

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	大洲総合運動公園:土木建築部 公園・生活排水課 大分県立総合体育館:教育庁 体育保健課
評価対象期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大洲総合運動公園及び大分県立総合体育館	施設種別 レクリエーション・スポーツ
	所在地	大分市青葉町1番地	
	設置目的	(大洲総合運動公園) 工業地帯と市街地を遮断する緩衝緑地帯として、また県民の健康と体力の維持・増進を図り公共の福祉の増進に資するため、各種スポーツ施設を備えた運動公園として設置。 (大分県立総合体育館) 県民の体育及びスポーツの振興を図り、健康で文化的な生活の向上に寄与するため、総合体育施設を備えた体育館を設置。	
指定管理者	名称	ファビルス・プランニング大分共同事業体	
	代表者名	代表団体 株式会社ファビルス 代表取締役 野田 太	
	所在地	大分市青葉町1番地	
指定管理業務の内容	(大洲総合運動公園) ①公園施設の維持管理及び修繕に関する業務 ②公園の利用の受付及び案内に関する業務 ③公園の利用の許可に関する業務 ④公園の利用促進に関する業務 ⑤その他知事が特に必要と認めること (大分県立総合体育館) ①体育施設の維持管理及び修繕に関する業務 ②体育施設の利用の受付及び案内に関する業務 ③体育施設の利用の許可に関する業務 ④体育施設の利用の促進に関する業務 ⑤その他教育委員会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25年4月1日～平成30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】 (大洲総合運動公園) ○ 大洲総合運動公園の29年度の利用者は188,645人で、前年度188,225人に対し420人増加(対比:100.22%)し、年間利用者数目標163,000人を達成している(達成率:115.73%)。増加の理由は、日本女子ソフトボール1部リーグ・プロ野球オープン戦等の大規模イベントの開催と共に、体験会等を交えたキッズ・ジュニア・成人を対象としたテニス・ベースボール・BMXの各教室など多様な自主事業の継続した取組によるものである。 ○ 弓道場については、これまで継続して行ってきた利用者からの要望に対する対応(控え室にエアコンの新設・炊事場の古くなった流し台の取替・湯呑等を洗う冬場冷水対策としての電気給湯器の新設・洋式トイレ座のウォッシュレット暖房便座化などトイレに係る改善・多目的広場からの土埃対策等)により利便性が向上したことで、29年度の利用者数は13,234人で、前年度12,135人から1,099人増加(対比:109.06%)した。

- 利用者の少ない冬季は、1月(成人の日)にテニスコートの無料開放・レッスン等を含む『冬の大洲公園イベント』の開催、県外学生野球チーム等が行う合宿等の誘致、さらには、園児・小学生等の遠足や見学場所としての提供、サツキや桜など植樹のPR、コスプレストリートライブの受け入れ、ストリートダンスイベント・ポニー触れ合い体験会、移動販売車ドリーム号の出店など、有料公園施設以外の園路等を活用する利用者の定着・増加を図るための様々な取組みを行っている。
- 自主事業では、上記の各教室のほか元全日本チャンピオンによるジュニア講習会や1年の締めくくりとして園内を清掃するクリーンアップイベント等を開催し、パートナーシップ事業では、夏休み、家族で楽しめる【バッティングスタジアム&納涼花火大会観賞】や小学生を対象とした『ソフトバンクふれあい野球教室』等を開催している。
- また、ホームページでは全施設のリアルタイムの空き状況の確認や、テニス教室等の申込みが出来るようにしており、硬式野球場については電話予約を受け付け、利便性の向上を図っている。
(大分県立総合体育館)
- 県立総合体育館の29年度の利用者は304,047人で、前年度293,881人に対し10,166人増加(対比:103.46%)し、年間利用者数目標250,700人を達成している(達成率:121.28%)。増加の理由は、バレーボールV女子リーグ・バスケットボール日本女子リーグなどの開催と共に、様々なカルチャー教室の取り組みや好調なトレーニング室の利用者の伸び等によるものである。
- 自主事業として冬・夏・春休み・連休等に子供を対象としたかけっこ・ボール投げ・なわとびの教室や、新たに、マット運動・跳び箱・鉄棒の教室、女性や年配者でも気軽に楽しめる各種フィットネスプログラム、専任トレーナーがマンツーマンで指導を行う『個別プログラム』や『目的別トレーニング教室』、人気上昇の『子ども将棋教室』のスタート、定期的に行う『ワンコイン体験会』や『授業内体験会』など様々なカルチャー教室等を開催している。
- また、ホームページでは会議室・研修室の空き状況の確認やカルチャー教室等の申込みが出来るようにするとともに、会議室・研修室の予約をメールでできるバナーを設け利便性の向上を図っている。
(大洲総合運動公園・大分県立総合体育館)
- 平成29年度の公園と体育館の合計利用者数は492,692人で、前年度の482,106人に対し10,586人増加(対比:102.2%)し、年間利用者目標413,700人も達成している(達成率:119.1%)。
- また、県が定めた目標指標とは別に、指定管理者独自の年間利用者目標を定めており、29年度目標は441,349人(達成率:111.6%)と、目標達成に向けて努力している点も高く評価できる。
- 公園・体育館合同の利用者増加の取組として、有料施設無料開放・スポーツ体験会・家族で楽しめるイベント(春(こどもの日)・秋(体育の日))の開催、自主事業(ベースボールスクール)や県外大学野球部の合宿等では、晴れた場合は外(グラウンド等)で、雨の場合は体育館で行うなど、緊密な連携をとった取組を行っている。
- 冬季など一般利用の少ない時期の利用促進手段として、県外や国外のスポーツ関係者にも利用してもらえるよう『運動部等の合宿や自主トレの誘致』を、幹旋先となる県内外の旅行エージェントや地元のホテル・県国際スポーツ振興財団等に働きかけており、合宿や自主トレは継続的な利用が増えている。構成団体のプランニング大分(大分合同新聞社グループ)が、地元根差した多角的な広報活動(大分合同新聞・モグモグ・エフエム大分・シティ情報大分等へ広告掲載や告知)を展開している。ホームページによるイベント情報・カルチャー教室の案内・地元公民館等へポスター掲示やチラシ回覧依頼・近隣を中心に広告の新聞折り込みやポスティング等を実施している。その結果、イベントやカルチャー教室等に多くの参加者がみられる。
- 複数の施設の管理運営業務を円滑に行うために共同事業体の関係幹部で構成する『共同事業体連絡調整会議』を毎月1回開催し、年間利用者数や使用料収入の目標を常に念頭に置き、問題点や新規事業への対応など全般にわたり協議を行うことにより、情報の共有化を図っている。

