

1 静岡県草薙総合運動場

● 評価の総括

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

昨年度から継続している新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、今年度も公園利用者数は目標数を下回っている（中間目標 549,050 人に対し、中間実績 397,170 人）。しかしながら、昨年度よりも利用者数が回復傾向にある（令和2年度中間実績 243,053 人に対し、令和3年度中間実績 397,170 人）ことは、指定管理者をはじめとする施設関係者の多大な尽力の成果である。新型コロナウイルス感染拡大前の水準と比較して、利用者数が減少している主たる要因は、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の発令によるイベントやスポーツ大会の中止であり、これらは関係者の努力が及ばない範疇と考慮するのが妥当である。このような社会状況下においても本施設では、当初の予定よりも多くの打ち合わせを実施し、十分な感染対策を施しながら、プロ野球公式戦や各年代のスポーツにおける東海地区大会・県大会等を多く開催し、県民のスポーツニーズに対応した。

競技性の高い大会だけではなく、本施設で開催されている多数の自主事業であるスポーツ教室、卓球・バドミントンの個人解放、ランニング・ジョギング教室などは、目標を大きく上回る利用者があり、周辺住民の健康保持増進へ高い貢献をしている。加えて、トレーニング場に動体視力トレーニングマシンを導入し、競技力向上を目的とした科学的トレーニングを実践したい利用者へ対応したり、漸増的に増加している高齢の利用者から求められているトイレの洋式化を継続して行う等、利用者のニーズが多様化・複雑化していく状況に即した対応が実践されている。

今年度の外部評価アンケートの評価では、例年同様に健康・スポーツに関する項目の満足度が高く、総合満足度が 4.45 であった。これらの対応が、昨年度の 4.30 から上昇がみられた一つの主たる要因であるだろう。

健康・スポーツ関連以外では、今年度も食やフォトコンテストなどが実施された。さらに、花壇の植え替えや清掃活動イベントなども行われ、利用者自身に「公園づくり」に参加してもらうことは、施設に対する親近感を向上させる効果がある。感染対策をしてもらいながら今後もこれらのイベントをさらに充実させていくことを期待したい。

● 改善事項

現地視察、外部評価アンケート等から抽出された本施設の次年度以降の改善事項として以下の5点が考えられる。

- ① 新型コロナウイルス感染拡大の予防に引き続き努めること。
- ② 2年以上連続して中止になっているイベントに関しては、開催方法や広報活動等を再考すること。
- ③ 渋滞を含め、駐車場利用の利便性を高めるよう努めること。
- ④ 利用者からの施設の老朽化に関する不満が多くみられるため、できる限り清潔感を保てるようにすること。

- ⑤ 近年の気候変動（猛暑、突発的豪雨等）に対する安全対策を行うこと。

● 機能別の評価

A 多様なスポーツニーズに対応する施設としての役割強化

〔9段階評価〕 A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

昨年度は、新型コロナウイルスの拡大により、静岡県のみならず全国規模で多くのスポーツイベントが感染拡大予防を目的として中止され、本施設においても、プロ野球、日本平桜マラソン、サッカー、野球、テニスなど各種目の全国大会等、多くのスポーツイベントが中止となってしまった。そのような昨年度の状況から得た知見をもとに、今年度は、様々な対策を準備し、いわゆるコロナ禍以前に行っていたスポーツイベントを再び開催したことは、大いに評価したい。特に、感染状況が刻々と変化する状況で、入念な感染対策を施し、予定通りにプロ野球の試合を開催できたことは、指定管理者をはじめとする関係者の尽力の賜であろう。様々な種目のスポーツ大会や自主事業等、県民自らが「する」スポーツのための機会の提供は、実施回数・参加者ともに当初の目標を達成している。様々なイベントや教室に関する打ち合わせが、当初の目標を大きく上回る回数で行われ、感染症対策の徹底を目指した努力が推察される。例年開催されていた日本平桜マラソンが廃止になるなど、依然としてコロナウイルスの影響を考慮した対応が求められる中ではあるが、次年度以降も入念な対策を継続しながら県民のニーズに対応していくことを期待したい。

B 地域や利用者の方々が交流できる場の提供

〔9段階評価〕 A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながらも様々なイベントを開催し、多くの県民が互いに交流する機会を多く創出したと考えられる。卓球・バドミントンの個人解放、ランニング・ジョギング教室においては中間目標を大きく上回る利用者数があり、地域住民のニーズが高く、スポーツを通じた相互交流が促進されている。スポーツや運動のみではなく、食やフォトコンテストなどいわゆる文化系のイベントも多く企画され、全ての人に親しみやすい公園への取り組みがなされている。花壇の植え替えやプランターの増設など、利用者自身が実際に「公園づくり」に携わることは、親近感を高めることにもつながり、周辺住民の利用を促進させる効果も期待できる。一方で、緊急事態宣言やまん延等防止措置のため、やむを得ず2年連続で中止されたお祭りや開催できなかった教室もあった。次年度以降のこれらのイベントに関しては、広報活動を充実させ、住民へ広く再周知し、従来の利用者呼び戻せるような対策を実施してもらいたい。

C 地域との連携・協働

〔9段階評価〕 A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

SNS を有効活用し、ボランティアの募集やそれに伴う活動が、当初の目標通り実施された。

今年度の事例を次年度以降も活用し、いっそう充実した活動が展開されることを期待したい。一方で、SNS が有効な情報ツールではあるが、高齢者層におけるボランティアに興味・関心をもつ住民への情報周知にも配慮が必要であろう。昨年度同様にバスケット、バレーボール教室のアシスタントコーチ等周辺地域の大学と連携し、大学生に実践的な学びの場を目標を大きく上回る回数で提供しており、これらの人的資源の効果的な活用の継続性が期待される。住宅街の中にある本施設特有の問題であるイベント開催時の駐車場確保や周辺道路の渋滞への対策も改善への努力の継続をお願いしたい。

D 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供

[9 段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

フリーパスの利用者に関しては、前年度比 152% 増となっており、数多くのプログラムを活用している利用者の満足度が高く、多くの増加につながっていると推察される。高齢者の利用が今後も漸増的に増加することが予測される中で、トイレの洋式化が進められていることも快適な公園の利用を促進させていくであろう。近年では、テクノロジーを活用した科学的トレーニングを実践したい利用者も多く、トレーニング場に動体視力トレーニングマシン等が導入されたことは、このようなニーズに対応したケースであり、予算を調整しながら時代の潮流に即した施設づくりに今後も取り組んでもらいたい。

E 公園の魅力の広報

[9 段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

SNS のフォロワー数に関しては、中間目標が 450 に設定されているが、今年度は、中間実績の時点で 510 にまで増加している。また、フリーペーパーやプロ野球などイベント開催時の広報誌の配布などは、日常的に SNS を頻繁に活用しない高齢者層への対応として効果的であると推察される。SNS に関しては、利用者が求めているイベント情報をわかりやすい形で示すなど様々な工夫がなされている。花木や施設の様子を画像などで配信していくことは公園が内包している魅力を明快に発信できるため、今後も有効活用されることを期待する。

F 収益向上への取組

[9 段階評価] A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

コロナウイルス感染症の拡大が続く中で、多くの教室事業をおおむね例年通り展開し、このような自主事業の充実が安定した会員数と同時に安定した収入を確保していることは高く評価されるべきである。硬式野球場や陸上競技場、屋内水泳場に加え、外灯照明の LED 化がなされているが、これは今後、本施設の大きな収益にもつながる国際大会や国内トップレベルのスポーツイベントの誘致にあたり、必要な条件となることも予測されるため、収益向上の視座からも有益な投資と言える。

