様式１

多段階評価

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３０年４月１日～平成３１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・無	ペナルティ制　有・無	
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		平成３０年４月１日～平成３５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		５０
（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。	３５	5	３５

［評価の理由、要因・原因分析］

利用者数（人）	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度
目標値	62,000	63,000
実績	98,153	84,905
目標達成率	158.3%	134.8%

＊ □ … 評価対象年度

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、長期的な目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、体験プログラムの開催、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。

平成３０年度の入園者数は、過去最高だった昨年度からは１３，２４８人（１３．５％）の減少となっているものの、目標値を２１，９０５人（３４．８％）上回り、過去２番目となっている。昨年度と比べ、梅雨時期から年末までの入園者が減少している理由としては、市が実施した管理事務所の耐震工事により、６月から１１月まで休憩室が仮設となったこと、大雨による災害のため、７月から１０月まで園内の一部を閉鎖としたことが影響したと考えられる。また、外国人入園者に対する優遇減免制度が利用出来なくなったことも影響したと考えられる。

外国人利用者は、前年度比７，８７０人（３５．１％）減となっているが、これは、その多くを占める中国、韓国からの観光客が７，９３０人減少したためで、そのほとんどは団体客の減少に伴うものである。一方、各国からの個人旅行客は増加しており、特に東南アジアからの利用者は増加傾向にある。

また、国内の団体利用者は、特に桜開花時期から大型連休にかけて好調で、前年度を

上回る利用者数となった。

利用者増の取組として、インバウンド団体（主に韓国・中国・台湾）へ多方面の営業活動を引き続き行っている。現地への直接営業の他、門司港レトロの飲食店とのコラボ商品開発など、新しい試みも行っている。また、公園の資源を活用したイベントや体験プログラムを実施し、新規利用者、リピーター双方の獲得に努めている。

利用者の利便性を高める取組として、平成３０年度は、新たにインターネット無線ＬＡＮの環境を入口広場の一部に整備した。また、管理事務所の耐震工事期間中に、仮設のプレハブ休憩室を指定管理者において設置した。これにより、利用者の休憩はもちろん、イベントや講座、ボランティア活動、災害時の避難場所などの利用にも繋がり、運営管理全般に貢献できたと考える。

公園情報を提供する案内マップや植物情報に、イベント情報等を追加掲示するなどの工夫、利用者の状況に合わせた情報提供、見どころなどへの案内、車いす・ベビーカーの貸出など、インフォメーション機能の充実に努めている。

他にも、利用者からの植物に関する問合せや相談に常時対応している。

広報活動については、ホームページによるイベントや植物情報の掲載に加え、新たにＳＮＳ（フェイスブック）を開設し、きめ細やかな情報発信を行うとともに、企業のウェブサイトや、観光情報サイトへの有料記事等を通じて公園の情報を発信してもらうことで、インターネットを活用した幅広い情報発信に努めている。

また、テレビやラジオへの植物の見どころに合わせたプレスリリースや、市政だより、市政番組での情報発信、新聞や情報誌の有料広告、レジャー誌やタウン誌をはじめ、旅行会社の情報誌、種苗カタログ、地域の季刊誌、新たに日本自動車連盟（ＪＡＦ）の情報誌などの定期刊行物を通じた広報活動を行っている。

公園だより（季刊誌）やチラシの配布、ポスターの掲示を市内外の各施設や観光施設に依頼するとともに、市内の主要ＪＲ駅へは、ポスター掲示、ガイドマップの設置の依頼とともに、ＰＲを兼ねた駅構内での花壇や植木鉢の管理を行っている。

他にも、福岡市地下鉄（空港線・箱崎線）での車内広告掲示、寄港したクルーズ客船へのＰＲにも取り組んでいる。

営業活動については、国内外の観光客誘致として、関門地区の観光誘致を目的とした「関門観光企画営業担当者会議」に参加し、北九州市、下関市の地域の事業者、行政との連携を密にしながら、団体ツアー客、観光客の誘致を図るとともに、北九州市国際観光推進協議会への活動参加や、クルーズ客船商談会に参加するなど、誘致強化に努めている。

（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。 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	１５	５	１５

