

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	令和4年4月1日～令和5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	I	— ⑧
	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11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]					
総合農事センターは農業振興部門と公園部門を融合し、「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、施設管理運営、植物・動物の管理業務を指定管理業務としている。					
施設利用者数	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
要求水準	300,000人	300,000人	300,000人	300,000人	300,000人
目標値	320,000人	340,000人	340,000人	380,000人	400,000人
実績	346,769人	315,702人	215,483人	258,498人	331,051人
展示ホール延べ利用実績	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
要求水準	150日	150日	150日	150日	150日
目標値	150日以上	150日以上	150日以上	150日以上	150日以上
実績	198日	150日	51日	83日	127日
※ ・・・評価対象年度（以下同じ）					
【施設利用者数】					
令和4年度331,051人は前年度より72,553人増加している。目標値（400,000人）を下回ったが、要求水準（300,000人）は満たしている。					
【展示ホール延べ利用実績】					
令和4年度127日は前年度より44日増加している。目標値（150日以上）、要求水準（150日）を下回る結果となった。					
施設利用者数と展示ホール利用実績ともに目標値を下回ったが、前年度を大きく上回った。増加の要因として、新型コロナウイルス感染症対策の緩和やそれに伴うイベント（指定管理事業・自主事業）増加が考えられる。目標値及びH30年度利用者数を下回っ					

ている要因として、福岡コロナ警報の継続など新型コロナウイルスの影響による自粛などが考えられる。

①②目標の達成、利用者増に向けた取り組み

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。

植物管理は芝生広場、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。ただ、バラ園の健全な個体維持を図るための適時作業（剪定、花柄摘み、薬剤散布、灌水、施肥、花壇内清掃、除草等）が適切に行われておらず、管理不足については市の指摘により是正された。

施設管理は各種点検を適切に行った。不具合がある場合は、直ちに市へ情報共有し、市と連携して修繕の対応を行った。

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いた。市内農産物や季節ごとの旬な商品を取り扱うだけでなく、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。

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、ドックラン、通年開催となるエサやり体験等のほか、第4期となる体験型事業

「NOUJI 学園」をはじめ、冬季の集客策としてクリスマスマルシェ、SNSを活用した梅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。また、カブトムシハウスの設置など、新たな取り組みにより集客を図った。

展示ホールについては新型コロナウイルス対策として展示会開催を控える団体があり利用実績がコロナ以前の水準に回復していないが、新規展示イベント実施団体を誘致し展示ホール利用増加を図っている。

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、季節に応じた花の開花情報やイベント告知、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、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、テレビ、プレスリリース等の各種媒体の活用、周辺地域や幼稚園、保育園へのポスティング、老人ホームや老人介護施設等の誘客など幅広い世代に向けた発信を行った。

(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	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	95%	95%	95%	95%	95%
実績	97.2%	98.3%	95.8%	98.8%	98.0%

※「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
R4	242	63%	36%	0%	1%

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
R4	235	52%	44%	4%	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
R4	237	57%	42%	1%	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
R4	235	61%	38%	0%	1%

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。利用者満足度は前年度の実績より減少しているが目標値の95%を上回る高い水準である。また、各項目の満足度は概ね高い値を示している。

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

近隣住民から草刈り作業時の飛び石について苦情が寄せられた際には真摯に受け止め改善を図った。しかし、展示ホールA区画照明について利用団体から苦情が寄せられるも早急な電球交換の対応ができておらず、速やかな対応に努めていただきたい。

④利用者への情報提供

イベント等の情報は、ホームページ、SNS、園内リーフレットの配布、チラシ等により行っている。また、自立式大型看板により園内店舗情報や最新情報を掲載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り組み

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、ドックラン、遊具の設置等の集客に向けた取り組みを行っている。

バーベキューガーデンやテイクアウトショップ周辺など施設内にベンチとテーブルを増設、本館1階「赤ちゃんの駅」エリアに個室型授乳室、本館2階特別会議室に緊急時に備え、折りたたみ式簡易ベッドを設置することで来園者の安全性の向上に努めた。

ただ、本館に埃がたまる、ゴミ捨て場が散乱しているなど清掃業務が不十分なところもあり、市より指摘され是正された。

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	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	39,670千円	39,542千円	40,095千円	39,306千円	39,234千円
決算	39,670千円	39,542千円	40,095千円	39,306千円	39,234千円

