

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28年4月1日～令和2年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	ハーモニーパーク	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	所在地	速見郡日出町大字藤原5933番地		
	設置目的	公共の福祉の増進に資すること。		
指定管理者	名称	株式会社サンリオエンターテイメント		
	代表者名	小巻 亜矢		
	所在地	東京都多摩市落合1丁目31番地 (ハーモニーランド: 大分県速見郡日出町大字藤原5933番地)		
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こと。 ②都市公園の利用の受付及び案内に関すること。 ③都市公園施設の利用の許可に関すること。 ④都市公園の利用の促進に関すること。 ⑤その他知事が特に必要と認めること。			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成28年4月1日～令和3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		32
(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"> ○ 目標指標の入園者数については、目標値49万人に対し、28年度は497,576人(達成率101.5%)、29年度は518,125人(達成率105.7%)、30年度は559,220人(達成率114.1%)、令和元年度は509,516人(達成率103.9%)と、全ての年度において目標を達成しており、評価できるものとなっている。 なお、令和元年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止による臨時休園(2月22日～3月31日:約40日間)の影響により対前年度49,704人の減(91.1%)となったが、臨時休園期間の前年実績(約66千人)を加味した見込み(約576千人)では、対前年度比102.9%、対目標値は117.5%となる。 ○ 自主事業として平成23年度から実施しているイルミネーション(実施期間9～4月)に関連して新たな客層の開拓を目標に平成28年度からハロウィンナイトを10月に開催し、併せて、園内に仮装のための更衣室の設置などの利便性の向上を図り、入園者の増加につなげている。 ○ パレードステージに大型屋根を設置することにより、雨天時においても入園者が楽しめる空間を創出することで入園者の利便性の向上と入園者数の増加につなげている。 ○ 各企業へ福利厚生での利用の積極的な働きかけと併せて福利厚生を扱う会社とのタイアップにより年間を通して入園者の増加につなげている。 			

- 平成28年度から実証展示林エリアをメイン会場とした竹クラフト体験プログラム(年4回開催)を実施し、近隣の小学生やその家族を対象に約200人が参加するなど、同エリアの利活用推進と利用者の増加につなげている。
- 天候不良時の来園者数の落ち込みの対策として、翌日の降水確率に応じたプレゼント(金券)配布のキャンペーンを行うなど、入園者の増加に努めている。
- 従来ファミリー層に加え、SNS・ネット等を活用して中高生女子などの若い世代にフォトスポットを紹介するなど、入園者の増加につなげている。
- フェスティバルステージ(無料エリア)において、県北の幼稚園6園の合同子育て支援イベントや県内スポーツ団体(三好ヴァイセアドラーやNBUチアリーディング部)、或いは、連合大分東部地区メーデーなどのイベントを実施し、入園者の増加につなげている。

(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。

20

4

16

【評価の理由】

- フリーゾーンをメイン会場としたイルミネーション開催時にアンケート調査(年齢構成、来園動機、イルミネーションの感想、森林公園の感想、要望など)を実施し、利用者の要望を把握している。
- アンケートの回収率を高めるために、アンケート調査時にプレゼントを配布するなどの工夫を行っている。
- アンケート等における要望を受けて、夏休み期間限定ウォータースライダーの設置、駐車場からエントランスまでのスロープの改良、ホワイトバースクエアでのショーのリニューアル、ハロウィンナイトのイベント時の湯谷駅からの無料シャトルバスの運行など、入園者の利便性・安全性の向上に努めた。
- イベント開催時の情報等をホームページやフェイスブック、ツイッターなどのSNSで毎日発信するとともに、広告チラシを県内の道の駅や観光協会、近隣市町村の宿泊施設や駅などに配布するなど情報提供に努めている。
- 県外からの入園者増加に向けて、近隣宿泊施設へのハローキティルームの設置や大阪・神戸と別府を結ぶフェリー内へのキャラクタールームの設置により施設のPRを行っている。また、海外からの集客を図るため、外国語(英語、中国語、韓国語)パンフレットを九州内の空港に設置するなど、様々な場面でPRに努めている。
- 繁忙期(GWや夏休み等)の終了後、接客部門を中心に全スタッフから意見を提出させ、毎週開催するミーティングで反省点や改善等について検討し、その都度対処するなど、サービスの質の維持・向上に努めている。

