

公の施設の指定管理者における業務状況評価

平成22年7月12日

施設名	高知県立土佐西南大規模公園 (中村地区)	所管課名	土木部 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18年4月1日～平成21年3月31日 平成21年4月1日～平成24年3月31日
施設所在地	高知県四万十市下田他		
事業内容	1. 施設の運営に関する業務 (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 2. 施設等の維持管理に関する業務 (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 (5) 警備業務 3. 公園全般に係るその他の業務 (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 (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 4. 物品の管理		
施設内容	○ 面積・施設・設備名、定員、開館時間、休館日、主な料金など  【公園全体】 面積: 115.9ha (うち管理区域 34.6ha) 【オートキャンプ場】 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)、キャビンサイト17区画 (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 【遊戯施設】 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 【運動施設】 ソフトボール場1面、テニスコート2面 【シャワー施設】 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) 双海駐車場・平野駐車場: 共同4室 開園時間: オートキャンプ場(15:00～翌日13:00, 10:00～16:00) 多目的棟・付属設備(8:30～17:00) 休園日: 無休		
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

		20年度(決算)	21年度(決算)	22年度(予算)
収入	県支出金	8,252,000	10,900,000	8,720,000
	使用料	28,649,300	29,688,303	31,210,000
	その他(自主事業等からの充当)	1,792,238	1,486,182	3,402,000
	収入計 (a)	38,693,538	42,074,485	43,332,000
支出	事業費	0	0	0
	管理運営費	12,831,869	15,350,004	16,185,000
	人件費	24,945,926	24,011,213	25,760,000
	消費税	1,259,900	1,340,250	1,387,000
	支出計 (b)	39,037,695	40,701,467	43,332,000

3 利用状況

	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(目標)
①年間利用者数(単位:人)	14,275	15,151	15,900
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。</p> <p>ペーパーでの提出依頼が困難なら、口頭で問いかけて利用者の声の反映として蓄積したり、インターネットの利用者が投稿しやすい環境を整備するなどしたら更に多くの意見が集まると思われる。(H21年度 回答数111 回収率3%)</p> <p>①利用回数 1回(77%) 2回(8%) 3回以上(15%)</p> <p>前年度より初めての利用が増加している。</p> <p>②知る手段 新聞・雑誌(20%) インターネット(45%) その他(13%)</p> <p>インターネットが情報入手手段としての半数近くを占めており、初めての利用者が魅力を感じる内容を発信すれば、新たな利用者の開拓につながると思われる。</p> <p>③施設の印象</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設・設備 良い(95%) 普通(5%) 悪い(0件)</li> <li>職員対応 良い(38件) とても良い(37件) 親切(7件)</li> </ul> <p>施設のきめ細かなメンテナンスの実施や清掃への気配り、職員の接客サービスにより、利用者には好印象を与えていると思われる</p> <p>④その他</p> <p>施設の老朽化の中でもトイレの洋式化やウォシュレットの設置を望む声が上がっており、県との協議の場で継続して対応をお願いしたい。</p>		

4 平成21年度業務評価

項目	状況説明
①適正な管理運営の確保	<p>概ね事業計画に基づく適正な運営管理が実施されていた。</p> <p>植栽管理では、広範囲にわたる管理区域であるが、今期の指定管理公募時の作業提案を上回る頻度で対応していることは評価できる。</p> <p>また、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な取り組みが評価できる。</p> <p>さらに、昨年度県がAEDを設置したことにより、職員全員が救急救命講習を受講し、また、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んだことは、利用者の安全性の確保につながり評価できる。</p> <p>さらに、地元の団体との連携により、イベント時の「とまろつと」への宿泊客の誘致やボランティアによる清掃活動、新しい取り組みとして地元ボランティア団体と連携して地元の小学校に体験学習の場を提供している。</p>
②利用者サービスの維持向上	<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> <p>今後は、アンケートを出さない利用者の声の拾い上げをどうするかで、インターネットを利用して気軽に意見が言える環境を整備していくことも必要と思われる。</p>
③利用実績	<p>オートキャンプ場については、高速道路の1,000円効果も影響し、全施設で利用者数では6%、利用収入では4%程、昨年度と比べて上回っている。ただ、利用状況がガソリンの高騰等で減少した平成20年度と比べ、テントサイトやテングローサイトは平成18年度・19年度並みに回復しているが、キャンサイトの利用状況があまり回復しておらず、ゴールデンウィークや夏休みの繁忙期以外の対策を考える必要があると思われる。</p> <p>また、二つのサーフィン場のコインシャワー施設は、平野のシャワーの利用料が昨年度と比べて36%増加し、平成19年年度並みに回復したが、双海のシャワー施設はコイン投入器が器物損壊の被害に遭ったことやサーフィン場の利用者の減少が影響し、前年度比77%に留まっている。</p>
④収支の状況	<p>平成20年度に落ち込んだ利用実績が回復したことにより、利用料収入は昨年度比104%と微増している。支出は修繕費の4分の1を直営で対応し、経費の支出を抑える努力をしている。自主事業の収益や利息分を繰り入れすることで黒字収支となっている。</p>
総合評価	<p>A</p> <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>ただ、利用状況は燃料費の高騰が影響して利用実績が減少した平成20年度前の状態に持ち直したものの、減少傾向がみられる。</p> <p>しかしながら、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るし、利用者サービスの向上にも積極的に取り組んでいると思われる。</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って欲しい。</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