

## 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 30 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	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		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	35	3	21																								
	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。																											
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>総合農事センターは、平成30年度から指定管理制度を導入した。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おり、施設利用者数と展示ホール延べ利用実績の目標値を設定している。</p>																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>施設 利用者数</th> <th>【参考】H29年度 (市の直営)</th> <th>H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td></td> <td>300,000人</td> <td>300,000人</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> <td>340,000人</td> <td>380,000人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>284,882人</td> <td>346,769人</td> <td>315,702人</td> <td>215,483人</td> <td>258,498人</td> </tr> </tbody> </table>					施設 利用者数	【参考】H29年度 (市の直営)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	要求水準		300,000人	300,000人	300,000人	300,000人	目標値	320,000人	320,000人	340,000人	340,000人	380,000人	実績	284,882人	346,769人	315,702人	215,483人	258,498人
施設 利用者数	【参考】H29年度 (市の直営)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度																							
要求水準		300,000人	300,000人	300,000人	300,000人																							
目標値	320,000人	320,000人	340,000人	340,000人	380,000人																							
実績	284,882人	346,769人	315,702人	215,483人	258,498人																							
<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> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td></td> <td>150日</td> <td>150日</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> <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> <td>51日</td> <td>83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	R2年度	R3年度	要求水準		150日	150日	150日	150日	目標値	設定なし	150日以上	150日以上	150日以上	150日以上	実績	170日	198日	150日	51日	83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	R2年度	R3年度																							
要求水準		150日	150日	150日	150日																							
目標値	設定なし	150日以上	150日以上	150日以上	150日以上																							
実績	170日	198日	150日	51日	83日																							
<p>※ <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 1em; height: 1em; vertical-align: middle;"></span>・・・評価対象年度（以下同じ）</p>																												
<p><b>【施設利用者数】</b></p> <p>平成30年度の指定管理初年度の施設利用者は346,769人であり、目標値の320,000人を上回っている。令和元年度以降の施設利用者（括弧内目標値）は、令和元年度315,702人（340,000人）、令和2年度215,438人（340,000人）、令和3年度258,498人（380,000人）となっており、令和元年度は目標値を下回り、令和2年度以降は要求水準も満たさなかった。</p>																												

(コロナの影響を考慮した値 令和2年度：303,999人 令和3年度：305,649人)  
※閉園した月はH30、R1の平均値

#### 【展示ホール延べ利用実績】

展示ホール延べ利用実績は指定管理期間を通して、要求水準を150日、目標値を150日以上と設定している。

平成30年度と令和元年度の実績はそれぞれ198日、150日となり、要求水準と目標値を満たしている。令和2年度と令和3年度については、それぞれ51日、83日となり要求水準と目標値を下回る結果となった。

(コロナの影響を考慮した値 令和2年度：100日 令和3年度：118日)

※閉園した月はH30、R1の平均値

#### 【目標値に対する新型コロナウイルス感染症の影響】

令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染症の影響でイベントの自粛、一部業務の休止や休園などを行った。

特に、令和2年4月7日から5月25日と、令和3年5月12日から6月30日の緊急事態宣言の期間においては、年間で最も集客の見込める桜とバラの時期と重なったため、施設利用者数の大幅な減少を招いた。

また、展示ホールが屋内ということもあり、イベントを中止・延期せざるを得ない状況となり、展示ホール延べ利用実績が伸び悩んだ。

#### ① ② 目標の達成、利用者増に向けた取組

指定管理業務は、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、樹木等を概ね適切に管理し、四季折々の草花は利用者の好評を得ている。

施設の維持管理については、各種点検を概ね適切に行った。一部設備点検業務の不足や未修繕もあったが概ね完了した。

農林ショップは、細やかな接客や衛生管理に努め、概ね適切に運営しており、市内産農林水産物のPRを目的としたイベント等を定期的に行い、集客を図っている。

(農林ショップでのイベント回数 H30：24回 R1：29回 R2：4回 R3：3回)

