

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局農林水産部総合農事センター
評価対象期間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日

## 1 指定概要

施設概要	名称	北九州市立総合農事センター	施設類型	目的・機能
	所在地	小倉南区横代東町一丁目 6 番 1 号		
	設置目的	農業の試験研究、家畜の飼養等を行い、農業の振興発展に寄与するとともに市民に開放して農業知識の普及向上を図る。		
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 checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名称	ワールドミクニ共同事業体		
	所在地	小倉北区大手町 1 1 番 2 号		
指定管理業務の内容	総合農事センターの業務のうち次の業務を行う。 指定管理区域の管理・運営（施設、機械、植栽等の維持管理、来園者対応等）、直売所の運営、木曾馬の飼養、イベントの開催 他			
指定期間	令和 5 年 4 月 1 日 ～ 令和 1 0 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、その効果を得られているか。			
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]			
総合農事センターは農業振興部門と公園部門を融合し、「農業の振興」「市民と農業の接点」、「憩いの場の提供」を基本方針としている。平成30年度から指定管理制度を導入し、令和6年度は第2期の2年目である。施設管理運営、にぎわいづくり、植物・動物の管理業務を指定管理業務としている。			
<b>施設利用者数</b>	<b>【参考】R4年度</b>	<b>R5年度</b>	<b>R6年度</b>
要求水準	300,000人	300,000人	300,000人
目標値	400,000人	360,000人	370,000人
実績	331,051人	324,261人	332,500人
<b>展示ホール 延べ利用実績</b>	<b>【参考】R4年度</b>	<b>R5年度</b>	<b>R6年度</b>
要求水準	150日	150日	150日
目標値	150日以上	150日以上	150日以上
実績	127日	178日	170日
※ <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 20px; height: 10px;"></span> . . . 評価対象年度（以下同じ）			

## ①②目標の達成、利用者増に向けた取り組み

### 【施設利用者数】

令和6年度332,500人は前年度より8,239人増加している。目標値(370,000人)を下回ったが、要求水準(300,000人)は満たしている。

### 【展示ホール延べ利用実績】

令和6年度170日は前年度より8日減少している。目標値(150日以上)要求水準(150日)ともに上回る結果となった。

植物管理は芝生広場、花壇、樹木等を適切に管理し、四季折々の草花は利用者の好評を得ている。特にバラ園では、春と秋の開花時期に合わせたイベント・園芸講座の実施や品種の説明が書かれた看板を新たに設置するなど施設としての魅力をさらに高めていた。また、本館入口・農林ショップ前など人通りが多い箇所を中心に季節の草花を植えた鉢や本館ホワイエには様々な観葉植物の設置と施設の方向性である緑や自然に親しむ機会の提供に積極的に取り組んでいた。動物管理も畜舎清掃・動物の健康管理等適切な管理ができていた。

施設管理は各種点検を適切に行った。不具合がある場合は、直ちに市へ情報共有し、市と連携して修繕の対応を行った。

上記のように指定管理業務は、施設の設置目的に基づき提案された事業計画に沿って行われた。

直売所は細やかな接客や衛生管理に努め、概ね適切に運営していた。市内生産者の農産物に加え、夏には若松潮風®プレミアム、冬には若松潮風®キャベツ・豊前海一粒牡蠣のように季節ごとの旬な市内農水産物の販売とPRを行い、地産地消を進めている。また、生産者即売会などのイベントを行い、集客を図った。

自主事業については、指定管理者のノウハウを活かしたソフトクリームやソフトドリンクなどを販売するベジタブルカフェ、バーベキューガーデン、ドッグラン、ヤギや馬のエサやり体験は、園内アンケートによると利用者から好評を得ているだけでなく、来園するきっかけにもなっている。また、SNSを活用した梅フォトコンテスト、シルバニアファミリーとコラボしたイベント、閑散期となる夏・冬には本館内で行う体験イベントの実施等、様々なイベントに取り組み、施設の利用促進と集客を図った。

## ③ 該当なし

## ④ 効果的な営業・広報活動

SNS(更新回数820回)、ホームページ、市政日より、テレビ、プレスリリース等の各種媒体を活用し、季節に応じた花の開花情報やイベント告知、農林ショップの情報など、利用者が求める情報を発信した。その効果もあり、令和6年度の園内アンケート結果では、約50%の人が上記媒体での情報をきっかけに来園していた。

