

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	生活環境部自然保護推進室
評価対象期間	令和3年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大分県長者原園地 (長者原オートキャンプ場:H31 九重町に委譲)	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	所在地	玖珠郡九重町田野267-18(オートキャンプ場) 玖珠郡九重町255-7(大分県長者原園地)		
	設置目的	県民及び県下を訪れる観光客に健全な休養の場を与え、もって健康の増進と福祉の向上を図る。		
指定管理者	名称	有限会社吉武建設		
	代表者名	代表取締役 吉武 勝広		
	所在地	玖珠郡九重町松木4264-1		
指定管理業務の内容	<p>【オートキャンプ場】(平成10年7月1日設置、九重町所管)</p> <p>①キャンプ場等の施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ②キャンプ場等の利用の受付及び案内に関する業務 ③大分県長者原オートキャンプ場の利用の許可に関する業務 ④キャンプ場等の利用の促進に関する業務 ⑤前各号に掲げるもののほか、町長が特に必要と認める業務</p> <p>【長者原園地】</p> <p>①長者原園地の施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ②長者原園地の案内に関する業務 ③長者原園地の利用の促進に関する業務 ④前三号に掲げるもののほか、知事が特に必要と認める業務</p>			
料金制度	利用料金			
指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日(3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		40	35
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)。	事業計画のとおり管理運営ができているか。目標数値を達成できているか。	9	25	9
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。	利用者の増加のために利便性の向上させるなど効果的な取組みがなされているか。	8		8
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。	効果的に広報活動等がなされているか。	8		5
【評価の理由】				
<p>① 令和3年度の利用者数は10,031人、令和4年度の利用者数は9,959人で、いずれも目標数値を大きく上回った。また令和4年8月の利用者数は直近5年間で1月あたりの利用者数の最多を更新しており、新規の利用者獲得への努力は高く評価できる。</p> <p>② 施設の点検を日常的に行い、補修等を迅速に行うと共に、樹木の伐採や芝刈り等、施設の適切な管理に努めている。冬場には水道管が凍結するほど気温が下がる地域であるが、毎日の点検と凍結防止作業を欠かさず行うだけでなく、イノシシやモグラが荒らした箇所の地ならしを定期的に行うなど、利用者が冬場でも快適に過ごせるように努めており、高く評価できる。</p> <p>③ 石釜(指定管理者自ら作ったもの)でピザを焼く教室など、特色あるイベントや自然の特性を活かしたイベントを実施しており、利用者からも好評でリピーターなどの獲得に繋がっている。また、各種広報や情報発信を積極的に行い、利用者数の目標数達成に貢献している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更新頻度はやや少ないものの、SNSを活用した顧客分析や情報発信が可能な体制を整備している。 ・アルペンアウトドアーズ福岡春日店では令和3年度から累計7,500枚以上のパンフレット配布を行うなど、利用者の6割以上を占める、福岡県へのPRを強化している。 ・パンフレットやホームページ等を活用した情報発信・イベント周知を行った。 				

(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。	アンケートの結果、満足度で高い評価を得ているか。	3	15	3	13
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。	アンケートで出た意見を反映できているか。	3		2	
③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	利用者からの苦情に対する対応が十分にできているか。	3		3	
④利用者への情報提供が十分になされたか。	利用者へ情報提供が十分にできているか。	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)	その他サービスの質の向上のために取組みができていますか。	3		2	
【評価の理由】					
① 施設の修繕・清掃等に力を入れており、アンケートでも「清掃が行き届いていない」と回答する人は少なく、適切な清掃等ができています。また、アンケートの利用満足度調査では、「非常に良かった」「良かった」と回答した利用者数が98%となっており、高い満足度を得られている点は高く評価できます。					
② 概ね反映できているものの、売店の品揃えについては一部対応しきれない部分もある。					
③ 苦情等も少なく、十分に対応できている。					
④ キャンプ場の概要だけでなく、ケビン棟の空き室状況や周辺施設の情報についてもホームページで公開している。電話での問い合わせに対しては、イベント情報や季節の情報などを伝えるなど、利用者への情報提供をしっかりと行っている。					
⑤ <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの回収数は少ないものの、電子アンケート及び紙アンケートの両方で回答を促しており、サービスの質向上のため、利用者の意見聴取に努めている。また、アンケートの結果でも高い満足度の評価を得ている。 ・ピザ釜体験などのイベントを定期的を実施し、質の高いサービスの提供を行っており、リピーターの獲得にもつながっている。 ・長者原園地において、イノシシなどが荒らした箇所を定期的に除草するなど、利用者が冬場でも快適に過ごせるように努めている。 					
(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	30		30	
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。	経費を低減するための取組みができているか。	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。	清掃や設備の保守点検等が適切に実施し、経費を最小限にできているか。	5		5	
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	経費の効果的・効率的な執行ができているか。	5		5	
【評価の理由】					
① 施設の軽微な修繕や清掃、草刈り及び樹木の管理等を外部に委託せずに自ら行うことで、出費を抑えている。また、冬期には毎日水道管等の凍結防止確認作業を実施することで、故障を未然に防いでおり、水道管が凍結して故障することにより発生する修繕費等の削減につなげている。					
② 夜間に消灯出来る箇所(サイト内の電灯等。ヒーター等は夜間も使えるように設定されている。)については、23時以降は自動で消灯するように設定し、節電に努めた。					
③ 管理等について委託せず自社で行うことで経費の効率的に執行できている。また、照明器具を取替える際は、LED電球に交換するなど、節電にも努めている。					
(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。	収入を増加させるため、利用者増加に向けた取組みができているか。	15	15	15	15
【評価の理由】					
① 新型コロナウイルスの影響等もあり、令和2年度は収支が赤字となっていたが、指定管理者が広報活動やイベントの開催などを積極的に行ったことで、令和3年度及び令和4年度はいずれも利用者を増加させ、収支も黒字に改善していることから、取組の効果が発揮されている。					
<ul style="list-style-type: none"> ・アルペンアウトドアーズ福岡春日店や九重町主催のイベントでのパンフレット配布。 ・HPやSNS、パンフレット等を活用した情報発信・イベント周知 					

