

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所見評価用

所管課	土木建築部 公園・生活排水課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3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	令和3年4月1日～令和8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】 ○ 目標指標の入園者数については、目標値49万人に対し、令和2年度は2月22日から6月7日までの臨時休園や、営業再開後も営業時間の短縮やイベントの自粛により、212,636人の入園者にとどまり達成率は43.4%であった。 ○ 例年は、大型連休中のナイト営業、夏休みの同営業やプール営業、ハロウィンやクリスマスなどシーズンイベントを中心として集客を行っているが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、入園者の安心安全を最優先したため利用者の増加を目指した取組は行うことができなかった。10月末まではフェスティバルステージを使用したイベントに特化し、入園者の間隔に細心の注意を払いショー等を開催している。また、11月以降はGO to キャンペーンに合わせパレードなど通常のライブショーなどを再開し、10月までと同様に入園者の間隔に注意しつつ、コロナ禍の中で入園者に楽しんでもらえるよう工夫している。 ○ ハーモニーパークは、ハーモニーランドエリアと実証展示林エリアで構成されるが、実証展示林エリアを広く利用者に知ってもらうため、同エリアをメイン会場とした竹クラフト体験プログラムを10、11、12月に計4回実施し、近隣の小学生やその家族約200人が参加し、同エリアの利活用推進と利用者の増加につなげている。 ○ GO to キャンペーン時は、営業、広報活動も再開したが、12月以降の新型コロナウイルス感染者の増加に伴い、県をまたいだ営業や企業への働きかけは制限した。例年開催している県北6園合同子育て支援イベントや県内スポーツ団体イベントは中止となったが、10月にテレビ番組(ファンファンキティ)の公開収録を行うなど情報発信に努めている。

(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。

【所見】

- 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12月から3月に実施し、利用者の要望を把握しようと努めている。また、アンケートの結果を受け、三密を避けた安心安全な場所を提供するサービスを心がけている。
- アンケート回収率向上のため、配布場所を公園内を周回するハーモニートレインの駅に変更した結果、回収率が従来の約3割から約7割に向上した。また、アンケート時にプレゼントを配布するなどの工夫をしている。
- アンケート調査以外にもイベント開催毎に調査を行っており、常に入園者のニーズ把握に努めている。また、三密を避けた施設運営を最重要視し、入園者の安心安全の向上に努めた運営を行った。
- コロナ禍のため、情報発信はホームページやSNS限定で実施した。ホームページをリニューアルして集客力がアップするような情報提供に努め、SNSのフォロワー数が約35,000名増加した(計158,000名)。
- 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

(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】

- 設備の一部の点検を直営で行うことで委託費の節減を図った。また、機器運転時間の見直しによる電気料等の節減を継続的に行うなど、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)
 また、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を実施することで、水道料を前年から約630,000円削減している。
- 前年度の契約内容等を精査し、過多と思われる業務は回数を減らすなどして、経費が最小限となるよう努力している。特に駐車場警備費は、前年から4,230,000円削減している。
- 電気契約は2社と締結していたが、1社契約の方が安価なため1社契約に変更することで、前年比約320,000円削減している。また、電球交換時は、消費電力が少ないLED電球に変更するようにしている。

(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】

- 令和2年度は令和2年2月からの新型コロナ感染拡大防止に伴う臨時休園や、再開園後も入園者の密に注意し従来の運営が行えなかったため、2,528台、783,680円(対前年比8%)に止まった。

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】

- 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に努めている。
- 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。例年行っている外部講師を招いての接客研修は行えていないが、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は今まで通り行っている。
- コロナ禍でイベント自粛要請もあり、例年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出来ていないが、コロナ収束後を見据え、当該団体との連絡は取り続けている。

(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】

- 法や条例に基づき社内規定(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。
- 個人情報等取扱規程を制定し、その周知及び順守徹底に努めている。
- 入園者が密とならないよう配慮しながら、平等に利用できるように努めている。
- 施設の管理運営に対する収支は、毎月提出される事業報告書において適切に処理されている。
- 従業員が日常点検を実施し、不具合箇所(軽微な修理)は従業員が迅速に対応している。
- 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。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。
- 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。
- 新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休園(R2.2.22~R2.6.7)を実施し、休園後は入園者の密を避ける安心安全を最優先した運営を行っている。

【総合評価】

〔所見〕

- 令和2年度は、コロナ禍の影響で入園者数が大幅に減少したが、コロナ禍前の令和元年度までは目標数値を上回っていることから、コロナ収束後は入園者数回復に努力してもらいたい。特に令和3年度は、フェスティバルホールの屋根改修を実施し、新たな遊具も設置予定のため、新規入園者の増加につながるような広報をしてもらいたい。
また、直営による機械点検作業や設備の見直し等で、引き続き効率的な管理運営にも努力してもらいたい。
- ハーモニーランドエリアと比較して利用者の少ない無料の公園エリア(実証展示林エリア)において、小学生やその家族を対象とした「竹クラフト体験プログラム」を実施して、その活用促進に努力していることは評価できる。

〔今後の対応〕

- 実証展示林エリアについては、セルロースナノファイバーを次年度以降本格生産予定である大分大学のベンチャー企業等の関係団体とともに有効活用について多角的に協議をし、ハーモニーランドエリアと一体化した魅力ある都市公園となるような指針を決定する。