

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 | 平成31年4月1日～令和5年3月31日 |

1 指定概要

| | | | | |
|-----------|---|--|------|---------------|
| 施設概要 | 名称 | 大分県県民の森施設 (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 大友 進一 | | |
| | 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 | 使用料 | | | |
| 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 | | | | | |
|--|---|----|-----|----|----|
| 1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み | | 配点 | 評価点 | | |
| (1)施設の設置目的の達成 | 県の評価基準 | 55 | 43 | | |
| 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。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)。 | 事業計画に定める項目を適切に実施する。目標指標である有料施設等利用件数3,950件以上、使用料収入目標額2,580千円/年を達成する。 | 13 | 40 | 7 | 28 |
| 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。また、複数の施設を一括して管理する場合は、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。 | 利用者の利便性を高める取組を行い、また、多種多様なイベントを実施することで、より多くの県民に利用してもらう。 | 14 | | 11 | |
| ③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。 | ポスティングや新聞・SNS等のメディアを通じたPRを行い、県民の森の効果的な広報を実施する。 | 13 | | 10 | |
| 【評価の理由】 | | | | | |
| ① | <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度以降にコロナ禍や悪天候により中止したイベント等はあったものの、業務計画に則って施設の管理運営を適切に行っている。 目標指標としているキャンプ場等有料施設の利用件数実績(カッコ内は目標件数)は、R4:3,797件(3,950件)、R3:4,259件(3,900件)、R2:3,589件(3,850件)、R1:5,872件(3,800件)であった。新型コロナウイルス感染症拡大や利用が多く見込める大型連休や夏休期間の天候不良等の影響がある中、令和元・3年度は目標を達成、それ以外の年度も目標の9割以上を達成している。 指定期間内の使用料収入額の実績(目標額:2,580千円/年)は、R4:2,637千円、R3:2,801千円、R2:2,277千円、R1:4,281千円であった。令和2年度に目標を割り込んだが、感染症対策の徹底や広報の取組強化などにより、令和3年度以降は目標額以上を達成している。 | | | | |
| ② | <ul style="list-style-type: none"> 利用者の増加に向けた取組として、令和3年10月に県民の森内にマウンテンバイク走行コースを開設するとともに、利用者の機運を高めるため、令和4年10月にマウンテンバイクの周回レースイベントを実施したことで、令和4年度のコース利用回数は延べ286回となった。 各種イベントを積極的に開催しており、中でも「ラベンダー鑑賞祭」や「さくら祭り」では数百～千人の参加者数となった。また、イベントを継続的に開催することで、リピーターの獲得に繋がっている。 利用者の利便性を高めるため、以下のような対応を行っている。 <ul style="list-style-type: none"> ○青少年の森展示館の周辺に飲食ができる場所がないため、自主事業として展示館の空きスペースを活用して「森林のカフェ」事業を実施し、飲食物等を提供した。 ○令和2年度にスマートフォン上で現在地を表示し、通常のナビでは分かりづらい経路も表示される新たなデジタルマップをHP上にアップした。 ○令和4年度から本格的にキャッシュレスを導入し、決済額の約12%がキャッシュレス決済となっている。また、令和4年度から民間のキャンプ場予約サイト「なっぷ」に登録、令和5年度からネット予約を開始し、キャンプ場の利用者の稼働率向上も図っている。 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という2つの施設にまたがったイベントを行った。2つの施設の間は参加者をバス輸送し、施設間の連携を図っている。参加者アンケートでも、バス移動はありがたいなどの好意的な意見が寄せられており、利用者のニーズに合わせた取組を行っている。 | | | | |
| ③ | <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者として、ポスティングによるチラシ配布や年間100回以上の新聞・情報誌への広告掲載に加え、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タイムリーな情報発信(桜、ラベンダーの開花状況やキャンプ場の空き状況等)を行っている。特に、令和3年度にポスティングによるチラシ配布部数を8万部から10万部に増やした結果、令和4年度のイベント後のアンケートの「このイベントを何で知りましたか」という設問で「チラシで知った」という回答の割合(24.5%)が最も多い結果となり、効果的な取組となった。また、令和4年度はのつはる少年自然の家で活動した児童へのチラシ配布(約3,000部)、及び大分県私学協会を通じ県内の私立小中・高等学校に周知を行う(約12,000人)など、子どもに向けたPRを重点的に行っている。 | | | | |

