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	平成31年4月1日～令和2年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	到津の森公園・ひびき動物ワールド	施設類型	目的・機能
	所在地	到津の森公園：小倉北区上到津四丁目1番8号 ひびき動物ワールド：若松区大字竹並286番地		
	設置目的	市民と自然を結ぶ「窓口」となること		
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・ ☐ 無	ペナルティ制 有・ ☐ 無	
指定管理者	名 称	公益財団法人 北九州市どうぶつ公園協会		
	所在地	小倉北区上到津四丁目1番8号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ○ 集客事業 ○ 利用サービス事業 ○ 市民支援事業 ○ 動物飼育・展示施設等維持管理事業 ○ 施設維持管理事業 ○ 植物維持管理事業 ○ その他（来園者管理等） 		
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		配点	評価 レベル	得点												
1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		36												
	(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組みがなされ、その効果があったか。	35	3	21												
	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。															
[評価の理由、要因・原因分析]																
◇ 到津の森公園																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数(人)</th> <th>H30年度</th> <th>R1年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>390,000</td> <td>380,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>382,328</td> <td>378,742</td> </tr> <tr> <td>目標達成率</td> <td>98.0%</td> <td>99.7%</td> </tr> </tbody> </table>					利用者数(人)	H30年度	R1年度	目標値	390,000	380,000	実績	382,328	378,742	目標達成率	98.0%	99.7%
利用者数(人)	H30年度	R1年度														
目標値	390,000	380,000														
実績	382,328	378,742														
目標達成率	98.0%	99.7%														
* ☐ … 評価対象年度																
◇ ひびき動物ワールド																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数(人)</th> <th>H30年度</th> <th>R1年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>80,000</td> <td>80,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>84,086</td> <td>80,646</td> </tr> <tr> <td>目標達成率</td> <td>105.1%</td> <td>100.8%</td> </tr> </tbody> </table>					利用者数(人)	H30年度	R1年度	目標値	80,000	80,000	実績	84,086	80,646	目標達成率	105.1%	100.8%
利用者数(人)	H30年度	R1年度														
目標値	80,000	80,000														
実績	84,086	80,646														
目標達成率	105.1%	100.8%														
* ☐ … 評価対象年度																
① 施設の安全確保・衛生管理及び動物・植栽管理については、到津の森公園、ひびき動物ワールドとも、提案された事業管理計画に基づき実施しており、適切な維持管理水準を保っている。																
<p>令和元年度においては、2月までの利用者数の前年度比では、到津の森公園で約7,600人の増加、ひびき動物ワールドで約800人の減少で推移していたが、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う影響で、3月の利用者数の前年度比では、到津の森公園で約11,200人の減少、ひびき動物ワールドで約2,600人の減少となった。</p> <p>その結果、到津の森公園では、年間利用者数が前年度比3,586人(0.9%)の減少となり、目標値は達成できなかった。</p>																

ひびき動物ワールドでは、年間利用者数が前年度比3,440人(4.1%)の減少となったが、目標値は達成した。なお、響灘緑地(グリーンパーク)の年間利用者数は前年度比57,262人(12.4%)の増加となっているが、グリーンパーク内の施設であるひびき動物ワールドの利用者数の増加に繋がらなかった。

[参考] 響灘緑地(グリーンパーク)利用者数

利用者数(人)	H30年度	R1年度
実績	460,943	518,205

② 到津の森公園では、施設の特徴を活かし、小学生(学校)や一般団体を対象にした環境学習プログラムを実施し、自然環境教育施設としての役割を十分に果たしている。

また、年間を通じて参加型イベント、会員向けイベント、季節に即したイベント、企画展などを実施するとともに、会員の定着、拡大への取組として、定期的な情報発信に加え、ZOOショップでポイントカードを導入するなど、利用者の増加や利便性の向上に向けた取組を行っている。

他にも、園内に桜・紅葉・ミモザなどの植樹や、その他植栽の充実を図り、動物だけに限らず「自然散策の場」としても魅力を高め、子どもから高齢者まで誰もが楽しめる公園を目指した取組を行っている。

