

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6年4月1日～令和7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 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	
(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。
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。
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。
【評価の理由】	
① 多目的グラウンドの利用者数は、R5年度の6,744人から大きく伸びて9,892人となり、目標を上回った。 また、カヌー艇庫利用者数は1,511人であり、2年連続で目標達成している。 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等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 地域協働で各種イベントを開催したり、ラフティング体験の場所として本施設を活用するなど、アクティビティを通じた営業・広報活動を実施している。 また、カヌー日本代表が合宿で本施設を利用しており、コースの魅力をしっかり認知してもらうことが出来ている。	
(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。	将来ビジョンの目標指標である67%を超える。(「満足」以上の割合)
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。
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。
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。

【評価の理由】	
① HP等も含めて幅広くアンケートを実施しており、回答件数は145件で昨年より19件増加した。「満足」以上の割合が72.4%であり目標を達成している。 ② 状態の良い芝を求める声は多いため、毎年芝の補修や養生期間設定など実施しているほか、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継続して行っている。 ③ 要望の多かったシャワー改修について令和5年度末に実施し、利用者が本施設を快適に使えるようにした。改修についてはアンケートでも感謝の声がみられた。 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日除け付きのベンチを令和6年度に新規設置することで、利用者の利便性向上を図った。	
(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)	芝の品質向上及び施設の周知活動を行う。
【評価の理由】	
① ・R6年度は多目的グラウンド利用者が大きく増えたため、部分的に芝の痛みが見られるものの、専門業者と連携しながら芝の維持管理に努めている。 ・指定管理者が運用しているInstagramを用いて県施設のPRを行うことで、幅広い層への周知活動を始めたところ。	
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。	指定管理者の工夫により経費を削減する。
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。	主たる業務以外の管理業務の手法を工夫する。
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。
【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 シルバー人材センターの利用料高騰に伴い、従業員を直接雇用により切り替えることで経費を抑えた。 清潔度にかかる満足度調査は、145件中111件(約77%)が「清潔」もしくは「大変清潔」との回答であり、適切な水準で管理が行われている。 ③ 燃料や原材料の高騰により支出は増加しているものの、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を行っている。	
(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。	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。
【評価の理由】	
① 天然芝の適切な維持管理やイベントの定期開催等をコロナ禍でも着実に続けてきた結果、多目的グラウンド利用者数は3年連続で増加し、収入増につながった。(R5:6,744人→R6:9,892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

(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。
②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。	適切な施設管理のために職員への教育等を行う。
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 繁忙期はスタッフ増員を行うことで、適切な運営と安全管理を行っており、滞りなく施設運営されている。	
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、餅つき大会などのイベントを開催するなど、地域との連携・協働が図られている。	
(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。 |

【総合評価】

【所見】

日常点検や清掃などを適切に行い、安全・快適な管理運営がなされていることに加え、昨年度より多目的グラウンドの利用者が大きく伸びて目標指数を上回った点について高く評価したい。
また、地域と協働したイベントは毎年盛況であり、地元から愛される施設となっているのは、指定管理者のこれまでの取組の成果といえる。

【今後の対応】

利用者の増加に伴って芝の維持管理は難しくなるため、より一層品質管理に努め、天然芝という施設の強みを今後も活かしていただきたい。
また、SNSを用いた県管理施設の広報・周知活動についてはまだ始めたばかりであるため、継続して実施し、充実させていってほしい。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 人件費を直接雇用に切り替えて抑える努力や丁寧な芝生の管理を継続して行っている点が評価できる。

【意見】

1. 豊後大野市施設との複合的利用件数については、少人数の利用も把握し、相互利用をさらに促進してほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. 豊後大野市やまちづくり協議会等と連携を強化し、さらなる利用促進を図ってほしい。