

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	グリーンパーク (北九州市立響灘緑地)	施設類型	目的・機能
			I	— ②
	所 在 地	若松区大字竹並 1 0 0 6 番地		
	設置目的	「水・緑・そして動物たちとのふれあい」を基本テーマにした市内最大の公園		
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	グリーンパーク活性化共同事業体		
	所 在 地	小倉北区砂津二丁目 1 1 番 2 3 号		
指定管理業務の内容		利用料金の徴収に関する業務 施設の維持管理に関する業務 施設の植栽管理・動物管理に関する業務 等		
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]							
単位：人							
利用者数	【参考】 H30 年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
要求水準	360,000	360,000	360,000	360,000	360,000	360,000	360,000
目標値	450,000	495,000	510,000	520,000	540,000	550,000	550,000
実績	460,943	518,205	333,618	409,994	483,831	466,905	467,166
※ ・・・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							
①指定管理業務の状況							
- 令和 6 年度の利用者数は、467,166 人と、要求水準 360,000 人を達成している（要求水準比較約 130%）。新型コロナウイルス感染症の影響は落ち着いたが、令和 6 年度は、夏季の熱中症アラート発令数が過去最高の 39 日となるなど、猛暑の影響による外出控えなどもあり、利用者数は目標値には達しなかった（目標値比較約 85%）。 - 植物管理、動物管理及び建物等の施設については、提案された事業計画に沿って管理運営が適切に行われ、本市を代表する市内最大の都市公園としての維持管理水準を保っている。 - 植物管理に関しては、大芝生広場の芝をはじめ、バラ園等園内の花木（新規に整備された芝桜を含む）は適切に維持管理されている。また、童話の森のエリアに春はチューリップ、秋はコキアを植えて来園者を楽しませている。 - 動物管理に関しては、ポニーへの餌やりや乗馬体験、ヤギやポニーのショーに加え、大型の馬による「馬車」が、特に子どもたちの人気を集めている。また、熱帯生態園において、従来のコツメカワウソやカピバラ等に加えて、							

フトアゴヒゲトカゲ、ケヅメリクガメをふれあいや記念撮影の対象に加えた。

②利用者の増加・利便性の取組み

- ・春にイースターイベントを初開催し、サンリオキャラクターの「マイメロディ」と「キティ」と一緒に歌やダンスを楽しむショーなど、集客力のあるイベントを行った。(期間：4月3日、利用者：9,875人)
- ・「しゃぼん玉デイ&ナイトショー」では、風に舞う多数のしゃぼん玉と、ナイトショーでの光と音の幻想的な演出に、子どもだけでなく大人にも好評であった。(期間：5月11日～5月12日、参加人数：13,217人(うち、夜間利用者4,016人))
- ・春のバラフェア期間には、ライトアップされたバラを楽しめるよう、夜間開園を実施した。(期間：5月17日、18日、19日、24日、25日、26日
夜間利用者数：4,873人)
- ・夏季の「グリーンパークの水遊び」では、じゃぶじゃぶ池を無料開放し、25mプール、ウォータースライダー、パワーパドラー(手漕ぎボート)を有料で運営した。自主事業として民間投資により設置した「響灘ディノパーク」と連動した巨大エア恐竜を設置するなど機能拡充を行い、夏季の避暑対策として大変好評であった。(期間：6月29日～9月8日、利用者数：5,973人(有料プール利用者のみ))
- ・グルメのテーマを決めて「キッチンカーイベント」を開催した。9月に開催した肉をテーマにした「肉祭り」では、大芝生広場にキッチンカー25店舗が集結し、「牛・豚・鳥」を使用したメニューを販売した。天候には恵まれない日もあったが、昼時には各店舗で行列ができるほどの盛況ぶりであった。(期間：9月21日～9月23日、利用者数：9,757名)
- ・教育目的の強い望遠鏡づくりや天体観測などのイベントを初めて開催した。また、流行りのなぞ解きイベントやモルックなどのユニバーサルスポーツを取り入れ、様々な層が楽しめるよう工夫がなされていた。

