

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 地域農業振興課
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	大分農業文化公園及び大分県都市農村交流研修館	施設種別 農林業振興
	所在地	杵築市山香町大字日指1番地1	
	設置目的	(大分農業文化公園) 豊かな自然と親しみながら農業・農村の文化等に関し学習する機会を提供することにより、農業・農村及び自然環境に対する県民の理解を深めるとともに、新しい農業・農村づくりに資する。 (大分県都市農村交流研修館) 都市と農村との交流の促進を図るとともに、農村女性の能力の開発及びネットワークの形成に資する。	
指定管理者	名称	(公社)大分県農業農村振興公社	
	代表者名	勝本 英樹	
	所在地	大分市舞鶴町1丁目4番15号	
指定管理業務の内容	①施設等の利用、農業・農村に係る情報の提供、都市と農村との交流の促進、研修に関する業務 ②農業文化公園及び都市農村交流研修館の施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ③農業文化公園及び都市農村交流研修館の利用受付及び案内に関する業務 ④農業文化公園及び都市農村交流研修館の利用の許可に関する業務 ⑤農業文化公園及び都市農村交流研修館の利用の促進に関する業務 ⑥その他知事が特に必要と認める業務		
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】 (農業文化公園) ○平成29年度の入園者数は261,490人と目標指標330,000人に対する達成率は79.24%であるが、これは行楽シーズンである10月の週末に豪雨の影響があったこと、12月～2月の大寒波の影響があったことが原因として挙げられる。入園者数を前年度と比較すると、26,241名増加しており、イベント等の広報強化によって震災等の影響による落ち込みから復調した。 ○入園者の増加を図るため、例年開催する季節のイベント(夏休みこどもパーク、収穫祭など)に加え、公園の設置目的である農業・農村の情報を発信する「食の祭典おおいたベジフルフェスタ」や子どもたちの農作業体験などイベントも積極的に開催している。イベント終了時はイベントの集客力、実行における問題点などの検証を行い、次回イベントの開催に活かしている。また、イベントの実施においても、農業団体、市町村、地元企業など多くの団体等と連携を強化し実施している点は評価できる。 ○従来のイベントに加え、世界農業遺産をテーマにしたバスツアー(大分駅発、小倉駅発)を新たに開催しており、豊の国物産館には県内農業系高校のオリジナル商品コーナーを新設している。さらに、雨天時でも楽しめるように新たに山アジサイ園を作り、梅雨時期でも楽しめるよう整備する等、入園者増加に向けた取り組みを強化している。 ○施設の利便性を高めるため、キャンプ場利用者、研修館利用者に物産館のサービス券を配布したり、他施設利用者にもイベント・講座情報の告知を行うとともに、イベントや講座を連携して開催した。また、宿泊者を対象としたミニトマト収穫体験、鯉の掬い取り等を実施するなど利用者の要望に細めに対応した。

- 営業・広報活動としては、テレビ局や新聞社等へのイベント情報の提供を強化している。また、年4回開催しているイベントについては、イベント毎のチラシ・ポスターを作成し、福祉施設・保育園を始めとした県内外の各種団体等にも直接向いてチラシ配布等をお願いするなど、利用促進のための広報活動が継続的に行われていると評価できる。さらに、HP上でイベントや講座開催の案内を行い、開催状況を紹介するとともに、パンフレットを園外の観光スポットや道の駅などに備え置き、積極的な情報発信が行っている。今年度から新しくHP内に、動画による紹介コーナー（園内の花や動物）を設け、魅力をアピールするとともに、県内及び福岡県の企業訪問し、広報活動を行っている。

(都市農村交流研修館)

- 目標指標については、研修満足度は4.7、定員充足率99.8%と研修満足度の目標4.5、定員充足率の目標95%を上回っている。利用者数は34,068人で、前年の25,045人と比較し、9,023人増加した。施設稼働率は53.3%で、前年の48.4%から4.9%増加した。
- 利用者の増加を図る取組みとしては、次のような取組みを行った。
 - ①講座の案内パンフレットを前年度利用者に配布するとともに、県内全域、子育て支援施設に配布をすることで、リピーター及び新規受講者の獲得を図った。
 - ②子供向け体験講座をイベント開催時に合わせた。また、夏休み自由研究向けに特化するなど工夫した。
 - ③主要郵便局(60カ所)、各市役所、JA、公民館などに貸館を積極的にアピールし、パンフレットを配布するなど周知を図った。また、定期的にマスコミ等を訪問し、PRに努めた。
 - ④公園のHP上で、講座の様子を紹介。SNSを活用し、講座の情報だけではなく、講座の様子を紹介することで利用促進を図った。
 - ⑤別室での託児を行うことで、参加しやすい環境を作った。

