

平成30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31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31年4月1日 ~ 令和6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。	
施設内容	○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・パードアイランド ○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	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利用に係る料金の収受に関する業務 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		
施設の外観		
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 type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) 0	
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 6月30日~9月2日の10時~17時開園 ほか	

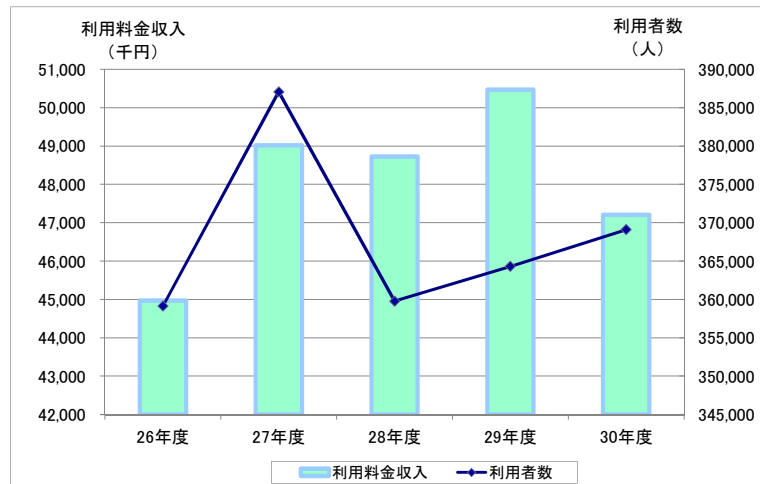
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
県委託料(千円)	343,694	348,558	348,558	347,238	347,238	354,796

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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	対前年度増減率
利用者数(人)	359,149	387,082	359,793	364,303	369,109	1.3%
利用料金収入(千円)	44,970	49,024	48,726	50,476	47,211	△ 6.5%



(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)	0.00%
(利用料金収入)	・西日本豪雨災害(風評被害含む)の発生により、7.8月の南レク公園の利用料金収入が対前年-4,158千円の減収となった。特に公園全体の収入割合が高く、夏季期間メイン施設となる御荘プールにおいては、対前年-2,377千円となるなど、予期せぬ自然災害が主たる減収の要因となった。

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30年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

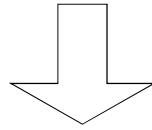
平成30年度の内容	平成31年度の内容(予定含む)
<p>○南レク公園を活用した自主イベントの実施(☆新規に坂村真民南楽園企画展等を開催)</p> <p>○公園管理許可施設での土産類の販売や飲食物等の提供</p> <p>○南楽園共通券の販売(天赦園・津島やすらぎの里・山本観光農園)</p> <p>○南楽園年間パスポート券の販売</p> <p>○※情操教育の場としての活用(職場体験・農業高校の視察研修の受入れ・保育園・福祉施設のイベント参加・遠足利用時のフォトテレーリングの案内)</p> <p>○スポーツ合宿の推進(宇和島市・愛南町と合同セールス実施)</p> <p>○ブログ・フェイスブックを活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>○開園期間・開園時間の延長(プール開園期間の延長、GWや夜間イベントを開催)</p> <p>☆西日本豪雨災害被災者及び災害ボランティアを対象に津島プレーランドシャワー施設を無料開放</p> <p>○☆施設の無料開放(御荘プール6/30、天皇陛下御在位30年奉祝事業での南楽園2/24)</p> <p>○年末年始の休園日の短縮</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(働く車ショー&つしま商工まつり・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>☆クルーズ客船乗客に対する書道・茶道体験の実施</p> <p>○南楽園で外国人観光客に対する法被の貸出や食文化に合うメニューの提供</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>○“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>○南楽園改札で開花状況案内(花の写真掲示)や花菖蒲を楽しめるガイドの配布</p>	<p>○南レク公園を活用した自主イベントの実施(☆新規に若藤コレクション☆たけのこ掘り&竹の工作体験☆梅園ライトアップ)</p> <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>○※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レーリングの案内)</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のリニューアル及び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>○開園期間・開園時間の延長(プール開園期間の延長、GWや夜間イベントを開催)</p> <p>○施設の無料開放(御荘プール6/29)</p> <p>○年末年始の休園日の短縮</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(働く車ショー&つしま商工まつりラジコンサーキット他)</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>○クルーズ客船乗客に対する書道・茶道体験の実施</p> <p>○南楽園で外国人観光客に対する法被の貸出や食文化に合うメニューの提供</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>○“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>○南楽園改札で開花状況案内(花の写真掲示)や花菖蒲を楽しめるガイドの配布</p>

