

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市戦略局都市再生推進部緑政課 都市整備局河川公園部水環境課
評価対象期間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立山田緑地	施設類型	目的・機能
			I	②
	所 在 地	小倉北区山田町		
	設置目的	「自然環境に関する学習研究活動」、「自然環境をテーマとした市民交流活動」の拠点として、市民の自然環境に対する理解を深めるとともに、その活動を支援し、もって自然環境の保全に資すること		
利用料金制		非利用料金制 ・ ☐ 一部利用料金制 ☒ ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ ☒ 無	ペナルティ制 有・ ☒ 無	
施設概要	名 称	北九州市ほたる館	施設類型	目的・機能
			I	②
	所 在 地	小倉北区熊谷二丁目 5 番 1 号		
	設置目的	ホタルなどの水生生物や水辺環境についての学習施設及び市民の環境保全活動の拠点施設として設置		
利用料金制		☒ 非利用料金制 ☐ ・ ☐ 一部利用料金制 ☐ ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ ☒ 無	ペナルティ制 有・ ☒ 無	
指定管理者	名 称	九州造園・グリーンワーク共同事業体		
	所 在 地	小倉北区大島二丁目 1 0 番 1 号		
指定管理業務の内容		施設の管理運営及び維持管理業務、動物・植物維持管理業務		
指定期間		平成 3 1 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 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り組みがなされ、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]							
＜山田緑地＞							
利用者数 (人)	【参考】 H30 年度(更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
要求水準	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000
目標値	69,000	68,000	68,500	69,000	69,500	70,000	70,000
実績	68,183	65,748	56,580	60,537	77,908	71,925	76,936
* … 評価対象年度							
＜ほたる館＞							
利用者数	【参考】 H30 年度(更新前)	H31 年度 (R1)	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
要求水準	10,000 人	10,000 人	10,000 人	10,000 人	10,000 人	10,000 人	10,000 人
目標値	16,800 人	13,000 人	13,500 人	14,000 人	14,500 人	15,000 人	15,000 人
実績	12,985 人	12,082 人	3,119 人	3,011 人	6,317 人	6,031 人	7,664 人
出張展示	-	-	-	-	18,412 人	11,329 人	9,521 人
* … 評価対象年度							
令和6年度の山田緑地及びほたる館の指定管理業務については、いずれも施設の設置目的に基づき、指定管理者から提案された事業計画に沿って管理運営が行われた。							
＜山田緑地＞							
①② 山田緑地は、「30世紀の森づくり」をコンセプトに「利用区域」「保全区域」「保護区域」と3つの区域に区分し、それぞれの区域特性に応じた管理を行うこととしている。「利用区域」は、利用者が自由に利用できる区域であり、アドバイザー、専門家の意見を反映しながら管理を行った。また、利用者が山田緑地の自然に親しむことができるよう、生息する生き物の生態を考慮し、細やかな植物管理、建物等の施設管理を							

行った。「保護区域」は、本来の植生の回復を図るため、樹林調査、管理上のパトロールなどの特別な場合を除き、原則立ち入り禁止区域として管理を行った。「保全区域」は、利用区域と保護区域との緩衝区域として、植生の維持・創出のため林床の清掃や外来種など阻害樹木の伐採を行うとともに、利用者の安全確保のため枝打ち、伐採を行った。

利用者の増加を目指す取り組みでは、山田緑地のコンセプトに沿った自然観察・環境教育系イベントとして、環境学習の3要素である「in（興味を持つ）」「about（深く学ぶ）」「for（自ら行動する）」を意識し、それぞれを関連付けながら、「もりの観察会」やニホンミツバチの養蜂を通じた環境学習「みつばちプロジェクト」、「やまだレンジャープロジェクト」など多様なイベントや講座等を実施した。

また、幅広い年齢層の利用者獲得のため、春と秋には大型イベント「山田の森フェスタ」開催のほか、「やまだワクワクカーニバル」や「山田緑地水まつり」、「防災体験」などの大型イベントにも積極的に取り組んだ。

