

令和6年度 指定管理者評価結果について

1. 総括評価（5段階評価）

該当なし

2. 中間評価（5段階評価）

施設種別	施設名	頁
①スポーツ施設	大分県リバーパーク犬飼	1
	大洲総合運動公園、大分県立フェンシング場	1
④文化・コンベンション施設	大分県立総合文化センター、大分県立美術館	2

3. 年次評価（所見評価）

施設種別	施設名	頁
①スポーツ施設	大分スポーツ公園、高尾山自然公園、大分県立武道スポーツセンター	3
	大分県立庄内屋内競技場	3
②農林業振興施設	大分農業文化公園、大分県都市農村交流研修館	3
	大分県林業研修所	3
③港湾施設・公営住宅	別府港機械管理駐車場・県営3号上屋・石垣地区緑地	4
	大分港大在コンテナターミナル	4
	別府港北浜ヨットハーバー	4
	県営住宅等	4
④文化・コンベンション施設	大分県立別府コンベンションセンター	5
⑤社会福祉施設	大分県社会福祉介護研修センター	5
	大分県母子・父子福祉センター	6
	大分県聴覚障害者センター	6
	大分県身体障害者福祉センター	7
⑥レクリエーション施設	大分県長者原園地	7
	おおいた動物愛護センタードッグラン・多目的広場	7
	大分県青少年の森、大分県平成森林公園、大分県神角寺展望の丘	8
	ハーモニーパーク	8

令和6年度 指定管理者の管理運営に対する指定管理者評価部会の評価

1 総括評価(5段階評価(指定期間最終年度))

該当なし

2 中間評価(5段階評価:指定期間2年度目)

施設種別	施設名 (指定期間)	担当部局	指定管理者	評価段階	評価項目(得点/配点)						合計 得点	評価 ランク	
				所管課評価 部会評価	目標指標等 設置目的の達成	利用者の 満足度	定性的な目標 の達成	経費の低減	収入の増加	職員育成 地域等連携			平等利用 安全・危機管理
① スポーツ施設	大分県リバーパーク犬飼 (R5.4.1~R10.3.31)	土木建築部	(株)Goap	所管課評価	12/15	15/15	8/10	9/15	12/15	11/15	15/15	82	B
				部会評価	12/15	15/15	8/10	9/15	12/15	11/15	15/15	82	B
				評価結果及び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。									
				【対応案】 1. 指定管理者が運用するInstagram等のSNSアカウントを活用し、多目的グラウンド及びカヌーコースの広報活動の拡充を図っていく。									
				【施設所管課に対する意見対応案】 1. 県施設と市施設の共通経費の按分方法見直しについて、関係機関と協議を行う。									
① スポーツ施設	大洲総合運動公園 大分県立フェンシング場 (R5.4.1~R10.3.31)	土木建築部 教育庁	ファビルス・ プランニング 大分共同事業 体	所管課評価	11/15	10/15	8/10	9/15	15/15	10/15	15/15	78	C
				部会評価	11/15	10/15	8/10	11/15↑	15/15	11/15↑	15/15	81↑	B↑
				【評価】 1. 限られた人員を合理的に配置することで、施設の管理運営を適切に遂行している点が高く評価できる。また、施設が老朽化していく中、利用者の利便性が損なわれることがないように、計画的に修繕を行っていることが評価できる。 2. 指定管理者の創意工夫により収支を改善したことが評価できる。									
				【意見】 1. 公園と体育館のそれぞれでSNSを開設するのではなく、大洲総合運動公園として統合するなど、ユーザビリティ向上に向けた改善を検討してほしい。また、発信された情報の中に小さくて見づらい文字が散見されるため、併せて改善してほしい。 2. フェンシング場の設備(大鏡)は県内にあまりなく、更なる利活用が期待できる。ネットによる広報だけでなく、紙媒体等で既存ユーザに対し活用事例を紹介することで「あの場所でこんなことができるのではないか」といった、気づきを与えてみてはどうか。									
				【対応案】 1. ご意見を踏まえ、SNS(Instagram)アカウントの統合を検討したが、施設によって利用者の求める情報が異なることから、現状のままとした方が的確に情報が伝わると判断し、見送ることとした。ユーザビリティ向上の観点では、公園と体育館のInstagramアカウントを相互フォローすることに加え、プロフィール欄にアカウントのリンクを表示することで、ユーザーが相互にアクセスしやすい状況を今後も維持していく。また、更なる取組としてメールシステムによる公園利用者への情報提供のみならず、Instagram以外のSNSを活用し、より多くの方々に各施設などの有効な情報を提供することを検討している。ご指摘のあった「小さくて見づらい文字が散見される」点については、改善していくとともに今後もユーザー等の意見を参考にするなど随時改善の検討を行っていく。 2. 現在、フェンシング場については、体育館受付で紙媒体による広報を実施しているところ。(例:体育館入り口前の掲示板で8枚の内3枚でフェンシング場のヨガ等を案内)「あの場所でこんなことができるのではないか」といった、気づきを与えるという点については、あまり意識していなかったため、新たな取組みとしてフェンシング場の多様な利用法について小学校・幼稚園等への配布資料に加える。									