イ) 利用者からの声への対応状況(平成30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>【アンケート調査より】</p> <p>・従業員の勤務態度は、概ね「よくやっている」「普通」であるとの回答であった。</p> <p>・南楽園では花が綺麗なこと、紫電改の貴重性、御荘プールが楽しかったなど評価されている意見が多くみられた。</p> <p>①御荘プールでは老朽化が目立つ施設については、トイレを含め汚い、洋式トイレを増やしてほしいなど要望が見られた。</p> <p>②イベントを増やしてほしい(南楽園ファミリーパーク)</p> <p>③野球場内野が硬い(城辺球場)</p> <p>④接客態度が悪く社員教育をしてほしい</p> <p>【利用者から直接の意見】</p> <p>⑤ヘルプカード保持者のレストラン(配膳等)での対応について意見があった</p>	<p>①御荘プールについては、トイレ等については愛媛県に要望中</p> <p>②南楽園ファミリーパークについては、ハロウィンパークを新規開催した。また、新規遊具(エコボニー)を導入し、レースなど開催しイベントの充実も図っている。</p> <p>③野球場の内野については、年度明け早々に専用レーキを購入し、定期的に行っている黒土の購入量も次回購入時増量し対応することとしている。</p> <p>④社員教育については、全従業員を対象に株式会社方研究所より外部講師を招聘し、研修を行った。</p> <p>⑤ヘルプカード保持者の対応については、レストラン担当者から事情を聴取し、ヘルプカード保持者に対する認識が希薄であったことから、全社員に周知し、可能な限り声掛けや補助等出来るように努めている。</p>

7. 平成30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>平成30年度は利用者数369,109人(前年364,303人)前年比101.3%(+4,086人)と増加し、利用料金収入については47,211千円(前年50,476千円)前年比93.5%(-3,265千円)となり減収となった。状況分析をすると、7月に発生した西日本豪雨により、7.8月の2か月間で御荘プールを中心に公園全体で利用者(-18,769人・前年比82.3%)、利用料金収入(-4,157千円・前年比84.5%)ともに大きく減員、減収となり予期しにくい自然災害による影響(風評被害含む)を大きく受けることとなった。</p> <p>その他については、利用促進を積極的に推進している南楽園ファミリーパークで5,097人、松軒山公園で3,553人の利用者が増加し、南レク公園の利用促進を目的に愛媛県南予地方局と津島町商工会が主催した「働く車ショー&つしま商工まつり」についても2日間で10,000人(前年1,100人)の来場があり、主会場となった津島プレーランドの利用者も増加が図られているなど、自主事業やPR、そして地道に行っているセールス活動及び地域との連携効果も出てきていると考えていると認識している。</p> <p>以上のことから、平成30年度は西日本豪雨という大規模な自然災害の影響を受けながらも利用者が増加したことは評価できると考えている。また、サービスの向上の取組については、基本方針に沿い南レク公園の機能を発揮できる施策を講じ、地域と連携した「いやしの南予」ブランドの確立を目指し、インバウンドを含めた交流人口の拡大に向け取り組み、地域全体の発展が遂げられるよう推進できた。</p> <p>さらに、自主事業の充実、地域との連携、旅行会社等への「四国西南地域を一つの商品」と捉えたセールス活動を展開し、来園された利用者に対しては、思いやりを大切に接客、サービスの質の向上に努めることができたと考えている。</p>	<p>南予レクリエーション都市公園の大きな収入源である御荘プール(ジャンボプール)が、7月に発生した西日本豪雨の影響を強く受けたため、利用料金収入については平成29年度に比べて減収したが、利用者数については前年度よりも増加している。特に下半期については、概ね前年度よりも利用者数が増加しており、大規模な自然災害を受けて一時は落ち込んでいた利用者数を後半で盛り返し、最終的に前年度よりも増加させたことは評価できると考える。</p> <p>南予レクリエーション都市公園は屋外施設が主となる公園のため、利用者が天候に左右されやすいが、イベント等における公園の活用促進や自主イベントの積極的な実施、それに係る各所でのPR活動といった広報努力により、新たな利用者の発掘は可能だと思われるため、今後の更なる活動に期待したい。</p> <p>接客については、よくやっているとの意見がある一方、接客態度が悪いとの意見もあるため、研修等の実施や情報共有により、これからもサービスの質の向上に努めていただきたい。</p>



8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>30年度は、7月の西日本豪雨により利用料金収入は減収したにもかかわらず、利用者数は増加した。これは、指定管理者の実施するイベントやチラシ・SNS等による情報発信やイベント等の積極的な開催によるものだと考えられるため、今後も継続して活動を続け、より一層の利用促進を図っていくことが求められる。</p>
--