

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	生活環境部自然保護推進室
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	大分県長者原園地 (長者原オートキャンプ場: H31 九重町に委譲)	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	所在地	玖珠郡九重町田野267-18 玖珠郡九重町255-7		
	設置目的	県民及び県下を訪れる観光客に健全な休養の場を与え、もって健康の増進と福祉の向上を図る。		
指定管理者	名称	有限会社吉武建設		
	代表者名	代表取締役 吉武 勝広		
	所在地	玖珠郡九重町松木4264-1		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ場等の施設及び設備の利用に関すること ・キャンプ場等の施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ・キャンプ場等の利用の受付及び案内に関する業務 ・キャンプ場等の利用の許可に関する業務 ・キャンプ場等の利用の促進に関する業務 			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成31年4月1日～令和3年3月31日(2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】	<p>○ 令和2年度の利用者数は6,941人で、緊急事態宣言を受け、GW期間を中心に一時的に営業を休止した影響もあり、目標数値である7,100人を少し下回ったが、令和元年度と比較して、8月～10月における利用者数が増加しており、また8月の利用者数は過去最多を更新していることから、新規の利用者獲得への努力は高く評価できる。</p> <p>○ 施設の点検を定期的に行い、補修等を迅速に行うと共に、樹木の伐採や芝刈り等、施設の適切な管理に努めている。冬場には水道管が凍結するほど気温が下がる地域であるが、毎日の点検と凍結防止作業を欠かさず行うだけでなく、イノシシやモグラが荒らした箇所を定期的に駆除するなど、利用者が冬場でも快適に過ごせるように努めており、高く評価できる。</p> <p>○ 石釜(指定管理者自ら作ったもの)でピザを焼く教室など、特色あるイベントを開催しており、子どもたちの楽しそうな姿見てとれた。また利用者からは「来年もイベントに参加したい」「家族でまた来たい」という声が多く、リピーターの増加につながっている。</p> <p>○ 各種広報や情報発信を積極的に行い、利用者数の目標数達成に貢献している。 ・ 昨年に引き続きスポーツオーソリティ(パークプレイス大分)や、スノーピーク太宰府でのパンフレット配布に加えて、福岡からの利用者が6割を占めていることから、トリアスショッピングウォークエリアロゴスショップ福岡店でのパンフレット配布など県外客へのPRを強化した。 ・ 各種雑誌やパンフレット、ホームページ等を活用した情報発信・イベント周知を行った。(JTBえらべる倶楽部、オートキャンプガイド、車の旅ナビパンフレット、ナフコ、オートキャンプナビ、るぶデータベース) ・ 九重町ステイキャンペーンやGo To キャンペーンにも参加し、利用者数の増加へ努力している。 ・ SNSを活用した顧客分析や情報発信が可能な体制を整備している。</p>

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <p>○ 施設の修繕・清掃等に力を入れており、アンケートでも「清掃の状況」について「良い・やや良い」と答えた割合が97%となっている。また、アンケートで改善してほしい点として挙げられた箇所について迅速に修繕等を行っている点も高く評価できる((例)冷房の修繕、リヤカーの増加等)。</p> <p>○ キャンプ場の概要だけでなく、ケビン棟の空き室状況や周辺施設の情報についてもホームページで公開している。電話での問い合わせに対しては、イベント情報や季節の情報などを伝えるなど、利用者への情報提供をしっかりと行っている。</p> <p>○ アンケートの回収率を上げるため、アンケート回答者にキャンプ場の写真入りポケットティッシュや日焼け止めをプレゼントし、アンケートの回収率の向上に努めている。回収結果を確認し、必要な対策は迅速に実行(シャワー室の清掃頻度を増やすなど)するなど、施設の運営にしっかりと活かしている。</p>
<p>2 効率性の向上等に関する取組み</p>
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p> <p>【所見】</p> <p>○ 施設の軽微な修繕や清掃、草刈り及び樹木の管理等を外部に委託せずに自ら行うことで、出費を抑えている。また、冬期には毎日水道管等の凍結防止確認作業を実施することで、故障を未然に防いでおり、水道管が凍結して故障することにより発生する修繕費等の削減につなげている。</p> <p>○ 夜間に消灯出来る箇所(サイト内の電灯等。ヒーター等は夜間も使えるように設定されている。)については、23時以降は自動で消灯するように設定し、節電に努めた。</p>
<p>(2) 収入の増加</p>
<p>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。</p> <p>【所見】</p> <p>○ 新型コロナウイルスの影響で営業を休止していたこともあり、令和元年度と比較して収入が減少しているが、指定管理者がパンフレットの設置や雑誌等への掲載を積極的に行ったことで、8月の収入は、一か月あたりの収入として過去最大を更新している。</p> <p>○ 各種広報や情報発信を積極的に行ったが、新型コロナウイルスの影響で休業していたこともあり、令和2年度の利用者数は減少し、目標数値を達成できなかったが、例年利用者数の多い8月の利用者数は過去最多を更新した。 (R1:8,734人→R2:6,941人(R2目標数値7,100名))</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツオーソリティ(パークプレイス大分)やスノーピーク太宰府でのパンフレット配布。 ・HP、各種雑誌やパンフレット等を活用した情報発信・イベント周知(JTBえらべる倶楽部、オートキャンプガイド、車の旅ナビパンフレット、ナフコ、オートキャンプナビ、るるぶデータベース)