③ 管理運営面では、到津の森公園の獣医師がひびき動物ワールドを訪問し、情報交換などの連携を行っている。営業面では、到津の森公園の年間パスポートによるひびき動物ワールド利用、両園でのイベント告知など相互施設の来園促進を行っているが、その一方で、環境学習プログラムでは連携の検討が続いているままとなり、事業実施を目指していた連携は進まなかった。

また、ひびき動物ワールドでは、小学生や幼稚園児等を対象に、グリーンパークと連携した環境学習プログラムを実施しているが、他のイベントの実施には至らなかった。

④ 営業活動については、北九州市内をはじめ、本市近郊都市や福岡市、下関市、久留米市などの各幼稚園、保育所、小学校などへダイレクトメールを送付し、来園を促した。また、西鉄バス、JR、北九州モノレール、筑豊電鉄、北九州空港などの公共交通機関へのポスター掲出、チラシの設置や集客キャンペーンを行った。

さらには、市観光コンベンション協会と協働し、県外からの修学旅行誘致や、福岡、山口、大分、佐賀各県の主要都市への旅行会社へのセールス活動を行った。

広報活動については、イベントを紹介するポスター、チラシの配布を始めとしたイベントやトピックスなどを積極的にマスコミに提供しており、テレビ、ラジオ、新聞、情報誌などに数多く取り上げられている。

(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。	15	5	15
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]

■ 利用者の満足度

◇ 到津の森公園

	H30年度	R1年度
非常に満足・満足	97.4%	97.8%
非常に不満・不満	2.6%	2.2%

* … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

	H30年度	R1年度
非常に満足・満足	99.8%	98.2%
非常に不満・不満	0.2%	1.8%

* … 評価対象年度

■ 再来園の希望

◇ 到津の森公園

	H30年度	R1年度
また来たい	98.7%	98.8%
また来たいと思わない	1.3%	1.2%

* … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

	H30年度	R1年度
また来たい	99.6%	99.0%
また来たいと思わない	0.4%	1.0%

* … 評価対象年度

- ① 利用者アンケートの結果、満足度について「非常に満足」「満足」との回答が、到津の森公園では97.8%、ひびき動物ワールドでは98.2%となっている。また、再来園の希望について「また来たい」との回答が、到津の森公園では98.8%、ひびき動物ワールドでは99.0%となっている。ここ数年、入園者の満足度は非常に高く、ほとんどが再来園を望んでいる。
- ② 利用者の意見や要望は園内のアンケート箱で回収し、必要な対策を行っている。また、年2回程度強化月間を設け、積極的に意見を集約するように努めている。
- ③ 苦情に対しては、迅速に処理、報告がなされ、職員だけではなく、委託業者とも情

報共有を行い、同様の事例が発生しないように努めている。また、職員、委託業者に対する接遇研修を行っており、利用者アンケートでも「スタッフの対応がよい」「説明が丁寧だった」等の意見が寄せられている。

- ④ 利用者への情報提供については、市政日より、情報誌での情報発信を行っている。また、ホームページやSNSによる情報発信にも力を入れており、イベントや動植物の最新情報の提供に努めている。また、マスコミに対しては、積極的な情報提供のみならず、番組作りにも参加することで、出来るだけ取り上げられるよう取組を行っている。

来園者に対しては、園内マップや展示動物の生態、特徴等を紹介する看板やポップなど、工夫を凝らしたものを掲示し、情報提供している。また、動物の解説では、タイムリーな話題を提供できるよう随時更新を行っている。特に、到津の森公園では、当日のイベント、展示動物、遊具の運行状況等の情報を南北ゲートの看板に掲示するとともに、園内放送で随時案内している。

- ⑤ 到津の森公園では、サービス向上と外国人観光客の受入拡大のため、スマートフォンによる多言語音声ガイド（4か国語：日・英・韓・中）のエリアを拡大し、主要動物のガイドを行うようにした。また、利用者のサービス向上の取組として、園内マップの充実や、ショップでのオリジナルグッズの販売、レストランでの季節限定メニューの導入、子ども向け弁当の販売など、利用者のニーズに応えるよう努めている。

