

指定管理者候補の選定結果について

施設名	白野江植物公園	志井ファミリープール
指定管理期間	平成 30 年 4 月 1 日～ 平成 35 年 3 月 31 日	平成 30 年 4 月 1 日～ 平成 35 年 3 月 31 日
指定管理者候補	内山緑地建設株式会社	岡崎建工株式会社
応募要項配付数	4 団体	3 団体
応募者数	2 団体	2 団体
選定基準	指定管理者の適性 管理運営計画の適確性（有効性、効率性、 適正性）	指定管理者の適性 管理運営計画の適確性（有効性、効率性、 適正性）
検討会構成員	学識経験者 2 名、公認会計士 1 名、民間 2 名	学識経験者 2 名、公認会計士 1 名、民間 2 名
検討会の結果 （得点）	内山緑地建設(株) 71 点（指定管理の 優遇加点 3 点 及び地元団 体優遇措置 3 点含む） 白野江植物公園指定管理グループ共同 事業体（NPO 法人グリーンワーク、(株) 西日本緑化、(有)田代造園）65 点（地元 団体優遇措 置 5 点含む）	岡崎建工(株) 72 点（地元団体 優遇措置 5 点 含む） 志井ファミリープール管理共同事業体 ひまわり（フェニックス・ジャパン(株)、 (株)折園、(株)九電工）63 点（地元団体 優遇措置 5 点 含む）
候補者の 提案内容	<ul style="list-style-type: none"> ・エリア演出、新規編入土地の利活用、サトザクラなど絶滅危惧種の維持管理、和風の自然型庭園としてのさらなる魅力アップ ・利用料金の設定（減免対象者の拡大、インバウンド減免など） ・地域との連携による多彩なイベントの開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化への対策と利用者の利便性を図る新たな取組みを行う ・ホームページの完全リニューアル ・スタッフの多機能化で効率的な人員配置による経費削減を目指す ・現場スタッフの教育の徹底による顧客満足度の向上、安全管理の徹底 ・「フリーパスチケット」や「期間パスポート」等の継続導入による集客力のアップなど
候補者の 提案額 （指定管理料）	平成 30 年度 51,840 千円 平成 31 年度 50,760 千円 平成 32 年度 50,760 千円 平成 33 年度 50,760 千円 平成 34 年度 50,760 千円	平成 30 年度 12,006 千円 平成 31 年度 12,006 千円 平成 32 年度 10,733 千円 平成 33 年度 11,904 千円 平成 34 年度 10,249 千円
検討会での意見	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の指定管理者として堅実な取組みが行われている。 ・サクラ広場や高木の管理などの課題を今後解決する方策に期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実績を踏まえた管理運営が期待でき、安全面での管理体制については、問題がない。 ・共同事業体から単独になり、これまでとは異なる投資的取り組みに期待ができる。

指定管理者候補の選定結果について

下記のとおり、指定管理者の「候補」が選定されました。指定管理者の指定については、地方自治法第244条の2第6項の規定により議会の議決を経る必要があり、平成29年12月議会の議決を経た後に正式に指定することとなります。

1 指定概要

(1) 施設概要

名称：北九州市立白野江植物公園

所在地：北九州市門司区白野江2丁目

開設年月日：平成8年4月7日

公園面積：79,604.72㎡

施設内容：①施設概要

園路（観察路、木漏れ日の路）、展望広場、ツツジ園、花の谷、木漏れ日広場、桜広場、竹林園、湿生植物園、シャクヤク園、ボタン園、水生植物園、花畑、芝生広場、エントランス広場、アプローチ広場、駐車場、落葉の森、管理事務所・休憩室、東屋、案内板、便所 他

②事業内容

植物公園の管理運営、施設及び植物の維持管理、集客にかかる業務

(2) 指定期間

平成30年4月1日～平成35年3月31日

(3) 指定管理者候補の概要

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

主な業務内容：緑化用樹木の生産、販売

2 指定の経緯

平成29年 8月25日 募集要項配布

平成29年 9月28日 募集締め切り

平成29年10月13日 指定管理者検討会の開催

平成29年11月 指定管理者候補を決定

(1) 応募資格

・法人、その他の団体であること。（個人による応募は不可。）

- ・ 本社、本店又は主たる営業所、事務所等を、事故など緊急な対処を要する事態が発生した場合に迅速に対応できる場所に有するもの。
- ・ 募集説明会に参加していること。(共同事業体で応募する際は、代表団体が募集説明会に参加していること。)
- ・ 共同事業体を構成する場合は、競争性を確保した上で、本市経済の振興と地元団体の育成を図る観点から、可能な限り地元団体を構成員とするよう努め、最低1団体は地元団体とすること。

(2) 応募状況

説明会参加：4団体

応募件数：1共同事業体、1団体（計2団体）

- ・ 白野江植物公園指定管理グループ共同事業体
(NPO法人グリーンワーク、株式会社西日本緑化、有限会社田代造園)
- ・ 内山緑地建設株式会社

3 選定方法

指定管理者の選定に当たっては、学識経験者や専門家等による指定管理者検討会を開催し、応募者から提出された事業計画書等について検討しました。市は、検討会の検討結果を参考に指定管理者候補を決定しました。

4 検討会構成員

- 【学識経験者（緑地計画、植生管理）】 薛 孝夫（元九州大学大学院農学研究院准教授）
- 【学識経験者（ランドスケープデザイン）】 藤田 直子（九州大学大学院芸術工学研究院准教授）
- 【公認会計士】 福地 昌能（福地公認会計士事務所代表）
- 【民間】 城水 悦子（株式会社洋建築計画事務所代表取締役）
- 【民間】 横田 きみよ（コンセプトピディア代表）

5 選定基準等

選定基準（＝審査項目）及びポイント	
1	指定管理者としての適性
	(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針
	① 市の当該分野における基本的な政策や計画、あるいは施設の設置目的や性格等を十分に理解した上で、それらに適合した管理運営（指定管理業務）に対する理念や基本方針を持っているか。
	(2) 安定的な人的基盤や財政基盤
	① 長期間安定的な管理運営（指定管理業務）を行っていただくだけの人的基盤や財政基盤等を有しており、又は確保できる見込みがあるか。
	(3) 実績や経験など
	① 同様、類似の業務の実績を有しており、成果を上げているか。
	② 施設の管理運営（指定管理業務）に関する専門的知識や資格、経験を十分に有しており、熱意や意欲を持っているか。
	③ 複数の団体が共同して一つの応募団体となっている場合、それぞれの責任分担等が明確になっているか。

るか。

2 管理運営計画の適確性

【有効性】

(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に係る事業計画の内容が、施設の効用を最大限に発揮し、施設の設置目的に沿った成果が得られるものであるか。
- ② 施設の利用者の増加や利便性を高めるための実施可能な提案があるか。
- ③ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な提案があるか。

(2) 利用者の満足向上

- ① 利用者の満足が得られるよう十分に考えられているか。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる仕組みを構築しているか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対策が十分に考えられているか。
- ④ 利用者への情報提供が図られるよう十分に考えられているか。
- ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案がなされているか。

【効率性】

(3) 指定管理料及び収入

- ① 指定管理業務に係る費用（指定管理料）が最小限に抑えられているか。
- ② 収入が最大限確保される提案であるか。

(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

- ① 収支計画が妥当かつ、実現可能な提案であるか。
- ② 経費の配分は適切であるか。
- ③ 積算根拠は明確であるか。
- ④ 再委託が適切な水準で行われているか。

【適正性】

(5) 管理運営体制など

- ① 施設の管理責任者、管理体制が明確に示されているか。
- ② 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るか。
- ③ 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員が必要な資格、経験などを有しているか。
- ④ 職員の資質・能力向上を図るよう考えられているか。
- ⑤ 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開が図られるものであるか。

(6) 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十分に考えられているか。
- 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るか。
- ③ 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などが十分に考えられているか。
- ④ 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などが十分考えられているか。

【評価レベル】

評価レベル	乗率	評価レベルの考え方
5	100%	特に優れている（市の要求水準を大幅に上回っている、高度な能力を有している）

4	80%	優れている（市の要求水準を上回っている、十分な能力を有している）
3	60%	普通（市の要求水準を満たしている、一応の能力を有している）
2	40%	多少不十分である（市の要求水準を下回っている、多少能力が乏しい）
1	20%	不十分である（市の要求水準を大幅に下回っている、能力が乏しい）
0	0%	劣っている（能力がほとんどなく、任せることに不安がある）

6 審査結果

(1) 評価レベル及び得点

団体名	選定基準（＝審査項目） 及びポイント	配点	評価レベル					検討会 審査結果	得点
			構成員						
			A	B	C	D	E		
白野江 植物公園 指定 管理グ ループ 共同事 業体	1 指定管理者としての適性								
	(1) 施設の管理運営に対する理念、基本方針	5	3	3	3	4	3	3	3
	(2) 安定的な人的基盤や財政基盤	5	3	3	3	3	3	3	3
	(3) 実績や経験など	5	3	3	3	3	4	3	3
	2 管理運営計画の適確性								
	【有効性】								
	(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	2	3	3	3	4	3	18
	(2) 利用者の満足度	10	3	3	3	2	3	3	6
	【効率性】								
	(3) 指定管理料及び収入	15	3	3	3	3	3	3	9
	(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性	10	3	3	3	3	3	3	6
	【適正性】								
	(5) 管理運営体制など	10	3	3	3	3	3	3	6
	(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	3	3	3	3	3	3	6
合 計	100	54	60	60	59	67	—	60	
地元団体に対する優遇措置（5点）								65	
内山緑 地建設 株式会 社	1 指定管理者としての適性								
	(1) 施設の管理運営に対する理念、基本方針	5	4	3	4	4	4	4	4
	(2) 安定的な人的基盤や財政基盤	5	3	4	4	4	3	4	4
	(3) 実績や経験など	5	4	4	4	4	4	4	4
	2 管理運営計画の適確性								
	【有効性】								
	(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	3	3	4	3	4	3	18
(2) 利用者の満足度	10	4	3	4	3	3	3	6	
【効率性】									

(3) 指定管理料及び収入	15	3	3	3	3	3	3	9
(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性	10	3	3	4	3	3	3	6
【適正性】								
(5) 管理運営体制など	10	4	3	4	4	3	4	8
(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	3	3	3	3	3	3	6
合 計	100	66	62	75	65	68	—	65
優秀指定管理者に対する優遇措置（3点）								68
地元団体に対する優遇措置（3点）								71

(2) 検討会における主な意見

【白野江植物公園指定管理グループ共同事業体】

- ・ I Tを活用した意欲的な取り組みなど多くの提案をしたことは評価できるが、白野江植物公園の雰囲気との融合に課題が残る。
- ・ 壮大な森づくりの構想が、里山への転換とのミスマッチを起し、樹林管理の手法に説得力を持たせることができなかった。

【内山緑地建設株式会社】

- ・ 公園の質を維持し高めることに直結する適切な植物管理の提案は、新規性は少ないものの欠陥がなく、好感が持てる。
- ・ 安定した企業体制で、人的資源、財政力があり、植物管理に主眼を置いた理念と基本方針は募集のコンセプトに合致している。

(3) 検討会における検討結果

内山緑地建設株式会社は、植物園の維持管理において十分な経験があり、市の要求水準を堅実に満たす内容となっている。また、入園者数の増加についても、インバウンドに頼らず地域性を高めることで、市民リピーターの利用を増やす提案を行っており、総合的に見て安定感がある。

