

## 【指定管理業務】

### 2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

#### ウ 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みについて

##### 1 取り組みの基本的な考え方

集客戦略の策定や利便性の向上に努める他、様々な広報を実施する等、利用者を増加させ繰り返し足を運びたくなる公園にするための取り組みを行います。

##### (1) 利用者の増加のための取組

###### ア 集客のための PDCA サイクルの確立

(Plan) 集客戦略を策定し具体的な集客計画を立てます。⇒ (Do) 集客に向けた組織と役割を決め事業を実施します。⇒ (Check) 集客目標を達成したか、計画どおりに実施できたかを確認します。⇒ (Act) 計画に沿って実行できていない点や集客に結びついていないものを再度計画し直します。これに基づき、イベント実施の際は、計画書の作成によりイベントの目的を明確にし、実施後報告書を作成することで反省点などを挙げて見直し、次回開催時に反映をしていきます。

###### イ 体験プログラム等の実施・改良及び新たなプログラム策定

個人や家族連れなど少人数でも楽しめるプログラムや大人数の団体向けプログラムを引き続き行いながら、プログラムの見直しや改良、新たなプログラムの策定などを行います。また、多くの方に楽しんでもらえるよう、個人向け、団体向けプログラムを実施する専門部署開設を念頭に、人材育成やプログラムの策定、協会内の体制づくり等を行ってまいります。

###### ウ 会員継続の取組

更新時期には会員すべてに継続案内を送付し、引き続き更新をしていただくよう要請をいたします。また、長期更新者には特典の贈呈等、継続したくなる施策を実施し、会員数増につなげます。

また、会員特典の周知、定期的な各ゲートでの勧誘やちからの会などと合同で新規会員勧誘活動を行い、新たな会員の獲得につなげます。

法人会員には、定期的なあいさつ回りを行い、継続の依頼を行うとともに、周年事業の企業へ赴き、サポーターや基金等のご紹介を行い、新たな会員の獲得に努めます。

###### エ 近隣施設との連携

いのちのたび博物館や海響館等と友の会会員相互の入園料割引等を引き続き行い、両施設の来園者の増加を図ります。また、その他の近隣施設とも協議を行ないイベントなどの共同開催等連携事業を行ってまいります。

##### (2) 利便性向上のための取組

#### ア ゲート窓口のキャッシュレス決済導入

キャッシュレス決済を導入できるようインターネット環境などの整備、対応レジの導入に向けた調査などを行っています。現在市に要請している北ゲートキャッシュレス決済対応券売機導入が完了次第、窓口すべてのキャッシュレス決済を運用開始いたします。

#### イ 多言語音声ガイドの無料提供

目の不自由な方や外国人の来園者向け多言語音声ガイドWEBにアクセスすることで無料で利用できるように整備いたしました。

#### ウ ベビールームの整備

使用済みオムツの真空パック回収ゴミ箱の設置(匂いの軽減)や、離乳食温め用の電子レンジ、ミルク調乳用電気ケトルの設置などを引き続き行います。また、授乳室を個室化する等、子連れの男性がベビールームを利用しやすくなるよう改良を行っていきます。

#### エ 会員（動物サポーター・基金・友の会）システムのデジタル化

更新のご案内やDM等を現在の郵送からメールに移行、新規申し込み・登録内容の変更をすべてWEB上で行えるようにするほか、特典の年間パスポートを紙ベースから繰り返し使用できるプラスチックカードまたはWEBカードへ移行したいと考えております。それに伴い必要となってくる南北ゲートのネット環境整備や読取り機器の導入、ソフトの開発など必要と思われる準備を進めます。

#### エ 施設間の有機的な連携を図るための取り組み (複数の施設を一括して管理する場合)

該当なし

#### オ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取り組み

到津の森公園は、自然環境教育施設として、他園に負けない魅力ある事業を数多く実施しており、これまでも積極的に広報活動等を行ってきました。

今後とも、こうした事業についてホームページやSNSなどを有効に活用しながら、分かりやすく、かつタイムリーな広報活動を展開していきます。また、市民の方により多くの目的で利用していただき、北九州市の誇れる動物園と思っていただけるように、単なるレクリエーション施設ではなく、環境教育や種の保存を行う施設でもあるということを市民に浸透させていく必要があると考え、メディアなどにそういった方面でも働きかけます。

また、そうした情報を営業活動にも有効に用いるとともに、遠足や修学旅行誘致等を主眼に、到津の森公園ならではの専用プログラム、さらに、いのちのたび博物館など市内の他の施設との共同プログラム開発に努め、さらなる集客増を図ります。

活動実績については、効果検証等を行い、より実効性の高い営業・広報活動につなげます。

## 1 1次エリア

北九州市内及び北九州近郊都市（直方市、中間市、飯塚市、行橋市等）、福岡市、下関市、を1次エリアとし集客安定化や掘り起しに努めます。

### (1) 幼稚園・保育所・小中学校・高校

ア ポスター、チラシ(2～4回/年)配布

イベントを紹介するものとして、B2ポスター約2,500部、チラシ約30万部を約3,000ヶ所(北九州市内、福岡市、下関市等の幼稚園・保育園・小学校)に配布します。

イ 春秋の遠足場所が決定される時期をにらみながら、関係団体事務局などへの誘致セールスや申込書付の最新パンフレットの送付等を行います。

ウ 来園していただいた団体にはリピート来園に繋がるよう、「オリジナル礼状」を送付します。

### (2) シニア団体、施設(老人クラブ、老人介護施設等)

イベント情報の送付やサクラ・モミジ・ミモザ等、四季折々の自然の見所を紹介し、動物だけでなく「自然散策の場」としての利用促進やリピーター増加に努めます。

### (3) 子ども会、学童保育、町内会

子ども会連合会をはじめ、各事務局訪問や各会合への出席を行い、情報提供に努めます。

### (4) 公共交通機関

ア エリア設定を踏まえた上で、西鉄路線バス、筑豊電鉄や北九州モノレール、JRの各主要駅、各旅客船ターミナル、北九州空港にポスターの掲出を定期的に行います。令和6年8月より、西鉄バス北九州と筑豊電鉄とタイアップして一日フリー乗車券と到津の森公園のチケットがセットになった「到津の森公園きっぷ」の販売を開始いたしました。引き続きこの事業を実施するとともに、このようなタイアップ事業を提案してまいります。

イ 各機関が発行する情報誌への記事掲載を働きかけます。

### (5) 企業、団体

ア 社員、会員のレクリエーションや周年記念行事の開催場所として、園を利用させていただくよう営業活動を行います。

イ イベントを積極的に誘致し、集客につなげます

ウ 社内報・機関紙への記事掲載を働きかけます。

エ ライオンズクラブやロータリークラブの持ち出し例会を開催していただけるように働きかけます。

#### (6) 到津の森ちからの会

「到津の森ちからの会」と連携し、イベント開催や各団体会議上でのPR等により、園の認知度を向上させ、集客増につなげていきます。

## 2 2次エリア

大分県北西部、山口県東部を2次エリアとして、学校団体や団体旅行を取り扱っている旅行会社を中心に、地区の既設の動物園との違いや当園の魅力を前面に出し、日帰りリクリエーションでの利用などをはじめとした宣伝・集客活動を行っていきます。