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】

- 繁忙期には臨時職員やパート職員を活用するほか、繁忙期以外に職員の休日を入れ、効率的な人員配置を行った。
- 安全管理マニュアルに基づき、「安全管理」「施設管理」「消防訓練」「冬期対策」「落葉対策」等をテーマとする職員研修を定期的開催するとともに、7月には心肺蘇生AED講習会を実施し、職員の資質・能力の向上に努めた。
- 地元観光協会に所属するとともに、地元ボランティアで編成される「公私隊」に参加し、タデワラ湿原の野焼き、草刈りを実施するなど、地域と連携しながら自然環境に配慮した取組を実施した。

(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】

- 時間外労働、休日労働や変形労働時間制などについては、労働関係法令に基づき、適正に労働基準監督署に届出するなど、関係法令を遵守している。
- 利用者の個人情報が記載された書類については、鍵のかかった管理庫に保管するとともに、処分の際はシュレッダーにかけるなど管理を徹底して職員に個人情報保護を随時指導している。
- 車椅子の利用者については、車椅子の利用可能なスロープのあるケビンを案内し、快適な利用環境を提供するなど、利用者が平等に利用できるよう配慮している。
- 施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支については、会計士の指導のもと帳簿類もしっかり整備されており、不適切な点はない。
- 施設の管理については、毎日の巡回・点検において、異常の早期発見に努めている。軽微な修繕については、指定管理者によって迅速に行われており、異常箇所の県への報告も速やかに行われている。
- 安全管理マニュアルを策定し、事故の未然防止や緊急時の対応方法を定めて職員に周知徹底することにより、危機管理体制を整えている。
- 予約者に対し、台風や雪の情報を事前に通知し、被災の未然防止に努めた。またビジターセンターと連絡を密にし、登山者に対して技量に応じた登山ルートをアドバイスするとともに、登山届の提出を呼びかけるなど、利用者の山岳事故防止に努めた。

【総合評価】

【所見】

- 施設利用者の満足度が非常に高く、アンケートでも高評価を受けており、リピーターをしっかりと確保することで利用者数の増加に繋がっている。また、雑誌への掲載・パンフレット配布等で積極的に宣伝を行っており、繁忙期である夏のシーズンには、一か月あたりの利用者数の最高人数を更新するなど結果がでている。
- 危険箇所等の点検を毎日行っており、老朽化が進んだ箇所の修繕や草刈り等を積極的に行っている。また、利用者から修繕等の要望が出たときなども迅速に対応しており、施設をよりよいものにしていこうという意識が高い。アンケートでも、サイト内やトイレ等の清掃状況、職員の対応等について非常に高い評価を得ている。

【今後の対応】

- 新型コロナウイルス感染防止対策のために、キャンプ場を一時閉鎖したために利用者数が落ち込んだが、SNSを活用した顧客分析や情報発信や広報を積極的に実施すると共に、キャッシュレス化も行い、利用者数の増加に努める。