

# 公の施設の指定管理者における業務状況評価

平成24年9月6日

|     |                         |      |               |
|-----|-------------------------|------|---------------|
| 施設名 | 高知県立土佐西南大規模公園<br>(中村地区) | 所管課名 | 土木部<br>公園下水道課 |
|-----|-------------------------|------|---------------|

## 1 施設の概要

|        |   |      |  |
|--------|---|------|--|
| 指定管理者名 | 財団法人 四万十市公園管理公社   | 指定期間 | 平成21年4月1日 ~ 平成24年3月31日<br>平成24年4月1日 ~ 平成27年3月31日 |
| 施設所在地  | 高知県四万十市下田他  |      |  |
| 事業内容   | <p>1. 施設の運営に関する業務<br/>                     (1)施設等の利用に関する業務 (2)施設等の利用料金の徴収<br/>                     2. 施設等の維持管理に関する業務<br/>                     (1)施設等保守管理業務 (2)清掃業務 (3)植栽管理業務 (4)運動施設管理業務<br/>                     (5)警備業務<br/>                     3. 公園全般に係るその他の業務<br/>                     (1)公園の利用案内 (2)利用促進のための企画等の実施 (3)周辺市町村・団体等との協力、連携 (4)県民やボランティア等との協働事業の推進 (5)公園に関する情報の提供<br/>                     (6)公園に関する要望及び苦情の処理 (7)緊急対応体制の確立<br/>                     4. 物品の管理</p>  |      |  |
| 施設内容   | <p>○ 面積、施設・設備名、定員、開館時間、休館日、主な料金など<br/>                     【公園全体】<br/>                     面積:115.9ha (うち管理区域 34.6ha)<br/>                     【オートキャンプ場】<br/>                     約300人収容 テントサイト47区画(1回4,000円)、テングローサイト10区画(1回4,500円)、キャンピングサイト17区画<br/>                     (1回10,000円)、総合管理棟1棟、多目的棟1棟、炊飯棟3棟、 バーベキューサイト1棟<br/>                     【遊戯施設】<br/>                     展望広場、わんぱく広場、サンサンパークエリア、てづくり・いなかエリア<br/>                     【運動施設】<br/>                     ソフトボール場1面、テニスコート2面<br/>                     【シャワー施設】<br/>                     管理棟・サニタリー棟:男女各3室 (1回200円) 洗濯機(1回300円)、乾燥機(1回200円)<br/>                     双海駐車場・平野駐車場:共同4室<br/>                     開園時間:オートキャンプ場(15:00~翌日13:00,10:00~16:00)<br/>                     多目的棟・付属設備(8:30~17:00)<br/>                     休園日:無休</p> |      |  |
| 職員体制   | 事務局長、総務経理担当者1名、総務係4名(非常勤職員)と業務係3名(常勤臨時職員)、宿直員、清掃員で対応している。   |      |  |

## 2 収支の状況

単位:円

|             |         | 22年度(決算)   | 23年度(決算)   | 24年度(予算)   |
|-------------|---------|------------|------------|------------|
| 収入          | 県支出金    | 8,720,000  | 8,930,000  | 8,820,000  |
|             | 使用料     | 30,089,150 | 26,993,200 | 31,235,000 |
|             | その他     | 1,279,376  | 1,186,308  | 1,538,000  |
|             | 収入計 (a) | 40,088,526 | 37,109,508 | 41,593,000 |
| 支出          | 事業費     | 0          | 0          | 0          |
|             | 管理運営費   | 12,574,843 | 11,381,103 | 13,591,000 |
|             | 人件費     | 25,745,923 | 25,235,570 | 26,454,000 |
|             | 消費税     | 1,398,350  | 1,251,830  | 1,548,000  |
|             | 支出計 (b) | 39,719,116 | 37,868,503 | 41,593,000 |
| 収支差額(a)-(b) |         | 369,410    | ▲ 758,995  | 0          |

