

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	農林水産部森との共生推進室
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	大分県県民の森施設 (青少年の森、平成森林公園、神角寺展望の丘)	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	所在地	大分市大字廻栖野 外		
	設置目的	森林の持つ優れた自然を生かして、保健、休養及びレクリエーションの場を提供し、森林に関する学習活動の促進とその他森林の利用を増進することにより、県民の健康的な生活の確保を図るとともに、森林に関する県民の理解を深める。		
指定管理者	名称	公益財団法人 森林ネットおおいた		
	代表者名	理事長 大友 進一		
	所在地	大分市花園二丁目6番46号		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・青少年の森、平成森林公園、神角寺展望の丘で行う学習活動等の指導、施設の提供、森林レクリエーション等に関する事 ・施設の維持管理及び修繕に関する事 ・施設の利用受付及び案内に関する事 ・施設利用の許可に関する事 ・施設利用の促進に関する事 			
料金制度	使用料			
指定期間	平成31年4月1日～令和6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	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)。	業務計画に定める項目を適切に実施する。 目標指標である施設利用件数4,000件、使用料収入額2,580千円/年を達成する。
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。	利用者の利便性を高める取組を行い、多種多様なイベントを実施することで、より多くの県民に利用してもらう。
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。	ポスティングや新聞・SNS等のメディアを通じたPRを行い、県民の森の効果的な広報を実施する。
【評価の理由】	
<p>業務計画に定めた項目のうち、令和5年度に予定していた事業は全て滞りなく完了している。</p> <p>① 施設利用件数は4,078件、使用料収入額は3,472千円/年と目標を達成している。前年度と比較しても施設利用件数は281件、使用料収入額は835千円増加しており、十分な成果が得られている。</p> <p>② ・令和5年度から民間のキャンプ場予約サイト「なっぷ」で予約可能にし、利便性向上を図ったことで前年度より利用件数が352件増加している。 ・月2回程度森林を活用したイベントを実施しており、約2千人が参加した。特に「森のセラピー」では森林学習展示館(青少年の森)と平成森林公園の2つのエリアを活用し、参加者の1/3がリピーターと何度も参加したくなる取組となった。</p> <p>③ 幅広い世代に広報するために様々な媒体(新聞、インスタ、HP、チラシ等)で広報活動を実施しており、利用者アンケートよりそれらの広報から情報を入手した割合が4~6割であり、一定の効果が得られている。</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。	施設利用やイベントの際にアンケートを行い、高い満足度を維持する。
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。	月に1回アンケート結果を整理し、職員間で共有しつつ対策を講じる。
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、速やかに対応し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。	ホームページやSNSでイベント情報などを都度発信する。
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)	サービス改善提案事業として森のセラピーイベントを年3回行う。
【評価の理由】	
<p>① ・アンケート回答(1,326件)の「ほぼ満足」と「満足」の割合が8割以上と高い満足度となっている。 ・アンケート回収率は施設利用者は1割以下、イベントも5割にとどまっているので、回収率を上げる取組が必要である。</p> <p>② 月に1回アンケート結果を集計し、打合せ時に職員間で共有し、いくつかの意見について対応を講じている。対応例として、香りの広場の階段の手摺り設置やキャンプ場シャワー室の入口カーテンをドアに変更し、安心安全に施設を利用できるように改善している。</p> <p>③ 苦情が発生した都度、丁寧に説明し利用者に理解を得ているため、大きな問題は発生していない。また、利用者間で生じた苦情は張り紙等で注意を促し、再発防止策を講じている。</p> <p>④ 新聞広告によるイベント情報提供に加え(102回)、ホームページやSNS(インスタ・フェイスブック)で四季の植物やサイクリングコースの路面情報を3～4日おきに定期的に発信し、利用者が施設の状況を把握しやすいように努めている。</p> <p>⑤ 「森のセラピー」イベントを年3回開催し、森林散策によって森に親しんでもらった。延べ69人が参加し、17人の新規利用につながっている。</p>	
(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)	新たな利用者獲得のための取組を行う。
【評価の理由】	
<p>① ・新たなイベントとしてマウンテンバイク走行記録会を後援し、マウンテンバイク愛好家18名の参加となるなど、新たな利用者の獲得に取り組んでいる。 ・住宅展示場で県民の森をPRするワークショップを2回開催し、若者世代の利用者獲得に取り組んでいる。</p>	

