

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
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	ソラランド平尾台 (北九州市平尾台自然の郷)	施設類型	目的・機能
	所 在 地	小倉南区平尾台一丁目		
	設置目的	自然環境に対する理解を深めるとともに、平尾台における観光及び産業の振興に資することを目的とする。		
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	ハートランド平尾台株式会社		
	所 在 地	小倉南区平尾台一丁目 1 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、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]							
利用者数	【参考】 H30 年度 (更新前)	H31 年度 (R1 年度)	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
要求水準	275,000 人	275,000 人	275,000 人	275,000 人	275,000 人	275,000 人	275,000 人
目標値	310,000 人	282,000 人	284,000 人	282,000 人	280,000 人	278,000 人	278,000 人
実績	209,124 人	189,275 人	115,750 人	147,970 人	211,652 人	258,566 人	234,663 人
※ …評価対象年度							
※R2 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R2 年 4 月 11 日～5 月 12 日まで 32 日間休園							
※R3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R3 年 5 月 12 日～6 月 20 日まで 40 日間休園							
※R6 指定管理者制度の見直しにより期間が一年間延長となったため、要求水準及び目標値は R5 年度と同様の値を設定したもの							
① 施設の管理運営等について、指定管理者が提案した事業計画に沿って取り組んだ。							
令和 6 年度の利用者数は 234,663 人で、前年度に比べ 23,903 人減少した。前年度と比較し、夏季の大雨や台風による臨時休園の増加や、寒波による大雪が大きな要因である（臨時休園が 23 日、うち土日祝日が 7 日）。							
② 利用者の利便性を高めるため、「安心安全きれい」をテーマに芝生の手入れや園内清掃に注力しており、利用者の好評を得ている。							
利用者増加のため、「北九州市・平尾台トレイルランニングレース 2024」「新米まつり」「平尾台初日の出会」「平尾台野焼き一般見学会」など、集客力のあるイベントの実施に努めた。特に夜間の利用促進を図るため、夏期には流星群鑑賞会、秋期にはお月見会、新春には初日の出会等の天体観測イベントを実施した。							

キャンピングカーやペット愛好家のニーズに応えた RV パークとドッグランの運用を行い、夏季期間には早朝ドッグラン（5 時から）及び夕暮れドッグラン（21 時まで）を営業した。

さらに、宮崎牛ブランドチャンピオン農家直営のレストラン「山のとらや」を 4 月に営業開始し、「手ぶらで BBQ」事業と併せて運営することにより集客に努めた。

その他、SL 型連結バス「きたぽっぽ」やランドカー（ゴルフカート）2 台の運行、バッテリーカーの運用、さらに、自然体験アスレチック「平尾台アスレ」内にチューブスライダー・ステップを追加設備し、アクティビティの充実を図るとともに、チョークで自由に絵を書き遊べる「らくがき広場」を 2 か所整備する等、自主事業の強化にも努めた。

③ 該当せず

④ 西日本各地の観光関連事業者との連携による「西日本旅行ネットワークの会」にて意見交換や営業活動を実施した。また、観光マップの製作やホームページ等を利用した情報発信を強化し、旅行客にわかりやすく快適な旅行プランを提供し広域からの集客を図った。

さらに、芸能人等が関係するイベントの誘致や、近隣市町村の集客施設を訪問し相互 PR の実施、ペットショップや動物病院等に平尾台テラス（ドッグラン施設）のポスター掲示を依頼するなど、PR に努めた。

広報活動については、プレスリリース配信サービスを利用し、WEB メディアから新聞、雑誌、TV、フリーペーパーまで幅広いメディアにアプローチした PR 活動や、北九州市教職員互助会 HP にバナー広告を実施した。また、SNS（Facebook、X、Instagram、TikTok）の発信やイベントサイトへの情報登録、園内ライブカメラによる YouTube ライブカメラ配信を実施し集客に努めた。

（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	【参考】 H30 年度 （更新前）	H31 年度 （R1 年度）	R2 年 度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	—	99%	99%	99%	99%	99%	99%
実績	—	99%	99%	94%	99%	96.9%	98.6%

