

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	土木建築部 公園・生活排水課
評価対象期間	平成29年4月1日～平成30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	日出町大字藤原5933番地		
	設置目的	公共の福祉の増進に資すること。		
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	辻 信太郎		
	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	平成28年4月1日～平成33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】
	○ 平成29年度ハーモニーランドの入園者数は518,125人で28年度より20,549人増加し、目標指標490,000人を達成した(達成率105.7%)。広報活動としては、イベント開催時の情報等をホームページやフェイスブック、ツイッター等で毎日配信するとともに、広告チラシを県内の道の駅や観光協会、近隣の市町村にある宿泊施設や駅に配布している。
	○ このほか、各企業へ福利厚生での利用を働きかけるなどの営業活動や、県北の私立幼稚園を対象とした、ダンスパフォーマンスなどの子育て支援イベント等を企画するなどの積極的な取組みを進めているところである。
	○ 各企業へ福利厚生での利用を働きかけるなどの営業活動により、対象企業が28年度の121社から29年度は131社へと増加した。また、ハーモニーパーク内の無料エリアでは、28年度に好評だった子育てイベントや県内スポーツ団体(三好ヴァイセアドラー)とのタイアップイベントを29年度も引き続き実施したことに加え、新規に第一生命労組のイベントも開催したところである。
	○ 加えて、新たな客層の開拓を目標に28年度からイルミネーションと関連して10月28日にハロウィンナイトを開催。29年度は、園内で仮装ができるよう更衣室を設置したことで利用者の利便性向上を図った結果、仮装客のみの夜間入園で929名の集客があった。
	(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。

<p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ アンケート調査では、有料施設であるハーモニーランドと、無料の公園エリアに関する要望や感想を募っており、323件の回答を得、利用者の要望等把握している。アンケートに回答するとプレゼントがもらえる仕組みになっており、より多くの利用者の声が聞けるよう努めている。 ○ 利用者アンケートの結果、有料施設であるハーモニーランドのショーを楽しみにしているという声だけでなく、無料の公園エリアでのイルミネーションや、公園エリアに広がる桜を見ることを楽しみにしている、満足しているとの声も多かった。 ○ アンケートで、ショーのリニューアルを望む声があったことから、ホワイトバースクエアでのショーをリニューアルし、利用者の要望に応じているほか、ハロウィンナイトのイベント時には、利用者から要望のあった、陽谷駅からの無料シャトルバスを運行させ、利用者の利便性向上も図っている。 ○ 利用者への情報提供としては、イベント開催時の情報等をホームページやフェイスブック、ツイッター等で毎日配信するとともに、広告チラシを県内の道の駅や観光協会、近隣の市町村にある宿泊施設や駅に配布している。 ○ 新たにパレードのオリジナルグッズを発売したり、新キャラクターを展開しイベントを企画することで、利用者が継続して足を運ぶよう取り組んでいる。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 設備の一部の点検を外注によらず直営とすることによる委託費節減及び機器運転時間の見直しによる電気料等の節減を平成28年度に引き続き行っている。電気料金については、イルミネーションで使用する電球をLEDへ切り替える、電気契約を2社間契約にする等の取り組みを行い、経費の低減に努めている。 ○ 実証展示林内のトイレの電気はスイッチ式で、従業員が朝に電気をつけに行き夜に切るため、1日中つけっぱなしの状態だったことから、光熱費削減のために29年度にトイレの照明を人感センサーに変え、併せてトイレ洗面台蛇口をプッシュ式に交換するなどの取り組みをした結果、経費の低減につながり、水道費は1割程度縮減できた。 ○ 28年度は夜間営業日が70日間あったが、集客率が見込めなかった平日の夜間営業を廃止し、29年度は49日に減らしたことで、人件費や光熱費等の削減を行った。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 従来のファミリー層に加え、新たにSNS・ネットを活用して中高生女子など若い世代の入園者を増加させるための戦略として、フォトスポットをホームページなどで紹介し、来園を促している。 ○ 天候不良時は来園者数が落ち込むため、対策として、翌日の降水確率に応じたプレゼント(商品券)を配布するキャンペーンを行っており、天候不良の日でも来園者が獲得できるよう工夫している。 ○ 県外からの利用者増加に向けて、近隣の宿泊施設にハローキティルームを設置したり、大阪・神戸と別府を運行するフェリー内にキャラクタールームを設置することで、施設のPRを行っている。また、海外からの集客を図るため、外国語(英語、中国語、韓国語)のパンフレットを九州内の空港に設置しPRしている。 ○ 園内のレストランでキャラクターメニューを売り出し、定期的リニューアルすることで、利用者を飽きさせずに継続して来園してもらえるような工夫がなされている。 ○ こうした取組もあって来園者数が増加したことにより、第3駐車場の使用台数は28年度の23, 287台から1, 598台増え、29年度は24, 885台となったことで、収入が495, 380円増加した。
<p>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</p>
<p>(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <p>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。</p> <p>②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。</p> <p>③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>