(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】

(農業文化公園)

- 平成29年度入園者を対象にアンケートを実施したところ、39.6%が「非常に満足」、45.1%が「満足」、11.2%が「普通」、2.9%が「不満」、1.2%が「非常に不満」という結果であり84.7%が満足以上の評価となっている。平成28年度のアンケート結果と比較しても、ほぼ同水準の利用者の満足度が見て取れる。しかし、アンケートの集計数は、1,228件と入園者数の割には依然として回収率は低いままであるため、アンケート回答者には、抽選で景品プレゼントや物産館やイベントの割引券等のアンケートを回答することへのメリットを持たせることが必要である。今後もアンケート回収率の向上にむけた継続的な取組みが求められる。
- 一方、職員は直接利用者から意見や苦情の聞き取りを行っており、寄せられた要望や苦情は早期解決を図るとともに、朝礼や会議などで情報を共有している。
- 利用者への情報提供としてはホームページによる施設の紹介、イベント・講座の案内、SNSを活用した情報提供に加え、各種広告媒体(テレビ・ラジオ・新聞・雑誌等)による、イベント・講座の告知活動などを実施してきた。また、企業訪問等の営業活動を通じて情報提供に努めている。

(都市農村交流研修館)

- 受講生へのアンケート調査では研修満足度は4.7と目標値を上回った。
- アンケートの意見などを受け、新規講座を設けたり、講座の内容を変えるなど満足度の向上に努めている。

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】

(農業文化公園)(都市農村交流研修館)

- 建物の構造上、天井が高いため、蛍光灯を交換するのにも足場を組んで交換しなければならない。毎回足場を組むと、年間ではかなりの経費となるため、蛍光灯をLED化し、省エネ化・効率化を図っている。また、外部経営コンサルに助言を求め、経営等(物産館の商品のレイアウト等)を含めた効率性を追求している。

- 園内施設の設備保守等の業務再委託については、県にならい複数業者からの入札等を実施し、経費の縮減を図っている。また、清掃業務については、引き続き直営で実施しているが清掃研修会を受講することにより、より効率的に行っている。

(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】

(農業文化公園)

- 29年度の施設利用料・飲食・物品販売売上は合計で78,466千円であり、前年度の70,095千円に比べ8,371千円増加している。客単価は300円/人であり、直近3ヶ年でもっとも高い客単価となっている。物産館改善アドバイザーを設置し、陳列・商品構成等の見直したことや来園者の要望が多かったアシストつき電動自転車の増設は収入増加へも結びついている。

(都市農村交流研修館)

- 貸館利用収入は、27年度923千円、28年度757千円、29年度1,075千円で直近3ヶ年で見て一番利用料収入額が大きい。これは、貸館利用の積極的な営業活動を行っていることや受講者のニーズにあった研修をしていることなどが少しずつ成果を上げていると思われる。
また、施設の稼働状況は、27年度48.4%、28年度48.4%、29年度53.3%とこちらも直近3ヶ年で一番高い数値となっている。今後も利用収入・稼働率アップに向け、より一層の営業活動等が求められる。

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】

(農業文化公園)

- 入園者が増える土日祝日や、イベント開催時・GW・夏休みなどの繁忙期に人員を多く配置するなど、業務量に応じた人員の配置をおこなっている。

- 農業文化公園は広大な敷地を有しているため、部分的にパート職員等が剪定や草刈りを行っている。その際に、チェーンソー等の器具を使用することから、安全上の注意点などを学ぶ「チェーンソー技術講習会」や「伐木業務特別教育講座」などの研修会等を行っている。

- 地域の幼稚園・保育園の農業体験、別府大学との棚田プロジェクト、農業者・団体と連携したイベントの開催、商品の開発などを行うとともに、地元市と連携した駅伝などのスポーツ大会の開催、企業と連携した展示会の開催など、幅広く連携や協働に取り組んでいる。

(都市農村交流研修館)

- 講座では農村女性をはじめ、地元の人材を講師として最大限に依頼するとともに、地元の食材を講座に活用している。また、農業団体、NPO、市町村、県などと連携した研修会や農山漁村女性グループと連携したイベントを開催するなど、目的に沿った適切な運営がおこなわれている。
また29年度に新たに行われた女性経営者が企画するマルシェイベントや県茶業協会と共催で行った「おおいた新茶マルシェ」などは大変好評であり、来場者数の増加の大きな要因となった。

(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】

(農業文化公園)(都市農村交流研修館)