2 中間評価(5段階評価：指定期間2年度目) <続き>

施設種別	施設名 (指定期間)	担当部局	指定管理者	評価段階	評価項目(得点/配点)						合計 得点	評価 ランク	
				所管課評価	目標指標等 設置目的の達成	利用者の 満足度	定性的な目標 の達成	経費の低減	収入の増加	職員育成 地域等連携			平等利用 安全・危機管理
				部会評価	評価結果及び指定管理者評価部会の意見								
④ 文化・ コンベンション施設	大分県立総合文化センター 大分県立美術館 (R5.4.1~R10.3.31)	企画振興部	(公財)大分県 芸術文化ス ポーツ振興財 団	所管課評価	13/15	13/15	8/10	12/15	10/15	12/15	15/15	83	B
				部会評価	13/15	13/15	8/10	12/15	10/15	12/15	15/15	83	B
				【評価】 1. アウトリーチを大幅に増加し、充実させたことが評価できる。今後も継続して積極的に取り組むことを期待している。 2. 魅力的な企画展の開催や、デジタルミュージアムをはじめとした先進的な取り組みは評価でき、県民が誇れる施設と評価する。 【意見】 1. 学校・施設のアウトリーチ回数について、総合文化センターは大幅に増加し目標値を達成しているが、美術館は目標値を下回る結果となっている。令和4年度の実績を踏まえ、両施設ともに目標達成を目指してほしい。 2. 財務諸表や入場者数、収入の推移など財務に関わるデータをホームページ等でわかりやすく開示すべき。 3. アトリウムの活用を内部のみで考えるのではなく、県民の「使用したい」という思いを叶える場として提供するなど、文化振興の拠点として県民を巻き込んだ取り組みを展開してほしい。併せて、このような要望に応える窓口づくりを検討してほしい。 【施設所管課に対する意見】 1. 人件費の高騰を踏まえ、管理の効率化・経費低減に向けた検討（施設の清掃や警備を外注に頼るのではなくロボットを導入、自動券売機による入場チケットの販売、など）を進めてほしい。併せて、前述した経費低減に向けた取組はホームページ等で情報発信していくべき。 【対応案】 1. 美術館では、R5年度、美術館でのワークショップを236回、学校等へのアウトリーチ70回と、年間300回以上、普及活動を行っている。また、遠方で実施する場合には、効率的に実施できるよう午前と午後で2校訪問するなどの工夫も行っているところ。限られた人員の中で、職員への負担が過重になっている実情を踏まえ、今後は働き方改革の観点から、計画件数の見直しも含め検討していく予定。 2. 当財団はセンターや美術館等の複数施設を管理しているため、財務諸表等の決算書、事業報告については、管理者である財団のホームページに掲載している。今後は各施設のホームページからもアクセスしやすいよう工夫していく。 3. R5年度のアトリウムの利用については、年間47件（うち財団主催14件）・273日間の実績となっており、利用者の個々の要望等にも応えながら、貸出業務を行っている。今後は県の指導のもと、限られた人員の中で丁寧に対応していく。 【施設所管課に対する意見対応案】 1. 管理等の経費について改めて精査した上で、効率化・経費低減が可能である部分については、多方面から対策の検討を進めていく。また、対策が効果的であれば、成果の情報発信も行う。									

3 所見評価(指定期間初年度、3~4年度目：文章による評価)

