

平成 29 年度 指定 管理者 運営 状況 検証 シート

県所管課	土木部道路都市局都市整備課
------	---------------


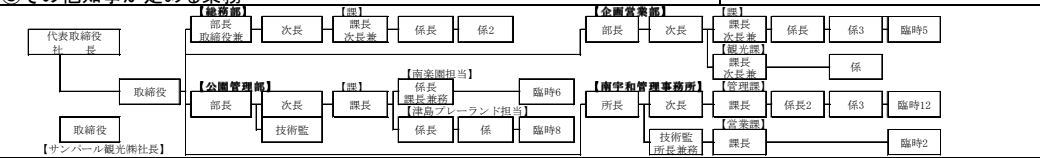
1. 施設名等 平成30年3月31日現在

施設名 (設置年月日)	南予レクリエーション都市公園 (昭和51年4月1日)	所在地 電話 HP	宇和島市津島町近家甲1813 0895-32-3344 http://www.nanreku.jp/
----------------	-------------------------------	-----------------	--

2. 指定管理者

指定管理者名	南レク 株式会社	指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	(5年間)
--------	----------	------	------------------------	-------

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	南予地方の美しい自然と豊かな人情にあふれた風土を背景に、緑と海をテーマに「見る、楽しむ、憩う、学ぶ、鍛える」を盛り込んだレクリエーション施設を整備し、自然環境と調和のとれた地域の発展を目指すもの。	施設の外観
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> ○第1号公園…日本庭園南楽園・ローラースケート場・イベント広場・オートキャンプ場等 ○第3号公園…野球場・テニスコート・多目的広場・屋内運動場・球技広場・キャンプ場 宇和海展望タワー・紫電改展示館・こども動物園・香木園 ○第4号公園…ゴーカート場・テニスコート・バードアイランド ○第5号公園…御荘プール等 ○第6号公園…キャンプ広場等 ○第7号公園…ジャンボスライダー、スロープカー等 	
指定管理者が行う業務	<ul style="list-style-type: none"> ①運営に関する業務 ②県立都市公園条例第6条の規定による公園の利用の禁止又は制限に関する業務 ③利用の許可に関する業務 ④利用に係る料金の收受に関する業務 ⑤利用者への便宜の供与に関する業務 ⑥利用の促進に関する業務 ⑦施設、附属施設及び備品の維持管理に関する業務 ⑧その他知事が定める業務 	
施設の管理体制		
利用料金等	利用料金制 <input checked="" type="checkbox"/> 採用している <input type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) 過去10年の物価上昇率3.63%を基礎とし施設利用料金を改定	
開館日・開館時間	南楽園,ローラースケート場,イベント広場,球技広場,宇和海展望タワー,紫電改展示館,こども動物園,ゴーカート場等 年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)が休園 その他は開園 開園時間9時~17時 野球場,テニスコート,多目的広場,屋内運動場 年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)が休園 その他は開園 開園時間9時~22時 御荘プール 7月1日~8月31日の10時~17時開園 ほか	

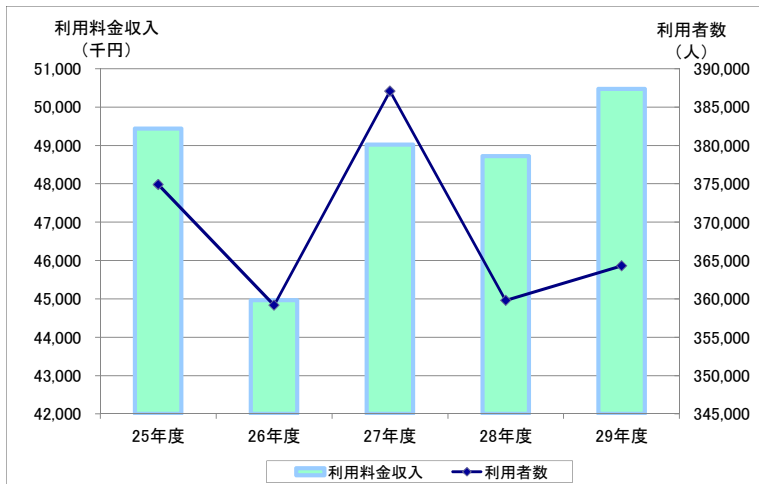
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
県委託料(千円)	337,897	343,694	348,558	348,558	347,238	347,238

