

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 地域農業振興課
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	大分農業文化公園及び大分県都市農村交流研修館	施設種別 農林業振興
	所在地	杵築市山香町大字日指1番地1	
	設置目的	(大分農業文化公園) 豊かな自然と親しみながら農業・農村の文化等に関し学習する機会を提供することにより、農業・農村及び自然環境に対する県民の理解を深めるとともに、新しい農業・農村づくりに資する。 (大分県都市農村交流研修館) 都市と農村との交流の促進を図るとともに、農村女性の能力の開発及びネットワークの形成に資する。	
指定管理者	名称	(公社)大分県農業農村振興公社	
	代表者名	森本 亨	
	所在地	大分市舞鶴町1丁目4番15号	
指定管理業務の内容	①施設等の利用、農業・農村に係る情報の提供、都市と農村との交流の促進、研修に関する業務 ②農業文化公園及び都市農村交流研修館の施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ③農業文化公園及び都市農村交流研修館の利用受付及び案内に関する業務 ④農業文化公園及び都市農村交流研修館の利用の許可に関する業務 ⑤農業文化公園及び都市農村交流研修館の利用の促進に関する業務 ⑥その他知事が特に必要と認める業務		
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし		
指定期間	平成28年4月1日～令和3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】

(大分農業文化公園)

- 平成30年度の入園者数は239,154人と目標指標330,000人に対する達成率は72.47%であるが、前年度と比較しても22,336名減少している。これは一番のかき入れ時であるGWの悪天候と7～9月に夏の異常な猛暑の影響があったことが大きな要因として挙げられる。一方で、売上額については、200万円程増加し、売上単価も過去10年で一番高いものとなった。
- 豊の国物産館内に「ふれあい市場」を新設し、来園者に旬の地元野菜などを提供し、消費者と地元生産者が交流する場を創出するとともに、地域の農業者の支援を行った。また、宿泊施設のネット予約を開始したことで、利用者への利便性が向上、職員の負担が軽減した。ネット予約の反響が大きく、通年営業を停止しているコテージを臨時で営業し、入園者数自体は減少しているが、宿泊者数は増加した。(売上は約100万円増加)
- キャンプ場利用者(モンベル会員)に物産館のサービス券を配布したり、他施設利用者にもイベント・講座情報の告知を行った。大規模イベントに合わせて、当日参加型の講座を開催し、相互に連携を図った。
- 営業・広報活動としては、今年度は所管課と一緒に北九州のマスコミ及び大企業に企業訪問をし(約10社)、企業の組合と連携し、バスツアーの実施へとつなげた。令和元年度にも他の団体からバスツアーに組み込みたいとの連絡があり、一定の効果が現れている。また、年4回開催しているイベントについては、イベント毎のチラシ・ポスターを作成し、福祉施設・保育園を始めとした各種団体、また今年度は新たに大分市、別府市の教育委員会や大分県私学協会にも直接出向いてチラシ配布等をお願いするなど、利用促進のための広報活動が継続的に行われていると評価できる。さらに、HP上でイベントや講座開催の案内を行い、開催状況を紹介するとともに、パンフレットを園外の観光スポットや道の駅などに備え置き、積極的な情報発信が行っている。HP内に、動画による紹介コーナー(園内の花や動物)を設け、魅力をアピールした。新たなイベントに取り組むため「花いっぱいプロジェクトチーム」「もみじ谷再生チーム」を発足させ、フラワーガーデン等のリニューアル、50万本のネモフィラブルーフェスタの企画・広報を開始し、次年度に向けた取組みを行った。

(大分県都市農村交流研修館)

- 目標指標については、研修満足度は4.8、定員充足率98.9%と研修満足度の目標4.5、定員充足率の目標95%を大幅に上回っている。利用者数は32,503人で、昨年度の34,068人から1,565人減少したものの、施設稼働率は54.3%で、前年の53.3%から1%増加した。
- 利用者の増加を図る取組みとしては、次のような取組みを行った。
 - ①講座の案内パンフレットを前年度利用者に配布するとともに、県内全域、子育て支援施設に配布をすることで、リピーター及び新規受講者の獲得を図った。
 - ③子供向け体験講座をイベント開催時に合わせた。また、夏休み自由研究向けに特化するなど工夫した。
 - ④主要郵便局(60カ所)、各市役所、JA、公民館などに貸館を積極的にアピールし、パンフレットを配布するなど周知を図った。また、定期的にマスコミ等を訪問し、PRIに努めた。
 - ⑤公園のHP上で、講座の様子を紹介。SNSを活用し、講座の情報だけではなく、講座の様子を紹介することで利用促進を図った。
 - ⑥別室での託児を行うことで、参加しやすい環境を作った。

(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】

(大分農業文化公園)