自主事業については、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、遊具の設置等のほか、令和元年度から開催し好評を得ている体験型事業「NOUJI学園」をはじめ、マルシェ、SNSを活用したフォトコンテスト、COW買うフェスタ、どうぶつのお医者さん体験等、様々なイベントに取り組み、コロナ禍からの回復に向けて集客に努めている。

(イベント回数 H30：83回 R1：61回 R2：11回 R3：9回)

#### 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を活用し、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。特にSNSに関しては、その拡散性や口コミ効果を活用し発信を行った。

そのほか、市政だより、タウン誌への掲載、テレビ等の媒体の活用、周辺地域へのポスティングなど、あらゆる層に向けた発信を行った。

(各種媒体を利用した広報回数 H30 : 84回 R1 : 55回 R2 : 13回 R3 : 21回)

**【評価の理由】**

- ・ 施設利用者数と展示ホール延べ利用実績は、特に令和 2 年度以降の新型コロナウイルス感染症の影響により、要求水準と目標値を達成できていない。
- ・ 目標達成に向けては園内のバラをはじめとする花木等の適切な管理や、様々なイベントの実施によって更なる集客を図ることが望ましい。
- ・ ホームページや SNS の活用による情報発信が、更なる集客力向上に資するようよりタイムリーな情報発信に期待したい。目標値は達成できていないものの、新型コロナウイルス感染症の影響による不可抗力による減少が主な要因であり、各種イベントや情報発信により更なる集客を図ることを期待して評価レベルを「3」とする。

**(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】**

満足度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標値	95%	95%	95%	95%
実績	97.2%	98.3%	95.8%	98.8%

※「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：園内の整備状況**

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R3	123	62%	37%	1%	0%

**アンケート項目：施設運営やイベント**

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R3	119	43%	56%	1%	0%

**アンケート項目：動物展示、ふれあい体験**

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R3	122	48%	49%	2%	1%

**アンケート項目：スタッフの対応**

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R3	121	57%	42%	1%	0%

**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。

令和元年度10月より満足度に係る設問を4つに細分化している。

各項目の満足度は概ね高い値を示しており、過去4年間全てにおいて集計した値についても目標値の95%を上回る高い水準となっている。

**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、施設の改修や、新たなイベントを創設するなど来園者サービスの向上に反映させている。

**③ 苦情に対する対応**

地域住民から草刈り時のエンジン音について苦情が寄せられた際には、早朝に騒音を伴う作業を行わない等の改善を速やかに行うなど、誠実に対応している。

**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、自立式の園内誘導看板を新設するなど、利用者の利便性向上に取り組んでいる。

**⑤ サービスの質を向上させるための取組**

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、遊具の設置等の集客に向けた取り組みを行っている。

コロナ禍においても利用者が園内で安心して時間を過ごせるように、感染予防対策を講じたテイクアウトショップを農林ショップに併設し、利便性の向上を図っている。また、感染状況に応じて、BBQ エリアの人数制限や酒類提供の休止など、感染防止のガイドラインにのっとったイベントの実施などで、新型コロナウイルスの感染状況に応じたサービスの提供により来園者の満足度向上を図っている。

**【評価の理由】**

- ・ アンケート結果が4年間全てで95%を超える満足度となっている。
- ・ アンケートを活かした施設の改善やイベントの実施が行われている。
- ・ 指定管理者のノウハウを活かしたサービス向上の取組が行えている。

- ・ これらの内容により評価レベルを「5」とする。

## 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]

指定管理料	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
予算	39,670 千円	39,542 千円	40,095 千円	39,306 千円
決算	39,670 千円	39,542 千円	40,095 千円	39,306 千円

総事業費	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
予算	82,021 千円	64,020 千円	58,250 千円	54,060 千円
決算	84,723 千円	56,428 千円	52,349 千円	55,126 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	R2 年度	R3 年度
		予算	4,160 千円	5,780 千円	5,780 千円
決算	4,333 千円	5,750 千円	5,941 千円	5,394 千円	5,574 千円