#### (1) 幼稚園・保育所・小中学校

1の(1)と同じくチラシや申込書の送付を行い、当園の団体での利用を促すとともに、生徒とその家族での利用を呼びかけます。

#### (2) 公共交通機関

イベントチラシの送付を行うとともに、サンデン交通・防長交通・船木鉄道(山口)、亀の井バス(大分)等、他県のバス会社等にもタイアップ企画を提案します。

## 3 その他広報活動

#### (1) マスコミ

ア テレビ、ラジオ等の生活情報番組への情報提供及び番組出演を努めます。

イ レポーターによる現地放送番組の誘致に努めます。

ウ 市政記者室への投込みをこまめに行い、新聞記事等への掲載増加を図ります。

エ 取材要請には可能な限り応え、到津の森公園ならば番組や記事になることを実感してもらえるよう、職員も協力態勢で臨みます。

オ 取材で来園した記者の方たちにこまめに情報を発信し、次の取材誘致に努めます。

#### (2) 各種情報誌

市政だより、タウン誌、旅行誌、フリーペーパー、新聞タブロイド紙、企業団体機関誌等に掲載要請を行います。

#### (3) ホームページ・SNS (Facebook・X・Instagram・YouTube)

ア イベント情報や動植物等の最新情報・写真をタイムリーに掲出します。

イ 情報発信のみならず、閲覧者の来園を促すようなイベントや特典の企画を行います。

ウ SNS 上にて、エリア・年齢層などイベントごとに対象を変え広告を掲出いたします。

エ 公式 SNS アカウントだけでなく『ぐるリッチ!北 Q 州』など本市関連 SNS 等を活用して積極的な情報発信を行います。

#### (4) 会員DM、メールニュース、リーフレット等の活用

会員向けDMは年2回郵送(今後メールに移行する予定)で発送し、会員全員に公園の現状をお知らせします。メールニュースをこまめに発信し、何度も公園に足を運んでもらえるよう最新かつ興味を引く公園のイベント情報を提供します。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。 《様式11》

## 【指定管理業務】

### 2-(2) 利用者の満足向上

#### ア 利用者の満足が得られるための取り組み

到津の森公園は自然を身近に感じ動物とのふれあいから癒しや安らぎを提供する場所だと考え、有料公園として常に満足頂ける施設管理運営は当然のこと、職員一人ひとりの接客対応や提供できるサービスの充実を図り、利用者が何度も訪れてみたいと思えるように利用者の意見を集約し公園の運営に反映します。

#### 【目 標（数値目標）】

項目	7年度	8年度	9年度
利用者アンケート 満足度	96%	96%	96%

#### イ 利用者の意見を把握し、それらを反映するための仕組み

##### 1 アンケートの実施

随時、アンケート調査実施・分析を行うことで、来園者ニーズの把握に努め、施設の改善や客層のターゲティングにつなげていきます。

また、企画展等の大規模事業を実施した際には個別アンケートを実施し、次回の事業実施に役立てていきます。

なお、満足度においては上記のとおり数値目標を定め、達成に努めます。

##### 2 新たな来園者の開拓

これまでにまだ到津の森公園に来園されたことがない方、または会員には登録しているが一年間に一度も来園されてない方にご来園を促す取組を行います。モニター制度やアンケートなどを活用し、あらゆる角度から顧客のニーズを細分化することで、企画事業や営業・広報活動、サービス向上等に役立てていきます。

#### ウ 利用者からの苦情に対する対策について

##### 1 接客態度に起因するもの

接客研修を全職員対象に定期的に毎年実施し、接客能力向上に努めています。しかしながら、苦情が発生した場合には、関与した職員、管理者と協議の上、速やかに対処するとともに再発防止の指導を徹底します。

また、事例については、発生状況や対処結果など集約した上で、職員だけでなく、委託業者とも情報共有を行い、同様の事例が発生しないよう努めます。

##### 2 施設・設備の不備等に起因するもの

発生原因を十分に調査したうえで、軽微なものについては早急に補修等を行います。大規模な補修等が必要な場合は、立入禁止措置等を講じると同時に、速やかに市へ報告等を行い、今後の対応を協議していきます。

### **3 アンケートの実施**

随時ご意見・ご要望等をいただけるよう、園内にアンケート用紙を備え付けています。いただいたご意見等については、園側の回答とともに掲示することで、確実にご意見等が届いていることをアピールします。

### **4 到津の森公園HPお問い合わせコーナー**

随時これまで到津の森公園に来園したことがない方、ある方を問わず、様々な質問にお答えし、到津の森公園を身近に感じていただけるよう、職員一同努めております。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

《様式11》

**【指定管理業務】**

## 2-(2) 利用者の満足向上

### エ 利用者への情報提供を図るための取り組み

#### 1 南北ゲート入口のお知らせ看板

「今日のイベント」、「展示動物」、「遊具の運行状況」などの基本情報を南北ゲート入口の看板でお知らせしています

#### 2 動物の解説板

動物展示の前にある動物名や生態、特徴などの基本情報となる解説をしたものとその近くに動物の愛称や家族の構成などを説明する看板があります。これらの個性ある看板は、飼育職員が手作りで準備しているもので、温かみを感じられる、基本看板には書けない、タイムリーな話題を紹介しています。また、めくる、動かす、質問を書き込むなど来園者の方の目を惹きつけ、興味関心を持っていただけるように工夫しています。

#### 3 園内放送

当日のイベントのお知らせや注意事項、緊急連絡などを放送しています。

#### 4 ホームページおよびその他SNSの活用

イベント情報だけでなく、動物の出生や死亡など多くの情報をホームページなどに発信していきます。また、スタッフのブログの掲載やSNSへのタイムリーな写真や情報の投稿により、アクセス頻度の増加を図り、「行ってみよう！」につながる情報発信に努めます。

#### 5 音声ガイドの活用

目の不自由な方や外国人の方が来園された際に、4か国語に対応した多言語音声ガイドシステム（WEB）を無料で提供しています。

### オ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案

#### 1 園内備品の更新

来園者が園内で食事や休憩するためのテーブル及び椅子等の備品の更新やトイレやベビールームのリニューアルを市に要求するだけではなく協会内に特定費用準備資金を積み立て、老朽化した備品等を更新し、来園者が快適に園内で過ごせるように整備を行います。

#### 2 飲食・物販の充実

老朽化したサバンナショップをリニューアルし、飲食メニューをさらに充実させます。

また、売店では、飼育員が描いた絵を使った商品や到津の森公園ならではのグッズの販売、地元企業とタイアップしたお菓子の販売などオリジナルグッズの開発を行うとともに、既存商品のこまめな改廃により物販の充実を図ります。また、園が実施する季節ごとのイベントとタイアップした飲食メニューや物品販売などを行うなど、売店・レストランなどとの連携強化に努めます。

### 3 夏季・冬季休憩スペースの確保

夏季は、エアコンのきいた子どもホールを開放し、2階にはモバイル遊具(モップス)を設置することで、子どもを遊ばせながらゆっくり休憩できるようにしています。

また、冬季には夏季と同様に子どもホールを開放する他、ふれあい休憩所及びキリン前休憩所に風よけとヒーターを設置するなど来園者が休憩する際に過ごしやすい環境づくりに努めます。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