5. 施設の利用状況

(1) 施設の利用者数と利用料金収入

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	対前年度増減率
利用者数(人)	374,879	359,149	387,082	359,793	364,303	1.3%
利用料金収入(千円)	49,439	44,970	49,024	48,726	50,476	3.6%



(2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)

(利用料金収入)

6. サービスの質向上に向けた取組み

ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は平成29年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

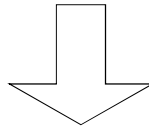
平成29年度の内容	平成30年度の内容(予定含む)
<p>○自主イベントの実施(南レク公園に咲く花・運動施設・公園を活用し、魅力度向上や付加価値を創出しながらサービスの提供に努めた)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・桜・つつじ・花菖蒲・梅などのまつり ・テニス大会、わんぱくサッカー大会、グラウンドゴルフ大会 ・竹灯籠のタベ、観月祭、魅惑のタベなどの夜間開園 ・七草がゆの集い、ウォーキング、移動動物園、パフォーマンスショー、お月見どろぼう、モデル撮影会、☆ダンボール迷路などの無料イベント ・梅茶、おしぼり、日傘、うちわの無料提供、ミスト機の設置、プール開園日(7月1日)の無料開放 ・伝統行事(座敷雛の展示)など <p>○公園管理許可施設での土産類の販売や飲食物等の提供</p> <p>○南楽園共通券の販売(天赦園・津島やすらぎの里・山本観光農園)</p> <p>○南楽園年間パスポート券の販売</p> <p>○※南楽園での花の周年化</p> <p>○※☆情操教育の場としての活用(職場体験・農業高校の視察研修の受入れ・保育園・福祉施設のイベント参加・☆遠足利用時のフォトテリングの案内)</p> <p>○スポーツ合宿の推進(宇和島市・愛南町と合同セールス実施)</p> <p>○ブログ・フェイスブックを活用したタイムリーな情報発信</p> <p>○HPからの南レク公園情報発信(施設の案内や情報発信・イベント告知・関係施設バナー連携・多言語機能・オリジナルPV掲示)</p> <p>○年末年始の休園日の短縮及びGWでの開園時間延長</p> <p>○※地域企業や団体及び愛好家が主催するイベントの受入れ(働く車&ラジコンサーキット・宇和島テニスフェス2017・コープまつり・婚活イベント・伊予つばき協会南楽園展・着物エクササイズ)</p> <p>○南楽園・紫電改展示館での団体利用者への無料ガイドの実施</p> <p>○愛媛県包括協定を活用した南レク公園のPR</p> <p>○各種パンフレット(多言語化含む)配布による施設案内</p> <p>○南楽園入園の外国人観光客の食文化に合うメニューの提供</p> <p>○南楽園外国人観光客へ特典の提供や法被貸出(無料)</p> <p>○南楽園で車椅子・シルバーカー・杖・ベビーカー・傘(日傘含)の無料貸出し</p> <p>○行為許可申請等の補助(前撮り写真を撮るときに必要な申請の補助)</p> <p>○“なんなんちゃん”の着ぐるみを活用したイベント出演など</p> <p>○南楽園改札で花の写真の掲示板の設置や菖蒲を楽しめるガイドの提案</p> <p>☆えひめ国体でのブース出店によるPR及び文化プログラム事業への参加</p> <p>○みかん人倶楽部など県の施策等を活用した割引等</p> <p>○紫電改展示館での紫電改に関する資料映像の提供</p>	<p>○自主イベントの実施(南レク公園に咲く花・運動施設・公園を活用し、魅力度向上や付加価値を創出しながらサービスの提供)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・桜・つつじ・花菖蒲・梅などのまつり ・テニス大会、わんぱくサッカー大会、グラウンドゴルフ大会 ・竹灯籠のタベ、観月祭、魅惑のタベなどの夜間開園 ・七草がゆの集い、ウォーキング、移動動物園、パフォーマンスショー、お月見どろぼう、モデル撮影会、ダンボール迷路、☆坂村真民企画展などの無料イベント ・梅茶、甘茶、おしぼり、日傘、うちわの無料提供、ミスト機の設置、プール開園日【6月30日】の無料開放 ・伝統行事(座敷雛の展示)など <p>○公園管理許可施設での土産類の販売や飲食物等の提供</p> <p>○南楽園共通券の販売(天赦園・津島やすらぎの里・山本観光農園)</p> <p>○南楽園年間パスポート券の販売</p> <p>○※南楽園での花の周年化</p> <p>○※☆情操教育の場としての活用(職場体験・農業高校の視察研修の受入れ・保育園・福祉施設のイベント参加・遠足利用時のフォトテリングの案内)</p> <p>○スポーツ合宿の推進(宇和島市・愛南町と合同セールス実施)</p> <p>○ブログ・フェイスブックを活用したタイムリーな情報発信</p> <p>○HPからの南レク公園情報発信(施設の案内や情報発信・イベント告知・関係施設バナー連携・多言語機能・オリジナルPV掲示)</p> <p>○年末年始の休園日の短縮及び御荘プールの開園期間の延長並びにGWでの開園時間延長</p> <p>○※地域企業や団体及び愛好家が主催するイベントの受入れ(働く車&ラジコンサーキット、コープまつり、伊予つばき協会南楽園展、着物エクササイズ、つしま商工まつりなど)</p> <p>○南楽園・紫電改展示館での団体利用者への無料ガイドの実施</p> <p>○愛媛県包括協定を活用した南レク公園のPR</p> <p>○各種パンフレット(多言語化含)配布による施設案内</p> <p>○南楽園入園の外国人観光客の食文化に合うメニューの提供</p> <p>○南楽園外国人観光客へ特典の提供や法被貸出(無料)</p> <p>○南楽園で車椅子・シルバーカー・杖・ベビーカー・傘(日傘含)の無料貸出し</p> <p>○行為許可申請等の補助(前撮り写真を撮るときに必要な申請の補助)</p> <p>○“なんなんちゃん”の着ぐるみを活用したイベント出演など</p> <p>○南楽園改札で花の写真の掲示板の設置や菖蒲を楽しめるガイドの提案</p> <p>○みかん人倶楽部など県の施策等を活用した割引等</p> <p>○紫電改展示館での紫電改に関する資料映像の提供</p> <p>☆外国クルーズ船乗客に対する体験(茶道・書道)イベントの提供</p>