白野江植物公園指定管理グループ共同事業体からは、多様な取り組みが計画されているが、現在指定管理をしている他施設からの引用が多い。そのため、白野江植物公園の設置目的に合致した管理運営計画としての評価が低かった。

審査の結果、検討会としては内山緑地建設株式会社が指定管理者の候補として最も相応しいと考える。

7 選定結果

市は、検討会の検討結果を参考に、内山緑地建設株式会社を指定管理者候補に選定しました。

(1) 選定された団体の主な提案内容

別紙「提案概要」のとおり

(2) 市における主な選定理由

- ・公園の設置目的をよく理解し、四季折々・年ごとの積み重ね・エリア演出など重層的に植栽等の維持管理に取り組む提案となっている。
- ・当該施設での指定管理業務の実績、経験があり、また、安全対策や苦情対応等についてもしっかり提案されていることから、安定した管理運営が期待できる。
- ・賑わいづくりについても、植物に関するイベント・体験プログラムを数多く開催する提案など、着実に公園の利用者及びリピーターを増やしていこうとする意欲が強く感じられ、今後5年間の安定した管理運営が期待できる。

8 提案額

平成30年度	51,840千円
平成31年度	50,760千円
平成32年度	50,760千円
平成33年度	50,760千円
平成34年度	50,760千円

北九州市立白野江植物公園指定管理者選定に関する提案概要

審査項目	白野江植物公園指定管理グループ共同事業体	内山緑地建設株式会社
1 指定管理業者の選定	<p>(1) 施設の管理運営(指定管理業務)に対する理念、基本方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本理念 <ul style="list-style-type: none"> ①都市の魅力を高め「花の名所の拠点」となる植物公園とします。 ②市民・企業・NPO・行政と共に繋ぐおもてなしの植物公園とします。 ③生命を育む環境を次世代に継承する自然豊かな植物公園とします。 ④安全で安心して利用出来る植物公園とします。 ・基本テーマ 白野江の森を育み、四季の花々が彩る、おもてなしの植物公園 ・基本方針 <ul style="list-style-type: none"> ①北九州市緑の基本計画に位置づけられている「花の名所の拠点づくり」として北九州市内の花の名所と連携した管理運営を進めます。 ②北九州市地元の共同事業体として、常に迅速な対応と地域、NPO、市民団体、行政とのネットワークを活かした運営を行います。 ③市民、企業、NPO、行政が協働して社会ニーズに対応した新しい植物公園として魅力向上を図ります。 ④近年増加している中国や韓国などの外国人観光客が利用し易く、楽しめる管理運営を行います。 ⑤周辺地域施設やボランティアと協力して白野江植物公園を含む自然豊かな白野江の森づくりを進めます。 ⑥安全で安心して利用出来る来園者ファーストな管理運営を行います。 ・基幹プロジェクト <ul style="list-style-type: none"> ①白野江園芸福祉プロジェクト 園芸療法セミナーや園芸福祉教室、園芸福祉花壇活動などを実施します。 ②白野江の森プロジェクト サクラの郷づくりや生き物調査、樹木調査を行い100年の森づくりを進めていきます。 ③白野江おもてなしプロジェクト 外国人来園者などに対し利用満足度の向上を目的とし、現御花茶屋の改修や外国人ガイドの育成を行っていきます。 <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <ul style="list-style-type: none"> ・白野江植物公園指定管理グループは、地元北九州市のNPO法人グリーンワーク、株式会社西日本緑化、有限会社田代造園で組織する共同事業体です。各々の組織は特徴ある専門的な分野において公園の魅力の向上に努め、一丸となって白野江植物公園の管理運営を行っています。 ・人的基盤 <ul style="list-style-type: none"> ○NPO法人 グリーンワーク <ul style="list-style-type: none"> ・平成16年に活動開始、現在20名の会員と6社の会員企業から構成されています。平成26年からは、山田緑地・ほたる館の指定管理業務を実施しており、北九州市との協働事業も数多く行っています。会員は、都市公園の計画、設計、施工、維持管理、花のまちづくり、園芸療法、園庭芝生化事業、こどもの環境教育、プレイパークなどに取り組んでおり、「緑豊かなまちづくりの推進」をミッションとして活動です。 ○株式会社 西日本緑化 <ul style="list-style-type: none"> ・昭和31年に造園工事業として創業しました。北九州市を中心に都市公園をはじめ各種緑化工事を行っています。代表取締役の小松奈津子は、北九州市初の女性樹木医であり、北九州市から「第8回技の達人」として認定され、現在、樹木医として保存樹や街路樹などの調査や保全の活動をしています。社員8名は様々な公園施工、維持、管理の資格を持ち公園緑化工事のスペシャリストとして事業を行っています。 ○有限会社 田代造園 <ul style="list-style-type: none"> ・昭和40年に造園工事業として創業しました。北九州市の発注する緑化工事や民間の個人庭園工事を中心として事業を行っています。平成29年4月には、約8000㎡の自社敷地内に造園パークSun-Sacをオープンさせました。Sun-Sacは、様々な花壇や庭園、カフェを備えており、北九州市内外から多くの来園者が訪れています。社員は、20名。そのうち6名がベトナムからの研修生で様々な外国人との交流も持っています。 ・財政基盤 <ul style="list-style-type: none"> ○NPO法人 グリーンワーク 平成28年度受注金額 4,495万円 保有車両 軽バン 1台 ○株式会社 西日本緑化 資本金 3,000万円 平成28年度受注額 13,051万円 保有車両 パッカー車 1台、高所作業車 1台、ダンプトラック 他多数 ○有限会社 田代造園 資本金 600万円 平成28年度受注額 15,429万円 保有車両 クレーン付き4tトラック 1台、ダンプトラック 他多数 	<p>(1) 施設の管理運営(指定管理業務)に対する理念、基本方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・応募にあたって 当社は、「北九州唯一の花木公園」である白野江植物公園の指定管理に、制度導入の平成17年度より3期13年管理・運営に携わってきました。その結果、入園者数は当社が管理運営を行う前の平成16年度が「30,833人」だったのに対し、平成28年度には「78,196人」と2倍以上の利用者増となりました。これは、海外を含む観光客への営業と植物公園としての特徴を活かした管理が間違っていなかったものと考えております。 しかし当社は、本公園にはまだまだ潜在能力があると思っています。さらに魅力ある公園にするために、これまでの3期13年で培ったノウハウ・人脈・経験力を存分に発揮し、新たな「理念」と「基本方針」を設定し、次期の指定管理運営を行っていきます。 ・管理運営の理念 四季折々に花・緑・自然に親しみ、学べる、魅力いっぱいの植物公園 ・基本方針 <ul style="list-style-type: none"> ①植物の専門企業として、植物の特性を活かしながら長期的な目で質の高い維持管理を行います。 ②市民の学びの場として「植物に触れるはじめての一步」、「植物をより広く楽しめる次の一步」、「植物を深く知る探求の一步」を踏み出すお手伝いをいたします。 ③「学び」を楽しんでいただけるように、園内をフルに活用した植物に関するイベント・体験プログラムを数多く開催します。また、観光客にも喜ばれる、居心地のよい空間を創出します。 <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人的基盤 <ul style="list-style-type: none"> ①社員教育 新入社員教育(1ヶ月間実施)、技術系社員教育(年数回)、部門長教育(年1回)、ISO教育 ②協力会社 現在、九州地区には施工協力会社が51社います。中でも、北九州支店は当社が最初に作った事業所であることから特に関係が深く、北九州市内には14社の施工協力業者がいます。 ③外部協力機関 白野江植物公園においても13年の実績から多くの官学民と協力関係を維持しています。 ④バックアップ体制 当社は190名の社員がおり、白野江植物公園のスタッフに欠員がでた場合は、全社で対応します。 ・財政基盤 社内及び社外監査役による会計監査を受け、過去に特別な指摘を受けたことはありません。 現在の自己資本比率は、過去の利益の蓄積によって27%の水準を確保しております。加えて市街地を含み益を有した優良資産を保有しております。福岡県大野城市に有する2.5haの所有地は、現在住宅展示場として長期賃貸契約を締結し安定的な収入を得ております。また、千葉県君津市には37haの樹木の圃場を有し、関東圏を中心に供給する樹木材料ターミナルとして運用しております。 前期の決算(平成29年7月末日)は確定には至っておりませんが、総売上は50億円を維持、利益も引き続き黒字推移する見込です。

