

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	令和 3 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 3 1 日

1 指定概要

施設概要	名称	北九州市平尾台自然の郷	施設類型	目的・機能
			I	— ②
	所在地	小倉南区平尾台一丁目		
	設置目的	自然環境に対する理解を深めるとともに、平尾台における観光及び産業の振興に資することを目的とする。		
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	ハートランド平尾台株式会社		
	所在地	小倉南区平尾台一丁目 1 番 1 号		
指定管理業務の内容		施設の管理運営及び維持管理業務、植物維持管理業務		
指定期間		平成 3 1 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 3 1 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	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
要求水準	275,000 人	275,000 人	275,000 人	—
目標値	282,000 人	284,000 人	282,000 人	—
実績	189,275 人	115,750 人	147,970 人	—

※ ・・・評価対象年度

※R2 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R2 年 4 月 11 日～5 月 12 日まで 32 日間休園

※R3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R3 年 5 月 12 日～6 月 20 日まで 40 日間休園

①指定管理業務の状況

- ・施設の管理運営及び維持管理、植物維持管理については、指定管理者が提案した事業計画に沿って施設の管理運営が行われた。
- ・入園者数は目標値、要求水準には達しなかった。令和 3 年度は目標値に対する達成率が **52.5%**、対前年比 27.8%増となった。目標値を下回った主な要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市の要請により臨時休園（5 月 12 日～6 月 20 日）やキャンプ場や BBQ 広場の施設利用停止（8 月 11 日～9 月 30 日）となったこと、また、イベント等が中止となったことなどによる影響が大きい。

②利用者の増加・利便性の取組み

- ・下記のとおり、イベントを実施した。
 - 北九州・平尾台トレイルランニングレース（4/18） 参加人数：957 人
 - グランピングオープニング関連イベント（5/4） 参加人数：1,500 人
 - SDGs アクティブラーニング〔市内小学 4 年生〕（5～10 月）
参加人数：279 人
 - 平尾台お月見会（9/20） 参加人数：280 人
 - 新米まつり（10/2、3） 参加人数：410 人
 - 満月と部分月食観望会（11/19） 参加人数：130 人
 - 音楽イベント「HTCS INN KITAKYUSHU」（11/20、21） 参加人数：1,032 人
 - 平尾台初日の出会（1/1） 参加人数：1,445 人
 - 平尾台ふゆはなび（2/12） 参加人数：3,200 人
 - 平尾台クロスカントリー（3/20） 参加人数：796 人
- ・利用者の利便性を高めるため、通常の営業時間は 9 時から 17 時までであるが、5 月～10 月までの金土日祝日の閉園時間を 3 時間延長して 20 時までとし、「夕涼み・星空観察」イベントなどを実施した。
- ・グランピングが 5 月にオープンした。（年間利用者数 2,218 人）
- ・レストランが 5 月にリニューアルオープンした。（年間利用者数 5,169 人）
- ・キャンプ場のオートサイト 11 区画に AC 電源設備を設置した。

- ・キャンプ場、ＢＢＱ広場、各種工房のネット予約システムを導入した。
- ・キッズスペース及び旧物産館（多目的ホール）の２箇所にフリーWi-Fiを設置した。
- ・地元住民と協働で、平尾台自然の郷へのアクセス道路である県道２８号及び市道１１０号の草刈を実施した。また、倒木などによる交通障害を早期発見し、市に報告した。
- ・市レトロ室から所管替えされたグランドピアノを使用できるようにメンテナンスし、誰でも利用できるストリートピアノとして展示し、利用して貰っている。

③ なし。

④ 営業・広報活動

- ・広報活動については、春・夏休み、秋の行楽シーズンに焦点を当てた営業・広報活動を実施し、ＳＮＳ（Facebook、Twitter、Instagram）の掲載やトリップアドバイザー他、旅行観光情報サイトの活用を行った。
- ・ホームページをリニューアルし、利用促進を図った。
- ・市等（観光課、地方創生推進室、北九州観光コンベンション協会、北九州フィルムコミッション）と連携し、ＰＲ及び情報発信を行った。
- ・イオン八幡東、ＪＲ西日本、熊本県小国町と連携し、来園促進の営業活動を行った。

（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	R1 年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	99%	99%	99%	—
実績	99%	99%	94%	—