G 安全安心で快適な施設の提供

[9 段階評価]

A⁺

A

A⁻

B⁺

B

B⁻

C⁺

C

C⁻

昨年度から継続する新型コロナウイルス感染拡大の社会状況の中、多くの自主事業をはじめとする通常の活動において、本施設でのクラスターが発生しなかったことは、大いに評価できる。落下の可能性があった硬式野球場の看板の撤去、舗装陥没などの損傷箇所が目立った屋内水泳場の大規模な修繕が実施され、老朽化が見受けられる設備においても様々な安全対策がとられ、事故件数が0であったことは日常的な管理、運営の配慮の賜であろう。利用者アンケートで見受けられた意見として、「屋根付きのベンチ設置」など、夏場の強烈な日差しや突然の雷雨を回避できる場所が少ないことが述べられていた。施設が建設された当初には予測できなかった猛暑や突発的な豪雨が、近年は頻発している。今後は、地盤への影響を含め、急激な気候変動への安全対策が必要であると考えられる。

2 遠州灘海浜公園

● 評価の総括

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

今年度は、昨年度に続き断続的な新型コロナ禍にありながら、大会・行事の開催や一般利用者は戻りつつあるなど、明るさを取り戻しつつある。公園利用者数は中間目標 60,000 人に対して中間実績は 22,825 人であった。ただ、中間目標は新型コロナ禍以前の目標値のままであり、達成度合いは割り引いて考える必要があるだろう。

運営側の安全・安心・快適な利用に向けての公園・施設の維持管理や新型コロナウイルス感染防止策が功を奏し、多くの項目で目標を達成しており、指定管理者の日常運営努力が一定の成果を上げていると考えられる。利用者アンケートの総合満足度は 4.55 と過去 3 年度を上回っている。課題であったトイレ管理、情報発信等については、着実に改善に取り組まれている。

また、利用者アンケートの目的別満足度では、備品や遊具の使いやすさや安心度の評価が 4.2 と他項目に比して高く、意見・要望でも遊具・サイクルに関する声が多いことから、大型遊具やサイクル広場の人気・関心の高さがうかがえる。

ただ、トイレ清掃はじめ利用者サービス面への利用者アンケート評価は昨年度に続きやや低めであるのが気に掛かる。施設の老朽化等の構造要因に帰する部分は設置者と管理者の協議の中で改善の方途が見出されることを期待したい。サービス面については、引き続き指定管理者の改善努力を望みたい。

現在、水辺エリアの新しい観察路整備、芝刈りロボットの導入、ナイトパーク等新たなプログラムの試行などに取り組まれている。一方ウィズ・コロナの公園利用・運営の方向性も見え始めており、次年度には、新型コロナ情勢も注視しつつ、より多面的な公園利用・運営に向けたアクションも期待したいところである。

● 改善事項

個別的には、トイレの清掃・改善、SNS 等の情報発信、子ども遊具（サイクル等）改修などが課題であり、引き続き改善・対応の努力が必要と考えられる。ただ老朽化等に伴う諸対策に関しては、指定管理者の努力を超える課題も散見されるところであり、公園設置者である県とも協議・連携しつつ改善への取り組みも必要であろう。

また、昨年度・今年度の新型コロナ禍での公園施設運営経験から、ウィズ・コロナないしコロナ後の公園の新たな利用・運営も見え始めた部分もあり、それらも踏まえて新たな遠州灘海浜公園としての利用・運営のあり方の検討・試行も視野に入れてほしい。隣接した公園をはじめとした地域連携の新たな可能性についても視野に入れた検討を期待したい。

● 機能別の評価

A スポーツに親しむ場の提供

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

大会・教室への参加人数に関しては目標をやや下回っているものの、誘致・開催回数はおおむね目標が達成されており、新型コロナウイルス感染防止に取り組む中での実績であり、指定管理者の努力と工夫を評価したい。実績から、概して回数の割に人数がふるわないように見えなくもないが、三密対策の観点から参加人数制限をせざるを得ない面もあったと考えられ、あるいは目標設定について今後見直していく必要性も考えられる。新型コロナ情勢の今後の推移とあわせ、大会・教室の予約・実施状況、人数規模については注視したい。なお、スポーツ教室では、ノルディックウォークが中心のようであるが、参加人数実績はやや低調の感も拭えず、多様なプログラムの試行・検討も期待したい。

B 自然に学ぶ場の提供

[9段階評価] **A⁺** A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

野鳥観察会、こども自然楽校等の回数・人数とも目標を大きく上回っており、子ども達の野外学習ニーズに対応した十分な成果を上げていると評価できる。新型コロナ禍にあって、あるいは新型コロナ禍を経て、昨年度に多くが中止になった反動もあるかもしれないが、子ども達が自然を学ぶ活動へのニーズ・期待の高まりが見て取れる。昨年度にもそのような傾向はうかがえ、既にナイトパーク等新たなプログラムも取り入れられているが、利用者のニーズを捉えつつ、関連プログラムの企画・運営の積極化を期待したい。

C 地域利用の場の提供

[9段階評価] A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

緑地空間の提供、スポーツ以外の地域イベントとも、回数・人数の実績は目標を上回っており、加えて、必ずしも数値化されないが、運営側実感として平日・週末の子ども連れ利用・滞在等は戻りつつあるようであり、新型コロナウイルス感染防止に取り組みながらの指定管理者の地域対応・運営努力は評価したい。中間実績より総じて地域利用の少人数化の傾向がうかがえ（特に三密対策が必要なフリーマーケット等）、ウィズ・コロナの地域利用の一つの方向が定着しつつあるようにも考えられる。ただ従前との比較では、回数増の余地があるようにも思え、利用動向の分析等も踏まえ、さらなる利用促進への検討を期待したい。

D 地域との連携・協働

[9段階評価] A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

清掃ボランティアの参加、周辺施設等との連携に関しては、新型コロナ禍2年目を迎えて底を打った感があり、目標を上回る成果を上げている。指定管理者の運営努力を評価できる。ただ、新型コロナ禍以前との比較では、団体・企業・自治体等との連携・協働が戻っているとは言えず、既にHP活用等も含めボランティアの受け入れ体制の準備をしてくれているが、ウィ

ズ・コロナの地域連携・協働の形を模索しつつ、団体・企業・自治体等への積極的な働きかけの検討を期待したい。

E 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

中間実績では、利用者ニーズの把握（アンケート）、利用者の利便性向上（売店、自販機の売上）、福祉サポート（車いす）とも、目標数値を達しており、数値的には適切な管理・運営がなされていると考えられる。自販機の売上等は、公園への利用が戻りつつあることの証でもあり、喜ばしいところである。ただ、アンケート結果に目をやると、利用は満足度は単純に数値化できるものではないとは考えるが、多目的広場、観察広場を除き利用者満足度がやや低めであり、トイレ清掃や職員サービスに関して利用者目線からのサービス検討、サービス向上には引き続き取り組まれることを望みたい。

F 公園の魅力の広報

[9段階評価] **A⁺** A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

中間実績では、イベントカレンダーの配布、新聞・テレビでの情報提供、SNSでの情報発信とも、目標を上回っており、特に後二者は実績が目標を大きく上回っている。利用面からも、予約の早期化やキャンセル状況確認等HP利用が進んでいるようであり、運営側の広報・情報発信への努力が成果を上げていると考えられる。ただ、利用者アンケートでは、HP、CM等公園からの情報発信に関する満足度については他公園に比してやや低めであり、もう一段の広報への努力・工夫が求められるところである。

