

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	土木建築部河川課
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	大分県リバーパーク犬飼	施設種別	
			レクリエーション・スポーツ	
	所在地	豊後大野市犬飼町田原字舞田		
	設置目的	大野川の優れた景観を生かし、スポーツ及びレクリエーションの場を提供することにより、県民の健康で文化的な生活の向上を図る		
指定管理者	名称	Goap株式会社		
	代表者名	代表取締役 伊東 志郎		
	所在地	大分市大字中尾1111番地の4		
指定管理業務の内容		①大分県リバーパーク犬飼の多目的グラウンド、艇庫、シャワー室その他の施設及び設備の利用に関すること。 ②①のほか、リバーパーク犬飼の目的を達成するために必要な作業。		
料金制度		利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし		
指定期間		令和2年4月1日～令和5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	
(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)。	事業計画に沿って管理運営を滞りなく実施できているか。
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。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、その効果を得られているか。	指定管理者の強みを生かした取り組みや利便性の向上を行い、利用者数が増加しているか また、施設間の連携を図れているか
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。	広報活動やイベント等の手段により施設のPRを行っているか
【評価の理由】	
<p>① 事業計画に沿って滞りなく運営がなされている。また、リバーパーク犬飼は、県が整備した多目的グラウンドとカヌー艇庫、豊後大野市が整備した広場、ログハウス、テニスコート等をGoap株式会社が一括管理することで効率的・効果的な運営を図っている。</p> <p>② WEB予約システム、クレジットカード、電子マネー決済の導入や、芝の養生・品質管理に務めた結果、利用者数は令和3年度の3,696人から、令和4年度には5,024人(前年比136%)まで増加した。 多目的グラウンド利用者がその後BBQサイトを利用して楽しめたという声もあるなど、一括管理をすることで相乗的效果が生まれている</p> <p>③ 犬飼まちづくり協議会と共同でとうもろこし狩り、軽トラ市などの各種イベントを年2回開催するなど、効果的な営業・広報活動が行われている。</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。	「大満足」～「普通」までの評価を9割以上獲得する
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。	アンケート結果の分析をし、改善に向けた実現可能な対策を実行する。
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。	最新の情報がきちんと利用者に伝わるようになっているか
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。(①～④以外に評価できる取組みがある場合のみ)	その他の取り組みを実施しているか

【評価の理由】

- ① 令和4年度はHP等も含めて幅広くアンケートを実施し、回答件数は多目的グラウンド111件、カヌー艇庫44件の合計155件だった。うち59%が「大満足」もしくは「満足」、35%が「普通」との回答があり、一定の評価を受けていることは高く評価できる
- ② 要望の多かった自動販売機を多目的グラウンド近くに設置する(R3年度)など、利用者の声に誠実に対している。
- ③ 多目的グラウンドの芝の品質についての意見が多かったため、芝の補修や適切なタイミングでの砂撒き作業を実施するなどしたほか、令和4年度から全自動ロボット芝刈り機を導入し、定期的な維持管理を行うようにしている。
- ④ 施設の最新情報について、ホームページで随時情報提供を行っているほか、Q&Aや問い合わせフォームなどを設けるなど、利用者からの意見・要望を随時受け付けて丁寧に対応している。
- ⑤ 多目的グラウンドの利用に関しては急な予約やキャンセルなどにも対応することで利便性向上を図っている

(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)

- ・専門業者の意見を聞きながら適正な芝の品質管理を行う
- ・九州内屈指のカヌーコースという強みを活かし、利用促進を目指す

【評価の理由】

- ① 天候や芝のコンディションを見ながら適宜養生期間を設定するなど、芝の品質管理に随時取り組んでいる。  
また、カヌーコースの魅力発信をインターネット上で実施している。

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。

- 指定管理者の創意工夫により、経費を削減できているか
- 主たる管理業務以外の部分について適切な水準で実施できているか
- 経費の効率的な執行のための取組みがされているか

