

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局農林水産部総合農事センター
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	北九州市立総合農事センター	施設類型	目的・機能
	所在地	小倉南区横代東町一丁目 6 番 1 号		
	設置目的	農業の試験研究、家畜の飼養等を行い、農業の振興発展に寄与するとともに市民に開放して農業知識の普及向上を図る。		
利用料金制	非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制			
	インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	ワールドミクニ共同事業体		
	所在地	小倉北区大手町 1 1 番 2 号		
指定管理業務の内容	総合農事センターの業務のうち次の業務を行う。 指定管理区域の管理・運営（施設、機械、植栽等の維持管理、来園者対応等）、直売所の運営、木曾馬の飼養、イベントの開催 他			
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日～令和 5 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]																							
<p>総合農事センターは「農業の振興」、「市民と農業の接点」、「憩いの場の提供」を基本方針としている。平成30年度から指定管理制度を導入し、施設の提供、利用者対応、にぎわいづくり、施設、設備、植物、動物の管理業務等を指定管理業務としている。</p> <p>なお、市は農業・畜産業に関する研究、展示等を直営業務として引き続き行っている。</p>																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>施設</th> <th>【参考】H29年度 (市の直営)</th> <th>H30年度</th> <th>R1年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>要求水準</td> <td></td> <td>300,000人</td> <td>300,000人</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>320,000人</td> <td>320,000人</td> <td>340,000人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>284,882人</td> <td>346,769人</td> <td>315,702人</td> </tr> </tbody> </table>				施設	【参考】H29年度 (市の直営)	H30年度	R1年度	利用者数				要求水準		300,000人	300,000人	目標値	320,000人	320,000人	340,000人	実績	284,882人	346,769人	315,702人
施設	【参考】H29年度 (市の直営)	H30年度	R1年度																				
利用者数																							
要求水準		300,000人	300,000人																				
目標値	320,000人	320,000人	340,000人																				
実績	284,882人	346,769人	315,702人																				
※ . . . 評価対象年度（以下同じ）																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>展示ホール 延べ利用実績</th> <th>【参考】H29年度 (市の直営)</th> <th>H30年度</th> <th>R1年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td></td> <td>150日</td> <td>150日</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>設定なし</td> <td>150日以上</td> <td>150日以上</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>170日</td> <td>198日</td> <td>150日</td> </tr> </tbody> </table>				展示ホール 延べ利用実績	【参考】H29年度 (市の直営)	H30年度	R1年度	要求水準		150日	150日	目標値	設定なし	150日以上	150日以上	実績	170日	198日	150日				
展示ホール 延べ利用実績	【参考】H29年度 (市の直営)	H30年度	R1年度																				
要求水準		150日	150日																				
目標値	設定なし	150日以上	150日以上																				
実績	170日	198日	150日																				
① ② 目標の達成、利用者増に向けた取組																							
<p>指定管理業務については、施設の設置目的に基づき提案された事業計画に沿って円滑に行われた。植物管理については芝生広場、バラ園、花壇、樹木等を適切に管理し、四季折々の草花は利用者の好評を得ている。また、バラの開花に合わせたイベントを行うなど、施設の特長を活かした集客を行っている。動物管理については、木曾馬の管理を適切に行ったほか、自主事業としてポニーやヤギ、カピバラ、モルモット等の飼養やふれあいイベントを行うなど、「触れる」「感じる」体験ができる取り組みを行った。</p> <p>施設の維持管理については、各種点検を適切に行い、不具合がある際は市へ速やかに</p>																							

情報共有し、市と連携して修繕等の対応を行った。

農林ショップについては、細やかな接客に努め、適切な管理運営を行っているが、さらなる売上増、高収益化が望まれる。

自主事業としては、指定管理者のノウハウを活かし、カフェ、バーベキューガーデン、ドッグラン、遊具の設置等を行ったほか、動物ふれあい、マルシェ、SNSを活用したフォトコンテスト等、様々なイベントに取り組み、にぎわいづくりを行った。当年度は新たに小学生親子を対象として、農業や食育、ITやスポーツなど幅広い分野の講座や体験を通じて生きるチカラを育む体験型学習イベント「NOUJI学園」を企画・開催し、大変好評を得た。

当年度の施設利用者数は315,702人となり、要求水準は上回ったものの目標値及び前年度実績を大きく下回った。この要因としては、前年度が指定管理導入初年度であり利用者数が急増したもののリピートへの繋がりが想定より進んでいないこと、天候不順による自主イベントの中止、2月以降の新型コロナウイルス対策による一部業務の休止の影響等が考えられる。

展示ホール延べ利用実績については、新型コロナウイルス拡大防止のため、展示ホール利用者にイベント自粛の検討を要請し、14日分のキャンセルが発生する中、150日となり、前年度実績を下回ったものの、要求水準及び目標値を達成した。

