

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	土木建築部 公園・生活排水課
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	大分スポーツ公園及び高尾山自然公園	施設種別	スポーツ
	所在地	(大分スポーツ公園)大分市横尾1351番地ほか (高尾山自然公園)大分市横尾4225番地ほか		
	設置目的	県民のスポーツ振興及び健康増進を図る。		
指定管理者	名称	株式会社 大宣		
	代表者名	代表取締役社長 朝倉 弘美		
	所在地	大分市東春日町1-8		
指定管理業務の内容	公園施設の維持管理及び修繕に関する業務 都市公園の利用の受付及び案内に関する業務 都市公園施設の利用の許可に関する業務 都市公園の利用の促進に関する業務 地域、NPO等との連携に関する業務 ネーミングライツパートナーシップ事業に関する業務			
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～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	<p>施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み</p> <p>(1)施設の設置目的の達成</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <p>平成28年度の利用者数は1,144,627人で平成27年度の1,153,427人に対し99.3%であり、平成26年度からの目標指標1,220,000人に対しては93.8%となっている。</p> <p>利用者数の減少(前年度比 8,800人)の原因は平成28年4月の熊本地震の影響により、イベント等が中止になったことによる減少、12月からの屋根改修工事による減少などのためである。しかし、大規模イベントである木下大サーカスの誘致により、公演期間中の12月から2月は約11万人の観客数があった。</p> <p>指定管理者が行う自主事業として、テニススクール(平成19年度から)、硬式野球初心者教室(平成21年度から)、そば道場(平成22年度から)及び陶芸塾(平成25年度から)を開催し、利用者の方に喜ばれている。</p> <p>テニス教室は初心者からジュニア育成強化まで5つのコースがあり、217人の生徒が受講している。</p> <p>硬式野球初心者教室は、軟式野球から硬式野球への移行をスムーズに行うために中学3年生を対象に実施しており、教室の卒業生が甲子園選抜高校野球大会に出場するなど効果が現れている。</p> <p>そば道場は参加者に好評で6か月の予定期間を過ぎても継続を希望する人が多い。</p> <p>陶芸塾は4年目に入り、初心者とは思えない作品に仕上げる受講生も出てきている。</p>

サービス改善提案事業として誘導サインの充実及びインターネットからの利用予約などに取り組んでいる。館内サインの充実は、利用者アンケートでも指摘があり、大分銀行ドーム内及び公園全体で、利用者が迷いやすいところに案内看板を設置している。インターネットからの利用予約については、個人利用が多いテニスコートについて予約システムを導入して利用者の利便性の向上を図っている。

大分スポーツ公園の情報発信を図るためこまめにホームページの更新を行っている。
 なお、ホームページのアクセス数は、平成27年度の183,597回から平成28年度は171,995回となり前年対比93.6%となっている。
 平成27年度の12月からフェイスブックを始め、28年度4月時点では「いいね」の数が45個であったが、28年度3月末時点では98個と数を伸ばしている。こまめに更新を行うことで多くの情報が発信され閲覧者が増えたと考えられる。

(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】

施設利用者アンケートを行っており、「目安箱」と名付けた随時の意見受付をはじめ、ドーム等の利用者アンケート(平成28年度636人)及びテニスコート利用者アンケート(215人)を行っており、より多くの利用者からきめ細かに意見を聞く体制をとっている。

利用者アンケートの結果、利用の感想(平成28年度)は「大変良い」及び「良い」の評価が83%となっており、職員の対応を中心に、施設利用者の満足度は高い。
 また、調査結果を分析して、運営上の課題をワーキンググループ等で把握することにも努めている。

アンケートの結果については、ホームページにおいて公表している。

利用者からの意見・苦情に関しても、指定管理者のみでできることにはすぐに対応し、県との協議や報告が必要なものについてはすぐに協議、報告が行われている。

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】

ドームに設置されているエレベーター7基のうち2基は、施設の利用上、問題がないため常時停止しており、館内の照明も不必要なものはこまめにスイッチを切るなど、省電力に努めている。

管理運営業務の一部(清掃、設備管理、警備、芝生管理等)を専門のパートナー企業に再委託して連携を図ることにより、全体として効率化を図り、経費の節減に努めている。

職員及び防災センターの設備管理担当者、警備担当者が公園内の巡回の際の異常の早期発見そして早期対応することにより、後手の対応による無駄な出費を防ぎ、経費の低減に努めている。

