

# 指定管理者制度の導入と外部評価の実施

## 静岡県

人口：3,775,903 人

面積：7,780.03 km<sup>2</sup>

### 取組の概要

静岡県富士市にある県営都市公園（広域公園）「静岡県富士山こどもの国」では、平成 17 年度に指定管理者制度を導入したが、指定管理者による公園管理が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、外部評価制度を取り入れた。

### 取組の紹介

#### 1 取組の背景

- 「静岡県富士山こどもの国」は、次代を担う子供達が雄大な自然の中で友達や家族と元気にのびのびと遊ぶことを通じて、生命の貴さや自然の厳しさを学び、夢や冒険心を育むことを目的として、平成 11 年度に開園した県営都市公園（広域公園）である。
- 開園当初は 29 万人近い利用者があったものの、その後徐々に減少し、平成 14 年度以降は 18 万人台を維持するのがやっとという状況にあった。
- 本県では、平成 15 年度に、県営都市公園の管理運営について、これまでの保守点検中心型から利活用を中心とした経営型の管理運営への転換を図るため、平成 20 年度を目途とした経営努力目標と具体的な戦略を示した「県営都市公園経営基本計画」を策定し、その推進方策として指定管理者制度を導入することとした。

<参 考> 富士山こどもの国の経営努力目標（平成 20 年度）

項 目	年間利用者数	利用者満足度	マネジメントコスト比率
目 標	25 万人	4.5 点（5 点満点）	24～28%

#### 2 取組の具体的内容

- 平成 17 年度から利用者サービスの向上と効率的な管理運営を目指し、「静岡県富士山こどもの国」に指定管理者制度を導入するとともに、導入に当たり指定管理者の管理状況を確認するだけでなく、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、外部評価制度を取り入れた。

(1) 指定管理者制度導入の概要

- 指定管理者 小泉アフリカ・ライオン・サファリ株式会社
- 指定期間 平成17年4月1日から平成22年3月31日（5年間）
- 委託費用 ⑰320,000⑱310,000⑲305,000⑳～300,000（単位：千円）

(2) 外部評価の実施

① 概要

- ・ 指定管理者の管理運営状況を第三者の視点から客観的に評価する制度
- ・ PDCAのマネジメントサイクルに基づいて公園の管理を進めるため、CheckとActionの部分に事業評価と指導改善の仕組みを導入
- ・ 評価項目や目標値等について指定管理者と県が意見交換を行い、協働により管理運営の改善及び利用者満足度の向上を目指している。

② 実施体制

- ・ 県営都市公園の管理運営の諮問機関である「静岡県都市公園懇話会」を母体とし、懇話会委員15人の中から選任された6名の委員で外部評価委員会を構成

③ 評価手法

- ・ 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）の二段階で行う。

【一次評価…（評価主体：県）】

- ・ 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」（次ページ参照）に基づき、事業者の自己評価や、県による事業診断を行う。
- ・ パークマネジメントカルテは、公園の設置目的を満たす管理運営を行うために、「設置目的」から個別の「業務内容」までを構造的に示した作戦体系図となっており、その作成に当たっては、平成15年度に策定した「県営都市公園経営基本計画」を基に、上位の「設置目的」や「機能」「手段」は県が示し、下位の「業務内容」やその「計画指標」は、指定管理者の事業計画を参考に、意見交換を行いながら作成し、指定管理者が能力を最大限に発揮できるよう配慮している。

【二次評価…（評価主体：外部評価委員会）】

- ・ 都市公園モニターや利用者アンケートにより県民の視点から管理運営が公園の設置目的に適合しているかを評価し、一次評価結果も併せて外部評価委員が総括評価をする。
- ・ 評価結果は公表するとともに、県の改善指導や業務改善に活かしている。

# 富士山こどもの国 パークマネジメント・カルテ [平成17年度]

(設置目的) 次代を担う子どもたちが、富士山麓の雄大な自然の中で、友達や家族と元気にのびのびと遊ぶことを通じて、生命の尊さや自然の豊かさを学び、夢や冒険心を育む。