## 【指定管理業務】

## 2-(3) 指定管理料及び収入

## ア 指定管理業務に係る費用について

## 1 事業費(単位千円)

	令和7年	令和8年	令和9年
光熱水費等	17,461	17,636	17,812
消耗品費等	14,855	15,034	15,184
役務費等	15,291	15,444	15,598
委託費	77,882	78,661	82,448
修繕費	10,895	10,895	10,895
その他の経費	3,496	3,531	3,566

## 2 人件費(単位千円)

	令和7年	令和8年	令和9年
人件費	202,502	203,514	204,536

## イ 収入を最大限確保する提案について

## 1 夜間開園の魅力アップ

毎年、7・8月に夜間開園を行っているが、ここ最近の7月、8月は熱中症アラートが発令されるなどの猛暑により日中の外出が自粛傾向となっているため、夏休み期間中の週末とお盆期間に夜間開園を行い、近隣の大学と共同で学生が企画してライトアップ実施する他、キッチンカーイベントやプロジェクションマッピング等行うなど魅力アップに努め夏季の集客を図ります。

## 2 季節ごとのイベントの実施

春はミモザ・サクラ、初夏はアジサイ、秋は紅葉、と四季折々の植栽が楽しめる当園ならではの利点を生かし、お子様がいるご家庭だけでなく様々な年齢の方々が季節を感じられ、当園を訪れたいくなるような季節イベントを実施いたします。

## 3 冬季の集客イベントの実施

閑散期となる冬季に集客できるよう、遊戯施設委託業者と共同でイベントを実施する他、温かい飲食(ラーメンやスープ等)に特化したキッチンカーイベントを実施する等、冬季の集客に努めます。

## 4 企業・団体からの協賛金・寄付金

事業にあたり、地域の住民、団体、企業と連携して実施することで、地域全体が一体とな

って充実感を体感できる貴重な場を提供するだけでなく、関係者からの協賛金などを得て、経費の低減などを図っていきます。また、周年事業を実施する企業へ赴き動物サポーターや基金、到津の森公園への寄付金について説明を行い、協力を仰ぎます。

## 5 飲食・物販

到津の森公園で提供する飲食・物販サービスは、来園者の満足度を上げる重要なコンテンツの一つです。そのため「お客様に満足いただけるメニュー」「誰かにプレゼントしたくなる、オススメしたくなる商品」「ココでしか買えないオリジナル商品」などを提供します。また、地元企業と連携した商品を開発することで収益の向上を図っていきます。

また老朽化しているサバンナショップをリニューアルし、提供メニューを増やし、レストランは来園者に満足して頂けるように販売メニュー改善計画を提出させ売上アップを狙います。

さらに、繁忙期においては、現在実施している弁当販売やワゴンでの移動販売等の営業をさらに拡大し、収益向上につなげていきます。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

## 【指定管理業務】

## 2-(3) 指定管理料及び収入

## ウ 利用料金の設定について

## 1 入園料金の考え方

到津の森公園は開園以来、「利用料金制度」を採用しており、基本的には現行料金を維持します。

## 2 減免の考え方

現行の市の減免基準に準じて管理運営を行います。

## エ 市に対する収益の納付について

該当なし

## 【目 標（数値目標）】

単位：千円

項目	7年度	8年度	9年度
管理運営費	375,563	378,096	383,953
使用料収入	193,825	193,825	198,937
収益事業還元	50,358	51,579	52,042
協会補填	0	1,312	1,594
指定管理料	131,380	131,380	131,380

が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

## 【指定管理業務】

## 2-(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

## ア 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について

## 1 収入（令和7年度）

(1) 指定管理業務収入(入園者38万人で算出)

- ① 入園料(144,291千円)
- ② 駐車料金(49,534千円)

(2) 自主事業収入

- ① 遊戯施設事業収入(16,233千円)
- ② 営業使用料収入(18,683千円)
- ③ 企画・物品販売等収入(20,919千円)
- ④ 会費・寄付金等収入(9,293千円)
- ⑤ その他雑収入(6,539千円)

## 2 支出（令和7年度）

(1) 指定管理事業支出

- ① 光熱水費等(17,461千円)
- ② 消耗品費等(14,885千円)
- ③ 役務費等(14,300千円)
- ④ 委託費(77,882千円)
- ⑤ 修繕費(10,895千円)
- ⑥ その他経費(3,496千円)
- ⑦ 人件費(202,502千円)

(2) 自主事業

- ① 光熱水費等(3,482千円)
- ② 消耗品費等(191千円)
- ③ 役務費等(1,484千円)
- ④ 委託費(1,011千円)
- ⑤ 修繕費(893千円)
- ⑥ その他経費(3,943千円)
- ⑦ 人件費(8,368千円)

その他は収支計画表のとおり

## イ 指定管理業務の適切な再委託について

次の業務について再委託を行う予定としています。

- ①ゲート業務
- ②清掃・施設補修業務（一般・産業廃棄物処理を含む）
- ③園内植物・施設維持管理業務
- ④各種機械、消防設備等の保守点検業務
- ⑤警備業務（駐車場合む）

### 1 業者選定のチェック

委託する業者の選定にあたっては、

- 当公園のコンセプトを正しく理解し、管理運営方針について共通認識できる業者
  - 委託する業務内容における事業実績やノウハウを十分有している業者
- から厳選します。

### 2 作業内容のチェック、指導監督

- 年間作業計画のほか、毎月の作業工程表を提出させ、具体的な作業手順や作業方法をチェックし、適正な工程管理、作業方法の指導監督を行います。
- 日々の作業チェックとして、毎日作業日報（報告書）を提出させ、スタッフによる現地確認等を行います。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。 《様式11》

【指定管理業務】

2-(5) 管理運営体制など

ア 施設の管理責任者、管理体制について

園の経営等トップマネジメントとして理事長、また園の管理運営を統括する責任者として園長を置きます。さらに、集客強化や収益向上のほか、事務部門の強化を図るため、事務局長を配置します。