2 効率性の向上等に関する取組み

30

18

(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。

20

3

12

[評価の理由、要因・原因分析]

◇ 到津の森公園

指定管理料(千円)	H30年度	R1年度
予算	117,689	126,916
決算	117,689	126,916

* … 評価対象年度

総事業費(千円)	H30年度	R1年度
予算	476,095	501,278
決算	452,779	440,050

* … 評価対象年度

うち光熱水費(千円)	H30 年度	R1 年度
予 算	26,839	25,943
決 算	24,496	24,154

* … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

指定管理料(千円)	H30 年度	R1 年度
予 算	38,837	39,237
決 算	38,837	39,237

* … 評価対象年度

総事業費(千円)	H30 年度	R1 年度
予 算	66,055	66,229
決 算	57,769	66,477

* … 評価対象年度

うち光熱水費(千円)	H30 年度	R1 年度
予 算	1,327	1,321
決 算	1,305	1,205

* … 評価対象年度

① 経費を効率的に低減するための取組として、動物の糞のリサイクル（堆肥化）、植栽維持管理で発生する剪定枝の一部を動物のエサとして利用、獣舎の清掃や花壇等の灌水に新幹線トンネル内の湧水の利用、施設のLED化を進めている。

また、「ドリームナイト・アット・ザ・ズー」のイベントでは、物資や資金などの企業協賛を得て、経費の一部に充てている。

他にも、合馬まちづくり協議会から笹の葉の提供を週1回、フードバンクから牛肉や鶏肉の提供を週2回程度受けており、エサ代の節減に繋がっている。

② 契約業者とは定期的に情報交換会を実施し、公園の方針や今後の予定などを確認し情報共有を行っている。契約業者からは作業工程の提示と日報を毎日提出させることで、適切な指示、監督を行っている。

③ 園内の掲示板について、材料を安く購入し、飼育員自らが手作りすることで、経費の効率的・効率的な執行を図るとともに、ユニークで温かみのある掲示物として、利用者にも好評を得ている。また、広報PRを一元化し、年間を通して1社に委託している。これにより、テレビCMや新聞広告など効率的に広報を行っている。

(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。

1 0

3

6

[評価の理由、要因・原因分析]

◇ 到津の森公園

収入(千円)		H30年度	R1年度
利用料金等収入	予算	266,222	271,488
	決算	254,110	253,714
自主事業収入	予算	92,184	102,874
	決算	95,195	94,005

* … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

収入(千円)		H30年度	R1年度
利用料金等収入	予算	12,307	13,040
	決算	10,952	11,755
自主事業収入	予算	14,911	13,952
	決算	757	47

* … 評価対象年度

① 令和元年度においては、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、3月の利用者数が減少したことが、利用料金等収入及び自主事業収入に影響している。

到津の森公園では、利用料金収入が前年度比396千円(0.2%)、自主事業収入が前年度比1,190千円(1.3%)の減収となった。

利用料金収入においては、年間利用者数に占める有料利用者数の割合が、前年度の68.0%から今年度は69.8%に増加した。利用料金収入を増加する取組を行った結果と考えられる。自主事業収入の主なものとして、ショップの売上は3,310千円の減収となったものの、営業使用料が1,553千円、物販が585千円、友の会が1,064千円の増収となった。

ひびき動物ワールドの利用料金収入は、前年度比803千円(7.3%)の増収となった。これは、65歳以上の減免割合変更(10割から7割)、回数券の値上げが要因である。また、自主事業収入は、エサ販売を中止したことにより、前年度比710千円(93.8%)の減収となった。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		14
(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。	10	4	8
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。			
[評価の理由、要因・原因分析]			
① 北九州市どうぶつ公園協会は、平成26年度より到津の森公園とひびき動物ワールドの管理運営に特化した団体として、組織のスリム化を図ってきた。ゲートの受付、清掃、遊戯施設の運行を業務は専門の事業者へ再委託し、職員のローテーション勤務や繁忙期と閑散期、日祝日と平日の職員数の調整などにより、合理的な人員配置を行			

