

令和2年度

県営都市公園 外部評価結果報告書

令和3年3月

静岡県都市公園懇話会 外部評価委員会

外部評価の対象とする県営都市公園

区分	面積 (ha)	供用開始日	指定管理者
静岡県草薙総合運動場	26.4	S38.4.16	東京ドーム・東急・静鉄共同事業体
遠州灘海浜公園	20.3	S63.10.9	天龍造園建設グループ
愛鷹広域公園	19.4	H1.7.16	(株)日産クリエイティブサービス
静岡県富士山こどもの国	94.5	H11.4.26	小泉アフリカ・ライオン・サファリ(株)
小笠山総合運動公園	269.7	H13.5.10	静岡県サッカー協会グループ
吉田公園	14.3	H13.8.1	特定非営利活動法人しずかちゃん
浜名湖ガーデンパーク	34.6	H17.6.5	浜名湖えんてつグループ

目次

外部評価の実施

令和2年度 実施内容

令和2年度 7公園9段階評価ポイント

- 1 静岡県草薙総合運動場
- 2 遠州灘海浜公園
- 3 愛鷹広域公園
- 4 静岡県富士山こどもの国
- 5 小笠山総合運動公園
- 6 吉田公園
- 7 浜名湖ガーデンパーク

外部評価の実施

静岡県では、都市公園の指定管理者制度への移行に当たり、指定管理者の業務状況を確認するだけでなく、業務自体が公園の設置目的の達成に貢献しているかを客観的に評価するため、平成17年度から外部評価制度を導入している。

評価は、業務の実施内容を評価する管理運営評価(一次評価)と、公園の公益性や設置目的との適合性の評価(二次評価)の二段階で行った。

一次評価では公園の目的、業務体系を表したパークマネジメントカルテに基づき、事業者の自己評価、来園者アンケート、県による事業診断を行った。

二次評価では、一次評価結果データや現地視察の結果に基づき、外部有識者(静岡県都市公園懇話会委員)が意見交換し、設置目的の内容を機能別に分類した項目ごとに「Aプラス」から「Cマイナス」までの9段階評価と文章により総合判定した。今後、指摘された具体的な改善点などに基づき、指定管理者の管理運営の内容の向上に活用していく。

令和2年度 実施内容

区分	実施内容	説明	実施時期
I	パークマネジメントカルテ	設置目的から個別業務内容までを構造的に示した作戦体系図を作成し、業務ごとに年間目標値を定めた。	令和2年6月
II	外部評価アンケート	公園の基礎的な管理項目と来園目的に対する満足度を5段階で調査した。県営7公園の利用者を公園現地で無作為抽出し、対面式・回収式で調査した。	4月～10月
III	一次評価	パークマネジメントカルテの実績、外部評価アンケート、職員モニタリングを基に、評価基準に従い客観的に数値付けした。	10月～11月
IV	公園現地視察・指定管理者へのヒアリング	外部評価委員による現地視察及び指定管理者へのヒアリングを実施した。	11月
V	二次評価	I～IIIのデータに、県営7公園の公益性や設置目的との適合性に関する外部評価委員の知見を加えるとともに、委員による公園の視察結果を基に評価を総括した。	令和2年12月～令和3年3月

(参考) 9段階評価ポイントの意味

記号	意味	その他
A	十分満足できる	心象としてABCに対し上回るか下回るかにより、必要に応じ、+、-の付加記号を付ける。
B	概ね満足できる	
C	努力を要する	

令和2年度 県営都市公園の9段階評価ポイント

評価ポイント

静岡県草薙総合運動場

R1 R2

評価の総括		A	B
機能別評価	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	A+	B
	B 地域や利用者の方々が交流できる場の提供	A	A
	C 地域との連携・協働	A	A-
	D 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供	A	B+
	E 公園の魅力の広報	A+	A-
	F 収益向上への取組	A	B-
	G 安全・安心で快適な施設の提供	A	A

遠州灘海浜公園

R1 R2

評価の総括		A	B
機能別評価	A スポーツに親しむ場の提供	A+	B-
	B 自然に学ぶ場の提供	A	B
	C 地域利用の場の提供	A	B-
	D 地域との連携・協働	A	C+
	E 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供	A	A-
	F 公園の魅力の広報	A-	B+
	G 収益向上への取組	A	B
	H 安全・安心で快適な施設の提供	A	A

愛鷹広域公園

R1 R2

評価の総括		A	A-
機能別評価	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	A+	B+
	B 自然と親しむ場の提供	A-	A
	C 地域との連携・協働	A	B+
	D 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供	A-	B+
	E 公園の魅力の広報	A-	A-
	F 収益向上への取組	A	A-
	G 安全・安心で快適な施設の提供	A-	A+

静岡県富士山こどもの国

R1 R2

評価の総括		A	A-
機能別評価	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	A+	A-
	B 生命の尊さや自然の豊かさを学ぶ場の提供	A	A-
	C 地域や利用者の方々が交流できる場の提供	A	A-
	D 地域との連携・協働	A	A-
	E 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供	A	B+
	F 公園の魅力の広報	A	B+
	G 収益向上への取組	A-	A-
	H 安全・安心で快適な施設の提供	A	A-

小笠山総合運動公園

R 1

R 2

評価の総括		A	B-
機能別評価	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）	A+	C+
	B 地域利用・多目的利用の推進	A	B-
	C 地域・企業との連携・協働	A	B-
	D 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供	A	B
	E 公園の魅力の広報	A+	B-
	F 収益向上への取組	A	C+
	G 安全・安心で快適な施設の提供	A	A

吉田公園

R 1

R 2

評価の総括		A	A-
機能別評価	A 花や緑に親しむ機会の提供	A+	A
	B 地域住民の利用促進	A	B
	C 地域との連携・協働	A-	A-
	D 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供	A-	A-
	E 公園の魅力の広報	A+	A+
	F 収益向上への取組	A	B
	G 安全・安心で快適な施設の提供	A+	A+

浜名湖ガーデンパーク

R 1

R 2

評価の総括		A	B+
機能別評価	A 憩いの場として、多彩な花・緑との出会いの場を提供	A+	A-
	B 多様なレクリエーションの場の提供	A	C+
	C 地域との連携・協働	A	A-
	D 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供	A-	B+
	E 公園の魅力の広報	A	A+
	F 収益向上への取組	A	A-
	G 安全・全安心で快適な施設の提供	A+	A

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⁻

今年度は、新型コロナウイルスの影響により、公園利用者数は目標を大きく下回った（中間目標 563,850 人に対し中間実績 243,053 人）。このように利用者数が大きく下回った要因としては、感染拡大予防を目的として、プロ野球公式戦や各競技種目の全国大会など数多くのスポーツイベントが中止になったことがあげられる。このような背景から今年度は、例年のような本施設が実施している県民の「観るスポーツ」への要望に応えることが大きく制限された。一方で「する」スポーツにおいては、緊急事態宣言等の施設利用停止を余儀なくされる期間があったが、各スポーツ教室をはじめとする質の高い自主事業により、利用者のニーズに対応したサービスを提供していた。幼児を対象とした水泳教室をはじめとして、現役世代には「子育て応援パパ、ママの姿勢改善教室」、高齢者への「あおぞら教室（ウォーキング、ストレッチ、体幹エクササイズ）」、複数の障がい者スポーツイベントなど幅広く県民にスポーツ実践の機会を供給している。本施設の特徴からスポーツに関するイベントが着目されてしまう現状がある一方で、子供向けのイベントや「食」を中心としたイベントも本年度は多く実施され、公園本来の重要な機能である周辺地域住民への「憩い」や「安らぎ」、「交流」の場を創りだしていた。いわゆる「三密」を回避できる屋外での飲食は、従来の食事会やパーティーの形式に関して一定の制限を要求されている県民には貴重な機会になり得る可能性を秘めている。スポーツイベント同様、本年度に感染者を出すことなくこのような催しを実施できたノウハウを是非とも次年度以降も活用していくことを期待する。