施設種別	施設名 (指定期間)	担当部局	指定管理者	評価結果及び指定管理者評価部会の意見
① スポーツ施設	大分スポーツ公園 高尾山自然公園 大分県立武道スポーツセンター (H31.4.1~R6.3.31)	土木建築部 教育庁	(株)大宣	<p>【評価】</p> <p>1. 大分スポーツ公園で前例のない野外音楽フェスの開催に向けて、積極的に取り組んだことが評価できる。</p> <p>【意見】</p> <p>1. 武道スポーツセンターは充実した設備だけでなく、竹工芸による装飾や七島蘭でできたベンチなど大分が詰まった素晴らしい施設。魅力的な情報の発信を行い、大規模な大会やトップアスリートのスポーツ合宿などの誘致に繋げてほしい。</p> <p>【対応案】</p> <p>1. 東京で開催されるスポーツツーリズムEXPOに、スポーツ振興室が出展するのに併せて、ブース訪問者に施設のPRを実施している。併せて、日本スポーツ協会、中央競技団体、大学等に対しても施設のPR、大規模大会及び合宿等の誘致活動も実施しており、今後も施設のPRに向けた情報発信に努めていく。</p>
	大分県立庄内屋内競技場 (H31.4.1~R6.3.31)	教育庁	由布市	<p>【評価】</p> <p>1. 指定管理から事務委託へと管理方法を変更したことで最適な運用形態になったと評価する。利用者満足度の向上に向けた配慮など、指定管理期間中に培ったノウハウが今後の管理に活かされることを期待している。</p> <p>2. オリンピック選手を輩出しており、大分県の魅力を高める役割を担う施設と評価できる。全国的にも数が少ないライフル専用施設という特色を活かし、より一層活用されていくことを期待している。</p>
②農林業振興施設	大分農業文化公園 大分県都市農村交流研修館 (R3.4.1~R8.3.31)	農林水産部	(公社)大分県農業農村振興公社	<p>【評価】</p> <p>1. ネモフィラやコキアなど、強味としているコンテンツをSNSで発信し、目標を超える利用者数を獲得していることが高く評価できる。県内のファミリー層に対して情報が的確にリーチしており、休日を過ごす場所として確立されている。</p> <p>【意見】</p> <p>1. 集客施設となった今を好機と捉え、本来の目的である「農業・農村に係る情報の提供」、「都市と農村との交流の促進」に沿った事業を展開してほしい。これにより、農業農村を中心とした経済の活性化に貢献するとともに、地元経済に好影響を与えていくことを期待している。</p> <p>【対応案】</p> <p>1. ◎「農業・農村に係る情報の提供」、「都市と農村との交流の促進」 ・人気のネモフィラやコキアなど四季の花々の見どころづくりとSNSを活用した発信を引き続き行っていか、果樹の収穫体験やアウトドアを中心とした自然体験ができる行事を実施し、自然や農業に関する事業を充実させる。 ◎農業農村を中心とした経済の活性化 ・農林水産業に携わる女性グループ(おおいたAFF女性ネットワーク)による「かあちゃん弁当」の販売や、物産館での地元の野菜や果物、加工品の販売を積極的に行い、地域経済の活性化に貢献していく。 ◎地元経済に好影響を与える ・観光名所として定着しつつある「るるパーク」を自然や農業体験ができる新たなツーリズム拠点とし、国東半島宇佐地域の世界農業遺産等の魅力発信により、周辺地域の周遊につなげ交流人口の増加と地域経済の活性化を図る。</p>
	大分県林業研修所 (R3.4.1~R8.3.31)	農林水産部	(公財)森林ネットおおいた	<p>【評価】</p> <p>1. ホームページが見やすく利用者が増加していることや、SNSを活用し林業の魅力を県内外へ積極的に発信していることが評価できる。</p> <p>【意見】</p> <p>1. 林業従事者だけでなく講師も高齢化が進んでいるため、研修事業の持続可能性にも配慮して後継者の育成を推進してほしい。</p> <p>【施設所管課に対する意見】</p> <p>1. 収入増加の数字だけを見るのではなく、支出とのバランスを踏まえて評価を行ってほしい。また、SNSの活用についても活用状況だけでなく、その取組がもたらした効果を交えて評価してほしい。</p> <p>【対応案】</p> <p>1. 講師の後継者育成については、施設所管課にて講師の後継者育成に向けた新たな研修を検討中。</p> <p>【施設所管課に対する意見対応案】</p> <p>1. 収入面だけでなく、支出とのバランスを踏まえて評価を行う。また、新規研修の実施やSNSを活用した広報の充実等により、就業相談や就業支援講習等への参加者数が増加し、県外からの参加地域も拡大(東京、千葉、神奈川、広島等)している。評価にあたっては、SNSの活用状況だけでなく、SNSのもたらした効果等も交え総合的に評価を行っていく。</p>