そのほか、老人ホームや老人介護施設等の誘客や自主事業のバーベキューガーデン利用促進のために企業・団体にリーフレットを配布するなど様々な方法で営業・広報活動を行った。

## (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]

満足度	【参考】R4年度	R5年度	R6年度
目標値	95.0%	95.0%	96.0%
実績	98.0%	98.7%	98.3%

※「非常に満足」「満足」を満足として算出。無回答は分母から除いている。

#### アンケート項目：園内の整備状況

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R6	201	71%	28%	1%	0%

#### アンケート項目：施設運営やイベント

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R6	199	64%	34%	2%	0%

#### アンケート項目：動物展示、ふれあい体験

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R6	199	70%	29%	1%	0%

#### アンケート項目：スタッフの対応

年度	回答数	非常に満足	満足	不満	非常に不満
R6	199	72%	26%	2%	0%

### ①利用者アンケート

館内据え置きによるアンケートを行い、利用者の満足度を測っている。利用者満足度は前年度の実績より減少しているが目標値の96%を上回る高い水準である。また、上記項目でも90%以上の施設利用者が「非常に満足」または「満足」と回答しており、利用者アンケートの結果、施設利用者の満足が得られているといえる。

## ②利用者意見の把握・反映

アンケートにより利用者の意見収集に努めている。バス時刻表の表示や表示看板の増設など早急に対応ができており、来園者サービスの向上に反映させている。

## ③苦情に対する対応

イベント時に駐車場混雑による苦情を受けたが、「事前にお知らせする」「園内にご協力をお願いするチラシを設置する」など施設利用者からの意見についても真摯に対応していた。

## ④利用者への情報提供

イベント等の情報は、ホームページ、SNS、園内リーフレットの配布、チラシ等により行っている。また、自立式大型看板や直売所前のインフォメーションボードにより園内店舗情報や最新情報を掲載するなど利用者の利便性向上に取り組んでいる。

## ⑤サービスの質を向上させるための取り組み

前年度に引き続き、指定管理者のノウハウを活かし、カフェ、バーベキューガーデン、ドッグラン、遊具の設置等の集客に向けた取り組みを行っている。

施設内にはベンチとテーブルだけでなく、自然を感じながら休憩ができるハンモック、本館1階に個室型授乳室「赤ちゃんの駅」、緊急時に備え、折りたたみ式簡易ベッドを設置し、サービスの質を維持・向上に努めた。そのほか、ベビーカーや車いすの貸し出しも行った。

## 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	【参考】R4年度	R5年度	R6年度
予算	39,234 千円	42,350 千円	42,350 千円
決算	39,234 千円	42,350,千円	42,350 千円

総事業費	【参考】R4年度	R5年度	R6年度
予算	59,400 千円	82,706 千円	89,404 千円
決算	65,496 千円	69,096 千円	81,470 千円

うち光熱費	【参考】R4年度	R5年度	R6年度
予算	5,080 千円	10,320 千円	11,649 千円
決算	9,414 千円	6,015 千円	6,592 千円

### ① ② ③ 経費低減の取り組み、再委託の状況・効果的・効率的な執行

人件費や資材費等の高騰による施設維持管理に関する経費や新しいイベントの経費により総事業費（施設運営にかかる諸経費の合計）は増加した。

その反面、清掃や設備の保守点検等再委託において過去実績やコストを考慮して委託先を選定するだけでなく、来園者混雑時に指定管理者自身で駐車場整理を行ったり、電力会社の変更や利用者サービスを損ねないような節電に取り組み、光熱費を抑えるなど経費削減の努力を図った。

### (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		【参考】R4年度	R5年度	R6年度
利用料金収入 (駐車場)	予算	6,000 千円	7,920 千円	8,140 千円
	決算	7,608 千円	7,874 千円	8,175 千円
利用料金収入 (貸室等)	予算	1,300 千円	1,980 千円	2,035 千円
	決算	1,362 千円	1,833 千円	1,648 千円
利用料金収入 (合計)	予算	7,300 千円	9,900 千円	10,175 千円
	決算	8,970 千円	9,707 千円	9,823 千円

収入		【参考】R4年度	R5年度	R6年度
その他収入 (農林ショップ 売上)	予算	73,710 千円	102,960 千円	105,820 千円
	決算	72,145 千円	73,917 千円	69,035 千円
その他収入 (農林ショップ 粗利)	予算	7,500 千円	13,000 千円	13,500 千円
	決算	8,850 千円	9,017 千円	8,139 千円