以上を踏まえ、今年度は新型コロナウイルス拡大による影響が甚大であった一方で、対策を講じながら数多くの例年通りの活動を提供してきた姿勢は称賛に値する。残念ながら新型コロナウイルス感染拡大の収束が予測できない現段階では、本年度の経験を活用しながら更なる徹底した感染拡大予防と例年通りの活動が両立できることを次年度への課題とする。

● 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6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スポーツ以外のイベントや集いなどを増やしていくこと。
- ③2年連続でいわゆる「お祭り」関連のイベントが中止になっているので、開催方法等を再考すること。
- ④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。
- ⑤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。

⑥水泳場の玄関部分の修繕及び改築をできる限り早急にすること（ひび割れや地面のうねりがひどく大変危険である。）。

● 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⁻

今年度は新型コロナウイルス感染拡大の予防措置として多くのスポーツイベントが中止となった。その影響でプロ野球公式戦や日本平桜マラソンなど多くの県民が例年楽しみにしていた「観る」スポーツイベントも開催不可能となってしまったが、これに関しては未曾有の社会状況下においては、なす術がなかったのが実情であろう。また、プロスポーツ等のトップレベルの競技大会だけでなく、社会人・小学生・中高生のアマチュア及び育成年代の全国大会も新型コロナウイルスの影響により中止が相次いだ。そのような状況にも関わらず多くの打ち合わせを基軸とした感染対策強化により、市町村対抗駅伝、駿河富士中学女子プレミアバレーボール大会、SBS ドリームユースサッカー等の大会を実施できたことは評価できる。加えて、緊急事態宣言の発令による休止期間があったにも関わらず、自主事業による各教室を実施し、中間目標の教室参加者数 25,000 人を上回る 29,749 人の参加者（延べ人数）があった。一人の感染者を出すことなく、これだけの利用者のニーズに応じて教室を実施してきた経験を是非とも次年度以降に活か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⁻

この施設は、都市部の住宅街に隣接している。したがって、運動実践やスポーツ大会の実施施設としての役割を全うし、かつ地域住民や訪問者に対して「公園」としての機能を果たすことが求められる。利用者への「交流」「憩い」「安らぎ」等を創出するために、今年度は新型コロナウイルスの感染拡大防止を目的として中止になった催しが多かったにもかかわらず、子供向けのイベントや「食」を核としたイベント等を数多く実施したことは評価できる。また、S型デイサービスのようにやめざるをえないケースもあったが、健康づくりを目指した事業はほとんど開催され利用者も当初の目標数を上回っている。ランニング・ジョギング教室利用者数の中間目標は 400 人であったが、1,333 人の中間実績が報告されおり、いわゆる「三密」の状況を比較的回避しやすいスポーツに取り組もうとする県民のニーズに適応できたことが推察できる。現状はスポーツ系イベントが中心として開催されているようであるが、幼児による植樹や文科系の催し物等、地域住民にとって一層愛着がわくようなイベントを増加させていくことが、今後の課題の一つとして考えられる。

C 地域との連携・協働

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

現在のコロナ禍にありながらも自主事業による各教室が概ね例年通り開催されたこともあ

り、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た。本施設の周辺にはいくつかの大学がある。その人的及び知的財産を共有し、スポーツに限定することなくより多くの住民が楽しめる新たなイベントが今後創出されることを期待する。今年度は新型コロナウイルス感染拡大予防の観点から自治会夏祭りが中止になるなどスポーツ以外の多くのイベントも開催を断念せざるを得なかった。加えて、昨年度も台風の影響により「草薙まつり」が中止されており、スポーツ以外の目的で本施設を訪れる県民にとっては利用機会が減少していることが推察される。地域との連携に関する次年度以降の課題として検討する必要があると考えられる。

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⁻

昨年度に引き続き、フリーパスの利用者が目標値を大きく上回っている。継続的に教室事業の質の維持・向上を図りながら満足度の高い活動を提供していると考えられ、次年度以降も利用者が充実した活動を行える場を提供していくことを期待する。満足度が高いゆえにキャンセル待ちの人数も多いため、関連する対応も同時に考慮していく必要がある。スケートボードスペースの設置に関しては、利用者の要望に応えたものであるが、その競技特性上、頭部に関する外傷など重大な障害のリスクも小さくないため、一層の安全対策を考慮する必要がある。

E 公園の魅力の広報

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

SNSのフォロワー数が昨年度の200程度から中間実績で370にまで増加しており、本施設の情報発信力の強化を次年度以降も継続してもらいたい。もはや、どのような業界・事業においてもSNSが最も主要な広報ツールとなっているのは周知の事実であり、今後もコンテンツの充実は不可欠である。昨年度の外部評価の指摘にもあるが多くのSNSはこちらから一方的に情報発信する用途だけでは不十分であり、利用者との意見交換が可能となるインターネット上の「コミュニティ」を形成していくことが求められる。一方で、本施設の主要な利用者層の一つである高齢者にとっては、SNSの利用に関しては消極的である現状も無視できない。次年度以降、本施設が率先して高齢者のSNS利用を促進する取り組みを展開することを一つの打開策として提案したい。

F 収益向上への取組

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B **B⁻** C⁺ C C⁻

今年度の新型コロナウイルス感染拡大の影響によりプロ野球等の大きなスポーツイベントが数多く中止になったことから、関連する収益の低下はやむを得ない。コロナ禍の収束が不透明なため、次年度の「観る」スポーツの中止による収益低下に関連する対策は、今後検討しな

ければならない大きな課題の一つであろう。一方で、多くの教室事業を概ね例年通り展開し、安定した収入があることは高く評価されるべきである。

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⁻

今年度は新型コロナウイルス感染拡大の社会状況の中で、本施設での活動を要因とする感染者が見られなかったことは、大きく評価に値する。今後も継続して国内及び周辺地域の状況を考慮しながら適切な対応をお願いしたい。ウイルス感染を含む施設利用者の「安心及び安全」が担保されていることが運営上最優先事項であることは当然であるのだが、今年度も事故発生件数が0件であったことは同様に評価されるべきであろう。一方で施設全体に老朽化が見受けられるため、注意深い施設の点検等を継続していただきたい。今年度テニスコートを改修し、利用者から大変好評であったが、これは計画的な施設改修及び改築等が快適に施設を利用してもらうためには不可欠であることを示唆している。加えて、トイレの清掃及び洋式化、暖房設置などは利用者からの強い要望であり、早急な対応が必要であろう。

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、昨春からの断続的な予期せぬ新型コロナウイルス感染症流行の影響があり、大会・行事の多くは中止せざるを得ず、公園利用面では大変に厳しい1年であったと行うことができる。参考まで、公園利用者数は、中間目標 60,000 人に対して、中間実績は 11,970 人にとどまった。

そのような状況下であったが、利用者の安全・安心・快適な利用に向けての公園・施設の維持管理には日々確実に取り組まれてきており、利用者アンケートの総合満足度も 4.51 と前年度 (4.40)、前々年度 (4.39) より若干評価を上げている。指定管理者の日常努力の賜と評価できる。

ただ、利用サービス面への評価 (3.8~4.1)、トイレ清掃への評価 (3.8) はやや低めであり、その方面での業務改善には取り組まれてきているものの、利用者ニーズとの微妙なズレがある可能性も考えられる。

次年度に向けては、新型コロナウイルス感染症の動向を注視しながら、必要な感染防止対策を講じるなどして、多面的な公園利用促進の実現に向けての取り組みを進めてほしい。また、公園設置者である県との協議等も含めて、新発想での目標設定・管理運営についての検討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、ホームページ等による情報発信、混雑時の駐車場対策などが課題であり、引き続き改善に向けての対応・努力が必要と考えられる。ただ、老朽化に伴う諸対策や駐車場の確保など、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。

一般的には、新型コロナウイルス感染症への対応・対策が大きな課題であり、関連の動向を注視しながら、利用者並びに管理者の安全・安心を確保しつつ、公園の利用促進、管理運営への取り組みを期待したい。