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">⑤ 適性について</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">1 指定管理者として</p>	<p>(3) 実績や経験など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NPO法人 グリーンワーク 平成 26 年度より 北九州市立山田緑地・北九州市はたる館指定管理業務委託 平成 15 年より 勝山公園市民花壇運営支援業務 など北九州市との協働事業多数 ・株式会社 西日本緑化 小倉庭園指定管理 下請 (株式会社 まちづくり応援団 発注) 北九州市発注の公園整備工事、管理委託、樹木医として樹木の調査、治療業務 など多数 ・有限会社 田代造園 北九州市発注の公園整備工事、管理委託、個人庭園や花壇、企業の屋上緑化工事 など多数 平成 29 年 4 月より 自社敷地内において花壇、見本園、カフェ事業開始 	<p>(3) 実績や経験など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同様、類似の業務の実績について ①白野江植物公園の実績 …平成 17 年度より当社指定管理業務開始 ②指定管理者 …千葉市民ゴルフ場(平成 20 年 10 月～平成 30 年 3 月) ③指定管理者からの業務委託 …川崎市民プラザ(平成 24 年 4 月～平成 29 年 3 月) ④観光事業(自社事業) …さんぼ道(平成 11 年 4 月～)、きみつのさんぼ道(平成 23 年 4 月～) ⑤管理工事および工事実績 …緑地管理業務、緑化工事実績多数 ・施設の管理運営に関する専門的知識や資格などについて ①施設の管理運営に関する専門的知識 ②施設の管理運営に関する資格 ③環境・品質マネジメントシステムの運営
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">2 管理運営計画の適確性</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">【有効性】に関する取組み</p>	<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入園者の目標 平成 30 年度 58,000 人、平成 31 年度 65,000 人、平成 32 年度 67,000 人、平成 33 年度 69,000 人、平成 34 年度 71,000 人 ・施設利用者の増加や利便性を高めるための取り組み ①花の情報発信 ②スマートフォンを活用した公園施設や植物の情報発信 ③白野江園芸福祉プロジェクト ④白野江の森保全プロジェクト ⑤白野江おもてなしプロジェクト ⑥新しい花壇の取り組み ⑦他の植物園との連携 ⑧環境型施設との連携 ⑨NPO・市民団体との協働事業 ⑩魅力的な施設、広場の整備 ⑪研究機関との連携 ⑫助成金の活用 ⑬様々なイベントの開催 ⑭イベントカレンダー ⑮生き物調査の実施 ⑯ボランティアとの森づくり ⑰生態系に配慮した維持管理 ⑱防災的配慮 ⑲毎日の巡回 ⑳スタッフ教育の徹底 ・営業・広報に関する効果的な取り組み ①営業ソールの作成 ②営業エリアの拡充 ③営業・広報活動の強化 <p>(2) 利用者の満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの満足度目標 平成 34 年度目標値を 96%とします。 ・満足が得られる取り組み ①来園者の目線に応える接客 ②来園者のニーズをアンケートや聞き取り調査より把握 ③白野江植物園鑑の作成 ④緑の相談所の開設 ・苦情に対する取り組み ①丁寧で速やかな対応 ②再発防止策の作成 ・具体的な提案 ①QRコードによる樹名札の設置 ②休憩室でのテレビモニターによる施設や植物の紹介 ③外国人ガイドのおもてなし ④御花茶屋での地産地消の新たな販売事業 ⑤高齢者の園芸教室 ⑥若者も集まるマルシェやボタニカルマーケットの開催 ⑦こども達を対象とした生き物教室の開催 	<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入園者の目標 平成 30 年度 63,000 人、平成 31 年度～平成 34 年度 70,000 人 ・施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みについて ①利用者増のための取り組み 観光客誘致による新規利用者の獲得、イベント・体験プログラムの充実、新たな利用方法の提案 ②利用者の利便性を高めるための取り組み 施設利用の利便性の向上、施設環境の利便性の向上、情報取得の利便性向上、緑の相談窓口対応の充実 ・施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取組み ①営業・広報活動の考え方 ②利用者への情報提供 ③営業・広報活動の更なる充実 <p>(2) 利用者の満足向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート評価指標 施設の充実度、サービスの充実度、企画力・内容の充実度、リピート率 目標値 90%以上 ・利用者の満足が得られるための取り組み ①利用者満足度による評価 ②四季折々に花を楽しんでもらうための確かな植物管理 ③花・緑・自然がおりなす風景を楽しんでもらうためのエリア演出 ④植物の鑑賞から学びにつながる機会の提供 ⑤サービスに満足してもらうための取り組み ⑥イベント・体験プログラムの満足を満たすための取り組み ・利用者の意見を把握し、それらを反映するための仕組み ①利用者の意見の把握方法 ②利用者の意見の反映 ・利用者からの苦情に対する対策について ①苦情への対応方法 ②苦情にならないための対策 ③反社会的勢力への対応 ・利用者への情報提供を図るための取り組み ①施設情報 ②利用情報 ・その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案 ①飲食物の提供 ②物品の販売 ③繁忙期の混雑緩和への取り組み
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">【効率性】に関する取組み</p>	<p>(1) 指定管理料及び収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料 利用料金収入、自主事業収入の増額を見込み、植栽管理や施設管理の見直しを図ります。 ・収入 植物公園としての魅力度を上げ、平成 34 年度の目標を過去最も多い 13,000 千円としています。 ・収入確保のための事業推進 ①イベントや事業の有料化 ②御花茶屋での販売強化 ③民間マルシェやボタニカルマーケットなどの新しいイベントの積極的実施 ④キッチンカーでの販売促進 ・年間管理履歴による経費削減 入園者数、天候データなどの管理履歴データを作成し、公園利用予測モデルを作成、データを参考にしながら効果、効率的な管理を実施していきます。 ・エネルギーの削減 電気料金などを毎月確認し、まめに照明やエアコンを切ることによって、省エネによるコスト削減を図ります。 ・助成金の活用 社会貢献事業などの助成金事業にエントリーし、指定管理業務に充当、経費の削減を図ります。 	<p>(1) 指定管理料及び収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務に係る費用について 平成 30 年度は休憩棟の耐震工事のため、入園者減が考えられますが、当社負担にて仮設休憩所を設置し、利用者減を抑え、管理運営費の維持を計画します。 ・収入を最大限確保する提案について 平成 30 年度は 11,760 千円、平成 31 年度～平成 34 年度は 12,840 千円を目標とします。 ①有料自主事業の充実 地域住民参加型テナント「(仮称)白野江市」の拡大、飲食店・土産店の充実等 ②入園料、駐車料金の増収 近隣施設との協働イベントによる利用者の共有化、目的別イベント(夏休みこども企画、コスプレイベントなど)の実施等 ・利用料金の設定について ①利用料金 ②8 月入園無料月間 ③年間パスポートの提案 ④減免対象の緩和の提案 ⑤インパウンドの入園料徴収の提案

2 管理 運営 計画 の 適 確 性	【効率性】 に関する 取組み	<p>【指定管理料提案額】</p> <p>平成30年度 指定管理料 53,563千円 平成31年度 指定管理料 52,541千円 平成32年度 指定管理料 52,020千円 平成33年度 指定管理料 51,498千円 平成34年度 指定管理料 50,977千円</p> <p>(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性</p> <p>・収入計画 来園者の増加目標(平成30年度58,000人→平成34年度71,000人)に伴い、入園料、駐車場料金収入は増額とします。また、自主事業は、改修を行う御花茶屋での北九州産のニホンミツバチのハチミツや門司区猿喰のあまざけなど新たな地産地消商品の販売、ポタニカルマーケット、マルシェなどのイベント増により収入増額を目指します。</p> <p>・支出計画 ○事業費 施設でのこまめな消灯により光熱費の削減に努めます。 ○人件費 管理事務所スタッフ5名、チケットブース・清掃3名、植物作業班8名を予定。イベントや繁忙期はグループ3社の支援によりコストの削減を図ります。 ○植物管理費 管理方法の見直しやスタッフ、ボランティアの作業協力などにより、費用の削減を図ります。 ○施設管理費 施設の補修や改修などでは外注は極力行わず、事務所スタッフで対応していきます。</p>	<p>【指定管理料提案額】</p> <p>平成30年度 指定管理料 51,840千円 平成31年度 指定管理料 50,760千円 平成32年度 指定管理料 50,760千円 平成33年度 指定管理料 50,760千円 平成34年度 指定管理料 50,760千円</p> <p>(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性</p> <p>・施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について</p> <p>①収入 ○利用者収入 入園料収入:過去4年間(平成25～28年度)の実績にインバウンドの入園料を足したものの、平成30年度は国内利用者が7000人減と仮定し、その分を差し引きました。 駐車料収入:過去4年間(平成25～28年度)の実績から、インバウンド減少分を差し引いたもの。 平成30年度は国内利用者が7000人減と仮定し、その分を差し引きました。 ○自主事業収入、雑収入 過去4年間(平成25～28年度)の実績を参考。平成30年度は利用者減分を差し引きました。</p> <p>②支出 ○事業費 過去4年間(平成25～28年度)の実績を参考(設備保守点検費・保険料費のみ前年度の実績を参考) ○人件費 過去4年間(平成25～28年度)の実績を参考 ○緊急対応(応急処置)等経費 過去4年間(平成25～28年度)の実績を参考 ○一般管理費等 平成30年度は仮設休憩所設置を一般管理費で負担予定</p> <p>・指定管理業務の適切な再委託について ①再委託業者の必要条件 ②再委託業者の決定方法 ③再委託業務 ④再委託業者への依頼事項</p>
		【適正性】 に関する 取組み	<p>(1) 管理運営体制など</p> <p>・管理体制 事務所の運営スタッフは、所長、施設・植物管理担当、イベント・園芸療法担当、販売・花壇管理担当、経理担当、運営企画や営業を行うコーディネーターとします。</p> <p>・管理責任者 管理責任者(所長)は都市公園の指定管理業務の経験があり、北九州市内の公園計画、設計、管理実務の豊富な技術者となります。</p> <p>・職員の資質・能力の向上を図る取り組み 基本的な教育:白野江植物公園管理運営マニュアルを作成、それに基づき公園の管理運営に必要な基本的な教育を行います。 専門的な教育:高度な専門的知識を身につけるため、神代植物公園や福岡市動植物園などに定期的に研修に行くこととします。 緊急時対応教育:スタッフは、日本赤十字が主催する講習会やAEDの講習会に参加し、緊急時に備えた能力の向上を図ります。 接遇・マナー研修:専門の講師を招き、年1回実施します。 災害時避難誘導研修:近隣の幼稚園や市民センターと協働で実施していきます。 消化訓練:消火器を使用した訓練を年に1回実施します。</p> <p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>・平等利用 個人情報保護を、利用者が平等に公園を利用出来るマニュアルを作成し、担当者を決めて平等利用を進めていきます。</p> <p>・安全対策 ハザードマップの作成と定期的な訓練により、安全対策を実施していきます。</p> <p>・危機管理体制 台風や大雨、地震や津波に対して北九州市地域防災計画に基づき、1次避難地としての役割を十分理解し、地域と共に危機管理体制を構築していきます。</p>

北九州市立白野江植物公園
指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 平成29年10月13日（金） 13:30～16:50
- 2 場 所 北九州市役所（小倉北区内1番1号） 14階 141会議室
- 3 出席者 （検討会構成員） 薛構成員（座長）、藤田構成員、福地構成員、城水構成員、横田構成員
（事務局） 建設局公園緑地部長、公園管理課長、公園管理課企画係長、職員
- 4 会議内容
 - 当日のスケジュール、審査にあたっての留意点、審査結果の公表等について事務局より説明。
 - 構成員の互選により、座長を選出。

 - 応募団体（白野江植物公園指定管理グループ共同事業体）より提案概要に関してヒアリング

 - （構成員） 今後5年間管理運営にあたることにより、現況とこれから5年間は、利用者にとってどう変わるかポイントをお聞きしたい。
 - （応募団体） 園芸福祉、森保全、おもてなしの3つのプロジェクトを設定している。特徴ある園芸福祉の実施、樹が大きくなって生き物が減っているこの環境を変えていきたい。現状では、桜広場の管理状態が良くないので保全したい。
 - （構成員） 現在、山田緑地の指定管理を受託しているの、ここでもできるというコメントが多いが、山田と白野江はコンセプトが違うのではないかと。目指すものが違うと思うがどうか。
 - （応募団体） 山田緑地と共同でできる事業がいくつかあると考える。白野江自体は和の庭園として、非常によく出来ていると考えるため、それを継続していきたいと思っている。しかし、当初の計画にあった日本庭園はなくなっている。入口部分は和のイメージだが、利用者は基本的には里山や里地など自然景観を楽しみにしているはず。和のイメージは確保しながら行いたいと考える。
 - （構成員） 公園のコンセプトそのものも変えていきたいと考えているということか。
 - （応募団体） 基本的には変えられないのかもしれないが、公園の利用の仕方の変化、時代に合わせて多少変えても良いと考える。
 - （構成員） 提案書の「花の名所の拠点」とは、白野江植物公園として強調する花があるのか。スマートフォンを活用した情報発信のコストは自身のコストでやるのか。どの程度の金額か。おもてなしの御花茶屋の費用についても同じく自身のコストか。どの程度を想定しているか教えてほしい。
 - （応募団体） 花の情報発信について、白野江植物公園の花の魅力として第一にサクラ、第二に秋の紅葉である。これに季節ごとに和の花をセットする。特に、サクラの数を増やし、他に誇れるようにしたい。スマートフォン事業はおおむね100万円で見積もっている。御花茶屋は自主事業

で我々の費用でリフォームする。飲食販売で賄える予定。当初の費用は、金融機関から 300 万円の融資を受ける予定で企画している。

(構成員) 今回応募した 3 団体のメンバーについて説明を。「100 年の森づくり」という言葉に魅かれるが、ここを 100 年後どんな緑地にしたいのか。最終到達点は。

(応募団体) 初めての共同事業体ではあるが、3 団体は、構成団体であるグリーンワークのメンバーである。100 年の森づくりについては、白野江の森を守りたいということ。里山・里地のイメージで利用してもらおう。森が繁茂しているのを整理して、元の明るい森に少しずつ戻したい。

(構成員) 園芸療法は、具体的にどんなことを。

(応募団体) 園芸福祉教室と園芸療法セミナーの 2 つを考えている。園芸療法セミナーは福祉施設で働いている方を対象としたセミナー。スペシャリストを対象とし、声かけする施設を保健福祉局に相談して、園芸療法を広げていきたい。園芸福祉教室は、白野江植物公園を拠点として、建物の内外で、園内で発生する樹木・木の実で行う。出前出張もやって広げていきたい。

