

令和元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

令和2年3月31日現在

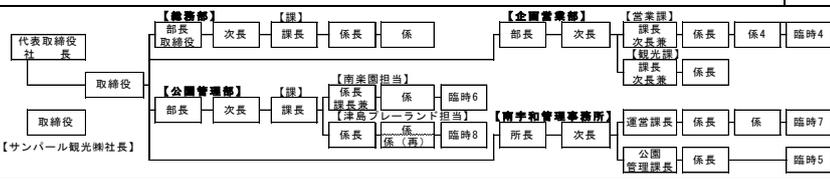
1. 施設名等

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	愛媛県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。	施設の外観 
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・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	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) 消費税率改定に伴い変更(108/110端数切捨て)	
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	

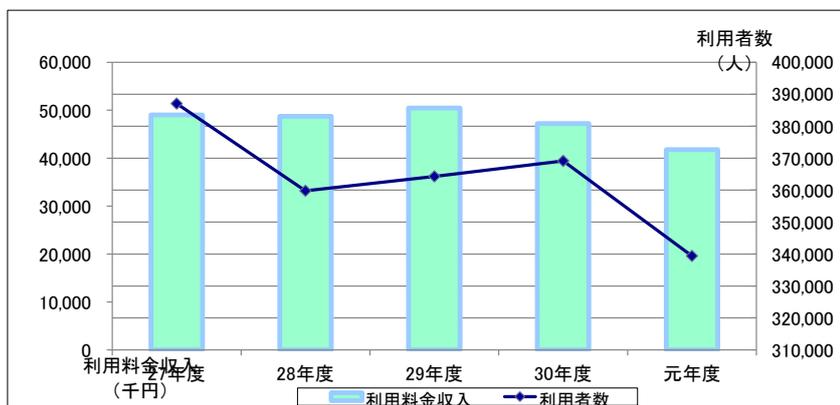
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
県委託料(千円)	348,558	348,558	347,238	347,238	354,796	353,676

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	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度増減率
利用者数(人)	387,082	359,793	364,303	369,109	339,398	△ 8.0 %
利用料金収入(千円)	49,024	48,726	50,476	47,211	41,771	△ 11.5 %



(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)
- ・宇和海展望タワーの耐震不足に伴う運行休止(7月9日~)
 - ・御荘プールの繁忙時期にあたるお盆期間の台風上陸による休園措置
 - ・年明けからの新型コロナウイルス感染者の拡大に伴う人の移動制限
- (利用料金収入)
- ・宇和海展望タワーの休止や御荘プールなど有料利用者の減少により減収となった。

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、☆は令和元年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

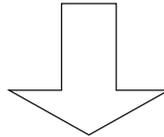
令和元年度の内容	令和2年度の予定
<ul style="list-style-type: none"> ○南レク公園を活用した自主イベントの開催(☆おもちゃで見る! アニメ特撮ヒーローヒロイン大集合「若藤昌男コレクション」里帰り南楽園展、移動動物園、モデル撮影会、南楽園の座敷雑他) ○南レク公園管理許可を活用し地域特産品の販売、レストラン、バッテリーカー遊具等の遊戯施設などの事業展開☆たけのこ掘り&竹の工作体験 ○南楽園と地域観光施設及び農家と連携した共通券の販売 ○南楽園年間パスポートの販売 ○スポーツ合宿の推進(協議会セールス活動への参加) ○Facebook、ブログ、☆instagramによるタイムリーな情報発信。 ○HPを活用した南レク公園の情報発信(☆南楽園専用サイト新設、イベント情報、交通機関とのHP連携他) ○休園期間の開園(正月1/2-3・御荘プール6/29-30.9/1)及び開園時間の延長(GW、竹灯籠の夕べ、観月祭、☆光の梅回廊) ○御荘プール無料開放日の設定(6/29) ○地域企業・団体・愛好家主催のイベント受入(春の津島プレーランドラジコンサーキット&働く車ショー、秋の津島プレーランドラジコンサーキット&防災・減災アクティビティ、春・秋のつしま商工まつり、コープ宇和島支所まつり、宇和島つばき協会南楽園展) ○利用者が必要な愛媛県への許可申請のサポート ○団体利用者に対し無料ガイドの実施(南楽園、紫電改展示館) ○車椅子、シルバーカー、杖、日傘の無料貸出(南楽園通年) ○クールシェアin南楽園の開催(うちわ、おしぼり、ミスト機、足冷水、水遊び道具、氷柱花、夏休み南楽園わんぱくスタンプラリー) ○外国クルーズ船乗客に書道・茶道体験の実施(南楽園) ○外国人団体利用者に法被の貸出や外国人の食文化に合う食事の提供(南楽園) ☆外国人旅行者向けに外国語看板や翻訳機の設置(南楽園) ○学校遠足利用者にフォトリングの提案(南楽園・馬瀬山公園) 	<ul style="list-style-type: none"> ○南レク公園を活用した自主イベントの開催(南楽園の座敷雑他) ○南レク公園管理許可を活用し地域特産品の販売、レストラン、バッテリーカー遊具等の遊戯施設などの事業展開 ○南楽園と地域観光施設及び農家と連携した共通券の販売 ○南楽園年間パスポートの販売 ○スポーツ合宿の推進(協議会セールス活動への参加) ○SNSからタイムリーな情報発信。 ○HPを活用し南レク公園の情報発信(南楽園の開花状況、イベント情報、交通機関とのHP連携他) ○休園期間の開園(正月1/2-3)及び開園時間の延長(古代ハス観賞会、観月祭、☆光の梅回廊) ○地域企業・団体・愛好家主催のイベント受入(津島プレーランドラジコンサーキット&働く車ショー、津島商工まつり、コープ宇和島支所まつり、宇和島つばき協会南楽園展) ○利用者が必要な愛媛県への許可申請のサポート ○団体利用者に対し無料ガイドの実施(南楽園、紫電改展示館) ○車椅子、シルバーカー、杖、日傘の無料貸出(南楽園通年) ○クールシェアin南楽園の開催(うちわ、おしぼり、ミスト機、夏休み南楽園わんぱくクイズラリー) ○外国人団体利用者に法被の貸出や外国人の食文化に合う食事の提供(南楽園) ○学校遠足利用者にフォトリングの提案(南楽園・馬瀬山公園)

