

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	令和2年4月1日～令和3年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大分県民の森施設 (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	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	大分市花園二丁目6番46号		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・施設の維持管理及び修繕に関する事 ・施設の利用受付及び案内に関する事 ・施設利用の許可に関する事 ・施設利用の促進に関する事 			
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6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>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)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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、令和2年度は3,589件と目標3,850件に達していない(達成率93%)が、コロナ感染拡大防止のため4月1日～5月10日の施設利用休止や教育機関関係の夏休み期間の短縮により宿泊を伴うキャンプ場利用者の減少が主な原因である。目標には達しなかったものの、休止期間中もドローンによる桜の開花状況をホームページに掲載したり、車を使ったクイズラリーを新たに企画する等利用者の増加に努めたことは評価に値する。 ○ ホームページのスマホ対応やスマホ上で現在地を表示し、通常のナビではわかりづらい経路も表示される新たなデジタルマップの導入などを行い、利用者の利便性を高め、デジタルマップについてはイベントで使うことで効果的な周知を行ったことは評価に値する。 ○ 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」は今年度は感染拡大防止のため中止したが、一昨年は857人、「紅葉ウォーキングイベント」では、118人の参加があり、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。 ○ サービス改善提案事業の「森のセラピー」では青少年の森と平成森林公園をバスで移動したり、県民の森全域でのクイズラリーを企画したりすることで、施設間の連携を図り、参加者アンケートでは今まで知らなかった場所を知れて、また訪れたいとの声もあり、一定の効果も得られていると考えられる。 ○ 指定管理者として、年間100回以上の新聞掲載や情報誌への広告掲載に限らず、テレビを使ったイベントのPRやホームページ、フェイスブックによる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、一昨年度のアンケート結果からポスティングが効果的と分析し、配布数を3万部から8万部へ増やし広報を積極的に行っている。

(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】

- 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78%以上(キャンプ場利用者:97%、イベント参加者:78%)と高い評価を受けている。
- 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。
 - ・地図を見ても施設の場所がわかりづらいとの声に対し、新たなデジタルマップを導入。
 - (県による対応例)
 - ・和式トイレは使いづらいとの声に対し、洋式トイレに改修。(桜園、キャンプ場)
- コロナ感染症防止対策による施設利用の休止・再開やイベントの中止・参加制限をホームページやSNSで即座に情報提供を行っている。

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】

- 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・小規模の剪定等について、業者委託を減らし専用機械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、年末年始の警備を除いたほか全ては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】

- 使用料収入はコロナの影響により、前年度対比で約200万円減少したものの、ポスティングを行い積極的に広報することで1月からは前年並みの収入に回復した。
- 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:H27 1,638千円、H28 1,773千円、H29 1,479千円、H30 1,828千円、R1 1,529千円、R2 1,700千円)

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(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、労務作業者に対して草刈り機・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(R2は中止)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平成森林公園内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】

- 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い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】

- 施設の管理運営については、利用者アンケートで「ほぼ満足」と「満足」と回答した利用者の割合がイベント78%、キャンプ場97%と利用者が高い満足度を示しているとともに、年に2回以上利用する方は55%とリピーターの定着も見受けられる。コロナの影響により目標には達しなかったが、新たなイベントの企画や積極的な広報などにより1月からは例年並みに利用者数は回復し、支出面においても適切に履行されていることから、適切に管理運営を行っている判断されるため、評価に値する。
- 森林での活動等に対する安全確保に加え、令和2年度は感染症対策も徹底して実施し、利用者の安心安全に日頃から努め、利用者からの意見や苦情なども真摯に対応しトラブルもなかったため、利用者の目線に立った管理運営を行っている判断できる。

【今後の対応】

- 令和2年度に行ったホームページのスマホ対応などに加え、今後も利用者のためのデジタル化を進め、コロナ禍で運営のあり方を模索するとともに、引き続き、施設の安全かつ適正な管理運営、サービスの向上等に努め、これまで以上に「利用したい」と思われる施設の管理運営に取り組むことを期待する。