3 所見評価(指定期間初年度、3~4年度目：文章による評価) <続き>

施設種別	施設名 (指定期間)	担当部局	指定管理者	評価結果及び指定管理者評価部会の意見
③ 港湾施設・公営住宅	別府港機械管理駐車場・県営3号上屋・石垣地区緑地 (H31.4.1~R6.3.31)	土木建築部	(株)おおいた観光サービス	<p>【評価】</p> <p>1. フェリーが発着していない中、蚤の市の開催など施設を有効に活用し、利用者数を確保した点が評価できる。施設の立地や強味（イベントスペースの特徴や駐車場完備など）を活かした、更なる利活用を期待している。</p>
	大分港大在コンテナターミナル (H31.4.1~R6.3.31)	土木建築部	(株)大分国際貿易センター	<p>【評価】</p> <p>1. 安全管理率100%の維持に向けて、適切な管理を継続し続けていることが評価できる。</p> <p>【意見】</p> <p>1. 利用者から選ばれる施設となるよう、ホームページの整備を滞りなく進めてほしい。</p> <p>【施設所管課に対する意見】</p> <p>1. 施設の管理業務の中で最も重要となる安全管理について、実績値だけではなく指定管理者が工夫している点などを深掘りして評価すべき。</p>
				<p>【対応案】</p> <p>1. ホームページ内の定期コンテナ航路やコンテナ取扱実績は引き続き最新の情報を発信していく。ホームページデザインは、施設の紹介動画を作成して掲載するなど見直しを進める。</p> <p>【施設所管課に対する意見対応案】</p> <p>1. 今後の指定管理評価部会では、資格を持った職員のスキルアップのための研修の受講や、防災ガイドラインによる安全管理体制を実践するPDCAサイクルの取り組みなど、安全管理についての工夫を評価していく。</p>
	別府港北浜ヨットハーバー (R3.4.1~R8.3.31)	土木建築部	(株)ササキコーポレーション	<p>【評価】</p> <p>1. 専門スキルを有した指定管理者が施設を適切に管理している。</p> <p>2. トイレの利用を24時間可能にするなど、利用者からの要望に応える改善を実現したことが評価できる。</p> <p>【施設所管課に対する意見】</p> <p>1. 施設の立地条件を活かし利用者のニーズを掘り起こすことで、地域経済の活性化に貢献することが期待できる施設。他県の動向等も踏まえ、更なる利活用に向けた検討を進めてほしい。</p> <p>【施設所管課に対する意見対応案】</p> <p>1. 他県の現地視察で得た情報や利用者からのニーズを踏まえ、地元の地域振興に取り組んでいる別府市役所や関係機関との情報共有・協議を行い、施設の強みである立地条件と周辺環境を活用した「にぎわい創出」の拠点となるように今後のありかたを検討する。</p>
県営住宅等 (R4.4.1~R9.3.31)	土木建築部	大分県住宅供給公社	<p>【評価】</p> <p>1. 360度カメラを活用により、ホームページに掲載する情報の充実を図られている。毎日300件近くの閲覧数があり、必要な方に情報が届いていることが評価できる。</p>	