- 平成30年度入園者を対象にアンケートを実施したところ、30%が「非常に満足」、49%が「満足」、16%が「普通」、3%が「不満」、2%が「非常に不満」という結果であり、95%が普通以上の評価となっている。平成29年度のアンケート結果と比較しても、ほぼ同水準の利用者の満足度が見て取れる。アンケートの集計数は、996件と昨年度の1,228件から232件減少しているため、アンケート回答者に抽選で農林水産物をプレゼントするなどの回答者にメリットがあるような取組が必要である。
- 職員は直接利用者から意見や苦情の聞き取りを行っており、寄せられた要望や苦情は早期解決を図るとともに、朝礼や会議などで情報を共有している。対応できそうな意見・要望等は、PTなどを作り対応している。
- 利用者への情報提供としてはホームページによる施設の紹介、イベント・講座の案内、SNSを活用した情報提供に加え、各種広告媒体(テレビ・ラジオ・新聞・雑誌等)による、イベント・講座の告知活動などを実施してきた。また、企業訪問等の営業活動を通じて情報提供に努めている。
- サービスの質を向上させる取組として、宿泊施設のネット予約導入し、利用者の利便性の向上を図った。効果として、宿泊者数が増加し、例年休業している12月についても、臨時で営業を行った。

(大分県都市農村交流研修館)

- 受講生へのアンケート調査では研修満足度は4.8と目標値の4.5を大幅に上回った。
- アンケートの意見などを受け、新規講座を設けたり、講座の内容を変えるなど満足度の向上に努めている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

- 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】

(大分農業文化公園)(大分県都市農村交流研修館)

大分農業文化公園の経費を低減する取組として、下記のとおり実施した。

- ・パート職員のシフト制と勤務時間の見直し
 - ・軽微な設備の損傷、故障等への職員による対応(遊具や設備等)
 - ・花の苗の育成、栽培、ユンボ等を利用した工事作業もノウハウや資格を持った職員が実施
- 人件費については、一定の効果があり、昨年度比で約60万円ほど削減している。
その他、修繕費等も職員で可能なものについては、職員が実施し、昨年度比で約140万円程削減している。

園内施設の設備保守等の業務再委託については、県にならい複数業者からの入札等を実施し、経費の縮減を図っている。また、清掃業務については、引き続き直営で実施しているが清掃研修会を受講することにより、より効率的に行っている。

(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】

(大分農業文化公園)

- 30年度の施設利用料・飲食・物品販売売上は合計で79,984千円であり、前年度の78,465千円に比べ1,518千円増加している。客単価は334円/人であり、H17年以来もっとも高い客単価となっている。主な要因としては、豊の国物産館内に「ふれあい市場」を新設し、来園者に旬の野菜などの生産物を提供する場を創出したこと、さらには、キャンプ場予約サイトの「なっぷ」と連携をし、ネット予約を導入したことで宿泊者が増加したこと挙げられる。
物産館の売上額については、29年度が29,904千円であり、30年度が34,565千円で4,662千円増加している。キャンプ場については、29年度が3,619千円で、30年度が4,246千円で、628千円増加している。コテージについては、29年度が8,920千円で、30年度が9,976千円で、1,056千円増加している。来場者数は減少をしたものの、売上額を向上させるために、工夫をしていることは非常に評価できる。

(大分県都市農村交流研修館)

- 貸館利用収入は、27年度923千円、28年度757千円、29年度1,075千円、30年度990千円となっており、昨年度から比較すると、85千円の利用収入が減少しているが、施設の稼働状況は、27年度48.4%、28年度48.4%、29年度53.3%、30年度54.3%とこちらも直近4ヶ年で一番高い数値となっており、年々少しずつ増加している。来園者が大幅に減少した割には影響が少なかった。これは、貸館利用の積極的な営業活動を行っていることや受講者のニーズにあった研修をしていることなどが少しずつ成果を上げていると思われる。今後も利用収入・稼働率アップに向け、より一層の営業活動等が求められる。

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

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】

(大分農業文化公園)

- 入園が増える土日祝日や、イベント開催時・GW・夏休みなどの繁忙期に人員を多く配置するなど、業務量に応じた人員の配置をおこなっている。
- 熱中症の予防対策や熱中症になった人への適切な対応方法を学ぶ熱中症予防対策労働衛生教育を受けたり、救急救命講習で、心肺蘇生方法やAEDの使用方法を学ぶ等知識の向上に努めている。
- 地域の幼稚園・保育園の農業体験、別府大学との棚田プロジェクト、農業者・団体と連携したイベントの開催、商品の開発などを行うとともに、地元市と連携した駅伝などのスポーツ大会の開催、企業と連携した農機具展示会の開催など、幅広く連携や協働に取り組んでいる。

(大分県都市農村交流研修館)

- 講座では農村女性をはじめ、地元の人材を講師として最大限に依頼するとともに、地元の食材を講座に活用している。また、農業団体、NPO、市町村、県などと連携した研修会や農山漁村女性グループと連携したイベントを開催するなど、目的に沿った適切な運営がおこなわれている。