(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】

(大洲総合運動公園)

- 通年の窓口での利用者アンケート調査に加え、テニス・弓道・野球等の各利用団体には同調査を個別にお願いしている。
利用団体と通年調査を含めた200名の結果では、87.5%の利用者がまた利用したいと回答している。また、調査結果については集約しホームページで公表している。
- 意見に対し、できるものは速やかに対応し、抜本的に改善を要するものについては、県と対応を協議している。特に意見・苦情の多い弓道場(近的)利用については、前年度の指定管理者評価部会でも取り上げられた「多目的広場の土埃」の対策については、自主事業として表層安定剤散布試験を2月に実施した結果、3月末までは苦情は無く、引き続きその効果を検証中である。
- 窓口で常設する『お客様の声BOX(ご意見箱)』や電話・メール等による苦情、意見については、直接会って聞き取るなどし、速やかに対応している。苦情・意見や対応方法については毎日のスタッフ会議で共有し周知を図っている。
- (大分県立総合体育館)
- 一般利用者アンケート調査は窓口で期間を定め実施している。また、評価部会の意見を受け、利用者の増加が著しいトレーニングルーム利用者に対して利用環境の悪化が生じていないかなどを把握するアンケート調査を実施している。
54名の一般利用者アンケート調査結果では、カルチャー教室の場所の変更や数を増やす要望等のほか、床を滑りにくくしてほしい等の意見もみられる。377名のトレーニングルーム利用者に対するアンケート調査結果では、マシンやシャワー室の増設の要望等がある一方、楽しく利用できて感謝などの意見も多くみられる。受付やトレーニングルームでのスタッフ対応や清潔さについては5点満点で4.06～4.16である。調査結果については集約しホームページで公表している。
- 意見に対し、できるものは速やかに対応し、古い備品の更新や改修については、県と協議し計画的に進めている。
- 「お客様の声BOX」を常設し、苦情・意見に対しては、直接電話等で聞き取りを行うとともに、対応の内容については体育館1階フロアに設置した掲示板でもお知らせしている。また、苦情・意見や対応方法については毎日のスタッフ会議で共有し周知を図っている。
- ホームページ・メディアを活用した広報やチラシの回覧・ポスティング等により、十分に情報提供している。
- ホームページでカルチャー教室の申込みや会議室・研修室の空き状況の確認ができると共に、会議室・研修室の予約をメールで受け付け、利便性を高めている。また、利用者の増加に伴い、室内用シューズ等レンタル用具の有料貸出を開始し、利用者の利便性を図っている。更に、サービス改善事業でトイレのウォッシュレット暖房便座化やスイッチレス化などを進めている。

