

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	生活環境部 自然保護推進室
評価対象期間	平成26年4月1日～平成30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	① 体育施設の維持管理及び修繕に関する業務 ② 体育施設の利用の受付及び案内に関する業務 ③ 体育施設の利用の許可に関する業務 ④ 体育施設の利用の促進に関する業務 ⑤ 前各号に掲げるもののほか、教育委員会が特に必要と認める業務			
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		36
(1)施設の設置目的の達成	20	4	16
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・28年度の利用者数は、それぞれ目標に対して66.4%・84.3%と下回っているが、これらは夏から秋にかけての繁忙期における土日・3連休に台風が相次いだことや、熊本地震の影響により利用者が減少したことが要因である。これに対して、27年度・29年度は目標を達成しており、利用者増加に向けてしっかりと努力していることがわかる。</li> <li>○ 樹木の伐採や芝刈り、園地駐車場の巡回を行う等、施設の適切な管理に努めている。冬場には水道管が凍結するほど気温が下がる地域であるため、凍結対策として毎日点検を行い、凍結防止作業も欠かさず行っており、利用者が冬場でも快適に過ごせるように努めている点は高く評価できる。</li> <li>○ ヤマメのつかみどりや、指定管理者自ら作った石釜でピザを焼く教室など、特色あるイベントを開催しており、利用者からは「来年もイベントに参加したい」「家族でまた来たい」という声が多く、リピーターの増加につながっている。</li> <li>○ 各種広報や情報発信を積極的に行い、利用者数の目標数達成に貢献している。             <ul style="list-style-type: none"> <li>・夏山フェスタIN福岡に参加し、パンフレット300枚を配布。</li> <li>・ロゴスショップ山口店・福岡店やスノーピーク太宰府でのパンフレット配布。</li> <li>・HPの活用・各種雑誌やパンフレット等を活用した情報発信・イベント周知(JTBえらべる倶楽部・九州オートキャンプ場こだわりベストガイド(エース出版社)、るぶ観光データベース、昭文社ムック全国キャンプ場ガイド 等)</li> </ul> </li> </ul>			

<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>	20	5	20
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 施設の修繕・清掃等に力を入れており、アンケートでも「清掃の状況」について「良い・やや良い」と答えた割合が26年度から毎年90%を超えている。また、アンケートで改善してほしい点として挙げられた箇所について迅速に修繕等を行っている点も高く評価できる((例)H29年度の場合は、トイレの鍵・建具・蛇口の修繕等)。</p> <p>○ 毎年、温泉に入りたいという希望が多く、近隣の温泉施設をマップ等で案内するとともに、温泉手形(スタンプラリーの冊子)を紹介した。宿泊者には地元の温泉の割引券を配布する等、周辺の施設と連携することで利用者の希望に応える努力をしており、アンケートを見ても利用者に好評であることがうかがえる。</p> <p>○ アンケートで、お風呂やシャワー室にドライヤーがほしいという要望があったため、各ケビン及びサイトセンターのシャワー室にドライヤーを配置し、利用者の利便性向上に迅速に対応した。また、流し台の水切り台や、ケビン棟に常夜灯を設置してほしいといった要望等に対しても迅速に対応しており、特に流し台についてはアンケートでも使いやすくと毎年好評である。</p> <p>○ キャンプ場の概要だけでなく、ケビン棟の空き室状況や周辺施設についてもホームページで公開している。電話での問い合わせに対しては、イベント情報や季節の情報などを伝えるなど、利用者への情報提供をしっかりと行っている。</p> <p>○ 受付時にサイトナンバーカードを渡し、帰りに受付に立ち寄ってもらうことで、アンケートの回収率を上げている。また、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し、アンケートの回収率の向上に努め、回収結果を施設の運営にしっかりと活かしている。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		30
<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>	20	5	20
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 施設の軽微な修繕や清掃、草刈り及び樹木の管理等を外部に委託せずに自ら行うことで、出費を抑えている。また、利用者の増加に対応するため人員を増員したことで、人件費は増加したものの、その分利用者が少ない平日に清掃や草刈りなどを強化したため、施設の管理状況が改善し、利用者から高い評価を得るとともに、リピーターの増加に繋がるなど好循環を生んでいる。</p> <p>○ 電球をLED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。</p>			
(2)収入の増加	10	5	10
<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>【評価の理由】</p> <p>○ 指定管理者がパンフレットの設置箇所(キャンプグッズを販売する店舗等)を増やしたり、様々なイベントに参加し積極的にキャンプ場を宣伝したことが、利用者数の増加に繋がったものと考えられる。</p> <p>○ 各種広報や情報発信を積極的に行った結果、平成29年度には利用者数が増加し、目標数値を達成した。 (H28:5,645人→H29:6,914人、H29目標数値6,800名) ・夏山フェスタIN福岡に参加、パンフレット300枚配布。 ・ロゴスショップ山口店・福岡店やスノーピーク太宰府でのパンフレット配布。 ・HPの活用・各種雑誌やパンフレット等を活用した情報発信・イベント周知(JTBえらべる倶楽部・九州オートキャンプ場こだわりベストガイド(エース出版社)、るるぶ観光データベース、昭文社ムック全国キャンプ場ガイド 等)</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	30		27
<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>	15	5	15
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 繁忙期には臨時職員やパート職員を活用するほか、繁忙期以外に職員の休日を入れ、効率的な人員配置を行った。</p> <p>○ 「利用者への対応」「安全管理」「施設管理」「消防訓練」「冬期対策」「落葉対策」等をテーマとする職員研修を毎月開催し、職員の資質・能力の向上に努めた。</p> <p>○ 赤十字救急法基礎講座を受講し、赤十字基礎講習終了者認定証の交付を受けるなど、人材育成に努めた。</p> <p>○ 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、木道階段の修復やミヤマキリシマ保全活動、タデワラ湿原の野焼き、草刈を実施するなど、地域と連携しながら自然環境に配慮した取組みを実施した。また、くじゅう観光連盟主催の山開きの準備に協力するなど、地域との協働にも積極的に取り組んでいる。</p>			
<p>(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。</p> <p>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。</p>	15	4	12
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 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するなど、関係法令を遵守している。</p> <p>○ 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して職員に個人情報保護を随時指導している。</p> <p>○ 車椅子の利用者については、車椅子の利用可能なスロープのあるケビンを案内し、快適な利用環境を提供するなど、利用者が平等に利用できるよう配慮している。</p> <p>○ 施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支については、会計士の指導のもと帳簿類もしっかり整備されており、不適切な点はない。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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て職員に周知徹底することにより、危機管理体制を整えている。</p> <p>○ 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。またビジターセンターと連絡を密にし、登山者に対して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。</p>			
<p>【選定委員の意見】</p> <p>特になし。</p>			