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］

◆ 園内の整備状況

満足度	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度
大変満足・満足	95.8%	98.2%
やや不満・不満	4.2%	1.8%

＊ □ … 評価対象年度

◆ スタッフの対応

満足度	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度
とても良い・良い	97.1%	97.9%
不満・とても不満	2.9%	2.1%

＊ □ … 評価対象年度

◆ 再来園の希望

満足度	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度
また来たい	97.5%	98.5%
来たくない	2.5%	1.5%

＊ □ … 評価対象年度

利用者アンケートのうち、「園内の整備状況について」の質問には、９８．２%の利用者が「大変満足・満足」と回答しており、「スタッフの対応について」の質問には、９８．５%の利用者が「大変良い」「良い」と回答している。特に自由意見で、「植物の手入れ」「スタッフの対応」「園内の清掃状況」に関する評価の記載が多いことから、指定管理者の取組が利用者の満足度を高めていると考えられる。

施設に設置したアンケート用紙で、利用者の意見を把握するのはもちろん、スタッフから積極的な声かけを行い、植物の見頃やイベント情報、休憩室の情報を提供するとともに、園に関する意見を直接聞いている。

平成３０年度は、写真愛好家の撮影マナーに関する要望に対して、園内の使用禁止場所の掲示場所、スタッフによる巡回の頻度を増やすとともに、受付での声かけによる注意事項の説明、ホームページやＳＮＳへの掲載に取り組んでいる。また、管理業務の確実な遂行や利用者への情報提供、公平で適切な対応、スタッフ間の情報提供の徹底、接遇マナーの講習等などのスタッフ教育等を行い、来園者の要望が苦情にならないよう努めている。

利用者への情報提供として、施設情報や注意事項、イベント案内などの提供に加え、植物情報については、利用者が分かりやすく親しみをもってもらえるような案内に取り組んでいる。

サービスの維持・向上として、園内の甘味処「御花茶屋」の改修を行うとともに、ケータリングサービスの充実に取り組んだ。また、外部委託による駐車場整理の実施、ポスターやホームページでの周知、門司警察署と相談のうえ、案内看板の掲示を行い、繁忙期の混雑緩和の対策に努めた。

2　効率性の向上等に関する取組み	３０	＼	２０
（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。	２０	3	１２

［評価の理由、要因・原因分析］

指定管理料（千円）	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度
予算	53,031	51,840
決算	53,031	51,840

＊ □ … 評価対象年度

総事業費（千円）	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度
予算	65,878	63,600
決算	69,369	64,876

＊ □ … 評価対象年度

うち光熱水費（千円）	【参考】更新前 H29 年度	H30 年度
予算	1,340	1,529
決算	1,323	1,869

＊ □ … 評価対象年度

草本類の栽培では、苗の購入を減らし、播種・種からの栽培、多年草の植栽、大株に成長したものを株分け移植、花期の長いものの切り戻しなど、植栽・手入れの方法を工夫している。また、伐採木・伐採竹を土留めや杭、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事業に活用することで、植栽維持管理費とイベント費用の低減に繋がっている。

管理事務所での小まめな消灯や冷暖房の室温設定、休憩室利用者への節電・節水の呼びかけ、ゴーヤとアサガオを使ったグリーンカーテンを設置することで、節電・節水に努めている。

管理運営に関する効果的・効率的な取組により、指定管理業務の再委託を最小限にするとともに、複数業者からの見積書を徴取することで業者選定を行い、契約金額を抑えるよう努めている。

以上の取組により、平成３０年度の総事業費は、前年度より４,４９３千円（６.５％）減少しているものの、予算額を１,２７６千円上回っている。今後も、経費削減への取組とさらなる工夫が望まれる。特に光熱水費は、前年度より５４６千円、予算額よりも３４０千円増加しているが、これは、猛暑により植物の維持管理に多量の灌水が必要となった影響と考えられる。

（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。	１０	４	８

［評価の理由、要因・原因分析］

収入（千円）		【参考】更新前 H29 年度	H30 年度
利用料金収入	予算	11,731	10,690
	決算	14,280	15,579
自主事業収入	予算	1,116	1,070
	決算	1,483	1,341