イ) 利用者からの声への対応状況(平成29年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>・アンケート調査結果での社員に対する勤務態度は標準以上(よくやっている・普通である)の結果となっている。</p> <p>【評価】 御荘プールにおいては、スライダーの豊富さ、水の綺麗さ、安全管理体制がしっかり行き届いているなど。 紫電改展示館においては展示物や資料への満足や、戦闘服の係員と写真を一緒に撮れたなど。</p> <p>【苦情】 ①南楽園で梅の木を増やしてほしい。 ②南楽園ファミリーパークの遊具を増やしてほしい。 ③津島プレーランドテニスコートトイレの洋式化 ④紫電改で映像資料の音量が聞きにくく係員に要望したところ、不機嫌そうにレベルを上げ、利用者に確認を取らなかった。 ⑤馬瀬公園で道案内が不親切で分かりづらい。 ⑥御荘プールのトイレが汚い・プールが汚い。</p>	<p>①愛媛県担当課に要望中。 ②有料遊具の更新を行ったほか、年度末にダンボール迷路の設置を行った。(期間限定としている) ③テニス利用者は学生層が中心であり、洋式化が当たり前となりつつあることから、今後、検討が必要と考えている。 ④対応:係員に対しては所属長より、お客様の立場に立った親切な行動をとるよう指導し、他の社員に対しては本件について改めて考え直し、適正なサービスに努めるよう周知した。利用者にはお詫びと周知内容を返信した。なお、映像セット音量についても専門業者へ再調整を依頼し改修を実施した。 ⑤標識の数については現状で適当と考え、標識及び施設看板を改修し分かりやすく周知できるようになったと考える。 ⑥清掃についてはこまめに行っているが、プールが汚れて見える塗装の剥離等施設の老朽化は拭えない状況であり、施設の改善など愛媛県に要望している。</p>