2 効率性の向上等に関する取組み

30

24

(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】

- 設備の一部の点検を直営で行うことでの委託費節減や機器運転時間の見直しによる電気料等の節減を平成28年度から継続的に行うなど、経費節減に努めている。
 - ・各種電気設備の絶縁調査測定作業等の自主点検
 - ・水系噴水ポンプの稼働時間縮減(公園内の噴水は、平日は運休、土・日・祝祭日・繁忙日のみ稼働)
- 利用者の少ないトイレへの人感センサーの導入、トイレ擬音発生装置取付け、水洗蛇口のプッシュ化、LED電球への交換などにより光熱費の削減に努めた。
- 電気契約の見直し(2社間契約)による電気料金の削減に努めた。
- 電気料は、直近3ヶ年(H28~H30)の年平均が4,409千円、それ以前の3ヶ年(H25~H27)の年平均が4,627千円で、年平均約20万円の削減効果があった。(R1は特殊要因(新型コロナウイルス感染症拡大防止による臨時休園)により対象外とした。)

(2)収入の増加	10	4	8
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。			
【評価の理由】			
○ 入園者数の増加に伴い第3駐車場の使用台数及び駐車場使用料も年々増え、28年度は23,287台、7,218,970円、29年度は24,885台、7,714,350円(対前年比106.8%)、30年度は31,246台、9,686,260円(対前年比125.5%)、元年度は31,374台、9,725,940円(対前年比100.4%)となるなど入園者増加の取組みの効果が現れている。			
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	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	4	12
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。			
【評価の理由】			
○ 株式会社サンリオエンターテイメント(ハーモニーランド運営会社)の職員がハーモニーパークの電気、給排水、清掃、警備等の業務を兼任する体制を整えていることで合理的な人員配置が図られている。			
○ 外部講師を招いての接客研修や接客部門を中心としたミーティング(毎週及び毎月)や職員の資質・能力向上を図る取組みを行っている。また、全社員出席の全体会議を3ヶ月毎に開催し、社内全体の情報共有を行っている。			
○ 大分県内のスポーツ団体(三好ヴァイセアドラーやNBUチアリーディング部)とのタイアップイベントや県北の幼稚園6園との合同イベント、大分市福祉施設の交流イベントを開催するなど、県内団体との連携、協働が図られている。			
○ 開園当初より地元日出町主催の城下かれいまつり(5月開催)には毎年参加し、ショーの提供を行っている。また、都市緑化月間での啓発イベント「いきいきグリーンプランデー」を県と協力して10月に実施し、当日のハーモニーランド入園料を無料としたり、県内団体((一社)大分県造園建設業協会、(一社)日本造園建設業協会大分県支部、農林中央金庫大分支店)と協力しながら、緑化に関するスタンプラリーや大抽選会、花の苗等の無料配布を行い、緑化啓発と利用者の増加に努めている。			
(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。	15	4	12
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。			
【評価の理由】			
○ 法や条例に基づき社内規定(個人情報等取扱規程、情報公開規程、文書取扱規程など)を制定し、その周知及び順守徹底に努めている。			
○ 緊急連絡体制やマニュアルを整備し、随時改訂を行なっている。			
○ 従業員による日常点検を実施し、不具合箇所(軽微な修理)については従業員により迅速な対応に努めている。			
○ 消防自主訓練及び消防訓練を毎年秋に各1回、緊急避難訓練はライド系アトラクション各1回(トレイン、ボート、観覧車、スカイジェット)、AED講習を年1回(2月)行なっている。また、防災士及び赤十字救急法指導員(各1名)を配置し、事故防止や安全対策に努めている。			

【選定委員の意見】

--

【総合評価】

合計得点(100点満点)	80	評価ランク(A~E)	B
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

- 各企業への積極的なアプローチにより社員の福利厚生事業の一環としての利用を確保するとともに、アトラクションの増設、ショーのリニューアル、施設の改良、最寄り駅からのシャトルバスの運行など、利用者からの意見を反映した取り組みが入園者増加につながっていると思われる。
- 入園者の安全を第一に踏まえた施設の管理運営を行い、経費の節減にも努めている。

【今後の対応】

- 今後も入園者の新規開拓に努めながら、より一層の利活用促進を図ることが望まれる。
- 開園後30年が経過するため、計画的な施設の更新等による安全且つスムーズな施設の維持管理が望まれる。