※ …評価対象年度

※「非常に満足」と「満足」を満足とし、無効票を分母から除いている。

※ 令和元年度からアンケート項目として設置

- ① 令和6年度の利用者アンケートの結果、「芝生の手入れ、接遇、清掃の平均」では、「非常に満足」「とても良い」と「満足」「良い」が大部分を占め、合計98.6%、再来希望者は91%と満足度は非常に高い。
- ② 利用者アンケートの意見や要望を受け、日陰対策として、ヴィレッジゾーンせせらぎ周辺などに仮設の日陰の設置、高齢者や障害者、児童等が利用しやすい体験教室の実施、キャッシュレス決済システムの導入等の取組みを実施した。
- ③ 接客研修の充実の他、毎日の朝礼ではスタッフ全員でのブリーフィングの実施、さらに、グループウェア活用によるスタッフ全員の情報共有を図り、利用者からの苦情などに素早く適切な対応がとれるよう努めた。
- ④ SNS (Facebook、X、Instagram、TikTok) やYouTube (園内ライブカメラ)、園内4ヵ所に導入したデジタルサイネージによる情報発信、イベントサイトへの情報登録を行い、最新情報をリアルタイムに利用者へ発信した。
- ⑤ キッズスペース内に授乳室を設け、乳児連れの利用者が安心して利用できる空間づくりに努めた。さらに、乗用式や自走式草刈機及びスタッフによる芝刈を休園日も含めてほぼ毎日実施し、年間を通してきれいな芝生を維持した。

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 (千円)	【参考】 H30年度 (更新前)	H31年度 (R1年度)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
予算	155,174	155,882	157,518	157,519	157,517	158,517	163,839
決算	155,174	155,882	157,518	157,519	157,517	158,517	163,839

総事業費 (千円)	【参考】 H30 年度 (更新前)	H31 年度 (R1 年度)	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
予算	239,824	178,483	180,021	180,026	179,931	198,125	194,239
決算	207,482	195,595	168,581	176,931	185,315	198,142	186,447

光熱水費 (千円)	【参考】 H30 年度 (更新前)	H31 年度 (R1 年度)	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
予算	6,257	5,984	5,984	5,984	5,984	6,493	5,360
決算	5,184	5,022	5,190	5,102	4,665	4,487	5,721

※ …評価対象年度

※R2 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R2 年 4 月 11 日～5 月 12 日まで 32 日間休園

※R3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R3 年 5 月 12 日～6 月 20 日まで 40 日間休園

①②③ 芝刈り、草刈は地形に合わせ、乗用式・自走式・リモコン式草刈り機を使用し、夜間・休園日に自動運転できる芝刈り機の導入により、広範囲にわたる整備をほぼ毎日実施した。

通常の営業時間は 9 時から 17 時までであるが、利用者の少ない冬期の営業時間を 10 時から 16 時までに短縮することで、光熱水費等の経費節減を図った。

水道使用量は、人気の水遊び場である「せせらぎ広場」に、地元地域が管理する畑灌水の余水を利用する契約を結び、通年流水を利用できるようにして節水に努めた。電力は、利用状況に応じて空調や照明の省エネ運動を実施し、エネルギーを多く利用する施設については、こまめな温度管理を行うことで節電に努めた。また、夏場の水ミスト装置やスプリンクラー、ビニールプールの設置により、熱中症の防止と電力量の低減に努めた。

これらの取組みにより、令和 6 年度の光熱費 5,721 千円は、令和 5 年度を 1,234 千円上回ったが、水道使用量と電気使用量は前年比平均 98.9%と下回った。

さらに、レストランの運営を直営から委託運営とし経費削減に努めたほか、運営スタッフで出来る範囲の施設整備・維持管理を行うことで、再委託業務経費を低減できるよう努めた。また、ボランティアの協力による施設づくり（休憩用のテーブル・イスなど）を行い経費の節約を図った。

(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]

収入 (千円)		【参考】 H30 年度 (更新前)	H31 年度 (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	20,058	21,057	21,057	21,057	21,057	28,073	25,506
	決 算	17,079	22,198	18,922	22,921	29,286	20,774	17,798
自主 事業 利益	予 算	64,593	1,250	1,152	1,156	1,063	59	3,636
	決 算	29,668	△3,371	△4,577	△3,929	△3,904	784	△9,442

※令和元年度から自主事業収入の計上見直しあり（売上額から経費を差し引いた額）

※ …評価対象年度

※R2 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R2 年 4 月 11 日～5 月 12 日まで 32 日間休園

※R3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、R3 年 5 月 12 日～6 月 20 日まで 40 日間休園

※R5 利用料金収入減は、指定管理事業と自主事業の会計ルール見直し

- ① 「北九州市・平尾台トレイルランニングレース 2024」「新米まつり」「平尾台初日の出会」「平尾台野焼き一般見学会」など、集客力のあるイベントの実施に努めた。さらに、平尾台の特質を活かしたガイドツアーイベント「カルストジャングル体験ツアー」、市内の小学 4 年生を対象とした「SDGs 環境アクティブ・ラーニング」、夏期には流星群鑑賞会、秋期にはお月見会、新春には初日の出会等の天体観測イベントも実施し、利用者増加に努めた。