### 【総事業費】

総事業費は初年度の平成 30 年度の 84,723 千円を最大にして、令和元年度 56,428 千円、令和 2 年度 52,349 千円、令和 3 年度 55,126 千円と減少傾向にある。

### 【光熱水費】

光熱水費については、令和 2 年度が前年比で 10%ほど節減されている。令和 3 年度は、令和 2 年度に比べ増加したものの、ほぼ横ばいで維持されている。

### ① ③ 経費低減の取組み、効果的・効率的な執行

指定管理開始年である平成 30 年度は、事業費や人件費が過大であったが、業務や人員配置の見直しなどにより、経費の適正化が図られている。

水道光熱費については、節電の取組や電気事業者の変更等の工夫により指定管理開始当初からは減少傾向にあり、取組の効果が出ているといえる。

### 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。

令和2年度には、再委託していた設備点検業務の一部不足について、市側から指摘を行っており、再委託している業務についても、チェック機能を向上し適正な管理が望まれる。

**【評価の理由】**

- ・ 総事業費は初年度の平成30年度を最大にして年々低減が図られている。
- ・ 光熱水費については、電気事業者の変更などの取組により令和2年度から大幅に減少が図られている。
- ・ 支出については、年々減少が図られているものの、新型コロナウイルス感染症が理由による支出減によるところが大きいいため、ほぼ横ばいと判断し評価レベルは「3」とする。

**(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	3	6
-------------------------------------	----	---	---

**【評価の理由、要因・原因分析】**

収入		【参考】H29年度 (市の直営)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
利用料金収入 (駐車場)	予算		10,780千円	7,000千円	6,000千円	6,000千円
	決算	4,468千円	7,252千円	6,684千円	5,221千円	6,114千円
利用料金収入 (貸室等)	予算		1,200千円	1,279千円	1,900千円	1,000千円
	決算	1,205千円	1,269千円	1,940千円	1,008千円	1,248千円
利用料金収入 (合計)	予算		11,980千円	8,279千円	7,900千円	7,000千円
	決算	5,673千円	8,521千円	8,624千円	6,229千円	7,362千円

収入		H30年度	R1年度	R2年度	R3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	70,630千円	68,250千円
	決算	81,919千円	69,842千円	58,680千円	64,587千円
その他収入 (農林ショップ 粗利)	予算	22,580千円	14,000千円	7,675千円	7,500千円
	決算	10,085千円	8,459千円	7,219千円	7,582千円
粗利率		12.3%	12.1%	12.3%	11.7%

**【収入について】**

駐車場収入と貸室等の収入の合計は、指定管理2年目である令和元年度が8,624千円で最大である。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、6,229千円まで減少しているが、翌年の令和3年度は前年比18%ほど増加しており回復傾向にある。

農林ショップの売上については、初年度の平成30年度に81,919千円と最高を記録し、

駐車場収入等と同様に令和2年度には58,680千円まで落ち込んでいる。

**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。

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、遊具の設置により、施設利用者の増加による駐車場収入の増加を図った。コロナ禍においても、密を避けた屋外イベントを実施するなどして、収入の維持につとめた。

農林ショップの売上については、地元製品の販売会を開催するなど、集客に努めている。しかし、品揃えを充実させるための買取仕入れのロス等により粗利が低い状態である。商品構成の刷新を行うなど、収入増に向けた取り組みが必要である。

**【評価の理由】**

- ・ 駐車場収入と貸室等の収入の合計は、令和2年度に新型コロナウイルス感染症の影響で落ち込んでいるが、その年を除外するとほぼ横ばいを維持している。
- ・ 農林ショップの売上は、初年度の平成30年度を最大にして、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、減少傾向にある。
- ・ 収入については、落ち込んでいる年度はあるものの、ほぼ横ばいを維持しているため評価レベルは「3」とする。

<b>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	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。			

