

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	企画振興部観光・地域局観光・地域振興課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成27年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	大分県長者原オートキャンプ場 大分県長者原園地	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	所在地	玖珠郡九重町田野267-18 玖珠郡九重町255-7		
	設置目的	県民及び県下を訪れる観光客に健全な休養の場を与え、もって健康の増進と福祉の向上を図る。		
指定管理者	名称	有限会社吉武建設		
	代表者名	代表取締役 吉武 勝広		
	所在地	玖珠郡九重町松木4264-1		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンプ場等の施設及び設備の利用に関すること</li> <li>・キャンプ場等の施設等の維持管理及び修繕に関する業務</li> <li>・キャンプ場等の利用の受付及び案内に関する業務</li> <li>・キャンプ場等の利用の許可に関する業務</li> <li>・キャンプ場等の利用の促進に関する業務</li> </ul>			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日(5年間)			

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	40		28
(1)施設の設置目的の達成	20	2	8
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。また、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)。			
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。			
③複数の施設を一括して管理する場合、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。			
④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。			
【評価の理由】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 26年度の利用者数は、4,317人と、25年度(5,575人)と比べ1,285人減少しており、目標達成率は66.4%にとどまった。これは、夏から秋にかけての繁忙期の土日や三連休に台風が相次いだため、利用者が減少したことが要因である。</li> <li>○ 施設の入り口における案内板の設置、レンタル用バーベキューコンロ等の導入、アンケートの意見に応じた環境整備や備品の購入などを実施するとともに、施設的环境美化や丁寧な接客対応等により、利用環境の向上に努めた。</li> <li>○ ヤマメのつかみどりやアウトドアクッキング教室、ハーレーダビッドソン愛好者のキャンプイベントなど特色あるイベントを開催し、施設利用者の増加に努めた。</li> </ul>			

- 施設への誘客を目的として、各種の広報や情報発信を実施した。
  - ・ホームページを開設し、九重町内の観光地やイベント情報を掲載するとともに、周辺の自然環境・景色を紹介し、この地でキャンプを楽しむ魅力を伝えた。
  - ・一般社団法人日本オートキャンプ協会や九重・飯田高原観光協会に加盟し、これらの団体を通じた広報活動や情報発信を行った。
  - ・各種の雑誌やパンフレット、インターネットサイト等を活用した情報発信に努めた。
  - ・各地の道の駅や、アウトドア専門店、観光案内所、レストハウス等にパンフレットを設置した。
  - ・「福岡キャンピングカー&アウトドアショー」や、阿蘇くじゅう国立公園80周年記念行事などのイベント時に広報活動を実施した。
  - ・大分県子ども会育成会連絡協議会を通じて、県内各子ども会へのパンフレット配布を行った。

## (2) 利用者の満足度

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。

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。

③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。

④利用者への情報提供が十分になされたか。

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。

20

5

20

## 【評価の理由】

- 26年度の五段階評価による利用者アンケートの結果によると、職員の印象について、約97%が「良い」約1%が「やや良い」と回答しており、「やや悪い」または「悪い」との回答はなかった。
- アンケート回答者にキャンプ場の写真入りポケットティッシュをプレゼントするとともに、受付時にサイトナンバーカードを渡して帰りに受付に立ち寄ってもらう工夫をし、回収率の向上に繋がった。(25年度回答155件→26年度回答273件)利用者から寄せられた要望や苦情については、速やかな対応に努め、備品の配備や環境整備など、利用者の満足度向上に寄与した。(例:ドライバーの配備、売店の品揃え改善、芝の整備、ケビンにタープを張れるよう工夫、受付方法の改善等)
- 利用者の要望に応じて、テント設営、キャンプファイヤー、火おこしなどに協力し、アウトドア初心者でも快適に施設を利用できるよう努めている。また、マップやパンフレットを常備し、近隣の温泉や観光、登山道などの情報提供を実施するとともに、売店やレンタル用品の充実にも努めている。その他、子どもたちが楽しめるよう、星座観察用の星座表配布や遊具の販売を行うなど、きめ細かなサービスの提供に努めている。
- 長者原園地利用者のマナー違反を粘り強く指導することによって、迷惑行為を顕著に改善させ、園地の適正な利用に大きく寄与した。

## 2 効率性の向上等に関する取組み

30

20

## (1) 経費の低減等

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。

②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、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。

③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

20

4

16

## 【評価の理由】

- 平成26年度の支出額は、15,830千円と25年度の18,216千円から約13.1%の減となっている。経費節減と効率的な執行に努め、指定管理初年度の初期経費を支出したことにも関わらず、総支出額を減少させた。
- ケビン内の清掃や、施設の芝刈り、草刈りや樹木の管理等を直営で行っている。また、建設会社のノウハウを活かし、施設の小修繕を直営で行っている。
- 電球を交換する際、LED仕様の物に交換するとともに、冷暖房や水道の無駄遣い防止を職員に浸透させ、光熱水費の削減に寄与した。また、廃棄物を処理するにあたっては、分別を徹底することにより、委託料の増額を防いだ。