● 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⁻

中間実績については、数値を見る限りでは、各項目とも中間目標を割り込んでおり、芳し

い状況とは言えない。ただし、今期は、予期せぬ新型コロナウイルス感染症の流行により、大会等中止せざるを得ないなど特殊事情下にあったため、結果についてはやむを得ないところである。

そうした中、主に5月末の緊急事態宣言解除後になるが、参加者数の制限等感染症対策を講じながら半数近くの大会、教室を開催してきたことは、スポーツを楽しむ場を提供するという趣旨に照らし、指定管理者の努力と工夫の賜と評価したい。

現在、新型コロナウイルス感染症の今後については予断を許さない状況にある。しばらくは関連動向も見据えながらということになるだろうが、公園設置者との協議も含め、従前とは異なる発想でのスポーツ大会・教室等の開催・誘致の目標設定や利用推進の方法の検討が求められるだろう。

B 自然に学ぶ場の提供

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ **B** B⁻ C⁺ C C⁻

中間実績を見ると、新型コロナウイルス感染症の流行の影響で、半数近くのプログラムが中止となっている。ただし、実施各回の参加者数に関しては、概ね目標を達成していると考えられる。そこから、こども自然教室など自然に学ぶ場の提供への取り組みは、制約下でありながらも相応の成果は上げているものと評価できる。

今後の新型コロナウイルス感染症の動向は注視せねばならないが、子ども達が自然に学ぶ場への利用者ニーズは少なくないと考えられ、感染症対策を講じてのプログラムの開催・運営の工夫等についての検討を期待したいところである。

C 地域利用の場の提供

[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症の流行により、人が密集する大型のイベント等の開催は難しい状況にあり、フリーマーケット等はほとんど中止となったが、一方グラウンドゴルフ等は約9割が実施されたことが分かる（参加者数は目標対比6割程度）。

中間実績を見ると、利用内容により目標達成度合いに違いがあり、フリーマーケット等“スポーツ以外の地域イベントの誘致・開催”という視点からは目標と実績の乖離は大きいですが、グラウンドゴルフ等“自然生態観察園などを活用した自然と親しむ緑地空間の提供”という視点からは相応の利用が図られたと評価することができる。

したがって、今後の新型コロナウイルス感染症の動向は注視していく必要があるが、いずれの視点に立つ場合でも（特に前者では）、人が密集しない形態を視野に入れての空間利用の方法の検討が期待される場所である。

D 地域との連携・協働

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B B⁻ **C⁺** C C⁻

団体でのボランティア活動等の多くが新型コロナウイルス感染症流行のため中止となった。

中間実績については、数値で見ると限りでは、各項目とも中間目標を大きく割り込んでおり、芳しい状況とは言えない。なお、この間の実績内容を見ると、実施されたのは少人数の一部作業学習や比較的少人数の一部星空観望会等に限定されていることが分かる。

ボランティア等については、感染症対策を講じての少人数単位の実施であれば、ある程度可能性があると考えられる。したがって、新型コロナウイルス感染症の動向を注視しつつ、ボランティア等受け入れ、地域団体との協働等の新たな仕組みづくりの検討が期待される。

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⁻

中間実績については、利用者ニーズの把握（アンケート）及び福祉サポート（車いす）に関して目標を達成しているが、利用者の利便性向上（売店、自販機の売上）は目標に届いていない。後者については、新型コロナウイルス感染症流行により公園利用者が減っていることからやむを得ないものと考えられる。

利用者アンケートでは、総合評価は4.51と高い評価が得られているが、トイレの清掃（特に遊具広場）への評価は前年度に続きやや低めである。また、自由記述ではキレイな公園との意見が多い一方で、遊具、駐車場への不満の意見も散見されるところであり、そのあたりは確認・対応が求められるところである。引き続き利用者の声に耳を傾けながら、利用者の利便性向上に努められることを期待したい。

F 公園の魅力の広報

[9段階評価] A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

中間実績を見ると、イベントカレンダー等配布、SNS情報発信では目標を達成しているが、新聞・テレビでの情報提供は目標に届いていない。また、利用者アンケートによると、ホームページ、CM等公園からの情報発信についての評価は他公園に比してやや低めの結果が現れている。

それらから、公園の魅力の広報に関しては概ね中間目標は達していると考えられるが、新型コロナウイルス感染症流行の動向も見ながら、マス媒体を利用した積極広報の推進とともに、使いやすいホームページに向けて努力の継続に期待したい。

G 収益向上への取組

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ **B** B⁻ C⁺ C C⁻

中間実績からは、数値的には経費の節約及び自主事業による利益還元について相応の成果をあげているが、新型コロナウイルス感染症流行に伴い自主事業の多くが中止になった経緯があり、今回の数値評価は実状にそぐわないものと考えられる。

本年度については多くの自主事業等の中止はやむを得ないが、次年度に向けては、収益を損なわない範囲で、まずは公園利用促進の観点から、感染防止対策を視野に入れてのイベントの開催・誘致の検討を期待したい。また、収益評価の方法も検討を要すと考えられ

る。

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、全ての項目で目標通り、ないし目標を上回る成果が達成されており、総じて十分に満足できる状況にあると評価できる。日常点検・清掃に加え、長寿命化の観点からの維持補修、各種マニュアル整備・研修訓練の実施は確実に行われており、安全・安心で快適な施設の提供は概ね実現されていると考えられる。

特に、日常点検・清掃、公園施設清掃はそれぞれ毎日、毎月確実に実施され、その成果は利用者アンケートでの公園清掃・管理全般にわたる高めの評価に現れている。ただ、トイレ清掃に関してのみややアンケート評価が低く、一層の工夫・努力を引き続き期待したい。また、バリアフリー化推進は当初目標を上回る実績をあげているが、多様な利用者が利用しやすい環境・施設整備に向けての取り組みには引き続き努めていただきたい。

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⁻

コロナ禍の影響で、各種イベント、J3、高校野球、陸上競技などの大会の中止や無観客試合などが相次ぎ、公園利用者数の中間実績は目標を大幅に下回った。一方で、アンケート結果による利用者満足度はその数値が年々上がっており、また、今年度の目標値の4.32を大きく上回って4.5ポイント以上になっている。このような状況下でも指定管理者が施設全般の良好な管理・運営に鋭意努めている結果と高く評価する。

昨年度の外部評価の中で指摘されていた、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ほぼ毎日更新されており、また毎月愛鷹花だよりの発行やイベントチラシなどを通じて、改善への努力がなされており、さらなる地域を巻き込んだ双方向的で継続的な取り組みに期待したい。

また、上半期は予定していたイベントの7割がキャンセル、また開催しても無観客試合になり、それに伴う自動販売機の減収、加えて多目的競技場の修繕工事による一部の施設の閉鎖など、大きな収入減にも見舞われた。その窮地においても、せせらぎの径の改修、散水ポンプの設置など自助努力によって維持管理されている姿勢は高く評価したい。

● 改善事項

・ 県東部広域圏との連携

アンケート結果によると10回以上のリピーターが75%を超えており、地域住民に大変親しまれているスポーツと自然豊かな場所であることが理解できる。さらに利用者を拡げて多様化していくためにも、伊豆半島を含めた広域的な公園の位置づけを発信することが必要であると思う。そのための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発信とともに、手入れが行き届いた四季折々の花々をアピールすることにも努めてほしい。

・ ホームページ、SNSによる情報提供

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や毎月の愛鷹花だよりの発行やイベントチラシなどを通じて、改善されている。これをさらにアクティブなものにするために、ホームページの構成をよりわかりやすく魅力的なものにすることが期待される。また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時期に、ボランティアにも情報提供に参加してもらい、双方向的な情報提供の新たなあり方を検討して、アップ

データで多角的な情報を発信できるようになることが望まれる。

● 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⁻

コロナ禍により、トップアスリート指導教室や野球塾、陸上大会などが開催できなかったが、あしたか歩コース（ノルディックウォーク教室）や健やか教室など小規模だが地域に向けたイベントを地道に積み重ねている。また、障害者向け運動支援プログラムも継続的に実施されており、それらの取り組みを評価したい。