**① ② 合理的な人員配置、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ラーニング研修、他の公園施設との情報交換、定期的な職員研修等を行いオペレーション熟度の向上を図っている。また、本社より数名の出向職員を受け入れることで、経費削減を行いつつ、管理業務の向上を図っている。

しかし、過年度の設備点検業務の不足や会議室等の施錠や清掃状況について指摘を行っており、チェック機能を向上し適正な管理に努める必要がある。また、職員が欠員した際に、速やかに同等の人員の配置ができておらず、安定的な施設維持・管理の継続について不安が生じている。日々の施設管理にあたっては、スピード感を持った適切な課題解決に臨めるよう職員の資質・能力向上の取組が必要である。

**③ 地域や関係団体等との連携・協働**

当施設は、市の直営時から展示ホールを利用した花木の愛好団体による展示会等を引き続き開催している。



令和3年度は前年に休止していた職場体験などの地域連携の取組を再開した。また、屋外の芝生広場を利用した近隣幼稚園や小学校等の遠足が施設内で行われ、地域の憩いの場として親しまれている。

また、台風接近の際には、地域の避難所として開設されるなど、地域住民の安全確保に一役買っている。

(地域連携の取組回数 H30 : 21回 R1 : 13回 R2 : 0回 R3 : 7回)

**【評価の理由】**

- ・ 各種研修等により職員の能力向上を図っているが、過年度の設備点検業務の不足や会議室等の施設や清掃状況についての指摘が発生しており、更なるレベルアップが望まれる。
- ・ 花木の愛好団体による展示会の開催や職場体験の受入など地域連携の取組は概ね良好に行われている。
- ・ 台風接近の際には、地域の避難所として開設されるなど、地域住民の安全確保に一役買っている。
- ・ 管理運営上の職員の能力向上については課題があるが、積極的な地域連携の取組については評価できるため、評価レベルは「3」とする。

**(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	3	6
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

休憩用のテーブル・椅子、貸し出し用のベビーカー・車椅子を設置し、子供から高齢者までが平等利用できるように配慮している。テーブルと椅子については、ソーシャルディスタンスを保つために、距離をとって配置するなどの対応をとっている。

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

日常的な巡回や点検により施設の不具合の早期発見に努めている。発見された不具合に対しては、速やかに市に報告され、指定管理者と市が協力し対処しており、バリケード設置や軽微な修繕等適切な対応がなされた。

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・園内果樹の盗難が一部発生しており、近隣の石田交番との連携、園内巡回等により防犯に努めた。次年度以降防犯カメラの設置等の対策を講じることとなっている。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た。

⑦ 事故発生時や非常災害時の対応

評価対象年度において、園内での大きな事故や災害の発生は無かった。

**【評価の理由】**

- ・ 利用者の個人情報の保護、平等利用については適切に配慮されている。
- ・ 収支状況については、毎年のモニタリング調査によって適切であると確認されている。
- ・ 園内の危機管理体制については適切に行われているため、評価レベルは「3」とする。

**【総合評価】**

合計得点	66	評価ランク	C
------	----	-------	---

**【評価の理由】**

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等の設置のほか、好評を得ている体験型事業「NOUJI学園」をはじめとする様々なイベントに取り組みによるにぎわいづくりを行い、来園者の満足度は過去4年間全てにおいて目標値の95%を上回る高い水準となっている。また、市内の学校を対象にした職場体験や幼稚園などの遠足を受け入れるなど、地域連携の取組も行われており、市民の憩いの場として親しまれている。

一方で、過年度の設備点検業務の不足や会議室等の施錠や清掃状況については、度々指摘しており、適正な施設管理が課題となっている。また、職員が欠員した際に、速やかに同等の人員の配置ができておらず、安定的な施設維持・管理の継続について不安が生じている。

このように、集客やサービス向上への工夫は評価できるものの、日々の適切な施設管理

について、引き続き職員の能力向上に努めてほしい。

[北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見]

※ 指定管理の評価に関する検討会議における意見を記入することがありますので、所管局では記入しないでください。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる  
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる  
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる  
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点未満)