施設については、自然体験アスレチック「平尾台アスレ」内にチューブスライダー・ステップの追加整備、チョークで自由に絵を書き遊べる「らくがき広場」を 2 ヲ所整備した。さらに、雨天時でも楽しめるキッズスペース提供、日陰対策としてヴィレッジゾーンせせらぎ周辺などに仮設の日陰を設置するなど利用者サービス向上に努めた。

その他、利用者のニーズに合わせキャンプ場や BBQ 場関連販売品の充実、キッズスペースや多目的ホール内で利用できるフリー Wi-Fi の導入、イベント時のキッチンカー導入、要望のあった SL 型連結バス「きたぽっぽ」の平日団体運行（事前予約制）実施、平日の園内移動手段としてランドカーの運行、さらに「きたぽっぽ」及び「ランドカー」の利用料金を見直し等により収入増に努めた。

令和 6 年度の利用料金収入は 17,798 千円で、前年度に比べ 2,976 千円減（前年比 83.2%）となった。自主事業収益については、令和 6 年度は利益が

出ておらず、9,442千円の赤字となっている。主な要因としては、6月から8月にかけての大雨や台風による臨時休園や大幅に増加したことや寒波による大雪が多かったことに加え、集客が見込める「平尾台観光まつり」や「平尾台はるはなび」が開催されなかったため、利用者数が減少した事がある。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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〕

- ① シフト制によるローテーション勤務やオン・オフシーズンを考慮した効率的な人員配置を行った。
- ② 職員の能力等向上の取組みについて、公園管理運営士資格の取得やOJTによる平尾台ガイドや工房講師の育成、各種研修（普通・上級救命講習、人権研修、刈払機作業安全衛生研修、乗用草刈機安全講習）の実施によりスタッフの能力向上に取り組んだ。
- ③ 地域・関係団体等の連携等について、毎月、地元団体・企業・行政を交えての東谷地区連絡調整会議を実施し、地元との情報共有や協議を行い、地域振興を図っている。

(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〕

- ① 個人情報の保護について、法令・条例に従って適切に管理している。
- ②③ 平等利用・公平選定について、施設の利用において、特定の個人や団体を優先せず、また、特別の理由がなく利用を拒むことが無いよう平等利用を徹底している。

- ④ 収支の内容についてはモニタリングを行うことで適切に行われていることを確認している。
- ⑤ 事故防止などの安全対策については、日常の園内巡視、建物・設備点検では、バリアフリーの視点で行い、安全対策や事故防止に努めた。
- しかし、令和6年7月7日（日）に、除草作業中の草刈機の刃が、61歳女性の右足の甲に接触し、怪我を負わせる事故が発生した。
- 除草作業中の監視員配置や、作業範囲内の立ち入りを制限する柵の設置などの安全対策が十分に行われていなかったことが原因である。
- このため、市では地方自治法第244条の2第10項の規定に基づき、より適切な安全管理と再発防止の徹底に取り組むよう、指定管理者に業務改善を指示した。指定管理者においては、改めて利用者の安全性確保を再確認のうえ、社内の作業マニュアルの再確認や社員研修などを実施した。
- ⑥ 防犯に関しては、開園時は園内・駐車場・ゲートの巡視、夜間については機械警備と夜間の巡視により防犯対策を実施している。また、センサーライトやwebカメラを設置し、防犯機能を高めている。
- 防災に関しては、対応マニュアルに基づく体制作りに加えて、特に気象情報の収集に力をいれて予知防災に努めている。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応について、非常時に迅速に行動できるよう社内の緊急連絡体制を整え、消火器やAEDの使用訓練や職員による安全訓練を実施し、事故発生時には適切な対応ができるように備えた。

【総合評価】

【所 見】

令和6年度は、「北九州市・平尾台トレイルランニングレース2024」「新米まつり」「平尾台初日の出会」「平尾台野焼き一般見学会」など、集客力のあるイベント実施のほか、自然体験アスレチック「平尾台アスレ」内に遊具の追加設備、チョークで自由に絵を書き遊べる「らくがき広場」を2か所整備するなど、積極的な取り組みも見られた。

さらに、多くの事業において、平尾台地域の地元団体や企業と協力・連携を行っており、平尾台地域の活性化においても大きな役割を果たしている。

一方で、園内での草刈り作業中に安全対策を怠り、利用者を負傷させるなど、指定管理者の過失による事故が発生したことから、市では、改めて指定管理者の責任を明確にしたうえ、今後の利用者の安全確保や社内安全管理体制の再構築について、具体的な改善を指示することになった。