

令和4年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	文化振興課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日
施設種別	レクリエーション・スポーツ施設

1. 指定概要

施設概要	名称	大分市宇曾山荘						
	所在地	大分市大字入蔵635番地の1						
	設置目的	豊かな自然環境を生かし、人や文化の交流の場を提供することにより、市民の心身の活力の向上に寄与するため						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成2年度						
	名称	特定非営利活動法人七瀬の里Nクラブ						
	代表者名	理事長 森 慎一郎						
指定管理業務の内容	所在地	大分市大字野津原397番地						
	内容	①大分市宇曾山荘の使用許可に関する業務 ②大分市宇曾山荘の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③大分市宇曾山荘の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④大分市宇曾山荘の利用促進及び市民の心身の活力の向上を図る業務 ⑤その他大分市宇曾山荘の管理に関して市長等が必要と認める業務						
	料金体系	【研修室】1時間 440円(2分の1利用は220円) 【ホール】1時間 1,100円(2分の1利用は550円) 【のびく・和室・洋室】1時間220円 【宿泊】1人一泊：一般 3,160円 高校生 2,440円 小中学生 1,730円 【テニスコート】1面1時間 440円(平日日中 220円) 照明施設：1面1時間 610円						
利用料金制	導入済	選定方法			公募			
指定期間	平成31年 4月 1日～令和 4年 3月31日 (3年間)			導入年度		平成19年度		
利用者数 (単位：人)				R3年度 目標④	26,050		達成率 ①/④	99%
18年度② (直営時)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	18年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
14,444	25,981	27,080	26,598	24,127	25,857	11,413	1,730	
管理運営経費の削減額 (直営比較時) (単位：千円)								
直営時 管理運営経費(b)	前指定期間 最終年度30年(c)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度(a)	直営時(初年度)比較 (a) - (b)	前指定期間比較 (a) - (c)	
10,258	4,100	4,100	6,340	7,278	7,480	▲ 2,778	3,380	
利用者満足度 (%)		満足	やや満足	配置職員数 (人)		直営時又は導入1年目	令和3年度	
		82	12			8	22	

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								
(1) 施設の設置目的の達成								
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。								
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。								
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。								
【実績】								
目標指数①テニスコート利用者数【市設定指標：21,000人 指定管理者目標：(R3)21,550人 (R2)21,700人】 実績 (R3)22,974人 (R2)21,181人								
目標指数②山荘部分利用者数【市設定指標：5,500人 指定管理者目標：(R3)5,500人 (R2)5,530人】 実績 (R3)3,310人 (R2) 3,180人								
目標指数について、山荘部分に関しては新型コロナウイルス感染症の影響もあり市及び指定管理者設定の目標値に達しなかった。一方で、テニスコートの利用者数は指定管理者制度導入後で最も多い人数となった。(これまでの最大利用人数はR1年度の22,031人)これは、感染防止策を徹底したことに加え、テニスコート予約状況等がいつも確認できるようにホームページ運用の見直しを行ったことも一因と考える。								
また、利用者の利便性向上のため、研修室へ音響システム一式を導入したり、施設周知のために宣伝チラシ、営業及びホームページにより情報発信を行ったりした。全体の利用者数は前年度に比べて約1,700人増加している。								
(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サービスの質や量は向上しているか。								
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。								
④利用者への情報提供が十分になされたか。								
【実績】								
予約のしやすさ、開館日・時間、使いやすさ、料金、食事、職員の対応の6項目の満足度を調査した結果、全体に占める満足度がR2年度は78% (満足63.4%、やや満足14.7%) R3年度は94% (満足81.6%、やや満足12.03%)となり、R2年度と比べ高い満足度を得ている。また、サンプル数についても、R2年度の53件からR3年度は86件と増加し、より精度の高い結果となっていると考えられる。								
利用者からの意見や要望についても適切に整理し、改善できる部分は早急に対応を行っている。								
2 効率性の向上等に関する取組								
(1) 経費の低減等								
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。								
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。								
【実績】								
支出の推移は、H30：42,564千円、R1：35,655千円、R2：20,406千円、R3：24,741千円となっている。R2と比較すると増大しているがこれは法人設立2年目を過ぎたことでR3年度より消費税が課税となったこと、突発的かつ急を要する施設修繕が増ったことが要因として挙げられる。一方で節電節水に努め、光熱水費についてはR2年度よりも微減した (R2：2,356千円 R3:2,314千円)。使用料および賃借料についても適切な運用により減少している。(R2：773千円、R3：611千円)								
収支の推移は、H30：△384千円、R1：△264千円、R2:△67千円、R3：315千円となっており、黒字となったものの、R3は時短協力金及び感染対策補助金等の収入によるところが大きい。								
(2) 収入の増加								
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。								
【実績】								
利用料金の推移は、H30：8,928千円、R1：9,129千円、R2：7,638千円、R3：8,718千円となっており、未だに新型コロナウイルスの影響はあるもののR2よりも収入実績を伸ばしている。								
その他収入(食事、自主事業等)の推移は、H30：29,150千円、R1：19,921千円、R2：5,423千円、R3：8,856(6,346)千円となっている(※R3の()内金額は時短協力金及び感染対策補助金等の収入(2,510千円)を除いた額)。特に会食部分は新型コロナウイルスの影響を大きく受けており、未だ感染症流行前の数値の半分にも及んでいないが、自主事業(屋外飲食の提供)のメニューを追加するなどし、事業の定着及び収入増加へつなげる取り組みを行い、自主事業においては約1,100千円の収入を得た。								