(2)収入の増加	10	2	4
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。			
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成26年度の収入額は、利用者数の減少により、13,681千円と25年度の18,342千円から約25.5%の減となっている。これは、利用者の減少に伴うものである。</li> <li>○ 施設への誘客を目的として、各種の広報や情報発信を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページを開設し、九重町内の観光地やイベント情報を掲載するとともに、周辺の自然環境・景色を紹介し、この地でキャンプを楽しむ魅力を伝えた。</li> <li>・一般社団法人日本オートキャンプ協会や九重・飯田高原観光協会に加盟し、これらの団体を通じた広報活動や情報発信を行った。</li> <li>・各種の雑誌やパンフレット、インターネットサイト等を活用した情報発信に努めた。</li> <li>・各地の道の駅や、アウトドア専門店、観光案内所、レストハウス等にパンフレットを設置した。</li> <li>・「福岡キャンピングカー&amp;アウトドアショー」や、阿蘇くじゅう国立公園80周年記念行事などのイベント時に広報活動を実施した。</li> <li>・大分県子ども会育成会連絡協議会を通じて、県内各子ども会へのパンフレット配布を行った。</li> </ul> </li> <li>○ ヤマメのつかみどりやアウトドアクッキング教室、ハーレーダビッドソン愛好者のキャンプイベントなど特色あるイベントを開催し、施設利用者の増加に努めた。</li> </ul>			
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	30		24
(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況			
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。	15	3	9
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。			
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 繁忙期には、臨時職員やパート職員を活用するなど、効率的な人員配置を行った。</li> <li>○ 「利用者への対応」「安全管理」「施設管理」「冬期対策」等をテーマとする職員研修を開催し、職員の資質・能力の向上に努めた。</li> <li>○ 人権研修や人権フェスティバルに積極的に参加し、人権意識の涵養に努めるとともに、県有建築物保全にかかる研修会(県主催)に参加し、施設の保全・維持管理について認識を深めた。</li> <li>○ 地元観光協会に所属するとともに、地元ボランティアで編成される「公私隊」に参加し、登山道整備やミヤマキリシマ保全活動、野焼き、草刈、高山植物保護パトロールなどを実施するとともに、自然保護官事務所と町が主催する自然公園クリーン作戦に参加するなど地域と連携しながら自然環境に配慮した取組を実施している。</li> <li>○ くじゅう観光連盟の主催する山開きや、くじゅう地区管理運営協議会の主催する阿蘇くじゅう国立公園80周年記念イベントなど、各種催事の準備に協力し、地域に貢献している。</li> </ul>			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			
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。			
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。			
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
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。	15	5	15
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。			
⑥防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。			
⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由】			
○ 時間外労働、休日労働や変形労働時間制などについては、労働関係法令に基づき、適正に労働基準監督署に届出されている。			
○ 利用者の個人情報が記載された書類については、鍵のかかった管理庫に保管するとともに、処分の際はシュレッダーにかけるなど管理を徹底するとともに、職員に個人情報保護を随時指導している。			
○ 車いすの利用者についても、職員が丁寧に対応し、快適な利用環境を提供している。			
○ 施設の管理については、毎日の巡回、点検において、異常の早期発見に努めている。軽微な修繕については、指定管理者によって迅速に行われており、異常箇所の県への報告も速やかに行われている。			
○ 安全管理マニュアルを策定し、事故の未然防止や緊急時の対応方法を定め、職員に周知徹底することにより、利用者の安全確保に寄与した。			
○ 長者原園地利用者のマナー違反を粘り強く指導することによって、迷惑行為を顕著に改善させ、園地の適正な利用に大きく寄与した。			
○ 予約者に対し、台風や雪の情報を事前に通知し、被災の未然防止に努めた。また、登山者に対し、技量に応じた登山ルートをアドバイスするとともに、登山届の提出を呼びかけるなど、利用者の山岳事故防止に努めた。			

## 【選定委員の意見】

--

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	72	評価ランク(A~E)	C
--------------	----	------------	---

## 〔評価の理由〕

- 夏から秋にかけての繁忙期の土日や三連休に台風が相次いだため利用者が減少したことなどにより、目標(利用者数)を達成することができなかった。また、指定管理初年度の初期経費が必要となったため、収支は赤字となった。これらは、特殊な要因によるものであるため、全て指定管理者の責に帰すことはできない。
- 施設利用者の満足度は非常に高い。これは、職員のおもてなしに関する高い意識の賜であり、高く評価できる。
- 課題となっていた長者原園地における迷惑行為を減少させ、園地の適正な利用に寄与したことは高く評価できる。
- 施設の管理については、毎日の巡回、点検において、異常の早期発見に努めるとともに、必要な対応を迅速に行っており、高く評価できる。

## 〔今後の対応〕

- 的確な情報発信のあり方を検討するため、利用者アンケートを改善して、利用者がどこでキャンプ場のことを知ったのかを詳細に把握するとともに、大学生の誘客対策に取り組む。
- 「利用したいと思っただけの施設」を目指し、サービスの充実など魅力向上に努める。

## 【指定管理者評価部会の意見】

- 利用者は落ち込んでいるが、初年度の初期の集客に難しいところがあった点や台風等の外的要因が重なった点は理解できる。また、利用者の要望にきめ細かく応える職員の対応は高く評価できる。
- 国立公園内の施設であるため規制があることから、看板等をたて施設を案内することができないのであれば、ホームページ等で事前に分かりやすく情報を提供しておくべき。
- テントの組み立てを手伝うなど、初めての方へ丁寧にフォローを行っていることは売りになるはず。キャンプをしてみたいけど、踏み出せていない層を取り込むべき。また、これらの層にアプローチするために、ツイッターやフェイスブックなどのツールでの広報や、まちなかでキャンプの実習講座を行うことなどが有効ではないか。
- パンフレットやHPがスペックに関するものに偏重しており、「登山とキャンプ」「家族で一日楽しむなら」など、周辺の見どころも含め、これから楽しみたい人に向けたモデルを提示することが誘客に効果的ではないか。