っている。

- ② 職員の資質・能力向上を図る取組として、飼育スタッフへの動物飼育展示等の専門的技術・能力を養成するための研修の実施や、(公社)日本動物園水族館協会の実施する研修カリキュラムへの参加、他の動物園等の視察も積極的に行っている。

また、協会職員だけではなく契約先職員を含めた園内に従事する職員全てに対して、年1回の接遇研修を行うとともに、園内で実際にあった事例を踏まえた対応策を職員に周知し、同様の事例が発生しないよう対策を講じている。

- ③ 到津の森公園では、市民ボランティア「森の仲間たち」が、エサ切り、ボランティア、植栽活動などの活動を行っており、園の運営に欠かせない団体となっている。また、到津の森公園の支援団体「到津の森ちからの会」が、動物サポーター募集や西鉄バスのラッピング広告などの支援を行っている。これらの団体と連携、協働した運営に努めている。

他にも、様々な企業から協賛を得て、障害のある子どもたちを閉園後に招待する「ドリームナイト・アット・ザ・ズー」の開催や、大学等や市内小中学校との連携、大学や研究機関との共同研究などの取組を行っている。

(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のための対策が適切に実施されているか。	10	4	8
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

- ① 個人情報については、個人情報保護法、北九州市個人情報保護条例、北九州市どうぶつ公園協会個人情報保護規程に基づき、適正な取扱いを行っている。
- 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。また、利用者の不満が出がちなトイレ等の清掃にも力を入れ、利用者には不便、不快感を与えないよう心掛けている。
- 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 施設の管理運営については、経理に関するモニタリングを行い、不適切な点がないことを確認している。
- ⑤ 日常の安全対策については、施設・設備の保守点検を定期的に行い、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。特に遊具については、定期的に委託業者との協議を行い、点検している。また、園内の飲食物販施設における食品については、常に管理・保管状態などの衛生管理に気を配っている。
- ⑥⑦ 園内パトロールや巡視点検の徹底、警察等関係機関との連携を図り、防犯に努めている。動物逃亡時の対応、感染症対策、台風・大雨の対策など、マニュアルに従い適切な対応を行う体制がとられている。特に、感染症対策においては、協会独自のマニュアルを作成し、感染症予防や感染症発生時の対策を徹底している。この取組は先進事例として他の動物園の参考となっている。

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
[評価の理由]			
<p>令和元年度は、暖かくなり利用者が多くなる3月に新型コロナウイルス感染症に伴う影響が出たことから、到津の森公園、ひびき動物ワールドとも利用者数、収入が減少している。特に、到津の森公園は、3月の利用者数が例年どおりであれば、利用者数、収入とも前年度を上回っていたと推測される。</p> <p>到津の森公園では、年間を通じて多くの行事や企画展、参加型のイベント等を実施するとともに、安全確保・衛生管理や、動物・植栽の管理、接客研修の実施など、利用者の増加と満足度を高める取組を行っていることは評価できる。</p> <p>飼育員の手作りによる案内板やイベントの展示物は、温かみがあると利用者の評判も良く、利用者のサービス向上にも繋がっている。</p> <p>また、飲食・物販の売上増に繋がる取組を積極的に行っていることは評価できる。</p> <p>一方、ひびき動物ワールドでは、利用者数が減少しており、利用者増に繋がる営業・広報活動や、到津の森公園、グリーンパークとの連携について、計画と実施が望まれる。</p>			
[今後の対応]			
<p>施設の設置目的の達成に向けて、動物飼育や植物管理の専門的能力、スキルのさらなる向上を促していく。また、施設の長寿命化を図るため、計画的かつ効率的な施設の維持管理として、指定管理者が日常の維持管理・メンテナンスを強化し、適時補修・修繕を行うなどに努めるとともに、改修が必要になった場合は、適宜市へ協議することを徹底していく。</p> <p>利用者増や収入増に繋がる取組として、魅力あるイベントや企画、時代の流れに即した効果的な営業・広報戦略、物販・飲食事業のさらなる充実について、協議を行い、実施に繋げていく。</p> <p>ひびき動物ワールドと到津の森公園やグリーンパークとの連携について、実施に向けた働きかけを行っていく。</p>			

[北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見]

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。