

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23年4月1日～平成24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及び大分県長者原園地	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	株式会社 おおいた観光サービス		
	代表者名	代表取締役 奥村 伸幸		
	所在地	別府市新港町942番5号		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ場等の施設及び設備の利用に関すること ・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 ・キャンプ場等の利用の受付及び案内に関する業務 ・キャンプ場等の利用の許可に関する業務 ・キャンプ場等の利用の促進に関する業務 			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成21年4月1日～平成26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	
1	<p>施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み</p> <p>(1)施設の設置目的の達成</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <p>○平成20年度の指定管理者公募の際に、利用者数が10,000人台というH19年度のピーク時の値をもとに目標指標を設定したが、リーマンショック等により平成20年度以降は利用者数が大幅に減少し、当初の目標指標と実績が乖離することとなった。H23年度の利用者数は5,859人と前年より731人減少しているが、円高・ウォン安による韓国旅行者の減少や東日本大震災の影響で予約のキャンセル等が相次いだ中で黒字で終了していることは評価できる。</p> <p>○四季ダイレクトメールにより企画の案内や利用のお礼等を行うなど、リピーターの確保のための利用促進策を講じた。また、施設利用者の増加を図るため、福岡市内の子供会を招待し、野外観察会を実施した。</p> <p>○営業については、指定管理者の別事業で平成23年3月にオープンしたオーベルジュコスモスと連携し、一体的な利用促進を図っている。その他、関西汽船にパンフレットを設置し、関西汽船を利用してキャンプ村に宿泊した人に対し、鍋セットをプレゼントするなどして利用促進を図った。また、指定管理者は、オーベルジュコスモス以外にも様々な事業を行っており、他の事業所でのパンフレット配布等多角的経営を活かした広報活動も積極的に行っている。</p>

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者アンケートを売店内に設置し、アンケートへの協力を求めている。アンケート結果や利用者の声を施設の運営管理に反映するよう努めた結果、職員の対応に対する満足度が高く、リピーターの増加などにつながっている。また、遊具の貸し出しや近隣観光施設の情報提供など、サービスの向上につながる取組みを行っている。 ○定期的な社内研修に加え、類似法人への研修出向や、社外研修を取り入れるなど人材育成の取組を積極的に行っている。中小企業支援ネットワーク巡回アドバイザーによる利用者の視点からの施設チェックを受けるなど、自己分析にも力を入れている。
<p>2 効率性の向上等に関する取組み</p> <p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○宿泊客がいなくときには、売店の閉店時間を早めて節電に努めている。専門技術を要する分野については、自社の契約規則等に基づき、競争入札又は競争見積りを実施し節減を図っている。また、芝刈り等園内の管理について、外部委託していたものを職員による実施に替える等経費節減に努めている。 <p>(2) 収入の増加</p> <p>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> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用料金収入は、円高・ウォン安や震災により韓国旅行者が減少したことから、19,115千円から17,536千円に1,579千円減少しているが、印刷消費費等の経費を節減したことなどから、黒字決算となっていることは評価できる。 ○指定管理者が多角的に経営している複数の他事業所等と連携し、各種団体、高齢者、団塊世代の市場開発に力を入れ、旅行エージェントを活用した誘客に努めた。 ○アウトドアビギナーを対象とした「野外における危険な生物」の講習会を開催し、安全なアウトドアライフの推進とアウトドア人口の底辺拡大を図った。
<p>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</p> <p>(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <p>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。</p> <p>②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。</p> <p>③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○常時職員2名体制で業務を行っており、ゴールデンウィーク等の繁忙期には、他事業所の職員を派遣するなど、適切な人員配置を行い、業務量に応じた体制を確保している。 ○外部講師による社内研修の実施や、他類似施設法人への研修出向を行い、幅広い職種を経験させ人材育成に努めている。 ○地元観光協会、パークボランティアとの連携や自然保護団体との啓発活動など、地域・関係機関・ボランティアとの協働の取組を行っている。地区婦人会との郷土料理教室の開催等、施設利用者との交流を図っている。 ○地元ボランティアで編成される「公私隊」に所属し、野焼きや草刈り等に参加して自然環境に配慮した取組を地域と連携して行っている。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理など

- 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保護の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。
- 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。

【所見】

- 個人情報保護の徹底を図り、適切な利用を図るため、職員研修を実施しており、自社策定の「個人情報保護規程」に基づき、利用者申込書等の台帳は、鍵付きのキャビネットに保管され、日頃から個人情報保護に努めた。漏洩等の事故は発生していない。
- 施設の利用受付に当たっては、施設設置条例及び関連規定等を遵守し、利用目的を確認し、公平・平等な取り扱いを確実に行った。
- 安全管理マニュアルを作成し、緊急時の連絡体制を確保している。利用者による事故や災害等は発生していない。夜間宿泊者がいる場合は、夜22時以降も職員が見回りをを行い、利用者の安全確保に努めている。
- 県の実施したAED操作研修会に積極的に参加し、職員の資質の向上を図っている。

【総合評価】

【所見】

- 施設の管理運営については、職員によるきめ細かいサービスが提供された結果、利用者の満足度が高く、評価できる。また、震災などの影響を大きく受けたが、職員の努力による経費の節減など効率的に業務が執行され、黒字決算としたことに経営努力がうかがえる。県民及び県下を訪れる観光客に健全な休養の場を与え、健康の増進と福祉の向上を図るといった設置目的が経営努力により果たされていると考えられるが、今後一層の努力により、利用者数の増加を図ることが課題となっている。

【今後の対応】

- 引き続き、適切な施設の管理運営を行うことにより、県の観光振興に大きく寄与することを期待したい。利用者の確保に向けて、指定管理者が経営する他施設と連携した広報活動等、多角的経営による強みを活かした取組を実施することにより、近隣宿泊施設との差別化を図り、魅力的な自主事業と併せてより一層の利用促進につなげていくことが望まれる。

【指定管理者評価部会の意見】

- 安全面においては、事故等の発生はなく適切に管理され、また、東日本大震災や円高等の影響により利用者数及び収入が減少する中、県の委託料がないという状況にもかかわらず、指定管理者が行う他の事業との連携により人件費のコストダウン、誘客PR等の経営努力により黒字化していることは評価できる。
- 今後は、オートキャンプ+αのサービスの提供(近隣の温泉の利用、自然とのふれあい体験イベント開催等)により利用者増加を期待する。
- 県外利用者が大半であるという現状をそのままとしておいて良いか、経営的な視点も含めての検討や、過去3ヶ年目標指標の達成率が5割程度にとどまっている状況に鑑み、指標の設定方法の検討も行ってほしい。
- 県は、利用者の多い夏期のほか利用者の少ない冬期にも実地モニタリングを実施し、さらに現状把握に努めてほしい。