

指定管理者制度導入施設の運営状況（令和4年度）

1. 施設名等

施設名	大分県リバーパーク犬飼	所在地	豊後大野市犬飼町田原字舞田
		電話番号	097-578-1189
		ホームページ	<a href="https://rinukai.com/">https://rinukai.com/</a>

2. 指定管理者および県の所管部課（窓口）

指定管理者	名称 所在地 指定期間	Goap株式会社 大分市大字中尾1111番地の4 令和2年4月1日～令和5年3月31日	県の所管部課 (局・室)	土木建築部 河川課 TEL：097-506-4592
-------	-------------------	---	-----------------	-------------------------------

3. 施設の概要

設置年月日	平成9年8月1日
設置根拠	大分県リバーパーク犬飼の設置及び管理に関する条例
設置目的	大野川の優れた景観を生かし、スポーツ及びレクリエーションの場を提供することにより、県民の健康で文化的な生活の向上を図る。
事業内容	①大分県リバーパーク犬飼の多目的グラウンド、艇庫、シャワー室その他の施設及び設備の利用に関すること。 ②①のほか、リバーパーク犬飼の目的を達成するために必要な作業。
施設内容	多目的グラウンド（2面）、艇庫（1棟）、便所・更衣室・シャワー室（1棟）、駐車場
使用料等	○グラウンド 1時間 2,510円（平日） 1時間 3,140円（土、日、祝日） ○シャワー 1回3分 100円 ○艇庫 1艇1月 550円
閉館日	火曜日（祝祭日の場合は翌日）及び12月29日から翌年1月3日まで

4. 目標指標の達成状況

指標	年度	目標数値	実績	達成率(%)
多目的グラウンド 利用者数(人)	令和元年度	9600	8452	88.0%
	令和2年度	9600	14225	148.2%
	令和3年度	9600	3696	38.5%
	令和4年度	9600	5024	52.3%

5. 施設の利用状況

利用者数(人)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	令和元年度	665	642	13	724	1,466	836	
	令和2年度	195	650	1,536	958	1,640	1,375	
	令和3年度	515	390	185	0	342	275	
	令和4年度	70	288	0	430	475	255	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	令和元年度	1,313	706	920	470	419	278	8,452
	令和2年度	1,650	1,428	1,365	1,374	1,179	875	14,225
	令和3年度	430	660	350	110	199	240	3,696
	令和4年度	1,210	537	222	455	610	472	5,024

6. 利用者満足度調査等の実施状況

利用者満足度調査	実施方法	利用者用に紙を配付してアンケートを実施した。また、アンケートを常時実施できるようQRコードを掲示したほかホームページに回答ページを作成した。調査内容は、年齢、居住地、利用者満足度など計12項目。	
	実施結果	多目的グラウンドおよびカヌー艇庫で計155件の意見を収集した。59%が「大満足」もしくは「満足」で、35%が「普通」と回答し一定以上の評価が得られた。天然芝であるため、「芝が部分的に剥げているところがある」などネガティブな意見はあったが、「急な予約やキャンセルに対応してくれて助かった」、「テントの貸し出しが良かった」というポジティブな意見や、「大人数のバーベキューを受け入れて頂いた。楽しい送別会が出来た」といった、園内施設の複合的な利用により満足したとの意見もあった。	
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況	
・芝の状態が不安定なので改善してほしい		専門業者の意見を聞きながら、養生期間も設けて、芝の状態を管理している	

7. サービス向上に係る主な取組内容

サービス提供体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 業務マニュアルを作成し、施設利用者に対して公平、平等な受付、対応、説明をするよう、スタッフに指導を行っている。スタッフ間で管理日報を毎日作成し共有することで日常的な事故防止に配慮している</li> <li>○ 多目的グラウンドについては、芝の管理を専門業者に再委託している。また、専門業者の意見を聞きながら、指定管理者が草刈りや散水など直接実施し、良好な芝コンディションを保つよう日頃から適切な管理を心がけている。</li> <li>○ 施設HPにアンケートページやQ&amp;A、問合せフォームを用意するなど、利用者の声を随時聞き取る体制を作っている。</li> </ul>
イベント等の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 犬飼まちづくり協議会と共催して、7/17にトウモロコシ狩り、12/18に管理棟にて軽トラ市を実施するなど、地域との連携や共同を図った。</li> <li>○ 施設の一体的利活用に努め、実際に多目的グラウンドの利用後にバーベキュー場を利用した事例があった。</li> </ul>

