

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3年4月1日～令和7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	速水郡日出町藤原5933番地	
	設置目的	「体験」、「学習」、「発見」といった行為を通じて、人と自然との調和・融合（ハーモニー）を図る参加学習型の公園として設置。	
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都市公園の利用の促進に関すること ④有料公園施設の利用の許可に関すること 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			配点		評価点	
(1)施設の設置目的の達成		目標	40		36	
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、利用者535,000人以上を達成する。	5	15	4	13
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基に、適宜適切な取組を実施し、利用者満足度を高めるほか、入園者の確保を目指す。	5		4	
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を活用して効果的な情報発信を行い、利用者の確保を目指す。	5		5	
【評価の理由】						
① 都市公園として安心・安全に過ごせるように、県と指定管理者が連携しながら適切な維持管理を行った。こうした環境づくりもあり、利用者については目標535,000人に対して570,537人(令和6年度実績)の入園者となり、目標を達成した。(目標達成率106.6%)						
② 施設利用者の声をもとにレストランやショップをリニューアルすることで、利用者から喜びの声をいただいている。また、建物が古くて汚いという意見を踏まえ、順次屋根や壁面の再塗装を行っているところ。さらに、実証展示林エリアにフオスボット(Hello Kitty's nakayoku blanco)を設置したところ、ハーモニーランドから実証展示林への誘客につなげることができている。						
③ ハーモニーランドの主な利用者であるファミリー層や若年層にPRするため、SNS(X、Instagram)を中心にイベント等の広報活動を積極的に行うことで、ターゲット層に効果的かつタイムリーな広報を行うことができている。						
(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。		昨年度以上の集計数を目指す。(R5年度:6,421件)	3	15	3	15
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。		アンケート結果等を分析し、改善に向けた必要な対策を実行する。	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、速やかに対応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。		SNSを積極的に更新し、利用者の確保につなげる。	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)		すべての利用者に対する平等なサービスの提供。	3		3	
【評価の理由】						
① 聞き取り調査とオンライン調査を併用することで、R6は過去と比較して最も多くのアンケートを確保することができており、高い水準で集計できているものと評価できる(R6年度:14,339件)。また、母数が増えたにも関わらず7割を超える利用者満足度を確保できている点は評価できる。						
② アンケート以外にもイベント開催毎に調査を行うなど、常に利用者ニーズの把握に務めている。また、月ごとの満足度調査も行っており、結果を踏まえてトイレの洋式化や手すりの設置、授乳室の改装及びスペース拡張を行うなど、積極的に意見の反映に努めている点は評価できる。						
③ 苦情等には即時対応しており、毎週開催するミーティングにおいて反省点や改善策を検討し、外部講師を招き研修を行うなど、再発防止に務めるとともにサービスの質の維持・向上に務めている。						
④ イベント情報等をSNSで発信するとともに、ホームページを随時更新するほか、リニューアル情報等はニュースリリース発信サイトなども活用して広報するなど、あらゆる手法を用いて利用者への積極的な情報発信に務めている。(SNSフォロワー Instagram:R6末:約6.2万人 R5末:約4.9万人から+約1.3万人、X:R6末:約9.6万人、R5末:約8万人から+約1.6万人))						
⑤ ハーモニーパークへの来園が困難な方に対して、R4Iにはオンライングリーティングを実施し、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た。また、オンラインでチケットを購入できるようにするなど電子化を進めた結果、海外在住者のオンラインチケットの売れ行きは好調。						