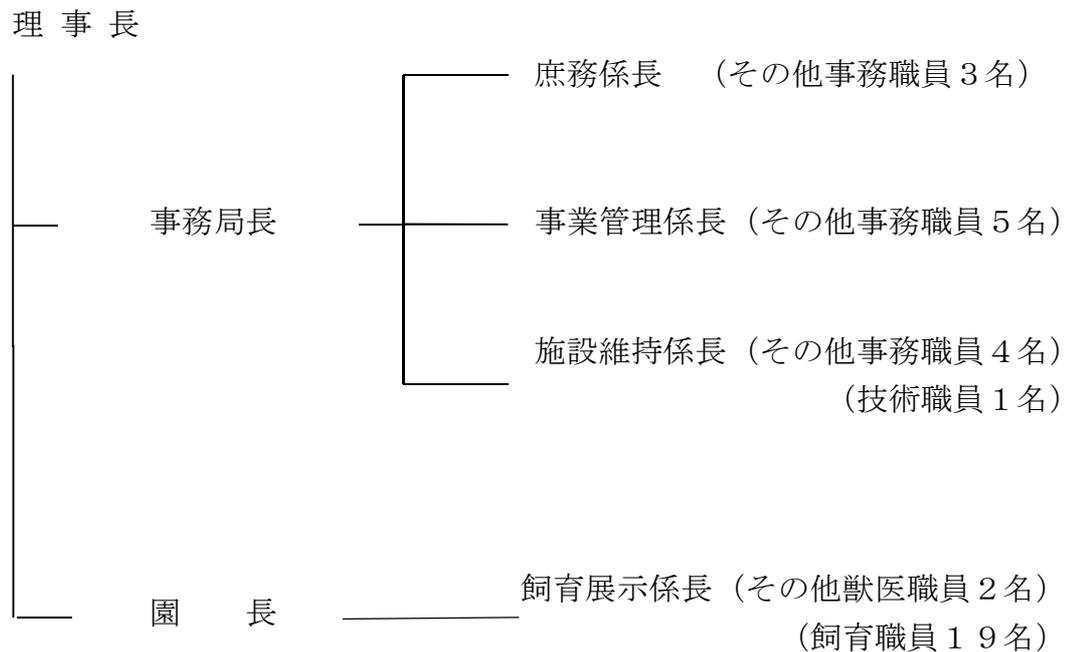
係体制としては、

- 庶務・経理等を担当する「庶務係」
- 施設管理・広報・イベント等を担当する「事業管理係」
- 施設修繕・植栽・会員管理 を担当する「施設維持係」
- 動物の飼育展示、イベント等を担当する「飼育展示係」

とし、それぞれ係長を配置します。

そのほか事務職員 12 名、技術職員（施設維持管理担当）1 名、獣医師 3 名（内 1 名飼育展示係長）、飼育職員 19 名を配置し、総勢 41 名体制で管理運営にあたりたいと考えています。

イ 施設の管理運営にあたる人員の配置について



## ウ 施設の管理運営にあたる人員の資格、経験について

管理運営にあたる職員については、下記の実務経験等を持っている者をあてます。

### 1 理事長

市及び民間企業の要職経験が豊富で、行政や経営等に精通した者

### 2 園長

都市公園の管理運営実務経験が豊富で、動物園を含む動物に関する行政に精通した者

### 3 事務局長

集客、広報、経理、経営の専門的知識や経験があり、施設管理等の実務経験が豊富な者

### 4 庶務係

職員の労務管理のほか、庶務や経理等の実務経験が豊富な者

### 5 事業管理係

施設管理や広報・イベント実施等の実務経験が豊富な者

### 6 施設維持係

施設修繕や植栽管理・集客営業等の実務経験が豊富な者

(※技術職員については、施設管理を行う上で必要とする技術系有資格者を配置)

### 7 飼育展示係

獣医師資格を有する者及び（公社）日本動物園水族館協会の認定する飼育技師資格を有する者のほか、到津の森公園で管理する動物に関し、飼育展示等の実務経験が豊富な者

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

## 【指定管理業務】

## 2-(5) 管理運営体制など

## エ 職員の資質・能力向上を図る取り組みについて

## 1 基本的な考え方

我々スタッフは、一人ひとりが当公園の誕生の歴史に学び、「かけがえのない自然やいのちを世代を超えて未来へつなぐ公園を目指す」の基本理念・方針を常に心して管理運営に当たらねばなりません。

そのため、飼育スタッフにおける動物飼育展示等の専門的技術・能力を養成することはもちろん、来園者の方々に快適で満足いくひと時を過ごしていただけるよう、スタッフ全員の接客能力等を向上させていくことも大切であると考えています。加えて、一部業務の委託先スタッフと十分連携を図り、一体感を持って園の運営を行います。

## 2 飼育・展示の専門的技術・能力向上

動物飼育については、飼育・展示動物の「個体管理台帳」「獣舎作業手順マニュアル」「飼育管理業務基本引継書」を踏まえ、「展示施設管理運営マニュアル」に基づき、定例的なミーティングをはじめ、新規採用時や定期的な飼育グループの配置転換時における研修を行います。

また、(公社)日本動物園水族館協会の実施する研修カリキュラムにスタッフを参加させるとともに、参考とすべき他の動物園等への視察も積極的に行っていきます。

## 3 接客能力の向上

協会スタッフだけではなく、委託先スタッフ等も含め、外部講師による接遇研修を年1回開催するとともに、園内で実際にあった重要事例をスタッフに周知させ、同様の事例が発生しないよう対応策を講じて、スタッフの意識改革を図っていきます。

また、地元医師会や消防署などの支援を得て、救急救命講習(AED)、怪我や病気の際の応急手当方法といった応急対応能力の向上も目指していきます。

## 4 都市公園の管理運営能力の向上

公園の管理運営に関する各種講習会や生物多様性、環境教育に関する研修会、防災に関する研修会等へ積極的に出席することにより、管理運営面での資質向上を目指していきます。

## 5 障がい者研修会

毎年、ドリームナイト・アット・ザ・ズー開催前に障がい者に関する接し方や車イスの取り扱い操作方法の研修会を行います。

## オ 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開について

### 1 動物サポーター、到津の森公園基金、到津の森公園友の会

多くの市民から支えられる公園として、公園の現状をPRし、多くの方により長くご支援いただけるように環境を整えていきます。

#### (1) 会員特典の見直し

現在、主な会員特典として年間フリーパスをお渡ししていますが、その他にも会員限定イベントの充実や他施設の入場料の割引等の拡大を図っていき、さらなる会員獲得を目指します。

#### (2) 会員制度の周知

動物サポーター・基金 友の会制度をより多くの方々に周知できるよう、多くの方が利用する公共施設や交通機関などでポスターやパンフレットの掲出を行う他、周年事業の企業へ赴き制度について説明し協力を仰ぐなど営業活動を積極的に行います。

### 2 市民ボランティア「森の仲間たち」

平成14年度の開園当初より、到津の森公園を支える市民ボランティア「森の仲間たち」は、現在5つのグループに分かれて活動していただいておりますが、園を運営する上で大きな力となっています。

今後とも、我々の大切なパートナーそして良き理解者として、今まで以上に連携を深めながら、「協働」を図っていきます。



### 3 到津の森ちからの会

「到津の森ちからの会」は、市内の経済団体、市民団体等が連携して、当公園をバックアップするために立ち上げられた組織です。

到津の森公園のPRや定期的に動物サポーター、友の会会員獲得キャンペーンを開催するなど、強力に我々をサポートしていただいております。

今後とも、さらに連携を深めながら、事業実施等に取り組んでいきます。



#### 4 その他の団体

##### (1) 近隣地域、地元企業

動物や自然環境に関するものなど、訴求力があり、社会貢献性や市民還元性の高い、到津の森公園ならではの事業等の企画立案を行い、企業等ともタイアップを図りながら事業を展開していきます。

現在、様々な企業から協賛を得て、障がいのある方及びその家族を閉園後に招待する「ドリームナイト・アット・ザ・ズー」という事業を開催していますが、引き続きこのような事業を開催し、地域における到津の森公園の存在意義を確立していきます。

##### (2) 大学等への協力

博物館実習や獣医学実習を希望する学生に対しを受け入れ、基本的知識を学ぶ座学に始まり課題達成までカリキュラムに沿った学習実習指導を行っています。今後は各種専門学校の学生に対しても動物飼育実習の受け入れを行います。

また、北九州市立大学については、毎年職員10名程度を派遣し、教養課程における講座「動物のみかた」を実施、各大学での講演など、地域の人材育成や教育機会の提供を行っています。