| (2) 利用者の満足度 | 県の評価基準 | 配点 | | 評価点 | |
|---|--|----|----|-----|----|
| 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。 | 各施設の利用やイベントの際にアンケートを行い、高い満足度を維持する。 | 3 | 15 | 3 | 15 |
| 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。 | 月に1回アンケート評価を整理し、職員間で共有しつつ対策を講じる。 | 3 | | 3 | |
| ③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 | 苦情が発生した際は、速やかに対応を行い利用者の理解を得る。また、再発防止策を講じる。 | 3 | | 3 | |
| ④利用者への情報提供が十分になされたか。 | ホームページやSNSでイベント情報などを都度発信する。 | 3 | | 3 | |
| 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。(①～④以外に評価できる取組みがある場合のみ) | サービス改善提案事業として森のセラピーイベントを年3回行う。 | 3 | | 3 | |
| 【評価の理由】 | | | | | |
| <p>・キャンプ場・貸し自転車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いる。「ほぼ満足」と「満足」の合計の割合が、R4:全体の約94%(キャンプ場・貸し自転車利用者:96%、イベント参加者:92%)、R3:全体の約90%(キャンプ場・貸し自転車利用者:98%、イベント参加者:88%)、R2:全体の約85%(キャンプ場・貸し自転車利用者:97%、イベント参加者:78%)、R1:全体の約93%(キャンプ場・貸し自転車利用者:98%、イベント参加者:92%)と高い評価を受けた。</p> <p>・アンケート等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し、対応を行った。 (対応例)</p> <p>② ○イベント開催時、道路脇に場所や日時等を示す簡易看板を設置した。 ○利用者が散策する森林に位置図等の看板を設置しているほか、HP上にデジタルマップを整備した。 ○管理事務所裏のサイクリングコースの舗装を補修した。</p> <p>・事案に応じて、指定管理者自ら又は県と連携した対応を行い、改善を図った。 (対応例)</p> <p>③ ○キャンプ場内で、auの携帯電話が圏外になるとの声に対し、レピーターを設置して管理棟の中で通話・QR決済が可能となった。 ○施設が老朽化しているとの声に対し、平成森林公園キャンプ場トイレ棟の屋根改修及び外壁塗装を行った。 ○和式トイレは使いづらいとの声に対し、和式トイレから洋式トイレの改修を行った(桜園、キャンプ場)。</p> <p>④ ・新聞広告やチラシ、ホームページやSNS等の手段を用いて、イベント情報を発信している。さらに、サイクリングコースの利用可否状況や公園内草花の様子などもSNSを通じて頻繁に情報発信している。また、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・参加制限がある場合についても、即座に情報提供を行っていた。</p> <p>⑤ (1)②のとおり、森のセラピーイベントは森林学習展示館と平成森林公園の2施設に跨がって行い、参加者を両施設間バス輸送するなど県民の森施設をより知ってもらうための工夫を行っている。その結果、アンケートでは参加者のほぼ全員が「満足」「ほぼ満足」と回答し、効果を上げている。</p> | | | | | |
| (3) 定性的な目標の達成状況 | 県の評価基準 | 配点 | | 評価点 | |
| ①定性的に定めた目標が達成されているか。(将来ビジョン等で定めた目標など) | R4年度に将来ビジョンを策定したため対象外。 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 【評価の理由】 | | | | | |
| ① | | | | | |