G 収益向上への取組

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

中間実績では、イベント誘致、経費節減、自主事業による利益還元ともおおむね目標を達している。新型コロナ情勢の改善に伴う利用増・需要増によるところが多いと思われる。今後は、イベント収入の改善等、収益向上の仕組み化を期待したいところである。利用者アンケートからは公園内での飲食・物販機能向上への声も散見されるところであるが、それら利用機会の導入は、公園の収益向上にもつながる可能性があり、今後の検討・工夫には期待したい。

H 安全・安心で快適な施設の提供

[9段階評価] A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

中間実績を見ると、全ての項目で昨年度に引き続き目標通り、ないし目標を上回る成果が達

成されており、十分に満足できる管理状況にあると評価できる。特に今年度は、園路の改修、案内看板等の整備といった利用者の快適・利便の向上につながる項目で目標以上の対応がなされているところは大いに評価できる。また、利用者アンケートからも、屋内外の清掃に関しては満足度も高く、日常的点検・清掃の成果が現れていると考えられる。ただ、トイレ清掃に関しては運営側の取り組みに反して、利用は満足度はやや低めであり、施設老朽化によるやむを得ない要因もうかがえるが、引き続き何らかの対応・検討に努めてほしい。また、子ども遊戯施設（サイクル関係等）に関しては、改善を求める声も散見され、改善検討・工夫も必要となろう。

3 愛鷹広域公園

● 評価の総括

[9段階評価] A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

今年度より新たな指定管理者となり、得意分野であるスポーツ面での新たな取り組みが期待されている。しかし、そのような活動も計画後に感染拡大による延期や中止が相次ぎ、また例年実施されている各種イベント、競技大会などの自粛や無観客化などによって、公園利用者数の中間実績は目標を大幅に下回る結果となり、新たな活動展開も現状模索中であるといえる。今後もコロナ後を見据えた新たな活動計画と実施に期待したい。

アンケート結果による利用者満足度は昨年度の4.52から4.39（目標値は4.4）となっている。コロナ禍での状況であるし、数字で一喜一憂すべきでないと考えるが、秋のアンケートではベンチなどの古い備品の修繕や芝生の整備などを求める声もある。指定管理者の自助努力による小規模修繕は目標値を上回る回数を実施しており評価するが、施設全体の老朽化や水害時の浸水など修繕箇所が多くてなかなか追いつかないという課題もあるということだ。大規模なものは県と長期的な計画を検討すると同時に、小規模な修繕、長寿化に引き続き取り組んでほしい。また指定管理者の得意分野を活かした芝生整備などもターフ、ピッチ状態の調査では高い評価を得ているので、施設の使用頻度や利用のスケジューリングなどをさらに改善し、さらに良い状態で供することが必要であるだろう。

加えて、アンケートでは、自然環境豊かな公園を評価する声も多く、桜の時期に訪れた際には、非常に多くの人々が屋外での散策を楽しむ様子が見られた。運動施設とバランスよく整備されて一体感があり、施設全般の良好な管理・運営に鋭意努力を重ねている結果と高く評価する。

昨年度の外部評価の中でも指摘されていた、タイムリーな情報発信の改善については、ホームページのスタッフブログで、公園内の自然やイベントの実施状況に関して目標値を大きく上回る回数で更新されている。さらに多様な媒体を使って、地域を巻き込んだアクティブで双方向的な取り組みにも期待したい。

● 改善事項

・ 施設の小規模修繕の継続と利用者意識の把握について

総括にも挙げたように、秋のアンケートではベンチなどの古い備品の修繕や芝生の整備などを要望する回答があった。指定管理者の自助努力による小規模修繕は目標値を上回る回数を実施しており評価するが、施設や器具の長寿化に引き続き取り組んでほしい。また利用者からの

聞き取りなどを通じて、芝生の状態に関する感想を把握し、使用頻度や利用のスケジュールリングなどをさらに改善することによって、利用者の満足度につなげることを期待したい。上記の取り組みを続けることによって、指定管理者のスポーツ面の強みを活かして、合宿の誘致やプロによる指導やプロを見るイベントなどのスポーツの場としての確立と発信を継続してほしい。

・ 県東部広域圏 主体的に参加してくれるボランティア支援と地域連携

コロナ禍でなかなかボランティア活動が積極的にできない状況だと考えるが、ボランティアは地域との関係性を深めると同時に、園路や花壇などの維持管理や、さらには広報活動などに大きな力となってくれる貴重な存在である。また家族ぐるみで参加してもらうことによって、将来的な公園へのファンを増やす重要な手立てにもなるだろう。その意味でも今年度計画されていたボランティア・コーディネーターの設置は主体的な組織づくりの核となるので、是非前向きに進めてほしい。その上で、キッズクラブなどへの情報提供も含めて、多様なボランティアの機会を検討して運営することを期待したい。

● 機能別の評価

A 県東部地域のスポーツ振興のための大会・イベントの実施

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

コロナ禍の中でも、高校野球（春、夏）、東部陸上選手権、沼津市陸上選手権、天皇杯、高校総体、U15中学生県大会、静岡学生選手権、静岡高専、社会人クラブ選手権、サッカー東部女子大会など、幅広い年齢層を対象とした、数多くの競技大会を実施し、目標回数を大きく上回っており、高く評価する。

また感染拡大を受けて、キッズ体操教室など実施できないイベントもあったが、ヨガ、ピラティス、ランニング、ノルディック、ストレッチ、栄養講習会など、大人向けの運動プログラムを積極的に実施しており、地域の生涯スポーツ振興にも寄与している。加えてアスリートのケアサービスや障がい者向けの運動支援プログラムも実施して、幅広い対象者に向けたサービスを提供しており、これらの多様な取り組みを更に継続してほしい。

B 自然と親しむ場の提供

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

スポーツ施設や関連イベントの開催の場と同時に、桜並木やせせらぎの小径をはじめとして、1年を通じて花とみどり豊かな公園として充実化しており、散策に訪れる人々に自然と親しむ場所を提供している。アンケート結果からも四季折々の花木が地域の子どもや家族連れに魅力

的な体験を提供している様子うかがえ、視察の際にもせせらぎの小径で野鳥を観察する人々を見かけており、指定管理者のサービス提供の賜と評価したい。せせらぎの小径は大雨後の維持管理も大変な作業となっているとのことだが、しっかりと実施されている。

また体組成や足型などの測定会やノルディックウォーキング教室など緊急事態宣言で実施できなかったイベントもあったが、せせらぎの小径でのホテル観賞会やひとり一鉢運動など、3密を避けて自然の中で行う活動は実施されている。

加えて、沼津特別支援学校による花壇の整備は一部出前講座を活用しながら実施され、自然と親しむ場づくりと同時に地域との協働の機会ともなっており評価したい。

C 地域との連携・協働

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ **B** B⁻ C⁺ C C⁻

指定管理者は新規となったが、前指定管理者からの継続勤務者が7割となっており、地域との連携は基本的に継続されている。沼津市、沼津市特別支援学校、沼津信用金庫、J3のアスルクラロ沼津との協働事業は実施しており、サッカーU15日本代表の合宿誘致にも成功している。今後も地域団体や他の組織との連携を深めると同時に、協働する対象をより広域に広げて、スポーツと自然を親しむ場としての魅力を広く発信してほしい。

ボランティアの活動はコロナ禍により花壇の手入れや園路の清掃など制限傾向にあり、新たなボランティア募集のホームページ掲載やボランティアのコーディネーターの設置も未実施となっている。ボランティアの組織化や運営は指定管理者にとって意外と手数がかかるのも確かであり、このような現状ではなかなか困難であると理解するが、今後に向けて、コーディネーターを早急に設置して、これからの活動の方向性を構築する良い機会としてほしい。主体的に活動するボランティアを育成することによって、花壇や園路の整備に加えてSNSを通じた広報活動などにも参加してもらい、地域とのコミュニケーションや発信がさらに円滑でアクティブなものになることを期待したい。