(構成員) 提案内容が山田緑地でやっていることと方向性が似ているが、白野江独自の取組みとして、一番力をいれている違い・提案は。おもてなしプロジェクトとは。広報活動で HP や SNS の利用も良いが紙媒体、植物だより等の配布先の計画は。

(応募団体) おもてなしプロジェクトは、外国人ガイドの育成をするもの。日本語談話室の外国人に、日本語を話す実践の場を提供する方法で、園内でガイドをしてもらうことを想定。また、代表の奥様が花に関心が強いオックスフォード英会話教室とも連携をする。紙媒体も白野江植物公園だよりを作成し、イベント情報・1 年間のスケジュールを作成・送付する計画である。おもてなしは、ボランティアに参加していただいてガイドをやりたいと考えている。

(構成員) おもてなしプロジェクトに関しては、ガイドと来園者のマッチングのシステムなどを知りたかった。

(構成員) スマートフォン、QR コードは、子どもや高齢者で使えない人はどうするのか。

(応募団体) 職員・ボランティアがガイドなどでサポートをして、機器を使えない人にも情報が伝わるように実施する。

○構成員は、提案概要のヒアリングと質疑応答を受けて各自得点を記入。

○応募団体 (内山緑地建設株式会社) より提案概要に関してヒアリング

(構成員) 次の 5 年間で、例えば来年リピーターが来たときに今より良くなっているところはどんなところか。

(応募団体) 3 期 13 年間の管理で一番大変だったのは植物管理。お客様が快適に過ごせるような土台となる部分ができたと感じるので、さらに質の高い、快適に過ごせる空間に管理していきたい。

(構成員) 提案の中に、園内をフルに活用しますとあるが、今までなぜできなかったのか。今後 5 年間でどう実現できるのか。

(応募団体) フルに、という部分は、公園内各エリアを利用者のニーズに合わせてより充実させる、園内全体を活用するということ。今までやっていなかった訳ではなく、エリア分けを改めて明確に見せるように心掛ける。

- (構成員) 森林の管理不足や、サクラの成長について今後の管理方法・予算についてはどう考えるか。
- (応募団体) この公園は60年が経過し、白野江植物公園になって20年経っており、樹木は高木化している。日照障害や花付きが悪くなっているところもある。公園の高木管理はもともと管理項目に無いが、自主的にやっているところ。13年の経験を活かして今後5年かけて計画的に管理をやっていく。サクラや紅葉が見せるべきところ。桜広場のソメイヨシノの勢いが弱くなっているため、弊社樹木医が調査している。ゆくゆくは白野江サトザクラへの移行を目指す。
- (構成員) インバウンドが昨年度増えているのはなぜか。平成30年度以降3千人レベルで見積もっている理由は。提案書に出てくる「インバウンドは入園料徴収により減少する」という意味を知りたい。
- (応募団体) 平成28年度は、熊本地震の影響で国内ツアーが九州に入らなくなり、入園者が減少することへの危機感があり、インバウンド誘致に力をいれた結果、「外国人観光客は入園料無料」の恩恵で、中国・韓国・台湾が団体ツアーを組むなど、1年間1万人以上の団体客を取り込むことができた。今年度で市の「ウエルカムカード」を利用した無料入園制度が終了するため、今後の入園者数について旅行社に確認し、適性に見積もっている。
- (構成員) インバウンド客の維持管理経費もかかるので、インバウンドからは是非入園料を取って下さい。長期的展望、白野江植物公園の50年後をどうしたいと考えるか。
- (応募団体) この公園は既に60年の歴史がある。すべて人が植えたものではなく、自然の樹も残っている。この公園は人の管理によって作り上げられた美観を保つ植物園。地域種の草花・草木を扱うなど、地域性を高めて白野江植物公園で見せるべきものを提示したい。この公園の利用者は高齢者が60%。最近では、結婚式の前撮り、コスプレ会場、子どもさんの夏休みスタンプラリーなど様々な利用をいただいている。そのような若い方たちが、大人になってもリピーターとして訪問していただける公園にしたい。
- (構成員) これまで解決されていない課題で、今後5年間でどう解決するのか。また、市民のリピーターについて具体的には。収入源の飲食はどう充実させるのか。インバウンドの1万人の外国人をつなぎとめる、媒介してPRに使えるのではないかと思うがいかがか。
- (応募団体) やり残したことは、用地買収の1,300平米の新規算入の土地利用。この活用がこれからの課題。樹が大きくなって障害が出てきたところを健全育成に導く。市民のリピーターは年間パスポートやSNSの発信を考えている。御花茶屋・飲食は、これまで13年間お客様の声を聞きながら少しずつ改良を重ねてきた。今後もリニューアルをしつつ、メニューなど和風の雰囲気を楽しめるようにしたい。インバウンドは、FIT（フォーリン・イン・ディペンデント・ツアー）の利用が増える工夫として、個人客を取り込める企業との連携を考えている。海外ドラマの撮影もあったので今後も誘致していく。
- (構成員) 耐震補強工事中、利用できない日本家屋でやっている行事についてはどうする予定か。御花茶屋は、ぜひ活用していただきたい。
- (応募団体) 建物内でやっているイベントは、仮設の建物でやりたい。
- (構成員) 12年半の間に、これまでに重大な事故はあったか。
- (応募団体) ゲリラ豪雨対応や不審者への対応はあったが、人の事故はない。
- (構成員) 随分沢山イベントがあるが、講師になる人材が会社にいるのか。無料と書かれているが、支出の負担は大丈夫なのか。

(応募団体) イベント自体は当社スタッフが関わるし、講師の先生やボランティアにもお願いする。有料の施設でかつ交通費もかかっている。利用者が参加しやすいように、できるだけ安く設定したいと考えている。支出面は、これまでやってきて、問題ない。

○構成員は、提案概要のヒアリングと質疑応答を受けて各自得点を記入。

○構成員は、審査項目「指定管理者としての適性」について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認したうえで、検討会としての評価レベルを決定

(構成員) 内山緑地建設株式会社は、実績、経験が評価できる。

(構成員) 審査の結果、指定管理者としての適性については、現在の評価レベルでよいか。

(全構成員) よい。

(全構成員) 検討会の評価レベルは、

○白野江植物公園指定管理グループ共同事業体は、「管理運営の理念」、「人的・財政基盤」、「実績・経験」の項目が3

○内山緑地建設株式会社は、「管理運営の理念」、「人的・財政基盤」、「実績・経験」の項目が4
が妥当であると考え。

○構成員は、審査項目「有効性」について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認したうえで、検討会としての評価レベルを決定

(構成員) 白野江植物公園指定管理グループ共同事業体は、全体を里山的にするということと園芸福祉をそこに持ち込むことが大きな提案だったが、この公園の性格から考えると疑問があった。

(構成員) 多彩な計画の提案であることは評価できる。園芸福祉自体は良いが、白野江の特性との整合性が問われる。

(構成員) コンセプトに違いがある。市の募集要項の解釈の違いか。

(構成員) QR コードを導入することは、白野江の良さを活かせるのか。体感してもらえる自然公園にしてもらいたい。若い人向けには良いと思うが、高齢者や子どもへの満足度は配慮されているか。

(全構成員) 検討会の評価レベルは、

○白野江植物公園指定管理グループ共同事業体は、「設置目的の達成」、「利用者の満足度」の項目が3

○内山緑地建設株式会社は、「設置目的の達成」、「利用者の満足度」の項目が3
が妥当であると考え。

○構成員は、審査項目「効率性」について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認したうえで、検討会

としての評価レベルを決定

(構成員) 内山緑地建設株式会社は、指定管理料が安い点を評価した。

(全構成員) 検討会の評価レベルは、

- 白野江植物公園指定管理グループ共同事業体は、「指定管理料及び収入」、「収支計画の妥当性及び実現可能性」の項目が3
- 内山緑地建設株式会社は、「指定管理料及び収入」、「収支計画の妥当性及び実現可能性」の項目が3
が妥当であると考える。

○構成員は、審査項目「適正性」について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認したうえで、検討会としての評価レベルを決定

(構成員) 内山緑地建設株式会社は樹木医が5人いてたくさんの意見が出せる、また、全国規模で人を抱えており、何かあったときにサポートできる組織体制が整っている。

(構成員) 白野江植物公園指定管理グループ共同事業体は、少人数の集まりと感じる。

(構成員) 審査の結果、適正性については、現在の評価レベルでよいか。

(全構成員) よい。

(全構成員) 検討会の評価レベルは、

- 白野江植物公園指定管理グループ共同事業体は、「管理運営体制」、「平等利用・安全対策・危機管理体制」の項目が3
- 内山緑地建設株式会社は、「管理運営体制」の項目が4、「平等利用・安全対策・危機管理体制」の項目が3
が妥当であると考える。

○構成員は、次のとおり検討会としての検討結果をとりまとめた。

内山緑地建設株式会社は、植物園の維持管理において十分な経験があり、市の要求水準を堅実に満たす内容となっている。また、入園者数の増加についても、インバウンドに頼らず地域性を高めることで、市民リピーターの利用を増やす提案を行っており、総合的に見て安定感がある。

白野江植物公園指定管理グループ共同事業体からは、多様な取組みが計画されているが、現在指定管理をしている他施設からの引用が多い。そのため、白野江植物公園の設置目的に充分合致した管理運営計画とは言いがたい点の評価が分かれた。

審査の結果、検討会としては内山緑地建設株式会社が指定管理者の候補として最も相応しいと考える。

○とりまとめを行って、検討会を終了した。

指定管理者候補の選定結果について

下記のとおり、指定管理者の「候補」が選定されました。指定管理者の指定については、地方自治法第244条の2第6項の規定により議会の議決を経る必要があり、平成29年12月議会の議決を経た後に正式に指定することとなります。

1 指定概要

(1) 施設概要

名 称：北九州市立志井ファミリープール（愛称：アドベンチャープール）
事業内容：プールの管理運営、施設及び植物の維持管理、
各種イベントの企画・調整・運営業務
所在地：北九州市小倉南区志井公園2番1号
開設年月日：昭和61年7月5日
敷地面積：29,000㎡
主な施設：波のプール、流水プール、スライダープール、川下りプール、幼児プール、せせらぎプール、大滝、管理・更衣室棟、レストハウス、監視棟、展望棟

(2) 指定期間

平成30年4月1日～平成35年3月31日

(3) 指定管理者候補の概要

名 称：岡崎建工株式会社
所在地：小倉北区下到津五丁目9番22号
主な業務内容：建物並びに施設の清掃維持管理、貯水槽清掃管理、駐車場管理ほか

2 指定の経緯

平成29年 8月25日 募集要項配付
平成29年 9月28日 募集締切
平成29年10月19日 指定管理者検討会の開催
平成29年11月 指定管理者候補を決定

(1) 応募資格

・法人、その他の団体であること。（個人による応募は不可）

- ・本社、本店又は主たる営業所、事務所等を、事故など緊急な対応を要する事態が発生した場合に迅速に対応できる場所に有するもの。
- ・募集説明会に参加していること。（共同事業体で応募する際は、代表団体が募集説明会に参加していること。）
- ・共同事業体を構成する場合は、競争性を確保した上で、本市経済の振興と地元団体の育成を図る観点から、可能な限り地元団体を構成員とするよう努め、最低1団体は地元団体とすること。

(2) 応募状況

説明会参加：3団体

応募件数：1団体、1共同事業体（2団体）

- ・岡崎建工株式会社
- ・志井ファミリープール管理共同事業体ひまわり
（フェニックス・ジャパン株式会社、株式会社九電工、株式会社折園）

3 選定方法

指定管理者の選定に当たっては、学識経験者や専門家等による指定管理者検討会を開催し、応募者から提出された事業計画書等について検討しました。市は、検討会の検討結果を参考に指定管理者候補を決定しました。