| 2 効率性の向上等に関する取組み | | 配点 | | 評価点 | |
|---|--|----|----|-----|----|
| (1)経費の低減等 | 県の評価基準 | 15 | | 15 | |
| 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。 | 経費の使い方を都度見直し、同一経費で県民サービスを向上させる。 | 5 | 15 | 5 | 15 |
| ②主たる管理業務以外(清掃、警備、設備の保守点検等)について、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。 | 外部委託を行う場合は2者以上の見積もりを取るなど、最小限の経費で事業を実施するよう工夫する。 | 5 | | 5 | |
| ③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。 | 不要な固定費を一部削減するなど、効果的な事業執行を行っている。 | 5 | | 5 | |
| 【評価の理由】 | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・経費の低減を図るため、再委託は最小限とし、職員の技術を生かし直営で管理していた。 <ul style="list-style-type: none"> ○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。 ① <ul style="list-style-type: none"> ○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。 ・上記のような方法で削減した管理費の一部を、施設の修繕に充てることで県民サービスをより向上させた。 | | | | | |
| ② 外部委託を行う際は、年末年始の警備を除いて、2者以上の見積り合わせを行っており、管理委託を適切に執行している。 | | | | | |
| ③ ①、②のとおり、経費の効果的・効率的な執行がなされている。 | | | | | |
| (2)収入の増加 | 県の評価基準 | 配点 | | 評価点 | |
| 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。 | 自主事業を行って、利用者増及びさらなるサービス向上を図る。 | 0 | 0 | | 0 |
| 【評価の理由】 | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ① 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で得た収入を活用し自主イベントを開催するなど、利用者へのサービス向上に取り組んでいる。 (自主事業総収入(R1~4):5,696千円、年平均1,424千円) | | | | | |
| 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 | | 配点 | | 評価点 | |
| (1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況 | 県の評価基準 | 30 | | 30 | |
| 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。 | 繁忙期は地元の労務班を確保し、滞りなく施設運営を行う。 | 5 | 15 | 5 | 15 |
| ②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。 | 施設管理に関する内部の研修会を開催し、実務に活かす。 | 5 | | 5 | |
| ③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 | 関係市町村やのつはる少年自然の家と連携した活動を行う。 | 5 | | 5 | |
| 【評価の理由】 | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ① 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いる。また、来場者数の多いイベント開催時には、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。 ② 他県の類似施設の視察やドローン運転講習など、円滑な施設運営やPR手法、先端技術への活用等のノウハウの蓄積に努めている。また、人権啓発リーダー研修やキャッシュレス決済実務研修会、防災士養成研修等を受け、能力向上を図っている。 ③ <ul style="list-style-type: none"> ・大分市が平成森林公園で開催しているトレイルランニング大会に実行委員として参画している。 ・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活動(森林学習、キャンプイベント)などを支援している。 ・森林ボランティア団体やNPO等のフィールド利用を積極的に受け入れている。 ・地元住民と連携し、周辺道路の清掃(荒天後の枝葉の除去)などを実施している。 | | | | | |

| (2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など | 県の評価基準(①、②のいずれかに×があった場合、評価点は0とする。 ③～⑧については、×1つにつき-2点の減点方式を取る。) | 配点 | 評価点 | |
|---|---|----|-----|----|
| 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。 | 法令違反を発生させない。 | 15 | ○ | 15 |
| 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。 | 個人情報漏洩等の事故を発生させてない。 | | ○ | |
| ③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。 | 特定の個人団体を排除しない。(国や県等からの要請に基づくものは除く) | | ○ | |
| 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。 | モニタリングの結果、不適切な事案が確認されない。 | | ○ | |
| 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。 | 管理側の瑕疵による事故を発生させない。 | | ○ | |
| 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。 | 各種マニュアルを整備し、体制を確保する。 | | ○ | |
| ⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。 | 防災訓練を年に1回行う。 | | ○ | |
| 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。 | 事故等発生時には適切な対応を行い、管理責任を問われる事象を発生させない。 | | ○ | |
| 【評価の理由】 | | | | |
| ① ・関係法令は遵守されている。 | | | | |
| ② ・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、日頃から個人情報保護に努めていたため、指定期間内で情報漏洩等の事故は発生していない。 | | | | |
| ③ ・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。 | | | | |
| ④ ・収支に不適切な点はなかった。 | | | | |
| ⑤ ・施設点検及び緊急時の対応については、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、台風や豪雨等で災害の発生が懸念される場合は、迅速にパトロールを行い、危険箇所へのコーン設置など迅速に対処し、事故を未然に防いでいる。 | | | | |
| ⑥ ・事故が起きた時の連絡体制等を整備し、有事に備えている。 | | | | |
| ⑦ ・指定期間内で、普通救命講習、大分県防災士養成研修、安全運転管理者講習への参加、職員全員での消火訓練などの取組を実施している。 | | | | |
| ⑧ ・台風により管理道が崩れるなどの被害があった際には速やかにパトロールを行い、危険箇所へコーンを設置し迅速に対処するなど、指定期間内で管理責任を問われる事象は発生しなかった。 | | | | |