D 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供

[9段階評価] A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

有料公園利用者数は緊急事態宣言による活動自粛の影響で、目標値を大きく下回っているが、その間、多目的競技場、テニスコートの地元チーム練習への無料開放（通年）を目標日数より多く実施している。無料の利用者数も目標値を上回っており、コロナ禍で屋外でのスポーツの機会を求める利用者に対して充実したサービスが提供されている。

またグラウンド調査は天候不順によって延期されたが、フィールド、ターフをJリーグマッチに対応するピッチ点数はより上昇して、目標値を上回る結果となっていることは評価したい。

加えて、指定管理者による小規模な修繕作業（トイレ、ベンチ、階段、煙感知器、シャッター、電光掲示板PC、照明器具など）や景観の維持管理（せせらぎの小径、花壇、植栽など）

は目標を大きく上回って実施され、自助努力によってより細やかな利用者サービスをめざしていることは高く評価したい。一方で総括にも挙げたが、アンケートでは芝生整備への要望があったので、使用頻度や利用スケジュールなどをさらに調整していく必要があるといえるだろう。

またミズノというブランドを活かした、ポケモンXミズノ忍者学校の開催、ミズノあしたかキッズクラブの開講など、新たな取り組みも始まっており、今後の展開に期待したい。一方で、オリンピックを招へいするビクトリークリニックやアスリートのケアサービスは感染拡大のため中止や延期を余儀なくされており、今後の開催に期待したい。

E 公園の魅力の広報

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

広報に関してはホームページやパンフレットの改善がみられ評価する。ホームページは刷新され、シンプルで見やすくなった。またスタッフブログで、公園内の自然（季節折々の花、昆虫、眺望などの変化）やイベントの実施状況に関して頻繁に更新されており、タイムリーな情報発信が行われている。ブログ更新回数の目標値も大きく上回っている。

一方で、愛鷹広域公園の公式LINEやfacebookも立ち上がっているがまだあまり拡がっておらず、より多くの人々に見て参加してもらえるコンテンツを工夫する必要がある。例えば、コロナ禍の現状に見合った、オンラインでの動画配信（公園のライブカメラ、オンライン教室）なども検討して、よりアクティブで広域への情報発信につながるよう期待する。

また職員による情報発信には限度があるので、ボランティアにも参加してもらい、SNSなどを通じた双方向的な情報提供によって、地域を巻き込んだ継続的な取り組みに成長するように期待したい。

加えてパンフレットも一新され、以前はスポーツ施設と自然公園部分をわけた2冊となっていたが、合冊としてコンパクトで見やすくなった。

F 収益向上への取組

[9段階評価] A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

感染拡大によるイベントの自粛、無観客化、時短営業などにより、利用者が大幅減となり、従って利用料や指定管理者による自主事業の収入実績も計画比でかなりの減少となっている、トップアスリートによる運動指導（ビクトリークリニック）も延期となったが、サッカーU15日本代表の合宿を誘致できたのは評価できる。また自動販売機の増設などを通じて、収益アップなどにも取り組んでいる。自主事業の収益は目標を下回っているが、その中でも小規模な修繕作業や照明器具の設置など、細やかな対応を行っており、評価したい。

今後もポストコロナを見据えて、指定管理者のスポーツ関連事業に関する強みを活かしたプロの指導を受けられる機会やプロの試合を見るスポーツイベントなどを充実させ、広域的に発信することで収益向上にもつなげてもらいたい。

G 安全・安心で快適な施設の提供

〔9段階評価〕

A⁺

A

A⁻

B⁺

B

B⁻

C⁺

C

C⁻

日常的な施設や器具の点検と維持管理などが適正に実施されており、評価したい。野球場利用後のグラウンド整備と転圧作業、及びマウンドやバッターボックスのリセット作業、多目的競技場サッカー特有の損傷箇所の補修及び張替え作業など、指定管理者の得意分野を活かした施設や器具の維持管理については、目標を大きく上回り実施されている。

安全教育や研修、防災訓練、ユニバーサルデザイン箇所の点検と改修なども計画より多く実施され、安心安全、公平に公園利用ができるように努めており、今後も継続的に行われるように期待する。

4 静岡県富士山こどもの国

● 評価の総括

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

今年度は、昨年度に続き新型コロナ禍の影響下にあるが、感染防止策を講じつつ、地元・近隣団体の協力も得て、自然を活かした遊びや生命・自然を学ぶ場、宿泊滞在サービスの実施・利用は堅調であり、また利用者アンケートから入園者の満足度は総じて高めであり、指定管理者・協力団体の運営努力は相応の成果をあげているものと考えられる。

入園者数は、中間目標（計画値）146,800人に対して、第一四半期はおおむね計画通り入園者数は推移したが、中間実績では84,079人と計画値に隔たりが見られた。特に8月以降の新型コロナ感染拡大、9月～10月の臨時休園の影響は避けられず、やむを得ないものと考えられる。

そうしたなか、マウンテンバイクコース（以下、MTBコース）の新設や新型こども列車の導入、園内パンフレットの刷新、園内案内サインの増設など、魅力増や利用しやすさへの新規投資もされており、入園者増、利用者満足向上に資することを期待したいところである。

また、「自然のこども」コンセプト案のもと（これ自体の具体的解題・検討は課題である）、親子連れ、子ども達に加え高齢者層の利用促進を狙うなか、現状では高齢者向けのプログラム等は少なめである。また、新型コロナ禍を契機にマイクロツーリズム（近場観光）が趨勢となるなか、県内利用増、リピーター確保も課題とされており、今後の事業戦略の検討、見直しは喫緊の課題と考えられ、注視したい。

名称、ロケーション、眺望から富士山イメージの積極的かつ多様な活用や、高齢者増を狙うための交通条件の改善は息長い課題であり、地域との連携も視野に入れながら、指定管理者において継続検討は望みたい。

● 改善事項

本園では、新型コロナ禍を契機として、新たな事業コンセプト案「自然のこども」（繰り返しになるが、これ自体の具体的解題・検討は課題である）に基づく事業戦略の検討・構築が、まずは基本的な課題と考えられる。

そこでの新たな戦略展開の具体化に重なるものと考えられるが、次のような改善事項への取り組み（検討・具体化）を期待したいところである。

- ・ 高齢者層にも対応した学びや遊びのプログラム、空間等の拡充
- ・ MTBコースや園内案内サインの自然調和型の環境デザインの推進
- ・ 高齢者や親子連れにも利用しやすいマイカーとは別の交通アクセス手段の導入

● 機能別の評価

A 自然を活かした多様な遊び、夢や冒険心を育む遊び場の提供

〔9段階評価〕

A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

昨年度は新型コロナ禍の影響で実施できなかったニジマスイベント、くもの巣ネットを再開したほか、子育てサロン、パークゴルフ大会、ディスクゴルフ講習会、ゴールドenウィークのチアダンス演舞等に加え、5～8月の自然観察会やアニマルトレッキング、7月の七夕イベント、オリンピックイベント、夏場の昆虫観察会、科学実験教室、冬季の雪遊びなど、自然を活かした多様な遊び、季節の遊びが着実に実施された。地元・近隣団体の協力も得て、プレイリーダー、インストラクターの指導のもと、新型コロナウイルス感染防止策を行い、今年度は多くの親子、子ども達の参加が得られたことは評価したい。利用者アンケートの関連項目の満足度も4.4～4.7と高めであり、おおむね目標も達成されていると考えられる。ただ、次項も含めてだが、高齢者向けの遊び（学び）の機会・プログラムが少ないようであり、それらへの戦略・工夫は今後の課題と考えられる。

