

北九州市立響灘緑地指定管理者選定に関する提案概要

| 審査項目 | 響灘緑地パークアップ共同事業体 | グリーンパーク活性化共同事業体 |
|----------------------|--|---|
| 1 指定管理者としての適性について | <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>○運営理念:グリーンパークを確かなグリーンインフラにする-市民と共に新たな公園の価値を創り、北九州の活力を高める基盤とする-</p> <p>○基本方針:3つの視点(1. 公園資源 2. 北九州 3. 世界)に基づく「基本方針」を掲げて新たな価値創造に取組みます。</p> <p>1. 公園資源を“見つめ直す視点”で、「水・緑・花・動物」の価値を最大化</p> <p>2. 北九州を“見渡す視点”で、「交流人口とにぎわいの拠点」として最大化</p> <p>3. 世界を“見据える視点”で、世界の環境首都として「市民活躍のステージ」を最大化</p> <p>○管理基盤:市内最大の広域公園として、①適切な維持管理、②営業力の発揮・広報 ③おもてなし(接遇) ④安全確保・危機管理を『管理基盤』としてすべてをトップレベルの水準で徹底</p> <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <p>○人的基盤:公園財団は、全国13の国営公園を中心に公園マネジメントのプロ集団として職員数約700人。北九州市戸畑区に九州事務所を設置/北九州緑化協会は、市内の造園企業62社で構成/㈱スピナは、西日本鉄道のグループ会社として市内に本社を置き、生活産業を中心に事業を展開しており社員数約400人</p> <p>○財政基盤:【公園財団】基本財産23億円・年間売上約84億円・正味財産23億円/【北九州緑化協会】基本財産7千万円・正味財産1億7千万円/【㈱スピナ】資本金4億8千万円・年間売上約59億円・純資産約49億円</p> <p>(3) 実績や経験など</p> <p>○実績や経験:約40年間の国営公園(海の中道海浜公園・吉野ヶ里歴史公園等)等の管理運営と調査研究実績、本公園20年の植物管理担当実績、本市の他の指定管理等、公園管理運営の豊富な経験と実績・ノウハウを保有</p> <p>○専門的知識や資格:技術士、樹木医、公園管理運営士、造園・土木・建築・電気施工管理技士、獣医師、動物飼育技士、サービス接遇検定、普通救命講習など公園の管理運営に必要な資格・専門知識を豊富に保持</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> <p>理念:北部九州の緑のレクリエーション拠点</p> <p>基本方針:</p> <p>①花緑の維持管理水準を高め、自然資源の安らぎ・癒し効果や響灘の空・緑・大地の恩恵を実感できる緑地づくり、②子育て世代を含む3世代が遊んで、学べる、様々なレジャー環境を提供します。③福岡・北九州の農畜漁の活用による美や健康に配慮した来園者ニーズの高い「食」を充実します。④来園者の心地良い環境演出や様々なサービス提供により、更に快適で利用しやすいグリーンパークにします。⑤地域で頑張る人や企業とのコラボにより「チーム北九州+」としてグリーンパーク・北九州を盛り上げます!</p> <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <p>(株)オリエンタルコンサルタンツの人的基盤は、北九州市内の公共施設の管理運営に従事するスタッフは150名以上、福岡県内では250名が在籍。財政基盤は、売上高約200億円、営業利益約8億円であり、3年連続増加。</p> <p>(株)ファームの実績の人的基盤は、全国に9つの類似施設の運営をしており、700名のスタッフが在籍。市内に本社を置く㈱ミタニは197名、㈱ワールドインテックは14,381名のスタッフが在籍。財政基盤は、売上高1,200億円、営業利益70億円の㈱ワールドホールディングスの子会社となり、財政状況は年々解消し、来期に黒字化を予定。</p> <p>(株)オーエヌグループの実績の人的基盤は、22名のスタッフが在籍。財政基盤は、売上高約3億円前後、営業利益は約2千万円程度で推移。</p> <p>第一警備保障(株)の実績の人的基盤は、市内に170名のスタッフを有しています。財政基盤は、売上高約20億円、営業利益約1千万円で推移。</p> <p>(株)フーディアの実績の人的基盤は、26名のスタッフが在籍。財政基盤は、売上高約5千万円、営業利益約5百万円で、設立2年で累積黒字を達成。</p> <p>(3) 実績や経験など</p> <p>(株)オリエンタルコンサルタンツの実績:北九州市内(響灘緑地指定管理(平成26年度～同30年度)の代表企業、浅生スポーツセンター指定管理の代表企業)、国営公園や大規模運動公園や古民家の指定管理。</p> <p>(株)ファームの実績:北九州市内(響灘緑地指定管理(平成26年度～同30年度)の動物管理、総合農事センター指定管理)、自社所有の大規模公園の運営管理。</p> <p>(株)オーエヌグループの実績:平成11年から響灘緑地の植物管理。その他市内外で多数の緑の維持管理。</p> <p>第一警備保障(株)の実績:浅生スポーツセンター指定管理、市内外で多数の警備業務。</p> <p>(株)フーディアの実績:響灘緑地内の飲食店(3店舗)の運営。TGC北九州やヤフオク!ドームの食の全体プロデュース。</p> |
| 2 管理運営計画の適確性 | <p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <p>○目標入園数:H31・44万人/H32・50万人/H33・50.5万人/H34・51.0万人/H35・53万人</p> <p>○定量的な成果目標:「基本方針や運営基盤の達成状況を客観的に確認できる数値目標による管理を実施</p> <p>○確かなグリーンインフラを実現する適切な維持管理</p> <p>■植物管理:[景観]景観計画に基づく植栽管理で「水辺の景」「眺望景観」の確保/[芝生]公園管理の質を印象づける場として高品質管理/[バラ園]大規模バラ園の計画更新/[熱帯生態園等]/「熱帯ジャングルの再現と企画展示」で熱帯生態園の魅力アップ/[ハーブ園]新たな花園による「蝶の楽園」を創出/[花木]市民協働で創る北九州の新たな名所「サクラの園・アジサイの滝」づくり/[樹林地]生態系と安全に配慮した樹林管理で高める「緑の質」の向上</p> <p>■動物管理:[ポニー]暮らしやすい環境と「新たなふれあい」/[熱帯生態園]熱帯地域の生物多様性を実感する生態展示</p> <p>■施設管理:「北九州市公園施設長寿命化計画」に基づき、「予防保全」「事後保全」を組み合わせた対応</p> <p>○施設の利用者増加や利便性を高める取組み:</p> | <p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <p>全業務に対して北九州市の要求水準を超える30の取り組みを実施。条例で定められた開園日数より多く開園。植物管理は響灘の大地の恵みを感じる水・緑・生き物と人が共生するグリーンインフラを推進します。花壇管理は年間50種類・30万株を超える花々を育て展示し、良質な土壌づくりにより、開花を長く美しく見せます。バラ園管理は日本一美しいバラ園を目指した維持管理を推進します。熱帯生態園管理は、植物と昆虫等との共存に配慮した熱帯雨林地の環境を維持し、定期的に展示を変化させていきます。警備は、生き物がいる施設であり有事の迅速対応のため、24時間2名以上の常駐警備とし、新たに「警備犬」も導入します。施設設備管理は、老朽化が進む各種の施設設備の管理は日常的に予防保全の取組みを図り、大切に施設を使います。清掃は、インスペクション評価により利用者が快適で清潔な印象をもつ美感性の向上を図ります。動物管理は、響灘の環境に応じた適切かつ健康な飼育・管理し、「展示」だけでなく「ふれあい」できる動物管理を行います。</p> |

