

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	農林水産部 森との共生推進室
評価対象期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大分県県民の森施設 (青少年の森、平成森林公園、神角寺展望の丘)	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	所在地	大分市大字廻栖野 外		
	設置目的	大分県県民の森における森林の持つ優れた自然を生かして、保健、休養及びレクリエーションの場を提供し、森林に関する学習活動を促進し、その他森林の利用を増進することにより、県民の健康的な生活の確保を図るとともに、森林に関する県民の理解を深める。		
指定管理者	名称	公益財団法人 森林ネットおおいた		
	代表者名	理事長 重本 悟		
	所在地	大分市大字古国府字内山1337番地の15		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・青少年の森、平成森林公園、神角寺展望の丘で行う学習活動等の指導、施設の提供、森林レクリエーション等に関する事</li> <li>・施設の維持管理及び修繕に関する事</li> <li>・施設の利用受付及び案内に関する事</li> <li>・施設利用の許可に関する事</li> <li>・施設利用の促進に関する事</li> </ul>			
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	
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。	
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】	
○ 目標指標としているキャンプ場等の有料施設の利用件数については、H30年度は4,959件と対前年比133%と伸びており、毎年増加していることは評価に値する。	
○ 指定管理者として、従来の新聞や情報誌への広告掲載に限らず新たな情報発信手法について情報収集を行い、ホームページを改修し、利用者目線にたった情報発信(桜、ラベンダーの開花状況やキャンプ場の空き状況等)を行い、また、更新回数も増加させたほか、SNS活用やポスティングなど、新たな取り組みを積極的に行っている。	
○ 県が指定管理業務として義務づけた計14回のイベント及びサービス改善提案事業に採用した年3回の「森のセラピーツアー」に加え、自主事業として各種イベントを積極的に開催しており、中でも「さくら祭り」や「紅葉ウォーキングイベント」では、それぞれ約470人、約260人の参加が毎年ある等、継続的な開催によるリピーターの獲得に繋がっている。また、近隣に飲食ができる場所のない青少年の森展示館の空きスペースを活用し、森林のカフェを提供し、利用者へのサービス向上の取り組みも行っている。	
○ 県民の森施設は青少年の森、平成森林公園、神角寺展望の丘の3施設で構成されており、これらの施設は3本の縦貫林道で接続されているものの、施設毎の距離が遠く、青少年の森内の施設であるサイクリングセンターから展示館までの移動だけでも15分かかり、連携を取りにくい条件であるが、管理事務所でのイベントに合わせ展示館で木工教室を開催するなど、周遊してもらうための仕掛けをする等の取り組みをしていることは評価できる。	

(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】

- キャンプ場利用者及びイベント参加者にアンケートを実施し、満足度や意見の把握を行っており、総合評価は、「ほぼ満足」と「満足」の合計が全体の9割(キャンプ場利用者:97%、イベント参加者:88%)となっている。1,000人以上の不特定多数が参加するラベンダー祭りでもアンケートの回収率も50%をこえており、利用者から概ね好評価を受けていると判断できる。
- アンケートを通じて把握した利用者意見について、職員間で共有する体制を整備するとともに、事案に応じて、指定管理者自ら又は県による対応等により、当該意見への対応を行っている。
  - (指定管理者による対応例)
    - ・イベントの開催場所や施設の場所がわかりにくいとの声に対し、イベント毎に簡易看板を設置。
    - ・野外トイレの床が凍結しており、滑って危ないとの声に対し、滑り止めを設置。
  - (県による対応例)
    - ・和式トイレは使いづらいとの声に対し、順次、洋式トイレに改修中。(H26管理事務所、H27展示館、H29香りの広場)

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。
- ③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【所見】

- 有料施設の利用実績が増加するに伴い経費も増加するはずだが、増加していないこと、また、収支の改善を図りながら、利用促進のための広報等に取り組みその経費を捻出し、H30の指定管理業務の収支は+502,903円(管理業務支出81,418,397円-指定管理委託料81,921,300円)と黒字を確保したことは評価できる。
- 施設の管理を一部直営とすることで、経費の低減を図っている。
  - ・多目的広場の草刈り、ラベンダー園の除草などの管理については地元の住民を雇用して実施
  - ・芝刈りについて、業者委託を減らし芝刈り機を購入して一部区域を直営で実施
  - ・道路管理について、小規模の崩土除去を業者委託とせず直営で実施
- 外部委託を行う場合には、2者以上の見積り合わせを行うことで経費の低減に努めている。