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。	過不足のないように人員を配置できているか。	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。	定期的に研修等を実施できているか。	5		5	
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	地域等との連携などができているか。	5		5	
【評価の理由】					
① 繁忙期には臨時職員やパート職員を活用するほか、繁忙期以外に職員の休日を入れ、効率的な人員配置を行った。					
② 安全管理マニュアルに基づき、「安全管理」「施設管理」「消防訓練」「冬期対策」「落葉対策」等をテーマとする職員研修を定期的に行うとともに、7月には心肺蘇生AED講習会を実施し、職員の資質・能力の向上に努めた。					
③ 地元観光協会に所属するとともに、タデワラ湿原の野焼き、草刈りに参加するなど、地域と連携しながら自然環境に配慮した取組を実施した。					

(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、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。	法令違反がないか。	15	○	15
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。	個人情報の漏洩などが発生していないか。		○	
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	平等に利用しやすい環境になっているか。		○	
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。	不適切な収支になっていないか。		○	
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。	適切に管理し、事故を防止できているか。		○	
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。	マニュアル等を整備できているか。		○	
⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。	防災に関する研修等が実施できているか。		○	
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。	事故等の発生時に適切な対応ができているか。		○	
【評価の理由】				
① 時間外労働、休日労働や変形労働時間制などについては、労働関係法令に基づき、適正に労働基準監督署に届出するなど、関係法令を遵守している。				
② 利用者の個人情報が記載された書類については、鍵のかかった管理庫に保管するとともに、処分の際はシュレッダーにかけるなど管理を徹底して職員に個人情報保護を随時指導している。				
③ 車椅子の利用者については、車椅子の利用可能なスロープのあるケビンを案内し、快適な利用環境を提供するなど、利用者が平等に利用できるよう配慮している。				
④ 施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支については、会計士の指導のもと帳簿類もしっかり整備されており、不適切な点はない。				
⑤ 施設の管理については、毎日の巡回・点検において、異常の早期発見に努めている。軽微な修繕については、指定管理者によって迅速に行われており、異常箇所の県への報告も速やかに行われている。				
⑥ 安全管理マニュアルを策定し、事故の未然防止や緊急時の対応方法を定めて職員に周知徹底することにより、危機管理体制を整えている。				
⑦ 予約者に対し、台風や雪の情報を事前に通知し、被災の未然防止に努めた。またビジターセンターと連絡を密にし、登山者に対して技量に応じた登山ルートをアドバイスするとともに、登山届の提出を呼びかけるなど、利用者の山岳事故防止に努めた。				
⑧ 事故や非常災害は発生していないものの研修等で体制を確認し、備えることができている。				

【選定委員の意見】

※公募施設の総括評価のみ使用

【総合評価】

合計得点(100点満点)	95	評価ランク(A~E)	A
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

施設利用者の満足度が非常に高く、アンケートでも高評価を受けており、リピーターをしっかりと確保することで利用者数の増加に向けて努力している。また、パンフレット配布等で積極的に宣伝を行っており、新型コロナウイルスの感染が終息していない外的状況の中でも8月の利用者数を大きく増加させるなど、結果が出ていることは高く評価できる。

危険箇所等の点検を毎日行っており、老朽化が進んだ箇所の修繕や草刈り等を積極的に行っている。また、施設内の修繕や清掃等にも力を入れており、施設をよりよいものにしていこうという意識が高い。アンケートでも、サイト内やトイレ等の清掃状況、職員の対応等について非常に高い評価を得ている。

長者原園地において、草刈りやイノシシなどが荒らした箇所の地ならしを定期的に行うなど、利用者が快適に施設を利用できるよう適切な施設の維持管理を実施できており、質の高いサービスの提供につながっている。

【今後の対応】

SNSを活用した顧客分析や情報発信や広報を積極的に実施すると共に、利用者からのニーズに合わせた対応を行うことで利用者数の増加に努める。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 利用者の視点(特に女性)に立った配慮(トイレの改修等)は高く評価できる。他の類似施設の模範となる施設と言える。
2. 親密度の高いリピーターが増えているのは、施設だけでなく指定管理者の日頃の努力や魅力による所であり、高く評価できる。