B 生命の尊さや自然の豊かさを学ぶ場の提供

〔9段階評価〕

A⁺ A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

自然観察会、里山教室、こどもエコクラブ交流会などのプログラムや関連の写真展等の環境学習や、動物広場での飼育動物とのふれあい体験や体験乗馬、引馬体験などの動物とのふれあいが幅広く実施されており、利用者アンケートでも「植物や生き物、自然の様子が気軽に見られる」の満足度は4.5と高めであるなど、趣旨に即した活動が実施されていると評価できる。新型コロナ禍にあって、山野草観察会、里山教室、引馬体験の参加者数は目標を上回っているが、花木の説明表示等も含め引き続き園内各所での学び分野の充実には取り組まれない。

C 地域や利用者の方々が交流できる場の提供

〔9段階評価〕

A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

マンスリーディスクゴルフ講習会、若葉ウォーキング、自然観察会、「かおりの丘」「花の谷」における植栽・展示など、地元・近隣団体の協力を得た健康増進や余暇活動の提供が、多くの親子連れ、高齢者の参加を得て予定通り実施されており、おおむね目標通りの成果が得られたものと考えられる。「かおりの丘」での高齢者も参加する多彩なバラの管理・展示は、地元富士市の花がバラであることもあり、地域の絆・特色として活動であり拡充も課題の一つと考えられる。

D 地域との連携・協働

〔9段階評価〕

A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

地元・近隣団体によりマンスリーディスクゴルフ講習会、親子サッカー教室、科学実験教室や、富士ばら会によるバラの剪定活動、地元特別支援学校生徒による植栽活動など、地域人材・ボランティア参加による様々なイベント・プログラム、維持管理活動が実施された。幼稚園、

小中学校等に対しては下見、打合せを経た観察・体験活動にも丁寧かつ積極的に取り組まれている。中間実績では、ボランティア・地域人材の参加、学校団体の誘致は目標を上回っており、この面での指定管理者の取り組みは大いに評価したい。

ただ、新型コロナ禍の制約もあったと思われるが、ボランティア団体等主催の活動や保育士による託児サービスは低調であった。ボランティア団体等への活動機会提供やそれに伴う公園としての魅力増、幼児連れ家族の参加しやすさを視野に、新型コロナ情勢も見ながらになるが、積極的な取り組みを期待したい。

E 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供

〔9段階評価〕 A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

静岡県民の日などの入場無料日の設定、学校団体等への入場料減免などに加えて、状況に応じての早めの開園、終了時間の延長など実施するほか、園内パンフレットの改定、園内案内サインの増設、新型こども列車の導入など、利用促進、利用しやすさのため柔軟な対応がなされている。また、7月にはサイクリング需要の高まりのなか、MTBコースが新設されており、安全確保に配慮しつつ、多くの人が楽しめる運営の検討を期待したい。MTBコースのデザインについては、自然環境との調和は課題である。

利用者・協力者の声を聞く活動に関しては、利用者アンケート実施は中間目標2回に対して実施は1回であったが、協力団体ヒアリング（打合せ）は中間目標5回に対し実績は63回を数え、目標を大きく上回っている。後者は8月以降の感染拡大含む断続的な新型コロナ禍にあった必要性からと思われるが、協力団体と密な協議のもと積極的な感染防止対策に取り組まれた証であり、適切な対応と評価したい。前者については、回数はコロナ情勢でやむを得ないが、アンケート結果から案内看板を増設するなどスピーディーな対応は評価したい。

F 公園の魅力の広報

〔9段階評価〕 A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

テレビ・新聞等、HP・SNS、リーフレット・チラシの各種メディアが活用されており、中間実績ではリーフレットを除き中間目標に達していないが、SNSでの園内状況リアルタイム配信に取り組みなど含め、新型コロナ禍にあつて（9月～10月には休園期間がある）、実状に即した対応とも考えられる。ただ利用者アンケートでは、「HPやマスコミなどを活用しての情報発信」については他項目より満足度がやや低めであり、引き続きSNS活用の広報・情報発信には工夫を望みたい。また、現状では他公園に比してリピーター比率は低めであり、来園者への継続的情報発信は課題と思われる。

G 収益向上への取組

〔9段階評価〕 A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

緊急事態宣言に伴い9月には休園期間があつたにもかかわらず、パオ、オートキャンプ、バーベキューは、中間目標を上回っており、ロッジや休止中のグランピングも含めて、宿泊滞在

は本園の大きな魅力の一つであり、今後は温泉・飲食、園内諸活動含めトータル・サービス戦略に期待したいところである。

また、売店、レストランは、土日祝には売店前テントでの外売り、軽食のテイクアウトに柔軟に取り組むなど、新型コロナウイルス感染防止を兼ねた利用者サービスに努めたことは評価したい。レストランでは、地場食材を活用したメニュー提供も実施されているが、説明・広報の不足の感が強く、利用者への積極アピールの戦略・工夫を求めたい。

H 安全・安心で快適な施設の提供

[9 段階評価]

A⁺

A

A⁻

B⁺

B

B⁻

C⁺

C

C⁻

遊具関係の毎日点検、園内交通の安全運転、施設・設備の定期的保守点検は計画通り着実に実施されている。また、災害時マニュアルの改定や防災・避難訓練、ユニバーサルデザインの維持管理などもおおむね計画通り実施されている。加えて今年度は、新型コロナウイルス感染防止のため遊具関係、園内サービス施設の消毒・運用は徹底されている。利用者アンケートでも園内各所の清掃については高めの満足度が得られている。それらから、安全・安心で快適な施設の提供への対応に関しては、総じてしっかりなされているものと評価できる。

5 小笠山総合運動公園

● 評価の総括

〔9段階評価〕 A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

いまだ続く新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、特に不特定多数の来場がある「グルメスタジアム」「こどもみらいプロジェクト」「ほっとコンサート」などが実施出来ないという制約の中、公園利用者は中間目標 54 万 5500 人に対して、実績 18 万 4874 人、達成率約 34%と厳しい状況である。

一方で事前に参加者が確定できるイベントの取り組みは進み、それがラグビースクールなどの屋外利用に反映されている。

さらに新たな地域貢献としてアリーナを地元自治体の大規模ワクチン接種会場に活用するといった施策も行われ、こうしたある種の逆境下において、できる範囲の事を積極的に行う姿勢は高く評価できる。

その結果、1次評価（中間実績）は前年度 2.8 に対して今年度は 3.0 まで上昇している。残念ながら前年度の最終1次評価平均ポイントは 2.7 に留まってしまったが、今年度は前々年度並み（3.6）に近づくことを大いに期待したい。

● 改善事項

前年度の改善指摘事項では、新たな顧客作りとして地域密着の向上を挙げたが、西部地区の中学・高校の「校内体育祭」開催を行うなど積極的に取り組まれている。またトイレの利用満足度に関しても、専門の指導員による研修を実施したり、女性目線に立ち姿見の導入をするなどの工夫が見られ、新型コロナウイルス感染対策で多忙の中、高く評価できる。

広報活動に関してはマスメディアとの連携も図られているが、オウンドメディア戦略にやや物足りなさを感じる。ドローンを活用し新たな映像コンテンツ作成に取り組んでいるものの、YouTubeの再生回数が低い。今後はより見てもらえるコンテンツから実際のスタジアムを訪れるまでのシームレスな誘導を期待したい。

