

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30年4月1日～平成31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"> ・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	
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
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。
【所見】	<p>○ 平成30年度の利用者数は8,052人であり、目標(6,900人)を約16.7%上回り、目標を達成した。これは、比較的天候に恵まれたことと、特に冬季は、例年に比べ暖冬傾向にあり、積雪が少なかったことが要因である。また、継続的な利用者への誘致活動により、山岳部のキャンプ利用の誘致に成功したことと、さらに、閑散期の12月には、JR九州と九重町と協賛で、クリスマス会参加者を誘致したなど、継続的な誘致活動や閑散期における利用者増加対策に努力している。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。 ・夏山フェスタin福岡でパンフレット300枚を配布。 ・夏山フェスタ長者原でパンフレット300枚を配布。 ・ロゴスショップ福岡店や大分店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(シティ情報大分「夏号2018」・九州ウォーカー掲載依頼、ホテル花山水・飯田高原観光協会・榎孝明美術館・夢大吊橋・杉河内道の駅へのパンフレット設置、るぶデータベース掲載依頼 等)</p>

(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。

【所見】

- 当該年度に施設利用者へのアンケートを実施した結果、職員の印象、清掃状況、施設の状況について約91%以上が「良い」と「やや良い」と回答し、「やや悪い」または「悪い」の回答は無かった。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、平成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は、迅速に修繕等を行っている点も高く評価できる。(ケビンの網戸・雨戸・引き戸・ガラス戸・ベランダ・水道・シャワー・トイレ・階段手すり等の修繕や給湯器・ファンヒーターの入れ替え、サイトセンターのガス扉修理、オートサイト開き戸改修)
- 毎年、「温泉があつたらいい」という希望が多く、近隣の温泉施設をマップ等で案内したり、「シャワー室にかごをおいてほしい」という声に対しては、脱衣かごを設置したりするなど利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされた。
- アンケートで、「子どもが遊ぶ広場や水遊びイベントがあるといい」という要望に対して、ボールや水鉄砲の無料貸し出しやフリーサイトBの開放など、利用者の利便性向上に迅速に対応している。また、炊事場の水道水漏れに対しても、迅速に対応した。
- 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。
- 受付時にアンケート回答依頼を依頼することと、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ている。また回収結果を施設の運営にしっかりと活かしている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。

【所見】

- 平成29年度支出額: 18,701千円→平成30年度支出額: 20,606千円…約1.10倍増加
支出額の増額は、修繕費の増額によるものが大きい(前年度比2.09倍(507千円→1,060千円))が、これはケビン8棟の扉改修及び全棟階段改修等に伴うものであり、増加はサービス維持のために必要なものであることから、妥当である。
- 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外部に委託等をせず自ら行い、出費を抑えている。また、建設会社のノウハウを活かし、施設の軽微な修繕を自ら行っている。
- 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。

(2) 収入の増加

- 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。

【所見】

- 平成29年度収入額: 19,005千円→平成30年度収入額: 22,250千円…約1.17倍増額
利用者数が増加したことに伴う収入増である。
- 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。
 - ・夏山フェスタin福岡でパンフレット300枚を配布。
 - ・夏山フェスタ長者原でパンフレット300枚を配布。
 - ・ロゴスショップ福岡店や大分店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(シティ情報大分「夏号2018」・九州ウォーカー掲載依頼、ホテル花山水・飯田高原観光協会・榎孝明美術館・夢大吊橋・杉河内道の駅へのパンフレット設置、るるぶデータベース掲載依頼 等)

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

- 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。
- 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。

【所見】

- 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。
- 安全管理マニュアルに基づき「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するとともに、7月には職員全員参加の心肺蘇生AED講習会を実施し、職員の資質・能力の向上に努めた。
- 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。

(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。
- 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。
- ⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。
- 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。

【所見】

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

【総合評価】

〔所見〕

- 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。
- 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、30年度は前年度に比べて収入増を達成しており、努力がしっかりと実っている。

〔今後の対応〕

SNSや情報誌等を活用した情報発信を積極的に実施していくことにより、一層の利用者の増加に努める。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 樹木などの自然環境の整備も含め、施設管理が徹底されている。指定管理者の努力が利用者数や収入の増加につながっていることは高く評価できる。

【意見】

- 1 ホームページの写真やテキストが少なく、せつかくの魅力を伝えきれていない。内容を充実させ、もっと活用した方がよい。
- 2 SNSはターゲット層に合う媒体を活用するとともに、タイムリーな更新がより効果的であることから、施設内で管理運営できる仕組みを検討してはどうか。
- 3 より利用実態に沿う取組を進めるうえでも、利用者の年代や構成、利用動機、目的などを網羅的に把握するべき。アンケートの精度と回収率を上げるとともに、受付時に聴取するなど無理なく効率的に確認する方法も検討してはどうか。