様式２

所見評価

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	北九州市立響灘緑地	施設類型	目的・機能
			Ⅰ	― ②
	所 在 地	若松区大字竹並１００６番地		
	設置目的	「水・緑・そして動物たちとのふれあい」を基本テーマにした市内最大の公園		
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	グリーンパーク活性化共同事業体		
	所 在 地	小倉北区砂津二丁目１１番２３号		
指定管理業務の内容		利用料金の徴収に関する業務 施設の維持管理に関する業務 施設の植栽管理・動物管理に関する業務 等		
指定期間		平成２６年４月１日～平成３１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	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
要求水準	360,000 人	360,000 人	360,000 人	360,000 人	360,000 人
目標値	415,000 人	420,000 人	425,000 人	435,000 人	450,000 人
実績	402,399 人	450,604 人	387,291 人	493,387 人	460,943 人

※ □・・・評価対象年度

①② 植物管理、動物管理及び建物等の施設の管理運営については提案された事業計画に沿って行われ、本市を代表する市内最大の都市公園としての適切な維持管理水準を保っている。

平成 30 年度の入園者数は 460,943 人となり、目標値 450,000 人に対して 102.4%と目標値を上回った。指定管理導入後最多を記録した前年度（493,387 人）と比較すると 32,444 人の減（△6.6%）となったが、その原因としては、GW 終盤の大雨など、春と秋の行楽シーズンに天候に恵まれなかったためである。しかし、年間を通じた魅力ある様々なイベントや講座等の実施により、平成 26～28 年度と比較すると入園者数は増加している。

植物管理に関しては、グリーンパークを代表する大芝生広場の芝をはじめ、バラ園管理、園内の樹木管理、花壇管理などは適切に維持管理されている。また、旧ハーブ園のエリアに春はチューリップ、秋はコスモスを植えて来園者を楽しませた。なお、チューリップの花終了後には球根堀り体験を行った。

動物管理に関しては、ポニーへの餌やりや乗馬体験、ヤギやポニーのショーなどを実施し、特に子どもたちの人気を集めている。また、熱帯生態園において、指定管理者が導入したオニオオハシの展示を開始し、トカゲ・ヘビ・リクガメとの触れ合い体験イベント等を開催した。

恒例の春・秋のバラフェアでは、夜のバラ園を鑑賞するナイト・ローズガーデンを平成 27 年度から引き続き実施し、幻想的なバラの世界を提供した。

例年多くの来園者が訪れるフリーマーケットは、天候に恵まれ、年間で１２回全回

開催となった。

夏場の利用者増の取り組みとして、ウォータースライダーや手漕ぎボートで遊べる大型プールなどを導入した。また、冬場に来園者の増加を図る取り組みとして、子どもたちが室内で楽しめるボールプールやポニーの乗り物などを導入したことに加え、「グリーンパーク Winter Night」と称し、夜間開園によるイルミネーションやプロジェクションマッピングのイベントを実施した。

また、レストランでは、若松トマトなど地元の「農・畜・漁」食材を使いながら、グリーンパークでのみ食べることの出来るメニューを提供し好評を得ている。また、キッチンカーを集めたイベント「カーワングランプリ」、冬の「ラーメンフェスティバル」や、手ぶらで来て手ぶらで帰れるバーベキューも引き続き実施し、食のイベント充実を図った。

③　なし

④　広報活動については、プレスリリースは年 118 回を数え、特に時期を逃がさない花や植物の情報を積極的にメディアに情報提供し、テレビ、ラジオ、新聞、雑誌の取材にも積極的に対応し、幅広く取り上げられた。また、事業ごとのチラシを作成して市内外の幼稚園や保育園などへ発信するとともに、各種情報誌への掲載などの営業活動を実施した。

（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］

満足度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	95.5%	96%	96.5%	97%	97%
実績	98.8%	99.0%	98.3%	97.9%	97.7%

※「非常に満足」と「満足」を満足とし、無効票を分母から除いている。

※ [　　]・・・評価対象年度

①②③　利用者アンケートは、四半期ごとを目安に、大きな行事に際して実施し、利用者の要望・意見を細かく拾い改善につなげた。また、出来るものから管理運営に活かすよう努めた。利用者の満足度は 97.7%と高く評価できる。

