

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局環境監視部環境監視課
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	北九州市響灘ビオトープ	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	若松区響町一丁目126番1号及び二丁目		
	設置目的	北九州市響灘ビオトープの貴重な自然環境を保全するとともに、生物の多様性の確保、その他自然環境の保全に関する学習及び交流の場を提供し、自然と共生する社会の実現に資すること。		
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 type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	響灘ビオトープ共同事業体		
	所 在 地	北九州市若松区ひびきの1-1北九州市立大学国際環境工学部内		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の利用許可に関する業務</li> <li>・ 利用料金の徴収に関する業務</li> <li>・ 施設の維持管理に関する業務（清掃、警備、安全管理、草刈、軽微な修繕等）</li> <li>・ 施設の運営に関する業務（ガイド、広報宣伝、エコツアー等イベント企画運営等）</li> <li>・ ビオトープの自然環境の保全に関する業務</li> <li>・ 自然環境の保全に関する学習及び交流の場の提供に関する業務</li> <li>・ その他苦情対応等</li> </ul>		
指定期間		平成31年4月1日～令和6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		50
	(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。	35	5	35
	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。			
【評価の理由、要因・原因分析】				
① 目標の達成				
◎来園者数・ガイドツアー参加者数				
<p>「来園者数」について、要求水準を上回り（9.9%増）、前年度実績と比較しても大幅に上回っている（23%増）。アクティブラーニングの来校数減少（前年比753人減）や新型コロナウイルス感染症の影響による施設の一部利用休止（前年比約300人減）といった例年にない減少要因が複数あったものの、要求水準を1月時点で達成している点は評価できる。</p> <p>増加要因としては、GWの集客期におけるスタンプラリーの開催、夏場の子どもが自然と触れ合う機会の創出を目的とした「池に入ってワクワク生き物探し」、どんぐり銀行参加校のビオトープへの誘導などが主要因として考えられる。ほかに、「夕日演奏会」や「スポーツジャンボタニシ拾い」といった異分野とのコラボイベントなど、多種多様なイベントを実施して報道でも数多く取り上げられた結果、来園者の増加に繋がっている。</p> <p>来園者に対して専門スタッフが園内の動植物について解説しながら、園内を案内する「ガイドツアー」についても、要求水準を上回り（10.8%増）、前年度実績と比較しても上回っている（7%増）。来園者数と同様に、どんぐり銀行参加校のツアーへの誘導などが奏功していると考えられ、要求水準を12月時点で早々と達成している。</p>				
【来園者数及びエコツアー（ガイドツアー）利用者数（単位：人）】				
	来園者数		エコツアー（ガイドツアー）利用者数	
利用者数	H30年度 ※前指定管理者	R元年度	H30年度 ※前指定管理者	R元年度
要求水準		18,000	4,000	4,500
目標値	20,000	18,100	4,500	4,500
実績	16,061	19,784	4,659	4,987

◎園内生物の生息状況の把握、希少種保全及び外来種の駆除等

毎月1回、野鳥の観察、写真による記録を行うほか、専門家やボランティアスタッフと協力しながら、鳥類、水生昆虫等の調査を行ってデータを収集し、生息状況の把握に努めている。

希少種の保全に関して、チュウヒは年間を通じた個体観察や飛翔行動、営巣から巣立ちの確認など、有識者と連携して保全に取り組んでいる。ベッコウトンボについても、採卵した卵の孵化・人工飼育など、関係団体協力のもと生態把握に努めている。

外来種のスクミリンゴカイ（通称：ジャンボタニシ）については、これまでの企業と連携した駆除に加え、スポーツの要素を新しく取り入れるなどユニークな視点で取り組んでいる点は評価出来る。

公開区域の園路確保やビオトープの生物多様性の確保・維持のため、意欲的に植生管理を行っている。特に、草刈りについては、低草を好む渡り鳥の繁殖呼び込みや入園者の散策性向上を目的とし、季節ごとの野鳥の飛来状況に配慮しつつ、エリア毎に計画的に行っている点は評価出来る。