- 変形労働時間制に関する協定届を提出するなど、関係法令は遵守されている。

- 個人情報については、指定管理者が「個人情報保護規程」を策定し、個人情報が記載された書類についてはシュレッダーで裁断するなど個人情報の適正管理に努めている。また、入園者には「個人情報のお取り扱いについて」と題した情報セキュリティポリシーを4箇所に掲示し、遵守に努めている。
なお、これまで情報漏洩等の事案は発生していない。
- 法令及び関連規程等の定めを遵守して平等利用に取り組んでおり、年間を通してトラブル等は認められていない。
- 営業収入の増加とあわせ、経費の節減にも取り組んでおり、指定管理業務は事業実施はもとより、収支を含め適正に運用されていると判断できる。
- 安全管理については、施設管理、防火管理、事故対応、災害対応のマニュアルを整備するとともに、インフルエンザや食中毒、口蹄疫等の特別な事象についてもマニュアルを整備し、災害等の発生に備えている。
施設・遊具等についても安全点検マニュアル、点検スケジュールを定めるだけでなく、職員による巡回点検を強化しており、日常の事故防止などに努めている。
- 緊急連絡体制を整備するとともに、衛生安全研修会や消防防災訓練等にも積極的に参加し職員の知識向上を図っている。特に防災訓練においては具体的な事象を想定することで職員の練度の向上に努めている。
- 自転車等の事故に対しては、近くにいる職員がすぐに駆けつけ対応する体制をとっており、事故によるトラブル等はない。また、総合案内所にAED(自動体外式細動器)を設置している。

【総合評価】

【所見】

(農業文化公園)

- 施設の管理運営については、法令や規則、マニュアル等に基づき適正に行われていると評価できる。入園者数は天候の影響等もあり目標数値を下回ったものの、継続している県内外に対する営業活動に加え、世界農業遺産に関連する事業を実施したり、新たな見所対策として山アジサイ園を整備するなど、入園者数の増加に向けて意欲的に取り組んでいると評価できる。また、アンケートの結果からもこれまでの様々な取り組みの結果、利用者の満足度がうかがえる。

(都市農村交流研修館)

- 目標指標である満足度・充足率ともに目標指標を上回っており、講座についても公園及び研修館の設置目的に合致した内容である。また、講師として地域の人材や農村女性を活用するなど、独自性を追求したものとなっている。また、農山漁村女性のキャリアアップに向けた研修やイベントの開催に積極的に取り組んでおり、女性の能力開発、経営意欲の向上、連携強化に貢献している。

【今後の対応】

(農業文化公園)

引き続き、県内外への広報活動やイベント誘致を積極的に行っていくのはもちろんのこと、世界農業遺産関連のイベントの企画や、公園ならではの新商品の開発に取組み、より広く県民に公園に対する興味を持ってもらい、農業・農村に触れる機会の創出を促したい。また、公園の設置目的に合致した事業を今後も継続して実施することはもちろんのこと、これまで以上に創意工夫に富んだイベント等を多くの関係者、地域と連携しつつ実施し、入園者目標の達成を目指してもらいたい。

県民に求められる公園づくりに向け、アンケート調査については引き続き、回収数の増加に努めるとともに、直接入園者の意見を聞く場面の設定や民間等の人材を活用した検討会議の開催など、県民の意見を聞く場面の強化を要請する。

(都市農村交流研修館)

事業については、引き続き、農業をベースに独自性と質の高さを追求した展開を期待する。また、そうした事業が、より広く、一般県民に伝わることを要請をする。

一般向けの貸館営業活動について、成果が現れつつあるので、今後とも継続をし、稼働率の向上を目指す。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 多くのイベントを開催し、積極的に集客している点は評価できるが目標値である33万人には達しておらず、さらなる集客を目指す必要がある。

【意見】

- 1 「農村女性の能力開発」という設置目的に合致する研修等が少ないのではないかと。本来の設置目的に沿った講座やイベントの計画を充実させる必要がある。
- 2 大規模遊具等を目当てにした、子ども連れの来園が多い。幅広い来園者が、行ってすぐに農業を体験する仕掛けが必要ではないか。まずは、土に触れるだけでも良いので、来園をきっかけに農業に触れる仕掛けを考えて欲しい。
- 3 食は農業をアピールする絶好の場面になる。季節に応じた地域食材を使用したメニューの提供等、フードコートの充実を図る工夫が必要である。また、現在、フードコートでは売上に対して人件費がかさんでいるが、週末限定でテナント方式を採るなど、内容の充実と運営の効率化を同時に実現する方法を検討して欲しい。
- 4 広大な施設なので、日陰を設けるなど利用者が休憩できる場所の増設を検討して欲しい。

【施設所管課に対する意見】

- 1 指定管理者と協議し、来場者数の目標値を達成するための計画的な取組を検討する必要がある。