

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	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こと ②都市公園の利用の受付及び案内に関すること ③都市公園施設の利用の許可に関すること ④都市公園の利用の促進に関すること ⑤その他知事が特に必要と認めること		
料金制度	使用料		
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)。	都市公園として適切な維持管理を行う。 目標指標である、入園者520,000人以上を達成する。
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。	アンケート調査の結果を元に、適宜適切な取り組みを実施し、利用者満足度を高めるほか、入園者の確保を目指す。
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。	SNSを活用した効果的な情報発信を行い、入園者の確保を目指す。
【評価の理由】	
<p>都市公園として安心・安全で過ごせるように、県と連携しながら適切な維持管理を行った結果、入園者数については、目標520,000人に対し、計521,933人の入園者を確保し、目標を達成した。(達成率約100.4%)</p> <p>① これは、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高く評価できる。</p> <p>② アンケート調査を元に、フリーゾーン内の路面案内表示を新設し、利用者満足度の向上を図った。</p> <p>③ 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	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。	昨年度以上の集計数(R3年度:537件)を目指す。
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。	アンケート結果を分析し、改善に向けた必要な対策を実行する。
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。	SNSを積極的に更新し、利用者の確保につなげる。
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り組みがある場合のみ)	県外在住者や移動困難者に対するサービスの提供。

【評価の理由】

- ① 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。しかし、アンケート調査について、今年度は11月から1月の間で実施したが、アンケート回収数(198件)が前年度(537件)から減少していることは課題である。
- ② 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ため、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ている。
- ③ 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。
- ④ コロナ禍のため、情報発信はホームページやSNS限定で行うほか、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15,000名増加している(計約99,000名)。Instagram: 約32,000名(+約5,000名) Twitter約67,000名(+約10,000名)
- ⑤ コロナ禍による行動制限や障がい等により、ハーモニーパークへの来園が困難な方に対し、オンライングリーティングを実施した。国内在住者だけでなく、国外在住者もサンリオキャラクターとの触れ合いができ、ハーモニーパークとのつながりを確保してきた取り組みが、R4年度の来園者数増につながったものと評価できる。

(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)

利用者ニーズを把握し、ハーモニーランドと連携した施設・設備の整備を行う。

【評価の理由】

- ① 利用者満足度向上のため、ハーモニーランドと連携して、R4年10月に単体遊具を整備した。

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。
- 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。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

利用者満足度を落とすことなく、経費の削減を実施。

再委託している管理業務の管理手法を見直し、経費を削減する。

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 設備点検を一部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水道料金等の節減を継続的に行うなど、経費節減に努めている。
 - ・職員が資格を取得し、自主点検を実施することで、業者に別途発注するコストの削減。
 - ・噴水の稼働時間縮減(公園内の噴水は、平日は運休、土・日・祝祭日・繁忙日のみ稼働)
- ② 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。
- ③ 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。

(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。	イベント等を積極的に実施し、収入の増加に繋げる。
【評価の理由】	
① 令和4年度は感染防止対策を徹底した上での積極的なイベント開催等もあり、8,414,640円(対前年度比約200%)と大幅な増加となっている。また、コロナ以前(R元年度収入:9,725,940円)の収入額に近づいており、各種取組みが実を結んでいると評価できる。	
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。	ハーモニーパーク並びにハーモニーランドの効率的な管理の実施。
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	研修・会議を毎月実施。
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	関係団体等のイベント招致(6回/年)。
【評価の理由】	
① 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。	
② 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どおり行っている。	
③ 県北の幼稚園6園との合同イベントや、関係団体とSDGsの推進に向けたイベントなどを実施した。また、コロナ禍でイベントを実施できていなかった団体と連絡は取り続けており、今後のイベント開催に向けた連携を深めている。 ・県北の幼稚園6園との合同イベント(5/21)、幼稚園発表会(5/28) ・SDGs推進イベント(4/17 他4件) ・その他イベント:サンリオキャラクター大賞等(6/12 他1件)	
(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。	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 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。
- ⑧ 大雪や台風などの気象災害が予測される際には、速やかに臨時休園を判断し、SNSで幅広く呼びかけることで、来園者が被災しないよう対応している。

【総合評価】

〔所見〕

- 令和4年度も、令和2・3年度に引き続きコロナ禍の影響を受けたものの、タイミングを見て、前向きにイベントの開催などを行ったことから、入園者数が当初目標を達成したことは高く評価できる。今後も、アフターコロナを見据えた反転攻勢により、更なる入園者数増加に努めてもらいたい。
- ほぼ毎日SNSの更新を行うなど積極的な広報を行った結果、入園者数の増加に繋がっており、評価できる。
- 利用者からフリーゾーン内の遊具への行き方が分からないという意見に対して、既設の立て看板のみでなく、路面案内表示を新設するなど、利用者満足度向上につながる取り組みを行っている点について、評価できる。
- 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めてもらいたい。

〔今後の対応〕

- 今後も積極的なイベント開催等、来園者の増加に向けた取り組みを引き続き期待する。
- 来園者が安全・安心で過ごせる公園を目指し、利用者目線に立った管理運営を引き続き期待する。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 新設した遊具の集客効果が高い印象。日頃足を運ばないエリアへの誘客に繋がっている点が評価できる。
2. 新型コロナウイルスの影響で利用者数が落ち込む中、52万人を超える利用者の確保は指定管理者の努力による賜物。

【施設所管課に対する意見】

1. 実証展示林の活用のみを検討するのではなく、指定管理者のノウハウを活かしたアクティビティの創出を検討してはどうか。県が主導して大きく変えていく必要がある。
2. 指定管理エリアである県所有駐車場からハーモニーランドへのアプローチが坂道のため、アクセスの改善等を検討し、県と指定管理者の双方でメリットが得られるようにしてほしい。