

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	企画振興部観光・地域局観光・地域振興課
評価対象期間	平成21年4月1日～平成25年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	大分県長者原オートキャンプ場 大分県長者原園地	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	所在地	玖珠郡九重町田野267-18 玖珠郡九重町255-7		
	設置目的	県民及び県下を訪れる観光客に健全な休養の場を与え、もって健康の増進と福祉の向上を図る。		
指定管理者	名称	株式会社おおいた観光サービス		
	代表者名	代表取締役 奥村伸幸		
	所在地	別府市新港町942番5号		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンプ場等の施設及び設備の利用に関すること</li> <li>・キャンプ場等の施設等の維持管理及び修繕に関する業務</li> <li>・キャンプ場等の利用の受付及び案内に関する業務</li> <li>・キャンプ場等の利用の許可に関する業務</li> <li>・キャンプ場等の利用の促進に関する業務</li> </ul>			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	21年4月1日～26年3月31日(5年間)			

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	40		20
(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。	20	2	8
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。			
【評価の理由】			
<p>○ 24年度の利用者数は、5,163人と、23年度(5,859人)と比べ696人減少している。これは、7月以降九州北部豪雨や台風等の影響を受けたものである。天候不順や近隣に温泉施設などがオープンした影響などもあり、利用者数は指定管理期間中を通じ年々減少している。目標値は、平成19年度の利用者数ピーク時の水準で設定されているため、達成率は5割程度である。(目標値はH21年度10,974人→H24年度11,822人と年々増加するよう設定)</p> <p>○ 施設の快適な利用のため、管理棟内の展示、配置を大幅に見直し、子どもの作品を展示したり、利用者が快適に過ごせるような空間づくりに取り組んだ。また、利用者の満足度を高めるために、周辺の自然環境などを生かした魅力的な自主事業を開催し、リピーターの獲得につながった。</p> <p>○ スタッフブログのほか、フェイスブックページを開設し、イベントの広報を行ったり、施設の四季折々の写真を掲載するなど、情報発信に工夫した。また、アウトドア関連用品や小さい子ども向けの野外で遊べるグッズなどを管理棟内で販売し、利用者の利便性を高める取組みを行った。</p>			

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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。</p>	20	3	12
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 利用者アンケートの結果は、職員の接遇について、75%が良いと回答しており、高い満足度が得られているといえる。23年度は管理棟内にアンケートを設置していたが、24年度からは、受付時に配付するほか、各ケビン内にも設置し、より多くの声が集まるよう努力を行っていることは評価できる。また、アンケート回答者には、指定管理者が近隣で経営する温泉施設の入浴券をプレゼントするなどしたことにより、回収率が増加した。</p> <p>○ 利用者の意見、要望については速やかに対応し、遊具の貸し出しや、近隣観光施設の情報提供など、サービス向上につながる取組みを実施している。施設利用者のブログなどにも、施設の管理状況について、賞賛される書き込みが見られるなど、質の高いサービスを提供している。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		22
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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組みがなされ、その効果があったか。</p> <p>②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について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。</p> <p>③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	20	4	16
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 県の委託料がないという状況にもかかわらず、経営努力により指定管理期間中の全ての年度において黒字となっていることは高く評価できる。</p> <p>○ ケビン内の清掃や、施設の芝刈り、草刈りや樹木の管理を直営で行うことで経費の節減に向けて努力した。</p>			

