

## 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5年4月1日～令和6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		令和5年4月1日～令和10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																			
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。	35	3	21																
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、令和5年度は第2期の1年目である。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>【参考】R4年度</th> <th>R5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> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>320,000人</td> <td>400,000人</td> <td>360,000人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>284,882人</td> <td>331,051人</td> <td>324,261人</td> </tr> </tbody> </table>				施設 利用者数	【参考】H29年度 (市の直営)	【参考】R4年度	R5年度	要求水準		300,000人	300,000人	目標値	320,000人	400,000人	360,000人	実績	284,882人	331,051人	324,261人
施設 利用者数	【参考】H29年度 (市の直営)	【参考】R4年度	R5年度																
要求水準		300,000人	300,000人																
目標値	320,000人	400,000人	360,000人																
実績	284,882人	331,051人	324,261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>【参考】R4年度</th> <th>R5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>127日</td> <td>178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)	【参考】R4年度	R5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	127日	178日
展示ホール 延べ利用実績	【参考】H29年度 (市の直営)	【参考】R4年度	R5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	127日	178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>令和5年度の指定管理初年度の施設利用者は324,261人であり、目標値の360,000人を下回っているが、要求水準は満たしている。</p>																			
<p><b>【展示ホール延べ利用実績】</b></p> <p>展示ホール延べ利用実績は指定管理期間を通して、要求水準と目標値を共に150日以上と設定している。</p>																			

令和5年度の実績は178日となり、要求水準と目標値をそれぞれ満たしている。

### 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。

農業や食をテーマにした体験等のイベントも年に7回実施しており、施設の設置目的に沿った内容で集客に取り組んでいる。

施設の維持管理については、危険箇所、故障箇所の軽微な修繕や、ベンチの増設など適切に行われた。

農林ショップは、細やかな接客や衛生管理に努め、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。

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、第1期から好評を得ている体験型事業「NOUJI学園」等のイベントのほか、閑散期に焚火イベントを企画するなど、来場者増加に向けた事業を実施した。また、シルバニアファミリーとのコラボレーションを始めるなど積極的に新たな取り組みにより集客を図っている。

### 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、花の開花情報、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、「梅フォトコンテスト」など、その特性をうまく活用し、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、園内リーフレットの配布など、あらゆる層に向けた発信を行った。

#### 【評価の理由】

- ・ 施設利用者数については、要求水準を達成したものの、目標値を達成できていない。
- ・ 展示ホール延べ利用実績は、要求水準と目標値共に達成した。
- ・ 目標達成に向けて、各種イベントや新たな取り組みを行い、SNS等を活用した広報活動を実施している。
- ・ 施設利用者数の目標値を達成できなかったものの、指定管理者のノウハウを活かし積極的に集客を行っており、今後も継続してこれらの取組を行い、達成でき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。
- 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。

15

5

15

### [評価の理由、要因・原因分析]

満足度	【参考】R4年度	R5年度
目標値	95%	95%
実績	98.0%	98.7%

※「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
R5	192	73%	27%	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
R5	196	60%	37%	2%	1%

#### 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
R5	193	68%	32%	1%	0%

#### 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
R5	194	66%	32%	1%	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。  
満足度に係る設問は4つに細分化しており、各項目の満足度は概ね高く、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

地域住民からのイベントや伐採の際の苦情については、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

北九州市特産の大葉しゅんぎく等の収穫体験を今期から積極的に実施し、好評を得た。さらに、シルバニアファミリーとのコラボレーション、閑散期のイベントとして焚火体験を始めるなど、新たな取り組みでサービスの向上を図っている。

また、屋外テーブルやベンチの増設や改修を行い、来園者の休憩スペースの確保に努めた。

#### 【評価の理由】

- ・ アンケート結果が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。
- ・ 設置目的に沿った取り組みや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		26						
(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。	20	5	20						
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。									
[評価の理由、要因・原因分析]									
<table border="1"><thead><tr><th>指定管理料</th><th>R5 年度</th></tr></thead><tbody><tr><td>予算</td><td>42,350 千円</td></tr><tr><td>決算</td><td>42,350 千円</td></tr></tbody></table>	指定管理料	R5 年度	予算	42,350 千円	決算	42,350 千円			
指定管理料	R5 年度								
予算	42,350 千円								
決算	42,350 千円								

総事業費	R5年度
予算	82,706千円
決算	69,096千円

うち光熱水費	【参考】H26～H28年度平均(市の直営)	【参考】R4年度	R5年度
予算		5,080千円	10,320千円
決算	4,333千円	9,414千円	6,015千円

総事業費は予算額 82,706 千円のところ 69,096 千円に抑えられている、  
また光熱水費についても予算額 10,320 千円のところ 6,015 千円に抑えられている。

