

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	土木建築部 公園・生活排水課
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	大分スポーツ公園及び高尾山自然公園	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	所在地	(大分スポーツ公園)大分市横尾1351番地ほか (高尾山自然公園) 大分市横尾4225番地ほか		
	設置目的	県民のスポーツ振興及び健康増進を図る。		
指定管理者	名称	株式会社 大宣		
	代表者名	代表取締役社長 朝倉 弘美		
	所在地	大分市東春日町1番8号		
指定管理業務の内容	① 公園施設の維持管理及び修繕に関する業務 ② 都市公園の利用の受付及び案内に関する業務 ③ 都市公園施設の利用の許可に関する業務 ④ 都市公園の利用の促進に関する業務 ⑤ 地域、NPO等との連携に関する業務 ⑥ ネーミングライツパートナーシップ事業に関する業務			
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】
	○ 公園の利用調整等、計画に則って適切に行われた。目標指数である利用者数については、目標値1,220,000人に対し、1,199,995人(達成率98.4%)と僅かに届かなかったが、29年度の1,088,487人に比べ111,508人(10.2%)増となった。
	○ 施設の利活用促進を図るため自主事業としてテニスサークル、硬式野球初心者教室、そば道場及び陶芸塾を開催し、利用者から好評を得ている。テニススクールは初心者からジュニア育成強化まで4つのコースがあり、163人が受講した。硬式野球初心者教室は、軟式野球から硬式野球への移行をスムーズに行うために中学3年生を対象に実施しており、123人が受講した。そば道場、陶芸塾も利用者から好評であり、継続受講を希望する人も多い。これらはドーム内会議室を利用して開催しており、通常のスポーツ利用者とは異なる利用者層の開拓につながっており評価できる。
	○ サービス改善提案事業として、誘導サインの充実及びインターネットからの利用予約に取り組んでいる。誘導サインについては、利用者アンケート等によりニーズを把握し、ドーム内及び公園内の利用者が迷いやすい箇所に案内看板を設置している。インターネットからの利用予約については、個人利用が多いテニスコートについて予約システムを導入して利用者の利便性向上を図っている。
	○ 施設の最新情報を発信するため、ホームページ(ブログ、フェイスブック)の更新をこまめに行っている。30年度総アクセス数は244,108回、対前年度比64,096回(35.6%)の増となった。また、新聞・ラジオを利用しドーム会議室等の利用について広報活動を行い、30年度会議室利用者数は69,022人、対前年度比2,500人(3.8%)の増となっており、広報の効果があったと考えられる。

(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】	
○	利用者アンケートの結果、利用の感想は「大変良い」及び「良い」の評価が81.2%となっており、職員の対応を含めて、施設利用者の満足度は高い。
○	利用者アンケートについては、アンケートボックス設置やホームページ掲載のほか、各種イベント・スポーツ教室主催者、各種施設の個人利用者に呼びかけを行い、より多くの利用者からきめ細かに意見を聞く体制をとっている。また、調査結果を分析して、運営上の課題を把握することに努めている。
○	利用者からの意見・苦情に関しては、指定管理者のみでできることにはすぐに対応し、県との協議や報告が必要なものについてはすぐに協議、報告が行われている。
○	ホームページにおいて施設の利用予約状況が確認できるようにし、必要な申請書類もダウンロードできるように整備している。また、ブログ・フェイスブックの更新をこまめに行いイベント情報を提供するなど、利用者への情報提供に取り組んでいる。
○	アンケート結果については、全体会議において全職員に情報共有を行い、お客様サービスの徹底を図っている。また、利用者からの意見を踏まえ、「サービス改善提案事業」として、公園内のサイン充実を図る取組を行っている。
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】	
○	施設の利用上問題がない箇所(廊下・地下車路・トイレ等)については消灯し、省電力に努めている。また、軽微な設備の損傷、故障等については職員が対応するなど、経費低減に努めている。
○	職員及び防災センターの設備管理担当者、警備担当者が公園内の巡回の際、異常の早期発見そして早期対応することにより、無駄な出費を防ぎ経費低減に努めている。
○	使用電力量の実績を基に、毎年契約電力の見直しを行うなど、経費の効率的執行がなされている。
(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】	
○	30年度の施設使用料収入は85,722千円となっており、29年度の70,851千円と比べ14,871千円増加している(前年対比121%)。主な要因は、ラグビー日本代表戦、サッカー日本代表戦の誘致によるものと考えられるが、その他各種スポーツ大会、展示会、合宿等の誘致の積み重ねにより収入確保に努めている。