湿地保全では、水源を雨水に頼らざるを得ないビオトープにおいて、ポンプを活用することで、淡水池から排水路を介して一番池に水が安定的な供給出来るように図っている。また、ヒメガマの伐採時期を従来の冬季から初夏に変更し、繁殖・拡大の抑止に成功するなど独自の工夫をこらしている。

【響灘ビオトープにおける調査一覧】

調査項目	協力
鳥類調査	響灘ビオトープ愛好会、岩本氏
水生昆虫調査	福岡県立北九州高校 魚部
トンボ類調査	日本トンボ学会

【希少種保全・外来種駆除の取り組み一覧】

取組み	対象	内容
希少種保全	チュウヒ	3番池における行動観察、営巣状況の確認
	ベッコウトンボ	孵化・給餌等の人工飼育
外来種駆除	スクミリンゴカイ	「スポーツジャンボタニシ拾い」を新たに実施
	チョウセンイタチ	箱罠設置により、過去最少の7頭を捕獲

② 利用促進のための取り組み

◎イベントの開催

来園者増の取り組みとして、季節に応じた魅力あるイベントや異分野とのコラボイベントなど、これまでにない事業を積極的に実施している点が評価できる。

夏場の「池に入ってワクワク生き物探し」では、1番池の一部を開放して子どもが自然と直接触れ合う機会を創出することで利用者の好評を得ており、結果として家族単位

でのリピート客が生まれている。冬季では、屋内型のクラフト教室を中心に集客に励み、従来から好評の「レジンで小物づくり」以外にも、「バーバリウムでひな飾り」といった新しい取り組みも実施している。

また、音楽に興味のある方の来園機会の創出を目的として、二胡演奏者を招へいた「夕日音楽会」を新たに実施するなど、異分野とのコラボイベントを積極的に実施している。

ビオトープ園外への出張事業も積極的に行っており、エコタウン祭りと連携してスタンプラリーを実施してその対象にビオトープを入れるなど、入園者数増加に結び付ける仕組みを構築している。また、市民カレッジ講座において講師を担当するなど、積極的に外部からの取り込みを図っている

著名な生態写真家である、栗林慧氏を招いた講演会及びその後の写真展示については、NHKの取材があるなど反響は大きく、市外からの来園者の取り込みにも成功している。

### 【イベント開催一覧】

項目	開催時期	内容
参加者募集イベント (各1日開催)	通年	クラフト・標本作成・図鑑作り
	毎月	観察会(野鳥)
	年に4・5回	生態学習・外来種駆除 (ジャンボタニシ)
	8月24日	栗林慧講演会
	9月7日	夕日演奏会
	9月29日	スポーツジャンボタニシ拾い
集客イベント (期間有り)	5月初旬	ゴールデンウィークスタンプラリー
	7月・8月	池に入ってワクワク生き物探し
	7月～10月	草原迷路
	10月	開園周年感謝祭
企画展示 (期間有り)	8月	栗林慧写真展
	10月	野鳥の会写真展
	11月～3月	ガシャモク展示
園外イベント (出張ビオトープ)	7月	エコタウン祭り
	11月	ひびきの祭
	11月・12月	市民カレッジ(計5回実施)

③ “複数の施設を一括して管理する場合”には、該当しないため、省略する。

### ④ 営業・広報活動

情報発信の強化を図るため、これまでのチラシを中心とした広報からメディアを活用した広報に切り替えている。報道投げ込みを積極的に行った結果、合計35件も取り上げられ、認知度向上につながっている。特に、「スポーツジャンボタニシ拾い」では、ラジ

オ、雑誌及び新聞4紙に取り上げられるなど、反響が大きかった。

【報道で取り上げられた一覧】(単位：件)

媒体	新聞	雑誌・機関紙	テレビ	ラジオ
件数	24	4	5	2
計	35			

(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】

① 利用者アンケート

「施設の利用」、「展示物」、「スタッフの対応」、「ガイドツアーの内容」のすべての項目で、100%近くの高い評価を得ている。アンケート回答者のうち、市外民が四分の一だったこと、子どもからお年寄まで偏りのない年齢層だったことを考慮すると、幅広い支持をいただいていると考えられる。