【有効性】に関する取組み

■本公園の利用特性と課題を踏まえた利用者増加

| | |
|-----------------|---|
| 1. 秋季が春季に比べ少ない | 新たな花の景魅力(芝生広場のお花畑、バラ園計画更新と童話の森ガーデン見本園) |
| 2. 休日利用に偏重 | 平日の利用プログラム充実(体験学習プログラム、パークフィットネスプログラムの充実) |
| 3. 冬季利用が少ない | 冬季ならではのサービス展開(閑散期の無料入園化と東京おもちゃ美術館等の展開) |
| 4. 夏季の親子利用が増加 | 既存ストックを活用したこどもの遊び場充実(公園資源をフル活用した遊び場づくり) |
| 5. 通年イベントによる利用増 | 「花・緑・動物」テーマに通年イベント(公園の存在価値・利用価値を重視して充実化) |

■利便性を高める有料施設等の取組み

| | |
|----------------|--|
| 1. 新たな園内移動手段導入 | 高齢者・移動に負担のある方の移動をサポートする「未来型モビリティ」の導入／新しい園内移動バス「パークガイドビークル」の導入／セグウェイガイドツアーの実施 |
| 2. 遊戯施設の利用 | 冬季のおもしろ自転車の周回コースを拡大／水に親しむアウトドアアクティビティの導入 |
| 3. 飲食サービスの充実 | 食を通じた健康づくりと地域をつなぐ「ヘルシーフード」の開発・提供／地産地消に配慮したバーベキューサービスの充実／団体ニーズに応える「弁当デリバリーサービス」 |
| 4. 臨時駐車場の活用 | 地域コミュニティ強化「ファーマーズマーケット」／多客時に配慮した柔軟な駐車場管理 |