④ 営業・広報活動

- ・花や植物の情報について、時期を逃さないよう適宜メディアを対象にプレスリリースを行うなど情報提供を行い、テレビ、ラジオ、新聞、雑誌の取材にも積極的に対応した。特にキッチンカーイベントや、バラフェアなどの人気イベントは積極的な広告展開の結果、複数メディアに取り上げてもらうことができた。
- ・事業ごとにチラシを作成して年10回(春、GW、春バラ、梅雨、夏、秋、秋バラ、冬、麺、宙旅、注：春、春バラ、秋バラは拡大版(紙面2倍))ほど市内外の幼稚園や保育園、小学校などへ発信するとともに、各種情報誌への掲載などの営業活動を実施した。
- ・SNSを活用した集客対策として、利用者の自主的な投稿での拡散をねらい、ハート型バラボードや写真スポットを設置した。
- ・各種団体、施設との連携の取り組みについては、福岡市と連携した一人一花

運動への積極的な協力や、春のバラフェア（5月7日～6月3日）の広報活動として、北九州空港に大型鉢植えのバラを多数展示した。また、白野江植物公園にも大型の鉢植えを設置し、施設相互のPRを行った。

（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〕

総合的な満足度

満足度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
実績	93%	97.1%	98.3%	97.2%	96.6%	97.3%

植栽についての満足度

満足度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
実績	96.3%	97.0%	96.4%	97.1%	96.9%	96.0%

スタッフの対応についての満足度

満足度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
実績	94.8%	97.1%	97.1%	97.9%	97.8%	97.0%

※ ・・・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。

①②③ 利用者の満足度・利用者からの意見に対する取組み・苦情対応

- ・利用者アンケートは、四半期ごとに、大きな行事に合わせて実施し、利用者の要望・意見を細かく拾い改善につなげた。
- ・意見については、改善出来るものから管理運営に活かすよう努め、総合的な利用者の満足度は97.3%と目標値（98%）を概ね達成している。
- ・利用者からの苦情やクレームには速やかに対応し、スタッフ及び市と情報共有を行う体制が整っている。

④ 利用者への情報提供

- ・ホームページの随時更新に加え、市政だよりへのイベント情報掲載を積極的に行った。
- ・イベント開催等に当たっては、適時チラシを作成して保育園・幼稚園など各所へ配布した。
- ・プレスリリースをはじめ、テレビ、ラジオ、新聞、雑誌に情報を発信してメディアに取り上げられる頻度を高め、市内外への多様な媒体による情報発信

に努めた。

⑤ その他

- ・集客対策として行楽シーズンにイベントを集中開催した。一方、土日を中心にバラの育成講座や天体観測イベントを開催するなど、いつ来ても楽しめる施設とするため、毎週何らかの催しを実施するように努めた。
- ・野外施設であるグリーンパークの集客が天候に左右されやすい点を考慮し、いつ来ても楽しんで貰えるよう、雨の日、寒い日の集客対策として、室内で遊べる「わくわくキッズランド」を開催した（平日は無料）。また、酷暑時には水遊びイベントにも注力し、集客力を高めた。
- ・リピーターへのプレゼント企画や、雨の日の来場者への特典企画など、様々なサービスの提供に努めた。
- ・バラを楽しみに来園される利用者のため、新種の開発に取り組み、73 個の検体のうち、6 個の交配に成功した。

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]

単位：千円

指定 管理料	【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	331,959	331,487	344,727	333,821	322,951	312,388	323,472
決算	331,959	324,172	324,368	321,618	320,489	312,388	323,472
補填等	0	7,315	16,425	8,629	2,462	0	0

※R1・2・3 新型コロナウイルス感染拡大等に伴う契約変更あり。

※R4 はお出かけ応援事業による利用料金無料の減収補填あり。

単位：千円

総 事業費	【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	429,754	458,781	462,582	474,743	466,805	444,000	433,500
決算	447,544	464,440	455,617	443,757	447,742	432,079	429,574