【アンケート結果 (%)】

	施設の利用		展示物		スタッフの対応		ガイドツアーの内容	
	ア	イ	ア	イ	ア	イ	ア	イ
H30 ※前指定管理者	98	2	100	0	100	0	100	0
R1	99	1	99	1	100	0	100	0

【評価】ア：良かった・まあまあ良かった、イ：あまり良くなかった・良くなかった

② 利用者意見の把握・反映

指定管理に係るアンケート以外にも、イベントごとのアンケート、館内の自由記入アンケートなどを設置しており、利用者からの意見・感想を把握に努めている。また、「お客様ご意見対応手順書」、「ヒヤリハットシート」を作成するなど、その後の施設運営にフィードバックできるような仕組みを構築している。

③ 苦情対応

真摯かつ丁寧な対応を行っており、目立ったトラブルは確認されていない。すぐに解決できない場合でも、管理責任者に速やかに引き継ぎをおこなうなど、苦情対応を行う体制を整えている。

④ 利用者への情報提供

響灘ビオトープHPには、イベントや今ビオトープで見られる生きもの情報を随時更新している。また、希望者にイベント情報をメール配信するなど、サービスの向上に努めている。

⑤ その他サービスの質の維持・向上

親子連れの来園を促すキッズスペースの新規設置や、夏場の休憩場所としてエントランス前にテントを設置するなど、利用者目線にたったサービス向上を図っている。

【サービスの質の維持・向上の取り組み一覧】

	取り組み名	備考
ハード面	キッズスペースの設置	幼児向けの本や遊具等を展示スペースの一角に設置
	テント、日よけの設置	夏場の休憩場所として園内に設置（エントランス前など）
ソフト面	赤ちゃんの駅登録	乳幼児を抱える保護者の来園を促すために新規登録。
	母の日・父の日プレゼント	来園者に粗品をプレゼント
	雨の日来園者プレゼント	降雨時の来園者にプレゼント

2 効率性の向上等に関する取り組み	30		18
(1) 経費の低減等	20	3	12
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。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 経費の効率的な低減 前年度と比較すると指定管理料は減少（約4.8%減）しているが、これは指定管理者募集の際の仕様内容の見直しに伴う上限額の減額による影響が多い。 支出削減策のメインとしては、年間を通じた変形労働制の採用（繁忙期の臨時職員採用の減少）、業務のマルチタスク等による人件費の抑制である。光熱水費については、昨今の猛暑の影響等で計画的な予算執行が難しいなか、予算枠内の執行が出来ている。			
②③ 経費が最小限となる工夫、経費の効果的、効率的な執行 休憩所のよしずの架け替え等を極力外注せず、スタッフで対処することで経費削減に努めた。特に除草の内製化に力を入れており、管理者が「刈払機取扱作業員に対する安全衛生教育」を修了してノウハウの蓄積を図るなど、効果的・効率的な経費の執行に努			

めている。

【指定管理料（千円）】

	総事業費		指定管理料		光熱水費	
	H30年度 ※前指定管理者	R元年度	H30年度 ※前指定管理者	R元年度	H30年度 ※前指定管理者	R元年度
予算	45,378	42,641	44,293	42,167	1,067	1,252
決算	44,838	42,706	44,293	42,167	1,154	1,127

(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】

① 収入を増加させるための取り組み

前年度と比較すると、有料利用者数、来園者総数ともに増加している。有料利用者数の増加については、全市的な公共施設料金の見直しに伴う年長者の減免率の減少（10割減免⇒7割減免）、年間定期券の新規導入が影響していると考えられる。

また、講義室使用料等を含んだその他収入については、前年度と比較すると大幅に増加（約281.8%増）しており、近隣大学等への利用働きかけの成果が出ている。

惜しくも採択には至らなかったものの、チュウヒ保全のために「サントリー愛鳥基金（水辺の大型鳥類保護部門）」に申し込むなど、外部資金獲得に積極的にチャレンジしている点は評価できる。