平成18年3月末

戦略	機能 (利用者の受益)	手段	業務内容	計画指標(年間)	実績	備考
戦略1 自然の中での遊びの機会を積極的に提供する	A 自然を活かした多様な遊びの提供	①遊びのサポートを充実する	プレーリーダー(企画運営スタッフ)の配置	6人	6人	
			プレーリーダーと子供がいっしょに遊べるプログラムの実施	8種	8種	
			こどもの国で行われている遊びの紹介	6~10種	10種	
			自然観察ポイント、見どころを巡るスタンブラリーの実施	参加者 1,500人	3,450人	
			動物とのふれあいの場を提供	動物 5種類	7種類	クマ、ヒツジ、ヤギ、ロバ、モルモット、ウサギ、アルパカ
			遊びや工作のための器具・道具の提供	種類数 50種	50種	
		自然の中で遊べる遊具の設置、維持管理	3基	継続3種、新規5種+遊具8種	継続(くもの巣ネット、カヌー、滑り台)、新規(ターザン、モンキー、登り木、自転車、大砂場)、こどもホールに遊具	
		②四季折々の自然を取入れた遊びを実施・紹介する	ゴールデンウィークイベントの実施	7日	7日	自転車王国、ちゃんばらバトルフィールド、我こそは武者なり、こいのぼりの海、柏餅づくりほか
			夏休みイベントの実施	40日	40日	水遊び天国(カヌー、水鉄砲、浮橋渡りほか)、折り紙体験フェスティバル(巨大折り紙、紙相撲ほか)
			秋のこども祭りの実施	30日	23日	野外大実験(虹、糸電話、エネルギー)、すずきの迷路ほか
	冬休みこども祭りの実施		3日	24日	クリスマスキャンドル・ミニツリー・リース作り、サンタと記念撮影会、お汁粉サービス、餅つき体験、昔のお正月遊び体験	
	③自然やこどもの国の特徴を活かした多彩なイベントを提供する	雨天時の自然を題材にした遊び、プログラムの実施	遊びプログラム数5種	5種		
		四季や節句、行事に合わせた演出(飾り付け、衣装、音楽)	60日	200日	七夕、クリスマス、正月、冬、ろっくんの装飾(四季)	
		オリエンテーリング大会の実施	参加付添人数 400人	-	12/4 雪により中止	
		ディスクゴルフ大会の実施	参加付添人数 600人	80人	8/6、7実施	
	B 夢や冒険心を育む遊び場の提供	①自由な発想で遊びを創意工夫できる機会を提供する	「雪の丘」における自由な雪遊びの実施	70日、遂行度4	73日、遂行度2	12/17~3/12
			「草原の国」における自由な草遊びの実施	常時実施、遂行度4	実施、遂行度1	
			「わんぱくの森」における自由な遊びの実施	常時実施、遂行度4	実施、遂行度2	
			「水の国」における自由な水遊びの実施	常時実施、遂行度4	実施、遂行度2	(凍結と清掃の為一時閉鎖)
			「スキの迷路」の実施	30日、遂行度4	45日、遂行度2	ヒマワリの迷路は18年度実施
②自然を活かした施設の維持管理			周辺自然環境の景観を損なわない施設、工作物等の維持管理	苦情数 0件	0件	
③生活体験と学習が一体となった施設を提供する		景観に配慮した看板やのぼりなどの大きさ、配色、数量の調整	苦情数 0件	0件		
		緑地・植樹木等の良好な維持管理	管理規準以上	水準並み		
		草原の生活を体験できるバオの提供	利用件数 900件	1,040件		
		アウトドア体験ができるオートキャンプ場の提供	利用件数 500件	945件		
C 生命の尊さや自然の豊かさの体験の提供	①こどもの国の持つ自然のすばらしさ、大切さを提供する	野外生活が楽しめるキャンプ場の提供	利用件数 200件	398件		
		野外料理が楽しめるバーベキュー設備の提供	10基	15基	5基修理・追加	
		自然に囲まれたこどもの国ならではのホテルの提供	利用件数 1,300件	1,387件		
		遊びながら自然の仕組みを学べるプログラムの提供	5種類	5種類		
		「花の谷」の維持管理	植物の種類 28種	28種		
		貴重種が身近に見られる環境の整備(保全と観察を両立した整備)	箇所数 3箇所	3箇所		
	②環境教育施策をサポートする	HP等による園内で見られる貴重な動植物の情報発信	更新 5回	3回	この他、こどもセンターに季節写真の展示	
		HP等による四季折々の自然の様子や園内情報の発信	更新 5回	5回		
		こどもの国の自然を題材としたクラフトや絵画作品等の展示	常時実施	実施		
		ボランティアによる自然観察会の実施	20回	20回		
③利用者等による自然保護活動を支援する	パートナー(ボランティア)のほか、環境学習指導員、森林インストラクター、野鳥の会等の斡旋	登録人数 28人	29人			
	環境学習に必要な道具や資材の提供	種類数 20種	20種			
	環境教育の書籍、植物・動物図鑑、資料等の配架、展示	50点	170点	2月に書籍120冊購入・配架		
	自然環境等をコンセプトとした県関連事業の誘致 [こどもエコクラブ、いきものふれあい観察会(地球環境室)、森づくり県民大作戦(自然ふれあい室)、ふじのくにゆうゆうクラブ(県生涯学習振興財団)ほか]	10回	10回	3月末までの状況(ふじのくにゆうゆうクラブ)		
	県民が参加する自然保護活動イベントの実施	1回	2回	ぶな林創造(富士市)、JAF富士フェスティバル		
	環境学習指導員やボランティアなど自然保護関係者への活動の場の提供	50回	65回	花の谷作り、感察隊がけ等		
	ゴミの持ち帰り運動の推進	放送、表示の実施	実施			
	節電、節水など省エネや環境保護の大切さを啓発	職員による声かけ、掲示	実施			