さらに、近隣の大学の学生たちと共同でイベントを企画し、園内で実施、その事業についてマスコミなどに発信することで産学連携をアピールしていきます。

##### (3) 北九州市内小・中学校高校との連携

北九州市学校飼育動物支援協議会との連携事業としてモルモットたちの繁殖、馴致を行い、到津の森公園生まれのモルモットとして、教育委員会などを通じて小学校に譲渡を行っています。譲渡後は、名前決定や飼育状況などの情報をいただいたり、飼育を担当した児童が学校のモルモットの親や兄弟姉妹に会いに来園したりするなど、相互の心の教育の場となっています。

また、市内の中学校で取り組んでいる職場体験学習や高校のインターンシップについても飼育体験カリキュラムを策定し、受け入れを行っています。

さらに、市内小・中学校等の要請に応じて、職員を講師として派遣し、動物飼育の体験談や動物を通しての命の大切さ、動物を取り巻く環境問題などの講演を行うとともに、近年は学校からのニーズが高まりつつあるキャリア教育にも講師派遣を行っています。

##### (4) 北九州市内の公立施設との連携

いのちのたび博物館との展示物の貸し借りやイベントでの連携、講師派遣、飼育技術指導、友の会会員の相互割引、ほたる館での環境学習プログラムの紹介など、多くの公立施設と連携した事業に取り組んでいます。今後は科学館や市内観光施設や有料公園との連携を検討します。

(5) 大学や研究機関との共同研究や連携

これまで飼育及び獣医学的な疫学研究（例：産医大との網羅的な土壌細菌叢の調査、滋賀大学とのチンパンジーの行動発達研究、岐阜大学との性ホルモン調査、酪農学園大学との獣医学的調査など）や、教材開発などにおいて様々な大学や研究機関と共同研究を行っています。こうした学術的な調査研究は、職員の質を高め、得られた知見はより質の高い飼育獣医業務に還元されています。

また、飼育動物の死亡時における死因究明のため、山口大学獣医学部病態制御学講座と連携協定を結び、病理解剖や解剖後の組織学検査などに対し、より専門的な協力を得ています

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

《様式11》

## 【指定管理業務】

### 2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

#### ア 施設の利用者の個人情報を保護するための対策について

北九州市個人情報保護条例」の趣旨に沿って策定した「公益財団法人北九州市どうぶつ公園協会個人情報保護規程」において、当協会が保有する個人情報の適正な取り扱いの確保に関し必要な事項を定め、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを徹底しています。

協会は、氏名・住所・性別・生年月日・電話番号などのほか、事業活動において知り得た個人情報について、同規程に基づき次のとおり取り扱います。

#### 1 個人情報の取得

個人情報の取得に際しては、本人に対して利用目的を明らかにし、適正な取得を行います。

#### 2 個人情報の管理

個人情報の管理にあたっては、協会職員は法令や規程を遵守し、利用目的に沿った取り扱いを行うとともに、次のような適正管理を行います。

- 個人情報の漏えい・破壊・紛失・改ざん・誤用等を防止するため、個人情報ファイルの形態に合ったセキュリティー対策の実施、個人情報を第三者へ提供しなければならない場合の本人同意の事前取得
- 施設ごとの個人情報保護管理責任者の選任による責任所在の明確化
- 個人情報保護についての職員教育の徹底
- 一部業務を委託する場合における委託先への個人情報保護に関する必要かつ適正な監督の実施

#### 3 個人情報の開示・訂正・利用停止等

本人からの個人情報開示・訂正・利用停止等の請求に対しては、同規程に基づき、適正かつ速やかに対応することとしています。

#### イ 利用者が平等に利用できるような配慮について

地方自治法第244条第2項、第3項の主旨に則り、正当な理由のない限り、利用を拒まず、特定の個人や団体の利用を優先することのないようにすることを徹底し、子どもから大人、高齢者や障害者も含めたあらゆる方々がそれぞれの目的で楽しく公園利用が出来るよう管理運営を行います。

#### 1 市民の平等な公園利用に向けた考え方

利用者誰もが到津の森公園の植物、動物に気軽に触れ合え、施設利用及びイベントへの参加が出来るように対策を図ります。また、障がいのある方も到津の森公園の植物、動物、施

設を満喫できるように、ソフト面（イベント、講座への参加等）の充実を行い、ハード面については市と協働しながら改善していきます。

## 2 市民の平等的な公園利用に向けた取組み

- 障がい者や高齢者といった体の不自由な方の利便性向上に向け、利用しやすい価格の設定（5割減免）及び管理棟等の各施設を再点検し、段差等の障害物を除去します。  
また、施設の整備に係るものについては、市に提案を行います。
- 定員制限のあるイベント・講習会等への参加方法については、原則的に事前参加申込として受付を行い、先着順や厳正な抽選で参加者を決定します。また、“定員制限のない”イベントの増加を検討します。
- 「ドリームナイト。アット・ザ・ズー」の事業の開催前に必ずスタッフを対象とした障がい者への接し方、車いすの取り扱い等について研修を行っています。そこで培った高いユニバーサル意識を持ちながら、お客様への対応をいたします



欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。 《様式11》

## 【指定管理業務】

### 2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

#### ウ 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などについて

私たちは、「常に安全で快適に利用していただくことが最良のサービスである」という認識をスタッフ全員に徹底し、万が一に備えたAEDの設置や救急医薬品を常備するとともに、緊急連絡体制を整え、安全・安心に配慮した管理運営を心がけます。

#### 1 施設・設備の保守点検の実施

電気工作物、冷暖房設備、給排水設備、消防設備等の保守点検及び建物や遊具の点検を定期的に行うとともに、緊急を要する修繕箇所の早期発見及び補修を行います。

特に、回転遊具や木製遊具などは国土交通省策定の「都市公園における遊具等の安全確保に関する指針」を参考にJIS規格に適合した点検を行います。

#### 2 快適な施設の提供

来園者が快適に施設を利用できるよう、建物（特にトイレ等）の清掃を入念に行い、常に建物を清潔に保つことで、利用者に不便、不快感を与えないよう心掛けます。

#### 3 職員の労働災害防止、安全教育の徹底

公園内で働く職員の職場環境においても協会内に衛生委員会を設置し、年間の安全衛生管理計画の策定及び産業医の職場巡視、ハラスメント防止研修実施等により職員が安心・安全に働けるように努めます。また、協会の作成した作業手順マニュアルを徹底することで、事故の防止に努めます。防災訓練や動物逃亡捕獲訓練を定期的に行います。

#### 4 食品の衛生管理の徹底

園内で販売される飲食物販施設における消費賞味期限のチェックや食品の管理状態や衛生状態の確認等を行い食中毒予防への取り組みを行います。

#### 5 消防訓練

毎年、園内の職員全体で消防訓練を行い、火災が起こった際の通報連絡や来園者の誘導等の再確認を行います。

#### 6 動物逃亡時の対応

年に1回は逃亡動物捕獲訓練を実施し、入園者の避難を最優先に行うとともに、逃亡獣の発見・確保及び二次逃亡の防止を行います。併せて、各関係機関に状況の報告を行います。