7. 平成29年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
<p>【利用状況】平成29年度の南レク公園の総利用者数は364,303人(前年度359,793人)、対前年比101.25%(+4,510人)、利用料金収入については、50,476千円(前年度48,726千円)、対前年比103.59%(+1,750千円)となった。観光施設については、近年継続的に取り組んでいる自主イベントの充実化や、広告、外国人観光客の受入れ等により一定の効果があつたと考えている。また、春イベント期間中の週末など比較的天候に恵まれたことも利用者の増加要因となった。</p> <p>具体的要因としては、第1号公園南楽園と南楽園ファミリーパークを連動させた施策を実施している効果が表れていることが挙げられ、特に南楽園ファミリーパークにおいては、定期的な遊具更新、移動動物園等のイベント開催効果が顕著に表れており、利用者回復に繋がっている。</p> <p>また、第4号津島プレーランドにおいても、南予地方局による「南レク公園活用勉強会」より提案のあつた知名度の向上や施設間交流策として南楽園駐車場への「ゴーカート看板」の設置を行ったほか、同局による南レクイベントサポート事業が実施され、施設の魅力度向上に繋がりが、公園利用者の回復に繋がっている。</p> <p>南宇和管内については、高速道路の延伸効果が得られている御荘プールは、前年度増加した利用者を29年度も維持できており、松軒山公園についても織の設置や貸出遊具を開始し利用者が回復基調となっている。</p> <p>なお、運動施設である城辺公園については、地域の人口減少も顕著に表れており、併せて利用者も減少しており、対策ができていない状況にあり、3号公園こども動物園・4号公園バードアイランドについては高病原性鳥インフルエンザの影響を受け4/1-24及び1/12-2/17の計61日間休園を余儀なくされた。</p> <p>【サービスの質向上にむけた取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の誰もが気持ちよく利用し満足を得ることができるようおもてなしを重視した接客に努めることを基本と考え、公園に合った魅力的なイベントを計画実施し、広告・HPやSNSを活用し周知に努めている。また、指定管理業務を適正にこなし安全で安心な公園づくりを目指し、関係機関の施策を活用するように努めている。また、地域の人口減少が進んでいる中、地域の交流人口の拡大に向け、スポーツ合宿誘致や、外国人観光客受入れを推進し地域に貢献できるよう努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・29年度は、自主企画のイベントの充実化や外国人観光客の受入れに一定の効果が見られたと考えられ、前年に比べて利用者数が増加しており、今後も自主企画の継続や積極的な営業活動により観光客の増加が期待できる。特に、南楽園ファミリーパークにおいては、定期的な遊具の更新や移動動物園といったイベント開催の効果が顕著に表れており、利用者が増加傾向にある。また、花の時期の開花状況や週末の好天により、前年に比べて春の時期の利用者が大幅に増加した。 ・南楽園の花菖蒲まつりやつつじまつり、南レクジャンププールなどのPRに当たっては、県と民間企業の包括協定を活用して、コンビニでのポスター掲示や大手スーパー店頭でのキャンペーン活動を実施するほか、TVC等メディアの活用など積極的な施設PRに努めており、今後、更なる利用促進の効果が期待される。 ・地域の人口減少による利用者の減少については、まだまだ対策が進んでいないようだが、その中でも、利用者の満足が得られるような接客や情報発信の充実により、外部からの観光客を受け入れることで地域の交流人口拡大の場としての側面が期待できる。



8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>29年度は、天候等の影響により利用者数が増減することはあつたものの、年間を通してみると前年に比べて利用者数・利用料金収入ともに増加しており、指定管理者が実施している自主イベントや広告やSNS等を利用した積極的な情報発信の成果が少しずつ表れているように見えた。南レク公園は、その多くが屋外施設であり、利用状況は天候に左右される部分が大きい。そのため、今後も新鮮味のある事業展開や効果的なPR活動を実施することで魅力の向上と情報発信に努め、積極的な自主事業を展開することで、より一層の利用促進を図ることが求められる。</p>