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。	経費を都度見直し、サービス内容を向上させる。
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。	外部委託を行う場合は2者以上の見積りを取るなど、最小限の経費で事業を実施するよう工夫する。
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	利用者の要望に応える効果的な事業執行を行う。
【評価の理由】	
① 職員の技術のできる管理(小規模剪定や林道の崩土除去)は直営で実施し、除草等の軽作業は地元雇用を活用して管理費を削減している。削減した管理費の一部は施設改善に充て、利用者の利便性を向上させた。	
② ・利用者アンケートで施設がきれいという声が多いため、施設の管理水準は高いと考える。 ・外部委託を行う際は年末年始警備を除いて2者以上の見積りを取っており、経費が最小限になるよう努めている。	
③ 利用者から要望があった項目(手摺り設置等)に修繕費を優先的に使用し、効果的な執行となっている。	
(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。	有料施設利用者が増加する取組を行う。
【評価の理由】	
① 団体利用者を増やすため、県内の私立学校やのつはる少年自然の家にチラシを配布した結果、少年自然の家利用者のキャンプ場利用増加等によってキャンプ場収入が872千円増加した。	

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み

(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。	繁忙時は外部の労働力を確保し、滞りなく施設運営を行う。
②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。	施設運営に関する内部の研修会を開催し、実務に活かす。
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	自治会やのつはる少年自然の家と連携した活動を行う。
【評価の理由】	
① 参加人数の多いイベント時は森林ネットおおいた本部から職員を配備し、滞りなくサービスを提供した。アンケート結果も職員の対応に好意的な意見が多くあり、サービス水準が高いことがうかがえた。	
② 人権研修などの職員の資質向上に係る研修受講に加え、高所作業車技能講習のような技術的講習を受講することで直営作業ができ、施設管理経費の軽減に繋がっている。	
③ ・地元住民と連携し、管理施設周辺道路の清掃(荒天後の枝葉の除去)を実施している。 ・大分市やのつはる少年自然の家と連携し、森林セラピーやキャンプイベントを支援している。	

(2)法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	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。	管理者の瑕疵による利用者の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】	
① 法令違反は発生していない。	
② 文書管理規程、個人情報保護規程、情報公開規程を整備し、個人情報保護に努めていることから、情報漏洩等は発生していない。	
③ 審査基準を定めて利用許可を行っており、特定の個人・団体を排除していない。	
④ 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 定期的な施設管理(軽微な破損個所の修繕や道路の草刈り)により、管理者の瑕疵による事故は発生していない。	
⑥ 安全管理マニュアルを整備し、体制を確保している。	
⑦ 安全運転管理者講習や消火訓練を実施した。	
⑧ ・車両の自損事故が発生したが、迅速に対応し、適切に処理を行った。 ・台風等の災害時には、速やかなパトロールと危険箇所の注意喚起を行い、管理責任を問われる事象は発生しなかった。	

【総合評価】**〔所見〕**

- ・施設利用者アンケートで「ほぼ満足」と「満足」と回答した利用者の割合がイベント85%、キャンプ場99%、自転車95%と高い満足度を示している。また、イベント参加者の53%が2回以上施設を利用しており、リピーターの定着が見受けられる点も評価できる。
- ・広大な管理施設の維持管理・安全対策を適切に行い、利用者から「きれいに管理されている」と評価も高く、県民が森林で休養やレクリエーションを楽しむ環境を提供する役割を十分果たしており、施設管理者として適切に管理ができています。
- ・目標指標である施設利用件数は、施設利用予約の利便性向上や様々な媒体での情報発信によって目標を達成しており、評価に値する。

〔今後の対応〕

施設設置から48年が経過し、利用者が多いキャンプ場とサイクリングセンターについても30年以上が経過していることもあり、施設の老朽化や設置時とは利用者のニーズが異なる点などの課題が生じている。指定管理者と連携して修繕や改修を行っているが、対応すべき箇所は年々増加しているため、利用者の声やアウトドアのニーズを踏まえて効果的な施設整備を実施し、利用者の増加につなげてもらいたい。

【指定管理者評価部会の意見】**【評価】**

1. 指定管理者の工夫により、広大な敷地を適切に管理している点は評価できる。今後も継続してほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. 施設の猛暑対策(エアコン設置)を計画的に推進してほしい。
2. キャンプ場の利用料金が、類似施設(るるパークなど)と比較して安価。適正な価格を検討すべき。
3. 子供目線で新たな利用者層の獲得に向けた検討(遊具の導入など)してほしい。
4. るるパークの成功事例を参考にブランディングを行い、施設としての目玉を確立すべき。