

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	生活環境部 自然保護推進室
評価対象期間	平成28年4月1日～平成29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
	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	有限会社吉武建設		
	代表者名	代表取締役 吉武 勝広		
	所在地	玖珠郡九重町松木4264-1		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ場等の施設及び設備の利用に関すること ・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 ・キャンプ場等の利用の受付及び案内に関する業務 ・キャンプ場等の利用の許可に関する業務 ・キャンプ場等の利用の促進に関する業務 			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成26年4月1日～平成31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	
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
	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)。
	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。
	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。
	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】 平成28年度の利用者数は5,645人であり、目標人数(6,700人)に及ばず、平成27年度(6,715人)と比べ1,070人減少している。4月に起こった平成28年熊本地震によりキャンセルが相次ぎ、その後の風評被害により、4月～9月の6ヶ月間の利用者数を平成27年度と比べると、44%も減っている。 樹木の伐採や芝刈り、園地駐車場の巡回を行うなど、施設の適切な管理に努めていることが評価できる。 昨年好評だったヤマメのつかみどりや、指定管理者自らが作った石釜でピザを焼く教室など特色あるイベントを開催し、利用者からは「来年もイベントに参加したい」「家族でまた来たい」という声があることから、リピーターの増加に繋がるものであり、評価できる取組内容となっている。

各種広報や情報発信を実施した結果、インターネットや雑誌、パンフレットなど様々な媒体がきっかけとなって利用者が増加しており、評価できるものである。

- ・「キャンピングカーフェアinサンメッセ鳥栖」「夏山フェスタ」のイベント時に出席し、広報活動を行った。
- ・「ジャパンキャンプラリーin九州」「ファミリーキャンピングくじゅう」などのイベントを協賛し、集客に努めた。
- ・テレビ放映による情報発信を行った。(OBS旬感3チャンネル)
- ・各種雑誌やパンフレット、インターネットサイト等を活用した情報発信に努めた。(モグモグ夏号、walkerplus、るるぶ.com、日本オートキャンプ協会)
- ・近隣の観光施設(朝日台レストハウス・岡島牧場・九州芸術の杜・慈恩の滝サービスエリア等)や最寄駅、道の駅にパンフレットを配置した。
- ・県外でのアウトドア関連ショップでパンフレットを設置した。(ロゴストリアス久山、スノーピーク大宰府)

(2) 利用者の満足度

- 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。
- 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。
- 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- 利用者への情報提供が十分になされたか。
- 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】

当該年度のに施設利用者へのアンケートを実施した結果、職員の印象、清掃状況、施設の状況について約93%以上が「良い」と「やや良い」と回答し、「やや悪い」または「悪い」の回答は1%以下である。売店の品種・数については、約77%が「良い」、「やや良い」と回答し、「やや悪い」の回答は2%であり、全体的には利用者の高い満足が得られていると言える。

「温泉があったらいい」という声を受けて、近隣の温泉施設を案内したり、「枕がかたい」という声に対しては、やわらかい枕を導入したりするなど利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされた。

夏場の虫対策として1日3回掃除したり、平成27年度から継続して行っているカーテン、食器類の漂白、打ち上げ花火の禁止の注意喚起のためのパトロールなど、利用者から寄せられた苦情や要望に対して速やかで十分な対応が行われた。

キャンプ場の概要だけでなく、ケビン棟の空き室状況や周辺施設についてもホームページで公開している。電話での問い合わせに対しては、イベント情報や季節の情報などを伝えるなど、利用者への情報提供が十分になされた。

利用者の要望に応じて、テント設営、キャンプファイヤー、火おこしなどに協力し、アウトドア初心者でも快適に施設を利用できるよう努めている。また、マップやパンフレットを常備し、近隣の温泉や観光、登山道などの情報提供を実施するとともに、売店やレンタル用品の充実にも努めている。その他、子どもたちが楽しめるよう、星座観察用の星座表配布や遊具の販売を行うだけでなく、ボールやバトミントンの貸出しを行うなどきめ細かなサービスの提供に努めており、アンケート結果より利用者の満足度が高いことが分かる。

受付時にサイトナンバーカードを渡して帰りに受付に立ち寄ってもらうよう工夫するとともに、27年度から継続して行っている毎朝ケビン棟やテントをまわり片付けをしているお客様に呼びかけをおこなった。また、アンケート回答者にキャンプ場の写真入りポケットティッシュをプレゼントし、サービスの維持・向上するためのアンケートの回収率の向上に努め、回収結果を施設の運営に活かしていることが評価できる。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