※ ・・・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

① 経費の低減・取組み

- ・大芝生広場の散水やバラ園の灌水に工業用水を活用するなど、経費削減に努めた。
- ・園内の落ち葉を利用した腐葉土作りや、種子から花苗やどんぐり苗を育成することで自然環境の保全に努めるとともに、園内で発生した竹の間伐材を利用して、花壇の縁取りや園路の柵を作成し、費用の低減に努めた。
- ・剪定枝や伐採木を木チップに加工してマルチングや堆肥として再利用を行っている。
- ・種数・株数増に対応するためバラ園内に新規花壇を築造した。
- ・年に数回、ポニー広場で発生した馬糞を産業廃棄物として処分していたが、令和3年度から、花壇の土壌改良堆肥として再利用している。

② 再委託の適正水準

清掃、警備、設備の保守点検などの業務については再委託により行っているが、計画どおりの作業時期・作業回数を確保し、適切に業務がなされた。

③ 効果的・効率的な執行

- ・高額の商品（一定金額を超えるもの）などを発注する際には組織内で稟議する体制を構築しているほか、施設の修繕等を行う際には複数の業者から見積書を取得し、経費の低減に努めている。
- ・消耗品等については再生利用・再使用などを徹底している。
- ・事務所照明のLED化やピーク電力を監視するデマンド装置を設置し、使用電力量を把握して、サービス水準確保を前提に電力量をコントロールする仕組みを構築するとともに、新電力を導入して最も効率的となる契約を結び、光熱水費の低減に取り組んだ。
- ・総事業費は予算（目標）と比較して、約3,926千円（0.91%）の減で収まっており（目標比較99.1%）、前年度に比べて2,505千円（0.58%）の減となった。物価高騰などの影響も受ける中、支出減となったのは様々な取り組みが実を結んだと考えられる。

（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。

〔所 見〕

単位：千円

収 入		【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	56,979	105,080	107,810	110,660	114,080	112,200	96,000
	決算	77,875	97,906	74,723	87,042	99,392	96,557	94,298
自主事業 収入	予算	38,203	29,529	30,404	42,465	32,236	70,400	62,000
	決算	38,863	37,015	19,866	68,265	66,656	61,757	62,457

※ ・・・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

①収入増の取組み

- ・収入については、夏季の熱中症アラートの発令回数が過去最高（39日）だったことなどにより、利用者が目標を下回ったことなどのため、利用料金収入は、予算額に比べて1,702千円（1.8%）の減となっている。また、前年度決算額と比べると、利用料金収入は、対前年度比2,259千円（2.3%）の減となった。
- ・自主事業収入については、キッチンカーイベントの増などにより、予算額に比べて457千円（0.7%）の増となっている。また、前年度決算額と比べると、対前年度比700千円（1.1%）の増となった。
- ・キッチンカーイベントなどの集客イベントを増加させて集客に努めた。
また、大規模イベントの際には、「ふわふわ遊具」を設置するなど、楽しめる有料遊具の設置を行い、市民の満足度を高めるとともに、自主事業収入の増加に取り組んだ。
- ・自主事業である「空中冒険遊具あみ～ご！」にWEBチケット購入（20%OFF等の特典）の仕組みを導入し、利用者の利便性向上に努め、待ち時間短縮の他、収入の増加に取り組んだ。

【参考】

- ・令和元年度：西日本初の大型ネット・アスレチック遊具「空中冒険遊具あみ～ご」（指定管理者設置）、世界最長のブランコ「100人ブランコ」（市設置）
- ・令和2年度：恐竜をモチーフにした屋外型のエデュティメント施設「ディノパーク」（指定管理者設置）、「でこぼこ広場（ゴムチップ舗装の遊具）」（市設置）
- ・令和3年度：「化石の谷（クライミング遊具）&によきによきの森（鉄棒遊具）」（市設置）
- ・令和4年度：「泉湧く森（砂場）」（市設置）
- ・令和5年度：「太陽の丘（滑り台）」（市設置）