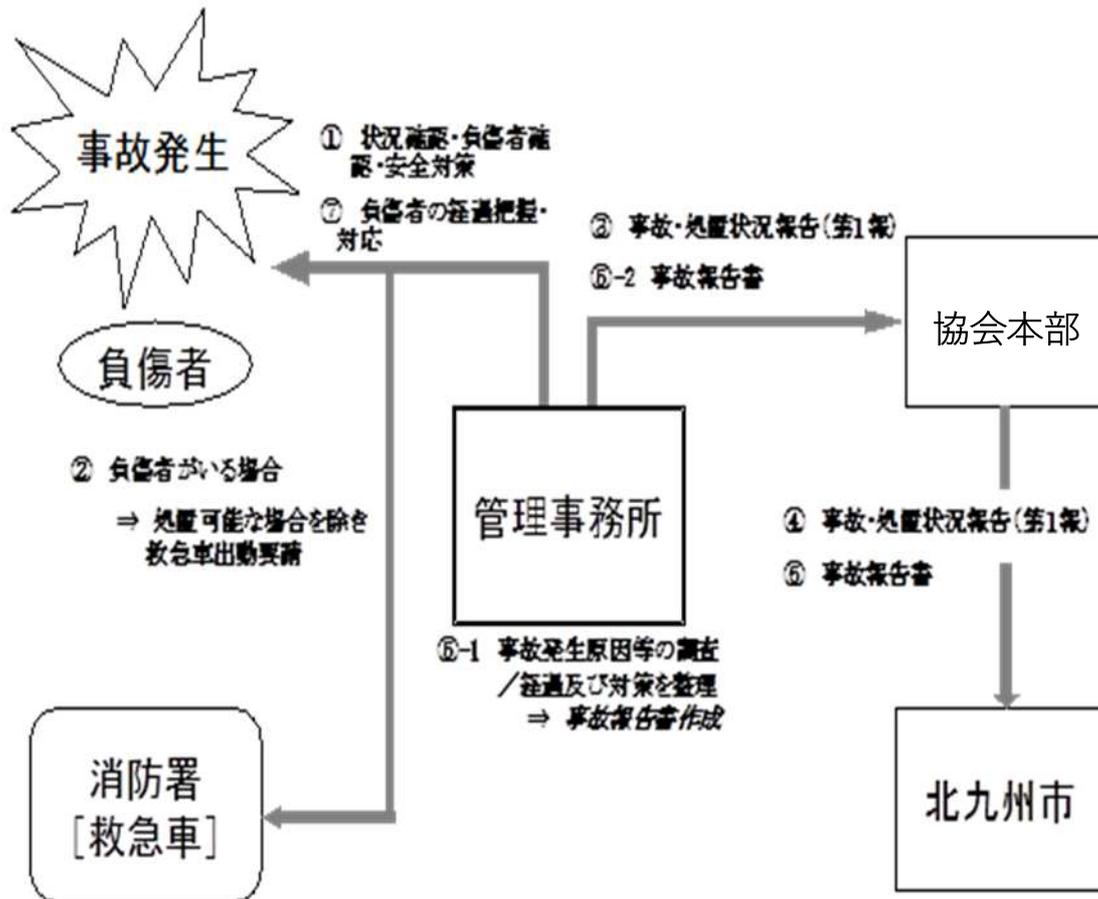
#### 7 感染症対策

協会が独自でマニュアルを作成しており、感染症予防や万一が感染症が発生した場合の対

策を徹底しています。この対応は先進事例として他動物園でも参考にされています。動物の感染症発生時の対応では、協会独自で感染した動物を隔離し、施設への立入り制限を行うとともに、関係機関への連絡及び情報提供を行います。

平成28年度には高病原性鳥インフルエンザ防疫対策指針について、より迅速かつ的確な措置が可能となるよう見直し、スタッフ間も含め連絡相談検査等関係機関とのネットワークの構築を行いました。

◇事故発生時の対応



- ① 速やかに事故状況、負傷者の有無を確認し必要な安全対策を実施
- ② 負傷者を発見した場合は、直ちに負傷の程度を確認し、その場で処置可能な場合を除いて救急車出動を要請
- ③ 協会本部へ事故概要、処置状況等の第一報を報告
- ④ 協会本部から北九州市へ事故概要、処置状況等の第一報を報告
- ⑤ 事故発生、負傷者の負傷原因等を十分調査し、経過及び今後の対策等を整理して事故報告書を協会本部に提出
- ⑥ 協会本部から北九州市へ事故報告書を提出
- ⑦ 負傷者の経過把握および対応

## エ 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などについて

### 1 防犯対策

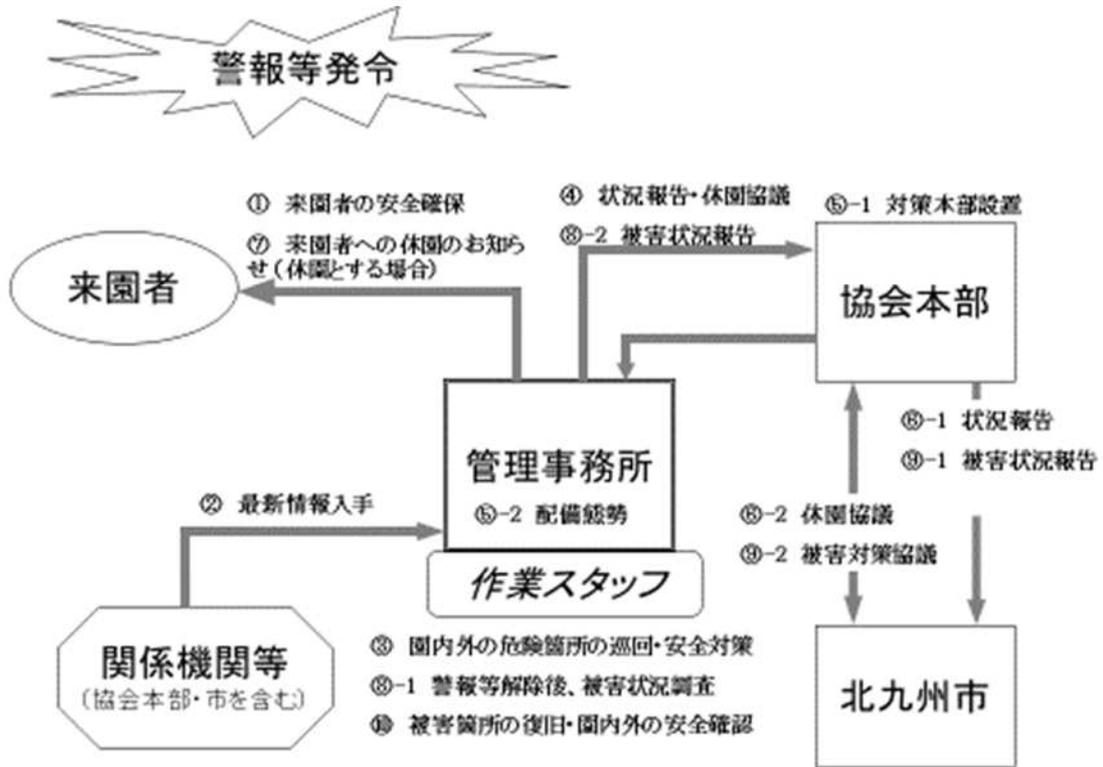
- スタッフの巡回点検と注意看板、ハザードマップによる防犯、事故防止の安全対策、公園の運営における安全の確保は最重要課題の一つと考えています。
- 公園内パトロールを実施するとともに、警察、市関係者との緊密な連絡調整を行い、総合的な防犯対策強化に努めます。
- 公園内の建物には、警備会社と契約し機械警備を導入おり、夜間の緊急時も現場に急行できるよう体制を組んでいます。また職員の対応が必要となる場合は警備会社と同時に急行できるよう緊急連絡網が整備されています。