総事業費	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	82,021千円	64,020千円	58,250千円	54,060千円	59,400千円
決算	84,723千円	56,428千円	52,349千円	55,126千円	65,496千円

うち光熱費	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	4,160千円	5,780千円	5,780千円	5,080千円	5,080千円
決算	5,750千円	5,941千円	5,394千円	5,574千円	9,414千円

① ③ 経費低減の取り組み、効果的・効率的な執行

総事業費について水道光熱費予算比 185.3%だけでなく管理費や消耗品費、人件費等の一部に予算額を上回る経費が存在するため、適切な経費執行や管理運営が望まれる。

水道光熱（ガス、電気代）について燃料費の高騰等により予算を大幅に上回ったが市の補填金により対応した。節電・節水や電力会社を変更するなど費用を抑える対策をおこなった。

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		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 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	6,000 千円
	決算	7,252 千円	6,684 千円	5,221 千円	6,114 千円	7,608 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	1,300 千円
	決算	1,269 千円	1,940 千円	1,008 千円	1,248 千円	1,367 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	7,300 千円
	決算	8,521 千円	8,624 千円	6,229 千円	7,362 千円	8,974 千円

収 入		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 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	73,710 千円
	決算	81,919 千円	69,842 千円	58,680 千円	64,587 千円	72,145 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	7,500 千円
	決算	10,085 千円	8,459 千円	7,219 千円	7,582 千円	8,850 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。

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、遊具の設置に加え、カブトムシハウスなどの新しい自主事業やマルシェ、イベントにより、施設利用者の増加による駐車場収入の増加を図った。利用料金収入については、前年度の決算額に基づいた予算額を毎年設定しており、R4 年度は予算より約 1,600 千円増加の決算額であった。集客につながる取組等によるさらなる収入増の工夫に期待する。

農林ショップについては、地元製品の販売会を開催するなど、集客に努めている。雨天時にポイントカード 2 倍となる雨の日特典や 500 円以上買い物された方には、駐車料金を 100 円引きにするなど利用促進を図った。その結果 H30 に次ぐ売上額となっており、収入増に向けた努力の成果が得られた。

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

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 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、定期的な職員研修等や管理責任者や副管理責任者が公園運営協議に出席、情報の収集や共有を行いオペレーション熟度の向上を図っている。また、適切な資格・免許保持者を配置し、本社より数名の職員を出向させることで、経費削減を行いつつ、管理業務の向上も図っている。

バラ園の栽培管理において適切な管理に必要な人員配置が行われておらず業務不履行であるなど評価年度において安定的な栽培管理ができていなかった。適切な対応ができるよう努められたい。

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。

また、屋外の芝生広場・ふれあい広場を利用し、近隣幼稚園や小学校等の感染対策に配慮した遠足が施設内で行われ、地域の憩いの場や遠足地として親しまれている。

(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などの管理運営ならびに経理状況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。

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、バリエー

ト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や定期的な園内巡回、温室に防犯カメラの設置する等により防犯に努めた。

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、園内での事故や災害の発生は無かった。台風 11 号、台風 14 号により警報発令された際は、市と協議の上、利用者の安全を考え休園措置をとった。

【総合評価】

〔所見〕

・基本方針である農業の振興、市民と農業の接点、憩いの場の提供を実現するために指定管理業務と市と連携して施設運営を行った。展示ホールを利用した展示会や幼稚園の遠足などを受け入れるなど、地域連携の取り組みも行われており、市民の憩いの場として親しまれている。動物の飼育を適切に管理し、利用者からも好評であった。また、魅力あるイベントを展開し、地域連携や団体を受け入れる取り組み、公園の維持管理や収益面の安定化を図っていることも評価できる。

・植栽管理についてバラ園の適時作業は適切な栽培管理が行われておらず、市の指摘により是正された。適切な栽培管理が望まれる。

・何度か業務報告書の提出が遅れることがあり、対応が遅れることがあった。

・カフェ、バーベキューガーデン、ドッグラン等の設置のほか、以前より好評を得ている体験型事業「NOUJI 学園」やマルシェだけでなくカブトムシハウスなど新しいイベントに取り組みにぎわいづくりを行い、来園者数・利用料金ともにR3年度より大幅に増やすことができている。また、来園者の満足度も引き続き目標値 95%を上回る高い水準となっている。

・経費について水道光熱費や人件費など予算額を上回る経費が存在するため、適切な管理運営が望まれる。

・施設の管理運営、平等利用、安全対策等について、適時、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。

