

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 地域農業振興課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大分農業文化公園及び大分県都市農村交流研修館(愛称:るるパーク)	施設種別	農林業振興
	所在地	杵築市山香町大字日指1番地1		
	設置目的	(大分農業文化公園) 豊かな自然と親しみながら、農業・農村の文化等に関し学習する機会を提供することにより、農業・農村及び自然環境に対する県民の理解を深めるとともに、新しい農業・農村づくりに資する。 (大分県都市農村交流研修館) 都市と農村との交流の促進を図るとともに、農村女性の能力の開発及びネットワークの形成に資する。		
指定管理者	名称	公益社団法人 大分県農業農村振興公社		
	代表者名	理事長 工藤 利明		
	所在地	大分市舞鶴町1丁目3-30 STビル8F		
指定管理業務の内容	①施設等の利用、農業・農村に係る情報の提供、都市と農村との交流の促進、研修に関する業務 ②農業文化公園及び都市農村交流研修館の施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ③農業文化公園及び都市農村交流研修館の利用受付及び案内に関する業務 ④農業文化公園及び都市農村交流研修館の利用の許可に関する業務 ⑤農業文化公園及び都市農村交流研修館の利用の促進に関する業務 ⑥その他知事が必要と認める業務			
料金制度	利用料金			
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	
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	
(1) 施設の設置目的の達成	県の評価基準
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滞りなく実施する。 目標指標である「入園者数320,000人」を達成する。
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。	主催行事の充実や、各種イベント等の積極的な受入・誘致を行う。
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。	アンケート結果を分析し、ニーズに即した運営を行う。
【評価の理由】	
<p>事業計画に定めた項目のうち、R4年度に予定していた事業は滞りなく完了した。年間利用者は274,441人であり、目標指標を達成することができなかった(達成率85.8%)。これは、新型コロナの行動規制緩和により、目的地が分散化、広域化したこと、コキアが見頃となった9月の週末や3連休の荒天(台風・雨)等が要因であると考えられる。</p> <p>② 来園者の多様化するニーズに対応するため、「焚火カフェ」(12,964人)や「ボタニカルアート作品展」(305人)等の多彩な行事を主催するとともに、「おおいた歩得」と連携した行事(782人)や「おおいたドローンフェスティバルin杵築」(2,326人)等、多彩なイベントの積極的な誘致を行った。</p> <p>③ 「大分のママ集まれ！」のHPやSNSでアンケート調査し県内在住の20～50代の子育て世代を中心に123件回答があった。来場につながった情報ツールとしてロコミ(46.7%)の次にInstagramが30.8%であったため、Instagramを活用した広報に力を入れており、フォロワー数は4,458人となっている。</p>	

(2) 利用者の満足度	県の評価基準
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。	目標指標である「来園者満足度 公園4.1、研修館4.7」を達成する。
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。	来園目的で上位を占める「花」、「遊具」について整備を行い、「イベント」「キャンプ」等のコンテンツにも魅力を感じてもらう。
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。
④利用者への情報提供が十分になされたか。	ネモフィラ・コキアの生育状況や、イベント等をホームページやSNSで発信する。
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)	①宿泊予約をホームページでも受け付ける。②サービス改善事業でボート利用者を増やし、利用料収入の増加を図る。
【評価の理由】	
<p>① 公園の満足度4.6、研修館の満足度4.9であり、目標指標を達成することができた。</p> <p>② 四季を通じて花のイベントが開催できるような環境整備を行うとともに、遊具については毎月自主点検を実施した。また、多様なイベントが実施できるよう主催行事の充実や各種イベントの誘致を行い、キャンプ場については区画や駐車場の整備を行い、魅力向上に努めた。</p> <p>③ 来園者から意見のあったことについては対応マニュアルの再整備やスタッフ教育の徹底等、その都度、再発防止対策を講じた。</p> <p>④ 開花情報や各種イベントについて公園HP、SNS、新聞等の広告媒体で発信した。(HPアクセスユーザー数273,125人(対前年度比102%)、ホームページビュー数1,136,597件(対前年度比101%))</p> <p>⑤ ①HPからの年間予約数2,360件となっており電子化率は79%である。②サービス改善事業として実施してるボートの貸出については、年間利用者数21,621人、収入5,427,000円となっており、収入増につながっている。</p>	
(3) 定性的な目標の達成	県の評価基準
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)	①四季を通じた花のイベントが開催できる環境整備②キャンプやアウトドアを学べ楽しめる施設としての知名度の向上
【評価の理由】	
<p>①「ネモフィラブルーフェスタ(89,581人)」、「コキア・ヒル・カーニバル(95,442人)」、「椿まつり(31,843人)」等の行事開催のため環境整備を行った。②「アウトドア体験教室」や「親子アウトドアクッキング入門」(106人)を実施しHPやSNSでも広報を行った。</p>	