3 所見評価(指定期間初年度、3~4年度目：文章による評価) <続き>

施設種別	施設名 (指定期間)	担当部局	指定管理者	評価結果及び指定管理者評価部会の意見
④ 文化・コンベンション施設	大分県立別府コンベンションセンター (H31.4.1~R6.3.31)	商工観光労働部	ビーコンプラザ共同事業体	<p>【評価】</p> <p>1. 積極的な自主事業（イベント）の開催により、利用者数と事業収入を大幅に増加している点は評価できる。</p> <p>【意見】</p> <p>1. WEB施設予約システムに利用者が求める情報（各会議室の詳細情報、会議室一覧、料金体系など）を掲載するなど、より使いやすくなるよう利用者目線で改善してほしい。</p> <p>2. Youtubeのチャンネルを開設しているが、更新頻度が少ない。他施設の優良事例を参考にSNSの活用を検討してほしい。</p> <p>3. グローバルタワーはじめポテンシャルの高い施設と認識している。リピーターの呼び込みを視点に入れ、施設の更なる有効活用を検討してほしい。</p> <p>【施設所管課に対する意見】</p> <p>1. 「イベント開催」と「会議室の利用促進」を一括りにするのではなく分けて評価すべき。来年度の評価部会では、会議室単位で利用実績を報告してほしい。</p> <p>2. イベントの開催だけでなく、当初に掲げた施設の設置目的に立ち返り、会議室の利用促進に注力すべき。また、県内観光における、ビーコンプラザの位置づけやあり方について、施設設置当初から考え方に変更が生じているのであれば教えてほしい。</p> <p>3. 省エネ対策で推進している照明のLED化について、進捗状況を定量的に報告してほしい。</p> <p>【対応案】</p> <p>1. 利用者が使用しづらくなっていると思われる箇所は、WEB予約システムとHPの各会議室情報や料金体系との情報リンクさせるなど、見直しを行い、2025年4月1日から新しいバージョンで公開する予定。</p> <p>2. 現在のビーコンプラザYoutubeはビーコンプラザHPページにある情報スペースで放映する動画のアーカイブ先という運用にとどめている。将来的には、Youtubeにおいてライブ配信やインフォメーション番組等の企画も考えているが、人材育成・機材調達・予算確保等の準備が必要。これらの新コンテンツについては2025年8月からのコンベンションホール・フィルハーモニアホール使用休止期間に進める予定のチャットポット導入、サイネージコンテンツの増進、施設の新しい利用法のプレゼンテーション等と連動しながら運用を検討する。</p> <p>3. グローバルタワーのリピーター呼び込みとして評価部会でご提案のあったカフェスタンド設置については、展望台に設置する場合の落下物等の安全管理や運営体制など様々な問題があり、運用は難しいと考えている。今年度は新たな取り組みとして、令和6年11月末に開催した「JIA建築家大会2024別府」の事前イベントとしてエントランスを利用し九州で活躍する建築家作成の模型を展示する「まちと建築展」を共催で開催した。別府市新図書館等の精度の高い模型が注目され好評をいただいた。このように施設催事との関連イベントを共有スペース等を利用して開催することは、広くファンを獲得することにつながり、継続実施することでリピーターを獲得できると考える。</p> <p>【施設所管課に対する意見対応案】</p> <p>1. 来年度の評価シートでは、各施設の稼働率を表記するなど、「会議室の利用促進」の評価がわかりやすくなるよう改める。</p> <p>2. 会議室の利用促進では、学会や大会等の誘致が重要である。「将来ビジョン」において、県内他施設での開催が難しい、大規模な会議や学会、大会、展示会等が開催され、地域経済に波及効果をもたらすことができる施設を設置当初から目指しており、参加者数が500人以上の大規模な催事を年50件以上開催することを目標に設定し、誘致活動を展開している。具体的には、国内外の主催者が集まる国際MICEエキスポや、九州沖縄のMICE商談会等に参加し、誘致活動を実施。開催者への支援制度については、ツーリズムおおいたが、九州大会以上の規模で開催される大規模催事に対する助成を行っている。これらの取組を通じ、ビーコンプラザでの大規模催事の誘致を推進する。</p> <p>3. 令和6年7月までに、会議棟に設置されている539本の蛍光灯のLED化を実施。また、令和6年度はレセプションホールの吊天井工事に併せて、LED照明工事を実施予定。レセプションホール内の869個の照明のLED化を行う。令和7年度もコンベンションホールの吊天井工事に併せて蛍光灯の98個のLED化を進めていく。会議棟、コンベンションホール及びレセプションホールの変更可能個数2,187個のうち1,506個の蛍光灯のLED化を行う。</p>
⑤ 社会福祉施設	大分県社会福祉介護研修センター (R3.4.1~R8.3.31)	福祉保健部	(社福)大分県社会福祉協議会	<p>【評価】</p> <p>1. 昨年度と比べて、研修受講者が増加していることが評価できる。</p> <p>2. 利用者数が増加していく中、新電力の導入や照明のLED化等により経費を節減した点が評価できる。</p> <p>【意見】</p> <p>1. 春の就職フェアは学生の参加率が高いため、地域を限定することなく県内の事業所が公平に参加できるように検討してほしい。</p> <p>2. コロナを経て生じたニーズの変化をしっかりと捉え、それに対応する形（オンラインの更なる活用など）で目標の達成を目指してほしい。</p> <p>【施設所管課に対する意見】</p> <p>1. 自家消費型の太陽光パネル設置に向けて、引き続き検討を進めてほしい。また、それ以外にも省エネに向けて対策（例えば窓ガラスを真空ガラスに変えるなど）を検討してほしい。</p> <p>【対応案】</p> <p>1. 春の就職フェアは、ハローワークの管轄区域をもとに実施する地域別フェアの一環として、大分、別府、由布3市の事業所を対象として開催している。ご意見を踏まえ、来年度以降、春フェアの対象地域の見直しを検討する。</p> <p>2. 人手不足で職員配置が厳しいこと等を踏まえ、可能な限りオンライン研修を実施している。移動の負担軽減につながった等の意見もいただいております。引き続きオンライン活用による受講しやすい環境づくりに努める。併せて、介護予防、健康づくりや認知症関連講座など県民の福祉・介護に関する知識や技術の普及、人材不足を補い介護の質の向上を目指す介護DXの推進等、その時々々のニーズに適切に対応し、必要な人の利用につながるよう取り組む。また、ホームページ、SNS、チラシ、情報誌、新聞等での広報やイベント出展など、様々な方法を利用しより多くの人にセンターの周知を図り、利用者増につなげる。</p> <p>【施設所管課に対する意見対応案】</p> <p>1. 太陽光パネルについては、生活環境部にて来年度、設置の可否や費用対効果等について調査を行う予定であり、その結果を踏まえ方向性を判断していく。太陽光パネル以外の省エネ化についても、電灯のLED化など、可能なものから対応を検討していく。</p>