(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)		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。		10	10	8	8
【評価の理由】							
① 利用者の利便性向上に向け、ハーモニーレイン駅舎横トイレを和式便器から洋式便器に改修したほか、授乳室を大幅に改装し、授乳スペースをさらに確保するとともに、新たにミルクを作るために使用する調乳用温水器を設置した。また、写真撮影を目的とした利用者が多いことから、実証展示林内にフォトスポット(Hello Kitty's nakayoku blanco)を設置した。							
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		20	
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。		利用者満足度を落とすことなく、経費を削減する。		5	15	3	8
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。		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。		5		2	
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】							
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の節減を継続的に行うなど、経費節減に務めている。 ① ・職員で自主点検可能な部分は直営で実施し、外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、平日運休 土・日・祝祭日・繁忙期のみ稼働)							
② 前年度の契約内容を精査し、過多と思われる業務は回数を減らすなどして、経費が最小限になるよう努力している。しかしながら、労務単価の上昇等により外注経費が増加している部分もあることから、引き続き精査が必要。							
③ 施設内の照明を全てLED化し、またこまめな消灯を行うなどして、社員全員で経費節減に向けた地道な取組を行っている。利用者へのサービスは確保しつつ、引き続き不要経費の削減に向けた精査が必要。							
(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。		イベント等を積極的に実施し、収入の増加に繋げる。		15	15	12	12
【評価の理由】							
① 一時コロナ禍の影響により来園者及び使用料収入が減少したものの、R4以降は積極的なイベントの実施や団体客の誘致を行ったことで、コロナ禍前を超える収入を確保できている。(R3:421万円、R4:841万円、R5:1,088万円、R6:1,420万円)							

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。	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。	5	15	3	11
②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。	研修・会議を毎月実施。	5		4	
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	5		4	
【評価の理由】					
① 株式会社サンリオエンターテイメント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ることで合理的な人員配置に務めている。					
② 外部講師を招いての接客研修や毎週開催のミーティングにおいて職員の資質・能力向上を図る取組を行っている。					
③ 県北幼稚園との合同イベントやSDGs推進イベントを毎年開催している。					
(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。	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予防する。			○	
【評価の理由】					
① 法令等に基づき社内規程(情報公開、文書取扱規程など)を定め、その周知及び遵守徹底に務めている。					
② 「個人情報取扱規程」を定め、その取り扱いについて指導を徹底している。					
③ すべての利用者が平等に利用できるように努めている。(施設のバリアフリー化など)					
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確認しており、適切に事務処理されている。					
⑤ 従業員が日常点検を実施し、不具合箇所(軽微な修理)については公園管理者への報告含め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、随時改訂するとともに、事故等が発生した際の役割分担を行うなど、危機管理体制の整備を行っている。また、火災時に適切な行動をとることができるよう、防火管理士の資格取得を推進している。					
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アクションごとに各1回(トレイン、ボート、観覧車、スカイジェット)行っている。					
⑧ 大雪や台風など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に対応している。					

【選定委員の意見】

※任意指定のため対象外

【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】

設置目的の達成に関する取り組みでは、積極的な広報のほか、アンケートやSNS等で拾った声や要望を実現すべく積極的に動いた結果、目標を上回る実績を上げている。効率性の向上に関する取り組みでは、利用者の増加に伴いコストが増加傾向にあることから、利用者の利便性は確保しつつ、コスト削減の観点をもって引き続き管理運営業務の見直し等を行う必要がある。そして、適正な管理運営に関する取り組みでは、法令遵守及びリスクマネジメントを徹底するとともに、日頃から災害等に備えた準備を行うことができている。これらの取り組みを総合的に勘案し、B評価とした。

【今後の対応】

広報や利用者のニーズ対応は引き続き積極的に行いながら、指定管理エリア全体を盛り上げていくことで、自然とのふれあいやウォーキングコースとしての利用など、公園を様々なかたちで利用してもらえるようさらに努めるとともに、物価高騰等の状況を踏まえつつ、コスト削減に向けた業務や体制の見直しを継続していくことを期待する。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 実証展示林を含めた広範囲な敷地を適切に管理し、所管課と連携してキャラクターを取り入れた企画づくりを行っている点が評価できる。

【意見】

1. 実証展示林を活用したイベント等においては、SNSを活用してアクセス方法などの丁寧な誘導を行い、しっかりとリーチするよう取り組んでほしい。
2. 幼稚園との合同イベントを継続して行い、対象エリアの拡大も検討してほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. 引き続き指定管理者と連携を図り、指定管理エリア全体を盛り上げ、公園利用者の増加を図ってほしい。