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】

- 全体の業務量に応じた人員配置を行うとともに、利用状況等に応じた業務シフト(Jリーグの時に時差出勤を行い、時間外勤務をなくすなど)を行うなど、合理的な人員配置に努めている。
- より高度な施設運営管理を図るべく、随時体育施設管理士講習や自衛消防業務新規講習に職員を派遣している。特に、武道スポーツセンターの完成を見据えて、去年は維持管理委託先の(株)メンテナンスの職員にも体育施設管理士講習を受けてもらった。
- 地域住民によるボランティアグループやNPO法人をメンバーとする「大分スポーツ公園サポーターズクラブ」を組織し、清掃活動や花壇整備等の活動を行っており、地域や関係団体等と連携・協働が図られている。

(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。
- 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】

- 関係法令は遵守されており、個人情報の保護、情報公開については指定管理者において諸規定を整備し、適正な取扱いに努めている。
- 施設の利用にあたっては、施設毎に各種大会の優先順位を定め利用計画を決定している。一般の利用希望者について希望が重複した場合は抽選により利用者を決定している。
- 指定管理者で行う有料公園施設の使用料収入は適切に管理報告されており、管理運営の経費についても適正に実施されていると判断している。
- 施設の安心、安全を図るため、県と共同で安全管理マニュアルを制定し、定期点検(1か月・3か月・6か月点検、イベント後点検)を行うことにより、公園内の安全を図っており、管理瑕疵による事故は発生していない。また、毎日午前と午後1回ずつ、職員2人体制で公園全体を巡回し、危険箇所がないかを点検している。この巡回により、公園内の事故を未然に防ぐ体制をとっている。
- 緊急連絡網については、指定管理者のみならず、再委託先や管轄警察署・消防署等関係機関を含めて整備されている。防災士も適正に配置されている。
- 消防訓練の実施に加え、スポーツ公園は南海トラフ地震等大規模震災時の広域防災拠点に位置づけられているため、県の主催する広域防災拠点訓練へ参加するなど、効果的に実施されている。
- 台風の接近により、指定管理者が予定していたイベント開催を中止するなど、安全性を考慮した適切な対応を行った。

【総合評価】

【所見】

- 30年度の利用者数は1,199,995人で、目標指標の1,220,000人を20,005人下回っている(98.4%)。
- 利用者満足度調査に真摯に取り組んでいる。30年度は985件の回答数を得ており、サンプル数としても十分である。また、30年度は調査項目に「SNSの利用」を新規に加え、今後のSNS活用に役立てようとする取組が評価できる。
- ラグビーワールドカップ開催に向けて、ホームページを英語対応へ改修するなど、利用者ニーズに応える対応が評価できる。

【今後の対応】

- 30年度に開催されたサッカー日本代表戦において大規模な渋滞が発生し、その後県や関係機関とともに対策会議を設け今後の対応についてとりまとめたところである。今後は、この対応方針に沿って適切な対応をお願いしたい。
- 4月に武道スポーツセンターが完成したことから、新規利用者・利用団体の増加、また新規イベント等の開催が予想される。他の公園施設との利用調整を図りながら、各種イベントの誘致に努め、利用者増につなげてもらいたい。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 積極的なイベント誘致や自主事業の実施により集客できていることは評価できる。今後はさらに広く県民が日常的に利用できる運営にも積極的に取り組んでいただきたい。

【意見】

- 1 利用者数に対してアンケートのサンプル数が少ない。アンケートの内容の見直しも含め、取り方を改善する必要がある。
- 2 ドームのイベントを自然公園に広げたり、トリニータの試合の前後にロッカールーム見学ツアーといった催しを企画するなど、ドームと他の施設との連携や大規模イベントの効果を波及させる取組も検討してはどうか。
- 3 トリニータの試合などで、遠い駐車場からドームに行くまでの道のりを楽しめる工夫はできないか。

【施設所管課に対する意見】

- 1 施設ごとにアンケート調査・分析を行い、利用者の意見が施設の改善につながる調査手法を指定管理者とともに検討する必要がある。
- 2 大規模イベント開催時に会場から近い場所に駐車台数を増やす方法を検討できないか。