(2) 収入の増加

- 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。

【所見】

- H30年度の年間使用料収入は、3,365千円と、対前年比118%まで伸びており、評価できるものである。
- 自主事業として、展示館の空きスペースを改修した「森林のカフェ」でのコーヒーの提供や県民の森フォトコンテスト入賞作品をプリントしたインスタントコーヒーの販売、キャンプ場での薪やバーベキューセットの貸出し等を行い、獲得した収入を活用し、自主イベントの開催等、利用者のサービス向上に取り組んでいる。(自主事業収入:H26 1,655千円、H27 1,638千円、H28 1,773千円、H29 1,479千円、H30 1,828千円)

## 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

- 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。

## 【所見】

- 通常の管理業務や小規模のイベント実施については必要最小限の人員で行っており、また、来場者数の多いイベント(さくら祭り、ラベンダー祭り)開催時には、森林ネットおおいた本部から応援のための職員を多く配置し、人員不足によるサービス低下が発生しないよう、業務量に応じた体制を確保している。
- 他県の類似施設に視察に行くなど、円滑な施設運営やPR手法等についてのノウハウの蓄積に努めるとともに、労務作業員に対して草刈り機・芝刈り機の操作整備等の技術指導を行い、安全対策も行っている。
- 地域や関係団体等との連携や協働を積極的に行っている。
  - ・森林ボランティア団体(NPO・地元公民館等)に対する支援活動。
  - ・大分市が平成森林公園で近年開催しているトレイルラン大会に実行委員として参画。
  - ・大分市のつはる少年自然の家と連携した青少年の森林での学習活動などの支援活動。

## (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保護の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。
- 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防犯や事故等の危機管理体制、防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。
- ⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。
- ⑧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】

- 関係法令は遵守されており、個人情報の保護対策としては、法や条例に基づき、情報公開規定・個人情報保護規定・文書等取扱規定などの諸規定を整備しており、日頃から個人情報保護に努め、漏洩等の事故は発生していない。
- 施設の利用受付にあたっては、施設設置条例及び利用規則等を遵守し、公平・平等な取扱いを行っている。
- 施設点検及び緊急時に対する対応については、安全管理マニュアルを整備しており、毎日、施設点検及びパトロールを実施している。また、地区の生活道にもなっている44kmの管理林道については、台風や豪雨時などで災害が発生する可能性が高い緊急時の際には、迅速に対処し、事故や利用者からの苦情もなく管理されている。
- 野外、特に森林での活動は、スズメバチやマムシ等、利用者の安全の確保が重要である。指定管理者は、通常の巡視に加え、イベントの開催等、団体での利用がある予定されている場合は、会場となる森林等にハチの巣の有無やマムシがないかを事前に確認し、発見した場合は速やかに除去する等、利用者の安全確保に取り組んでいる。

## 【総合評価】

## 【所見】

県民の森施設は山間部に広範囲に点在し、また天候が集客に大きく影響する施設であるため、屋内施設と比較して厳しい管理運営の条件下にもかかわらず、事故等の発生もなく、利用件数及び使用料収入額が順調に伸びている。さらに利用者による満足度調査の結果、満足度が高く好評を得ており、リピーター客の定着が見受けられる。また、森林での活動等に対する安全確保に日頃から努めており、支出面においても適切に履行されていることから、指定管理者として適切に施設の管理運営を行っているとは判断されるため、評価に値する。

## 【今後の対応】

利用件数及び使用料収入額が順調に伸びているが、利用者アンケートではPR不足との指摘もあることから、施設のさらなる利用促進を図るため、今年度に完成予定の大分川ダムや道の駅等周辺施設への観光客を県民の森に呼び込むための働きかけを行う等、県と指定管理者が一緒になって取り組んでいく必要がある。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 幅広く意見収集するために、アンケート回答者にくじ引きをして粗品を贈呈するなどの工夫をし、利用者の意見を施設の改善や運営に活かそうとしている姿勢は評価できる。

【意見】

- 1 ウェブサイトがスマホ対応になっていないので、改善するべきである。
- 2 ホームページで知りたい情報がすぐに見つからない。アクセス方法や広い敷地内のマップなど、まだ利用したことのない潜在的な顧客を喚起できる情報発信が必要。カテゴリー化するなどして、使いやすさ、見やすさをもっと工夫してほしい。
- 3 アンケートを細かく取っていて、回収率も高い。今後は年代別の利用状況も分析に加えるなど、得た情報をクロス分析をすることで、優先順位のついた改善策を見だし、利用者増加につなげてもらいたい。

【施設所管課に対する意見】

- 1 コテージが1棟しかなく、予約が取りにくい。需要が高いと思われるので、増設できないか。