イ) 利用者からの声への対応状況(令和元年度)

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>(評価)アンケート結果より</p> <ul style="list-style-type: none"> ○社員の勤務態度についてはよくやっている、普通であるとの回答が多く見られた。 ○南楽園来園者から庭園に咲く花が綺麗である ○御荘プールのアトラクションの種類の多さに満足した。 ○紫電改が歴史的に貴重であり、保存展示を継続する意見が多く見られた。 <p>(苦情・要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ①梅見茶屋のストープの上のヤカンが危険である。 ②トイレの洋式化(一部遅れている施設あり) ③プール施設の老朽化 ④松軒山公園閉園間際の従業員の態度が悪い。 	<ul style="list-style-type: none"> ①令和2年度よりヤカンを撤去し、ストープについても大型へ変更し配置数を削減する。 ②若年層の利用形態に沿わなくなっていることや新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点からも愛媛県に洋式化について要望していく。 ③老朽化している施設については順次、県単要望していく。 ④HPでの問合せであったことから、お詫びと従業員への接客サービスの徹底を指導する旨返信し謝罪した。所属長より従業員に接客について個別指導したほか、開園時間を順守し適正な管理運営をするよう周知徹底に努めた。

7. 令和元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>【施設の利用状況】 令和元年度は、改元に伴うGW10連休の効果はあったが、宇和海展望タワーの耐震不足が判明し7月9日から運行が休止されたことや、御荘プールでは梅雨明けの遅れや繁忙期に当たるお盆での台風接近により休園を余儀なくされ集客等に影響が出た。 更には2月中旬頃より新型コロナウイルスの感染拡大の影響が出始め、梅まつりを開催していた日本庭園南楽園では、インバウンド及び国内の団体旅行者の予約が年度末にかけ多くキャンセルされた。また、運動施設においても同様にスポーツ合宿やスポーツ大会のキャンセルが相次いだ。 新型コロナウイルスの感染拡大による社会経済状況の悪化に加え、当社においては宇和海展望タワーの休止も大きく影響し、県有施設の年間利用者は339,398人(前年369,109人)前年比92.0%(-29,711人)と減員するとともに利用料金についても41,771千円(前年47,211千円)前年比88.5%(-5,440千円)と大きく減収となった。</p> <p>【サービスの質の向上に向けた取組みに関する確認・検証】 利用促進については、日本庭園南楽園を中心とした公園を活用した自主事業を展開しているが、利用者から好評を得ている梅見茶屋や座敷雑の展示、ファミリー向けに移動動物園等を継続開催したほか、「おもちゃで見る!アニメ特撮ヒーローヒロイン大集合『若藤昌男コレクション』里帰り南楽園展」を新規開催するなど利用者にとって魅力ある取組を行い、ホームページのみならずSNS、テレビCM等のメディアを活用して利用者の集客に努めた。また、地域と連携した観光施設共通券の販売や各種協議会への参加などにより地域との一体感を深め交流人口の拡大を図っている。 このほか、施設の維持管理については日々、必要な点検を実施し、可能な修繕を行うとともに、県担当課との連携を図りながら利用促進と並行し安全対策に努めることができたと考えている。 なお、新型コロナウイルスの感染の拡大が懸念され、今後の自主イベントなど事業計画の中止や施設の制限及び様々な対策の必要性が生じることが想定されるが、利用者の安全第一を心がけるとともに、県担当課と連携しながら南レク公園の適正な管理運営に努めてまいりたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・宇和海展望タワーの休止や台風等による御荘プールの休園により、一定の集客が期待される施設が振るわず、また、2月中旬頃からの新型コロナウイルスの感染拡大によるツアーや大会のキャンセルが出始め、令和元年度は前年度に比べて利用者数が減少している。 ・施設の維持管理については、施設の老朽化が進む中、日々の点検や修繕を行っており、今後も利用者が安全に楽しめる公園の維持に努めていただきたい。 ・自主事業については、従来から好評を得ているイベントだけでなく、新たな取組みを展開する等、集客に向けた努力が感じられる。PRについては、ホームページやテレビCMだけでなく、SNSを活用し、広報活動にも努めている。 ・令和元年度は、新型コロナウイルスの影響もあり、予約キャンセルもあったが、インバウンドに関する事業にも力を入れているため、今後、結果が出てくれば、更なる利用者の獲得も期待できると考えている。 ・新型コロナウイルス対策については、指定管理者及び所管課で連携し、適切な管理運営を行っていきたい。



8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

令和元年度は、施設の休止や台風等の影響、新型コロナウイルスの感染拡大といった様々な要因により、利用者数・利用料金収入が前年度に比べて減少している。そのような状況の中でも、新規イベントの実施や積極的なPR活動を行っており、活動を継続することで今後の利用増につながることを期待している。
 南レク公園のある地域は人口減少が著しく、利用者母数を如何に増やしていくかが問題となっているように感じるため、単にイベントを行うだけでなく、それをどうPRしていくかも重要な課題であると考えている。また、施設の老朽化も進んできているため、安全に利用できる公園を維持していくことも重要な課題であり、指定管理者と所管課がより一層連携していくことが求められる。