利用者からの苦情やクレームには速やかに対応し、スタッフ及び市と情報共有を行う体制が整っている。

④　情報提供に関しては、ホームページの随時更新に加え、市政だよりへのイベント情報掲載を毎月２回、イベント開催等に当たっては適時チラシを作成して保育園・幼稚

園など関係各所へ配布した。プレスリリースは上半期 58 件、下半期 60 件の 118 件実施し、テレビ、ラジオ、新聞、雑誌に幅広く情報を発信してメディアに取り上げられる頻度を高め、市内外への多様な媒体による情報発信を行った。

⑤　行楽シーズンにはイベントを集中して開催することをはじめ、土日を中心に、毎週講座や教室を開催し、毎週何らかの催しを実施するように努めた。また、真夏の暑い日や冬の寒い日、雨の日など、野外施設が天候に左右されやすい点を考慮し、グリーンパークに来たらいつでも楽しめるよう、室内のイベントにも注力している。さらに、リピーターへのプレゼント企画や、雨の日の来場者への特典企画などを実施し、様々なサービスの提供に努めた。

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］

指定管理料	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
予算	356,336 千円	346,277 千円	336,597 千円	334,572 千円	331,959 千円
決算	356,336 千円	346,277 千円	336,597 千円	334,572 千円	331,959 千円

総事業費	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
予算	446,627 千円	437,991 千円	429,754 千円	429,754 千円	429,754 千円
決算	450,120 千円	451,126 千円	425,795 千円	453,675 千円	447,544 千円

※ □ ・・・評価対象年度

①　大芝生広場の散水やバラ園の灌水には工業用水を活用するなど経費削減を行った。また、園内の落ち葉を利用した腐葉土作りや種子から花苗やどんぐり苗を育成することで自然環境の保全に努めるとともに、園内で発生した竹の間伐材を利用して、花壇の縁取りや園路の柵を作成し、費用の低減に努めた。

②　清掃、警備、設備の保守点検などの業務については再委託により行っているが、計画どおりの作業時期・作業回数を確保し、適切に業務がなされた。

③　一定金額を超えるものを発注する際には組織内で稟議する体制が構築されていることに加え、施設の修繕等を行う際には複数の業者から見積書を取得した。また、ピーク電力を監視するデマンド装置を設置することにより、使用電力量を把握して、サービス水準確保を前提に電力量をコントロールする仕組みを構築するとともに、新電力も導入して最も効率的となる契約形態をとった。さらに、消耗品等については再生利用・再使用などを実施しており、経費の低減につながる様々な取り組みを行った。

（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		H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
利用料金	予算	54,291 千円	54,994 千円	55,703 千円	56,979 千円	56,979 千円
収入	決算	61,893 千円	63,514 千円	57,180 千円	78,992 千円	77,875 千円
自主事業	予算	36,000 千円	36,720 千円	37,454 千円	38,203 千円	38,203 千円
収入	決算	32,159 千円	42,497 千円	29,662 千円	42,277 千円	38,863 千円

※ □・・・評価対象年度

①　ポニー広場における乗馬体験やポニーへの餌やり体験、ヤギやポニーのショーなどを実施し、特に子どもたちの人気を集めている。また、熱帯生態園においてオニオオハシの展示を開始し、トカゲ・ヘビ・リクガメとの触れ合い体験イベント等を開催した。

恒例の春・秋のバラフェアでは、夜のバラ園を鑑賞するナイト・ローズガーデンを平成 27 年度から引き続き実施し、ライトアップされた幻想的なバラの世界を提供した。夏場の利用者増を図る取り組みとして、じゃぶじゃぶ池の周辺に手漕ぎボート用の大型ビニールプールや幼児用プール、ウォータースライダーなどを設置し、記録的猛暑となった夏の水遊び場が子どもたちの人気を集めた。

冬場の利用者増を図る取り組みとしては、都市緑化センターの室内空間を利用し、子どもたちが室内で楽しめるボールプールやポニーの乗り物などを導入したことに加え、「グリーンパーク Winter Night」と称し、夜間開園によるイルミネーションやプロジェクションマッピングのイベントを実施した。

