

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	土木建築部 公園・生活排水課
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	ハーモニーパーク	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	所在地	速見郡日出町大字藤原5933番地		
	設置目的	公共の福祉に資すること		
指定管理者	名称	株式会社サンリオエンターテイメント		
	代表者名	小巻 亜矢		
	所在地	東京都多摩市落合1丁目31番地 (ハーモニーランド:大分県速見郡日出町大字藤原5933番地)		
指定管理業務の内容	①公園施設の維持管理及び修繕に関する事 ②都市公園の利用の受付及び案内に関する事 ③都市公園施設の利用の許可に関する事 ④都市公園の利用の促進に関する事 ⑤その他知事が特に必要と認める事			
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		32
(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】			
<p>○ 目標指標の入園者数については、目標値51万人に対し、コロナ禍の影響によるイベントの自粛等もあり、364,243人の入園者にとどまり達成率は71.4%であった。 しかし前年度の達成率43.4%からは大きく目標に近づいており、コロナ禍であっても園内の感染防止対策を徹底しながら、フリーゾーン内のフェスティバルステージを活用した各種イベント(SDGs関係等)を実施した結果であると評価できる。</p> <p>○ ハーモニーランドエリアの下にあるフリーゾーンについて、より多く利用してもらうために、大型複合遊具を新たに設置した。また、入園者の目に付くように支障木伐採等の創意工夫が行われており、フリーゾーン利用者が増加している。</p> <p>○ ハーモニーランドの主な利用者であるファミリーや若い世代にPRするため、SNSを中心にイベント等の広報活動を積極的に行っており、広報費用を抑えながらも、一定程度の利用者に効果的な広報を行っている点は評価できる。</p>			

(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。	20	4	16
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。			
【評価の理由】			
<p>○ アンケート調査については、回収率を上げるためにハーモニートレインの駅前で行っており、今年度7月から12月の間で実施した結果、より積極的に声掛けを行ったこともあり、アンケート回収数(537件)が前年度(319件)から増加している。また、前向きな意見が多数確認されるなど、利用者満足度が高いことは評価できる。</p> <p>○ アンケート調査以外にもイベント開催毎に調査を行っており、常に入園者のニーズ把握に努めている。入園者ニーズとして、三密を避けた施設運営を最重要視していたので、感染防止対策に取り組み、入園者の安心安全の向上に努めた運営を行った。</p> <p>○ コロナ禍のため、情報発信はホームページやSNS限定で行ったり、ホームページをリニューアルして集客力がアップするような情報提供に積極的に努めており、SNSのフォロワー数が約14,000名増加している(計172,000名)。</p> <p>○ 接客部門を中心に全スタッフから意見を提出させ、毎週開催するミーティングで反省点や改善等について検討し、その都度対処するなど、サービスの質の維持・向上に努めている。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		24
(1)経費の低減等	20	4	16
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。			
【評価の理由】			
<p>○ 設備の一部の点検を直営で行うことで委託費の節減を図った。また、機器運転時間の見直しによる電気料等の節減を継続的に行うなど、経費節減に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種電気設備の絶縁調査測定作業等の自主点検</li> <li>・水系噴水ポンプの稼働時間縮減(公園内の噴水は、平日は運休、土・日・祝祭日・繁忙日のみ稼働)</li> </ul> <p>○ 前年度の契約内容等を精査し、過多と思われる業務は回数を減らすなどして、経費が最小限となるよう努力している。</p> <p>○ 電球交換時は、消費電力が少ないLED電球に変更するようにしている。 また、こまめな消灯を行うなど、社員全員で経費節減に向けた取り組みを行っている。</p>			
(2)収入の増加	10	4	8
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】			
<p>○ 令和2年度はコロナ禍による臨時休園等の影響もあったが、令和3年度は感染防止対策を徹底した上でのイベント開催や大型複合遊具の設置、また、比較的行動規制等も緩和傾向にあったため、4,208,250円(対前年比約536%)と前年に大幅な増加となっている。</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	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。 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。	15	4	12
<b>【評価の理由】</b> ○ 株式会社サンリオエンターテイメント(ハーモニーランド運営会社)の職員がハーモニーパークの電気、給排水、清掃、警備等の業務を兼任する体制を整えていることで合理的な人員配置に努めている。 ○ 全社員出席の全体会議を3ヶ月毎に開催し、社内全体の情報共有を行っている。例年行っている外部講師を招いての接客研修は行えていないが、接客部門を中心としたミーティング(毎週及び毎月)や職員の資質・能力向上を図る取組みは今まで通り行っている。 ○ コロナ禍により、例年行っている大分県内のスポーツ団体(三好ヴァイセアドラーやNBUチアリーディング部)とのタイアップイベントや県北の幼稚園6園との合同イベント、大分市福祉施設の交流イベントを開催出来ていないが、コロナ収束後を見据え、当該団体との連絡は取り続けている。			
(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。 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
<b>【評価の理由】</b> ○ 法や条例に基づき社内規定(情報公開規程、文書取扱規程など)を制定し、その周知及び順守徹底に努めている。 ○ 個人情報等取扱規程を制定し、その周知及び順守徹底に努めている。 ○ 入園者が密とならないよう配慮しながら、平等に利用できるように努めている。 ○ 施設の管理運営に対する収支は、毎月提出される事業報告書において適切に処理されている。 ○ 従業員が日常点検を実施し、不具合箇所(軽微な修理)は従業員が迅速に対応している。 ○ 緊急連絡体制やマニュアルを整備し、随時改訂を行なっている。また、防災士及び赤十字救急法指導員(各1名)を配置し、事故防止や安全対策に努めている。 ○ 消防自主訓練及び消防訓練を毎年秋に各1回、緊急避難訓練はライド系アトラクション各1回(トレイン、ボート、観覧車、スカイジェット)行なっている。 ○ 新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、社員並びに入園者に対して検温と手指消毒の徹底はもちろんのこと、各施設で特性に合わせた除菌作業の実施やショップ利用の混雑に伴う入店制限等を行っている。			

## 【選定委員の意見】

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	80	評価ランク(A～E)	B
--------------	----	------------	---

## 【評価の理由】

- 令和3年度は、令和2年度から引き続き、コロナ禍の影響で入園者数が伸び悩んだが、コロナ禍前の令和元年度までは目標数値を上回っており、withコロナを見据えて入園者数回復に努力してもらいたい。特に、令和4年度は、単体遊具の供用も開始するため、新規入園者の増加につながるような広報をしてもらいたい。  
また、直営による機械点検作業や設備の見直し等で、引き続き効率的な管理運営にも努力してもらいたい。
- 10月に完成した大型複合遊具を周知するため、入園者の目に付くように支障木の伐採を行なった他、トラブル防止のために監視カメラを設置するなどサービス向上に努めている点については評価できる。

## 【今後の対応】

- 実証展示林エリアについては、大分大学のベンチャー企業等関係団体と有効活用について協議を行なうとともに、実証展示林エリアに対する県民からの幅広い意見を求めるために、大学や地元団体等とPTを結成し、ハーモニーランドエリアと一体化した魅力ある都市公園を目指す。

## 【指定管理者評価部会の意見】

## 【評価】

1. 従業員の積極的な資格取得により、アトラクションの点検等を自前で実施することで経費節減に努めている点は評価出来る。

## 【意見】

1. 新たに設置した遊具の利用者数を集計・分析し、定量的に効果が測定できると良い。

## 【施設所管課に対する意見】

1. コロナ禍で制限が多い中、指定管理者の努力は評価するが、定量的に測定できる成果の評価は、他の指定管理施設とのバランスも考慮し、適切に実施すべき。