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⁻

公園の自然環境を活かしたノルディックウォーク教室は三密をさけて屋外でできるプログラムとして有効であり、中間目標の2倍の回数を実施している。

またアンケート結果からも四季折々の花々が利用者を楽しませている様子が伺える。視察の際にも秋らしい景観が印象深く、自然を楽しみ場が提供され、運動施設とバランスよく整備されて一体感がある。

加えて、このような状況下でも、自然観察イベントがほぼ計画通り開催されており、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。

C 地域との連携・協働

[9段階評価] A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

コロナ禍によりボランティアによる花植えの活動などが中止になり、ボランティアがなかなか活動できない状況となっている。これによってボランティアへの参加者が減少することのないように、ホームページへの投稿をしてもらうなど、このような状況下でも関係性を継続して参加できるような手立てを検討してほしい。

沼津市、J3のアスルクラロ沼津、沼津市特別支援学校との協働事業は実施しており、今後も地域団体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。

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⁻

緊急事態宣言で4月半ばから1ヶ月間の有料公園施設と駐車場の閉鎖などコロナによる影響に加えて、工事により多目的競技場の一部の利用に制限がかかるなど、有料、無料施設とも利用者数が大幅に減少してしまいました。一方で、フィールド、ターフをはじめとする施設・設備の修繕、改善などは計画通り進められている。また、他施設での研修にも参加して、Jリーグのターフ状態やコロナ対策などについて把握することで、サービス向上に努めている。特に芝生の状態は10ポイント中9.9ポイントで競技場としては非常に高い評価を得ているということで評価したい。

利用者アンケート調査も、例年の2回が1回になってしまったが、施設利用と清掃状況、樹木の管理状況など、いずれも非常に高い満足度を示しており、指定管理者のサービス提供の賜と評価する。リピーターの割合も多く、年齢層も多様であり、地域の人々に広く親しまれていることが理解できる。中でも、職員の対応が最高ポイントとなっており、高く評価したい。事務所の前のショップにもスナックや地元のお菓子が売られ、また、チラシなどには地域の情報が集約されている。ただ周辺の照明をもう少し明るくした方がいいと思われる。

E 公園の魅力の広報

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

総括でも触れたように、昨年度の外部評価で指摘されていた、タイムリーな情報発信については、ホームページのスタッフブログで、公園内の自然（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ほぼ毎日更新されており、また毎月愛鷹花だよりの発行やイベントチラシなどを通じて、改善への努力がなされている。

ただ、職員による情報発信には限度があるので、今後はボランティアなどが参加して双方向的なSNSへの投稿や情報提供によって、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、ホームページの構成が文字が多い印象があり、もう少し分かりやすく、ブログの写真などがアップデートの最初のページに出るような構成として、アクティブ感があるものになるとさらに魅力が増すと思われる。

F 収益向上への取組

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

スポーツ合宿の誘致はコロナ禍で難しかったが、元プロ野球選手による野球塾やなでしこリーグチャレンジリーグなどの誘致ができたのは評価したい。今後もポストコロナを見据え

て、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し、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⁻

利用者の事故などもなく、日常パトロール、施設や器具の点検などが適正に実施されている。また、ベンチ、サインや柵などの補修や塗装もこまめに計画通り行われている。なかでも大雨で水没したせせらぎの径は職員全員で自主的に改修工事を行っており、高く評価する。

安全教育、防災訓練、ユニバーサル度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ことを期待する。

ただアンケートの中で、場所が特定できないが「照明が暗い」、「長机が古くて壊れやすい」という指摘があったので、点検が必要である。県の備品となるのかもしれないが何らかの対処をいただきたい。

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「新型コロナウイルス禍」という厳しい状況のもと、施設内各所で感染症予防対策が為されてきたことは大いに評価できる。

しかし、今年度は「新型コロナウイルス禍」の影響で、例年の営業状態にないこと、そしてこのコロナ禍の終息が見えない現実を踏まえ、コロナ禍を施設見直しのチャンスと捉えることで、「こどもの国」という施設本来のあり方という視点に立って評価及び提言を行うものとする。

年々少子高齢化が進む中、「こどもの国」という名称が、子供向けの施設というイメージを与え、施設の利用者層の幅を狭めているのではないかと思われる。すなわち「こどもの国」という名称が、子供向けの遊びの場というイメージを強くし、実際には子供からお年寄りまでの老若男女全てが楽しめるという内容が、十分に伝わらなくしているように思われる。

しかし、現時点で「こどもの国」という名称の変更は難しいと思われるため、「こども」という言葉の持つイメージの変革を考え、新たなアピールを行っていくことを提案したい。

● 改善事項

<「こども」の意味を「自然のこども」と位置づける>

年齢、性別等にとらわれず、全ての人が「自然のこども」と位置づけ、当施設の恵まれた自然環境の中、「自然のこども」として楽しむことができるということをアピールし、より多様な層が利用しやすい施設としてイメージの変革を図る。

● 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⁻

先述したように、全ての人が「自然のこども」と位置づけることにすると、これまでのように本来の子供の遊び場の提供だけでは不十分である。まずは当施設の持つ魅力そのものを、「こどもの国」という名前にとられることなく、多様な層に対応できるということ、施設管理者自身が認識し直すことが重要である。その上で、これまでも各種ゴルフやソーシャルウォーキングなど、ファミリーから高齢者まで多様な層に対応した場の提供が評価されていることから、こうした場の提供が為されている施設自体のイメージをPRすべきである。

具体的な内容としては、特に「プレイリーダー」による多様な活動の提供が大きく評価で

きる。現在は、子供を中心とした家族が主な対象となっているが、今後は中・高齢者を対象としたプログラムも積極的に導入し、利用者の多様化を図っていくことが望まれる。

将来的には、県立という公共性を活かし、「遊びの場」ではなく「学びの場」としてのイメージづけを図っていくことも重要であろう。この場合、大人が子供を学ばせるといった狭い観点ではなく、大人も子供から学ぶといった、年齢を超えた“学び・学ばせ”といった広い考え方が不可欠である。

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⁻

今年度は新型コロナウイルス感染症のため、予定されていた活動が十分には実施されなかったということであるが、「生命の尊さや自然の豊かさを学ぶ場の提供」は、当該施設の主要な目的であり、役割であるので、今後も積極的に実施していくべきである。

さらに今後は、富士山の気温や動・植物等の日々の変化を、「富士自然観察会」等の各種団体の協力を得て、インターネット等で発信していくことも提案したい。

なお今後に向けては、子供中心のプログラムから中・高齢者を含む多様な層に対応したプログラムの充実を図ることが望まれ、これについては、前述した年齢を超えた“学び・学ばせ”の場としての考え方に基づく内容の検討が望まれる。また、大人も子供から学ぶという観点から、大人と子供が共に学ぶといったプログラムも積極的に取り入れていくべきであろう。

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⁻

厳しい状況のもと、各種団体の協力を得て多様な交流がなされたことは評価できる。特に、地元の人の協力を得て充実を図っているバラ園の充実は評価され、今後はこうした活動自体を多くの人に知ってもらうことにより、活動に関わっている人に更なるやり甲斐を感じてもらっても重要であろう。今後、こうした地域住民と来場者との交流の機会の見直しを図りつつ、子供から中・高齢者までの多様な層を対象とした内容の充実を図るとともに、活動自体の積極的なPRにより、参加の更なる充実を図っていくことが望まれる。

D 地域との連携

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

地域との連携・協働に関しては、昨年の評価におけるボランティアとのつながりを大切にしていってほしいとの指摘を受けて、現在実施している各種活動は評価できる。

なお、現在のところ当施設への交通手段はマイカーが中心となっているが、高齢化社会の中、今後はバス等の公共交通機関による“足”の確保が必要と思われる。しかし、受け入れ側としては安定した利用の確保が難しいと思われることから、現在のバスの運行回数を増やすのではなく、地元のタクシー会社との連携が提案される。具体的には、予約に限り一定の往復料金を設定し、時間に縛られることなく利用できるようにすることで、特にマイカー利用が