2 効率性の向上等に関する取組み

(1)経費の低減等	県の評価基準
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。	広告料のかからない媒体を活用し、公園のPRを行う。
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。	再委託している管理業務の契約方法や管理内容等を見直し、経費を削減する。
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	不要な固定費を削減し、利用者の増加に資する経費を増やす。

【評価の理由】

- ① SNSの更新やテレビ新聞、雑誌等の無料で広報ができる媒体を活用し、情報発信を行うことで利用者の増加につなげた。(掲載数:Facebook399回、Instagram910回、YouTube4回、テレビ57回、新聞70回、雑誌(WEB記事含む)37回、ラジオ8回)
- ② 園内施設の設備保守等の再委託契約については、県にならない複数業者からの見積合わせ等を実施し、経費の縮減を図っている。
清掃業務については、直営で職員による一斉清掃や、キャンプ場のゴミ箱集約化など、作業委託費用と職員の手間を削減する工夫を行っている。
- ③ 風景写真コンテストや撮影会を行い新聞紙面や参加者のSNS等に掲載され、広告効果を生むことにつながった。(参加者1,044人)

(2)収入の増加	県の評価基準
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。	ネモフィラ・コキアにちなんだ商品や、お土産品等、物販の品揃えの充実を図る。

【評価の理由】

- ① 期間限定のネモフィラまんじゅうやネモフィラソフトの販売、ふれあい市場での農産物の販売、物産館での各市の特産品フェアを開催し、収入増となった。(年間売上107,445,270円(前年度比105.9%)、月別売上平均額8,953,772円、客単価391.5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	県の評価基準
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。	事業企画、施設管理等、各部門の職員を配備し、滞りなく運営を行う。
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	職務に関する研修を受講し、資質・能力向上を図る。
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	市町村や地域住民等との連携を図る。

- ① 園長、公園総務課2名、施設環境課5名、事業研修課6名、農業課4名、パート38名の合計56名の職員を配置している。各業務担当には、防災士や二級土木施工管理技士、食品衛生責任者、普及指導員、博物館学芸員資格等の各種資格・能力を持った職員を配備している。
- ② 毎月の全体会議に加え、チェーンソー研修、マーケティング講座、インスタグラム活用セミナー等の各業務に係る研修を担当職員が受講した。
- ③ 市町村と連携した情報発信を実施するとともに、近隣の住民にもネモフィラの植栽や除草作業に協力いただいた。

(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。
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。	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。	公序良俗に反しない限り、特定の個人・団体を排除しない。
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回以上行う。
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】	
<p>① 変形労働時間制に関する協定届を提出するなど、関係法令は遵守されている。</p> <p>② 個人情報の取扱いについて、指定管理者策定の「個人情報保護規程」の徹底を図っている。個人情報漏洩等のインシデントは発生していない。</p> <p>③ 施設の利用受付等、施設設置条例及び関連規程等を遵守し、利用目的を確認し、公平・平等な取扱いを行っている。</p> <p>④ 収入の増加に向けた取組や、経費節減に常に取り組んでおり、指定管理業務の事業実施はもとより、収支を含め適切に運営されていると判断できる。</p> <p>⑤ 防火管理、事故対応マニュアルや、食中毒、新型コロナ等の事象についても個別のマニュアルを整備し、災害等の発生時対応に備えている。</p> <p>⑥ マニュアルを整備しており体制を定義している。</p> <p>⑦ 防災訓練を、年2回(夏・冬)実施している。</p> <p>⑧ 園内で遊んでいた子どものけがなどの対応はその都度、適切・迅速に行っている。</p>	

【総合評価】

〔所見〕

施設の管理運営は、法令や規則、マニュアル等に基づき適正におこなわれており、SNS等も積極的に活用し公園の広報ができていると評価できる。

〔今後の対応〕

イベントの工夫や広報活動の強化などに力を入れ、多くの人に訪れてもらえる公園づくりを行い、来園者数目標の達成と来園者満足度の高位安定を期待している。具体的には、花の見所づくりやアウトドア関係のサービス充実などにより、自然・農業等に興味を持つ機会を提供できる公園となることを期待している。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 2年半という短期間の中で、4,000人を超えるInstagramのフォロワー数を獲得している点が高く評価できる。
2. アンケート回収率を向上させるためにインセンティブ(ネモフィラの無料摘み取り体験など)をつけた取組みは効果的で、他の施設に共有できるノウハウと評価する。

【意見】

1. 来場者アンケートの中で、施設に関する情報取得媒体を問う項目があるが、SNSと一括りにせずアプリに応じて区分すべき。効果の低い媒体を廃止するなど、今後の業務効率化に役立てることができる。(適宜見直しを行い、目的をもったアンケート項目にすべき。)
2. 人が集まる認知度の高い施設となったことで、原点である「農業文化」に取り組むチャンスがきている。農業振興に着目したイベントの開催を検討してほしい。
3. SNSを活用した広報戦略で成果をあげている状況なので、これが継続できる体制を確保すべき。属人的な業務とならないよう、アカウントの管理や人材育成(後継者の育成)をしてほしい。