### ① 収入増に向けた取組

指定管理者のノウハウを活かし、季節の花をテーマとしたマルシェイベントの開催やシルバニアファミリーとのコラボレーション、地元団体を誘致したステージショー開催により施設利用者の増加と駐車場収入の増加を図った。駐車場の利用料金収入については予算比 100%を超え、成果が得られた。

貸室等の利用料金収入が減っているのは、展示ホールの空調故障により一時利用できなかったためである。(現在は修繕済み)

農林ショップについては、市内生産者の農産物の販売や生産者即売会などのイベントを行い、集客を図ったが、エアコンの故障・修繕による休業もあり前年度よりも収入を減らした。今後の収入増の工夫に期待する。

### 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。

#### ① 合理的な人員配置

管理責任者や副管理責任者の元で各種業務において適切な資格・免許保持者を配置し、合理的な人員配置が行われている。

#### ② 職員の資質・能力向上を図る取組

管理責任者による個人面談をはじめ、OJTによる指導、eラーニングによる「ハラスメント研修」「コンプライアンス研修」「情報セキュリティ研修」「安全衛生研修」「接客サービス研修」「電話応対向上研修」、有識者による樹木剪定研修など各種研修に取り組んだ。

#### ③ 地域や関係団体等との連携・協働

当施設は、市の直営時から展示ホールを利用した花木の愛好団体による展示会等を引き続き開催している。

また、屋外の芝生広場・ふれあい広場を利用し、近隣幼稚園や小学校等の遠足の場所として親しまれている。

そのほかにも、職場体験やスポーツ団体・大学生などボランティアの受け入れ、指定管理者を導入している施設とアサギマダラのスタンプラリーに取り組み連携を図っている。

#### (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を守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

展示ホール等施設利用や自主事業などの管理運営ならびに経理状況に際して取得した個人情報について、関係法令を理解し、適切に整理、保管を行っている。

② 平等利用に関する配慮

休憩用のテーブル・椅子、貸し出し用のベビーカー・車椅子を設置し、子供から高齢者までが平等利用できるように配慮している。

③ 該当なし

④ 収支状況

施設の管理運営（指定管理業務）に係るモニタリングを市が実施しており、収支の内容に不適切な点はないことを確認している。

⑤ 安全対策

日常的な巡回や点検により施設の不具合の早期発見に努めている。発見された不具合に対しては、速やかに市に報告され、指定管理者と市が協力し対処しており、バリケード設置や軽微な修繕等適切な対応がなされた。

⑥ 防犯、防災、危機管理体制

園内を定期的に巡回、避難訓練の実施、消防設備の更新など適切な危機管理体制であった。

⑦ 事故発生時や非常災害時の対応

園内での事故や災害の発生は無かった。台風や大雪、大雨の際は、市と協議の上、利用者の安全を考え休園措置をとった。

【総合評価】

[所見]

- ・総合農事センターの基本方針は①農業の振興、②市民と農業の接点、③憩いの場の3つである。このうち、②③を指定管理者に委託している。指定管理者は、これらを実現するため、適切な植栽管理、花の寄せ植え講座・農業体験を実施している。また、幼稚園の遠足を受け入れるなど、地域連携の取り組みも行われており、市民の憩いの場としても親しまれている。動物とのふれあいや四季折々の草花は利用者からも好評であった。魅力あるイベントを展開し来園者を確保することで、諸経費が増加する中でも黒字経営を図っていることは評価できる。
- ・以前から好評を得ているバーベキューガーデンやドッグラン、動物のエサやり

体験に加え、親子をターゲットにしたマルシェや季節の花をテーマとしたイベントに取り組み、にぎわいづくりを行い、駐車場利用料金を前年度から増やすことができている。加えて、来園者の満足度も目標値 96%を上回る高い水準となっている。

- ・施設の管理運営、平等利用、安全対策等について、適時、市と連携しながら一定の水準で行われている。

- ・前年度より施設利用者数を増加させ、要求水準を満たすことはできたが、施設利用者数目標の90%という結果になった。直売所も市内産の農産物販売や生産者即売会は好評を得ているが、直売所の売り上げは、設備のトラブルによる休業もあり前年度より減少した。

#### **[今後の対応]**

今後は「食と農」に関する直売所でのイベントや指定管理者のノウハウを活かした取り組みによるさらなる施設魅力向上とにぎわいの創出、利用者数の増加に期待する。