4 検討会構成員

- 【学識経験者（緑地計画・植生管理）】 薛 孝夫（元九州大学大学院農学研究院准教授）
- 【学識経験者（行政評価・地方自治）】 横山 麻季子（公立大学法人北九州市立大学准教授）
- 【公認会計士】 福地 昌能（福地公認会計士事務所代表）
- 【民間】 横田 きみよ（コンセプトピディア代表）
- 【市民】 鶴田 真弓（北九州ミズ21委員会第11期委員）

5 選定基準等

選定基準（＝審査項目）及びポイント	
1	指定管理者としての適性
	(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針
	① 市の当該分野における基本的な政策や計画、あるいは施設の設置目的や性格等を十分に理解した上で、それらに適合した管理運営（指定管理業務）に対する理念や基本方針を持っているか。
	(2) 安定的な人的基盤や財政基盤
	① 長期間安定的な管理運営（指定管理業務）を行っていただくための人的基盤や財政基盤等を有しており、又は確保できる見込みがあるか。
	(3) 実績や経験など

- ① 同様、類似の業務の実績を有しており、成果を上げているか。
- ② 施設の管理運営（指定管理業務）に関する専門的知識や資格、経験を十分に有しており、熱意や意欲を持っているか。
- ③ 複数の団体が共同して一つの応募団体となっている場合、それぞれの責任分担等が明確になっているか。

2 管理運営計画の適確性

【有効性】

(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に係る事業計画の内容が、施設の効用を最大限に発揮し、施設の設置目的に沿った成果が得られるものであるか。
- ② 施設の利用者の増加や利便性を高めるための実施可能な提案があるか。
- ③ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な提案があるか。

(2) 利用者の満足向上

- ① 利用者の満足が得られるよう十分に考えられているか。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる仕組みを構築しているか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対策が十分に考えられているか。
- ④ 利用者への情報提供が図られるよう十分に考えられているか。
- ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案がなされているか。

【効率性】

(3) 指定管理料及び収入

- ① 指定管理業務に係る費用（指定管理料）が最小限に抑えられているか。
- ② 収入が最大限確保される提案であるか。

(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

- ① 収支計画が妥当かつ、実現可能な提案であるか。
- ② 経費の配分は適切であるか。
- ③ 積算根拠は明確であるか。
- ④ 再委託が適切な水準で行われているか。

【適正性】

(5) 管理運営体制など

- ① 施設の管理責任者、管理体制が明確に示されているか。
- ② 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るか。
- ③ 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員が必要な資格、経験などを有しているか。
- ④ 職員の資質・能力向上を図るよう考えられているか。
- ⑤ 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開が図られるものであるか。

(6) 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十分に考えられているか。
- 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るか。
- ③ 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などが十分に考えられているか。

④ 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などが十分考えられているか。

【評価レベル】

評価レベル	乗率	評価レベルの考え方
5	100%	特に優れている（市の要求水準を大幅に上回っている、高度な能力を有している）
4	80%	優れている（市の要求水準を上回っている、十分な能力を有している）
3	60%	普通（市の要求水準を満たしている、一応の能力を有している）
2	40%	多少不十分である（市の要求水準を下回っている、多少能力が乏しい）
1	20%	不十分である（市の要求水準を大幅に下回っている、能力が乏しい）
0	0%	劣っている（能力がほとんどなく、任せることに不安がある）

6 審査結果

(1) 評価レベル及び得点

団体名	選定基準（＝審査項目） 及びポイント	配点	評価レベル					検討会 審査結果	得点
			構成員						
			A	B	C	D	E		
株式 会社 岡崎 建工	1 指定管理者としての適性								
	(1) 施設の管理運営に対する理念、基本方針	5	4	3	3	3	3	3	3
	(2) 安定的な人的基盤や財政基盤	5	3	3	3	3	3	3	3
	(3) 実績や経験など	5	4	4	3	4	4	4	4
	2 管理運営計画の適確性								
	【有効性】								
	(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	3	3	4	4	4	4	24
	(2) 利用者の満足度	10	4	3	3	3	4	3	6
	【効率性】								
	(3) 指定管理料及び収入	15	3	3	4	3	3	3	9
	(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性	10	3	3	3	3	3	3	6
	【適正性】								
(5) 管理運営体制など	10	3	4	3	4	3	3	6	
(6) 平等利用、安全対策、危機	10	3	4	3	3	3	3	6	

	管理体制など								
	合 計	100	64	65	69	69	69	—	67
	地元団体に対する優遇措置 (5点)								72
志井ファミリープール管理共同事業体ひまわり	1 指定管理者としての適性								
	(1) 施設の管理運営に対する理念、基本方針	5	3	3	3	3	3	3	3
	(2) 安定的な人的基盤や財政基盤	5	3	3	3	3	3	3	3
	(3) 実績や経験など	5	3	3	3	3	3	3	3
	2 管理運営計画の適確性								
	【有効性】								
	(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	3	2	3	3	3	3	18
	(2) 利用者の満足度	10	3	3	3	3	3	3	6
	【効率性】								
	(3) 指定管理料及び収入	15	3	3	3	3	3	3	9
	(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性	10	2	2	2	2	2	2	4
	【適正性】								
	(5) 管理運営体制など	10	3	3	3	3	3	3	6
(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	3	2	3	3	3	3	6	
合 計	100	58	50	58	58	58	—	58	
地元団体に対する優遇措置 (5点)								63	

(2) 検討会における主な意見

【岡崎建工株式会社】

- ・施設の課題をしっかりと把握できており、それに対する具体的な提案がなされている。
- ・共同事業体で実現できなかった部分については、単独応募に切替えて解決する姿勢が見られて評価できる。また、安全安心のサービスは保ったまま、快適性を向上させる提案等がなされており、期待できる。

【志井ファミリープール管理共同事業体ひまわり】

- ・運営理念に掲げた「イノベーション」の内容が、当該施設の客層や立地に馴染むか不安が残るイベントの開催と比較的小規模な維持補修という内容だった。
- ・法令遵守の理解と対応及び危機管理体制について不安が残る。

(3) 検討会における検討結果

岡崎建工株式会社は、プールの管理運営において、管理事務所職員が様々な業務に従事できるよう職員育成に努め、サービスの向上と経費削減の両立を図る提案をしている。また、当該施設の長・短所や課題を把握できており、限られた資源の中で可能な限り施設修繕に着手する中長期的な提案がなされている。さらに、より快適に利用してもらう

ための、自動券売機の導入などの提案が評価できる。

志井ファミリープール管理共同事業体ひまわりは、施設を楽しくするためのイベントや企画の提案は評価できるが、類似施設を運営している経験に頼った提案も散見され、当該施設の立地や他の利用者への配慮に不安が残る内容となっている。また、利用料金収入の増加を原資とする収支計画となっており、事業運営の実現に不安がある。

審査の結果、検討会としては岡崎建工株式会社が指定管理者の候補として最も相応しいと考える。

7 選定結果

市は、検討会の検討結果を参考に、岡崎建工株式会社を指定管理者候補に選定しました。

(1) 選定された団体の主な提案内容

別紙「提案概要」のとおり。

(2) 市における主な選定理由

- ・「安心」、「安全」、「快適」なものを提供するために必要な施設の長寿命化に関して、施設のプリメンテナンスとして「予防管理」と「計画管理」を徹底していくという、施設維持管理に関する提案がなされている。
- ・利用者アンケートで把握した利用者の要望を実現するための、レンタルでの自動券売機の導入や施設修繕、アトラクションの充実など、利用者の利便性や満足度の向上につながる堅実な提案が行われている。
- ・初期投資が必要な1、2年目は指定管理料の上限額までを活用してではあるが、改修要望が強いトイレ、更衣室、床面等の修繕について、計画的に実行していく提案がなされていることなどから、今後5年間の安定した管理運営が期待できる。

8 提案額

平成30年度	12,006千円
平成31年度	12,006千円
平成32年度	10,733千円
平成33年度	11,904千円
平成34年度	10,249千円

北九州市立志井ファミリープール指定管理者選定に関する提案概要

審査項目	岡崎建工株式会社	志井ファミリープール管理共同事業体ひまわり
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">1 指定管理者としての適性について</p>	<p>(1) 施設の管理運営(指定管理業務)に対する理念、基本方針</p> <ul style="list-style-type: none"> 志井ファミリープールの設置目的や施設の在り方、市の基本方針等の施策を考察・理解したうえで、次の運営理念と基本方針を策定し、管理運営に努めてまいります。 〈運営理念〉 「変わらないために変わる」～原点への回帰から次なるステップへ～ 〈基本方針〉 1.安全体制の確立 2.顧客満足度の向上 3.徹底したコストダウンによる効率的運営 4.集客力のアップ 5.コンプライアンス(法令順守)の徹底 6.環境に配慮した施設運営 7.社会貢献と地域との連携 <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <ul style="list-style-type: none"> 当社は、昭和 58 年の設立以来、ビルメンテナンス事業と緑化建設事業を中心に事業展開しており、これまでの公共施設の清掃、警備、設備管理、植栽維持管理等の実績による経験やノウハウはもちろん各種有資格者などの優秀な人材も有しているため、万全な体制での総合的な管理運営が実現できます。 ・臨時職員に関しては、受付窓口、園内整理業務など多数の優秀な経験者を確保していますので、継続雇用が可能です。 ・当社は、清掃や植栽管理などの作業に必要な機器類、車両等を保有しているため、初期投資を最小限に抑えるだけでなく、緊急時の場合などフレキシブルで迅速な対応が可能です。 ・類似の業務を多く受託しているため、人財だけではなく、コスト面でも十分に企業単独としての役割を果たせます。 ・ISO9001 の認証を取得しており、顧客満足向上と品質マネジメントの継続的改善への取り組みを日常的に行なっているため、当施設の管理運営についても品質向上に向けた本格的な実践が可能です。また、エコチューニング事業者の認定も取得しているため、低炭素社会への取り組みと同時に、ムダなエネルギー削減といった提案や取り組みも可能です。 <p>(3) 実績や経験など</p> <ul style="list-style-type: none"> 当社は、指定管理業務として、①平成 18 年度より志井ファミリープール、②平成 19 年度より福岡県営中央公園、③平成 23 年度より北九州パレス、④平成 26 年度よりグリーンパーク、⑤平成 29 年度より勝山公園・あさの汐風公園を受託しております。特に福岡県営中央公園においては JV によらない単独企業として受託しており、これまでに 4 度の A 評価を頂いております。 当社は、指定管理業務以外にも、公共施設の清掃業務や保安警備業務、設備維持管理業務などの実績も多数あり、公園整備や植栽管理など緑化建設業の実績も多数有しております。 	<p>(1) 施設の管理運営(指定管理業務)に対する理念、基本方針</p> <p>当事業体は、志井ファミリープールの【イノベーション】(新たな価値を創造すること)を理念といたします。志井ファミリープールは北九州市内だけではなく、周辺地域からも多くのお客様が来園する随一の季節型レジャー施設であることを認識し、当事業体独自の実績・経験・ノウハウを活かし、「安全・楽しい・また来たい!施設づくり」を目指します。</p> <p>また、①安全管理の徹底②苦情・要望への迅速な対応③集客力の向上④コストダウンの徹底⑤法令遵守の徹底、以上の5点を基本方針と致します。長年のスイミングスクール運営で培った安全管理、衛生管理、イベント開催のノウハウと高いスキルを持つ豊富な人材を十分に活かし、志井ファミリープールの管理運営に取り組みたい所存です。</p> <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <p>フェニックス・ジャパン(株)は35年にわたりスイミングスクール運営を行っており、安全管理、衛生管理、イベント開催に関しては自信を持っております。(株)九電工は多くの指定管理業務を受注しており、豊富な人材を有します。(株)折園は造園業として小規模工事から大規模な公共事業まで受注し、堅実な運営をしております。3社ともに安定した黒字経営で確かな財政基盤が確立されております。</p> <p>(3) 実績や経験など</p> <p>フェニックス・ジャパン(株)においては35年間のスイミングスクール運営、18年間のスポーツクラブ運営、市の遊休施設再利用事業、その他多数の水泳指導業務委託等の実績を有しております。また、(株)九電工においては福岡県宮筑豊緑地指定管理者をはじめ、多数の指定管理者としての実績を有します。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">2 管理運営計画の適確性</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">【有効性】に関する取り組み</p> <p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の設置目的の達成に向け、「公の代行者」であることを常に念頭に置くとともに、最も重視すべきである「安全体制の確立」に努め、「安全と安心＝真の快適」という最大のサービスの提供と、事故の未然防止、クレームなどの再発防止にこれまで以上に取り組んで参ります。 「北九州市公共施設マネジメント実行計画」の考えに基づき、施設の「延命化・長寿命化」に向けた、機械設備類の予防メンテナンスによる「予防管理」と「計画管理」を徹底し、今後のメンテナンスを効果的・効率的に行なって参ります。 今まで以上のホスピタリティ・マインドの醸成に努め、お客様からお年寄りまでの様々な利用者の「健康増進とスポーツ振興」に寄与できる施設を目指して参ります。 最低限度の要求水準である入場者数 100,000 人を超える 110,000 人(5年平均)を目指し、これまでの当施設の管理運営経験によるスキルを駆使して、目標を達成します。 新規駐車場の確保、公共交通機関での来場促進などにより、慢性的な駐車場不足の解消に取り組めます。また、引き続きシャトルバスの運行による利便性向上に取り組めます。 	<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <p>施設の管理運営に対する5点の基本方針を達成すべく以下の通り取り組みを行います。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①安全管理の徹底・・・利用者の安全が最優先であることを徹底致します。 ②苦情・要望への迅速な対応・・・要望や苦情は記録、共有し、迅速かつ適切に対応致します。 ③集客力の向上・・・子どもに限らず、幅広いターゲットの集客強化に向けた様々なイベントを開催致します。また、全期間フリーパスや企画チケットの販売を行います。 ④コストダウンの徹底・・・水道水、電力の使用を細かく制御し、コスト削減に取り組めます。 ⑤法令遵守の徹底・・・指定管理者として法令を遵守し、健全で透明な管理運営を行います。