＊ □ … 評価対象年度

利用料金収入は、昨年度と比べ１,２９９千円（９.０％）の増加、一方、自主事業収入は１４２千円（９.６％）の減少となっている。これは、総入園者数が減少しているものの、有料入園者は増加していることが影響していると考えられる。

指定管理者は、利用料金収入増に向けて、継続的に幅広い広報・営業活動に取り組んでいる。また、自主事業収入増に向けて、弁当の予約サービスやオリジナルグッズの販売、御花茶屋の営業、地域特産物や食品、植木などを販売する公園市などに取り組んでいる。

３ 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	２０		１２
（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	３	６
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。			

［評価の理由、要因・原因分析］

統括責任者として経験豊富な所長を配置、管理運営体制を広報部門、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ている。また、職員の能力、資格、経験に応じた勤務ローテーションを組むとともに、緊急時や繁忙期などに、同社北九州

支店からの人的支援、協力体制が整えられている。

職員の資質・能力向上を図るため、接遇・マナーに関する講習、マーケティングセミナー、防災訓練、植栽管理に関する研修、観光施設の視察研修など、各種研修に取り組んでいる。

ボランティア団体「菊作り友の会」「白野江ガーデニング倶楽部」「フォト寺子屋」「気楽塾」との協働により、地域や関係団体との連携したイベント等の運営、施設の維持管理を行っている。また、イベントへの地域住民・団体等の参加呼びかけ、関門地区や北九州都市圏の会議、協議会への参加、他の指定管理施設との連携による施設照会、協働イベント、体験・学習の場としての地域の学校との事業実施、自治会等地域団体の事業実施場所の提供、地域活動への職員参加など、幅広く、地域や関係団体等との連携・協働に取り組んでいる。

（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。	１０	３	６
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］

個人情報の取扱については、市条例や「白野江植物公園個人情報取り扱い要領」に基づき、施設の利用者の個人情報の保護が遵守されている。

利用者の取扱については、イベント申込、無料休憩室の予約など、利用ルールを明確化し、施設利用を平等・公平に行っている。

施設の管理運営に関しては、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を確認している。

事故防止への対策については、園内巡回記録簿を用いて、施設、設備、備品などの日常点検、定期点検に努めている。また、ハザードマップに基づき、危険箇所を重点的に点検・巡回し、土のう積等の災害対策準備に努めている。

平成３０年度は、豪雨により隣地の斜面が崩壊し、土砂・樹木が園内に流入する被害が発生したが、事故発生時から復旧までの間、立入規制の対応、仮柵の設置など、迅速かつ適切に対応を行っている。

【総合評価】

合計得点	**８２**	**評価ランク**	**Ａ**

［評価の理由］

平成３０年度は、管理事務所の耐震工事による仮設休憩室の設置、災害による園内の一部閉鎖、大雨・猛暑などの悪天候、外国人入園者への優遇減免制度変更（１０割から２割）などの条件があった中、過去最高であった昨年度に次ぐ入園者数を記録し、収入は昨年度を上回る結果となった。

これは、質の高い管理運営を維持しつつ、様々な年齢層や季節に応じた展示・イベントの実施、園内表示、ガイドマップ等の充実による施設の魅力向上と来園者に分かりやすい情報提供、さらには、積極的かつ幅広い広報・営業活動などの取組を継続的に行っている結果であると考える。

一方、運営経費については、前年度からの削減は達成したものの、予算を上回る状況となっており、さらなる経費削減が望まれる。

［今後の対応］

これまでも、創意工夫を凝らした優れた取組を継続して行っている。今後も、これまでのノウハウを活かした、質の高い植栽管理をはじめとする施設管理、職員の資質・能力向上を図るための取組、イベントの実施等による園の魅力向上に努めるとともに、地域や関係機関との連携、積極的な広報・営業活動による、園の情報提供・魅力発信等も引き続き取り組ませたい。

さらには、合理的な経営を推進するため、経費の削減に繋がる取組に努めさせたい。

［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］

施設の設置目的の達成について、利用者数の増加がインバウンド効果によるものであれば、それはいずれ収れんしていくと考えられるので、今後の評価として、指定管理者の努力によるものかという説明要素については、定性的にも評価できるように検討する必要がある。