【選定委員の意見】

関係法令の遵守等の基本的事項や、施設の管理にかかる取り組みについても計画どおり実施されており、目標値は概ね達成されている。また、自主事業によるサービス向上にも取り組み、さらに地域住民とのトラブル等は発生しておらず、これらを総合的に勘案すると、指定管理者が選定時に示した基本方針である、①県民の公平な利用の確保、②利用者へのサービス、③収入の確保と経費削減、④県との連携は達成されていると言える。

【総合評価】

| | | | |
|--|----|------------|---|
| 合計得点(100点満点) | 88 | 評価ランク(A～E) | B |
| 【評価の理由】 | | | |
| <p>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、令和元年度から4年度までの4年間のうち、3年間(R1,R3,R4)は90%以上、それ以外の年(R2)でも85%となっており、非常に高い満足度を記録しているのは評価に値する。また、年に2回以上県民の森のイベントに参加するリピーターの割合が年々上昇し令和4年度は64%となるなどリピーターの定着も見受けられるのも評価できる。</p> <p>有料施設利用件数は、令和元年度から4年度の4年間のうち、目標以上を達成したのは2年間(R1,R3)だった。しかし、目標を達成できなかった年も、新型コロナウイルス感染症の影響や行楽シーズンに重なった悪天候によるキャンセルがあった中、目標の9割以上は達成しており、評価できる。また、利用料収入も4年間のうち3年間(R1,R3,R4)目標以上を達成していることも評価に値する。</p> <p>森林内での活動に対する安全確保に加え、利用者からの意見や苦情にも真摯に対応しており、大きな事故などの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と思われる。</p> <p>散在する施設や広大な森林公園の維持管理を適切に行い、利用者から「きれいに管理されている」と評価も高く、安全対策も適切に実施しており、県民のための森林公園としての役割を果たしている。</p> | | | |
| 【今後の対応】 | | | |
| <p>今後もキャッシュレス決済やネット予約を推進し、利用者の利便性を高めていく。また、タイムリーな情報発信を行い、新たな利用者の獲得とリピーターの定着を期待する。コロナ禍による制限も緩和されたため、イベント内容の見直しや新たな利用の検討を行い、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。</p> | | | |

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. マウンテンバイクのコースを開設し、積極的に集客したことは評価できる。また、広大な施設を常にきれいに管理していることを高く評価する。
2. 少年自然の家を利用する小中学生に対するチラシの配布は保護者に情報が届き、とても良い取り組み。
3. キャッシュレス決済の導入は、利用者の利便性向上の観点から評価できる。

【意見】

1. HPによる情報発信だけでなく、時代に応じて新たなPR(SNSの活用、リスティング広告など)を行うなど、認知度向上に向けてPRの仕方を工夫してほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. 施設が広大であるため、それぞれのエリアごとに特徴を捉えて「PRしたいもの＝ウリが何なのか」を整理する必要がある。例えば、マウンテンバイクコース開設が好影響なら、思い切ってその聖地にするといったブランディングを検討するなど。そうしたブランディングにより、それに応じた効果的なPRの仕方がみえてくるのでは。