難しくなりつつある高齢者の利用増を図っていくことも望まれる。

E 利用者へのサービス向上

[9段階評価] A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

現在もそれなりに利用者へのサービス向上に努力がなされているが、利用者の立場からもう少し細かい点の改善が望まれる。具体的な改善策としては、以下の点があげられる。

<園内地図の改善>

- ・A4という地図のサイズの割に情報量が多く、そのために文字が小さく、分かりにくくなっている。更にスケールが記載されていないため園の大きさが想定しづらく、各施設間の移動距離、時間を予想することが困難になっている。以上の改善点としては、施設全体の地図とは別に、区画別に拡大した地図を作成し、それぞれスケールを記載し、歩く距離の目安が判断できるようにする。
- ・広大な園内は、「こどもの国列車」という交通手段で巡ることができるようになっているが、スタイルがこども用をイメージさせるものとなっていること、運行時間、料金等の情報が記載されていないこと等から、特にこうした園内交通を必要としている中・高齢者の利用をしづらくしていると思われるので、改善を図るようにする。

F 公園の魅力の広報

[9段階評価] A⁺ A A⁻ **B⁺** B B⁻ C⁺ C C⁻

公園の魅力のPRの前に、まず公園の持つ魅力の見直し、再認識が重要となる。特に日常的な慣れで「当たり前」と思っていることが、「特色」であり「魅力」である場合もあることから、他所の人の意見を積極的に聴く機会を設け、魅力の再認識をした上でその魅力のPRを図るべきである。なお、再認識すべきと考える「魅力」としては、以下のようなものがあげられる。

<施設の持つ魅力「ならでは」のPR>

- ・標高の高さによる夏季の涼しさ（静岡市、東京等との温度差）と、富士山と共に海も見えるといった「富士山と海」の眺望の魅力のPR。
- ・富士山麓といった立地性による「空気」のおいしさのPR。
- ・「木の名称（いわれ）」の表示。 例：フジザクラ
- ・富士の天然水という「水」のおいしさ、具体的には富士の天然水による飲み水、料理、ご飯、コーヒー等のおいしさのPR。
- ・レストランの料理の改善
水の魅力を含む、“ならでは”の素材の使用とメニューの工夫、PR。現地説明においては、富士の天然水によるご飯のおいしさを強調していたが、メニューを含めレストラン内のどこにも「富士の天然水」の説明・PRがなされていない。
- ・自然の香り（樹の香り＝暖炉の薪）の説明、PR。

G 収益向上への取組

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

<宿泊施設について>

宿泊施設の料金の説明。現在1室1泊の料金提示となっているが、料金的に1人の1泊2食の料金と誤解を生む可能性もあるため、1人1泊の料金も合わせて提示すべきと考える。

すなわち、これまでの1室利用料金13,200円/室・4人という料金提示から、3,300円/人という1人あたりの料金も合わせて提示する。なお、この3,300円/人からという料金は、部屋の質からしてかなり割安なものとなっており、家族連れ、学生や中・高齢者のグループ等の利用増が期待できる。

食事に関しては、食事場所とともに通常の1泊2食型の宿泊施設とは異なることを、分かりやすく提示する。その際、施設内レストランでの食事のメニューを検討し、食事そのものの魅力あるものとする。

さらに、ホテル内の浴場からは、銭湯に描かれている壁画の富士山ではなく、実物の富士山を見ることができるということも大きな魅力であることを自覚し、施設の説明方法も含め、再検討が望まれる。

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⁻

今後しばらくは、新型コロナ対策の更なる充実を図っていくとともに、その内容を広くPRしていくことが重要事項と思われるが、快適性に関しては、特に富士山麓という環境からの空気の良さといった自然の恵みを色々な形でアピールすることも重要である。

また、快適な施設とはやや異なるが、施設の外見の色彩がかなり派手なものとなっており、将来施設メンテナンスで施設の塗装を行う際には、富士山の自然にふさわしい色彩にすることも望まれる。

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⁻

新型コロナウイルス感染の拡大に伴い、公園利用者は中間目標 777,000 人に対して、実績 9 万 9576 人、達成率約 13%と非常に厳しい状況であった。その結果、1 次評価（中間実績）15 項目内での主に利用者数に関わる 5 項目では、「概ね実施された」1 項目・「一律でない実施」4 項目に留まった。しかしながら、人数制限があるものの中間時点までにサッカー天皇杯、中間時点以降では J2 リーグ戦、全国高校サッカー選手権県大会などが開催され、コロナ禍におけるスポーツ大会の運営に対して、指定管理者側による大きな努力がなされている点は評価したい。

また前出の 15 項目の内、残る 10 項目では「よりよく実施された」4 項目、「概ね実施された」3 項目と非常に健闘していると言える。こうした点を加味して、まずは最終の 1 次評価平均ポイントを前年並み（3.6）に近づけることを期待したい（本年中間 2.8）。

● 改善事項

前年度の改善点指摘事項に対して、修繕協議報告によって施設の長寿命化・監視カメラの活用によるイベント時の駐車場の混雑緩和に取り組まれている。こうしたいわば事業における「守り」については進んでいるものの、「攻め」の部分についてはまだまだ改善の余地があると言える。「攻め」の部分を支えるのは新たな顧客づくりであるが、コロナ禍においてより一層の地域密着が求められている。こうした点を踏まえると、外部評価アンケートで満足度の低いトレーニングルームの満足度向上は急務である。さらに地域住民が普段使いの出来る施設や設備の拡充も必要である。様々な企業との連携を期待したい。

なお、中間時点以降ではあるが、浜松市の中学が単独で運動会に利用するなど、昨年指摘された浜松・静岡地区での学生との連携（地域・企業との連携・協働）が、やや変則的な形ではあるものの実現している。これは、コロナ禍におけるスポーツ施設の一つのあり方を示しているとも言え、今後のさらなる展開が望まれる。

● 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⁻

1 次評価にもあるように今年度は、新型コロナウイルス感染の拡大に伴い、誘致が計画されていた大会がほぼ実施できない状況であった。こうした状況下ではあるが、1,000 人を越える規模でかつ全国から参加者が来場するイベントに対して、事前にチェックリストを用いて県に報告するなど感染予防対策をしっかりと講じた結果、中間時点において対前年の約 4 割

にあたる件数が実施できている。また中間時点以降の開催ではあるが、全国高校サッカー選手権大会静岡県大会決勝にて選出された県代表が、全国大会3回戦でPKによって敗北したものの優勝校と互角の戦いをしている。こうしたことは、コロナ禍におけるスポーツのあり方について県民に与える意義が非常に大きいといえる。

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⁻

新型コロナウイルス感染症の拡大により、自然塾など屋外イベントは中間目標を上回っている。このことは、単にコロナ禍によって制限される屋内イベントから屋外イベントへと注力したのみならず、コロナ禍以前から着実に自然塾などのファンづくりに努めていたことが結実していると言える。

また屋内利用においても「一般会議・談話室利活用」は、利用者数こそ1件あたりの平均が目標の約4分の1ではあるが、件数そのものは計画を上回っている。コロナ禍では、いわゆる三密を避けることが重要であり、今後の少人数による効果的な集会を模索する上でも指針の一助になると考えられる。

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⁻

1次評価にもあるようにコロナ禍においても、ボランティア活動が中間目標を上回っている点は高く評価できる。ただ、エコパサポーターズのボランティア活動の実施数は、従来のイベントへの対応だけではこうした状況に大きく左右されるため、内容や実施方法も含めてさらなる拡充が望まれる。特に学生など、いわゆるZ世代は社会的な貢献意識が高いとされるため、SNSなどを活用し、意見やアイデアを募るなどしてより一層の連携を期待したい。

