

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	企画振興部観光・地域局観光・地域振興課
評価対象期間	平成25年4月1日～平成26年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大分県長者原オートキャンプ場 大分県長者原園地	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	株式会社おおいた観光サービス		
	代表者名	代表取締役 奥村伸幸		
	所在地	別府市新港町942番5号		
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	21年4月1日～26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】
	○ 25年度の利用者数は、5,575人と、24年度(5,163人)と比べ412人増加している。これは、指定管理者の広報・誘客活動による成果もあり、24年度の九州北部豪雨や台風の影響から回復したものである。しかしながら、25年度の目標(利用者数)達成率は、46.6%にとどまっている。(目標値はH21年度10,974人→H25年度11,955人と年々増加するよう設定)20年度の指定管理者公募の際、利用者数が10,000人台という平成19年度のピーク時の値をもとに目標指標を設定したが、近隣に宿泊施設がオープンしたことなどにより、利用者数は指定管理期間中を通じ減少傾向である。
	○ 施設の快適な利用のため、管理棟内の展示、配置を工夫し、子どもの作品を展示するなど、利用者が快適に過ごせるような空間づくりに取り組んでいる。また、利用者の満足度を高めるために、周辺の自然環境などを生かした魅力的な自主事業を開催し、リピーターの獲得につなげている。
	○ ホームページやスタッフブログ、フェイスブックページを活用し、イベントの広報や、施設の四季折々の写真を掲載するなど、定期的な情報発信を行った。また、アウトドア関連用品や、小さい子ども向けの野外で遊べるグッズなどを管理棟内で販売し、利用者の利便性を高める取組みを行った。

(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】

- 25年度の利用者アンケート結果によると、職員の印象について、約6割が良いと回答しており、良好な満足度が得られている。利用者へのおもてなし向上を図るため、接遇や電話対応の向上を目的とする研修を職員に受講させており、これらが好印象につながっている。
- アンケートを受付時に配付するほか、各ケビン内にも設置し、より多くの声が集まるよう努力している。また、アンケート回答者には、指定管理者が近隣で経営する温泉施設の入浴券をプレゼントするなどしたことにより、回収率が増加している。
- 利用者の要望に応じ、自主事業を充実させるとともに、遊具の貸出や、近隣の温泉・観光施設の情報提供・入場料割引券の配布、登山ルートの提案、野外活動の助言・指導など、きめ細かなサービスに努めており、施設利用者の利便性向上が図られている。

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】

- 県の委託料がない状況にもかかわらず、経営努力により黒字決算となっていることは評価できる。
- ケビン内の清掃や、施設の芝刈り、草刈りや樹木の管理を直営で行うことで経費を節減している。その他、専門技術を要する分野については、契約規則等に基づき、競争入札又は競争見積りを実施し、節減を図っている。
- 宿泊客がいないときには、売店の閉店時間を早めて節電に努めている。

(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】

- 平成25年度の収入額は、利用者数の増加により、18,342千円と24年度の17,565千円から約4.4%の増となっている。経費節減に努め、効率的な執行が行われたため、黒字決算となっていることは評価できる。
- 加盟している社団法人日本オート・キャンプ協会や九重・飯田高原観光協会のホームページで広報を行うとともに、各種フリーペーパーや雑誌、じゃらんnet、オールアバウト等を活用することにより、誘客に努めた。また、小田の池レストハウス、三日月の滝温泉、九重夢大吊橋などにパンフレットを設置するとともに、ミヤマキリシマ鑑賞登山企画のWEB上公開に合わせて、パンフレットをアウトドアショップに配布するなど、効果的な広報の実施に努めた。
- 「自然体験教室」、「親子キャンプ教室」や夏休み特別企画として開催した各種体験活動など、アウトドアビギナーの子どもや家族向けの自主事業を開催し、アウトドア人口の拡大を図る取組を行った。

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】

- 2名の常勤職員に加え、繁忙期には、近隣関連施設の職員や嘱託職員、本社職員と連携し、十分な管理運営が行えるよう工夫を行った。
- 「接遇(おもてなし)」、「人権が守られる社会」、「交通安全」及び「応急救護」をテーマとする職員研修を受講し、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、登山道整備やミヤマキリシマ保護活動、野焼きを実施するとともに、自然保護官事務所と町が主催する自然公園クリーン作戦に参加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、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。
- ⑦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】

- 関係規則等については、適正に労働基準監督署に届出されており、関係法令は遵守されている。
- 施設の利用者名簿等は、特定の職員しか閲覧できないよう管理されており、個人情報保護のための対策は適切に実施されている。
- 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。
- 台風や大雨情報を予約者へ事前に通知し、被災の未然防止に努めた。また、山の天候は変わりやすいことを周知し、利用者の山岳事故防止に努めた。

【総合評価】

【所見】

- 平成20年度の指定管理者公募の際に、利用者数が10,000人台というH19年度のピーク時の値をもとに目標指標を設定したが、その後、近隣に宿泊施設が設置されたことなどにより、利用者数が目標値を大きく下回ることとなった。しかし、経費節減等による経営努力により、委託料の無い状況で、収支が黒字となっていることは高く評価できる。
- きめ細かいサービスの提供に加え、周辺の自然環境を生かした、幅広い年齢層に向けた自主事業を充実させ、利用者の満足度を高める取組を行った。その結果として、利用者満足度調査では、職員や施設について、全ての回答者が普通以上と回答し、約6割が職員の印象が良いと回答するなど、一定の評価を得ている。
- 以上のことから、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という施設の設置目的は果たされていると史料する。

【今後の対応】

- 引き続き、きめ細かなサービスと充実した自主事業の開催を期待したい。利用者数の増加が課題となっており、集客に向けた取組の充実が望まれる。

【指定管理者評価部会の意見】

- 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。
- 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できず、結果的に利用者数増に繋がられなかった。
- 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。