度

(うち、光熱水費)

うち光熱水費 (千円)	[参考・更新前] R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	1,529	1,776	1,776	1,776
決算	1,958	1,629	1,735	1,795

* … 評価対象年度

- ① 草本類の栽培では、苗の購入を減らして播種・種からの栽培、多年草の植栽、大株に成長したものの株分け移植、花期の長いものは切り戻して観賞期間を延ばすなど、植栽・手入れの方法を工夫した。また、伐採木・伐採竹を土留めや柵、支柱、貸出用の杖などに再利用するとともに、アジサイや草花などをドライフラワーとして園内イベントに活用することで、植栽維持管理費とイベント費用の低減に努めた。
- ② 管理事務所でのこまめな消灯や空調設定（冷房28℃、暖房22℃の設定）、休憩室利用者への節電・節水の呼びかけに加え、アサガオを使ったグリーンカーテンを設置するなど、徹底した資源節約に努めた。その結果、光熱水費は目標値比99.4%となり、

目標を達成した。しかし、夏季の長期化による冷房稼働の増加や、水生園の浚渫工事等で水道を大量に使用したことが影響し、光熱水費の総額（1,407,035 円）は前年度に比べ 104.5%となっている。

- ③ 管理運営業務については、マルチスタッフ制による効率的な人員配置を行うとともに、5つのボランティア団体との協働や近隣の小学校・市民センターからの備品借用により、維持管理費やイベント費用の削減に取り組んだ。また、外部委託や工事の発注については、複数業者からの見積比較を徹底するほか、インターネットの印刷通販を活用するなど、契約金額を抑えるための多角的な取組を行った。

（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〕

収入 (千円)		[参考・更新前] R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
利用料金 収入	予算	11,650	17,202	18,330	19,458
	決算	15,842	13,508	13,673	14,600
自主事業 収入	予算	1,190	1,098	1,170	1,242
	決算	1,138	1,024	1,261	2,231

* … 評価対象年度

- ① 10月まで続いた暑さや熱中症警戒アラートの発令による外出控え、また9月～10月および1月～2月の閑散期における集客不足、さらに3月下旬のソメイヨシノの開花遅れなどが重なり、入園料・駐車料収入は目標値に対して75%に留まった。

しかし、自主事業収入については、8月から「御花茶屋」を直営化しメニュー刷新や内装改修を行ったほか、完売を記録した新規イベント「周遊型謎解きゲーム」のキット販売、オリジナルハンカチやマグネット等の物品販売、蜂蜜の販売などを積極的に展開した。その結果、自主事業収入は目標値の180%、前年度比177%と大幅に増加し、自主事業収入としては過去最高であった。

特に出張講座は、公園のPRと収入確保を両立できる施策として重点的に取り組み、地域住民からの高い評価を得た。また、地元企業や協働団体と連携し、地域特産物や食品、植木などを販売する「ボタニカルマーケット（公園市）」を開催し、増収に寄与した。