「行政・教育機関・民間・施設等との連携」については、「自動車・バイク関連企業との連携」が中間目標を上回っている。近年、自動車に関しては自動運転や脱ガソリン化（EV化）が喫緊の課題であり、その一翼を担う意味においても、今後の発展的な継続が期待される。

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0.04ポイント上がり4.46と高い数値である。そこで、さらなる向上を図るには、外部評価アンケートでの自由記述欄を踏まえると「アクセス」、「商業サービス」の2点が挙げられる。まず「アクセス」であるが、回答者の約2割が自家用車以外を交通手段としており、こうした方々へのシャトルバス運行などのサポートが必要である。また「商業サービス」については、近隣でのカフェやコンビニエンスストアの欠如、スタジアムとしてのにぎわいづくりの必要性が指摘されている。イベント開催時以外でも日常的な利用を促進するためには、こうした点での改善も重要である。

接客サービスについては、「職員の対応」が前年より0.1ポイント上回り4.6と、これまで

の外部研修での成果が着実にあらわれている。これについてもさらなる向上のために、今後はザ・リッツ・カールトンホテルのクレドのような形で、改めて「コンシェルジュ」の役割を明確化することが望まれる。

E 公園の魅力の広報

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B **B⁻** C⁺ C C⁻

ホームページへのアクセス数や SNS の活用回数などにより 1 次評価では「概ね実施された」とされている。外部評価アンケートでは 29 歳以下の回答者が 41% と前年を 5 ポイント上回っており、ますますネットの活用が重要となっている。そうした点を踏まえると今後、映像コンテンツの重要性が増すことが想定される。そこで「ドローンを活用した公園の魅力発信」について、例えば県内放送局とタイアップし、情報バラエティー番組内で映像を流すなど効果的な取り組みを期待したい。

一方、新型コロナウイルス感染防止によるイベント中止に伴い、広告出稿が減少している。しかしながら、中間時点以降の開催ではあるが世界最大級の障害物レースであるスパルタンレースを誘致するなど、施設の新しい魅力の発信を試みている。今後も、従来の枠にとられないクリエイティブな施設利用の提案を期待している。

F 収益向上への取組

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B B⁻ **C⁺** C C⁻

収益の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できなかったことを鑑みれば 1 次評価同様、やむを得ない結果といえる。

現在、日本各地で様々な手法によるパークマネジメントによって収益向上がはかられている。特に大阪市では大阪城公園や天王寺公園において商業サービスの拡充を行うことで、公園としての魅力を高め、入場者数を増加させている。スポーツ系の公園は、これらの公園と様々な点で相違はあるものの、「健康づくりからレクリエーション、自然散策」といった小笠山総合運動公園での日常的な利用の促進という点を踏まえれば、参考にすべき点も多いと思われる。

これを機に大型のイベント誘致以外の自主事業の拡充をさらに検討してもらいたい。

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⁻

1 次評価においても全ての項目で「よりよく実施された」とされており、新型コロナウイルス感染の拡大という未曾有の状況下ではあるが、公的施設として最重要な安全・安心が保たれている。外部評価アンケートの自由記述欄でも、公園内の手入れの良さへの感謝も多く、利用者にも、こうした姿勢が伝わっていると言える。一方、快適な施設の提供という点からはトイレ清掃が前年より 0.1 ポイント下がり、4.4 ポイントであることが気がかりである。回答者の約 4 割が女性であり、今後の女性利用者の拡大を図る上でも、留意されたい。

6 吉田公園

● 評価の総括

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

新型コロナ禍という厳しい条件下での公園運営となったが、特段トラブルもなく維持管理できていることは喜ばしいことである。大井川の河口に位置し、かつ交通の便が悪いという立地環境の中にあつて、ほぼフラットな広大な敷地で芝生広場を中心として四季折々の草花や様々な樹木がある雄大な自然空間を手軽に楽しむことができる場として、公園の設置目的である「花や緑に親しみながらレクリエーションや憩いの場として、誰もが安心して利用できる場」を実現していることは、指定管理者の適切な管理運営の結果であると評価するものである。また、県民参加型の公園として、地域住民のボランティアによる丁寧な植物管理や多くの入場者があるチューリップ祭りの球根植栽、花壇コンクールなどが実施されており、自然や植物への触れ合いを体験できる場を利用者に提供するという設置目的を達成している。集客効果のある大規模イベントはもとより、平素でも子供連れの家族などが多数訪れ、格好の憩いの場となっている。

最近この公園の代名詞になりつつある「アサギマダラ」の大量の飛来については、そのもとなるフジバカマの群落を増やし、自然の営みがスムーズに行われるような管理が行われるなど管理者の努力の表れとみて取れるものである。また、ビオトープの整備も順次なされ、ここに集まる多様な野鳥の見学の場としても含めて、常に自然鑑賞の場を創出する工夫や管理がなされているといえる。

今年度は、新型コロナ禍によってイベントの多くが中止となり、入場者数は減少したものの、コロナ対策を立てながら花壇コンクールやチューリップの植栽が実施され、また、厳しい環境下にあつてクラウドファンディング利用によるチューリップ球根の入手を実現化したこと、さらには、園内でのコイヘルペス発生に対する地域ボランティアの大規模な活動などが行われたことなど、本公園に対する利用者の期待の大きさの表れだと理解し、指定管理者に対する信頼感の強さが感じられた。

外部評価アンケートでの満足度では4.38となっており、前年度4.48よりはわずかに数字を下げているが、自然や緑との交流機会やボランティア活動に対する満足度は高くなっている。また、施設に対する満足度も引き続いて高く、公園内の施設の美観と安全性を維持するための管理作業などが着実に進められていることを示す結果だと評価するものである。

今後は、ボランティアなど公園に係る人たちの高齢化問題、あるいは公園の管理コスト問題、また新型コロナ禍での利用者への対応や収益面への対応などいくつかの課題があるが、地域住民とともに運営してきた公園という特徴を生かし、またこれまでの3期15年の維持管理業務の実績を踏まえて、次の指定管理期間を迎える中で一層適切な運営管理がなされることを期待する。

● 改善事項

従来からの改善点である「喫茶サービス」については、喫茶室の施設整備といった点では満足度が上がったものの、サービスといったソフト面では、一昨年の3.7そして昨年の3.6、今回の3.4と低下しており利用者の満足度はまだ低い状況となっている。これについては、長年の課題とされており、喫茶スペースなど施設の物理的な面からしても利用者のすべての「飲食への楽しみ」を満足させることは難しいとは思われるが、今、営業日の拡大や女性目

線でのサービスや新メニュー開発に取り組んでいるということでもあり、引き続いての対応をお願いしたい。

なお、従来から利用者から要望のあったトイレの改善については、今回、洋式化がなされ、改善されたことを確認した。

● 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⁻

「快適な緑地空間を提供する」という基本計画の目標に従い、公園の芝生や花壇、多くの樹木などを十分に維持管理し、さらに管理コストを抑えていくという経営努力について、管理水準を下げずに前年比2割程度の削減という高い目標を掲げており、中間実績では、その目標に近い17%をあげており、厳しい状況下にあっておおむね目標を達成していると思われる。毎年、管理コストの低減については高い目標のもと、努力はなされており評価するものであるが、年月が経つにつれ施設の修理や補修、植物の管理などのコストについては上昇するものと思われるので、地域の業者との関係も含めて、指定管理者自身の負担とならないような適正なコスト算出について改めて管理者である静岡県と協議するなどして計画を立案していくことが必要と思われる。

花や緑に親しむプログラムの実施についてはコロナ禍のなか、花壇コンクール、チューリップの植栽については従来通り実施されたことは評価できるものである。特に今回はチューリップの苗の確保についてはクラウドファンディングを利用するなどして資金200万円余りを集め、より多くの人に関心を持ってもらえるような取り組みをしたことは高く評価する。

B 地域住民の利用促進

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ **B** B⁻ C⁺ C C⁻

地域イベントの誘致・開催については、毎回県内外からの多くの集客がある大規模イベントの「頂」や「クラフトフェア」の中止は致し方ないことであるが、一次評価にもあるように地元自治会グランドゴルフの誘致を実現させたことは、地域住民の利用促進を図るという意味で評価するものである。