- 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。
- 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。
- 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【所見】

平成28年度の支出額は15,419千円と、27年度の18,238千円から減額となっている。人件費については、利用者の増減に伴い、適宜、芝刈り、草刈り専門のパートを雇用し、費用削減を行っている。平成27年度から継続実施している廃棄物の処理については、毎日職員での分別確認を徹底することで、委託料の減額に繋がっている。

ケビン内の清掃や施設の芝刈り、草刈り、樹木の管理等を事前計画を立て、直営で効率的に行っている。

(2)収入の増加

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。

【所見】

地震の影響により利用者が減った中で、積極的にパンフレットの配布依頼をしたり、昨年度好評であったヤマメのつかみどりや石窯ピザ体験など特色のあるイベントを実施し集客に努め、10月～3月の利用者数は前年度よりも536人増え、収入も約11万円増えている。

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

(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況

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。

職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。

地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

【所見】

繁忙期には臨時職員やパート職員を活用するほか、繁忙期以外に職員の休日を入れ、効率的な人員配置を行った。

「危険箇所確認」「イベント安全確認」「利用者への対応」「冬季対策」等をテーマとする職員研修を開催し、職員の資質・能力の向上に努めた。

地元観光協会に所属するとともに、地元ボランティアで編成される「公私隊」に参加し、木道階段の修復やミヤマキリシマ保全活動、タデワラ湿原の野焼き、草刈を実施するなど、地域と連携しながら自然環境に配慮した取組を実施した。また、くじゅう観光連盟主催の山開きの準備に協力し地域に貢献した。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

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。

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。

利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。

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。

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。

防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。

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】

時間外労働、休日労働や変形労働時間制などについては、労働関係法令に基づき、適正に労働基準監督署に届出するなど、関係法令を遵守している。

利用者の個人情報が記載された書類については、鍵のかかった管理庫に保管するとともに、処分の際はシュレッダーにかけるなど管理を徹底するとともに、職員に個人情報保護を随時指導している。

車いすの利用者については、予約時に車椅子の利用可能なスロープのあるケビンを案内し、快適な利用環境を提供するなど、利用者が平等に利用できるよう配慮している。

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。

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、異常箇所の件への報告も速やかに行われている。

安全管理マニュアルを策定し、事故の未然防止や緊急時の対応方法を定め、職員に周知徹底することにより、危機管理体制を整えている。

予約者に対し、台風や雪の情報を事前に通知し、被災の未然防止に努めた。またビジターセンターと連絡を密にし、登山者に対し、技量に応じた登山ルートをアドバイスするとともに、登山届の提出を呼びかけるなど、利用者の山岳事故防止に努めた。

【総合評価】

【所見】

施設利用者の満足度が非常に高く、リピーターが増えている。職員のおもてなしに加え、子どもも楽しめるイベントが好評であり、家族でまた来たいという声も多い。ホームページでは季節の情報や地震情報などをすぐに掲載するなど情報発信に努めており、ホームページを見て初めて来た利用者も多数いることは評価できる。施設の管理については、毎回の巡回、点検において、異常の早期発見に努めるとともに、必要な対応を迅速に行っており、高く評価できる。

ホームページから「予約受付をしない」という文言を削除し、予約の問い合わせや質問についてインターネット媒体で受け付けるなど、日中連絡が取りづらい利用者への配慮がなされた。また、突然の外国人利用者については多言語コールセンターを利用するなどの速やかな対応がなされたことは評価できる。

【今後の対応】

フェイスブックでの情報発信が少なく有効に活用できていないため、家族以外の層の利用者の増加に努める必要がある。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 熊本地震の影響により、平成28年度の利用者が大きく減少(H27:6,715 H28:5,645)していることは理解できる(九重地域全体の観光客が減少している)。
- 2 一方で、インターネットや雑誌などの各種広報媒体の活用やアウトドアイベントのブース出展等による積極的な広報活動は高く評価できる。

【意見】

- 1 魅力的なロケーションにある施設であり、インバウンドへの対応が求められる。特に個人客へのPRや受入のための職員育成、インターネット予約の導入など予約方法の多様化といった改善も必要ではないか。
- 2 冬期等の閑散期対策として、企業の社員研修の受入れなど、利用方法の拡大検討を行うべきである。
- 3 平成10年の開設後20年近くを経過しており、施設の魅力アップと地域の活性化を図る観点から、温泉採掘など施設の大幅なりニューアルを検討すべきではないか。