これらの取り組みにより、令和6年度の年間利用者数（76,936人）は、前年度（71,925人）よりも5,011人増加し、市の要求水準（58,000人）、目標値（70,000人）を大きく上回った。

- ③ ほたる館とは、「山田緑地ホタルプロジェクト」による連携で、飛翔数や生育環境の調査を行うほか、「夜のホタル探検隊」「山田の森フェスタ」を協働イベントとして実施した。また、山田緑地とほたる館が近いことを利用者に対して積極的に案内するとともに、相互施設での印刷物の掲示・配布や、SNSにおいて相互に掲載記事をシェアするなどの連携を図った。

- ④ 広報活動については、イベント開催情報等を市政だよりへ月2回掲載するとともに、マスコミ各社へ月1回の情報提供、イベントサイトへの情報掲載、ホームページやSNS（Facebook、X、Instagram）でのタイムリーな情報発信を行うほか、「LINE」の公式アカウントを取得し、積極的な情報発信を図った。

また、開催イベント情報等を紹介する「山田緑地だより」を毎月1回発行し、関連施設への送付や、自治会をとおして各家庭への回覧により情報周知に努めている。また、森の家館内にも掲示し、利用者が自由に持って帰れるフリーペーパーとして常時設置している。

営業活動については、幼稚園や保育園、市民センター、児童館に出向きチラシの配布やPRなど積極的に行っており、現在、南小倉市民センターがグラウンドゴルフや健康ウォーキング等のイベントに利用するなど、来園に繋がっている。また、「SDGs環境アクティブ・ラーニング」で小学生にパンフレット等を配布するなど、普及・営業活動に努め、家族でイベントに参加するケースも多く見られる。

<ほたる館>

- ① ホタルの卵、幼虫や成虫が光る様子を一年中観察できるよう飼育・展示を行った。
- さらに、ホタル以外にも様々な水辺の生き物を積極的に展示し、利用者が身近な生き物の生態を学びながら自然環境保全に興味を持てるよう取り組んだ。
- また、水辺の希少生物の繁殖にも積極的に取り組み、継続的な飼育展示を行った。
- ② 自分自身の手でホタルの幼虫を育てるマイボタル制度の実施やホタルや水生生物を

テーマとした生き物講座等のイベントや企画展を開催し、施設利用者の増加に努めた。また、船場広場や環境ミュージアム等への出張展示による施設PRにも取り組んだ（延べ9,521人が来場）。施設の利用者数は7,664人であったが、出張展示を含めると、要求水準以上の市民と接して施設の魅力を発信しており、前年度比27%増の施設利用者数となった。

③ 山田緑地と発行物の掲示・配布などで相互に施設のPRを行うとともに、積極的にほたる館から山田緑地を巡るコースを案内している。イベントでは、山田緑地で開催された「山田ほたる祭り」や「山田の森フェスタ」について、ほたる館の施設紹介およびホタルの成虫や水辺の生き物の展示を共同で行った。加えて、「山田緑地ホタルプロジェクト」では、山田緑地内のゲンジボタル飛翔調査や幼虫やエサとなる貝類の生息調査を協働で行うなど連携を図った。

④ 環境教育の場としての施設利用を働きかけるため、ポスターや施設案内チラシ、ほたる館だよりを作成し、市内の小学校や市民センター等に配布した。

また、市政だよりへの掲載やマスコミ各社への情報提供、ホームページ、SNSを積極的に活用したイベントや講座などの情報発信を行い、テレビやラジオでの放映、新聞や広報誌への掲載など各媒体へ取り上げられた。

（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〕

<山田緑地>

満足度	【参考】 H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
目標値	95%	88%	90%	92%	94%	94%	96%
実績	91%	96.1%	97.7%	98.2%	98.8%	98.4%	97.9%

* 「大変よい」「よい」を満足とし、無回答を分母から除いている。

* … 評価対象年度

<ほたる館>

満足度	【参考】 H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
目標値	90%	88%	90%	92%	94%	96%	98%
実績	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* 「非常に満足」「満足」を満足としている。