● 機能別の評価

A 県の頂点となる大会の開催（国際大会、全国大会、県大会等）

〔9段階評価〕 A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

今年度も、新型コロナウイルス感染症の流行が続いているが、前年度で様々なノウハウを得たことにより、多くの項目で中間実績が中間目標を上回っている。なかでも5月の「静岡国際陸上」が東京オリンピック陸上競技1万メートルの代表選出につながるなど、大きな役割を果たしている。

またサッカーに関しては前年度の全国高校サッカー選手権大会静岡県大会準決勝・決勝に加

えてサッカー天皇杯準々決勝も開催されるなど、県として大きなプレゼンスが示している。さらに J1 ではジュビロ磐田の昇格に伴い、清水エスパルスとの静岡ダービーの開催も計画されており、継続して振興に努めている。

ラグビーでも他地域の強豪高校の短期合宿誘致に成功するなど一定の成果を収めており、今後はラグビーリーグ・ワン設立による、静岡ブルーレヴズとの連携などラグビーによる振興がますます期待される。

B 地域利用・多目的利用の推進

{9 段階評価} A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

前年度好調であった屋内利用における「一般会議・談話室利活用」は中間目標件数 175 件に対して実績が 259 件と今年度も好調である。

さらに、新型コロナウイルス感染症の流行が続く中、前年度より屋外イベントにも力点が置かれており、今年度はラグビースクールでは中間目標回数 50 回・利用者数 500 人に対して実績が 55 回・1,088 人に上るなど大きな成果を納めている。さらに、県中東部の小学校が、「スタジアム見学ツアー」を修学旅行の代替にするといった施策も好評であり、2 年に渡るコロナ禍の中で屋外利用に新たな方向性が打ち出され、今後に大きな期待が持てる。

C 地域・企業との連携・協働

{9 段階評価} **A⁺** A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

今年度も「全国学生フォーミュラー大会」が中止を余儀なくされたが、全国の有志による「試走会」が実施されるといった工夫がなされ、「行政・教育機関・民間・施設等との連携」が継続されていることは一定の評価ができる。

ボランティア活動について、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い様々な活動が制約される中、「花壇整備・樹木管理等」では目標延べ人数 75 人に対して実績 138 人、「森林・園地補修整備等」では目標延べ人数 125 人に対して実績 256 人と大きく目標を上回っている。また「小学生向け自然環境学習会」がエコパスタジアムのある袋井市内全校で展開するなど地域性も高まっている。

今後は近年の SDGs へ関心が高まる中、教育やサステイナブルな環境は重要な分野であり、これらを踏まえた新たな施策が望まれる。

D 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供

{9 段階評価} A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

外部評価アンケートの実績（総合満足度）は、前年から 0.02 ポイント上がり 4.48 と非常に高い数値である。中でも、施設利用では「ふれあいの森」が前年から 0.3 ポイント上がり 4.8、「園地・園路」が 1.1 ポイント上がり 4.5 と高く、ボランティア活動の回復が寄与していると考えられることから、良い相乗効果をもたらしている。また「トレーニングルーム」が前年から 1.2 ポイント上がり 4.3 となっており、定期的な器具の入れ替えが功を奏している。

一方で「スタジアム」は前年から0.4ポイント下がり4.3、「多目的広場」は0.7ポイント下がり3.8である。個別意見の中で「多くの市民が参加できるイベント希望」や「サッカーをするには芝生がボコボコ」があり、ソフト・ハードの両面でさらなる改善が求められる。

E 公園の魅力の広報

〔9段階評価〕 A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

新型コロナウイルス感染症の流行に伴いマスメディアでの訴求は目標に達していないが、ホームページへのアクセス数が月平均13万（対目標比+30%）、SNSの活用回数が41回（対目標比+37%）と大きく伸ばしカバーされている。特にホームページではトップページに「ふれあいの森 散策ガイドマップ」が配置されたことで、実際の間い合わせも増えるなど効果が現れている。

一方でYouTubeの再生回数が低いことが気掛かりである（例えば「エコパ 冬晴れ | ECOPA 2021 winter」は127回（2/14現在））。「トヨタイムズ」に代表されるように、オウンドメディア戦略は今後ますます重要となるため、コンテンツの充実を検討してもらいたい。

F 収益向上への取組

〔9段階評価〕 **A⁺** A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

新型コロナウイルス感染対策で事務費が計画より約330万円増加しているものの、時間外労働の減少に伴う人件費の低下などによって、支出が全体として約1720万円も削減されるなどコスト意識が高まっている。

また収入面でも大きな柱である大型コンサート等のイベントがほぼ誘致出来なかったが、駐車場を矢崎部品の臨時駐車場として貸し出すなど新たな施策に取り組むなどした結果、全体として約940万円の増加となっている。結果として約2660万円の黒字化を果たしている。

こうした収益への意識は、例えば、大手商社伊藤忠商事では「か・け・ふ」（「稼ぐ」・「削る」・「防ぐ」）が重要とされている。本公園管理においても、一般的な商業サービスの拡充ではない方向性でそれが体現されており、高く評価できる。

G 安全・安心で快適な施設の提供

〔9段階評価〕 **A⁺** A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

安全面から、危険箇所にも木製の杭や柵を設け、崩落防止を行ったことは、新型コロナウイルス感染症の流行の中、屋外利用における散歩への関心の高まりに対応しており高く評価できる。さらに屋内では検温や消毒への対応が必要となる中、TVモニターによる検温設備の設置、各トイレでの除菌スプレーの設置といった施策が行われ、こうした状況下での新たな安心・安全な環境作りがなされている。

加えて地震をはじめとする自然災害の備えとして、県警や陸上自衛隊との連携もなされている。今後は中止となってしまった「総合防災訓練」を再開するなど、さらなる強化を期待したい。

6 吉田公園

● 評価の総括

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

2年目を迎えた新型コロナ禍の中で、多数の利用者がある大規模イベントが中止されるなどの影響は続き、公園利用者は、これまで年間20万人台を推移していたが、令和2年度は11万人台と大幅に減少。令和3年度は19万人という目標を立ててはいるが、コロナ禍が収まらない中では、その達成が難しくなってもやむなしと思われる。

しかし、こうした状況下にあって、コロナ対策に充分留意しながら、利用者増加のために、植栽イベントの一環として、新たに“たねダンゴ”づくりの開催や地域住民参加によるボランティア活動が積極的に行われ、草花や樹木、芝生など自然環境が適切に管理されてきている。職員の親切な対応も利用者の満足度を高める要因となっており、地域の人たちとともに、手作り感あふれる適切な公園運営がなされていると評価する。1次評価ポイントの中間評価は3.2（昨年度2.8）であり、外部評価アンケート満足度は、4.53（年間目標4.50）と昨年度4.38を上回ったことが指定管理者の努力の結果として表れているといえる。飲食喫茶サービスの改善は課題ではあるが、新たな指定期間を迎えて、引き続き利用者のニーズを捉え、積極的な情報発信を通じて、本公園の特性である“自然を楽しむ新しいスタイルの県民参加の公園運営”の実現に向けて、管理者の活動に期待を寄せるものである。

● 改善事項

前回改善事項として掲げた「喫茶サービスの充実」と「ボランティアの高齢化問題」については、それぞれ継続的な課題として提起したところであるが、ボランティアの高齢化対応については関係者の努力によって、少しではあるが改善がみられており、引き続いての積極的な活動を行っていただきたい。

利用者に対する飲食・喫茶サービスについては、これまでも利用者からの要望が強く、その評価が低いものであり、施設として改善策を講じてきているとはいうものの、今回は約半年間施設利用がなされていないことから推察するに、施設そのもののあり方、あるいは軽食の自販機設置やキッチンカーの導入なども検討していく必要がある。