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】

(大洲総合運動公園・大分県立総合体育館)

- 電気料金については、電力会社を比較した上で、単価料金の安い電力会社との契約をおこなっており、水道料金については、主要施設(硬式野球場、体育館等)の水洗トイレには節水コマを取り付け、下水道料金を免除するためグラウンドや花壇等の散水栓にはメータを取り付け、グラウンドの散水等には水道水と雨水の混合水を利用する等の取組を行うことで経費縮減を図っている。
- 主要施設(硬式野球場、体育館等)の手洗蛇口を自動化し、トイレ照明のスイッチレス(人感センサー)化を進めており、感染症対策と併せ節水・節電対策を図っている。
- 自主事業の一環として、剪定木や落葉等を燃料や堆肥等として希望者に提供し、廃棄物処理経費の縮減を図っている。
- ビル総合マネジメントの(株)ファビルスが体育館の清掃、全体の警備・設備の保守・管理等を直営で行い経費を縮減している。機械と電気設備の管理は個別に担当を配置せず、両方の資格を有する人材を配置している。公園の清掃スタッフ等についてはシルバー人材センターと連携して地元住民の活用を図っているほか、近隣の会社・学校・各種団体等がボランティアで清掃を行っている。
- 様々な経費縮減の取組みを行った結果、29年度の管理費は106,369,638円で、前年度106,966,409円から596,771円削減(対比:99.44%)となり、効率的な執行がなされている。

(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。
<p>【所見】</p> <p>(大洲総合運動公園・大分県立総合体育館)</p> <p>○ 29年度の合計使用料収入(公園+体育館)は67,139千円で、前年度66,067千円に対し1,072千円増額(対比:101.6%)しており、年間使用料目標額52,000千円を達成している(達成率129.1%)。</p> <p>(大洲総合運動公園)</p> <p>○ 大洲総合運動公園の29年度の使用料収入は、16,782千円で、前年度16,388千円に対し394千円増額(対比:102.4%)した。増加の理由は、日本女子ソフトボール1部リーグやプロ野球オープン戦の大規模イベントの開催と共に、県外大学野球部合宿の誘致や体験会等を交えたキッズ・ジュニア・成人を対象としたテニス・ベースボール・BMXの各教室など多様な自主事業の継続した取組によるもの、またこれまで継続して行ってきた弓道場の利用者からの要望に対する対応(控え室にエアコンの新設・炊事場の古くなった流し台の取替・湯吞等を洗う冬場冷水対策としての電気給湯器の新設・洋式トイレ便座のウォッシュレット暖房便座化などトイレに係る改善・多目的広場からの土埃対策等)により利便性が向上したことによるものである。</p> <p>(大分県立総合体育館)</p> <p>○ 県立総合体育館の使用料収入は50,357千円で、前年度49,676千円に対し681千円増額(対比:101.4%)した。増加の理由は、バレーボールV女子リーグ・バスケットボール日本女子リーグなどの開催と共に、新たに、夏休みや冬休みに児童を対象としたマット運動・跳び箱・鉄棒の教室の開催・人気上昇の『子ども将棋教室』のスタートなど様々なカルチャー教室の取組み・更に、好調なトレーニング室の利用者の伸び等によるものである。</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
(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。
<p>【所見】</p> <p>(大洲総合運動公園・大分県立総合体育館)</p> <p>○ ファビルス(ビル総合マネジメント)が中心となり、プランニング大分(総合広告代理)及びコナミススポーツクラブ(体育館管理の協力支援団体)と連携・協力し、最小限の人員で、毎月、共同事業体連絡調整会議を開催しながら情報を共有し、適正な管理運営を行っている。</p> <p>○ 国や県等外部主催の各種研修会や講習会に積極的に参加している。また、感染症対策や施設の安全管理等をテーマに共同事業体幹部による研修会を毎月開催し、スタッフへの周知を図っている。更に全スタッフに対し個人情報理解度テストを行うことで個人情報保護に対する意識の向上に努めていることに加え、利用者と直接接する体育館ではスタッフの接客・接遇のレベルアップを図るため品質研修などを毎月実施している。</p> <p>○ 地元自治会・各種団体・企業・学校等と連携して公園内の清掃、花壇づくり等に協力・参加してもらっている。また、高齢者就労支援や地元住民参加の一環としてシルバー人材センターと連携しており、低木の剪定・清掃・事務補助等のスタッフをシルバー人材センターと連携し派遣してもらっている。総合型地域スポーツクラブや団体等と連携・協力し、様々なスポーツの無料体験会やカルチャー教室等を開催するとともに、それらを支援するため、掲示板やホームページ等で活動状況を掲示している。その他、売り上げの一部で障がい者のスポーツ団体・アスリートを支援する「障がい者スポーツ振興支援型自販機」を1台増設し2台にするとともに、東京オリンピックへの選手強化及びオリンピック・ムーブメント等を支援し応援する「JOCオリンピック選手強化支援自販機」を新に1台設置している。更に、中学校と連携し、「青少年育成・社会教育事業」として中学生の職場体験学習等を行っている。イベント等では公民館や自治会等にポスター掲示や回覧をお願いし、多くの住民が参加している。</p>
(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保護す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】