8. 管理に係る収支の状況

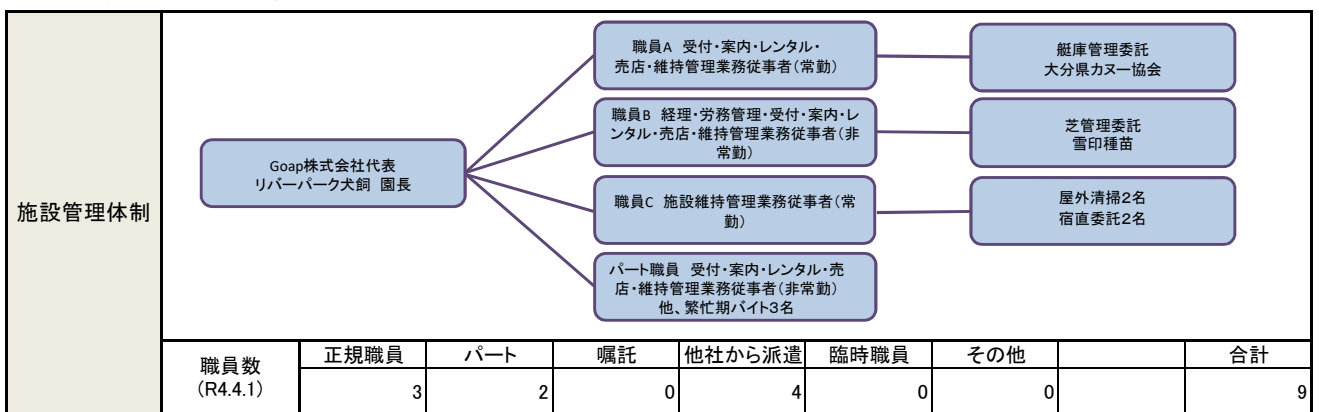
(単位：千円)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入額(A)		10,857	11,958	9,802	10,186
内 訳	県からの委託料	8,639	8,791	8,791	8,791
	利用料金	2,218	3,167	1,011	1,395
	事業収入				
	自主事業収入				
	その他				
支出額(B)		10,157	8,877	9,367	10,503
内 訳	人件費	1,571	1,861	2,731	3,548
	維持管理費	635	783	733	680
	事業費	7,951	6,233	5,903	6,275
	自主事業費				
	その他				
収支差額(A-B)		700	3,081	435	-317

9. 施設使用料等の収入状況

料金収入(千円)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	令和元年度	160	163	1	148	474	194	
	令和2年度	41	148	240	285	413	301	
	令和3年度	132	101	47	0	94	85	
	令和4年度	16	91	0	110	132	57	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	令和元年度	319	200	223	109	144	83	2,218
	令和2年度	351	301	304	311	240	232	3,167
	令和3年度	113	188	113	31	41	66	1,011
	令和4年度	316	151	102	138	147	135	1,395

10. 指定管理者の管理体制



11. 適正な管理運営に係る主な取組内容

<p>職員の資質・能力の向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 業務マニュアルを作成し、施設利用者に対して、公平、平等な受付、対応、説明するよう指導を行っている。</li> <li>○ 社内職員間の日報などで情報共有し、ミーティングを適時開催、ロコミなどを参考に「改善」を繰り返し、サービス向上を図った</li> <li>○ スタッフにも宿泊してもらい、お客さん目線での感想や改善点について話し合った</li> </ul>
<p>防災に関する研修・訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 災害時のマニュアルの共有や、緊急連絡体制を作成し、適切な対応が出来るように職員に指導をしている</li> </ul>
<p>安全対策等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 安全管理体制や災害発生時の対応については、安全管理マニュアル・緊急連絡体制を整備し、緊急に備えている。</li> <li>○ 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、管理棟での検温を実施。また、管理棟やログハウス、トイレ、サニタリーハウスにアルコール消毒液の設置を行った</li> <li>○ 巡回業務時に設備の破損等、安全運営に支障がある点などを情報共有し、早期修繕・改善を行った</li> <li>○ 隣接する大野川の安全に利用できる箇所を記載した「水遊びマップ」を作成するなど、利用者の安全面にも配慮している</li> </ul>