

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31年4月1日～令和2年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大分県長者原園地 (長者原オートキャンプ場: H31年度 九重町に移譲)	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	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31年4月1日～令和3年3月31日(2年間)			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	40		32
(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。	20	4	16
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。			
【評価の理由】			
<ul style="list-style-type: none"> ○ R元年度の利用者数は8,052人で、目標数値である7,000人を大きく上回った。H30年度と比較して、GWや11月(紅葉シーズン)、12月～3月の寒冷期における利用者数が増加しており、繁忙期のみならずオフシーズンにも利用者が増えるよう積極的に広報を行った成果が出ている。 ○ 施設の点検を日常的に行い、補修等を迅速に行うと共に、樹木の伐採や芝刈り等、施設の適切な管理に努めている。冬場には水道管が凍結するほど気温が下がる地域であるが、毎日の点検と凍結防止作業を欠かさず行うだけでなく、イノシシやモグラが荒らした箇所を定期的に処理するなど、利用者が冬場でも快適に過ごせるように努めており、高く評価できる。 ○ ヤマメのつかみどりや、石釜(指定管理者自ら作ったもの)でピザを焼く教室など、特色あるイベントを開催しており、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」という声が多く、リピーターの増加につながっている。 ○ 各種広報や情報発信を積極的に行い、利用者数の目標数達成に貢献している。 <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツオーソリティ(パークプレイス大分)や、スノーピーク太宰府でのパンフレット配布。 ・各種雑誌やパンフレット等を活用した情報発信・イベント周知(JTBえらべる倶楽部、シティ情報おいた、九州ウォーカー、キャンプ場ガイド(昭文社ムック)、月刊ならでわ!(長崎県の生活情報タウン誌)等) 			

(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。	20	4	16
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。			
【評価の理由】			
○ 施設の修繕・清掃等に力を入れており、アンケートでも「清掃の状況」について「良い・やや良い」と答えた割合がR元年は94%となっている。また、アンケートで改善してほしい点として挙げられた箇所について迅速に修繕等を行っている点も高く評価できる(例)ドライヤー設置数の増加、シャワー室清掃頻度の増加等)。			
○ 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の情報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をしっかりと行っている。			
○ アンケートの回収率を上げるため、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や日焼け止めをプレゼントし、アンケートの回収率の向上に努めている。回収結果を確認し、必要な対策は迅速に実行(シャワー室の清掃頻度を増やすなど)するなど、施設の運営にしっかりと活かしている。			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		26
(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。	20	4	16
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。			
【評価の理由】			
○ 施設の軽微な修繕や清掃、草刈り及び樹木の管理等を外部に委託せずに自ら行うことで、出費を抑えている。また、冬期には毎日水道管等の凍結防止確認作業を実施することで、故障を未然に防いでおり、水道管が凍結して故障することにより発生する修繕費等の削減につなげている。			
○ 夜間に消灯出来る箇所(サイト内の電灯等。ヒーター等は夜間も使えるように設定されている。)については、夜の23時以降は自動で消灯するように設定し、節電に努めた。			
(2) 収入の増加	10	5	10
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。			
【評価の理由】			
○ 収入がH30年度と比較して増加しているが、これは入場料や施設使用料収入が増額したことによる増加である。指定管理者がパンフレットの設置やイベント等での告知、雑誌等への掲載を積極的に行ったことが、利用者数の増加に繋がったものと考えられる。			
○ 各種広報や情報発信を積極的に行った結果、R1年度の利用者数が増加し、目標数値を達成した。(H30:8,052人→R1:8,734人(R1目標数値7,000名))			
・スポーツオーソリティ(パークプレイス大分)やスノーピーク太宰府でのパンフレット配布。			
・HP、各種雑誌やパンフレット等を活用した情報発信・イベント周知(JTBえらべる倶楽部、シティ情報おおいた、九州ウォーカー、キャンプ場ガイド(昭文社ムック)、月刊ならでわ!(長崎県の生活情報タウン誌)等)			
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	30		24
(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。	15	4	12
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。			
【評価の理由】			
○ 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。			
○ 赤十字救急法基礎講座を受講し、赤十字基礎講習終了者認定証の交付を受けるなど、人材育成に努めた。			
○ 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、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みを実施した。			

(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。	15	4	12
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。			
【評価の理由】 <input type="radio"/> 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。 <input type="radio"/> 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して職員に個人情報保護を随時指導している。 <input type="radio"/> 車椅子の利用者については、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。 <input type="radio"/> 施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支については、会計士の指導のもと帳簿類もしっかり整備されており、不適切な点はない。 <input type="radio"/> 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、異常箇所の県への報告も速やかに行われている。 <input type="radio"/> 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て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。 <input type="radio"/> 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、登山者に対して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。			

【選定委員の意見】

- ・利用者アンケートの結果だけでなく、回収率の向上に努めている点は素晴らしい。
- ・また、アンケートの回収結果を確認し、ドライヤー設置数の増加、シャワー室清掃頻度の増加等改善してほしい点として挙げられた箇所について迅速に実行している点も高く評価できる。
- ・そのような対応や各種広報や情報発信を積極的に行ったことが、利用者数の増加に繋がったものと考えられる。

【総合評価】

合計得点(100点満点)	82	評価ランク(A~E)	B
【評価の理由】 <input type="radio"/> 施設利用者の満足度が非常に高く、アンケートでも高評価を受けており、リピーターをしっかりと確保することで利用者数の増加に繋がっている。また、雑誌への掲載・パンフレット配布等で積極的に宣伝を行っており、実際にその効果が利用者数の増加・目標数値の達成という形で表れている。 <input type="radio"/> 危険箇所等の点検を毎日行っており、老朽化が進んだ箇所の修繕や草刈り等を積極的に行っている。また、利用者から修繕等の要望が出たときなども迅速に対応しており、施設をよりよいものにしていこうという意識が高い。アンケートでも、サイト内やトイレ等の清掃状況、職員の対応等について非常に高い評価を得ている。これらの結果、R1年度は前年度に比べて大幅な利用者数増加と収入増を達成しており、努力がしっかりと実っている。			
【今後の対応】 新型コロナウイルス感染防止対策のために、キャンプ場を一時閉鎖したために利用者数が落ち込んだが、引き続き広報を積極的に実施すると共に、これまで積極的に実施していないFacebook等SNSを活用した広報を検討していく必要がある。			