

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5年4月1日～令和6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:H31.4 九重町に移譲 長者原園地:R6.4 九重町に移譲)	施設種別
	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)	レクリエーション・スポーツ
	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	
(1)施設の設置目的の達成	目標
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)。	事業計画に即った管理運営を行う。 目標数値(利用者数R5年度 8,100人)を達成できている。
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。	利用者の増加のために利便性を向上させるなど効果的な取組みがなされている。
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。
【評価の理由】	
<p>① 計画に即った管理運営として、利用者の安全確保のための施設及び設備の維持管理や必要箇所の修繕の実施、パンフレットの配布等による広報や、集客のための自主事業の実施など適切に行われた。利用者数については、目標数値は達成できたが、昨年度と比較して、週末の天候が良くないことが続き、予約は得られるものの、キャンセルが多く発生し、減少した。 目標数値 8,100人 R5年度利用者数 8,102人 達成率 100.0% ※R4年度利用者数 9,959人</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ともに、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はあるが、毎日の点検と凍結防止作業を欠かさずに行うだけでなく、イノシシやアナグマ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体制を整備しており、高く評価できる。</p> <p>③ パンフレットやSNS等を活用した情報発信・イベント周知を行っており、更新頻度は少ないものの、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。また、利用の多い福岡県へのPRとして、福岡県内のアウトドア店でのパンフレット配布に継続的に取り組んだ他、県内においても大分市在住者へ配布されるフリーマガジンへの掲載を行うなど効果的に広報活動が行われた。石窯ピザ体験や焼き芋体験、星空観察など特色あるイベントや自然の特性を生かしたイベントを継続的に実施しており、リピーターの獲得に繋げている。</p>	
(2)利用者の満足度	目標
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
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
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
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
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る

【評価の理由】

① LINEを活用したり、受付時に用紙を配布したりして、アンケートを実施したものの、回収数は少ない状況だったが、チェックアウト時には好意的な意見が多く得られており、苦情もほとんどなかったことや、リピーターが多いことから利用者の満足が得られていると考えられる。それでも、利用者の声を吸い上げる工夫は必要である。

② LINEを活用したり、受付時に用紙を配布したりして、アンケートを実施したものの、回収数は少ない状況だったが、チェックアウト時には好意的な意見が多く得られており、苦情もほとんどなかったことや、リピーターが多いことから利用者の満足が得られていると考えられる。それでも、利用者の声を吸い上げる工夫は必要である。

③ 苦情等はほとんどなく、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、イベント情報や既設の情報を伝えるなど、利用者への情報提供をしっかりと行っている。

⑤ LINEを活用したり、受付時に用紙を配布したりして、アンケートを実施したものの、回収数は少ない状況だったが、チェックアウト時には好意的な意見が多く得られており、苦情もほとんどなかったことや、リピーターが多いことから利用者の満足が得られていると考えられる。石窯ピザ体験などのイベントを定期的実施し、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繋げている。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対応している。

(3) 定性的な目標の達成

目標

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)

自然環境の適正な維持管理、施設利用者の安全性・快適性の維持のため、施設が管理されている。

【評価の理由】

① 利用者の安全確保のための施設及び設備の維持管理や必要箇所の修繕、清掃の徹底に加え、自主イベントの実施など、適切に施設が管理されている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等	目標
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ます
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ます
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ます
【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棟を外部に委託せずに行うことで、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繋がっている。	
② 夜間に消灯可能な箇所(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、節電に努めている。	
③ 管理業務を委託せず自社で行うことで経費を効率的に執行できており、照明器具を取り替える際は、LED電球に交換するなど、節電に努めている。	
(2) 収入の増加	目標
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ます
【評価の理由】	
① パンフレットやSNS等を活用した情報発信・イベント周知を行っており、利用の多い福岡県へのPRとして、福岡県内のアウトドア店でのパンフレット配布に継続的に取り組んだ他、県内においても大分市在住者へ配布されるフリーマガジンへの掲載を行うなど効果的に広報活動を行った。週末の天候が良くないことが続き、予約は得られるものの、キャンセルが多く発生し、昨年度から比較して利用者数が減少した。だが、石窯ピザ体験や焼き芋体験、星空観察など特色あるイベントや自然の特性を生かしたイベントを継続的に実施し、リピーターの獲得に繋がっていることから、目標数を達成し、収支は黒字となっている。	

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	目標
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
②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。	定期的に研修等を実施できている
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
【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ている。	
② 安全管理マニュアルに基づき、「安全管理」「施設管理」「防災訓練」「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い、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、タデ原湿原の野焼き、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。また、九重町が行う県外での観光PR活動でパンフレットを配布してもらうなど、行政とも連携した運営ができている。	
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	目標
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。
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。	個人情報の漏洩などが発生していない。
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	平等に利用しやすい環境になっている。
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。
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。
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。
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。
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。

【評価の理由】

- ① 法令違反は発生していない。
- ② 個人情報漏洩等のインシデントは発生していない。
- ③ 特定の個人団体を排除していない。車椅子の利用者には、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 会計士の指導のもと帳簿類もしっかり整備されており、モニタリングで不適切な取扱いがないことを確認した。
- 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おり、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、事故は発生していない。
- ⑥ 安全管理マニュアルを整備し、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 防災訓練を行ったほか、安全管理マニュアルにより、定期的に職員研修を実施した。
- ⑧ 事故は発生していない。研修等で体制を確認し、備えることができている。

【総合評価】

〔所見〕

施設の点検を日常的に行い、補修等を迅速に行うとともに、樹木の伐採や芝刈り等、利用者の安全確保のための施設の適切な管理を行っており、こまめな清掃を徹底させているほか、イノシシやアナグマが荒らした箇所への定期的な実施、石窯ピザ体験や焼き芋体験、星空観察など特色あるイベントや自然の特性を生かしたイベントを継続的に実施することで、利用者が快適に過ごせる工夫も継続して実施している。

また、パンフレットやSNS等を活用した情報発信・イベント周知も継続的に実施しており、県内向けの広報も力を入れるなど、新規利用者の獲得への努力も継続的に行っている。

週末の天候が良くないことが続き、予約は得られるものの、キャンセルが多く発生し、昨年度から比較して利用者数が減少したが、目標利用者数は達成しており、リピーターの獲得による安定的な利用者数確保が図られている。3年連続の黒字収支となり、経営面でも安定したことから、管理運営においては高く評価できる。

〔今後の対応〕

令和6年4月1日付で、キャンプ場に続き、長者原園地についても県から九重町に移譲したところである。

今後は、九重町や周辺の施設と連携しながら、引き続き安定的な管理運営を行って貰いたい。

利用者ニーズを把握する仕組みに工夫が必要と思われるので、九重町に引き継いで行く。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 指定管理者の努力による功績は多く、指定管理者制度の成功事例と評価している。地元自治体に管理が移った後もこれが継続されることを期待している。