【有料利用者数（人）】

区分			利用料金（円）		来園者総数（人）		
年度			H30	R1	H30	R1	
有料利用者数 (人)	大人	個人	一般	100	100	2,565	2,328
			年長者	無料	30	1,983	456
		団体	一般	80	70	36	238
			年長者	無料	20		26
		年間定期券	一般		400		192
			年長者		120		148
	子供	個人	50	無料	498	2,426	
		団体	40	無料	117		
	合計					5,199	5,814
	来園者総数					16,061	19,784

【収入内訳（千円）】

	利用料金収入		その他収入		自主事業収入	
	H30年度 ※前指定管理者	R元年度	H30年度 ※前指定管理者	R元年度	H30年度 ※前指定管理者	R元年度
予算	790	285	13	24	228	165
決算	288	358	11	42	245	136

※その他収入は、講義室使用料、映像設備・音響設備使用料

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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

① 合理的な人員配置

変形労働制を採用し、年間の休暇日数を確保しながら、季節により繁忙・閑散期に応じた人員配置を実施している。業務のマルチタスク化を図りつつ、限りある人的資源の中で業務に優先順位をつけており、適切な管理運営を行っている。

② 職員の資質・能力の向上

展示内容やビオトープ園内の生き物等を分かりやすく解説するため、ガイド（展示・園内解説）のスキルアップに向けた研修を実施しており、自然環境保全にかかる子供たちの指導者養成を目指す「プロジェクト・ワイルド（エドューケーター）」を新たに修了している。また、「上級救命講習」や「リスクマネジメント研修」の受講など、不測の事態に備えてスキルアップを図っている。

③ 地域や関連団体等との連携

◎ボランティア団体、教育機関、企業や環境団体との「協働」

ガイド業務の補助等の活動を行うボランティア団体「響灘ビオトープ愛好会」と協働して、希少種である「ベッコウトンボ」の頭数調査や、「ジャンボタニシ」等の外来種駆除、野鳥観察会などの各種イベントを実施している。

また、水生昆虫調査や夏のミニ水族館のイベント開催等における「県立北九州高校魚部」、ベッコウトンボ調査における「日本トンボ学会」、ジャンボタニシ駆除における「株式会社ブリヂストン北九州工場」、野鳥調査や写真展協力等における「日本野鳥の会」など様々な分野の団体と協働している。

◎地域団体、青少年団体との「協力」

前述の「響灘ビオトープ愛好会」の新規会員募集に協力するなどの活動支援を行い、ボランティアガイドの育成にも努めている。

教育機関に対して積極的に活動の場を提供している。「明治学園高校」のジャンボタニシの飼料化の協力により、同校の取り組みが、「サイエンスキャスル2019九州大会」の研究発表大会において最優秀ポスターを受賞した。また、「北九州市立大学」のドローン撮影への協力については、同大学が、「第62回自動制御連合講演会」で優秀発表賞を獲得するなど、協力結果が評価を受けている。

八幡西生涯学習総合センターとも連携し、市民カレッジ講座の新規講座として、生き物を題材にした「ふるさと再発見！～身近な生き物の暮らしから未来を考える～」を開催している。

【地域や関係団体との連携一覧：抜粋】

	連携先	取組み名
ボランティア団体	響灘ビオトープ愛好会	各種生息調査関係
環境保全団体	日本トンボ学会	ベッコウトンボ頭数調査
	日本野鳥の会北九州支部	野鳥調査、写真展協力
	若松イオンチアーズクラブ	活動の場の提供
教育機関	市丸小学校	ガシャモクの生体展示
	北九州高校魚部	水生生物昆虫調査、展示協力など
	明治学園高校	ジャンボタニシの飼料化
	北九州市立大学	ドローンを活用したジャンボタニシのマッピング
企業	ブリジストン北九州工場	ジャンボタニシ拾い
行政機関	八幡西生涯学習総合センター	市民カレッジ講座
その他	NPO法人北九州スポーツクラブACE	スポーツジャンボタニシ拾い

(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する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 個人情報の保護対策

個人情報は外部とは接続できないサーバーに保存している。市個人情報保護条例に加え、「特別個人情報社内取扱規程」等を独自に策定するとともに、「個人情報取扱事業者保険」にも任意で加入している。