※ ・・・評価対象年度

※「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。

①②利用者の満足度・利用者からの意見に対する取組み

- ・令和３年度の利用者アンケート〔芝の手入れ、接遇、清掃の平均〕では、とても良い、良いが９４％、再来園希望者も８８％と満足度は非常に高いものとなっている。
- ・アンケートにより把握した利用者の意見や要望に関しては、要望の多かった日陰及び暑さ対策として、骨組みとサンシェードを利用した仮設の日陰を設

置した。

- ・ 7月21日～8月31日の間、幼児が遊べる水あそび場を設置した。
- ・ キャンプ場のオートサイト11区画にAC電源設備を設置した。(再掲)
- ・ キャンプ場、BBQ広場、各種工房のネット予約システムを導入した。(再掲)
- ・ キッズスペース及び旧物産館(多目的ホール)の2箇所にフリーWi-Fiを設置した。(再掲)

③ 利用者からの苦情対応

- ・ スタッフの接客訓練の充実に加え、毎朝の朝礼での全ポストブリーフィングの実施により、スタッフ全員が情報を共有し、素早く適切な対応がとれるよう努めた。

④ 利用者への情報提供

- ・ イベント情報や工房で実施する講座や教室などを市政だよりに掲載し、随時情報発信した。

⑤ その他

- ・ その他サービスの質の向上については、利用者の要望に対して、グループウェアを使用した情報共有やコミュニケーションの効率化により丁寧な対応や素早い社内伝達を実施した。
- ・ 野外施設が天候に左右されやすい点を考慮し、旧物産館の一部を環境体験学習の場やデイサービスなどの各種団体の休憩場などの目的で、雨天でも利用できる多目的スペースとして整備した。

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]

単位：千円

指定管理 料	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	155,882	157,518	157,519	—
決算	155,882	157,518	157,519	—

単位：千円

総事業費	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	178,483	180,021	180,026	—
決算	195,595	168,581	176,931	—

※ . . . 評価対象年度

※R2 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R2年4月11日～5月12日まで32日間休園

※R3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R3年5月12日～6月20日まで40日間休園

①②③経費の低減・取組み、再委託の適正水準、効果的・効率的な執行

- ・総事業費は前年度に比べて、5.0%の増となった。主な要因は、嘱託職員が1名増加したことや、利用者の利便性を高めるため、通常の営業時間は9時から17時までであるが、5月～10月までの金土日祝日の閉園時間を3時間延長して20時までとし、「夕涼み・星空観察」イベントなどを実施したことなどにより、人件費が増額となったためである。
- ・施設の運営管理に関しては、芝刈りの一部や簡易な施設補修を指定管理者自らで行い、経費の削減を図り、予想入場者数に基づくオペレーションカレンダーによる、効率的なスタッフの配置を実施した。
- ・講座や教室の実施に当たっては、それぞれの工房で活動するボランティア（石窯ボランティア、そば打ちボランティア、ログハウスボランティアなど）の協力を得て行った。
- ・ログハウスボランティアが日陰テーブルや椅子の製作、修理などを実施することで、経費の節約を図った。
- ・夜間・休園日にも自動運転できる芝刈り機の導入により、広範囲にわたる芝生整備を実施し効率化を図った。
- ・園内から出た枯草をマルチング材や堆肥として再利用し、経費削減に努めた。

(2) 収入の増加

- ① 収入を増加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]

単位：千円

収 入		R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
利用料金収入	予算	21,057	21,057	21,057	—
	決算	22,198	18,922	22,921	—
自主事業収入	予算	1,250	1,152	1,156	—
	決算	△3,371	△4,577	△3,929	—

※令和元年度から自主事業収入の計上見直しあり（売上額から経費を差し引いた額）

※ . . . 評価対象年度

※R2 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R2年4月11日～5月12日まで32日間休園

※R3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R3年5月12日～6月20日まで40日間休園

① 収入増の取組み

- ・収入については、令和2年度と同様に、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴うイベント等の開催中止や臨時休園などがあったが、前年度決算額