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	93	評価ランク(A~E)	A
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 施設利用者の満足度が非常に高く、アンケートでも高評価を受けている。また、雑誌・HP・パンフレット配布等で積極的に宣伝を行っており、実際にその効果が利用者数の増加・目標数値の達成という形で表れている。さらに、利用者に対して、特色あるイベントを毎月開催しており、リピーターの増加に貢献している点も高く評価できる。</li> <li>○ 危険箇所等の点検を毎日行っており、老朽化した箇所の修繕や草刈り等を積極的に行っている。また、利用者から修繕等の要望が出たときも迅速に対応しており、施設をよりよいものにしていこうという意識が高い。アンケートでも清掃の状況等について非常に高い評価を得ている。これらの結果、29年度は前年度に比べて大幅な収入増を達成しており、努力がしっかりと実っている。</li> </ul> <p>【今後の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Facebook等SNSでの情報発信が少なく有効に活用できていないため、今後、積極的に活用していく必要がある。</li> <li>○ 温泉施設や食材を調達できる店などの周辺情報やケビンの内部や樹木の剪定状況などキャンプ場の管理状況が分かる写真を多く掲載するなどキャンプ場の魅力をより積極的に発信していくためホームページの内容を充実させる必要がある。</li> </ul>			

## 【指定管理者評価部会の意見】

<p>【評価】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 スタッフがこまめに草刈りや樹木剪定等を行うなど、効率のかつ効果的に施設が管理されている。指定管理者の努力が利用者数の増加や収支改善の成果につながっており、高く評価できる。</li> </ol> <p>【意見】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 更なる利用者増を目指すポテンシャルはある。大学のサークル等に向けて周知してはどうか。</li> <li>2 また、PTA行事でパンフレットを配るなど、保護者向けにPRをしてはどうか。</li> <li>3 ホームページでケビンの設備・施設の写真を多く掲載し、利用者が管理状況や利用の際に必要な物がわかるようにしてはどうか。</li> <li>4 インバウンド向けにQRコード決済など現金以外の支払に対応できるようにしてはどうか。</li> <li>5 販売管理の観点からも利用者数の季節変動の理由を分析しておいた方がいいのではないか。</li> </ol>
---