② 平等利用に関する配慮

キッズスペースを新規に設置し、親子連れでも来園しやすいように配慮している。また、「暴力団等不当要求マニュアル」を整備し、来園者の平等利用に努めている。

③ “利用者が限定される施設”には該当しないため省略する。

④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容

不適切な点は見当たらない。共同事業体独自の「経理取扱規則」により、適切に処理している。経理事務のモニタリングの際に金庫の鍵管理が不十分だったが、その後の管理強化により改善されている。

⑤ 安全対策

熱中症対策として、スポーツドリンクや塩飴、冷却剤等を準備しているほか、園内のエントランス前に休憩用テントの設置等を行っている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ビオトープ独自の対応基本方針を策定している。

⑥ 危機管理体制

防災総合訓練を実施し、避難経路、避難誘導方法の確認を行っている。独自の「安全管理マニュアル」を策定し、事故発生時は「事故・怪我発生報告書」に記入の上スタッフ間で情報共有を図っている。

⑦ 事故発生や非常災害はなかった。

**【総合評価】**

合計得点	82	評価ランク	A
[評価の理由]			
公共交通機関での来園が期待出来ず、ビオトープ自体が天候不良に左右されやすい屋外施設という弱点がある中、来園者数及びエコツアー利用者数の要求水準を早期に達成している。とりわけ、例年になく減少要因（アクティブラーニングの来校数減少、新型コロナウイルス感染症の影響による施設の一部休止）がある中で、前年度実績を大きく上回っている点が評価できる。			
これまでになくユニークな視点で来園者を呼び込んでいる。特に、異分野とのコラボイベントに力を入れており、スポーツと外来種駆除を結び付けた「スポーツジャンボタニシ拾い」、音楽と自然環境学習を結び付けた「夕日演奏会」などはメディアでも取り上げられ、			

来園者の更なる呼び込みに繋がっている。

また、著名な生態写真家である栗林慧氏の講演会や写真展示や、夏場の親子連れの来園を促す「池に入ってワクワク生き物探し」などは来園者にも大変好評であり、本施設の設置目的の一つである自然環境学習施設としての役割を十分に果たしていると評価できる。

利用者アンケートについては、幅広い年齢層を対象に、すべての項目で高い評価を受けており、利用者目線にたった運営が評価されていると考えられる。

本施設の管理運営業務は、通常の施設管理とは異なり、園内の貴重な自然環境の保全、生物多様性を確保するために、湿地保全や植生管理など特殊な維持管理が必要である。園内には希少種であるチュウヒが営巣し、繁殖行動を妨げないように注意深く管理に努める必要がある中、草地除草の計画的実施や、ヒメガマの伐採時期の変更など独自の工夫をこらし、効果的に保全に取り組んでいる点が評価できる。

経費の低減については、変形労働制の採用、業務のマルチタスク化により人件費の抑制を図るとともに、スタッフの草刈りといった管理業務の内製化に努め、外注する際は複数年長期契約にするなど、可能な限り外注費の削減にも努めている。

惜しくも採択には至らなかったものの、チュウヒ保全のために「サントリー愛鳥基金(水辺の大型鳥類保護部門)」に申し込むなど、外部資金獲得に積極的にチャレンジしており、今後も積極的な姿勢が期待できる。

幅広い関係団体と積極的に協働・協力している点も評価できる。環境保全団体や企業などとこれまで同様に綿密な連携を図る一方、八幡西生涯学習総合センターと連携した市民カレッジ新規講座の開催、スポーツ分野のNPO法人と「スポーツジャンボタニシ拾い」で協働するなど、連携の成果が形となって表れている。

また、教育機関に対して積極的に活動の場を提供しており、複数の高校・大学の取り組みが表彰を受けるなど、協力結果が外部から評価を受けている。

このように、ビオトープ園内の貴重な自然環境保全の確保を的確に実施するとともに、自然環境学習施設という響灘ビオトープの設置目的を踏まえた管理運営を適切に実施しており、特に優れた管理運営がなされていると評価できる。

#### **[北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見]**

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。