

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	生活環境部食品・生活衛生課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	おおいた動物愛護センタードッグラン・多目的広場	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3231番地47		
	設置目的	動物の愛護及び適正な飼養に関する普及啓発を図るとともに、人と動物が交流できる場を提供し、もって人と動物が共生する社会づくりに資する。		
指定管理者	名称	九州乳業株式会社		
	代表者名	代表取締役 檜垣 周作		
	所在地	大分市大字廻栖野3231		
指定管理業務の内容	① ドッグランの施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ② ドッグランの利用の受付及び案内に関する業務 ③ ドッグランの利用の促進に関する業務 ④ 多目的広場の案内に関する業務 ⑤ 多目的広場の利用の促進に関する業務(ドッグランの利用促進のための業務に限る。) ⑥ 多目的広場の維持管理に関する業務 ⑦ 上記に掲げるもののほか、知事が特に必要と認める業務 ⑧ その他ドッグラン等の管理に関する事務のうち、知事のみ権限に属する事務を除く業務			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	令和3年4月1日～令和8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	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		36
(1) 施設の設置目的の達成	20	4	16
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。			
【評価の理由】			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 目標指標である利用頭数は、令和3年度の目標値10,000頭に対し11,723頭の実績となっており、目標達成率117.2%、令和2年度の利用頭数よりも1,541頭増加している。令和2年度の前年度増が539頭であることからみても、目標値を上回った結果を達成している。 ○ アンケートの結果に営業時間の延長を求める意見が多数あり、令和3年4月から営業時間を1時間延長したことも、利用頭数の増加につながったと考えられる。 			

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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。</p>	20	5	20
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 全利用頭数に占めるリピート率が、R3年度では93.3% (10,940/11,723頭) となっていることから、一度だけでなく複数回利用していただけるような満足度の高い施設といえる。</p> <p>○ 受付する従業員は利用者に声かけを行い、意見を集約しており、結果をすぐに報告する体制となっている。</p> <p>○ 利用申請は、スマートフォン、紙いずれでも可能とし、幅広い年齢層に対応できるよう配慮している。</p> <p>○ R3年度に実施したアンケート結果からは92%以上の利用者から高い満足度を得ているが、アンケートの母数が不十分であるため(R2: 866件、R3: 14件)、満足度を算るうえで有効な指標となっていない。母数が減った原因として、利用者全員への紙アンケートから、任意のwebアンケートに変更したことが挙げられるため、新規利用者には紙アンケート、リピーターにはwebアンケートを案内するなど改善を図ることを期待したい。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		24
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	20	4	16
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 社員1名とパート1名の体制であるが、利用頭数の多い土日、祝日は2名、少ない平日は1名体制とし、効率的な管理運営に努め、経費の効率化を図っている。そのため、基準年となる令和2年度の支出額合計(3,083千円)と比べて、56千円削減できている(1.8%減)。</p> <p>○ SNSを活用した広報等により経費削減に努めている。</p>			
<p>(2) 収入の増加</p> <p>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>	10	4	8
<p>【評価の理由】</p> <p>○ R2年度に行われたようなイベント開催はコロナウイルス感染症拡大のため実施できなかったため、収入に直結するような取り組みは実施できていない。しかし、ドッグランの認知度が高まっていることから、利用頭数と利用料金による収入は前年度を上回っている(利用頭数: 10,182頭→11,723頭(115%増)、利用料金による収入: 3,055千円→3,594千円(117.6%))。</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	30		27
(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・能力向上を図る取り組みがなされたか。 ③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	15	5	15
【評価の理由】 ○ 社員1名とパート1名の体制であるが、利用頭数の多い土日、祝日は2名、少ない平日は1名体制とし、効率的な管理運営に努め、経費の効率化を図っている。そのため、基準年となる令和2年度の収支差額(195千円)と比較し、大幅に増加している(698千円(357%増))。 ○ ドッグラン利用者への接遇については、積極的に声をかけるなど、初めての利用者でも利用しやすい状況を作り、リピーターにつなげている。コミュニケーションを図ることで、利用者からの意見の収集やニーズを的確に捉えている。			
(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。	15	4	12
【評価の理由】 ○ 個人情報保護規定を制定し、個人情報の適正な取扱いに務めている。個人情報漏えい等は発生していない。 ○ 利用規約を制定し、犬や人の咬傷事故防止に努めている。万が一、事故が発生した場合は、人の医療機関、動物病院の連絡先を準備している。 ○ 荒天の際には、設置しているテントが飛ばないように外す等の対策を講じている。また、事前に荒天等が予測される場合は、臨時休業等の対応をしている。 ○ 新型コロナウイルス感染拡大防止として、共用部分について入場する人数の制限を設けている。			

【選定委員の意見】

該当施設ではない

【総合評価】

合計得点(100点満点)	87	評価ランク(A~E)	B
【評価の理由】			
<p>○ 施設の管理運営は、経費節減に取り組みながら収入を増加させており、適切に行われていると言える。利用者や犬の安全にも配慮し、認知度が高まってきていることにより利用頭数、収入の増加につながっていると言える。</p> <p>○ 利用者満足度については、アンケートによる利用者層の年代把握をする必要があると思われるが、これまでのアンケート意見を取り入れた対応をしております(営業時間の延長、暑熱対策)、一定の評価は獲得していると言える。</p>			
【今後の対応】			
<p>○ 今後の課題として、独自のイベントを開催することや利用者ニーズの把握に努めること、また、平日の利用が少ないことから、平日を利用している年代を把握するためのアンケート項目の見直しなどが求められる。</p>			

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】
1. 一定の固定利用者を確保している点は評価できるが、定量的な数字のみをもって判断するのではなく、本営に寄り添う形で課題に目を向け評価してほしい。
【施設所管課に対する意見】
1. 数字が下がったことだけを理由に、経費低減を評価するのではなく、内容を評価してほしい。運営上必要な経費は使ってよい。