2 管理運営計画の 適確性	【有効性】に関する 取組み	<p>・老朽化の進む当施設の利用増加と利便性向上に向け、「トイレの洋式化」や「ロッカーの入れ替え」、「自動券売機の導入」など、利用者意見を反映した新たな取り組みを行なって参ります。</p> <p>・現代社会における、更なる利便性向上の取り組みとして、ホームページの完全リニューアルと、ウェブアクセシビリティへの取り組みを推進して参ります。</p> <p>・新しい施設に目を向けがちなユーザーや、不満に感じているこれまでのユーザーに向け、これまで以上に広報力を強化し、利用促進と集客力のアップに努め、WEB、ポスター、チラシ、マスメディアなど多彩なツールを活用した、積極的かつ包括的な広報活動ができる体制を築きます。</p> <p>(2) 利用者の満足度</p> <p>・利用者が居心地良く快適に過ごせるよう「安全・安心・快適」を最優先に確保しつつ、「選択と集中」の観点に基づき、現状を踏まえながら、より効率的で効果的な管理運営を目指します。</p> <p>・アンケートの実施やご意見箱の設置などにより、利用者の意見や要望を積極的に収集し、ニーズとウォンツの把握と施設管理の改善につなげます。</p> <p>・利用者からの意見は PDCA サイクルに基づき、「分析・評価、検討、具体策立案、実行」を実践することで、継続的改善を図ります。</p> <p>・利用者からの苦情については、迅速かつ誠意を持って対応し、改善策と苦情の未然防止と再発防止に努めます。</p> <p>・利便性とサービス向上のため、多彩なツールでフレッシュな情報提供に取り組みます。</p> <p>・ホスピタリティ溢れる接客サービスとおもてなしの精神で、利用者にとって気持ちの良い環境づくりに取り組みます。</p> <p>・「安心・安全・快適」を軸に、施設の「延命化・長寿命化」に向けた、計画的で高品位な管理運営に、指定管理期間 1 年目から取り組みます。</p> <p>・利用者目線による充実したサービスの提供に向け、利用者の貴重な意見を吸い上げ、問題点を改善していくことで、行きたくなる、行ってみたいとなる、魅力ある施設づくりを構築いたします。</p>	<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>お客様へ定期的なアンケートを実施し、意見・苦情・要望を集約し、迅速に運営に反映致します。また、真心のこもった接客を徹底し、顧客満足度の向上及びリピーターの増加に向けて取り組みます。</p>																			
	【効率性】に関する 取組み	<p>(3) 指定管理料及び収入</p> <p>・市民のサービス向上と経費の削減という、一見すると相反する要素を実現させるため、経費削減を推進する項目と、経費の充実を図る項目とを区分した収支計画を立てております。</p> <p>・当社は、清掃や植栽管理などの作業に必要な機器類や車両の保有、即戦力のある人員、廃棄物登録など、維持管理におけるほぼすべての業務を自前で実施可能であるため、初期投資を最小限に抑えつつ、高品質な維持管理と支出コストの低減の両立を実現いたします。</p> <p>・スケールメリットや集中した購買システムの活用、また相見積りの実施など、適正かつ安価に調達することで、経費低減に努めます。</p> <p>・スタッフのマルチジョブ化(多能化)により、効率的な人件費の運用を実現します。</p> <p>・廃棄物の減量や、節電・節水・モノを大切にするなど、省エネと環境への意識向上を図ります。</p> <p>・収入を最大限確保する取り組みとして、「フリーパスチケット」や「期間パスポート」、新アトラクションの「アドベンチャーロール」など引き続き実施するとともに、様々な年齢層とそのニーズの把握に努め、利用者目線での「新たなサービス提供」と、来園者増加に寄与して参ります。</p> <p>・浮き輪などの物販に加え、要望の多い「レンタル」事業にも取り組み、収入増加に繋げて参ります。</p> <p>【指定管理料提案額】</p> <table border="0"> <tr><td>平成 30 年度 指定管理料</td><td>12,006 千円</td></tr> <tr><td>平成 31 年度 指定管理料</td><td>12,006 千円</td></tr> <tr><td>平成 32 年度 指定管理料</td><td>10,733 千円</td></tr> <tr><td>平成 33 年度 指定管理料</td><td>11,904 千円</td></tr> <tr><td>平成 34 年度 指定管理料</td><td>10,249 千円</td></tr> </table>	平成 30 年度 指定管理料	12,006 千円	平成 31 年度 指定管理料	12,006 千円	平成 32 年度 指定管理料	10,733 千円	平成 33 年度 指定管理料	11,904 千円	平成 34 年度 指定管理料	10,249 千円	<p>(3) 指定管理料及び収入</p> <p>利用者の安全を最大限に確保した上でのコスト削減は当然重要ですが、それ以上に顧客満足度向上による増収への取り組みが重要であると考えます。弊社のノウハウを活かした各種イベント開催や満足度の高い接客対応で増収をはかり、収支バランスの適正化を進めることが指定管理料の削減につながるものと考えます。</p> <p>【指定管理料提案額】</p> <table border="0"> <tr><td>平成 30 年度 指定管理料</td><td>9,725 千円</td></tr> <tr><td>平成 31 年度 指定管理料</td><td>8,341 千円</td></tr> <tr><td>平成 32 年度 指定管理料</td><td>6,690 千円</td></tr> <tr><td>平成 33 年度 指定管理料</td><td>5,833 千円</td></tr> <tr><td>平成 34 年度 指定管理料</td><td>4,134 千円</td></tr> </table>	平成 30 年度 指定管理料	9,725 千円	平成 31 年度 指定管理料	8,341 千円	平成 32 年度 指定管理料	6,690 千円	平成 33 年度 指定管理料	5,833 千円	平成 34 年度 指定管理料
平成 30 年度 指定管理料	12,006 千円																					
平成 31 年度 指定管理料	12,006 千円																					
平成 32 年度 指定管理料	10,733 千円																					
平成 33 年度 指定管理料	11,904 千円																					
平成 34 年度 指定管理料	10,249 千円																					
平成 30 年度 指定管理料	9,725 千円																					
平成 31 年度 指定管理料	8,341 千円																					
平成 32 年度 指定管理料	6,690 千円																					
平成 33 年度 指定管理料	5,833 千円																					
平成 34 年度 指定管理料	4,134 千円																					