3 所見評価(指定期間初年度、3~4年度目：文章による評価) <続き>

施設種別	施設名 (指定期間)	担当部局	指定管理者	評価結果及び指定管理者評価部会の意見
⑤ 社会福祉施設	大分県母子・父子福祉センター (R3.4.1~R8.3.31)	福祉保健部	(一財)大分県ひとり親家庭福祉連合会	<p>【評価】</p> <p>1. センターの利用促進に向けて、SNSをはじめ様々な手段で広報活動を行っている点は評価できる。</p> <p>【意見】</p> <p>1. チャットボットによるFAQの充実や、WEB会議システム活用した相談対応など、ひとり親家庭をサポートする手段としてデジタル技術の活用を推進してほしい。</p> <p>2. 主な事業対象者が20~40代であることを踏まえ、これらの世代が活用するツール(SNS等)に精通した人材の配置を検討してほしい。</p> <p>3. ひとり親家庭同士のふれあいの場や、子供が開放的に過ごせる場など、各種施設が本来の目的に沿った形で活用できる方法を検討してほしい。</p> <p>【施設所管課に対する意見】</p> <p>1. 貸し会議室等の使用実績(収入)のみを見て評価するのではなく、「ひとり親家庭の支援」と「それ以外(一般利用)」など、用途別の実績を踏まえて評価すべき。また、これらの内訳については、次年度の評価部会資料として提示すること。</p> <p>2. 他県と比べて弁護士相談の件数が多い。所管課は件数だけで評価するのではなく、相談に対するアドバイス内容について評価すべき。弁護士の1人あたりの相談時間(30分)が足りないのであれば、弁護士を増やす、相談時間を長くするなど支援の充実に向けた改善を行うこと。</p> <p>【対応案】</p> <p>1. チャットボットによるFAQでの解決率は昨年度61.7%で前年度より向上しているが、FAQの最後に解決したかを確認する項目で「解決していない」が選択された内容については、情報の充実を図っていきたい。相談対応については、現在、電話・来所・メール・LINEで実施している。特に初めての相談者は警戒心が強く、匿名での面接を原則としている。信頼関係が築かれた相談者に対してはZoom等の要望の有無を確認のうえ、適切に対応していく。</p> <p>2. インスタ発信や公式LINE等の活用推進が見込めるので、相談業務の経験がありSNS等に精通した人材がいれば、次回採用時には積極的に登用する。</p> <p>3. 母子・父子福祉センターの設置目的は「ひとり親に対し生活相談に応じるとともに、その自立促進に関する事業等を行い、母子家庭等の生活の安定及び福祉の増進を図ること」であることから、就労・一般生活相談や法律相談を実施し、ひとり親の自立促進を図っている。また、教養教室や親子交流会等を開催することでひとり親家庭や親子のふれあいの場、ひとり親のこどもたちの親子経験の機会を提供している。今後も参加者やひとり親団体の要望を元に改善を図りながら、引き続き設置目的に沿った取組を実施する。さらに、研修室等貸室の利用については、ひとり親家庭の優先予約や使用料の減額を行い、利用しやすい環境を整備しており、引き続きひとり親家庭の利用を促進するため、HPや団体広報紙、交流会での宣伝等により周知を図る。</p> <p>【施設所管課に対する意見対応案】</p> <p>1. 次年度からは利用者区分に分類した実績報告に変更し、施設の設置目的を踏まえた評価を行う。</p> <p>2. 毎月の業務報告書で弁護士相談の内容を確認しており、多様な利用者の相談ニーズに対応できている点を評価している。利用者アンケートでは相談時間についての不満の声等はあがっておらず、担当弁護士からも相談時間が短いとの意見もいただけない。継続支援が必要な場合は法律相談を何度も利用できるよう対応しているほか、相談内容によっては法テラスや弁護士の紹介、自立支援員への引継ぎ等により、各相談者に合った支援へと繋げることで相談体制の充実を図っており、今後も相談者の要望に応じた支援を継続する。</p>
	大分県聴覚障害者センター (R3.4.1~R8.3.31)	福祉保健部	(社福)大分県聴覚障害者協会	<p>【評価】</p> <p>1. 前年度の評価部会の意見を受けて、積極的にSNS等の活用に取り組んだことが評価できる。ブログを頻繁に更新しており、その内容から施設利用者と職員の間で良好な関係が築かれていることが伝わり好感もてた。</p> <p>【意見】</p> <p>1. チャットボットによるFAQ対応や、WEB会議システム使用した施設見学など、デジタル技術を活用した更なる利便性の向上に取り組んでほしい。</p> <p>【施設所管課に対する意見】</p> <p>1. センターに来館した利用者のみをカウントするのではなく、SNSの訪問数なども利用者と同様に評価すべき。</p> <p>【対応案】</p> <p>1. Zoom(Web会議システム)を活用したオンライン講座のさらなる周知やビデオライブラリーの貸出システムの推進などにより、利用者の利便性及び満足度の向上に取り組んでいく。</p> <p>【施設所管課に対する意見対応案】</p> <p>1. オンライン講座の参加者等のオンラインにて施設を利用した人を、利用者に追加してカウントを行い、その実績を踏まえて評価を行っていく。</p>