● 機能別の評価

A 花や緑に親しむ機会の提供

[9段階評価] A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

本公園の最大の特徴である花や緑に親しむ機会の提供について、利用者が満足する施設の維持管理面については、利用者の多くから寄せられている「きれいに整備されていて気持ちが良い」という言葉に集約されている。施設の職員による細かな整備によって、草花や樹木の剪定

などが適正になされることにより、四季折々の自然を利用者に提供し、施設管理者の努力の跡がうかがえる。細部についていえば、桜の木の根元が空気の循環をよくするために芝生で覆うことなく砂がまかれるなど、専門家の指摘に対応した工夫の跡も見られる。

園内の各エリアの特色を活かした緑地空間の提供といった面で、より効率的な管理を目指して維持管理業務箇所あるいは数量表の作成を行い、また委託業者の見直しによる管理委託料の前年比 15%減につなげていることは、1 次評価でも評価されており、高く評価するものである。

利用者の増加につながるイベント・プログラムの実施について、コロナ感染対策の上でチューリップ植栽につながる新たな催し“たねダンゴづくり”を行い目標を上回る実績をあげている。

チューリップの植栽と花壇コンクールは、利用者が参加するイベントとして定着しているが、さらに、県民参加の公園運営としての新たなプログラムにもチャレンジしていただきたい。

B 地域住民の利用促進

[9 段階評価] A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

年間利用者数の中で、これまで大きなウェイトを占めてきた大規模地域イベントの誘致・開催にあっては、コロナ禍の中で昨年度は全面的に中止に至ったものの、令和 3 年度は県内のクラフトマンによるクラフト・フェアや一泊二日のキャンプイベントが行われており、また地域住民によるグランドゴルフについても予定通りに行われている。こうしたことを受けて小規模イベントでは、中間で年間目標の 8 件を達成しており、昨年度実績 7 件を上回るなど着実に実施されたことは評価するものである。密を避けて、広大な自然の中での憩いを求める利用者の要望に適した管理が行われているといえる。

C 地域との連携・協働

[9 段階評価] A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

地域との連携であるボランティアの育成・活動支援等においては中間実績で 400 人という数字をあげており、目標に向かって地域自治会などとの連携が良好に行われている。ボランティアの高齢化への対応については、管理者による積極的な働きかけにより新たに 30~40 代の方が参加したということであり、引き続き幅広い年代でのボランティア活動への参加について取り組んでいただきたい。

行政や教育機関との連携では、コロナ禍の中で安心安全を考慮した上で、地元幼稚園の遠足、あるいは特別支援学校の受け入れを着実に実行しており、中学校の職場体験が中止されたとはいふものの、教育の場の提供がほぼ予定通りに行われてきたことを評価する。

D 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供

[9 段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B **B⁻** C⁺ C C⁻

利用者へのサービス提供については、サービス向上として指定されている手段として、草刈り、植栽、剪定、清掃などの園内の施設や植物等の維持管理面と利用者の利便性向上を図るた

めの喫茶サービスの向上が上げられている。

施設や植物の案内板や看板の設置および維持管理については、ビオトープなどにおける野鳥写真入りの看板などを設置、あるいは塗装のし直しなど着実に実施している。ただ、利用者アンケートには、草花や樹木に対する丁寧な案内看板設置の要望もいくつかあり、さらなる対応を検討したいものである。最近ではスマホを利用した案内アプリなどもあり、これらの活用なども視野にいたした工夫が望まれる。

接客サービスについては、好意的な声が寄せられており、地域の人が運営する公園としての特色が現れているといえる。他方、喫煙に対する意見があり、公的施設の多くが禁煙措置を講じているところからもこの施設に適した禁煙対策も考慮したい。なお、トイレはいずれも洋式化が進められ快適になっている。(ただし、管理棟のトイレ案内の看板について男女共用のような表記があり利用者が迷うことがないか危惧するところではある)

飲食喫茶サービスについては、毎回改善事項として挙げられるところである。利用者の評価は他の施設に比べると満足度は低く、同サービスの充実を要望する声も多い。翻って、これまでもいくつかの委託事業者が喫茶サービスに携わってきたところであるが、長続きはしていないことから委託事業者にとっては運営メリットが少ない施設だと思われるので、抜本的なサービスのあり方を考えていく必要がある。コロナ禍の中での飲食の提供の可否、イベント時と平日との客層やニーズなどを分析し、自然公園に適したどのようなサービスが望ましいのか、などを改めて検討していくことが必要かと思われる。最近著しく普及している軽食等の自販機や移動販売車（キッチンカーなど含む）などの導入も視野に入れたい。

苦情については、これまではなかったが、今回は2件の報告がある。内容は草木の管理に関する情報の適切な発信と公園内の出店者の対応についてであり、それぞれ適切に対処されているが、利用者の声を汲み取り、引き続き未然の苦情防止に務めていただきたい。

E 公園の魅力の広報

〔9段階評価〕 A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

季節ごとの話題で、地元のテレビやラジオ、あるいは新聞紙上で紹介される機会は、中間目標を昨年の5件から10件にあげてはいるが、実績は8件であった。年間実績では昨年度の23件を上回ることができるか興味を持つところではある。一般の利用者にとっては、こうしたマスコミの力は大きく、引き続き働きかけていきたい。現在、公園自らFacebookなどのSNSによる情報発信も行っているが、情報過多の時代にあって、SNSの手段も多様化しており、様々な角度から話題性のある事象を取り上げて、多くの人の目に触れる機会を提供していただきたい。

F 収益向上への取組

〔9段階評価〕 A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

本公園における収益については、自主イベント開催や企業のイベント誘致による使用料収益の向上があげられている。自販機による売り上げがその主なものと思えるが、大規模イベントなどが中止の状況下にあっては、収支は黒字化してはいるものの増加はあまり期待できない。自販機は現在11台（園内3カ所に設置、飲料とアイスクリームの機械、飲料水のほかに、缶入りマスクと除菌液もあった）設置されており、それぞれ利用者の利便の用に供しているが、前述した喫茶サービスの充実の一助として、おにぎり、サンドイッチ、ハンバーガーなどの軽

食の自販機の導入などについてもその可否の検討をお願いするものである。

なお、収益向上については、自主事業の充実とともに売り上げの多くを占める自販機収入以外のものも引き続き検討していく必要があるだろう。

G 安全・安心で快適な施設の提供

[9 段階評価]

A⁺

A

A⁻

B⁺

B

B⁻

C⁺

C

C⁻

安心・安全を優先した施設の維持管理などについては、これまで事故もなく、利用者の声もいただいております、おおむね目標通りに実施されているといえる。利用者の内訳を見ると高齢者が多く、また幼児なども数多いことから、施設の安心・安全については細心の注意が必要とされる。障害者、高齢者が利用するレイズドベッドの床は、樹木の根による隆起などが見られたが、これらは適正に補修されている。また、施設内各所の危険因子のあるところには、例えば、命山の斜面とかビオトープの柵、水路の手すりなどについては案内看板の設置などを含めてそれなりの配慮がなされている。老朽化については、施設建設からかなりの年数が経過し、海岸に近く、潮風による塩害なども見られるなど条件は厳しく自然木の倒木等の危険も含めて、引き続き細心の注意が必要とされている。

これらを管理者は認識して、長寿命化のための維持管理のための補修は予定以上に実施されているところは評価するところであるが、利用者側の目線にたって、より安心安全に向けての不断の努力をお願いしたい。