【評価の理由】

- ① 芝刈りや水撒き等対応可能な部分は自前で管理を行うなど経費の削減にも取り組んでいる。
- ② 清掃業務等は豊肥地域シルバー人材センターに再委託しており、清潔度についての満足度調査において、「大変清潔」「清潔」が66%、「普通」が32%であり、高い評価を受けている点は評価できる
- ③ カヌー艇庫については利用料金の範囲内でカヌー協会に再委託し、定期的に指定管理者が利用状況等を確認することで、効率的かつ適切な運営が保たれている。

(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。	様々な取組みを行うことによって利用者数を増加させているか
【評価の理由】	
<p>① 多目的グラウンドでWEB予約を導入して24時間予約可能としたり、キャッシュレス決済を導入することで利用者の利便性向上に努めたほか、要望の多かった芝の品質改善にも取り組むことで利用者数の増加を図った。その結果、令和3年度の3,696人から、令和4年度には5,024人まで増え、収入増に繋がった</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	
(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。	繁忙期等に柔軟な人員配置を行い、滞りなく施設運営を行う。
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	適切な施設管理を行うために職員の教育等を行う
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	地域や関連団体と連携してイベント等を開催する
【評価の理由】	
① 繁忙期のスタッフ増員など柔軟なスタッフ配置により安全管理に努めている。	
② 毎日の管理日報などでスタッフ間の情報共有を丁寧に行うなど、業務改善に努めている。	
③ 犬飼まちづくり協議会と共同してトウモロコシ狩りや軽トラ市などのイベントを年2回実施するなど、地域との連携・協働が図られている。また、施設内の清掃業務や宿直業務を豊肥地域シルバー人材センターに委託しており、地域の雇用創出にも貢献している。	
(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。	防災に関する研修や訓練を年に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】

- ① 施設の利用については、施設管理条例及び関連規定等は遵守されており、違反は発生していない
- ② 利用者の個人情報等については、鍵のかかる保管庫での管理を徹底しており、漏洩事故等は発生していない
- ③ 利用目的を確認し、公平・平等な取り扱いを行っている
- ④ 毎月業務報告書を提出させることで確認しており、これまで不適切な点は見られない
- ⑤ スタッフ間で毎日の管理日報を共有することで、日々の事故防止等に気をつけており、事故等は発生していない
- ⑥ 緊急時対策、防犯・防止対策については、マニュアルおよび緊急連絡体制を作成している。
- ⑦ 上記のマニュアルを用いて適切な対応ができるよう職員への指導・教育がなされている。
- ⑧ 施設内で管理責任が問われるような事故は発生していない

## 【総合評価】

## 【所見】

コロナ禍で大会等のイベントも少なくなっているなか、WEB予約などの推進や芝の品質管理に取り組み、令和4年度は利用者が増加している点は評価したい。

令和2年度は多くの方々に利用していただくために、専門業者の意見を聞きながら芝の養生期間を設けずに稼働率を上げたことと、新型コロナウイルスの影響で学校近隣のグラウンドが使えなくなった学生の利用もあったことで大幅な利用者増加となった。

その結果、利用者が増え芝が傷んだことから、令和3年度以降は養生期間を設けることのほか芝刈り機の改善なども含めてコンディション改善を図っている。芝に関する要望は多いため、今後も引き続き専門業者と連携して芝の適切な管理に積極的に取り組んでいただきたい。

## 【今後の対応】

今後はさらに県と市の両施設の一体的利活用を推進し、例えば多目的グラウンド利用者がBBQサイトを活用したり、キャンプサイト利用者が多目的グラウンドを空き時間に使用したりするなど、一括管理のメリットを生かしてより柔軟な対応が出来るように、民間指定管理者、県、豊後大野市等の関係団体が協力していく。

## 【指定管理者評価部会の意見】

## 【評価】

1. 多目的グラウンドの芝管理が行き届いている点が評価できる。専門知識を有した民間企業に管理を委託することで施設が格段に改善されており、指定管理体制の成功事例といえる。
2. トウモロコシ狩りや軽トラ市など、アクティビティの幅を広げている点が評価できる。

## 【意見】

1. まだまだ可能性のある施設なので、引き続きアクティビティの幅を広げてほしい。