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	
(1) 施設の管理運営の実施状況	①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。
	②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。
	③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。
	【実績】
	事業計画等に基づき適切な人員配置や勤務体制をとっている。なお、地元雇用率は約95%である。従業者研修は、接遇研修や人権研修、安全管理の研修等に加え、感染症対策など、時事に応じて実施している。地域や関係団体等との連携について、地域おこし協力隊と連携し、宇曾山荘の魅力を発信したり、大分Bリングスと連携し相手チームの宿泊を斡旋するなどし、地域と協働し取り組んでいる。
	(2) 法令遵守、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)の遵守等に漏網はないか。	
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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
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事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。	
【実績】	法令の遵守に配慮し、第三者委託や事業計画等の変更について市の承認を得て実施している。個人情報保護のための対策は適切であり、市民の公平かつ平等な利用も確保されている。収支の内容に不適切な点はない。安全管理マニュアル、緊急時対応マニュアル等を整備・適宜更新し、運用している。施設の修繕や事故防止などの安全対策について、所管課との連携を密にしながら適切な対応がとられている。施設で新型コロナウイルス感染者が確認された場合の対応や連絡体制などのマニュアル作成を行い適切に運用している。

【総合評価】

【所見】

市との相談や協議を密に行い、適切に管理運営を行っている。R3年度については、新型コロナウイルス感染症の影響があるものの、R2より利用者数を伸ばし、コロナ禍においても利用しやすい取組や利用者確保に向けた広報を実施している。

【今後の対応】

施設利用者(特に山荘部分利用者)が増えるように、リピーターの獲得や、新規利用者呼び込むための効果的な広報を継続していく必要がある。また、施設の経年劣化が進んでおり、市と指定管理者で連携しながら施設機能の低下が予測できる箇所を計画的に修繕改修していく必要がある。

【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
①テニスコートや食事、宿泊等の各部門の経営分析を行い、ニーズに即したサービス提供を行うことで、より収益性の高い施設とすることが期待できる。施設の管理運営手法やその方向性について、再検討いただきたい。	①アンケート等により利用者ニーズの把握に努め、各部門の分析及び強化に努めていく。なお、屋外飲食の提供やテイクアウトの実施によりテニスコート利用から食事利用へとなつた取組も継続して実施していく。
②施設の予約方法が電話予約のみであるため、ネット予約の導入を行うべきと考える。また、支払い方法について、クレジットカード決済や、キャッシュレス決済導入を行い、市民サービスの向上や職員負担の軽減を図るべきと考える。	②施設予約の方法については、電話予約の方が気軽・手軽に利用できるという声もあり、職員の負担もそこまで大きくはないという実態がある事を確認した。今後の方針については未定であるが、ネット予約やキャッシュレス決済の導入については、より多くの利用者ニーズに応えられ、職員負担も軽減できる方法を指定管理者と協議して方向性を定めていく。
③テニスコートに関して、夜間や早朝の利用時には、職員不在の場合があるとのことから、安全管理の面で留意するべきと考える。	③トラブルが発生した際の対応及び連絡先等を利用者のわかりやすい場所に貼りだし、安全に利用してもらえるように配慮した。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

①元々は近隣住民の交流拠点として存在意義が大きかった施設であるが、現在はどのような利用状況となっているか、アンケートなどを活用して、利用者の居住地の内訳を把握してみてはどうか。

②市は施設設備ごとの利用実態を把握し、市民ニーズ等に応じて、施設全体を有効活用させるよう努めていただきたい。