

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	大分県リバーパーク犬飼	施設種別
	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 理恵	
	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		
指定期間	令和5年4月1日～令和10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				配点	評価点
(1)施設の設置目的の達成		目標		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)。	事業計画に沿って管理運営を滞りなく実施する。目標指標である多目的グラウンド利用者9,600人、カヌー艇庫利用者1,400人を達成する。		5	15	3
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。	前年度より利用者数を増加させる。利便性を高める取組を実施する。		5		5
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。	広報活動等の実施により本施設のPRを行う		5		4
【評価の理由】					
① 事業計画に沿って滞りなく運営がなされている。多目的グラウンド利用者数は目標指標に届いていないものの、令和4年度の5,024人から、令和5年度には6,744人に増加した。また、カヌー艇庫利用者数は1,929人であり、目標指標の1,400人を大きく上回った。					
② 芝の品質管理を徹底することで、多目的グラウンド利用者が快適に利用できるようにしている。また、県管理施設利用者が市管理施設であるキャンプ場やログハウスを同時に利用するなど、施設間での連携が図られている					
③ 犬飼まちづくり協議会と共同でとうもろこし狩り、軽トラ市などのイベントを開催したり、ラフティング体験の場所として活用するなど、営業・広報活動を実施している。					
(2)利用者の満足度		目標		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。	将来ビジョンの目標指標である64%を超える。(「満足」以上の割合)		3	15	3
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行い、改善に向けた対策を実行する		3		3
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策を行い利用者の理解を得る。また、再発防止策を講じる		3		3
④利用者への情報提供が十分になされたか。	最新の情報をきちんと利用者に伝えるように工夫する		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り組みがある場合のみ)	サービス改善提案事業等を活用し、利便性向上に向けた取組を行う		3		3
【評価の理由】					
① 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105件、カヌー艇庫21件の計126件だった。そのうち約75%が「大満足」もしくは「満足」との回答だった					
② 要望の多かったシャワーについて、県と協議し改修を行い、利用者が快適に本施設を利用できるようにした					
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、芝の補修や適切な養生期間設定など実施したほか、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。また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 サービス改善提案事業として小学生用サッカーゴールを1セット追加配備することで、複数同時利用があった際でも持ち込みが不要となり利便性が向上した					

(3) 定性的な目標の達成状況		目標	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)	芝の品質向上及び施設の周知活動を行う	10	10	8	8	
【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。カヌーの大会コースとしての利用も多く、そういった機会を通じて周知活動に努めている。						
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		目標	30		21	
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。	指定管理者の工夫により経費を削減する	5	15	3	9	
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。	主たる業務以外の管理業務の手法を工夫する	5		3		
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	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。	5		3		
【評価の理由】						
① 芝刈りや水撒き等対応可能な部分は指定管理者自ら管理を行うことで委託経費の削減に取り組んでいる。						
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することで、経費削減しつつ適切な管理に取り組んでいる。清潔度についての満足度調査は、126件中100件が「大変清潔」もしくは「清潔」との回答だった(約79%)						
③ 燃料や原材料の高騰により支出は増えたが、施設の維持管理の品質やイベントの回数など落とさないように運営できている。また、乗用芝刈り機の定期点検を行うことで、修繕費用の低減に努めている						
(2) 収入の増加		目標	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。	利用者増加のための取組を行い、前年度より利用者を増加させる	15	15	12	12	
【評価の理由】						
① 芝の品質管理や施設の清掃等に努め、利用者の満足度向上に繋げることで、多目的グラウンド利用者数が増加し収入増加した。(R4:5,024人→R5:6,744人)						

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	目標	30	26		
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。	繁忙期に柔軟な人員配置を行うことで施設運営を滞りなく行う	5	15	4	11
② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	適切な施設管理のために職員への教育等を行う	5		3	
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	5		4	
【評価の理由】					
① 繁忙期はスタッフ増員を行うことで、適切な運営と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協働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、施設内の清掃業務等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	目標(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。	法令違反を発生させない。	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・訓練等を年1回以上実施する			○	
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・教育を実施している。					
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					

【選定委員の意見】

中間評価のため対象外

【総合評価】

合計得点(100点満点)	82	評価ランク(A~E)	B
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

昨年度に引き続き天然芝の品質管理に努めており、良い状態が継続されている点について高く評価できる。
また、利用者数について目標指標には届いていないものの、2年連続で増加している点は評価したい。

【今後の対応】

利用者数の目標達成に向けて、周知・広報活動のさらなる取組強化等を検討してほしい

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 天然芝の品質管理に努めることで良い状態を継続していることに加え、利用者数が増加傾向にあることが評価できる。

【意見】

1. キャンプ場として評価が確立されている反面、多目的グラウンドやカヌー艇庫についてはあまり認知されていない印象。特定の団体だけでなく、ファミリー層はじめ多くの県民に認知されるようSNS等の活用を検討してほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. 県施設と市施設でかかる経費の按分については、実態に応じ見直しを適宜行うべき。