戦略	機能 (利用者の受益)	手段	業務内容	計画指標(年間)	実績	備考	
戦略2 需要を掘り起こし利用しやすいシステムを作る	D 地域や利用者の方々交流できる場の提供	①利用者、地域との連携を強化する	地元観光協会、地域団体等への積極的参加	参加回数 2回	7回	観光協会、富士ブランド会議、富士市おもてなし講座	
			近隣観光施設、宿泊施設との情報交換		随時	実施	
			富士山周辺の観光施設と共同での広報の実施	10件	9件	サファリと共同でPRキャラバンの実施、7市、12日間	
			近隣観光施設、宿泊施設との共通割引券の発行	協力施設数 1箇所	1箇所		
		②一般の方々の利用を促進する	周辺住民の利用促進を図る営業、広報の実施	5回	9回	割引券配布回数	
			家族で楽しめるイベント等の実施	イベント数 15件	90件	イベントプログラム	
			サポーターズクラブ「富士山こどもの国クラブ」の設置	会員数 2,000人	3,354人		
			JA、地元団体等の協力による地場産品などの売店販売	商品数 10点	10点	野菜、富士繪のコースタープレゼント等	
		③地元企業や小中学校等による利用を促進する	地元料理や地場産品を使った飲食メニューの提供	メニュー数 2点	3点	朝露ソフトクリーム、桜エビ入りうどん、手作りコロッケ	
			林間学校、修学旅行等に対応できる周辺施設と連携したプランの提供		2回		
	県内学校、幼稚園の利用の際の入園料免除		利用校数 150校	139校	※他に県外は22校		
	E 全ての人が楽しみ、利用しやすい施設の提供	①ユニバーサルデザインを推進する	読みやすい文字、色、設置場所を考慮した掲示物や標識等の設置・管理	苦情数 0件	0件		
			園内誘導サインの設置・維持管理の実施	苦情数 0件	0件		
			車椅子利用が容易に行えるための維持管理の実施	苦情数 0件	0件		
			施設、遊具の維持補修、定期的な点検の実施	苦情数 0件	0件		
②安心、安全を優先した施設の維持管理		防災設備・備品の整備、定期的・日常的な点検の実施	苦情数 0件	0件			
		救急設備・備品の整備、定期的・日常的な点検の実施	苦情数 0件	0件			
		危機管理マニュアルの作成	実施	実施	地震防災マニュアルを作成		
		防災・救急訓練の実施	1回	1回	9/22地震防災訓練		
		園内交通の安全運行の実施	事故数 0件	0件			
		散策道の整備と安全を確保する維持管理の実施	事故数 0件	0件			
③快適な施設として維持管理する		クモの巣ネットの混雑時の利用人数調整の実施	事故数 0件	0件			
		公園の清潔な利用についての利用者の協力実施(ゴミ以外)	表示・放送等の実施	実施	園内放送、掲示		
		こどもの国スタッフによる普段からのゴミ拾いや清掃作業の実施	苦情数 0件	0件			
		陳列物や備品、倉庫等の定期的な整理整頓	100回	100回			
		定期アンケートの実施	4回	2回	12-1、2月実施		
戦略3 効果的な運営方を整備する	F 積極的なマーケティング活動の実施	①利用者ニーズを的確に把握する	定期アンケートの実施	4回	2回	12-1、2月実施	
			利用団体ヒアリングの実施	5団体	10校	幼稚園・小中学校	
			利活用調整会議(利用者、施設管理者、指定管理者)等への参加	10回	9回		
	②積極的、効果的な情報提供とPRを推進する	観光施設やガソリンスタンド、コンビニエンスストアへの入園割引券の配架	700箇所	700箇所	700箇所×4回実施		
		観光情報イベント誌への季節イベントなどの情報提供	50回	67回	雑誌39、その他28		
		ホームページを定期的に更新し、最新のイベント情報や成果などを発信	12回	17回			
		首都圏、県西部での広報の強化	10回	207回	キャラバン9、TV51、ラジオ30、新聞117、割引券ポスティングは多数		
		GWや夏休み、冬休みの期間前・中のテレビCM放送	70回	902回			
		需要期前に県内学校、幼稚園の全生徒、児童へ入園割引券の配付	4回	4回	春、夏、秋、冬実施		
	③料金を利用しやすく設定する	県民だより、ホームページ等への入園割引券の掲載	2回	-回	実施時期検討中		
		「富士山こどもの国クラブ」の会員家族の入園割引	利用者数 1,000人	2,080人			
		利用者を増進するための減免の実施	種類数 9種類	9種類			
		家庭の日の入園料割引の実施	入園人数 50人	57人			
		年間パスポートの発行	購入者 1,000人	1,340人			