### 3 利用状況

|               | 22年度(実績)   | 23年度(実績) | 24年度(目標) |
|---------------|--|----------|----------|
| ①年間利用者数(単位:人) | 14,354   | 13,678   | 15,500   |
| ②利用者意見等の反映    | <p>○利用者アンケート等の実施状況(時期・方法・回答数・調査結果等)</p> <p>宿泊者にチェックイン時にアンケート用紙を配布し、チェックアウト時に回収することを継続して実施している。<br/>(回答数162 回収率5%)</p> <p>①利用回数 1回(65%) 2回(11%) 3回以上(22%)<br/>前年度より3回以上の利用が増加している。</p> <p>②知る手段 新聞・雑誌(22%) インターネット(44%) その他(33%) ラジオ・テレビ(0%) 無回答(1%)<br/>利用者の主な情報入手手段として、インターネットが最も多くの割合を占めている。</p> <p>③施設の印象</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊サイト とても良い(56%) 良い(29%) 普通(5%) 悪い(1%) その他(1%) 無回答(8%)</li> <li>・職員対応 とても良い(63%) 良い(27%) 普通(8%) 悪い(1%) その他(0%) 無回答(1%)</li> </ul> |          |          |

### 4 平成23年度業務評価

| 項目            | 状況説明  |
|---------------|---|
| ①適正な管理運営の確保   | <p>概ね協定書、仕様書及び事業計画に基づく適正な運営管理が実施されていた。施設の維持管理について、整備や修繕の必要性を県へ提案する等前向きに取り組んでいる。</p> <p>遊具の点検講習の継続的な参加及び火災時の避難訓練等にも取り組み、利用者の安全性の確保につながっている。</p> <p>また、地元の団体との連携により、イベント時の「とまろっと」への宿泊客の誘致やボランティアによる清掃活動、地元ボランティア団体と連携して地域の小学校に体験学習の場を提供している。</p> <p>利用者へ情報提供では、ホームページでとまろっとの予約状況を公開する他、ブログで公園内で実施したイベントの記録を更新しており、評価できる。</p>  |
| ②利用者サービスの維持向上 | <p>事業計画に基づいて適切に行われた。</p> <p>宿泊客にアンケートを実施し、利用状況の傾向や利用者の感想や要望の把握と改善を行い、利用者の満足度の向上に努めている。</p> <p>特に苦情が寄せられた場合は、迅速に対応や修繕を実施し、県との協議の場で利用者の声を取り上げている。</p>   |
| ③利用実績         | <p>オートキャンプ場については、施設全体の利用者数は昨年度比9%減、利用収入は10%減となっている。テントサイト、テングローサイト、キャビンサイトの全ての宿泊施設で利用者数が昨年度から減少し、この中で利用者数が最も多いキャビンサイトでは、利用者数は昨年度比8%減となった。7月から9月の繁忙期の休日に悪天候が重なったことが、利用者数が減少した大きな要因と考えられる。10月以降の閑散期にも昨年度と比べて利用者数が減少している。</p> <p>また、二つのサーフィン場のコインシャワー施設は、平野および双海ともにシャワーの利用料が昨年度比20%程度減少している。</p>   |
| ④収支の状況        | <p>利用料収入は昨年度比10%減と大きく落ち込み赤字収支となったが、人件費や消耗品などの経費削減の努力をしている。</p>  |
| 総合評価          | <p>協定書及び事業計画に基づき管理運営業務が実施されるとともに、施設の老朽化が進むなか、きめ細かなメンテナンスを心がけ、利用者にとって安全で快適な施設として管理運営がされたと認められる。</p> <p>利用状況は昨年度比から落ち込んでいる。高速道路料金値下げの終了や繁忙期の休日の悪天候によるキャンセル等が要因となり、利用者が減少したことが考えられるが、これまでと違った方法で新しい利用者層の拡大やリピーター獲得を取り組むことが望まれる。</p> <p>一方、利用者アンケートの回答からは、職員の接客対応に対して高い評価がみられ、利用者サービスの向上に積極的に取り組んでいる。</p> <p>今後は、指定管理者の課題として認識している閑散期の稼働率の向上や利用の少ない地域へのPRに取り組み、利用者の増加に繋げていくことを期待する。</p> |

#### 【評価の目安】

- A: 仕様書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われたもの  
 B: おおむね仕様書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われたもの  
 C: 仕様書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要なもの  
 D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要するもの