2 管理運営計画の 適確性	【効率性】 に関する 取組み	<p>(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性</p> <ul style="list-style-type: none"> これまでの12年にわたる、当施設の指定管理者としての実績と経験から、堅実な収支計画を立案しており、実現性の高い予算編成となっています。 収入においては、当社のこれまでの運営実績等による指標を基に計画し、期待値などによる過度な見込みとならないよう、妥当性に配慮しています。 特に利用料収入については、過去5年間の平均入場者数と一人あたりの平均単価を基に、平成31年度からの小中学校等の夏休み短縮、営業日数、晴天率などを加味した上で算出しております。 支出については、収入と同様、これまでの当施設での経験と実績が指標となっており、過度・過小なものとならないよう適正かつ堅実な積算を行なっております。 施設の長寿命化や、顧客満足向上による来場者増加に向け、1年目から利用者の快適性を重視した修繕等を行ないます。 できるだけ内製化を図りますが、機械管理や定期点検等の専門的技術を必要とする業務、再委託とする方が効率的な業務などについては、業務の再委託を行ないます。 	<p>(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性</p> <p>税理士との綿密な打ち合わせにより、妥当性の高い収支計画を作成いたしました。また、見込み来園者数等、未知数な項目についても、綿密な計画のもと精査しておりますので、実現可能性は高いものと思っております。</p>
	【適正性】 に関する 取組み	<p>(5) 管理運営体制など</p> <ul style="list-style-type: none"> 当社(本社)から構成されるサポートチームによって、現地のバックアップを行なっています。 管理事務所を常時2名(土日祝などの繁忙日は3名)体制とし、「マルチジョブ化」を推進するとともに、緊急時の場合は当社(本社)から現地に派遣いたします。 統括責任者には、当管理事務所副所長兼、準備室長の経験を持つ者を予定しています。また、副所長(所長補佐)についても、管理事務所事務員経験者を選任します。 スタッフは、施設のクセ、特徴、課題を十分認識している経験豊富な者を優先して配置します。 当施設に関わる全てのスタッフに、「全体研修」「接遇研修」「救命講習」の受講を義務付け、きめ細やかな心遣い、緊急時の迅速な対応、個人情報保護や平等利用など法令を遵守した対応等、様々な役割を幅広く行えるよう教育いたします。 接遇研修の実施や、各種資格などの取得支援など、職員の資質向上に取り組みます。 これまでの管理運営で培った、地域・学校・関係団体などとの連携や協働をさらに強化し、様々な取り組みを行ないます。 平成25年度から取り組んでいる、県内5つのプール施設による「連絡協議会」における連携をさらに深め、より良い施設づくりに向けた相乗効果を最大限に発揮して参ります。 	<p>(5) 管理運営体制など</p> <p>スイミングスクールの運営で培った安全管理の経験を基に、スキルが豊富で、適切な人員を充分に配置します。また、近隣の住民や店舗の理解を深めるべく、迷惑駐車等の防止に努め、幅広い年代層や地域住民に、愛着を持ってもらえる“街のシンボリックな存在”となるよう努力致します。</p>
		<p>(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <ul style="list-style-type: none"> 北九州市個人情報保護条例およびその他関係法令を遵守し、本年5月に施行された改正個人情報保護法にも対応した、プライバシーポリシーや個人情報保護規程を制定したうえで、個人情報の厳重な管理と適切な取り扱いを行なっています。 施設の設置目的や役割を十分に認識し、誰もが気軽に施設の利用及びイベントへの参加ができるように、引き続き公共性(公益性)を確保して参ります。 接遇などの教育研修による職員への意識啓発に努め、中立性を堅持する管理運営をいたします。 人権啓発推進に努め、不当な差別的取り扱いのない施設運営に取り組みます。 高齢者や障がいのある方、小さなお子様、外国人など、多様な方々への配慮に努め、誰もが利用しやすい環境づくりに努めて参ります。 ブリメンテナンス(予防保全)を徹底し、あらゆる事故の未然防止と、機械設備の長寿命化に取り組み、「安全・安心・快適」に利用できる施設づくりに努めます。 「プール安全標準指針」や「プールの安全確保に係る周知徹底等について」等に対応した取り組みを行なうとともに、それ以上の安全管理の徹底と事前の点検実施等で、プール事故を事前に防止するよう努めます。 「ライフセーバー」「監視員」「特別監視員」のトリプル監視で、死角のない的確な監視体制をつくります。 「安全管理マニュアル」を作成し、事故発生時の迅速な対応を可能とするとともに、「災害対策マニュアル」と「災害対応マニュアル」を作成することで、災害発生時の危機管理体制の明確化と対応方法の明確化に取り組みます。 警察OBによる特別監視員と、管理事務所職員の巡回を励行し、日常からの防犯・防災・安全確保に努めます。 	<p>(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>毎年、多くの利用者が訪れる人気レジャー施設であることから、誰もが平等に楽しく利用していただけるように努めます。また、事故発生時の緊急対応マニュアルの作成、スタッフへの定期的な緊急時における対応についての訓練や研修を行い、安全かつ安心して利用していただける施設づくりを目指します。</p>

北九州市立志井ファミリープール
指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 平成29年10月19日(木) 9:30~11:45
- 2 場 所 北九州市役所(小倉北区内1番1号) 12階 121会議室
- 3 出席者 (検討会構成員) 薛構成員(座長)、横山構成員、福地構成員、横田構成員
鶴田構成員
(事務局) 建設局公園緑地部長、公園管理課長、公園管理課企画係長、職員

4 会議内容

- 当日のスケジュール、審査にあたっての留意点、審査結果の公表等について事務局より説明。
- 構成員の互選により、座長を選出。

○応募団体(岡崎建工株式会社)より提案概要に関してヒアリング

(構成員) 次の5年間の管理を引き受けられた場合、たくさんいるリピーターのみなさんが平成30年の夏に来場した時、どこが変わったと感じられるか。

(応募団体) 提案書に書かせていただいているプール全体の美化、清潔感を持つということで、色々な施設に対して、てこ入れを考えている。

(構成員) フレキシブルな人員配置、スタッフの効果的配置のためのマルチジョブ化するという提案だが、具体的にはどのようなことを指しているのか。

(応募団体) 本社からの社員が全ての業務を熟知して、いろんなポジションにつけるという意味である。まず幼い子をはじめとするお客様の事故を未然に防ぐという監視業務、これが全てに優先する一番重要な業務である。その監視業務に加え、窓口対応、クレーム処理係も出来ることをマルチジョブと表現している。

(構成員) トイレや更衣室が古いのは分かっているが、古いことと汚いことは違うのではないか。今回、トイレや更衣室の修繕が提案されている。アンケートでトイレが汚い・臭いという意見が挙がっていたが、当初からきれいに保つことが出来なかったのか。どこに問題があったと思うか。

(応募団体) トイレは長年使用すると尿石が溜まり、根元から取らないといけない。また、今は幼い子が洋式のトイレしか使えないという状況がある。そういうものも含めて、利便性を高めるために今回提案させていただいた。

以前は、トイレの清掃は共同企業体の別の構成団体が担当していたが、今回は我々が直接、清掃のプロとして色々な薬品を使いながら対応していこうと思っている。

(構成員) 今後取り組む改善項目として「レンタル事業」がある。浮輪や簡易テントのレンタル要望は利用者アンケートにあったということだが、浮輪や簡易テントは破損しやすいので、

小まめに変えていくとかなりの費用がかかると思うが、どのように考えているのか。

(応募団体) 年間に1,000個近い浮輪と50個ほどのテントの忘れ物が発生している。面倒くさくて持って帰らないことが多く、子どもが現地で販売している浮輪がそのままの状態で見捨てられている状況がある。現在は所有権を得た後に、施設に寄付したり、産業廃棄物として潰して処理をしたりしている。それらの再利用も含めてレンタル事業をやってみたらどうかということになった。よって、レンタルする浮輪等の経費については問題がない。

(構成員) いろいろと修繕費用を初年度に投資を集中されるようなので、結果的に手出しをする形になるようだが、それは覚悟のうえということだろうと思うが、レンタルとリースという形で5年間に分散させるという発想はあるか。

(応募団体) もちろん、修繕費は減価償却として年度で繰り延べた形で経理的に処理を行う。必要な修繕費は修繕計画の中で5年間で約2,000万円、年間平均で400万円と考えている。この修繕計画の数字に当初不足分への手出しの金額を加味することで、事業の支出はもう少し減ると考えている。5年間の修繕計画の1年目800万円、2年目500万円が実質的には、当初400~450万円、2年目は350万円くらいの支出になると考えている。

券売機やロッカーについても購入すると初期費用がよりかかるので、5年間のリースで行い、工事費だけは負担する。手出しは出るが、施設を綺麗にすることで最終的には収入の増加になって返ってくるとも考えており、また、その自信もある。

(構成員) これまで管理してこられた中で、利用者の数が集中する時も、少ない時もあるでしょうが、押しなべて年間何万人くらいが快適性を失わない上限だと考えているか。

(応募団体) 年間10万5千人から11万人の間だと考えている。

(構成員) 県内5か所のプール施設による連絡協議会を発足したことで、具体的にどんな効果があったのか。

(応募団体) 小さな子が足を入れて乗る「足入れ浮き輪」という小さな浮輪があるが、子どもが裏返しになったまま母親が気付かずロープを引いている事案が各地で起こったので、すぐに「足入れ浮輪」を禁止した。4年前の当時は、我々だけが「足入れ浮輪」の危険性を察知して禁止していたが、去年やっと、全施設で足入れ浮輪の禁止を共通のルールとすることが出来た。

それに加え、山口県の施設がオブザーバーとして参加しているが、この連絡協議会を参考にして、広島県から山口県までの施設で連絡協議会が発足した。こうした輪がだんだん広がっていくことが狙いであった。

共通のルール作りが出来るといふことと、問題を皆で解決しようとする事が出来るところに、かなり効果があると考えている。

(構成員) 「変わらないために変わる」が今回の運営理念であるが、内部の運営体制やスタッフの教育とかを含めて、長く携わっていると慢心というのが一番大きな問題となるのではないか。今後の5年間で新たに組みたい点や体制や教育とか運営に関して、「変わらないために変わる」部分について、特徴的な部分があれば教えていただきたい。

(応募団体) 「変わらないために変わる」というのは、簡単に言えば不変のサービスである「安心」、「安全」、「快適」なものを提供するために、もう一度原点に立ち戻り、我々の足元を見つめ直すことである。ただ、今回応募するにあたり、今までと同じように子どもが5年間担

当しても何も変わらない。そこで、初期投資で手出しをしてトイレを補修する、手出しで更衣室も補修する。ここが一番変わるところではないかと自負している。

(構成員) これまでの5年間のお客様の満足度アンケートを取っていると思うが、これまでの5年間でお客様から出てきた提案に対して、これを実現したということがあるか。

(応募団体) お客様アンケートでの不満のほとんどは施設の老朽化に関するものである。これは私も単独でどうこうすることは出来ず、市との折衝となる。予算計上の要望も毎年1年前には行っているが、市も予算があるので、なかなか要望が実現しないことが多かったというのが現実である。ですから、このままだったら何も変わらないし、何もよくならないので、今回思い切って、自分のところで設備を変えるという方法に出たわけである。それが一番変わるところだと思っている。

また、基本的なクレーム処理やスタッフの教育に関しては、年々お客様からはいい評判を聞いている。変わったのはやはりスタッフで、12年間も勤めている方もいれば、今年初めて来た方もいる。でも、みなさん愛情を持って、この施設をよくしようという考えで働いている。これはどういった教育がいいか、何年もかけて教育をしてきた結果であり、今は全てのスタッフにテナントのスタッフも含めた約200名で全体研修を行っている。そういった研修を含めて、スタッフ全員が愛情を持って仕事に取り組んでいるということが理由だと思う。

(構成員) 年間利用者の適正な数は11万人と先程おっしゃったが、最終年度の目標数値は11万2千人となっている。安全快適に利用できる上限を超えて利用させることについて、安全面も含めてどのように考えているのか。

(応募団体) 幅広く見て適正な数は10万5千人から11万5千人と考えている。我々が担当した期間で一番入った年が11万7千人。お客様が集中するのは土日祝日とお盆であり、6千人くらいのお客様が入った場合は、非常に不快な思いをされるお客様も出ることになる。よって、集中する日以外の日に利用を分散させることを前提に、目標数値を11万2千人と考えている。

(構成員) 連絡協議会の構成団体5団体は全て指定管理者か。行政が直接管理している施設はあるか。

(応募団体) 全て指定管理者である。5団体以外にオブザーバーとして企業が1社参加している。

(構成員) 人件費が年々3%上がっているようだが、年々最低賃金が上がっているとはいえ、プラス3%は少し高いのではないか。その分、人件費が高くなっているのではないか。

(応募団体) 最初はプラス5%で計算をしたが、かなりの赤字になるので3%とした。福岡県の最低賃金も一気に24円上がった。やはり仕事に応じた評価をしなければいけないし、当然、昨年度から継続してきていただけるスタッフについては、前年よりはどうしても昇給しなければならぬので、3%は最低限の上昇率として考えている。

(構成員) 12年間管理してきた中での事故歴を教えて欲しい。救急車が来たことはあるか。またどういうことが起きて、一番ひどかった事例はどのような内容か。

(応募団体) 救急車は毎年来ている。今までで一番ひどかったのは、4年前に5歳の女の子が溺水した事例である。溺れて少し水を飲み込み、意識が弱くなった。すぐに看護師が適切な対応したことで、救急車が到着した時には、意識も回復していたという内容である。あとは、

障害者の方が浮輪を使って下る「川下りプール」で転覆して頭を打ち、動かなくなった事例がありましたが、これもスタッフが迅速に対応し、事なきを得たという事例が3年前にあった。ここ2、3年はそういった事故は一切発生していない。

