

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	農林水産部 森との共生推進室
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大分県県民の森施設 (青少年の森、平成森林公園、神角寺展望の丘)	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	所在地	大分市大字廻栖野 外		
	設置目的	森林の持つ優れた自然を生かして、保健、休養及びレクリエーションの場を提供し、森林に関する学習活動を促進し、その他森林の利用を増進することにより、県民の健康的な生活の確保を図るとともに、森林に関する県民の理解を深める。		
指定管理者	名称	公益財団法人 森林ネットおおいた		
	代表者名	理事長 重本 悟		
	所在地	大分市花園二丁目6番46号		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・青少年の森、平成森林公園、神角寺展望の丘で行う学習活動等の指導、施設の提供、森林レクリエーション等に関する事 ・施設の維持管理及び修繕に関する事 ・施設の利用受付及び案内に関する事 ・施設利用の許可に関する事 ・施設利用の促進に関する事 			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成31年4月1日～令和6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】
	○ 目標指標としているキャンプ場等有料施設の令和3年度利用件数は、4,259件(目標3,900件)で達成率109%であった。令和3年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大により、キャンプ場の宿泊キャンセルが相次いだ。しかし、ポスティングなどの広報活動を積極的に行ったことから、目標件数を超えることができたのは評価に値する。
	○ 利用者の利便性を高めるため、令和4年3月からキャッシュレス決済を導入した。導入初月から利用があり、利用者からの評価も高い。
	○ 自主事業として各種イベントを積極的に開催しており、中でも「さくら祭り」では883人、「紅葉ウォーキングイベント」では119人の参加があり、継続的な開催によるリピーターの獲得に繋がっている。また、近隣に飲食ができる場所のない青少年の森展示館の空きスペースを活用し、森林のカフェを提供し、利用者へのサービス向上の取り組みも行っている。
	○ 令和3年10月から3つのマウンテンバイク走行コースを開設し、会員登録を行った方に開放した。登録者は現時点で100人を超えており、現在までに延べ481回利用されている。

- サービス改善提案事業の「森のセラピー」では、青少年の森と平成森林公園という2つの施設にまたがったイベントを行っている。2つの施設の間は参加者をバス輸送しており、施設間の連携が図られている。参加者アンケートでも、バス移動はありがたいなどの、好意的な意見が寄せられている。
- 指定管理者として、年間100回以上の新聞・情報誌への広告掲載に加え、テレビを使ったイベントのPRやホームページ、フェイスブックによるタイムリーな情報発信(桜、ラベンダーの開花状況やキャンプ場の空き状況等)を行っている。また、ポスティングの配布数も8万部から10万部へ増やすとともに、若者への訴求としてInstagramを新たに開設するなど、世代に合わせた積極的な広報を行っている。

(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】

- キャンプ場利用者及びイベント参加者にアンケートを実施し、満足度や意見の把握を行っており、総合評価は、「ほぼ満足」と「満足」の合計が全体の約90%(キャンプ場・貸自転車利用者:98%、イベント参加者:88%)と高い評価を受けている。
- アンケート等を通じて把握した利用者意見について、職員間で共有する体制を整備するとともに、事案に応じて、指定管理者又は県による対応を行い、改善を図っている。
 - ・平成森林公園紅葉の森に位置図を設置してほしいとの声に対し、位置図の看板を設置した。
 - ・施設が老朽化しているとの声に対し、平成森林公園キャンプ場炊飯棟の屋根改修及び外壁塗装を行った。
- コロナ感染症防止対策による施設利用の休止・再開やイベントの中止・参加制限がある場合は、ホームページやSNSで即座に情報提供を行っている。

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】

- 経費の低減を図るため、再委託は最小限とし、職員の技術を生かし直営で管理している
 - ・多目的広場の草刈り、ラベンダー園の除草などの管理については地元の住民を雇用して実施
 - ・芝刈り・小規模の剪定等について、業者委託を減らし専用機械を購入して一部区域を直営で実施
 - ・道路管理について、小規模の崩土除去を業者委託とせず直営で実施
- 外部委託を行う場合には、年末年始の警備を除いて、2者以上の見積り合わせを行っており、経費の低減に努めている。

(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】

- ポスティングを行い積極的に広報活動をすることで、使用料収入は約50万円増加した。
- 自主事業として、展示館の空きスペースを改修した「森林のカフェ」でのコーヒーの提供や、キャンプ場での薪やバーベキューセットの貸出し等で得た収入を活用し、自主イベントを開催するなど、利用者のサービス向上に取り組んでいる。
(自主事業収入：H30 1,828千円、R1 1,529千円、R2 1,770千円、R3 1,918千円)

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】

- 通常の管理業務や小規模のイベント実施については必要最小限の人員で行っている。また、来場者数の多いイベント(ラベンダー祭り)開催時には、森林ネットおおいた本部から応援のための職員を多く配置し、人員不足によるサービス低下が発生しないよう、業務量に応じた体制を確保している。
- 例年、他県の類似施設に視察に行くなど、円滑な施設運営やPR手法等についてのノウハウの蓄積に努めている。また、キャッシュレス決済実務研修会や防災士養成研修を受け、能力向上を図っている。
- 地域や関係団体等との連携や協働を積極的に行っている。
 - ・森林ボランティア団体やNPO等のフィールド利用を積極的に受け入れている。
 - ・地元住民と連携し、周辺道路の清掃(荒天後の枝葉の除去)などを実施。
 - ・大分市が平成森林公園で開催しているトレイルランニング大会に実行委員として参画。
 - ・大分市のつはる少年自然の家と連携した平成森林公園内での学習活動などを支援。

(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】

- 関係法令は遵守されており、個人情報の保護対策としては、法や条例に基づき、情報公開規定・個人情報保護規定・文書等取扱規定などの諸規定を整備し、日頃から個人情報保護に努め、漏洩等の事故は発生していない。

- 施設の利用受付にあたっては、施設設置条例及び利用規則等を遵守し、公平・平等な取扱いを行っている。
- 施設点検及び緊急時の対応については、安全管理マニュアルを整備しており、毎日、施設点検及びパトロールを実施している。また、地区の生活道にもなっている44kmの管理林道については、台風や豪雨等で災害の発生が懸念される場合は、迅速にパトロールを行い、危険箇所へのコーン設置など迅速に対処し、事故を未然に防いでいる。
- 野外、特に森林での活動は、スズメバチやマムシ等、利用者の安全の確保が重要である。指定管理者は、通常の巡視に加え、イベントの開催等、団体での利用がある予定されている場合は、会場となる森林等にハチの巣の有無や、危険箇所がないかを事前に確認し、発見した場合は速やかに除去する等、利用者の安全確保に取り組んでいる。

【総合評価】

【所見】

- 施設の管理運営については、利用者アンケートで「ほぼ満足」と「満足」と回答した利用者の割合が、イベント88%、キャンプ場98%と高い満足度を示している。また、55%の方が年に2回以上利用するという結果が出ており、リピーターの定着も見受けられる。その結果、令和3年度は目標利用件数を超えることができた。
- 森林内での活動に対する安全確保に加え、利用者からの意見や苦情にも真摯に対応しており、大きな事故などのトラブルもなかったため、利用者の目線に立った管理運営を行っている判断できる。
- 散在する施設や広大な森林公園の維持管理を適切に行い、利用者から「きれいに管理されている」と評価も高く、安全対策も適切に実施しており、県民のための森林公園としての役割を果たしている。

【今後の対応】

- 令和4年度以降、キャッシュレス決済やネット予約を推進し、利用者の利便性を高めていく。また、タイムリーな情報発信を行い、新たな利用者の獲得とリピーターの定着を期待する。コロナ禍で、密にならない野外での活動が見直されているため、引き続き、イベント内容の見直しや新たな利用の検討を行い、これまで以上に「利用したい」と思われる施設の管理運営に取り組むことを期待する。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 公設でマウンテンバイクのコースを開設し、知名度の低いスポーツにスポットを当てることで、県内に広がりを見せている取り組みは評価できる。

【意見】

1. 地域へのポスティングで効果が得られているのか。子どものいる家庭や小学校に配る等した方が良いのではないかな。

【施設所管課に対する意見】

1. 自然の家で体験プログラムもあるが、子どもたちは「県民の森」を利用していることを理解していない。子どもが大人になり、家庭を持ったときに利用する流れを作った方が良い。
2. マウンテンバイクに限らず、デイキャンプと「えんむす部」でタイアップイベントをするなど、色々なことに挑戦してほしい。
3. 大分県の魅力である「自然豊か」が体験できる施設としてブランディングしてはどうか。ここを目的地として大分市へ訪れるポテンシャルは十分にある。