7 浜名湖ガーデンパーク

● 評価の総括

[9段階評価] A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

昨年度に引き続きコロナ渦での様々な対応や、一時休園を余儀なくされた1年であったが、入場者数は目標に届かなかったものの、昨年度との比較においては改善している。アンケートによる利用者満足度は、昨年の4.34から4.46へと目標の4.5に限りなく近づき、プラス評価のコメントが多く寄せられていることから、対コロナ対策では昨年の経験を活かしながら、全体として堅実な運営が行われている。

周辺在住の来場者は感染対策への意識が高いことから、指定管理者は来場者数の達成よりも来場者が安心して利用できることを優先に考えざるを得ない状況である。

昨年度に改善事項として指摘した「ボランティア募集」については、告知範囲を広げたことにより新規加入者は昨年度の19名から令和3年10月時点で23名に増加、また、老朽化したベンチ他の修繕も積極的に対応し、利用者の要望についても改善に努めている。その他に、新しい利用機会や、感染対策を施した上で実施可能な新しいプログラムを開発していることも評価したい。

今年度は、秋のコスモス最盛期に視察する機会を得て、来場者が花に親しんでいる姿に接して改めて公園の魅力を感じ、その一方で花・草木といった自然を相手に維持管理することの毎年一様ではない難しさも認識した。

本公園は2004年に開催された「浜名湖花博」の後利用として長期にわたり約200名のボランティアに支えられ維持されている貴重な資産であり、まもなく20年になろうとしている。老朽化が年々進む国際庭園、その他施設・備品への対策は、引き続き喫緊の課題であり、指定管理者は県と連携して、この資産の価値を維持継続できるよう計画することを期待する。

● 改善事項

・ 情報発信の強化

今年度も動画やSNSを活用し、「#浜名湖ガーデンパーク」タグにより利用者の発信したコンテンツにより有機的に情報拡散できている反面、飲食（メニュー紹介）や、ボランティア活動紹介など、自らが投稿するコンテンツとして花以外の魅力を伝えるための更なる工夫を検討いただきたい。（デジタルメディア・印刷物ともに）

・ 飲食・物販の検討

要望の多い物販、飲食についても、利用者視点（発想）と、情報拡散による集客（インスタ映えを考慮）を意識したうえで、定期的な見直しをお願いしたい。

● 機能別の評価

A 憩いの場として、多彩な花・緑との出会いの場を提供

[9段階評価] A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

秋に休園期間があったものの、春の花の生育が早かったこと、7月の晴天率が高かったことで、春～夏の来場者が増加。その間、植物に関するイベント、ツアーを増やして対応したことから、メイン施設である「花の美術館」の入場者数はほぼ目標数に達した。天候に左右される難しさに臨機応変な対応ができていること、庭園づくり、植栽のメンテナンスも計画通り実施され、本公園の資産が維持され、有効利用されていることを高く評価する。

例年、来場者からの意見が多い樹木名・花名の板の設置は、数が多く、劣化、紛失もあり、指定管理者にとってはメンテナンスに手間がかかるものであるが、植物そのものと同等に価値がある（来場者の知的な欲求を満たす）ため、定期的なチェックと設置、更なる充実化をお願いしたい。

B 多様なレクリエーションの場の提供

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B B⁻ **C⁺** C C⁻

休園期間、感染対策の徹底により、地域イベントでの利用回数、学習プログラムの提供は目標を達成することはできなかったが、指定管理者は感染リスクを意識したプログラム（家族単位での参加プログラム、石鹸手作り教室）を開発・実施し、持ち込みイベントに対しても感染対策をチェックして承認・実施している。予定していた環境、健康プログラムも「花」以外の魅力あるプログラムになっており、公園の有効な利活用となっていることから、利用者の意見も反映させながら今後も継続し、地域の活動促進に貢献することを期待する。

C 地域との連携・協働

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

今年度は、地域連携の中でも教育機関による施設使用が増加した。まん延防止等重点措置、緊急事態宣言による休園期間があったにもかかわらず、ボランティア活動、地域の学校・企業・団体への告知、利用促進がよりよく実施され、ともに目標を達成し、地域との連携が活発に行われたことを高く評価したい。

指定管理者へのヒアリングによると、コロナにより新たな利用機会が生まれている側面もあり、利用希望者の要望に可能な限り対応して、引き続き、地域に貢献する公園として役割を果たすよう努めてもらいたい。

昨年までと同様に、ボランティアの固定化は引き続き課題であるが、今年度の新規入会者数は増加していることから、今後も募集告知を積極的に展開し、新規加入者の取り込みを期待したい。

D 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供

[9 段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

利用者アンケートの結果が昨年 4.34 から 4.46 と改善し、目標に限りなく近づいてきたことは、指定管理者の日々の努力によるものと評価したい。アンケートでの要望が多かった園内の告知（イベント、花見ごろ等）については非常に積極的に実施されており、利用者の利便性向上に寄与していると考え。広大な敷地のため、今後も園内案内情報の充実を期待する。

課題となっている飲食については、駐車場に設置されているコンテナ店舗の売上が園内飲食店で一番と利用数が増加していることから一定の成果はみられる。その一方で、アンケートでは引き続き飲食に関する要望は多い。園内のカフェで販売する「ローズアイスクリーム」といったガーデンパークらしいメニューの存在をもっと広めることや、女性リピーターが多いことから季節毎の売りになるデザート（ガーデンパークらしいこと、持ち帰り可能なアイテム）も検討頂きたい。

E 公園の魅力の広報

[9 段階評価] A⁺ **A** A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

今年度も一時期休園を余儀なくされたものの、昨年度と比べると来場者数は回復基調にあるためか、ホームページ訪問者は中間目標数を上回った。アクセス分析によると、ホームページ閲覧の3分の2がスマホユーザーのため、スマホで非常に情報が見やすいデザインになっている。

頻度の高い SNS（Instagram）と、特に花の見ごろでは動画を駆使して、公園の魅力を発信できていることを評価する。

更新が一時停止していたフェイスブックも Instagram との連携により更新されるようになり、引き続き、3つの SNS を活用し、それぞれのターゲットに対して有効な情報を今後も提供していくことを期待する。公園の魅力の NO. 1 である花のコンテンツは大事にしつつ、課題としては、公園の他の魅力（飲食、利用サービス、ボランティア募集促進）といったコンテンツの発信についても検討いただくことを提案する。

F 収益向上への取組

[9 段階評価] A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

収入源の柱となる展望塔、地元食・物産展開催は、今年度もまん延防止等重点措置、緊急事態宣言による休園や、感染対策徹底のための人数制限により、昨年度と比較すると改善しているものの、目標数には達していない。収入増が見込めない分は、経費削減でやり繰りしている。コロナの状況次第ではあるが、安心して利用できる施設を目指して、引き続き感染対策の徹底をお願いしたい。

コロナ終息後には、新たな収益源についても調査・研究に取り組むことを期待したい。

G 安全・安心で快適な施設の提供

[9段階評価]

A⁺

A

A⁻

B⁺

B

B⁻

C⁺

C

C⁻

子供からシニアまで幅広い層が利用する公園として、第一に優先すべきことは安心・安全であり、今年度も「事故ゼロ」の目標を達成していることを評価したい。日々の点検、マニュアルの整備、スタッフへの徹底などに加え、感染対策も含め、地道な努力の継続をお願いしたい。

老朽化の対応としては、今年度は屋外ステージ外壁、来年度は屋外ステージ屋根の改修予定であり、またベンチのメンテナンスも順次行われているが修繕の限界も見えてきている。20周年イベントでの予算化を期待するところであるが、県との調整を計画的に進めていただきたい。

博覧会会場としてユニバーサルデザインには十分に配慮されて建設されている公園ではあるが、通路など経年劣化については、改めて点検・検査をお願いします。