○広報・営業活動:年間マスコミ報道件数 150 件以上、SNS の情報発信件数 300 件以上
 ・お客様の「知りたいに答える」ホームページ/SNS とヒューマンネットワークを活かした口コミ重視の情報発信/メディア関係者のニーズをとらえた情報発信/訴求力のあるチラシやリーフレットの効果的な配布/観光旅行・学習旅行をターゲットに地域一体となった広域営業(インバウンド・商談会)

(2) 利用者の満足度

- 高い満足度の維持向上:目標98% 現状の高い評価を維持向上し、ニーズの把握とサービスの向上を図る。
- お客様の満足度向上に向けた取組み:
 ①コミュニケーション型接遇/②不満要因の徹底解消/③子ども&福祉利用の快適性・利便性の向上で満足度UP
- お客様の意見把握と反映の仕組み:
 公園を訪れているお客様のニーズ把握(対話ヒアリング・ご意見箱リニューアル・ITを活用したご意見箱・アンケート)
 公園を利用していない方のニーズ把握(非来園者対象のネットリサーチ・近くまで来きている方へのグループインタビュー)
 収集データの活用とサービスの改善(お客様ご意見の迅速な情報共有・PDCAサイクルに基づくサービス改善)
- 苦情対策:・クレームポイント共有で苦情の未然防止/マニュアル更新とスタッフ教育/苦情対応体制/フィードバック
- 情報提供の取組み:全スタッフによる情報共有と的確な情報提供/花ある公園として情報発信の強化:
 ○その他のサービス向上策:都市公園連絡会「Kitakyu Park Network」/サービスセンターの設置/開園サービスの充実

【効率性】に関する取組み

(3) 指定管理料及び収入

- 共同体のノウハウ、技術、ネットワーク等を活用して費用を削減、利用促進やサービス提供により入園料・自主事業等の収入増加
- 管理運営を通じた効果的な経費の執行
 柔軟なシフト勤務/豊富な経験と有資格者による研修の内製化/施設維持費のライフサイクルコストの削減/省エネルギーへの取組み/適正な経理処理

【提案額】

| | | | | |
|----------|-------|------------|-----------|------------|
| 平成 31 年度 | 管理運営費 | 422,677 千円 | (うち指定管理料) | 325,000 千円 |
| 平成 32 年度 | 管理運営費 | 426,586 千円 | (うち指定管理料) | 315,000 千円 |
| 平成 33 年度 | 管理運営費 | 422,744 千円 | (うち指定管理料) | 310,000 千円 |
| 平成 34 年度 | 管理運営費 | 418,904 千円 | (うち指定管理料) | 305,000 千円 |
| 平成 35 年度 | 管理運営費 | 418,541 千円 | (うち指定管理料) | 300,000 千円 |

(2) 利用者の満足度

利用者満足の取り組みは、来園者の皆さまが真に満足できる公園を目指して、利用者満足度98%以上を維持し、非常に高い満足度60%を達成します。利用者意見は、多様な利用者の意見(満足、不満・苦情、要望)を対面・紙面・Webにより複数の方法で幅広く計画的・定期的に収集・把握します。苦情対策は、客観的な事実確認に基づきながら、苦情の発生経緯をとりまく利用者感情の理解に努め、公平・公正かつ迅速に誠意をもって対応します。利用者の情報提供は、「情報不整合」「情報不足」をなくし、利用者の混乱や誤解、心配ゼロを目指します。

(3) 指定管理料及び収入

使用料収入を増やし、コスト削減と効率化を進め、指定管理料は最小限に抑えます。収入増加策は、集客の見込める開園日設定、夜間開園、団体ツアー誘致、有料アクティビティの導入、日本初のアドベンチャー導入。利用料金は、受益者負担の見直しに基づき料金を改定。