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 人員配置の合理性

- ・施設管理、緑地管理、動物管理については、それぞれ計画されたスケジュールに沿って維持管理が行われた。ゲート管理、駐車場誘導などの人員配置を要する業務についても、円滑に運営されている。

② 職員の能力等向上の取組み

- ・職員の資質・能力向上を図るため、研修計画を策定し、水難、防火、防災訓練、交通安全講習、AED講習会、救急基礎講習会といった安全安心に関する研修、クレーム、接遇のサービスに関する研修を実施している。

③ 地域・関係団体等の連携等

- ・地元農園と連携して、カフェで地元食材を提供することや、響灘ビオトープと協力して野鳥観察を行うなど、多くの団体と連携を図った。
- ・バラ愛好家が運営する「グリーンパーク・ばらとも会」のメンバーによるバラの挿し木苗作り、剪定や花壇設営などボランティア活動を実施した。
- ・他施設との連携プロジェクト「アサギマダラスタンプラリー」のため、アサギマダラが好むフジバカマを移設し、案内板を充実させた。
- ・西南女学院大学と連携し、障害を持つ児童生徒と一緒に「芋掘り体験イベント」を開催した。
- ・若松北海岸地区の事業者が参加する「若松の未来をつくる推進協議会」に参加し、「スタンプラリー」イベントへの協力を行った。

（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の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 利用者等の個人情報の保護については、「北九州市個人情報保護条例」に基づき、適正な運用に努めている

② 利用者に対して平等・公平な対応として笑顔での接遇に努めており、アンケートの満足度に表示されている。

③ イベントなど抽選を伴うものは、厳正な抽選を実施して公平に選定を実施している。

④ 収支や経理に関するモニタリングにおいて、不適切な収支はなかった。

- ⑤ 事故防止などの安全対策マニュアルに従い日常点検を実施している。また、園内で事故が発生したときは、迅速に対応の上、平日はもちろん祝休日でも本市に速やかな報告がなされており、事故後には事故原因の解明を行い、個々人による判断のブレが起こらないよう、数値化されたマニュアルに改定するなど、事故の予防にも取り組んでいる。
- ⑥ 危機管理体制・事故発生時や非常災害時の対応については、台風や大雨等に適切に対応できるよう、危機管理マニュアルを整備し、スタッフに周知している。また、防犯については若松警察署、防災については若松消防署との連携を図っている。
- 危機管理マニュアルを随時改定していることに加えて、響灘緑地の気象条件を考慮したガイドラインよりも厳しい基準での運営管理、緊急車両の出入りに支障がないように敷地内にある8箇所のゲートの名称を記した地図を作成し、若松消防署と共有するなど、危機管理体制を向上する意識が非常に高い。
- ⑦ 事故発生時の対応については、概ね適切に行われていたが、怪我をされた利用者から、休日対応可能な病院等の情報提供要望があった。このため、対応可能な病院のリストを事務所に張り出すなど、業務マニュアルの改定を行うとともに、利用者の心に寄り添えるよう、スタッフの接遇研修を臨時に実施した。

【総合評価】

〔所 見〕

令和6年度は、猛暑の影響による外出控えなどもあり、利用者数は目標値には達しなかったが、要求水準は達成している。指定管理業務以外にも自主事業として、「しゃぼん玉デイ&ナイトショー」や、25メートルプールなど各種プールの臨時設置による「水遊びイベント」など、時期や需要をとらえたイベントを各種実施した。その他にも生涯学習講座など、利用者満足度の高い取り組みを各種行い、本市を代表する市内最大の都市公園としての適切な維持管理水準を保った。

また、プレスリリースなど広報を積極的に行い、メディア露出を高め、前年度より利用者を増加させたことを評価したい。