【所見】

- 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、合理的な人員配置が図られている。
- 外部講師を招いての接客研修や接客部門を中心としたミーティング(毎週及び毎月)を行い、職員の資質・能力向上を図る取り組みを行っている。また、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も行われている。
- 実証林エリアで、近隣の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6、7、10、11月の計4回開催した。また、フリーゾーンエリアに県北の小学生や幼稚園の遠足等の誘致を行っており、地域住民との協同が図られている。
- 5月に開催される日出町主催の城下かれいまつりには開園当初より毎年参加しており、ショーの提供をしている。また、10月に開催される「いきいきグリーンプランデー」では、県内団体((一社)大分県造園建設業協会、(一社)日本造園建設業協会大分県支部、農林中央金庫大分支部)と協力しながら、緑化に関するスタンプラリーや大抽選会、花の苗等の無料配布を行い、緑化啓発と利用者の増加に努めている。

(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を制定し、その周知及び順守徹底に努めている。また、緊急連絡体制やマニュアルを整備し随時改訂を行っている。
- 従業員による日常点検を実施し、不具合箇所(軽微な修理)については従業員により迅速に対応している。
- 毎年消防自主訓練及び消防訓練、緊急避難訓練、AED講習を行っている。また、防災士及び赤十字救急法指導員を配置し、事故防止や安全対策に努めている。
- 実証展示林のトイレは、利用者が少ないためイタズラや、不審者の発生につながっていたことから、改善策として防犯カメラを設置したところ、改善された。

【総合評価】

【所見】

- 各企業への積極的なアプローチにより社員の福利厚生事業の一環としての利用を確保するとともに、ショーのリニューアル、最寄り駅からのシャトルバスの運行など、利用者からの意見を反映した取り組みの結果、29年度のハーモニーランドの入園者数は518,125人を達成し、対前年度20,549人の増と成果を上げている。
- ハーモニーランドを除く無料の公園エリアにおいて、フェスティバルステージエリアでは、近隣の幼稚園・小学校の遠足や企業のレクリエーション行事などを誘致し、利用者の増加に努めている。また、竹林・森林エリアでは、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、その活用促進に努めている。

【今後の対応】

- 無料の公園エリアが来園者にとって魅力あるエリアとなるよう、フェスティバルステージ周辺エリアでは、さらなる企業・学校行事等の誘致や新たなイベントの導入を図ること等により、利用者の増加に努める必要がある。
また、竹林・森林エリアでは、大分県の竹材・竹工芸を県民が理解する場として、これまで実施してきた竹クラフト体験プログラムのような「家族で参加できる、竹に親しむ体験学習の機会の提供」等による活用を引き続き行うとともに、新たなイベントの実施も検討していく。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 アンケートの項目もよく、回答者にノベルティを配付して回収率を上げる取組を行うことにより、利用者ニーズを把握する取組は評価できる。他団体の参考となる。

【意見】

- 1 なし

【施設所管課に対する意見】

- 1 実証展示林については、アクセス道路が狭いことや駐車場が十分に無いことから、多数の来客を求めるのは困難ではないか。
より現実的な管理のあり方を検討するべきではないか。