【提案額】

| | | | | |
|----------|-------|------------|-----------|------------|
| 平成 31 年度 | 管理運営費 | 454,572 千円 | (うち指定管理料) | 319,963 千円 |
| 平成 32 年度 | 管理運営費 | 454,171 千円 | (うち指定管理料) | 315,959 千円 |
| 平成 33 年度 | 管理運営費 | 453,163 千円 | (うち指定管理料) | 313,225 千円 |
| 平成 34 年度 | 管理運営費 | 458,318 千円 | (うち指定管理料) | 312,001 千円 |
| 平成 35 年度 | 管理運営費 | 454,011 千円 | (うち指定管理料) | 303,980 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"> ○収入の最大限の確保 <ul style="list-style-type: none"> ■収入の積算根拠(分析と実績から適正収入を積算、利用料金及び自主事業収入増による指定管理料の抑制) ■支出の積算根拠(事業費・人件費・維持管理費・その他管理運営に関する経費の適正な積算による経費節減) ○適切な再委託 <ul style="list-style-type: none"> ■再委託業務(冷温水発生器保守点検・中央監視盤保守点検・電気保安管理・A重油地下タンク漏洩検査・現金輸送等) | <p>(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性</p> <p>収支計画は、当JVのグリーンパークにおける過去4年の実績と見積徴収により、想定金額ではなく実績に基づく実現性の高い積算です。サービスの品質向上、安全安心を確保した更なる徹底したコスト縮減、自主事業の積極的な展開による無駄のない効率的な管理運営を行います。</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"> ○適正な管理体制等により公園運営 <ul style="list-style-type: none"> ・管理責任者(所長)は国営公園や自治体が設置する大規模都市公園の「総括責任者」の経験を有する者を配置 ・管理責任者のもとに運営責任者(副所長)と管理責任者(副所長)の2名を配置 ・運営責任者のもとに「総務・自主事業・利用サービス」の各リーダーとスタッフ、また、管理責任者のもとに「植物管理・草花管理・企画」の各リーダーとスタッフを配置 ・共同体の本部及び本社は、情報提供や技術的、人的及び資機材、資金面の支援を行う体制を構築 ・また、適切な業務執行に向けて支援するとともに、年1回の巡回点検を実施し、管理運営状況を確認 ○人員配置と資格・経験:責任者とリーダーは、担当業務を適切かつ効果的に遂行できる経験と資格保有者を配置 ○職員の資質向上の取組み <ul style="list-style-type: none"> ・業務開始前研修の実施(基本事項・安全衛生・接遇・個人情報保護等に重点)／業務開始後は日常業務を通じた指導(OJT)や年間研修計画(フォローアップ・リスクマネジメント・救命救急・接客接遇・自然環境等)に基づき実施 ○地域住民や関係団体との連携等 <ul style="list-style-type: none"> ■市民協働:市民協働専属担当を配置し、響灘緑地研修館を拠点とした「環境エコ村」や「バラ園ボランティア」の活動充実 ■地域連携:「観光」と「環境」を活かした交流人口の拡大にむけ、35団体60事業のWin-Winとなる連携活動を展開 | <p>(5) 管理運営体制など</p> <p>豊富な実績とノウハウを有する団体による管理。経験者・有資格者を各所に配置し安全安心の安定した体制。スキルアップ支援制度の充実。地元 NPO や各種団体、ボランティアと協働した管理体制の構築。</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"> ○施設の利用者の個人情報保護(「個人情報保護マニュアル」に則った管理体制構築と管理方法の徹底) ○利用者の平等利用への配慮(「地方自治法 244 条」に則った平等利用の対応とユニバーサルデザインの積極的な推進) ○事故防止・事故発生時の対応(施設の設置・管理瑕疵、不適切な利用、危険生物・気象、作業手順に関する安全対策) ○防犯対策(「北九州市安全・安心条例」に沿った犯罪抑止にむけた対応) ○災害対策・危機管理体制・応急復旧対策(広域避難地及び広域防災拠点としての機能確保にむけた対策・体制・復旧) | <p>(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>個人情報、利用者の個人情報取得の場面が多い当園の特徴を踏まえて、市条例に則り、体系的な取得時の配慮・管理方法を定め、丁寧に取扱いします。平等利用は、誰もが平等に施設・サービスを利用できるよう、「合理的配慮」「子ども／女性／高齢者目線」「公正性」をキーワードに、過度にならない範囲で利用者のご要望に応じた配慮を図ります。安全対策は、誰もが当たり前「安全」で満足できるグリーンパークを目指して、起こりうる災害や事故に対応した実地訓練による日常対策、ハード・ソフトをミックスした事故防止・安全対策を徹底します。危機管理体制は、想定外の犯罪・災害を想定し、危機管理マニュアルを整備し、適切な体制と対応方法をスタッフ間で共有します。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により、未然防止対策、発生時の被害を最小化(減災)するための危機管理対策を講じます。</p> |