【注】

- パークマネジメント・カルテについて
  - 公園の設置目的を満たす管理運営を行うために、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です。
  - 公園の外部評価は、このパーク・マネジメントカルテに基づき、一次評価を行い、一次評価結果を基に二次評価を行います。
- 数値目標について
  - 外部評価の管理指標
    - 公園の設置目的の達成度を判定するため6種の機能別の主要な業績指標と暫定目標値を設けます。測定はアンケート調査によります。
    - 進んで自然の中で遊べる子を増やす
      - 夢がある子や冒険好きな子を増やす
    - 動物、植物、昆虫に親しむ子を増やす
      - 新しい友だちや仲間を増やす
    - 安心して気持ちよく遊べる公園とする
      - 繰り返し来園する意欲を高める
  - 県営都市公園経営基本計画の管理指標
    - 経営基本計画の数値目標は、公園利活用の基礎数値として監理を続けます。( )内 平成17年度実績
    - 目標年次：平成20年度 ○入場者数：年間25万人(248,810人) ○利用者満足度：4.5(4.61)(5点満点)
- その他
 

B①における遂行度…計画に対する実施状況と利用状況を3段階で判断。実施度(1, or2)×利用度(1, or2)=業務遂行度(1, 2, 4)

#### ④ 評価結果

- ・ 評価結果は「評価の総括」により全体を、その内訳として6種の機能別に分類した項目ごとに、それぞれ文章と「Aプラス」から「Cマイナス」までの9段階評価により表している。