公園内の草刈り・草取り作業の一部をボランティアに行ってもらうほか、指定管理者のスタッフが毎月1回、自ら草刈りを実施することにより、管理経費の削減に努めている。

<p>(2)収入の増加</p> <p>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。</p> <p>【所見】 熊本地震の影響は大きかったが、平成28年度の施設使用料等収入は74,289千円で平成27年度の72,633千円に比べて1,656千円増加している(前年対比102.3%)。地震の影響により下がると思われた収入が増加している点は評価される。 今後も、全国大会、九州大会、各種スポーツ大会、展示会、合宿等の誘致の積み重ねにより収入確保に努めていく。</p>
<p>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</p>
<p>(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <p>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。</p> <p>職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。</p> <p>地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p> <p>【所見】 指定管理者として施設の管理運営に当たる人員は、(株)大宣の社員19人であるが、そのほか(株)メンテナンス、雪印種苗(株)、(有)フーディーズなど、パートナー企業の人員も常時ドームに詰めており、30人を超える人員がスポーツ公園の日常の管理運営に当たっている。 職員の資質向上のため、各種資格の取得を推奨している。職員の希望も考慮のうえ、体育施設管理士、体育施設運営士、防火管理講習、防災管理講習などの資格を取得している。平成28年度から資格が更新制となったので更新手続きを行った。 NPO法人、地元自治会、ボランティアグループなど10団体で「大分スポーツ公園サポーターズクラブ」を組織し、清掃活動、花壇の整備、自然観察会など活発に活動しており、指定管理者と連携・協力して管理運営業務を行っている。 地域との連携を図るため、地元中学の職場体験学習や高校生の清掃活動、企業のボランティア活動を積極的に受け入れている。</p>
<p>(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。</p> <p>事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。</p>
<p>【所見】 個人情報の保護、情報公開、文書取扱等について法や条例に基づき諸規定を整備している。 毎月1回全体会議を開催し、必要事項の伝達などを行っている。また、AEDの取り扱いなどに習熟するため普通救命講習にも力を入れている。 施設の安心、安全を図るため、県と共同で安全管理マニュアルを制定し、定期点検(1か月点検、3か月点検、イベント後点検など)を行うことにより、公園内の安全を図っており、管理瑕疵による事故は発生していない。 利用者の安全を図るため施設賠償責任保険に加入し、万一の事故に備えている。 施設の利用に当たっては、施設ごとに各種大会の優先順位を定め利用計画を決定している。一般の利用希望者について希望が重複した場合は抽選により利用者を決定している。 毎日午前と午後1回ずつ、職員2人体制で高尾山自然公園及びスポーツ公園全体を巡回し危険箇所がないかどうかを点検している。この巡回により、公園内の事故を未然に防ぐ体制をとっている。 スポーツ公園が南海トラフ地震などの大規模震災時の広域防災拠点に指定されたため、大分県防災訓練等の各種訓練や資機材保管等について指定管理者として協力している。それとともに、平成28年4月の熊本地震の大規模災害発生の際は物資の発送基地として役割を果たした。</p>

【総合評価】

〔所見〕

平成28年度の利用者数は1,144,627人で目標指標の1,220,000人を75,373人下回っている(93.8%)。

利用者満足度調査にも真摯に取り組んでいる。

28年度は、ドーム等のアンケート636人、テニスコートアンケート215人、合計851人の方々から意見をいただいております、サンプル数としても十分である。

結果においても83%の方から良い以上の意見をいただいております、お客様に満足していただいているものと考えられる。

またアンケート結果についても、その詳細をホームページに公表して、ひとつひとつの要望に適切に対応している。

NPO法人、地元自治会、ボランティアグループ、近隣の学校、企業等と協力して清掃活動、花壇の整備、自然観察会等、活発に活動しており、地域との連携が保たれている。

広域防災拠点に指定されたため、4月の熊本地震においては援助物資の集積地としての役割を求められた。このため、大銀ドームでのイベント実施に制約を受けることもあったが、防災拠点としての責任を果たすことができた。

〔今後の対応〕

平成28年度の大規模イベントとして、12月から2月の間、木下大サーカスが公演され、期間中112,000人の観客を集めたが、全体の利用者数の目標である122万人はクリアできなかった。原因として4月に起こった熊本地震の影響が非常に大きいと思われるが、今後とも大規模イベントの誘致に力を入れたい。

大分スポーツ公園は平成13年の供用開始から15年が経過し、これからの経年劣化等による大規模な改修が必要となるが、指定管理者には今後とも利用者の安全確保を第一に日常点検の徹底と不具合箇所の早期発見、早期対応(指定管理者で対応可能なものは修繕、対応不可能なものは県への報告)をお願いしたい。工事によっては、屋根の塗装工事のように長期間にわたる場合もあるため、イベントの開催に制限を受けることもありうるが、安全対策に万全を期するとともに、イベントとの調整にも十分に配慮する。

ドーム西駐車場においては屋内スポーツ施設の建設工事が、平成29年度から本格的に始まる予定。2年後の完成、供用開始を見据えて工事を実施しており、大分銀行ドームでのイベントと工事(工事車両の走行等)との調整を安全確保に配慮しながら慎重に対処している。

平成31年にはラグビーワールドカップが開催される。平成28年度は組織委員会の視察や芝生の整備工事などが急ピッチで行われた。2年後の本番に向け、万全を期して準備作業に取り組んでいる。

【指定管理者評価部会の意見】

〔評価〕

- 1 目標指標である利用者数の減少(H27:1,153,427人、H28:1,144,627人)は、大分トリニータのJ3降格により試合数が減る(H27:22試合、H28:15試合)などの理由があることは理解できるが、外的な減要因をカバーする取組を期待したい。

〔意見〕

- 1 利用者数が回復しない中で、新たな取組を行ってはどうか。
- 2 テストマッチも含めたラグビーワールドカップの開催は、これまでと異なる目線から利用者の利便性の向上を検討できる良い機会となる。案内板の設置など、施設利用が初めての来場者でも困らない対策を講じる必要がある。
- 3 高尾山自然公園の展望台の活用については、立木が生い茂り景色が見えないなどといった利用者の意見とともに、公園管理や里山保全の専門家の意見等を踏まえ、管理の方向性を決定するべきだ。