* … 評価対象年度

<山田緑地>

- ①②③ 令和6年度の利用者アンケートでは、「大変よい」「よい」が97.9%となっており、目標値の96%を上回った。

園内に設置する「利用者アンケート」「ご意見ノート」や、ホームページの「お問い合わせ機能」など、利用者の声を積極的に集約し、反映するよう努めており、意見・苦情があった場合は、丁寧な対応を心がけ、利用者の意見に寄り添うことはもとより、管理事務所及び関係スタッフと協議し改善に努め、意見・苦情から対応までを「クレーム対応報告書」として管理事務所内で共有している。

アンケートでは「自然がいっぱい。気持ちよい」「ベンチが増えたのがよい」「イベントが充実している」「講座やクイズラリーが楽しい」「芝生が広くて遊びやすい」など好評価な意見が多く、利用者の満足度は高い。

- ④ 行事やイベントの開催情報等について、市政だよりへの掲載、マスコミ各社への情報提供、イベントサイトへの情報登録、ホームページやSNS（LINE、Facebook、Instagram、X）の活用や、毎月1回発行する「山田緑地だより」で広く情報発信を行った。

さらに、山田緑地内の動植物の情報を季節ごとに随時整理し、園内に自生する植物や生息する生き物たちの情報を入園ゲート、森のゲート、展示ホールなど利用者に目の届きやすい場所に掲示するとともに、森の家の正面玄関付近に設置された掲示版には、最新の動植物の出現情報をお知らせするコーナー「今が見ごろの動植物たち」を設けている。

- ⑤ 高齢者や車椅子利用者が安全で快適に往来できるよう、森の家の中の展示物やテーブルなどの配置を工夫している。

また、動物や昆虫のはく製が中心だった展示施設について、利用者の関心を高めるため、園内に生息するカエルやヘビの生態展示も行った。さらに、QRコードを活用したカエルの動画などを見ることができる仕組みづくりにも取り組んだ。

<ほたる館>

- ① 利用者アンケートによると、未記入不明を除き「非常に満足」「満足」で100%となっており、利用者の満足度は高い。満足した理由としては「いろいろな生き物が見られた」がもっとも多く、印象に残ったコーナーとしては日本産小動物を展示している「出会いと学習エリア」とホタルの発光展示を行う「ホタル生態学習室」が多く選ばれており、ほたる館の強みが生かされた結果となっている。

- ②③ 常時アンケート箱を設置して利用者の意見を受け付けることとしており、定期的にスタッフの反省会を開催して常に適切な対応が出来るように努めている。また、利用者の意見があった場合には、マニュアルに基づいて適切に対応を行っている。

- ④ 行事やイベントの開催情報については、ほたる館のHPや市政だよりに掲載するほか「ほたる館だより」を作成し、全ての市民センターへ配布している。また、観光情報誌や子育て情報誌等にも情報を提供している。さらに、SNSやマスコミへの話題提供も行っており、ほたる館の生き物等が新聞、ラジオ、TV等で取り上げられた。（西日本新聞、NHK、TVQ九州放送、テレビ西日本等）

- ⑤ 利用者には付き添いで丁寧な説明を行っており、アンケートでも好意的な意見が挙

がるなど、施設としての魅力や利用者の満足度を高めている。

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】

<山田緑地>

【経費推移表の注意事項】

山田緑地の「指定管理料」は、市の総支出額を反映させるため、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大に伴う「利用料金」を、令和4年度は光熱費高騰に伴う「運営経費」に係る市からの損失補填額（以下「市損失補填額」という。）を含んで記載している。

指定管理料 (千円)	【参考】 H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
予算	54,872	55,669	56,496	56,221	56,769	56,222	58,150
決算	54,872	55,669	56,496	56,221	56,769	56,222	58,150

* 令和2年度は新型コロナウイルスの影響による「利用料金減」の補填額276千円を含む

* 令和4年度は光熱費高騰に伴う「運営経費」の補填額547千円を含む。

総事業費 (千円)	【参考】 H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
予算	61,872	62,127	62,768	62,799	62,830	63,596	67,194
決算	61,085	61,783	61,012	63,197	62,612	63,835	66,974