③ 該当なし

④ 効果的な営業・広報活動

ホームページ及びSNSを開設し、花きの開花情報、イベント情報、農林ショップの情報など、利用者が求める情報を発信した。広報物については、市政だよりの活用のほか、イベント等チラシの近隣小学校等への配布、フリーペーパーへの記事掲載も行った。

バラや梅の開花時期にはイベント情報と合わせてメディアへ情報提供を行い、テレビ放映や新聞掲載に繋げた。

(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	H30年度	R1年度
目標値	95%	95%
実績	97.2%	98.3%

※「非常に満足」、「満足」を満足として算出。無回答は分母から除いている。

アンケート項目：今日の満足度

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R1 (4～3月)	594	53.0%	45.3%	1.5%	0.2%

A：非常に満足 B：満足 C：不満 D：非常に不満 (単位：%)

年度	園内の整備状況 (花や芝生の手入れ、 施設の清潔さ)				施設運営(市場、 飲食)やイベント				動物展示、 ふれあい体験				スタッフの対応			
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
R1 (10～ 3月)	55	44	1	0	53	46	1	0	61	38	1	0	62	38	0	0

※R1年10月から設問を4つに細分化

① 利用者アンケート

館内据え置きによるアンケートを行い、利用者の満足度を測っている。

利用者の満足度は98.3%と前年度を上回る高い水準にあり、施設利用者の満足は概ね得られていると考えられる。当年度10月からは満足度にかかる設問を4つに細分化し、より詳しく分析を進めている。

② 利用者意見の把握・反映

アンケートにより利用者の意見収集に努めている。アンケートで得た意見については、検討材料とし、子供向けの体験型イベントや動物ふれあいの充実を目指すなど、一部を施設運営へ反映させている。

③ 苦情に対する対応

利用者から特段の苦情は無かった。アンケートで得た改善を求める意見については、検討材料とし、順次改善を図っている。

④ 利用者への情報提供

イベント等の情報は、園内掲示、ホームページ、SNS、チラシ、広告掲載等により行っている。また、農林ショップ入口のA型看板の情報更新を適宜行うなど、利用者の利便性を高めている。

⑤ サービスの質を向上させるための取組

夏季の開園時間の延長、農林ショップ利用促進を絡めた駐車場料金の割引サービス、休日を中心としたイベント開催など施設利用促進への取組、休息用テーブル、イス、キッズスペース、授乳室、車いす、ベビーカーの設置など、多様な利用者の利便性向上、バリアフリー化の推進に取り組んでいる。

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	H30 年度	R1 年度
予算	39,670 千円	39,542 千円
決算	39,670 千円	39,542 千円

総事業費	H30 年度	R1 年度
予算	82,021 千円	64,020 千円
決算	84,723 千円	56,428 千円

うち光熱水費	【参考】H26～H28 年度平均(市の直営)	H30 年度	R1 年度
予算		4,160 千円	5,780 千円
決算	4,333 千円	5,750 千円	5,941 千円

※光熱水費の H26～H28 年度平均は、指定管理業務仕様書に基づく市の負担分を除いた額。

① ③ 経費低減の取組み、効果的・効率的な執行

指定管理料については、当初提案のとおり、前年度より減となっている。

総事業費については、前年度が指定管理制度初年度のため初期整備を行った分、当年度は備品費やコンサル費用等の支出が抑えられた。また、人員配置の見直し、職員の直接運営によるイベント経費の削減等を行った。

光熱水費については、夏季の猛暑の影響もあり、小動物飼育にかかる夜間冷房、直売所運営にかかる冷凍庫の稼働増による電気料金の増額などにより前年度及び予算を上回っている。今後はさらなる節電や電力使用のピークをずらす等の工夫が望まれる。

② 再委託の状況

清掃や設備の保守点検等の業務を再委託している。委託先は過去実績やコストを考慮して選定されている。

(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。

[所見]

収入		【参考】H29年度 (市の直営)	H30年度	R1年度
利用料金収入 (駐車場)	予算		10,780千円	7,000千円
	決算	4,468千円	7,252千円	6,684千円
利用料金収入 (貸室等)	予算		1,200千円	1,279千円
	決算	1,205千円	1,269千円	1,940千円
利用料金収入 (合計)	予算		11,980千円	8,279千円
	決算	5,673千円	8,521千円	8,624千円

収入		H30年度	R1年度
その他収入 (農林ショップ 売上)	予算	107,000千円	92,883千円
	決算	81,919千円	69,842千円
その他収入 (農林ショップ 粗利)	予算	22,580千円	14,000千円
	決算	10,085千円	8,459千円

① 収入増に向けた取組

利用料金制度を導入しており、駐車場、本館展示ホール、研修室等の利用料金を収入としている。当年度は貸室利用料金の見直し(1.5倍)の影響が大きく、また新規利用の積極的な誘致等も行った結果、前年度を大きく上回る実績となった。

農林ショップについては、地元生産者の持ち込みが少ないため、買取仕入れによるロス等により、売上、粗利とも決算額は前年度及び予算額を下回った。今後は、ロスの軽減や粗利率の高い加工品の売上増により、収入増に取り組むとのことである。