(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。
- 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】

(大分農業文化公園)(大分県都市農村交流研修館)

- 変形労働時間制に関する協定届を提出するなど、関係法令は遵守されている。
- 個人情報については、指定管理者が「個人情報保護規程」を策定し、個人情報が記載された書類についてはシュレッダーで裁断するなど個人情報の適正管理に努めている。また、入園者には「個人情報のお取り扱いについて」と題した情報セキュリティポリシーを4箇所に掲示し、遵守に努めている。
なお、これまで情報漏洩等の事案は発生していない。
- 法令及び関連規程等の定めを遵守して平等利用に取り組んでおり、年間を通してトラブル等は認められていない。
- 営業収入の増加とあわせ、経費の節減にも取り組んでおり、指定管理業務は事業実施はもとより、収支を含め適正に運用されていると判断できる。
- 安全管理については、施設管理、防火管理、事故対応、災害対応のマニュアルを整備するとともに、食中毒等の特別な事象についてもマニュアルを整備し、災害等の発生に備えている。
施設・遊具等についても安全点検マニュアル、点検スケジュールを定めるだけでなく、職員による巡回点検を強化しており、日常の事故防止などに努めている。
- 緊急連絡体制を整備するとともに、衛生安全研修会への積極的な参加や消防防災訓練等の開催など職員の知識向上を図っている。特に防災訓練においては具体的な事象を想定することで職員の練度の向上に努めている。
- 自転車等の事故に対しては、近くにいる職員がすぐに駆けつけ対応する体制をとっており、事故によるトラブル等はない。また、総合案内所にAED(自動体外式細動器)を設置している。

【総合評価】

【所見】

(大分農業文化公園)

- 施設の管理運営については、法令や規則、マニュアル等に基づき適正に行われている。入園者数は、夏の猛暑や天候の影響等もあり目標数値を下回ったものの、物産館内に新たに直売所を設置したり、ネット予約を開始するなど利便性を向上させるための取組については評価できる。また、新しい見所作りとして、フラワーガーデンにネモフィラとピオラを植え、3～5月には多くの来園者に親しまれた。今後も継続した取組とし、新たな見所としてもらいたい。その他にも、フリーサイトキャンプ場の設置を検討したり、新たに北九州市の小学生向けのバスツアーを開催するなど、入園者数の増加に向けて意欲的に取り組んでいると評価できる。H30年度に行った取組が、令和元年度に結果としてできてきているので、所管課と公園が一体となり、目標を目指していきたい。

(大分県都市農村交流研修館)

- 目標指標である満足度・充足率ともに目標指標を上回っており、講座についても公園及び研修館の設置目的に合致した内容である。また、講師として地域の人材や農村女性を活用するなど、独自性を追求したものとなっている。また、農山漁村女性のキャリアアップに向けた研修やイベントの開催に積極的に取り組んでおり、女性の能力開発、経営意欲の向上、連携強化に貢献している。

【今後の対応】

(大分農業文化公園)

引き続き、施設の安全かつ適正な管理運営、サービス向上に努め、これまで以上「利用したい」と思われる公園作りを県も一緒になって取り組んでいきたい。また、公園の設置目的に合致した事業を今後も継続して実施することはもちろんのこと、これまで以上に創意工夫に富んだイベント等を多くの関係者、地域と連携しつつ実施し、入園者目標である33万人達成を目指していきたい。

(大分県都市農村交流研修館)

事業については、引き続き、農業をベースに独自性と質の高さを追求した展開を期待する。また、そうした事業が、より広く、一般県民に伝わることを要請をする。

一般向けの賃館営業活動について、成果が現れつつあるので、今後とも継続をし、稼働率の向上を目指す。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 イベントの開催やホームページ等での情報発信、園内の手入れなど、非常によく集客努力をしていることは評価できる。

【意見】

- 1 平日の集客には限界がある。試験研究機関と連携した施設の活用など他の用途も検討するべきではないか。
- 2 園内農産物を使ったメニューを提供するなど、園のコンセプトに沿ったフードコートの運営を検討するべきである。
- 3 老朽化が目立つ設備の撤去や修繕など、あまり費用をかけずにできるものについては早急に対応した方がよい。
- 4 親しみを感じられる施設のニックネームを公募してはどうか。
- 5 施設によってアンケート内容を変えたり、ホームページに意見記載欄を作るなど、様々な方法で利用者の声を聴くとともに、利用者の属性等のデータも取れる工夫をさらにしてほしい。
- 6 ホームページや園内の多言語対応を進めてもらいたい。

【施設所管課に対する意見】

- 1 広い園内の猛暑対策や遊具の充実など、利用者の利便性向上につながる設備投資について検討してほしい。
- 2 幼児が遊べる遊具が奥地にあり、トラムカーでも行けない。幼児用の遊具は入り口近くに設置した方がよい。