新型コロナ禍にあって、都市の集中を避けて自然に親しみたいという利用者の欲求は強いものがあるかと思われる。コロナ対策の有効な手段が見つからない状況下では、積極的な利用促進を図ることはなかなか難しいところであろうが、前述したグランドゴルフの利用希望者があったり、野外型の結婚式の開催希望もあったということから、この先に向けての潜在的な需要を確保していくような取り組みも必要になろう。遠出を控えざるを得ない状況の中、地域住民にとっては手軽に自然体験の場、あるいは憩いの場として利用できる公園の存在価値は貴重であると思われるので、十分なコロナ対策を講じた上での利用促進を図っていくことが望まれる。

C 地域との連携・協働

〔9段階評価〕 A⁺ A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

ボランティア活動については、園内管理を含めて常に多くのボランティアが活躍しているが、特に今回は6月に園内で発生したコイヘルペスへの対応のための池の汚泥処理作業に対して、地域の土木業者が自ら重機を持ち込むなどして参加するなど、中間目標の50人を上回る150人が活動しており、この公園が地域とともにあることを示していると評価する。1次評価においても「よりよく実施された」との評価を得ており、地域との連携・協働が果たされている。

なお、ボランティアについては、高齢化による課題も内在しているが、今後はボランティアに対する有償化も視野に入れていくというので、他の事例なども参考とし、またコスト面も考慮した形での実現に注目したい。

また、公園がバイシクルピットとして登録して、駐輪ラックを設置するなどして新たに訪れるであろうサイクリング者への対応を果たしていることは、地域におけるサイクリングの高まりに結びつくものとして評価するものである。

行政・教育機関・民間・施設等との連携の面においては、近隣の保育園や小中学校など教育関係機関の遠足や実習などについて実施されなかったことであり、これはやむを得ないものと理解する。

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⁻

利用者サービス向上のための施設や設備の充実や改善のために行う園内の草刈りや草花の植栽、剪定をはじめ、施設の清掃や良好な維持管理については、利用者満足度においても着実な数字をあげており、おおむね達成されている。また、園内案内板の更新については、中間目標を上回っており、評価されるものである。ことにビオトープの木柵が新たに整備されたのは、景観の上からもまた利用者の安全を担保する意味でも好ましいものである。

一方、利用者の声には「植物の名前の案内板がもっと欲しい」との声もいくつかあり、利用者がどのようなものへのニーズがあるのかを的確にとらえて引き続き対応をお願いする。

苦情については、実績は引き続きゼロとなっており、管理についての不断の努力がうかがえる。ただ、公園を利用する人のペットの扱いについてはいくつか要望が寄せられており、これが苦情につながらないような工夫・対策が必要かと思われる。

課題となっている喫茶へのサービスについては、利用者のアンケートからみると、公園の施設利用について、一番多いのは「芝生広場」であり、続いて「園地、園路、花壇」、「ビオトープ」、「安らぎの庭」、「ちびっこ広場」などとなっており、「喫茶室」は最も少なくなっている。また、喫茶室に対する施設面での満足度は高いものの喫茶サービス面では多くの公園利用者にとって満足度が低いという結果になっている。推測するに喫茶スペースの広さなどから「立ち寄ることのできない場」という印象に起因しているものと思われるが、利用者の「飲食」に対する要望は高いものがあり、継続してこれらに対応していくことが必要かと思われる。今回、運営する担当が変わり、女性目線での商品づくりや新たなサービスを目指しているということで、今後を注目したい。

E 公園の魅力の広報

〔9段階評価〕

A⁺

A

A⁻

B⁺

B

B⁻

C⁺

C

C⁻

公園の情報発信においては、以前に比べると格段に進歩している。フェイスブックやインスタグラムなどの SNS の活用については、若者はもちろんのこと高齢者でも扱う機会が増えており、その発信効果は大きいものがある。特に、SNS におけるリアルタイムでの公園の様子、草花や樹木の状況やアサギマダラや野鳥の飛来状況などについての情報発信の効果は高く、行ってみたいと思わせる景観を映し出すことで公園への関心を高めるものと思われるので、発信頻度も含めてのさらなる活用をめざしたい。

また、従来からの広報媒体である新聞やテレビ等の活用については、中間実績においては目標の5件に比べて10件と大きく上回っており評価する。

さらに、今回は公園の草花や昆虫などを撮影した写真集を発刊しており、これは来園者のお土産としても、また公園を広くPRする素材としても有効なものと思われる。

F 収益向上への取組

〔9段階評価〕

A⁺

A

A⁻

B⁺

B

B⁻

C⁺

C

C⁻

大規模イベント等の相次ぐ中止によって従来の収入計画は大きく崩れてきていると思われる。結果として、自主イベントの実施や企業等のイベント誘致を手段としての自動販売機利用による収益向上については実績があまり上がらず、通常の利用者の自販機収入が計上される結果となっていると思われる。令和元年度決算では、自販機利用による収入の落ち込みは、イベント等の自粛（春先のチューリップ祭り自粛）による落ち込みに比べて少なかったとはいえるものの、赤字決算となり、正味財産の減少につながった結果となっている。

当公園は、入場料を伴うような大規模施設がないだけに収益として算定できるのは、イベントに対するスペース貸しが一番大きく、あとは屋内教室の参加料程度となっている。令和3年度について指定管理料が若干増加したとはいえるものの、指定管理者の財政基盤を危うくする事態とならないかを危惧するものである。今年度は、各種補助金等の利用により赤字は避けられるということだが、収益面においては改めて予算全体の管理と事業の先行きを見越した計画を見直していくことが必要になる。

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⁻

公園の安心・安全を優先した施設の維持管理については、機械警備や電気工作物の保安など確実に実施され、事故等も起こっていない。また、長寿命化からの施設等の管理については、開園以来長期間が経過し、それぞれ経年劣化も発生しているところであるが、指定管理者の職員による直営事業も含め適正な形で対応していることが表されている。ユニバーサルデザインの推進については、本公園は、比較的高低差も少なく歩行等についても高齢者や障害者に対して優しく作られていると思う。また、近隣の高齢者や障害者等が利用しているレイズドベッドについては、このほど綺麗に補修がなされ、適正に維持・管理されていることが確認できた。これらから、安全安心で快適な施設の提供といった点でその実績についておおむね高く評価するものである。

しかし、園内には倒木などの事故を引き起こす可能性のある自然物があり、天候などの自然災害、あるいは池や水路などへの転落などの危険要因がある。さらには、広大な敷地内への出入りは24時間自由であり、何らかの事故や事件の恐れもある。これまで必要視されていた防犯カメラの設置は実現されているが、事前の安全確認は無論のこと、いざことが起こった時の備えについて平素からの想定訓練も含め引き続き安心安全への対策を講じていくことをお願いするものである。

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⁻

日本全体が初めて経験する『新型コロナウイルス感染症拡大』という事態により、今年度4月からイベントの自粛、緊急事態宣言による休業要請、再開後の感染対策によるイベント・プログラムの中止等が発生。本来の公園としての機能を十分果たすことはできず、中間時点での利用者も中間目標746,000人の6割程度に留まる結果となった。

誰もがどのような対策をすべきか正解が分からない中、指定管理者は県内の公園間のネットワークで情報を収集しながら、拡大段階の当初より可能なコロナ感染対策を講じて、利用者はもちろん、運営スタッフ・ボランティアに安心・安全な環境を提供することに努めたことを高く評価したい。

植物の生育は感染症でも待つてはくれず、ボランティアの協力を得て公園の維持管理に大きな支障がなかったことは、ボランティアとの信頼関係性を築いてきた指定管理者の努力の結果として評価する。

コロナ禍でマイナス面が顕著な1年であったが、感染症予防のため、「近場」「三密にならない場所」ということで、新しい利用者（県内外の来場者、屋外での教室利用等）の拡大に繋がったことは今後にとってプラス要因であろう。