### ① ③ 経費低減の取り組み、効果的・効率的な執行

人件費については、本社から出向社員を植栽管理に充てるなど、経費削減が図られている。また、光熱水費についても節電、節水に組み、その効果が見て取れる。

一方、広告宣伝費については、予算を大きく上回って支出しているものの、その効果は施設利用者数の目標値の達成に寄与しなかった。

### 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。

#### 【評価の理由】

- ・ 総事業費は予算額より抑えられている。
- ・ 光熱水費については、節電、節水の取組の効果が出ている。
- ・ 広告宣伝費については予算より過大であり、施設利用者数への効果は出ていないが、今後効率的な実施を期待する。
- ・ 事業費については一部過大な部分は見受けられるが、総事業費が予算額より 16%抑えられており、評価レベルは「5」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)	【参考】R4年度	R5年度
利用料金収入 (駐車場)	予算		6,000千円	7,920千円
	決算	4,468千円	7,608千円	7,874千円
利用料金収入 (貸室等)	予算		1,300千円	1,980千円
	決算	1,205千円	1,362千円	1,833千円
利用料金収入 (合計)	予算		7,300千円	9,900千円
	決算	5,673千円	8,970千円	9,707千円

収入		【参考】R4年度	R5年度
その他収入 (農林ショップ 売上)	予算	73,710千円	102,960千円
	決算	72,145千円	73,917千円
その他収入 (農林ショップ 粗利)	予算	7,500千円	13,000千円
	決算	8,850千円	9,017千円
粗利率		12.3%	12.2%

【収入について】

駐車場収入と貸室等の利用料金収入は、共に予算額を下回っている。  
また、農林ショップの売上についても、予算額を下回る結果となった。

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た取り組み、各種イベントのほか、シルバニアファミリーとのコラボレーション、閑散期のイベント開催等により施設利用人数の増加を図った。

農林ショップの売上については、親しみやすい手書きのポップの掲示や地元製品の販売会を開催等により、集客に努めている。

【評価の理由】

- ・ 駐車場収入と貸室等の利用料金収入計は、予算額と比較して98%と、概ね目標を達成している。
- ・ 農林ショップの売上は、収入ベースで71%と、目標を下回った。
- ・ 農林ショップの売り上げは目標を下回っているものの、前年度の収入と比較すると増加しているため、評価レベルは「3」とする。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		14
(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	4	8
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。			
<p><b>① ② 合理的な人員配置、職員の資質・能力向上を図る取組</b></p> <p>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。</p> <p>また、各部門に責任者を配置し、施設や植栽の維持管理、農林ショップ等の物販、イベントの実施、広報など適切かつ迅速に行われた。</p> <p><b>③ 地域や関係団体等との連携・協働</b></p> <p>市の直営時から展示ホールを利用している花木の愛好団体による展示会等は、引き続き開催された。</p> <p>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。</p> <p>また、周辺の住居にイベントチラシのポスティングを行い、積極的に近隣住民の誘致に努めている。</p> <p>なお、当施設は地域の避難所として、地域住民の安全確保に一役買っている。</p> <p><b>【評価の理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種研修等により職員の能力向上を図っている。</li> <li>・ 各部門に責任者を配置し、迅速かつ適切な施設管理が行われた。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 地域住民の誘致を積極的に行った。</li> <li>・ 施設の管理運営については、優れた管理体制で行われていたため、評価レベルは「4」とする。</li> </ul>			
(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。

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。農林ショップにおいては、防犯カメラの設置等の対策を講じている。

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。

また、拾得物についてもマニュアルを作成し、適正に管理を行っている。

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	76	評価ランク	B
<p><b>【評価の理由】</b></p> <p>施設の設置目標に沿った農業をテーマにした事業、指定管理者のノウハウを活かしたカフェ、バーベキューガーデンや様々なイベントに取り組みのほか、シルバニアファミリーとのコラボレーションを始めるなど、にぎわいづくりを行い、来園者の満足度は目標値の95%を上回る高い水準となっている。</p> <p>また、近隣住民のポスティングによる誘致、市内の学校を対象にした職場体験や幼稚園等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。</p> <p>そのほか、各部門に責任者を配置し、施設の管理運営のほか、各種イベントの開催や広報など高いレベルで行われた。</p> <p>一方で、施設利用者数、利用料金収入、農林ショップの売り上げが、目標を下回る結果となった。</p> <p><b>【今後の対応】</b></p> <p>集客やサービス向上への工夫、施設の管理体制は大変評価できるものの、数値として結果が伴わないものとなった。今後とも、当該年度の取り組みを充実させることで、高く設定した目標値の達成を期待する。</p>			

**【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%	普通	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)