### 2 防災対策

- 台風時の倒木による家屋被害を防止するため、危険木の巡回点検及び撤去の対策を行います。
  - 側溝等の浚渫を園内パトロールと共に積極的に行うことで降雨による雨水のオーバーフローを未然に防ぎ土砂崩れ等の災害予防に努めます。
  - 滑りやすい箇所や、転落の危険がある箇所には転落防止対策を講じたり（人止柵の設置等）、注意看板を設置し、事故の未然防止に努めます。
  - 台風・大雨警報発令時のマニュアルの周知徹底を図ります。
  - 災害発生時に万全な対応が取れるよう、園内の全スタッフを対象とした災害時対応訓練を定期的実施します。
- ※ 防災対策については単に土木工学的手法だけでなく、環境省自然環境局策定の“生態系を活用した防災・減災に関する考え方”を参考に、植物を積極的に活用した防災対策を行います。

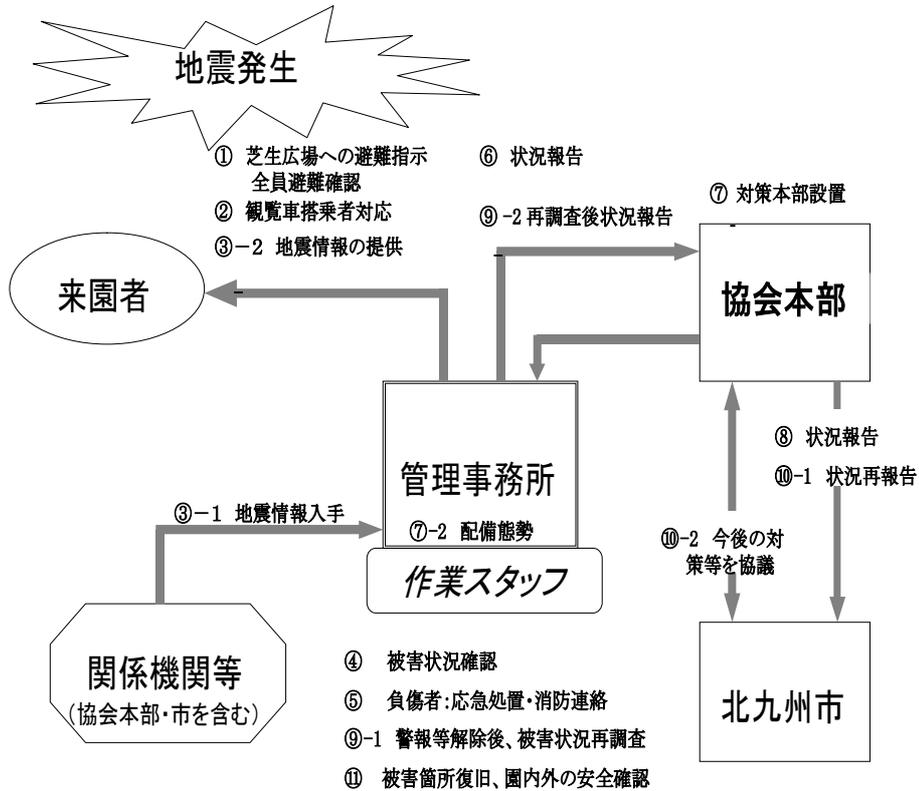
協会に対応困難な大規模な対策が必要とされる場合は、市と緊密な連絡をとり、災害の生を防止するとともに、万一災害が発生した場合は、被害の拡大を防ぐ迅速な対応を行います。

◇ 台風及び大雨警報等発令時の対応



- ① 来園者の安全を確保
- ② 協会本部、消防等関係機関、インターネット等からの最新情報の入手
- ③ 園内外の危険箇所の巡回、安全対策の実施
- ④ 協会本部へ状況報告、休園協議
- ⑤ 協会本部に対策本部を設置し、本部指示により管理事務所に配備態勢を発令
- ⑥ 協会本部から北九州市へ状況報告及び休園協議
- ⑦ 来園者への臨時休園（休園とする場合）のお知らせ
- ⑧ 警報等解除後、被害状況を調査し、協会本部へ報告
- ⑨ 協会本部から北九州市へ被害状況報告、今後の対策等を協議
- ⑩ 被害箇所の復旧（応急措置）及び園内外の安全確認

◇ 地震（震度4以上）発生時の対応



- ① 建物については、建物内の来園者に芝生広場等の安全な場所に避難誘導するよう指示し、全員の避難を確認
- ② 観覧車については手動運転に切り替えてゴンドラを降下させ、搭乗者を誘導し、全員の避難を確認。
- ③ 協会本部、消防等関係機関、インターネット等から地震情報を入手し、来園者に提供。
- ④ 被害状況を確認し、二次災害が懸念される場合の建物内への入場禁止等の措置も実施。
- ⑤ 負傷者が発見された場合は、応急処置を行うとともに、必要に応じて消防（救急）に連絡するなど、病院へ搬送
- ⑥ 協会本部へ被害状況等を報告
- ⑦ 協会本部に対策本部を設置し、本部指示により管理事務所に配備態勢を発令
- ⑧ 協会本部から北九州市へ状況報告
- ⑨ 警報等解除後、被害状況を調査し、協会本部へ報告
- ⑩ 協会本部から北九州市へ再度被害状況報告、今後の対策等を協議
- ⑪ 被害箇所の復旧（応急措置）及び園内外の安全確認

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください

【指定管理業務】

2-(7) 社会貢献・地域貢献

<社会貢献>

ア 高齢者や障害者等の雇用促進について

非常勤職員の雇用を70歳までとしており、嘱託員においても能力等により65歳を超えての雇用に柔軟に対応しています。

また、障がい者の雇用についても法定雇用率は達成しています。

イ 労働環境の向上への取り組みについて

非常勤産業医を選任、委嘱しており、適宜衛生委員会を開催するとともに、職場巡視を年2回実施し、労災事故防止、労働環境の見直し等をおこなっています。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください

## 【指定管理業務】

## 2-(7) 社会貢献・地域貢献

## ウ SDGsの達成や環境への配慮に関する取り組みについて

## 1 園内の緑化

私たちは動物の飼育スペースの緑化はもちろんのこと園内全体の緑化に精力的に取り組んでいます。植物を育てるのには長い時間がかかりますが、継続して取り組むことで、立派な森となり、木々や土のおかげで匂いや空気が清浄化され、木陰も生まれ、快適な空間を作り出しています。郷土の森林など古くからある森を維持しながら、その他エリアでの植樹や動物の飼育スペースの緑化等園内全体の緑化に取り組み、開園当初からたくさんのお木を植えて続けています。

## 2 剪定枝等を動物のエサとして利用

園内で出た剪定枝はもちろん、近隣施設や市内の企業などからも剪定や伐採で出た枝葉を動物の餌としていただいています。採れすぎた野菜や古くなったお米などもいただき餌として活用することで、産業廃棄物やフードロスの削減につながっています。