(2)収入の増加	10	3	6
①収入を増加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。			
【評価の理由】			
○平成24年度の利用料金収入は、利用者数の減少により、23年度の17,536千円から16,594千円(5.6%減)となっているが、経費節減に努め、効率的な執行が行われたことから、黒字決算となっていることが評価できる。			
○JR筑肥線車内への広告掲載や、(財)大分県東部勤労者福祉サービスセンターピアワーク通信に広告を掲載したほか、九重夢吊り橋等近隣観光施設や道の駅等へのパンフレット配布など、広報活動に力を入れた。広告を見ての問い合わせが増加するなど、効果が見られた。			
○「星空観察会」や「木工教室」「クッキング教室」など、子どもや家族向けの自主事業を多く開催し、入場料等収入を増やす取り組みを行った。			
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み	30		21
(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。	15	3	9
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。			
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
【評価の理由】			
○2名の常勤職員に加え、繁忙期には、近隣関連施設の職員や嘱託職員、本社職員と連携し、十分な管理運営が行えるよう工夫を行っている。			
○職員の施設や能力向上を図るため、消防職員講師による緊急救命講習の受講や、社内の人権研修等を行った。			
○地元観光協会の実施した登山道整備やミヤマキリシマ保護活動、県民一斉ゴミゼロ大行動に参加するなど地域との連携を図っている。より一層、地域と一体となった施設の管理運営を期待したい。			
○自主事業のなかで、地元飯田農協女性部を招待して料理教室を開催し、地域との交流を深めた。			
(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など			
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。			
②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。			
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	15	4	12
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管理物件の修繕や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、防災対策等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。			
【評価の理由】			
○関係規則等については、適正に労働基準監督署に届出されており、関係法令は遵守されている。			
○施設の予約者名簿は、特定の職員しか閲覧できないよう管理されており、個人情報保護ための対策は適切に実施されている。			
○施設の管理については、毎日の巡回、点検において、異常の早期発見に努めている。軽微な修繕については、指定管理者によって迅速に行われており、異常箇所の県への報告も速やかに行われている。			
○九州北部豪雨後は、ただちに施設内の点検、危険箇所等の調査を実施し、災害時の対応も適切である。			

## 【選定委員の意見】

県の委託料が無いという状況に関わらず、経営努力によって黒字となっていることは高く評価できる。現在の広報活動に加え、オートキャンプ場の利用促進のために、アウトドア用品店等民間事業者と連携したより一層の情報発信など「利用者像」を意識した細かく適切な広報活動を展開していくことも望まれる。地元との連携を図り、より地域と一体となった管理運営を期待したい。

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	63	評価ランク(A~E)	C
--------------	----	------------	---

## 【評価の理由】

- 平成20年度の指定管理者公募の際に、利用者数が10,000人台というH19年度のピーク時の値をもとに目標指標を設定したが、その後、不況やアウトドアブームの沈静化、ウオン安円高等による韓国人旅行者の減少により全国的なキャンプ人口は減少した。長者原オートキャンプ場においても、利用者数が目標値を大きく下回ることとなった。しかし、東日本大震災や、九州北部豪雨などの影響で予約が減少したなか、委託料がない状況で、指定管理期間中の収支が全て黒字で終了していることは高く評価できる。
- 周辺の自然環境を生かした、幅広い年齢層に向けた自主事業を充実させ、利用者の満足度を高める取り組みを行った。
- 利用者から、施設職員の待遇や管理について、アンケート結果や、利用者の個人ブログに非常に良かったと書き込まれるなど、高い評価を得ており、職員のきめ細かいサービスが提供されているといえる。

## 【今後の対応】

- 今後の課題としては、キャンプ場利用者のニーズ把握に努め、より効果的で利用者視点に立った自主事業を開催すること、より多くの利用者の声を集め業務の改善につなげることができるよう、アンケートの回収方法や、調査項目の充実等の改善が望まれる。
- 冬期の利用が著しく少なく、県内からの利用者が少ないため、イベント等の充実、県内在住者への広報活動の強化等、現状を改善するための新たな取り組みを図って欲しい。

## 【指定管理者評価部会の意見】

- アウトドアブームの沈静化、ウオン安円高等による韓国人旅行者の激減など、外的環境の変化はあったものの、目標指標である利用者数を大幅に下回っている。環境の変化に応じて、韓国以外のアジア圏や県内の利用拡大など、既存概念にとらわれない幅広い集客の取組が求められる。
- 県からの委託料がないという状況にもかかわらず、指定管理者の関連事業との一体管理によるコストダウンにより、黒字経営を維持していることは評価できる。
- 利用者アンケートのサンプル数は少ないが利用者の評価は高く、その後の対応も含めてサービスは良好と評価できる。