本公園の利用者の84%がリピーターであり、半年に1-3回来場すると回答している人が42%と、利用者にとってある意味「季節ごとに訪れたい」存在と考えられる。引き続きこれらリピーターが「何度来ても楽しい」を意識したサービス・プログラムの提供と、新規来場者促進のための情報発信・PRをお願いしたい。

2004年の花博から継続して園内の花のメンテナンスに携わる園芸ボランティア、運営スタッフ、教室講師等の多くのボランティアは、本公園の資産であり、これからも継続して関わってもらえるようボランティアの満足度の向上にも努めて頂きたい。

本公園では、利用者は植物について学ぶことができ、ボランティアも参加を通じて学びの機会を得ていることから、憩いの場であると同時に良質な学びや発見のある場づくりも期待する。

● 改善事項

・広報手段については年々充実されているが、「公園の魅力の発信」という観点から、花や景観の紹介に加えて、飲食や教室、ボランティア活動の紹介（募集）も積極的に実施いただきたい。

・利用者アンケートの「公園の情報源」の回答選択肢に、ホームページだけではなく、SNS（できれば、Facebook、Twitter、Instagramを個別に）の選択肢、及びパソコン、スマートフォンを追加することを検討いただきたい。

・利用者にとって安全確保は最優先事項であるため、老朽化は喫緊の課題。指定管理者で解決できるものは補修頂き、大型・長期のものは補修に向けた県との調整を検討いただきたい。

● 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⁻

コロナ禍で目標を達成することができない施策が多かったものの、花壇づくり、花ひろば等の草花畑の形成、草花の植え替え、樹木の管理といった植物の管理は、ほぼ計画通り実施されており、本公園の資産である花・緑の維持に指定管理者が尽力したことを評価する。

休業は余儀なくされたが、再開後は、新しいライフスタイルが定着する中で、「近場」で「安心安全な」レクリエーション施設への注目が高まり、新たな発見の対象となって、近郊（静岡県だけでなく愛知県）からの利用者が急増し、結果として本公園の価値を知ってもらう機会となったことは、今後の利用拡大に繋がると考えられる。

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⁻

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、休業中だけではなく、6月の営業再開後に予定されていた1万人規模のイベントも続々と中止を余儀なくされた。実施された地域イベント、健康プログラム、環境学習プログラムのいずれも、目標回数を下回る実施数となり、今年度は、県民へのレクリエーションの場の提供という本公園の役割を十分果たすこと叶わず、残念な結果となってしまった。

今後も当面の間は、感染対策が必須となることが予想されるため、来年度のプログラムでも、感染対策を講じて利用者が「安心・安全」に楽しめるよう配慮して、実施いただきたい。

C 地域との連携・協働

[9段階評価] A⁺ A **A⁻** B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

本公園の最大の特長は、長年に渡り、多くのボランティアの協力によって運営されていることにある。ボランティアにとっては、学びや交流の機会に価値を感じて参加していたにもかかわらず、コロナの影響で、活動だけでなく、ボランティア同士の交流を深めるイベントも中止され、残念な年となってしまった。

しかしながら、感染症への不安もある中で、花緑ボランティア・運営ボランティア・体験教室ボランティアのいずれも、目標人数には達していないものの、7-8割は活動を続けており、協力的なボランティアに支えられた一年となった。

イベント数は減ってしまったが、学校や周辺施設とのネットワークによるPR活動は目標数を大幅に上回り、教育機関からの屋外ステージ利用の問い合わせが増加するなど、地域貢

献の役割を果たしたことを評価する。

ボランティア登録者の新規獲得は、引き続きの課題となっている。現状の募集告知は静的で、改善頂いてるものの、「人」が見えないことや、花や人と接すること、その中での学びがあることという価値や魅力をもっと伝えることもできるのではないか。例えば、ボランティア自身の言葉で、本公園でのボランティア活動の魅力を語ってもらう、HPだけでなくSNSも活用するなどの工夫も検討頂きたい。登録者は、2004年の博覧会から継続中のボランティアも多いと聞くが、最近では、環境やボランティアに興味関心の高い学生も多いことから、近郊の大学との連携も視野に入れて検討いただくことも期待したい。

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⁻

感染症対策のため、対面で収集する利用者アンケートの実施数が減ってしまったが、10月に実施したアンケートでの満足度は、項目による多少の増減はあったものの、昨年と大きくは変わらない結果となった。昨年度の改善事項であり、また例年利用者の要望が多数あった「飲食」について「コンテナカフェ」を設置できたことは評価に値する。

その一方で、今年度も依然として「飲食」の満足度のスコアが低く、充実すべきものとして「飲食」「物販」のスコアが増加していることから、継続して対応策の検討は必要である。利用者を意識した出店者の選定や、オリジナルメニューの企画・開発も検討頂きたい。

同じく多く要望が寄せられてた「植物ラベル」も、今年度は目標数以上の充実が図られたことは高く評価したい。

昨今、スマホ保有者（シニアも含む）が増えつつあり、あらゆる場面で「QRコード」による情報提供が行われている。「植物ラベル」の表示面にはスペースの限界があるため、ホームページ側の「植物図鑑」の情報に「開花時期」「見どころ時期」「原産国」等の情報を充実させて「QRコード」でリンクさせることも可能であるので、将来的には検討していただきたい。

E 公園の魅力の広報

[9段階評価] **A⁺** A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

今年度、園内地図の制作は中止されているが、それ以外の印刷物は目標通り実施されていること、特にデジタルメディアについては、ホームページ、3種類のSNS（Twitter、Facebook、Instagram）ともに当初の目標を大きく上回る頻度で更新され、本公園の情報発信が十分に行われたことを高く評価する。

特に、本来は花の見ごろ最盛期にも関わらず、緊急事態宣言による休業となったため、YouTubeで最盛期の花たちの風景を動画にし、数回にわたり積極的に配信したことも評価に値すると考える。トリップアドバイザーに取り上げられたことで、今年度は来場者の増加が見込まれていたところでの残念な状況ではあるが、今後も情報発信を継続してもらいたい。

また、「花」「景観」「自然」が本公園の最大の魅力であるが、他に、運営に関わってくれているボランティアの方々や園内の飲食なども公園の魅力として伝えること、それぞれのSNSの特長を考慮したコンテンツで情報発信を続けていただきたい。

F 収益向上への取組

[9段階評価] A⁺ A A⁻ B⁺ B B⁻ C⁺ C C⁻

緊急事態宣言による休業、及び感染対策の影響により、本施設の収益の柱である展望塔への入場者数は激減し、(中間時点で)目標の4割程度に留まる結果となった。そのような状況下において、地元食・物販店舗の出店数が27店舗と昨年度を上回っており、出店を推進した指定管理者の努力を評価したい。

周辺の類似施設・観光施設が有料(少額)であることを考えると、本施設が「入場無料・駐車料金無料」で定着し、多くの来場者・リピーターに「無償で楽しめる」価値を提供していると言えるが、期間限定で有料化できる催事の企画・誘致や、団体向け駐車場有料化など収益改善に向けた検討を引き続きお願いしたい。

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⁻

今年度もこれまでの「瑕疵による事故0」を継続していることに加え、初めて経験するコロナ禍において来場者・運営スタッフを含めた感染対策をしっかりと実施し、安全確保を徹底したことを評価する。今回のコロナ対策として行った諸施策は、今後経験を活かすためにも、県・市その他関係各署からの指示・方法等も反映した形で、感染対策をマニュアル化しておいていただきたい。

施設の老朽化については指定管理者も十分認識している通り、開園してから15年が経過し、一部は老朽化が激しく、来場者への安全面で問題のある箇所が存在しており、今後ますます増えていくことが予想される。

指定管理者の判断で可能な部分は今年度も補修を実施しているが、立入禁止としている区域は外観的にはあまり望ましくはなく、また屋外ステージの天井テントのように大型でイベントの実施に関わる箇所は県との調整を引き続き続け、来場者が安心して過ごせる環境を整えていってほしい。