なお、子どもは毎年、CPR研修を実施しており、また、私も含めて上級救命講習を受講している。

ただし、インターロッキングがもう磨耗しているので、爪の剥がれや切り傷、あるいは熱中症というのは年間かなり発生している状況である。

○構成員は、提案概要のヒアリングと質疑応答を受けて各自得点を記入。

○応募団体（志井ファミリープール管理共同事業体ひまわり）より提案概要に関してヒアリング

（構成員） 施設の老朽化等、実状がよくないとの指摘があったが、来年の夏に利用者が来た時に、それらは大きく改善しているのか。どこがどう変わったとを感じるか。

（応募団体） 手短なところでは、BGMがないというところは一番早く解決できる点だと思う。有線放送と契約するだけで音楽を流すことが出来る。

あとはお客様の目につきやすい部分。床のコンクリート補修や壁の塗装を実施する。

（構成員） それをオープンまでにやり変えられるのか。

（応募団体） 市との契約は4月1日からになっているので、3か月あまりの期間で達成可能と思われる。

（構成員） まず、同様・類似業務の実績として、「思永中学校整備PFI事業」が挙げられているが、管理対象は学校のプールか。

次に、駐車場の台数が、インターネットで公開されている台数と違うと思うが、どのように台数を算出したのか。

3点目は、法令順守の徹底がポイントと随所に出ていたが、これまでの実績の中で、規則や法令順守のためのマニュアルとか作ったことはあるか。また、どのような法令を想定して作られたのか。

（応募団体） 思永中学のPFIについては、プールのみならず校舎のメンテナンスも行っている。

駐車場に関しては、新たにフェニックス・ジャパン小倉校と近隣企業準備する駐車場で、土日とお盆に250台をプラスしている。あとのモノレール、志井幼稚園グラウンド駐車場は、直接連絡を取って台数を確認した。堀越の駐車場は80台くらいが限度と考えている。

法令順守に関しては、運営しているスポーツクラブが会員制であるため、個人情報の保護は最も重要なものと認識しており、マニュアルを整備している。また、運営しているスポーツクラブ、スイミングスクール並びにスーパー銭湯では地方自治法の第244条の平等な利用について、スタッフに周知している。

（構成員） 老朽化した施設のリフレッシュが大きく謳われているが、具体的にどういうことをどういう段階で計画しているのか。

（応募団体） 修繕には費用がかかるので、年度毎の収支に合わせ、出来るところから、小額なものから行っていく予定である。塗装部分の再塗装などは数万円の費用で実行できるので、まずはそういうところから。あとは事業体メンバーの株式会社折園が造園工事をメインでやっているの、

園内の雑草の細かい処置などをやっけていこうと考えている。

(構成員) 提案イベントの中のナイトプールとそれに伴う花火について、現在のプールの営業時間は夕方6時半までだが、ナイトプールとなると夜8時、9時まで営業してワイワイ騒いで花火を行うことになる。志井ファミリープールが近隣の住宅地内にある施設ということ を考慮すると、近隣住民の中には少しやかましいと感じる方もいるのではないかと。その辺りをどう考えているか。

(応募団体) 花火に関しては、実績のある企業と提携を結んで実施するように考えている。当然その時は、消防への届出並びに花火の音への苦情も提携する企業と許可を取り対応する。現に8月の土曜日に行われる「まつりみなみ」では大きな花火がある。合わせて、近隣の幼稚園が2年前、3年前、8月中旬に50発レベルの花火を志井公園で上げていた。それも許可を得ていると聞いているので、我々もその手順に沿って、近隣の方に迷惑がかからないように、また、近隣の方に喜んでもらえるように対処したいと考えている。

(構成員) 収支計画書の中で消費税が別立てになっているが、手出し分はどうするのか。また、指定管理料が市の上限額より非常に少ない額のように思われる。しかし、この額でやりますということ を表明したということによいか。

(応募団体) はい、間違いなくその通りである。

(構成員) エクササイズ関係のイベントで集客に繋げるという提案だが、プールの一定のスペースを取ることになり、一般入園者の利用に差し障ることにならないか。

(応募団体) 実績から比較的用户が少ない火水木を実施日として選んでおり、時間帯も利用者の少ない午前中に行うことになると思う。一般プール利用者から苦情が出れば、朝の営業時間外に時間をずらすことも検討する。

(構成員) 「イノベーション」という言葉がキーワードとして使われているが、イノベーション、新たな価値というのを、具体的に一言・二言で表せばどのようなものになるか。

(応募団体) まず一つ目は、今まで実施されていなかったであろう多種多様なイベント。もう一つは今まで放置されていたであろう施設の老朽化の改善。この2つと考えている。

(構成員) 新しい顧客層を開拓していく意欲があると、提案書記載のイベントを見て思ったが、それに向けての広報やPRで展開しようとしていることがあれば教えて欲しい。

(応募団体) 基本的に宣伝広告の媒体というのはチラシ、インターネット、看板など限られていると思うが、我々が運営しているスポーツクラブ、スイミングスクールのネットワークも活用していきたいと思っている。スポーツクラブは比較的高齢の方も利用されているので、そういう方々に訴求していくにはよい媒体になるのではないかと考えている。

(構成員) 老朽化への対応となると、プールの設備、床、テント、トイレ、更衣室などの修繕にある程度の金額が必要だと思うが、提案された指定管理料が年々下がっている。多くの事業を行うので黒字か収支均衡で考えられていると思うが、本当にこの指定管理料で大丈夫なのか正直不安なところがあるのだが、どのように考えているのか。

(応募団体) 指定管理料が年々下がっていくのは、支出の削減ではなく、収入の増大で算定している。また、施設の修繕については、30万円以上の比較的大規模な修繕は市の方で行っていただけるため、30万円未満の比較的小規模な修繕は、提案した指定管理料の中で十分行えると判断している。

(構成員) 収入の増大で算定しているとのことだが、市の利用者数の目標数値が年間10万人となっているところ、例えば最終年度では12万2千人という数字になっている。入園者が過密になることに伴う、満足度の低下や快適性の低下、あるいは危険性の増大についてはどのように考えているか。適正な利用規模というのを想定しているか。

(応募団体) 利用者の数値目標は、初年度の平成30年から5年目の平成34年を較べると、1日あたりに換算すると200人くらいの増大であるため、そこまでの影響はないと考えている。また、人員配置に関しては、平日と土日祝日お盆の繁忙期の2パターンで算定している。1番問題となる駐車場も休日・繁忙期にはきっちり確保できる対応を考えている。

(構成員) 時間帯も日にちも集中するのがこの施設の特徴だと思う。集中する時間帯や日も見越してトータルで12万以上入るといことだろうが、混雑することによる利用者の快適性・満足度の低下についての心配はないか。

(応募団体) ここ5年間、私たちも平日、祝日、土日に現地に足を運んでいるが、現在、利用者がキャパシティいっぱいに入っているわけではなく、1日200人くらいの増加に耐えうるキャパシティは十分にあると考えており、そこまで混雑することは予想されないと思う。

加えて、志井ファミリープールの最大の集客人数実績は北九州市が運営していた何十年前にも前になるが、18万人、19万人だったと記憶している。

○構成員は、提案概要のヒアリングと質疑応答を受けて各自得点を記入。

○構成員は、審査項目「指定管理者としての適性」について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認したうえで、検討会としての評価レベルを決定

(構成員) 岡崎建工株式会社は、施設の長・短所や課題を把握できており、中長期的に対策も講じられている点が評価できる。

(構成員) 審査の結果、指定管理者としての適性については、現在の評価レベルでよいか。

(全構成員) よい。

(全構成員) 検討会の評価レベルは、

○岡崎建工株式会社は、「管理運営の理念」、「人的・財政基盤」の項目が3、「実績・経験」の項目が4

○志井ファミリープール管理共同事業体ひまわりは、「管理運営の理念」、「人的・財政基盤」、「実績・経験」の項目が3
が妥当であると考え。

○構成員は、審査項目「有効性」について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認したうえで、検討会としての評価レベルを決定

(構成員) 岡崎建工株式会社は、限られた資源の中で提案が具体的である点が評価できる。

(構成員) 岡崎建工株式会社は、施設修繕や券売機の導入により、より快適に過ごしてもらおうという提案がある点が評価できる。

(構成員) 志井ファミリープール管理共同事業体ひまわりは、施設を楽しくするためのイベントや企画は評価できるが、施設の立地や他の利用者への配慮が不足していると感じる。

(構成員) 審査の結果、適正性については、現在の評価レベルでよいか。

(全構成員) よい。

(全構成員) 検討会の評価レベルは、

○岡崎建工株式会社は、「設置目的の達成」の項目が4、「利用者の満足度」の項目が3

○志井ファミリープール管理共同事業体ひまわりは、「設置目的の達成」、「利用者の満足度」の項目が3

が妥当であると考える。

○構成員は、審査項目「効率性」について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認したうえで、検討会としての評価レベルを決定

(構成員) 岡崎建工株式会社は、指定管理料が市の上限額よりも5%低いという条件の中で、可能な限り設備更新に着手する提案が行われている点が評価できる。

(構成員) 志井ファミリープール管理共同事業体ひまわりは、アンケートで出ている施設老朽化に伴う、「暗い」「汚い」イメージを払拭するほどの踏み込んだ施設修繕に関する提案が出ていない。

(構成員) 志井ファミリープール管理共同事業体ひまわりは、市の財政支出をあてにしているように感じた。

(構成員) 審査の結果、適正性については、現在の評価レベルでよいか。

(全構成員) よい。

(全構成員) 検討会の評価レベルは、

○岡崎建工株式会社は、「指定管理料及び収入」、「収支計画の妥当性及び実現可能性」の項目が3

○志井ファミリープール管理共同事業体ひまわりは、「指定管理料及び収入」の項目が3、「収支計画の妥当性及び実現可能性」の項目が2

が妥当であると考える。

○構成員は、審査項目「適正性」について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認したうえで、検討会としての評価レベルを決定

(構成員) 岡崎建工株式会社は、個人情報保護、緊急時の対応など、どの面でも具体的であり正確性もある点が評価できる。

(構成員) 岡崎建工株式会社は、他のプール運営団体と連絡協議会を設置して運営に活かそうと工夫している点が評価できる。

(構成員) 志井ファミリープール管理共同事業体ひまわりは、危機管理体制のスタッフの役割が不明瞭で不安が残る。

(構成員) 審査の結果、適正性については、現在の評価レベルでよいか。

(全構成員) よい。

(全構成員) 検討会の評価レベルは、

○岡崎建工株式会社は、「管理運営体制」、「平等利用・安全対策・危機管理体制」の項目が3

○志井ファミリープール管理共同事業体ひまわりは、「管理運営体制」、「平等利用・安全対策・危機管理体制」の項目が3
が妥当であると考え。

○構成員は、次のとおり検討会としての検討結果をとりまとめた。

岡崎建工株式会社は、プールの管理運営において、管理事務所職員のマルチジョブ化でサービスの向上と経費削減の両立を図る提案をしている。また、当該施設の長・短所や課題を把握でき、限られた資源の中で可能な限り施設修繕に着手する中長期的な提案がなされている。さらに、より快適に利用してもらうための、自動券売機の導入などの提案が評価できる。

志井ファミリープール管理共同事業体ひまわりは、施設を楽しくするためのイベントや企画の提案は評価できるが、類似施設を運営している経験に頼った提案も散見され、当該施設の立地や他の利用者への配慮に不安が残る内容となっている。また、利用料金収入の増加を原資とする収支計画となっており、事業運営の実現に不安がある。

審査の結果、検討会としては岡崎建工株式会社が指定管理者の候補として最も相応しいと考える。

○とりまとめを行って、検討会を終了した。