3 所見評価(指定期間初年度、3~4年度目：文章による評価) <続き>

施設種別	施設名 (指定期間)	担当部局	指定管理者	評価結果及び指定管理者評価部会の意見
⑤ 社会福祉施設	大分県身体障害者福祉センター (R3.4.1~R8.3.31)	福祉保健部	(社福)大分県社会福祉協議会	<p>【評価】 1. 競合するスポーツ施設が増加する中、ドローンサッカーやeスポーツ等のコンテンツを導入し、差別化を図っている点は評価できる。引き続きアウトリーチ活動を継続してほしい。</p> <p>【意見】 1. ホームページがリニューアルされたが、掲載されている写真が古く見づらい点が多々ある。特に、施設予約システムは県のホームページへリンクするなど操作が煩雑なため、センターのホームページから直接予約できるようにする等の改善をしてほしい。 2. 一般利用に比べて障がい者の利用が伸びていない状況。ホームページが健常者の利用を促進するような見え方をしているため、障がい者が無料であることを大きく表示するなど、障がい者の視点に立った改善が必要。</p> <p>【施設所管課に対する意見】 1. 施設の設置目的を達成するため、目的外利用となる一般利用の料金を民間の水準まで上げるなどの見直しを検討してほしい。</p> <p>【対応案】 1. 掲載されている写真については、リニューアル前の写真が引き継がれているため見づらい状況となっていたため、差し替えを行った。施設予約システムについては、県ほか市町15施設が電子申請対応のため本システムを利用しており、使い勝手の向上については今後議論を行う。 2. ホームページ上の表記については見直しを行い、障がいのある方に積極的に使ってもらえるような表現や広報手段を検討する。</p> <p>【施設所管課に対する意見対応案】 1. 障がい者以外のいわゆる一般利用について、物価上昇や近隣類似施設との比較を行い、必要に応じて使用料の見直しを行う。</p>
	大分県長者原園地 (R3.4.1~R6.3.31)	生活環境部	吉武建設(株)	<p>【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。</p>
⑥ レクリエーション施設	おおいた動物愛護センター ドッグラン・多目的広場 (R3.4.1~R8.3.31)	生活環境部	九州乳業(株)	<p>【評価】 1. 設置目的の達成に向け、民間に見劣りすることない環境を整備することで、選ばれる施設を目指してほしい。</p> <p>【意見】 1. 指定管理者を定量的に評価するにあたり、アンケートは極めて重要。施設利用時のルールとしてアンケート調査を徹底すべき。特に新規利用者に対しては丁寧な聞き取りが必要。また、リピーターに対して従来の方法によるアンケート調査が難しい場合は、形式にとらわれず状況に応じた手法で情報を収集・蓄積すべき。</p> <p>【施設所管課に対する意見】 1. 毎年、夏場に利用者が急激に減少していることを踏まえ、猛暑対策(例えば、専用利用ゾーンに空調設備を導入するなど)を抜本的に見直し実行してほしい。環境整備に消極的になるのではなく、利用者の満足度を高めることで県民に選ばれ利用される施設を目指すべき。</p> <p>【対応案】 1. 電子申請や簡易的な投票などアンケートの実施方法を工夫し、利用者への幅広いアンケートを実施し、情報収集及び蓄積を行う。アンケートのテーマを随時変更して、リピーターからの意見収集を積極的に行う。</p> <p>【施設所管課に対する意見対応案】 1. 利用者アンケートや動物愛護センター関係者への意見聴取などを行い、動物愛護センターのあり方をふまえた猛暑対策の環境整備を行う。</p>