なお、これらの自主事業で得た収益を指定管理事業に充当することで、園内施設の改良や魅力あるイベントの開催へとつなげ、利用者への還元を継続して行っている。

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 統括責任者として、経験豊富な所長を配置し、管理運営体制を「イベント・体験プログラム・広報部門」「植栽・施設管理部門」「事務・経理部門」に分け、責任者と専門スタッフ計15名を配置するとともに、マルチスタッフ制を導入することで、合理的な人員配置を行った。
② 職員の資質・能力向上を図るため、全スタッフを対象とした接遇マナー講習のほか、消防署指導によるAED講習、通報・避難訓練などの安全管理研修を実施した。また、専門技術の向上として、樹木医会技術研修、養蜂技術指導、外来害虫に関する社内研修などに積極的に取り組み、質の高い維持管理とサービス提供に努めた。
③ 園の運営や維持管理を支援するボランティアとして、「白野江ガーデニング倶楽部」「フォト寺子屋」「白野江写真クラブ」「白野江見守り隊」「植物友の会」の5団体と協働した。花壇の手入れ、イベントのサポート、園内巡回など、多岐にわたる活動により、市民とともに歩む公園づくりを推進した。
また、関門地区観光企画営業担当者会議や北九州市国際観光推進協議会などの地域協議会へ参画したほか、近隣施設との相互PR（グリーンパーク等）や、12施設が連携した「アサギマダラスタンプラリー」を実施した。令和7年度は下関市の長府庭園と初共催した「海峡あじさい俳句大賞」において全国から220句の応募を得るなど、広域連携を深めた。教育機関との連携では、行橋高校のインターンシップ受け入れや、戸ノ上中学校のふれあい合宿（植物ビンゴ等）を実施し、次世代への自然環境教育の場として活用された。
(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。
[所 見]
① 利用者等の個人情報については、市条例や「白野江植物公園個人情報取り扱い要領」を遵守し、適正な運用に努めた。
② 利用者については、イベント申込や無料休憩室の利用ルールを明確化した。特に繁忙期の土日祝日は休憩室を予約制から当日利用のみに変更し、また更衣が必要な利用

者への専用部屋調整を行うなど、平等かつ公平に施設を利用できる環境を整えた。

- ③ 訪日外国人旅行者に向けて、繁体字（台湾）、簡体字、ハングル、英語の4言語による園内マップを整備するとともに、新たに台湾人向けのガイドマップを作成し、営業活動にも活用した。
- 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において、不適切な点がないことが確認された。
- ⑤⑥ 事故防止対策については、園内巡回記録簿を用いて、施設、設備、備品などの日常点検・定期点検を確実に実施した。新たに作成したハザードマップに基づき、大雨や強風時の重点パトロールを行い、事故を未然に防止する体制を強化した。また、消防署指導によるAED講習や避難訓練を全スタッフが受講するとともに、園内各所へAED設置場所を周知するポスターを増設し、緊急時の早期対応に努めた。
- ⑥⑦ アライグマ（2頭捕獲）やイノシシ（1頭捕獲）による獣害、カラスによる食害等が発生したが、市関係課と連携した捕獲檻の設置や迅速な処分など、適切に対応した。また、大雨被害による梅園のフェンス倒伏の際も速やかに臨時休園の措置を講じた。園内には緊急時に備えて4WDの緊急車両を配備しているが、本年度の出動実績はなかった。

【総合評価】

〔所 見〕

令和7年度の利用者数については、目標値未達であったが、これは、9月～10月および1月～2月の閑散期における集客不足に加え、記録的な夏季の長期化による外出控え、さらにソメイヨシノの開花が4月にずれ込んだといった外生要因による影響が大きい。

一方で、自主事業収入においては、甘味処「御花茶屋」の直営化に伴う改修やメニュー刷新、「周遊型謎解きゲーム」のヒット、積極的な出張講座の展開等により、過去最高の収益を記録した点は特筆すべき成果である。

また、8月の小中学生無料月間や体験型イベントの充実により、次世代を担う若年層の集客に成功した。広報面でもSNSアンバサダー制度の導入や、台湾等への戦略的な営業活動、QRコード付き樹名札の整備や4言語対応のガイドマップ作成など、インバウンド客を含む多様な利用者への利便性向上に積極的に取り組んだ。

〔今後の対応〕

令和8年度は、開園30周年という大きな節目を迎える。30周年記念事業を通じた話題性の創出とともに、閑散期の利用促進に向けた戦略的な集客策を期待する。

アンケート結果では満足度や再来園意向が極めて高い水準を維持しており、既存の高齢者層のリピーターを大切にしながら、本年度手応えを得たファミリー層など若年層が定着するよう、魅力ある企画と緻密な広報活動を継続していただきたい。

また、全国的に課題となっている高木の倒伏事故防止など、ハザードマップに基づいた安全管理を徹底し、安全・安心な環境下で白野江植物公園の魅力を広く発信し、さらなる利用者の増加に取り組むことを期待する。