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 合理的な人員配置

当年度は、指定管理導入2年目となり、職員のオペレーション熟度の向上、経費削減等のため前年度比で正規職員は3名減となった。

パート職員については、特に樹木や機具等の専門的な知識を持った職員が複数名退職

し、一部業務を外部委託するなど影響が見られた。今後は職員間の情報やビジョンの共有、新たな人材の育成に取り組み、安定的な業務遂行に努められたい。

② 職員の資質・能力向上を図る取組

共同事業体の組織力を活かし、e ラーニングでコンプライアンスや情報セキュリティ等の研修を行っている。また、共同事業体構成団体である(株)ファームの公園管理会議にて他施設と情報交換を行い、職員ミーティング、全体会議等で共有し、事務改善や事業実施に活用した。

③ 地域や関係団体等との連携・協働

元来、当施設は地域の憩いの場や遠足地として親しまれており、指定管理者はイベント等チラシの近隣配布などにより、地域密着をさらに進めている。また、長年、当施設の展示ホールを利用してきた花木の展示会等を行う各団体との調整を行い、市の直営時と同程度の利用状況を維持している。

当年度は地元企業、地元住民と連携によるバラの植樹や、地域のお店等との連携によるマルシェを行い、地域や関係団体等との連携・協働を行った。

(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保護の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 個人情報の保護

展示ホール等施設利用や自主事業に際して取得した個人情報について、関係法令を理解し、適切に整理、保管を行っている。

② 平等利用に関する配慮

休息用テーブル・イス、キッズコーナー、ベビーカーの新設、車いすの増台など小さな子供から高齢者まで平等利用できるよう配慮されている。

③ 該当なし

④ 収支状況

施設の管理運営（指定管理業務）に係るモニタリングを市が実施しており、収支の内

容に不適切な点はないことを確認している。

⑤ 安全対策

施設の老朽化に対し、指定管理者と市が協力し対処している。日々の日常点検の際、発見された不具合については速やかに市に報告されており、バリケード設置や軽微な修繕等適切な対応がなされている。また、日常的な巡回により、けがや危険行為等を未然に防ぐよう注意を払っている。

⑥ 防犯、防災、危機管理体制

当年度、大きな事件・事故等の発生はなかった。

花苗の盗難、果実の搾取が一部発生しており（指定管理導入以前からも発生）、園内巡回等により防犯に努めている。

防災については、危機管理マニュアルによる役割分担等を行っている。

⑦ 事故発生時や非常災害時の対応

当年度、事故や災害の発生は無かった。台風による警報が発令された際は、市と協議し休園措置を行った。

【総合評価】

[所見]

・「農業の振興」、「市民と農業の接点」、「憩いの場の提供」という当施設の基本方針に沿って、指定管理業務を市の直営部門と連携しながら行った。芝生や花壇など植物の管理や動物の飼育を適切に行い利用者の好評を得た。

また、カフェ、バーベキューガーデン、動物ふれあい等、様々な事業やイベントに取り組み、にぎわいづくりを行い、ホームページやSNS、チラシ配布等による情報発信にも取り組んだ。当年度は新たな体験型学習イベント「NOUJI学園」を企画・実施し、農業をテーマにした講座ではサツマイモの栽培・収穫を行うなど、当施設の特色を活かした取り組みも行っている。

施設利用者数は、天候不順や新型コロナウイルス対策の影響もあり、要求水準は上回ったものの、目標値及び前年度実績を下回った。

今後も、感染症対策に配慮しつつ魅力ある事業を展開し、広報の充実や団体利用の受け入れに取り組み、さらなる施設利用の促進に努められたい。

・利用者の満足度はアンケートの結果、目標値の95%を大きく超えており、施設利用者の満足は概ね得られていると考える。

・経費低減については、当年度は指定管理導入2年目となり、備品費の減や人員配置の見直し等により、前年度から大幅に削減された。しかし光熱水費については前年度を上

回っており、さらなる省エネや工夫が求められる。

- ・利用料金収入については、駐車場収入は前年度実績を下回ったが、展示ホール等貸室の利用料金見直しによる収入増もあり、全体では前年度実績を上回った。
- ・施設の管理運営、平等利用、安全対策等全般について、適時、直営部門の市と連携しながら一定の水準で行われており、大きな事件・事故等の発生は無かった。

[今後の対応]

今年度は指定管理導入2年目となり、人員の入れ替わりがあったが、施設の管理運営は一定の水準で行われた。今後、安定的な人材育成に努められたい。

にぎわいづくりについては新たな自主事業「NOU J I 学園」や夏季の「農涼祭」、バラフェアや梅まつりなどイベントの充実が行われ、アンケート結果からも利用者の好評を得ていることは大変評価できる。今後も魅力的な事業、イベントを期待する。

今般の新型コロナウイルスの広がりを受け、感染症対策を講じた施設運営が求められる。今後も直営部門の市と連携し、適切な施設運営に共に取り組まれたい。