	と比べると、利用料金収入が対前年度比 21.1%の増となり、自主事業収入については、14.1%の増となった。 ・多くのイベントが開催中止となったが、「ペルセウス座流星群鑑賞会」、「平尾台お月見会」、「ブルームーン観望会」など屋外で楽しめるイベントを実施した。 ・コロナ禍で人気があるキャンプ施設において、冬期宿泊キャンプ（11月～12月、3月）を実施し、収入の増加を図った。 ・廃材利用のスウェーデントーチの販売を開始した。 ・園内で収穫したブルーベリーをトッピングしたソフトクリームを販売した。 ・園内植栽を利用した紫陽花のドライフラワーを販売した。 ・平日の園内移動手段としてランドカーを1台増車した。				
3	公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み （１）施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況 <table><tr><td>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。</td></tr><tr><td>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）。</td></tr><tr><td>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</td></tr></table> 〔所 見〕 ① 人員配置の合理性 シフト制によるローテーション勤務やオン・オフシーズンを考慮した効率的な人員配置を行った。 ② 職員の能力等向上の取組み 外部講師等による研修を実施し、また、平尾台のガイドツアー実施のニーズが増加していることから、ボランティアによるガイド講座を実施し、スタッフの能力向上に取り組んだ。 ③ 地域・関係団体等の連携等 ・毎月、地元団体・企業・行政を交えての東谷地区連絡調整会議を実施し、地元との情報共有や協議を行い、地域振興（新米祭など）を図っている。 ・地元酒造所及び鉾山とタイアップし、洞窟で3年間寝かせた焼酎販売を実施した。 ・九州工業大学ロケット実験の支援などを実施した。 ・福岡県警「交通事故抑止緊急対策部隊出発式」及び啓発活動（パトカー展示など）に公園を会場として提供した。 ・地元住民と協働で、平尾台自然の郷へのアクセス道路である県道28号及び市道110号の草刈を実施した。また、倒木などによる交通障害を早期発見し、市に報告した。（再掲） （２）平等利用、安全対策、危機管理体制など <table><tr><td>① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されてい</td></tr></table>	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。	① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されてい
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。					
① 施設の利用者の個人情報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 個人情報保護 ・ボランティア登録・イベント参加者などの個人情報については、法令・条例に従って適切に管理している。 ②③ 平等利用・公平選定 ・施設の利用において、特定の個人や団体を優先せず、また、特別の理由がなく利用を拒むことが無いよう平等利用を徹底している。 ④ 収支内容 ・収支の内容についてはモニタリングを行うことで適切に行われていることを確認している。 ⑤ 事故防止などの安全対策 ・日常の園内巡視点検はバリアフリーの視点で行い、安全対策に心がけている。 ・標高の高い場所に位置するため、気象情報の的確な把握に努め、臨時休園やアーリークローズを適時実施することなどにより事故防止を図った。 ⑥ 危機管理体制 ・防犯に関しては、開園時は園内・駐車場・ゲートの巡視、夜間については機械警備と夜間の巡視により防犯対策を実施している。 ・防犯設備としてセンサーライトやウェブカメラを設置し、防犯機能を高めている。 ・防災に関しては、対応マニュアルに基づく体制作りに加えて、特に気象情報の収集に力をいれて予知防災に努めている。また、アクセス道路での支障発見通報や初期対応実施など、園内だけでない危機管理を実施している。 ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応 ・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。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応として、市と連携・情報共有しながら感染症対策に取り組んだ。

【総合評価】

〔所 見〕

令和３年度は、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴い、臨時休園（５月１２日～６月２０日）やイベント等の開催中止などの影響を受けたが、感染症対策を十分に講じ、実施可能なイベントや施設運営について積極的に行った。

「ペルセウス座流星群鑑賞会」、「平尾台お月見会」など屋外で楽しめるイベントを実施したほか、コロナ禍で人気の屋外施設であるキャンプ施設において冬期宿泊キャンプを実施し、利用者の増加を図った。

また、レストラン、グランピングがグランドオープンした際には、それに関連した音楽イベントを実施し、にぎわい作りに努めた

施設の管理運営及び維持管理、植物維持管理については、指定管理者が提案した事業計画に沿って施設の管理運営が行われている。

さらに、イベント開催時を含む多くの事業において、平尾台地域の地元団体や企業と協力・連携を行っており、平尾台地域の活性化においても大きな役割を果たしている。

〔今後の対応〕

立地的な条件から利用者や収入が天候の影響を受け易い施設であるが、平尾台の特性や平尾台自然の郷の魅力を活かした取組みをより一層充実させることにより、利用者数と収益の増加につながるよう努力する必要がある。

また、引き続き、平尾台の雄大な自然環境の保全と平尾台地域全体の発展に寄与するよう努める必要がある。