うち光熱水費 (千円)	【参考】 H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
予算	7,700	6,661	6,722	6,722	6,722	6,550	7,000
決算	6,691	5,902	5,060	5,761	7,205	7,358	8,712

* … 評価対象年度

<ほたる館>

指定管理料 (千円)	【参考】 H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
予算	14,713	12,635	12,752	12,752	12,752	12,752	13,290
決算	14,713	12,635	12,752	12,752	12,752	12,752	13,290

総事業費 (千円)	【参考】 H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
予算	15,213	12,635	12,752	12,752	12,752	12,752	13,290
決算	14,455	12,509	12,447	12,652	13,721	12,591	13,201

うち光熱水費 (千円)	【参考】 H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
予算	1,830	1,836	1,853	1,853	1,853	1,820	1,600
決算	2,150	1,975	1,833	2,056	2,044	1,700	2,006

* … 評価対象年度

<山田緑地>

①②③ 節電に対する取り組みとして、利用状況に応じて照明や冷暖房設備の細やかな操作に加え、需要度の低い照明を外すなどの対応を行っている。また、水洗トイレの水量調節など可能な限り細やかな対応に努め、光熱費が高騰する中、効果的、効率的な運営に努めた。

<ほたる館>

①②③ 光熱費高騰の中、照明等のこまめな消灯や、冷暖房調節と扇風機の併用などにより経費削減に努めた。また、ホテルのエサとなるカワニナの採取や植物管理、清掃、工作物の補修等で積極的にボランティアの協力を得るなど、効率的な管理運営に努めたが、予算額を上回る結果となった。

(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]

<山田緑地>

収入 (千円)		【参考】 H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
利用料金収入	予算	5,100	5,090	5,215	5,245	5,275	6,444	7,550
	決算	5,519	6,167	5,472	6,242	7,875	7,387	7,780
自主事業収入	予算	1,900	1,309	1,309	1,333	1,333	1,392	2,330
	決算	1,720	1,589	1,188	1,848	2,188	2,107	2,763

* … 評価対象年度

<ほたる館>

収入 (千円)		【参考】 H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
自主事業収入	予算	500	0	0	0	0	0	0
	決算	55	0	0	0	0	0	73

* ほたる館は入館料無料

* … 評価対象年度

<山田緑地>

- ① 令和6年度は「山田の森フェスタ」を春と秋の2回開催したほか、新規の大型イベントを行うなど積極的に集客に取り組んだ結果、利用者数が前年度と比べ大幅に増加し、利用料金収入が前年度比較で10.5%増加した。

また、魅力ある講座やイベントを企画し、開催数も大幅に増やしたことなどから自主事業収入は37.5%増加しており、利用料金、自主事業ともに収入増加に努めた。

<ほたる館>

- ① 利用料金の設定がない施設であることに加え、各種講座等でも収入を想定していない。しかしながら、自主事業においてほたるや水生生物のカプセルトイ等の販売を実施し、73千円の収入を得た。

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。

[所 見]

<山田緑地>

- ① 管理事務所6名、園地・植栽管理、園内巡視などの技術スタッフ3名以上で業務に対応している。また、入園ゲート、森のゲートの管理や森の家の清掃業務を外部委託することで、適切な管理運営に努めた。
- ② 様々な研修会やセミナーなどへ積極的に参加し、職員の資質・能力向上を図った。
- ③ 開園当初から活動を行うボランティア団体「山田グリーンネット」が、自然観察、里山づくり、花壇、イベントの4つのグループで様々な活動を行っており、令和6年度は会員が前年度から10人増えるなど組織の充実を図った。
- また、会員同士の勉強会の開催や、職員対象の研修への参加など、職員と共に能力向上に努めた。