#### 【17年度 外部評価結果】

項 目	評 価
総 括	B <sup>+</sup>
A 自然を活かした多様な遊びの提供	A
B 夢や冒険心を育む遊び場の提供	B
C 生命の貴さや自然の豊かさの体験の提供	B <sup>-</sup>
D 地域や利用者の方々が交流できる場の提供	B
E 全ての人を楽しめ、利用しやすい施設の提供	A
F 積極的なマーケティング活動の実施	B <sup>+</sup>

#### 【平成18年度外部評価の実施状況】

- ・ 外部評価の対象を、平成18年度に指定管理者制度を導入した5公園と合わせ、計6公園に広げた。
- ・ 県営都市公園の課題や利用者の潜在的ニーズを把握し、戦略策定に活用するため「県営都市公園モニター制度」を開始し、利用者の視点からの評価の充実を図った。
- ・ 県民評価を充実するため、利用者アンケートについて、公園の基礎的な管理項目と来園目的に対する満足度を調査する内容に改善するとともに、サンプル数を6公園合計で1,200名とした。

### 3 取組の効果

#### (1) 利用者数の増加

平成17年度（対前年度比）62,551人増加（33.6%増）

※ ⑩186,259人 ⑪248,810人 ⑫302,268人（平成19年1月末現在）

#### (2) 新規サービスの実施

- ・ 動画等を取り入れ楽しく見られるHPのリニューアル
- ・ 「富士山こどもの国クラブ」の創設による家族割引・情報メール配信の実施
- ・ 開園日の増加
- ・ 変り種自転車、モンキーブリッジ、ターザンロープ等の遊具の追加設置
- ・ アルパカ、ロバの飼育（動物広場の改善）
- ・ GW中のこいのぼりの展示（こいのぼりの海）

### (3) 利用者サービスの向上

指定管理者の実施した新規サービス等により、「利用者満足度」が平成16年度3.89から平成17年度4.61（5点満点）に向上

※ 「利用者満足度」は、アンケート調査により公園利用者の総合的な満足度を満足、やや満足、普通、やや不満、不満（5点～1点）の5段階の区分で回答いただいた結果の平均。

### (3) 県負担額の削減額

平成17年度実績（対前年度比）49,240千円減少（13.9%減）

## **4 取組中の課題・問題点**

- ・ 都市公園にはさまざまな役割があり、設置した目的も異なることから、外部評価制度の評価システムについて、公園の特性や利用者の属性に適した評価基準を作成し、実践的・効果的な評価制度となるよう配慮する必要がある。
- ・ 募集要項を作成するに当たり、公の施設としての公平性や施設の趣旨・目的を保ちつつ、いかに自由度を与えて民間の能力を発揮させるかといった点に苦労した。

## **5 住民の反応・評価**

- ・ 平成17年度の来園者へのアンケート調査の中で、「富士山こどもの国」にまた来たいと回答した人が、270人中264人（97.8%）を占めた。

## **6 今後の課題**

- ・ 「こどもの国」の利用主体が子供であることから、アウトカム（成果）の測定に当たり、調査精度の向上に向けて繰り返し検討することが必要である。
- ・ 「静岡県富士山こどもの国」をさらに魅力ある公園とし、平成20年度を目途とした経営努力目標を達成するため、指定管理者の持つ創意工夫を導入したイベントの実施や広報の充実に取り組むとともに、地域との連携に配慮した管理運営に努めていくことが必要である。

## **7 今後取り組む自治体に向けた助言**

指定管理者制度の導入に当たっては以下の三点が重要と考えている。

- (1) 指定管理者に対し求める管理運営の水準を明確に示す
- (2) 任せる管理運営業務について細かい仕様を示す方法ではなく、指定管理者の提案を活かす作戦買取型であること
- (3) 指定管理者の管理運営状況について利用者や外部委員などの視点による評価を行い、評価結果を管理運営に反映させていく仕組みをつくる

**(参考) 当該取組内容の関連ホームページ**

富士山こどもの国ホームページ <http://www.kodomo.or.jp>

**担当部署：都市住宅部公園緑地室**