## 3 手作り看板の設置

到津の森公園の特色である飼育員の手作り看板も、脱プラスチックのために木材など天然素材で作成し、時には廃材なども上手く活用しています。消防ホースやコーヒー豆の麻袋など本来廃棄されるものもいただき、動物たちの豊かな生活に活用しています。

## &lt;地域貢献&gt;

## エ 地域活動や地域交流などの取り組みについて

## 1 市民ボランティア「森の仲間たち」との協働

平成14年度の開園当初より、到津の森公園を支える市民ボランティア「森の仲間たち」は現在、飼育・植物・動物ガイド・里山・環境教育の5つのグループに分かれて園の運営をサポートしていただいております、とても大きな力となっています。

今後とも、我々の大切なパートナーそして良き理解者として、今まで以上に連携を深めながら、「協働」を図っていきます。

## 2 「到津の森ちからの会」との協働

地元の経済・市民団体が連携し、広報活動や集客事業の開催、寄付金の呼び掛けなど、園の内外で活動していただいております、定期的な会議により情報交換を行い、連携を図っています。

## 3 ドリームナイト・アット・ザ・ズー開催

毎年、市内近郊の企業や大学と協力してドリーム・ナイト・アット・ザ・ズーを開催し、

障害のあるお子さんとその家族を招待しています。誰にでも気兼ねなく来ていただく機会をつくるとともに、ユニバーサル意識の向上、地域全体で障害への理解を深めてもらう取り組みです。

#### **4 長期学習プログラム**

近隣の小学校（泉台・到津小）には「長期学習プログラム」として、様々な学年で一年間を通して当園を訪れ、自然環境教育を行うものです。

先生方の声を取り入れながら、要望に応じて新たなプログラムの開発にも着手しています。

#### **5 市民センター・北九州市立大学等講師派遣**

市内市民センターより依頼があれば職員が出向き出張講演を行っています。また、北九州市立大学での講義に職員を派遣しています。

#### **6 北九州市道路サポーター**

平成24年より「北九州市道路サポーター」の活動団体として、到津の森公園南側道路の清掃活動を行い、街の美化に協力しています。

#### **7 作品展示スペース貸出し**

地域で活動されているみなさまの芸術文化発表の場所として、無料で到津の森公園の展示スペースの貸出しを行っています。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください

## 【指定管理業務】

## 2-(7) 社会貢献・地域貢献

## オ 地域団体や市内事業者などと連携した取り組みについて

## 1 北九州市内小・中学校高校との連携

北九州市学校飼育動物支援協議会との連携事業としてモルモットたちの繁殖、馴致を行い、到津の森公園生まれのモルモットとして、教育委員会などを通じて小学校に譲渡を行っています。譲渡後は、名前決定や飼育状況などの情報をいただいたり、飼育を担当した児童が学校のモルモットの親や兄弟姉妹に会いに来園したりするなど、相互の心の教育の場となっています。

また、市内の中学校や高校で取り組んでいる職場体験学習について飼育体験カリキュラムを策定し、受け入れを行っています。

さらに、市内小・中学校等の要請に応じて、職員を講師として派遣し、動物飼育の体験談や動物を通しての命の大切さ、動物を取り巻く環境問題などの講演を行っています。

## 2 いのちのたび博物館との連携

いのちのたび博物館との展示物の貸し借りやイベントでの連携、講師派遣、飼育技術指導友の会会員の相互割引を行っています。

## 3 九電ハイテックとの連携

九電ハイテック北九州支社より、電線にかかる樹木伐採時に出る剪定枝を動物たちのエサとして寄付していただいています

## 4 北九州市立大学への講師派遣

毎年職員10名程度を派遣し、教養課程における講座「動物のみかた」を実施、各大学での講演など、地域の人材育成や教育機会の提供を行っています。

## 5 コンベンション協会と共同でのインバウンド誘致

コンベンション協会が策定したインバウンド向けツアーコースに到津の森公園を組みこんでいただきます。

## 6 市民センター等への出前講演

ライオンズクラブやロータリークラブ、市民センター等依頼があれば園長が出前講演を行っています

カ 市民の雇用拡大に資する配慮について

協会職員等の採用については、市政だよりを通じて広く公募しています。

また、業務委託に関しては市内業者を中心に選定し、入札しています

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください

## 【自主事業】

### 1 遊戯施設事業

<管理許可申請のため設置管理使用料令和13年まで無料>

※観覧車再稼働に係る費用や修理に関する費用を協会が負担するため

観覧車 400円

スカイフライヤー 500円

サイクルモノレール 250円

ミニモノレール 250円

メリーゴーラウンド 250円

子ども汽車 250円 計8機種

<上記以外>

#### ① 設置機種

ハッピーカンガルー 250円

ファイヤーファイター 250円

バルーンぞうさん 250円

小型遊具 100円～200円

#### ② 設置場所

別紙 遊戯施設設置場所図 参照

#### ③ 収益見込

16,522 千円

#### ④ 市に納付する予定金額

510,000円 (都市計画使用料)

### 2 売店等事業・物品販売事業 等

#### (1) レストラン等

##### ①設置店舗・台数

<常設>

レストランフォレスト、南・北ZOOショップ 3店舗

<臨時>

サバンナショップ、バーベキューコーナー、キッチンカー、弁当販売、物販(臨時)

計 7店舗

#### (2) 自動販売機

飲料水 20台

アイスクリーム 5台

#### (3) コインロッカー

3台

#### (4) ベビーカー貸出

2ヶ所 料金 1台100円

(5) ゾウエサ販売機

2台 1ケ 200円

(6) カプセルトイ

2台 1ケ 100円

② 設置場所

別紙 飲食ショップ等施設設置場所図 参照

③ 収益見込

29,896 千円

④ 市に納付する予定金額

940,800円(都市計画使用料)

### 3 企画事業

(1) 企画事業

ア ヤギエサ販売

料金 1皿 100円

イ ロバ騎乗

料金 1周 200円 体重30キロまで

ウ モルモットふれあい教室

モルモットの生態やふれあいの際の注意点レクチャー後モルモットとふれあう

料金 1名 200円

エ 有料プログラム

団体向けに様々なプログラムを実施

料金

①主要ガイド 30分 1,000円(1グループ40名程度)

②バックヤードツアー 2,000円(1グループ20名まで)

③講話 30分 2,000円

オ 学習プログラム

料金 1名 100円

カ ワークショップ

料金 100円~500円程度

※内容によって変わります

キ 自然教育講座事業

当園の里山の整備や自然観察などを実施し、調べた内容を発信するなど、生物多様性への理解を深める講座の実施(1年間)

1名 8,000円程度

ア~キ収益見込 11,213千円

#### 4 会費・寄附金等

<到津の森公園友の会事業>

施設の維持管理や動物のエサ代などの運営費を支援します

1口 1,000円

<特典>

1～2口 団体料金適用パスポート1枚

3口以上 年間無料パスポート 1枚

10口以上 下記①～③より選択

①年間無料パスポート 4枚

②家族年間パスポート 1枚（1家族6名まで）

③年間無料パスポート1枚+招待券6枚

50口以上 支援動物前に刻銘板を設置

収益見込 8,293千円

<協会への寄附>

企業および個人から協会が受けた寄附金を、到津の森公園の運営費に充当します。

寄附見込 1,000千円

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください