

指定管理者の管理運営に対する評価について

1 評価の仕組み

- 指定管理施設の管理運営状況について、第三者的立場から検証を行うため、H23年度に行財政改革推進委員会の部会として、指定管理者評価部会を設置した。
- 評価結果については、指定管理者にフィードバックすることにより、県民サービス及び業務効率性の一層の向上と公の施設にふさわしい適正な管理運営の確保を図る。
- 指定管理者評価部会は、知事が委嘱した6名の学識経験者等により構成し、施設種別に応じて、3名ずつの2部会を設け、評価対象施設を分担する。

指定管理者評価部会

施設種別	委員		
	氏名	役職等	備考
① 文化・コンベンション ② レクリエーション・スポーツ	コテガワ ヤスマサ 古手川 保正	古手川産業(株) 代表取締役社長	部会長、行財政改革推進委員会委員
	イワサキ ミキ 岩崎 美紀	中小企業診断士	
	タケダ タカユキ 竹田 隆行	日本文理大学 経営経済学部 准教授(スポーツ経営学)	
③ 社会福祉 ④ 農林業振興 ⑤ 港湾・公営住宅	モトヤ 本谷 るり	大分大学 経済学部 准教授(経営学)	部会長、行財政改革推進委員会委員
	キヨナリ シンイチ 清成 真一	中小企業診断士	
	タカハシ トシユキ 高橋 とし子	社会福祉法人 安岐の郷 特別養護老人ホーム鈴鳴荘 総合施設長	

2 評価の方法

- | | |
|------------------------------------|-----------------|
| ① 所管課評価(施設所管課が評価を実施し、指定管理者評価部会に提出) | … 6/15～7/15 |
| ② 第三者評価(指定管理者評価部会が所管課評価を検証) | … 8/18、21、26、28 |
| ③ 評価結果を行財政改革推進委員会に報告、公表 | … 10/10 |
| ④ 評価結果を指定管理者にフィードバック | … 10月中旬 |

3 評価の種類

種類	時期	概要
総括評価(5段階評価)	5年度目(指定期間の最終年度)	採点を行い、A～Eの5段階で評価する。
中間評価(5段階評価)	2年度目	
年次評価(所見評価)	それ以外の年度	所見を記した文章により評価する。

4 評価対象

施設種別	施設数	指定管理者数	評価種別内訳(指定管理者数)		
			所見評価	5段階評価	
				中間評価	総括評価
① 文化・コンベンション	3	2	2	0	0
② レクリエーション・スポーツ	13	8	6	2	0
③ 社会福祉	4	4	4	0	0
④ 農林業振興	3	2	2	0	0
⑤ 港湾・公営住宅	3	3	3	0	0
計	26	19	17	2	0

5 評点結果の取扱い

(1) 総括評価において「A」「B」ランクの評価を受けた指定管理者に対しては、次期の指定管理候補者選定委員会における各選定委員の採点に得点加算を行う。

※ 「A」ランク・・・10点加算、「B」ランク・・・5点加算

(2) 総括評価において「E」ランクの評価を受けた指定管理者については、改善状況を県において評価・検討し、その結果、次回選定しないこともあり得る。

6 評価結果の概要

(1) 中間評価(5段階評価)【3施設、2団体】

施設種別② レクリエーション・スポーツ

	施設名	指定管理者	点数	評価ランク
1	大分県リバーパーク犬飼	豊後大野市	74	C
2	大洲総合運動公園	ファビルス・プランニング大分共同事業体	80	B
3	大分県立総合体育館			

A・・・90～100点(特に優れている)
 B・・・80～89点(優れている)
 C・・・60～79点(適正である)
 D・・・40～59点(努力が必要である)
 E・・・0～39点(かなりの努力が必要である)

(2) 年次評価(所見評価)【23施設、17団体】

施設種別① 文化・コンベンション【3施設、2団体】

	施設名	指定管理者	所見のポイント
1	大分県立総合文化センター	(公財)大分県芸術文化スポーツ振興財団	利用者ニーズを把握するため、アンケート内容の充実化
2	大分県立美術館		
3	大分県立別府コンベンションセンター	ビーコンプラザ共同事業体	利用状況良好、今後の更なる利用拡大に期待

施設種別② レクリエーション・スポーツ【10施設、6団体】

1	大分県長者原オートキャンプ場	(株)おおいた観光サービス	県外や海外からの利用者増加に向けた取組に期待
2	大分県長者原園地		
3	大分県青少年の森		
4	大分県平成森林公園	県民の森管理共同事業体	ロードレース(自転車競技)会場としての広報活動
5	大分県神角寺展望の丘		
6	大分県マリンカルチャーセンター	(株)プランニング大分・おおいたインフォメーションハウス(株)共同事業体	収支改善に向けた、一層の工夫
7	大分スポーツ公園	(株)大宣	新たな利用者を開拓するための取組に期待
8	高尾山自然公園		
9	ハーモニーパーク	(株)サンリオエンターテイメント	ハーモニーランドとの連携による利用促進
10	大分県立庄内屋内競技場	由布市	ライフル射撃の競技人口の増加につながる取組に期待

施設種別③ 社会福祉【4施設、4団体】

1	大分県社会福祉介護研修センター	(社福)大分県社会福祉協議会	ノロウイルス感染に対する予防や対策の徹底
2	大分県母子福祉センター	(一財)大分県母子寡婦福祉連合会	母子福祉センターを幅広く周知する広報活動
3	大分県聴覚障害者センター	(社福)大分県聴覚障害者協会	利用者の視点に立った利用者意見への対応
4	大分県身体障害者福祉センター	(社福)大分県社会福祉協議会	利用者の視点に立った安全の配慮

施設種別④ 農林業振興【3施設、2団体】

1	大分農業文化公園	(公社)大分県農業農村振興公社	既存の取組みにとらわれない利用者増加に向けた取組の実施
2	大分県都市農村交流研修館		
3	大分県林業研修所	(公財)森林ネットおおいた	講師の質の充実や利用者ニーズに合わせた研修の実施

施設種別⑤ 港湾・公営住宅【3施設、3団体】

1	別府港機械管理駐車場・県営3号上屋・石垣地区緑地	(株)おおいた観光サービス	臨海地という事を踏まえた有事への備え
2	大分港大在コンテナターミナル	(株)大分国際貿易センター	安全な管理運営の徹底
3	県営住宅等	大分県住宅供給公社	エレベーター保守点検等の安全対策の徹底

平成25年度の指定管理施設における収支及び目標指標の状況

	施設名	指定管理者	収支(単位:千円)			目標指標			
			収入 (うち指定管理料)	支出	収支差額	目標指標名	目標	実績	達成率 (%)
1	大分県立総合文化センター	(公財)大分県芸術文化スポーツ振興財団	413,555 (160,879)	413,555	0	ホール利用率 (%)	83.5	85.7	102.6
2	大分県立美術館 【平成25年10月から指定管理者制度導入】					来館者数 (人)	500,000		
3	大分県長者原オートキャンプ場	(株)おおいた観光サービス	18,342 (0)	18,216	126	利用者数 (人)	11,955	5,575	46.6
4	大分県長者原園地								
5	大分県立別府コンベンションセンター	ビーコンプラザ共同事業体	374,573 (24,880)	369,229	5,344	主要4施設の稼働率 (%)	62	59	95.2
6	大分県社会福祉介護研修センター	(社福)大分県社会福祉協議会	214,656 (150,305)	214,656	0	利用者満足度 (5段階評価)	4	4.53	113.3
7	大分県母子福祉センター	(一財)大分県母子寡婦福祉連合会	5,168 (5,168)	5,168	0	相談件数 (件)	262	444	169.5
8	大分県聴覚障害者センター	(社福)大分県聴覚障害者協会	30,020 (27,897)	30,020	0	利用者数 (人)	20,500	24,391	119.0
9	大分県身体障害者福祉センター	(社福)大分県社会福祉協議会	49,763 (48,273)	49,763	0	利用者数 (人)	76,500	76,727	100.3
10	大分農業文化公園	(公社)大分県農業農村振興公社	202,951 (123,115)	202,561	390	入園者数 (人)	330,000	239,655	72.6
11	大分県都市農村交流研修館					受講定員充足率 (%)	80.0	95.0	118.8
						研修満足度 (%)	80.0	92.0	115.0
12	大分県林業研修所	(公財)森林ネットおおいた	22,154 (20,315)	22,154	0	研修満足度 (%)	80.0	97.0	121.3
13	大分県青少年の森	県民の森管理共同事業体	82,027 (80,287)	82,027	0	施設利用件数 (件)	1,530	2,625	171.6
14	大分県平成森林公園								
15	大分県神角寺展望の丘								
16	大分県マリンカルチャーセンター	(株)プランニング大分・おおいたインフォメーションハウス(株)共同事業体	288,383 (78,884)	323,571	▲ 35,188	利用者数 (人)	110,000	109,581	99.6
17	大分県リバーパーク犬飼	豊後大野市	3,071 (0)	8,512	▲ 5,441	利用者数 (人)	10,200	13,491	132.3
18	別府港機械管理駐車場・県営3号上屋・石垣地区緑地	(株)おおいた観光サービス	33,314 (0)	29,354	3,960	イベント開催数 (回)	40	86	215.0
19	大分港大在コンテナターミナル	(株)大分国際貿易センター	48,150 (48,150)	46,985	1,165	コンテナ取扱量 (TEU)	36,400	33,346	91.6
20	県営住宅等	大分県住宅供給公社	363,254 (363,254)	360,103	3,151	現年度徴収率 (%)	99.00	99.66	100.67
21	大分スポーツ公園	(株)大宣	391,375 (358,381)	384,885	6,490	利用者数 (人)	1,200,000	1,308,618	109.1
22	高尾山自然公園								
23	ハーモニーパーク	(株)サンリオエンターテイメント	64,814 (64,814)	66,272	▲ 1,458	利用者数 (人)	401,500	496,799	123.7
24	大洲総合運動公園	ファビルス・プランニング大分共同事業体	133,867 (131,515)	133,867	0	利用者数 (人)	413,700	482,855	116.7
25	大分県立総合体育館								
26	大分県立庄内屋内競技場	由布市	1,637 (0)	2,203	▲ 566	利用者数 (人)	4,500	7,169	159.3

平成26年度 指定管理者の管理運営に対する指定管理者評価部会の評価結果

1 中間評価(5段階評価)

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	評価項目(得点/配点)						合計得点	評価ランク
				目標指標等 設置目的の達成	利用者の 満足度	経費の低減	収入の増加	職員育成 地域等連携	平等利用 安全・危機管理		
				評価結果及び指定管理者評価部会の意見							
②レクリエーション・スポーツ	大分県リバーパーク犬飼	土木建築部	豊後大野市	24/30	16/20	8/10	8/10	9/15	9/15	74	C
					<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 多目的グラウンドは適切な管理により、リピーターが定着しており、目標指標である利用者数は132.3%と高い達成率となっていることは、評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ カヌー場に関しては、利用実績が不明確であるため、利用実績の把握に努めるとともに、カヌー場利用者アンケートを行い、ニーズを把握したうえで利用促進の工夫を望む。 ○ 指定管理者である豊後大野市は、多目的グラウンドの冬芝への張り替えを行っている。これは、利用者の利便性を考えた指定管理者独自の判断であるが、それに係る約400万円の費用も豊後大野市が負担している。豊後大野市の意向も踏まえ、県の施設として公益性と採算性のバランスを考え、経費低減に取り組んでほしい。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ カヌー艇庫の利用主体である県カヌー協会と連携し、カヌー場及び艇庫の利用実態の把握に努めるとともに、ニーズ調査の実施についても検討していく。 ○ 多目的グラウンドの管理にかかる経費バランスの改善に向け、芝の管理費用の低減等について、指定管理者の豊後大野市と協議を行う。 						
②レクリエーション・スポーツ	大洲総合運動公園 大分県立総合体育館	土木建築部 教育庁	ファビルス・プランニング大分共同事業体	16/20	16/20	16/20	8/10	12/15	12/15	80	B
					<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 指定管理者である共同事業体の各分野のプロが良く連携し、共同事業体のメリットが十分に発揮されており、適正で効率的な運営が行われていると評価できる。 ○ 大洲総合運動公園・県立総合体育館ともに多くのスポーツ大会等を行うだけでなく、新たな利用者の開拓として大洲公園祭りを開催し、屋台等を出すなどのスポーツにとらわれない取組も行い、利用者数・使用料収入の増加(前年比33,355人・3,149千円増)につながっていることは高く評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ スポーツツーリズムのスポーツイベント(見るスポーツ)の推進として、イベント参加者だけでなく観戦者に対してもアンケートを行い、観戦者の満足度や更なるニーズの把握に努めてはどうか。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用団体の中から、高校野球を主催する大分県高等学校野球連盟や地元プロスポーツ団体として活躍しているバサジィ大分などの団体と協力し、観戦者へのアンケート調査の実施に向けた検討を進めていきたい。 						

2 年次評価(所見評価)

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	指定管理者評価部会の意見
①文化・コンベンション	大分県立総合文化センター 大分県立美術館	企画振興部	(公財)大分県芸術文化スポーツ振興財団	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 県の芸術文化の拠点施設として、質の高い管理運営、目標指標であるホール年間利用率の目標達成(102.6%)や窓口のワンストップ化によるサービス向上が行われており評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者アンケートの回答の選択肢が、①大変よかった②よかった③まあまあだ④期待はずれ、という4項目となっており、評価が高くなる可能性が高い尺度を用いているため、見直す必要がある。又、施設利用者はリピーターが多いため、利用者アンケートの分析は、新規利用者とりピーターを分けて分析し、新規利用者のニーズを把握することも必要と思われる。 ○ 新しく県立美術館の指定管理者を兼務する事で、その機能強化が注目されているが、県立総合文化センターと県立美術館の一体的管理による効率的な運営メリットを解り易く数値化する必要がある。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 評価部会の意見を踏まえ、顧客・利用者のニーズを的確に把握できるように、財団で実施しているアンケートの内容や分析方法を見直すとともに、平成27年度開館の美術館利用者に対する利用状況及び意向調査の内容等について検討を進める。 ○ 両施設が連携した企画運営に取り組むことにより、今まで以上に良質で多様な芸術文化企画の実施が可能となることから、顧客満足度の向上と利用者の増加が見込める。また、平成27年春の美術館開館に向けて、一体的管理による運営効果の「見える化」に努める。
	大分県立別府コンベンションセンター		ビーコンプラザ共同事業体 (株)コンベンションリンケージ、(株)テイクファイブ、(株)メンテナンス	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 主要4施設稼働率は達成率95.2%と目標にわずかに未達であるが、前年度を上回り、利用人数も年々増加している。利用者満足度も高く、適正な管理運営がされていると評価できる。 ○ 指定管理者からの提案に基づき、県・市からの委託料が毎年減少する中でも経費節減に努め黒字を確保しており、経営的にも安定感が認められる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ MICE誘致強化のため、海外需要に対応できる高い語学力をもった専門スタッフを配置するなど努力しており、今後の利用拡大に期待したい。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ MICEの誘致は、県としても重要な課題と認識しており、昨年度から新たな助成制度を創設するなど、取組を強化している。県としては、指定管理者に対し、引き続き、大分県MICE誘致推進協議会を通じて、行政機関や関係団体との情報共有・連携が図られるよう取り計らうとともに、ツーリズムおおいたMICEセンターとの協働を更に推進し、一層の利用拡大に向けた取組を促したい。

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	指定管理者評価部会の意見
②レクリエーション・スポーツ	大分県長者原オートキャンプ場 大分県長者原園地	企画振興部	(株)おおいた観光サービス	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ アウトドア専門家を配置し、細かいサービス、自主事業により利用者満足度も得ており、指定管理者として目的に沿った管理運営を実践していることは評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 近隣の類似施設や県内宿泊施設との競争の中で、県内に限らず、他県や外国からの利用者数を如何に増やすかが課題である。指定管理者としては温泉を引くことを計画していたが、指定管理者制度内での施設工事の制限等により、意欲的な取組も実施することがかなわず、結果的に利用者数増に繋がれなかった。 ○ 詳細な利用者満足度を把握するため、利用者アンケートの評価項目は3段階尺度ではなく、4段階尺度または5段階尺度を用いることを検討してもらいたい。 ○ 長者原園地駐車場における、夏場の宿泊や火気使用などの迷惑行為については、他県の事例も参考にしながら利用者の利益とのバランスをとったさらなる有効策が検討されることを期待したい。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 平成21年から平成25年度までの5年間の指定期間が終了し、平成26年度から新たな指定管理者に変更している。平成26年度から、アウトドアイベントへのブース出展、雑誌や観光マップへの広告掲載など、営業や広報の一層の充実に努めている。今後、施設のパンフレットをリニューアルする予定であり、更にPRを強化することにより、利用者の増加を図りたい。 ○ アンケートについては、利用者満足度を詳細に把握するため、5段階尺度を用いることとしたい。 ○ 長者原園地駐車場における迷惑行為は、指定管理者の指導により改善しているが、他県の事例と同様に、引き続き、粘り強く指導を継続する。
	大分県県民の森施設 (大分県青少年の森、大分県平成森林公園、大分県神角寺展望の丘)	農林水産部	県民の森管理共同事業体 (公財)森林ネット おおいた、(社)大分県治山林道協会)	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 天候に影響される施設において、施設の利用件数・利用者数は、前年度に比べ大幅に増え(前年比17,503人増)、利用者満足度も高い。自主事業にも積極的に取組み、森林に関するレクリエーション・学習の場を提供するという設置目的を果たしており、評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 新たな利用者の開拓と施設のPRとして、日本屈指の過酷なロードレース(自転車競技)会場として誘致に努めてもらいたい。 ○ 広域な敷地と森林・林道が適正に管理されており、毎日の点検パトロールも行われ事故等もない。安全・安心な管理を引き続き維持してほしい。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 誘致を行った県自転車競技連盟にこれからの大会開催計画を確認したところ、「当該コースは自転車ロードレースのコースとしては、起伏が大きすぎる等の問題により次回以降の誘致は困難である」との回答であった。今後、関係機関(大分市・県教育委員会)と連携しながら、練習コース又は他の大会開催誘致に繋がるよう、情報交換を行っていきたい。 ○ 引き続き利用者の安全確保が図れるよう、安全管理マニュアルにより日常の施設点検及びパトロールに努めるとともに、台風や豪雨など緊急時に備え迅速、的確な対応が出来るよう体制の確保に努めていきたい。

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	指定管理者評価部会の意見
②レクリエーション・スポーツ	大分県マリカルチャーセンター	農林水産部	(株)プランニング大分・おおいたインフォメーションハウス(株)共同事業体 (株)プランニング大分・おおいたインフォメーションハウス(株)	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 目標指標である利用者数は前年度を大きく上回り、ほぼ目標を達成している(達成率99.6%)。特に、学校関係の利用が増えたのは評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ サービス提供についても概ね合格点を得られているが、詳細な利用者満足度を把握するため、利用者アンケート(個人利用者)の質問項目の評価は3段階尺度ではなく、4段階尺度を用いることを検討してもらいたい。 ○ 売上向上に向けた様々な施策が実行、収入増となったが、固定費を削減できず、平成25年度は3,500万円の赤字だった。赤字立て直しには一層の工夫が必要である。 ○ 収入増加や固定費削減等のあらゆる工夫を凝らしても、収支均衡が保たれない場合は、利用料金の設定等について、値上げ改訂を県と検討してはどうか。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者アンケートの質問項目の評価については、4段階尺度を用いて評価するよう、速やかに改善したい。 ○ 平成26年度より食堂業務を外部へ委託し、人件費の削減に取り組んでいるところである。今後は、委託による収支改善状況を確認しつつ、更なる固定費削減に結びつくものがないか検討を行うこととしたい。 ○ 収支均衡に向けて、固定費削減等の様々な改善努力を行ったうえで、やむを得ない場合には、利用料金の設定等について、検討を行うこととする。
	大分スポーツ公園 高尾山自然公園	土木建築部	(株)大宣	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 県の代表的なスポーツ施設の利用促進と管理運営が適正かつ安全に行われている。自主事業のテニススクールや硬式野球教室は、スポーツの普及振興に寄与するだけでなく、事業としての採算性もとれており評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ホームページをリニューアルし、利用者の利便性向上を図る取組が見られるが、県民に広く周知する企画・広報に期待したい。 ○ 平等利用の観点から、喫煙者・非喫煙者が気持ちよく施設を利用できるよう、禁煙・分煙等の配慮が必要と思われる。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 広く情報発信するために、現在、大分合同新聞夕刊のイベント情報コーナー「ぶんぶん」に毎週月曜日、定期的に出稿して各種イベントや教室等の情報の掲載に努めている。また、平成26年4月からホームページの全面リニューアルを行ったところだが、より一層の情報発信を行うため、今後とも、より早い頻度での更新作業を行う。 ○ 評価部会の意見を踏まえ、だいぎんスタジアム(野球場)の喫煙場所については、非喫煙者への影響を与えないところに移設した。 ○ スポーツ公園では、これまでも分煙に取り組んでおり、今後とも喫煙者と非喫煙者が、ともに気持ちよく施設を利用できるように、利用者の動向を見ながら喫煙場所の位置を検討していきたい。

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	指定管理者評価部会の意見
②レクリエーション・スポーツ	ハーモニーパーク	土木建築部	(株)サンリオエンターテイメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ハーモニーランドと効率的に一体管理され、目標指標である利用者数も達成しており、評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 公園・実証展示林の利用状況が分かりにくい。県として公園部分の活用に対しての期待値・指標を明確にすることが必要と思われる。 ○ 里山利活用推進事業による展示林利用促進のイベントも企画されており今後の認知度上昇に期待したい。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 期待値・指標の明確化については、今後、「竹に親しむ家族体験型イベント(里山利活用推進事業)」による公園利用状況の変化について調査を行ったうえで、設定する方向で検討したい。 ○ 入園者の公園・実証展示林への関心を高めるため、「公園でのイルミネーションの設置」や「都市緑化月間のイベント開催(いきいきグリーンプランDAY)」を行っており、また、平成26年度からは「竹に親しむ家族体験型イベント(里山利活用推進事業)」を開催し、自然を体感できる取組を行い、ハーモニーパークの認知度上昇を図っていききたい。
	大分県立庄内屋内競技場	教育庁	由布市	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ライフル射撃競技の拠点施設として、近隣高校の全国大会優勝という成果につながっているだけでなく、由布市や総合型地域スポーツクラブと連携して、地域住民を中心としたイベントやスポーツで有効に活用され、目標指標である利用者数4,500人を達成したことは評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ライフル射撃の利用以外に、地域のスポーツ・イベントにも利用されているため、ライフル射撃の利用者以外にも利用者アンケートを行い、利用者ニーズの把握や利用者意見の反映につなげてほしい。 ○ 総合型地域スポーツクラブの交流イベントを利用する等、ライフル射撃の競技人口の増加につながる取組を、県と指定管理者と競技団体が連携し、検討してほしい。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ライフル射撃以外の利用者についても、利用者アンケートを行い、利用者のニーズの把握や有効な意見を運営に反映するように努める。 ○ 今後、県、指定管理者、競技団体が協議を行い、総合型スポーツクラブ等と連携し、小中高生等が射撃体験できる機会を設けるよう検討していききたい。

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	指定管理者評価部会の意見
③社会福祉	大分県社会福祉介護研修センター	福祉保健部	(社福)大分県社会福祉協議会	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 社会福祉介護研修センターがアウトリーチを行う地域介護教室を前年度から拡大して行ったことや、受講者の要望を研修に反映させるなどの取組を行った結果、目標指標である利用者満足度調査の評価レベル4.00を達成するとともに、3年連続で前年度実績を上回っており、評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 一般県民向けに行っている研修について、ケーブルテレビなど活用して幅広くPRする取組を検討してもらいたい。 ○ 経費削減は良いが、外部委託費を安易に削減してしまうと委託業者は利益を出すために、不適切な作業内容となる可能性もあり、注意しなければならない。 ○ 感染症対策として全般的な取組みは行われているが、ノロウイルス感染に対しては特別に対策を講じる必要があると思われる。 ○ 日常業務との兼ね合いで研修に参加することが難しい民間事業者も存在するため、民間事業者が研修に積極的に参加できるような工夫を県と連携して取り組んでほしい。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 一般県民向けに行っている研修のお知らせなどについては、これまでに行ってきた公共施設でのチラシ配布やセンターHP、新聞、市町村広報誌の掲載等による告知に加えて、ケーブルテレビを活用して幅広く県民にPRすることも検討したい。 ○ 庁舎管理に係る外部委託については、その実施内容の現地確認を複数の職員で行い、不適切な作業内容とならないよう、注意していく。 ○ ノロウイルス感染対策としては、嘔吐物処理キットを配備し、全職員が適切な対応ができるよう、具体的なマニュアルの策定や流行期前の研修を実施していきたい。 ○ 日常業務との兼ね合いで、研修に参加することが難しい民間事業者については、電子メールを利用した研修案内に加え、参加しやすい日程やカリキュラムにも配慮しながら、県と社会福祉介護研修センターが連携し、研修への積極的な参加を促進していきたい。
	大分県母子福祉センター		(一財)大分県母子寡婦福祉連合会	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ブログなど若者向けのホームページを作成するなど、情報を共有するための工夫がなされており評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 母子福祉センターの関係機関だけでなく、一般企業など関係機関以外との連携も含めて、幅広く母子福祉センターの情報を発信する取組を行ってほしい。 ○ 一度だけ相談に来られた一般相談者のフォローや面会交流の促進など、ひとり親家庭の福祉向上につながる取組を、さらに進めてほしい。 ○ 県民に親しみのあるセンターとなるために、法令改正を機に、施設の愛称を募集するなど工夫が必要と思われる。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 母子家庭等就業・自立支援センターの就労支援策を商工会などを通じて、一般企業に情報発信をした際、母子福祉センターの取組を併せて発信した。引き続き、様々な機会を通じて、母子福祉センター情報を発信していきたい。 ○ 母子福祉センターでの相談者には、市の母子自立支援員や児童相談所等支援を要する関係機関に繋ぐことで継続的な支援を行えるよう支援していきたい。現行同様、何度でも相談はできることは、声かけを行っている。 ○ 平成26年10月から法改正にあわせて、名称を「母子・父子福祉センター」と改めたが、愛称については、今後検討したい。

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	指定管理者評価部会の意見
	大分県聴覚障害者センター		(社福)大分県聴覚障害者協会	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 郵送でビデオカセットの貸出しを行うなど、遠隔地に住んでいる利用者の利便性にも配慮がなされており、評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者アンケートの結果は、十分な分析を行い、利用者ニーズに応じてもらいたい。特に、「備品が使いにくい」という意見に対しては、利用者に直接話を聞くなど不満足の原因を把握して、適切な対応を行ってほしい。 ○ 安全管理マニュアルは整備されているが、定期的な見直しが行われていない。これまで想定していなかった新たなリスクに備えるためにも定期的な見直しが必要と思われる。 ○ 引き続き、小中学校の生徒による聴覚障害者センター見学や教育機関へ手話指導者の派遣等の、次世代を担う若年者の通訳者育成の取組を進めてほしい。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者アンケートは匿名で記載して頂いているため、記載者から直接意見を聞くのは困難な面がある。今後は、利用者アンケートに、使いにくかった備品について記載する欄を設けて、出された意見については、その備品等を迅速にチェックして、利用しやすいように改善等を行っていく。 ○ 安全管理マニュアルについては、他県の例を参考にして、平成26年度から随時見直しを行っていく。 ○ 次世代を担う若い世代の中から通訳者が増えるように、計画的に取り組んでいきたい。また、手話通訳者の仕事で生活していけるような通訳者の身分保障の確立も国や市町村に要望していきたい。
③社会福祉	大分県身体障害者福祉センター	福祉保健部	(社福)大分県社会福祉協議会	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者ニーズを踏まえ、身体障害者福祉センターの休業日を水曜日から月曜日に変更するなど、利用者の利便性を高めることで、目標指標である利用者数76,500人を達成しており評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 障がい者利用に支障のない範囲で、一般利用者の増加に向けて、身体障害者福祉センターのPRを行ってほしい。 ○ 利用者アンケート結果への対応は、県と連携して具体的な改善計画を検討して改善を進めてほしい。特に、「廊下が暗い」という意見については、危険のないよう安全に配慮した対応を行う必要がある。 ○ 障がい者団体の代表者による利用調整会議を、年1回開催して利用日の調整を図っているが、障がい者団体の利用計画の変更などに柔軟に対応するため、年複数回の開催に変更してはどうか。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 引き続きホームページにより、積極的に情報発信に努めていきたい。また、サービス改善提案事業「ふれあいフェスタ」を通じて、地域住民だけでなく、多くの県民に会場していただけるよう内容を充実させ、施設のPRを行ってほしい。 ○ 利用者からの意見に対し、速やかに改善できるものは早急に対応しているが、経費面など県と協議が必要なものについては、県と指定管理者双方が緊密に連携し、改善計画を検討していきたい。なお、「廊下が暗い」という意見については、消灯箇所等の見直しを行い、利用者に危険のないよう対応を行った。 ○ 利用調整会議は年1回、12月に開催し、障がい者団体の翌年度の年間スケジュールにおける仮予約会として実施している。障がい者団体は仮予約後、施設を使用した日の3ヶ月前から本予約することができ、当初の利用計画に変更が生じた場合には、個別に日程調整を行い、柔軟に対応している。評価部会の意見を踏まえ、各種大会開催時や次回の利用調整会議で障がい者団体の意見を伺いながら、今後、年複数回の開催について検討していきたい。

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	指定管理者評価部会の意見
④農林業振興	大分農業文化公園 大分県都市農村交流研修館	農林水産部	(公社)大分県農業農村振興公社	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 公園産フルーツを使った新たなオリジナル商品の開発・販売や公園東ゾーンのフルーツテラスでの飲食提供を再開する等の収入増加に向けた取組は、評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 農業文化公園の今年度の年間来場者数は239,655人と目標指標を下回っており、前年度の年間来場者数と比べても約16%下回っている。来場者数を増やす取組として、県外へのPRや紙媒体以外のプロモーション戦略、恒常的なバイキングの開催等の既存の取組にとられない発想が求められる。 ○ 公園の入口までの経路を、利用者にわかりやすく示す案内表示の充実にも取り組んでほしい。 ○ 公園の遊具や遊具周辺の安全対策について、引き続き、日常点検・定期点検を行い、今後とも事故の無い安全な運営に努めてもらいたい。 ○ 都市農村交流研修館で行われる講座の受講者が、県内各地から幅広く参加し、施設の設置目的である都市と農村の交流の促進がより一層図られるような取組に期待したい。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 来場者増加策として、県内対策では企業、公民館、マスコミ、ケーブルTVへの訪問営業やホームページのブログ充実に加え、比較的認知度の低い県南、豊肥、日田、玖珠地区については、保育園や幼稚園、福祉施設に対象を絞り、訪問営業を強化する。また、フェイスブックを活用した情報発信を開始し、情報の拡散にも取り組む。県外対策では、県福岡事務所を通じて、各種PR紙を企業や自治体、商工団体などに配布するとともに、旅行業者と連携して国東半島宇佐地域を巡るツアーに公園を組み込んでもらうなどの働きかけをして誘客を図る。 ○ 公園の入口までの経路案内については、公園周囲にのぼりを設置し、かつ特に分かりにくい東ゲートには案内板を約20枚、緊急に設置した。また車からの視認性のよい案内板を、現在制作中で早急に設置することとしている。 ○ 遊具や遊具周辺の安全対策については、従前からの専門業者による安全点検を年2回実施していくとともに、職員による目視点検も回数を増やすなどし、より一層徹底して行っていく。 ○ 都市農村交流研修館については、人気がある講座も多いことから、さらに回数を増やしたり、内容を充実させ、また、アンケート結果も勘案して県民のニーズにあった新規講座を組み立てるなど、引き続き都市と農村との交流促進に努める。
	大分県林業研修所		(公財)森林ネットおおい	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 講義室が1箇所しかない等の制約がある中で、計画的なスケジュール管理による効率的な運営や研修所外で行う出前講座等の工夫した取組を行うことによって、研修の受講機会を増やしていることは評価できる。 ○ コスト削減の取組が見られ、単年度収支の赤字を解消しており評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 引き続き、アンケートの分析結果を研修講師とも共有を行い、研修内容の質の充実や利用者のニーズに合った研修の実施をさらに進めてほしい。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ アンケート調査等で利用者の意見を把握し、講師と情報を共有することで研修内容の質の向上に努めていきたい。

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	指定管理者評価部会の意見
⑤港湾・公営住宅	別府港機械管理駐車場・県営3号上屋・石垣地区緑地	土木建築部	(株)おおいた観光サービス	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 目標指標である上屋の活用によるイベント開催数40回を上回る86回のイベントを開催し、多くの出店者及び来場者を呼び込み上屋のにぎわいづくりに努めていることは評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ イベント開催による上屋のにぎわいを、駐車場利用による収入の増加につなげてほしい。 ○ 港湾施設であるため、地震や津波に対するマニュアル整備や防災訓練を行う必要がある。 ○ 現在は不定期で行われているテロ対策マニュアルに基づいた訓練を、定期的に行う必要がある。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 上屋を活用したイベント開催により、駐車場の利用が促進されているが、新たに別府市民交響楽団練習会が開催されることで増収が期待できる。また、今後も新規イベントの誘致を行い収入の増加につなげる。 ○ 震度別の具体的な対応策など、既存の地震や津波に対するマニュアルの改訂を検討する。また、災害発生を想定した通報及び避難訓練をフェリー会社と共同で実施する。 ○ テロ対策については、マニュアルに基づき、不審物発見を想定した訓練や警察・消防等の関係機関への通報訓練を定期的実施する。
	大分港大在コンテナターミナル		(株)大分国際貿易センター	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 景気の低迷等の外的要因による影響を受けている状況において、収支は黒字を維持しており、評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 目標指標であるコンテナ取扱量は達成率91.6%と未達成であり、指定管理者だけでなく、設置者である県や関連機関・企業と連携して、目標達成できるように努めてもらいたい。 ○ 高い安全性が求められる施設において、事故が発生しておらず、適切に管理されている点は評価できる。引き続き、施設の日常点検・定期点検等を確実にし、今後とも安全・適正な管理運営に努めてもらいたい。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 目標指標のコンテナ取扱量は、未達成であるものの前年度と比較して4.2%の増加となった。今後とも、当該施設を県内外に広くアピールするとともに、県のポートセールス実行委員会など関係機関との連携を密にしなが、取扱貨物の増加に努めていきたい。 ○ 安全、適正な管理運営については、今後とも事故を未然に防止するために、「大分港大在コンテナターミナル安全作業基準」の遵守を徹底するとともに、施設の点検・修繕等を確実にし、さらに災害、設備事故の際は適宜・適切な措置が講じられるよう努めていきたい。

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	指定管理者評価部会の意見
⑤港湾・公営住宅	県営住宅等	土木建築部	大分県住宅供給公社	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 家賃滞納者への早期指導等の適切な管理運営により、目標指標である現年度分の徴収率99.00%を上回る徴収率99.66%は全国トップレベルであり評価できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ エレベーター保守点検等の内容見直しによる経費の削減について、安易な経費の低減に結びつかないように、安全対策には十分に留意したうえで行ってほしい。 ○ 長期滞納者についても、設置者である県と連携しながら、未収金額の解消に努めてほしい。特に県営住宅に入居しながら長期滞納している場合は、他に入居希望者がいる可能性もあることから、退去手続きを含めた適正な対応が求められる。 ○ 入居率や家賃収入は減少傾向にあるため、現在行っている新聞広告やHP掲載以外にも県営住宅等を幅広くPRする取組を行い、入居率や家賃収入の向上を図ってほしい。 <p>【対応案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ エレベーター保守点検等については、安全対策には十分に留意しながら、経費の削減に努める。 ○ 長期滞納者に対しては、公社と連携しながら、きめ細やかな納入指導、即決和解制度の活用及び法的措置を強化することにより、長期滞納の防止と未収金額の解消に努める。 ○ 新たに大分市や別府市の市報を利用するなど取組を強化しながら、幅広くPRを行うことにより、入居率や家賃収入の向上を図る。