3 所見評価(指定期間初年度、3~4年度目：文章による評価) <続き>

施設種別	施設名 (指定期間)	担当部局	指定管理者	評価結果及び指定管理者評価部会の意見
⑥ レクリ エー ション 施設	大分県青少年の森 大分県平成森林公園 大分県神角寺展望の丘 (H31.4.1~R6.3.31)	農林水産部	(公財)森林 ネットおおい た	<p>【評価】</p> <p>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。</p> <p>【施設所管課に対する意見】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【施設所管課に対する意見対応案】</p> <p>1. キャンプ場のエアコン設置には電気容量増設工事が必要であり、施設整備課と協議を進めている。</p> <p>2. るるパークと使用料を比較すると、テント（5人用）は県民の森1,650円、るるパーク2,100円、コテージは県民の森11,000円、るるパーク10,500円と同程度の価格である。ただし、フリーテントサイトは県民の森は入材料のみ（420円）、るるパーク3,000円と価格差がある。R2年にフリーテントサイトの価格設定を検討したが、施設の老朽化も進んでおり改修等が行われていない中、費用を設定する根拠がなく見送った。そのため、価格設定は今後の施設整備等に併し検討したい。</p> <p>3. 園内のサイクリングセンターの子供の利用者数はR1年は1,608人、R5年は1,879人であり、自転車練習のための利用者が増えている。そのため子供の利用者のさらなる獲得及びニーズに応えるため、今後も計画的に子供用の自転車を導入予定である。</p> <p>4. 県民の森が有する針葉樹や広葉樹等の多様な森林空間を活かしたブランディングを検討していく。今後は県民の森で森林学習フィールドの整備を行う計画であり、子供の林業体験の取組を通してニーズを把握予定である。</p>
	ハーモニーパーク (R3.4.1~R8.3.31)	土木建築部	(株)サンリオ エンターテイ メント	<p>【評価】</p> <p>1. 実証展示林を含め、広大な範囲を適切に管理している点が高く評価できる。今後も継続してほしい。</p> <p>【意見】</p> <p>1. 実証展示林内に種類の異なる竹が植わっているように見受けられる。種類ごとに竹の名称を掲示してはどうか。</p> <p>2. フリーゾーンへの誘引を推進するだけでなく、鳥獣による人への被害防止など安全面も配慮してほしい。</p> <p>【施設所管課に対する意見】</p> <p>1. 駐車場からのアクセス改善については、長年継続検討となっていることから、来年度は検討結果を報告すること。</p> <p>【対応案】</p> <p>1. 生育エリアが変化する可能性があることから、看板の設置場所や内容について専門家の意見を聴きながら検討を行う。</p> <p>2. 現在は侵入防止柵や獣の嫌がる音を出す機械等を設置し対策を行っている。なお、職員の巡回を増やし、緊急時即座に対応できるよう連絡先の掲示をする。</p> <p>【施設所管課に対する意見対応案】</p> <p>1. フォトスポットの設置等、利用者が楽しく移動できる仕組みづくりについて、指定管理者とともに検討結果をまとめる。</p>