また、レストランでは、若松トマトなど地元の「農・畜・漁」食材を使いながら、グリーンパークでのみ食べることの出来るメニューを提供し好評を得ている。また、キッチンカーを集めたイベント「カーワングランプリ」や、手ぶらで来て手ぶらで帰れるバーベキューも引き続き実施し、食の充実を図った。

収入について、予算額と比べると、指定管理者による多彩なイベント等により、利用料金収入が予算対比で 136.7%、自主事業収入が 101.7%と、ともに予算額を上回っている。

しかし、前年度決算額と比べると、利用料金収入が対前年度比△1.4%の減となり、自主事業収入についても、△8.1%の減となった。

この主な原因は平成 30 年度の入園者数（460,943 人）が GW 終盤の大雨など、春と秋の行楽シーズンに天候に恵まれなかったこと等により、指定管理導入後最多を記録した前年度（493,387 人）と比較すると 32,444 人の減（△6.6%）となったためである。

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 施設管理、緑地管理、動物管理については、それぞれ計画されたスケジュールに沿って維持管理が行われた。ゲート管理、駐車場誘導などの人員配置を要する業務については、円滑に運営されている。

② 職員の資質・能力向上を図る取り組みとして、研修計画を立て、水難、防火、防災訓練、交通安全講習、ＡＥＤ講習会、救急基礎講習会といった安全安心に関するもの、クレーム、接遇のサービスに関するものを計画的に実施している。

③ ＪＡ北九や汐入の里と連携した地元食材の提供、ＦＭ ＫＩＴＡＱによるイベント情報の発信、野鳥の会や九州工業大学との環境調査にかかる共同研究、交通局や北九州サッカー協会などのイベント実施、キタキュウマン、地元シンガーソングライターの活用などで連携を図った。

（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。
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 個人情報については、「北九州市個人情報保護条例」に基づき、適正な運用に努めている

② 利用者に対しては平等・公平な笑顔の接遇に努めており、アンケートの満足度（97.7%）に示されている。

③ イベントなどで抽選を伴うものについては、厳正な抽選を実施して公平に選定を実施している。

④ 経理に関するモニタリングにおいて、不適切な収支がないことを確認している。

⑤ マニュアルに従い日常点検を実施、施設の管理瑕疵等による事故は発生していない。また、園内で事故が発生したときは、迅速に対応の上、本市にも随時報告がなされている。

⑥ 台風や大雨等に適切に対応できるよう、危機管理マニュアルを整備し体制と対応をスタッフに周知している。また、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を図っている。

危機管理マニュアルを随時改正していることに加えて、響灘緑地の気象条件を考慮したガイドラインよりも厳しい基準での運営管理、緊急車両の出入りに支障がないように響灘緑地内にある8箇所のゲートの名称を記した地図を作成し、若松消防署警防課と共有するなど、危機管理体制を向上する意識が非常に高い。

⑦　事故発生時はマニュアルに基づいた対応が適切に行われている。

【総合評価】

［所　見］

本市を代表する市内最大の都市公園としての適切な維持管理水準を保ちつつ、年間を通じて、魅力ある様々なイベントや講座等を実施し、また、広報・営業活動など指定管理者としての積極的な取り組みにより、利用者の増加に取り組んだ。

恒例となっている春と秋のバラフェアをはじめ、多くの来場者が見込めるフリーマーケットや数多くのイベントを実施した。また、夏場の水遊び関連イベントの充実や、入場者数が伸び悩む冬期の対策として、室内イベントの充実、また、夜間のイルミネーションやプロジェクションマッピングを利用した「グリーンパーク Winter Night」などの工夫を凝らした多くの試みに取り組んでおり、積極的な集客対策に努めた。

さらに、レストランメニューの充実やキッチンカーイベントの開催などで食のイベントの充実を図り、利用者の満足度の向上につなげた。

［今後の対応］

施設管理、緑地管理、動物管理のレベルをしっかりと保ちつつ、今後も引き続き、積極的に広報活動を行うとともに、リピーターやインバウンド等の確保のため、更なる新しい取組みの実施や既存事業の充実に取組み、一層のサービス向上と入園者数及び収益の増加に繋げていくことが望まれる。