<ほたる館>

- ① 管理運営は基本的に2名体制で行っているが、指定管理者の構成団体から応援スタッ

フが随時加わる体制となっている。

- ② 職員が他の環境型施設（水環境館、到津の森公園「里のいきもの館」等）を訪問し、展示レイアウト等について情報交換や意見交換を行うことで資質向上に取り組んでいる。

- ③ 地元の南丘市民センターと連携し、ほたる館のポスターやほたる館だよりの掲示を行った。また、南丘小学校とは、児童が生活科の学習でほたる館を訪れたり、児童が描いたホタルの絵を展示したりするほか、学校だよりの掲示を行った。

北九州ほたるの会とは緊密に連携しており、ホタルの飼育、エサの採取、植物管理、講座などで協力を得ている。また、市内のホタル愛護団体へ幼虫の飼育方法や放流時期・方法などの助言を行った。

さらに、市内の環境型施設である山田緑地・到津の森公園・白野江植物公園・いのちのたび博物館・水環境館・響灘ビオトープ・環境ミュージアム・グリーンパーク等と連携し、お互いのポスターやパンフレットの設置、情報交換を行った。

（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。 |
| 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〕

<山田緑地>

- ① 個人情報については、「北九州市個人情報保護条例」に基づき、イベントや講座参加者の名簿などの管理・処理を行った。
- ②③ 正当な理由がない限り来館者の利用を拒まず、また、特定の個人や団体の利用を優先しないよう、子どもから成人、高齢者、障害者まで滞りなく利用できるよう管理運営を行った。
- ④ 施設の管理運営については、経理に係るモニタリングを実施し、不適切な点がないかの確認を行い、不具合が見つかった場合は、速やかに修理・補修を行った。
- ⑤ 日常において園内の巡視、建物の設備点検を実施するとともに、随時必要な補修を行い、危険防止に努めた。
- ⑥⑦ 緊急時連絡表の作成、人員配置を決めるなど連絡体制を整えるほか、緊急時の安全訓練の実施や、事故・災害時に使用する備品等を不備が無いよう点検した。

<ほたる館>

- ① イベントや各種事業で知り得た利用者の個人情報及び職員・ボランティア等の個人情報について、北九州市個人情報保護条例に基づき、管理・処理を行った。

- ②③ 正当な理由がない限り利用者の利用を拒まず、特定の個人や団体を優先しないよう、子供から高齢者まで、ほたる館を滞りなく利用できるよう管理運営を行った。
- ④ 施設及び経理に係るモニタリングを実施し、収支内容に不適切な点がないか確認を行った。
- ⑤ 労働安全衛生法に基づき、安全で快適な職場となるよう努めた。また、臨時的な維持管理作業等の区域について、利用者が立ち入らないよう囲いや進入禁止等の措置をとった。
- ⑥⑦ 定期巡回を毎日行い、危険箇所の点検と防犯の視点で取り組んだ。また、消防訓練（通報訓練・消火訓練・避難訓練）を実施した。

【総合評価】

〔所 見〕

<山田緑地>

令和6年度は、集客が見込める大型イベントや講座等の実施や、新たな企画・開催など、積極的に賑わいづくりに取り組み、知名度向上や利用者・収益の増加につながったことが高く評価できる。

また、「30世紀の森づくり」というコンセプトに沿って、専門的知見や技術を活かした施設管理の運営を適切に行っており、小学館『BE-PAL』誌との共同企画「山田緑地×パルパークプロジェクト」などの事業や、生物調査やミツバチ飼育講座など、施設の特徴を活かしたイベントの実施に取り組んでいる。

<ほたる館>

各種メディアやSNSを活用してイベント等の効果的な広報を行い、新規利用者の獲得に努めた。また、ホタルの生体展示や水生生物の展示を行い、利用者に付き添う丁寧な案内等で、質の高いサービスを提供した。併せて、出張展示やPR活動を通じ、施設の魅力を発信する事ができた。施設の管理運営を適切に行いながら、北九州ほたるの会や市内のほたる愛護団体等とも連携し、ホタルなどの水生生物や水辺環境についての学習施設及び市民の環境保全活動の拠点施設としての役割を果たした。