(大洲総合運動公園・大分県立総合体育館)

- 情報公開・文書取扱など諸規程を整備しながら、「県営体育施設の設置及び管理に関する条例」や「県都市公園条例」などの関係法令を遵守している。
- 個人情報・データの管理責任者等の体制やデータ保護・廃棄の手順等、情報漏洩防止のための個人情報保護規程を整備し、スタッフには個人情報理解度テストを実施している。また、「個人情報保護規程」の抜粋をホームページに掲載し周知している。
- 野球場と体育館は、主な大会日程を決めるための調整会議を開催している。一般利用は、毎月抽選会を行い、抽選会後は窓口受付、一部施設はホームページや電話で順次受付している。なお、各施設の年間行事予定表をホームページに掲載している。
- 安全管理マニュアルに基づいて、毎日巡回し、異常の早期発見と事故の未然防止に努めている。軽微な修繕は直ちに行っている。また、定期的にスタッフのAED講習を行っている。
- 早朝・夜の巡回警備と夜間・休日は機械警備を行っており、警備本部は車で5分の場所にある。緊急連絡網が確立しており、緊急時に速やかに対応できるよう県が発信する「県民安全・安心メール」に登録している。防火管理者が防災士の資格を取得している。
- 自衛消防組織があり、年2回消防訓練を行っている。消防訓練時に南海トラフ地震の津波を想定した防災・避難訓練も実施し、公園利用者や通行人にも可能な限り参加を呼びかけている。津波避難場所に指定された硬式野球場の2階通路に災害時対応型自動販売機3台を設置しており、さらに災害時に、気象庁や各自治体から発信される情報を自動販売機に内蔵されたスピーカーから施設利用者に周知するための『緊急速報対応自販機』を、園内に3台・体育館に1台の合計4台設置している。
- 感染症対策として、うがい・手洗い励行の掲示を行い、主要施設の入口には消毒用アルコールを置き、トイレの手洗い蛇口等の自動化や照明スイッチレス(人感センサー)化を進めている。

【総合評価】

【所見】

(大洲総合運動公園・大分県立総合体育館)

- 施設の管理運営は、経費節減に取り組みながら事故等もなく適正に行われている。
- 各種自主事業やパートナーシップ事業等を展開し、また、メディア等を活用した多様な広報、ホームページからの施設利用申込み及び一部施設では電話やメールによる予約を行い、レンタル用具の貸出など利便性向上を図る取り組みを通して、利用者増加に努めている。その結果、スポーツ教室・イベント等の開催を通じて、29年度は利用者数、使用料収入ともに目標値を達成している。

【今後の対応】

(大洲総合運動公園・大分県立総合体育館)

- 平成32年4月の大分市への移管に伴い、30年度・31年度に長寿命化工事を実施する。工事は、各室ごと区分して実施するため、広報等を工夫して施設を最大限に活用することが必要である。また、来年のRWCや再来年の東京オリンピック・パラリンピックなどの大規模大会を控え、スポーツへの関心が高まることが期待される。そういった関心を、施設利用にむすびつけるための工夫が必要である。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 施設の利用者は年間目標を大幅に達成しており、弓道場の砂埃対策や「お客様の声BOX」による利用者ニーズを把握し迅速に対応するなど利用者目線で管理運営する姿勢は高く評価できる。

【意見】

- 1 特定の利用者に止まることのないよう、施設のキャパシティに配慮しながら既存の利用者と新規利用者のバランスを考慮して施設管理を行うこと。
- 2 施設のホームページがスマホ用のサイトとなっていない。スマホ利用者が増加しているので対応を検討してはどうか。
- 3 収支について、管理業務と自主事業など事業毎に明確に区分すること。

【施設所管課に対する意見】

- 1 施設(テニスコート)の中に利用者が休憩できるスペース(日よけとしてちゃんと機能するもの)を設けることを検討してはどうか。