令和６年度　鞍ケ池公園評価委員会　評価結果報告

１　開催日時

（１）日時　令和６年８月７日（水）午後２時から午後４時１５分まで

（２）場所　鞍ケ池公園　四季の古里

２　評価委員

	氏　　名	所　　属
委員長	田中　人	山陽学園大学　地域マネジメント学部　教授
委員	今西　良共	岐阜県立国際園芸アカデミー　学長
委員	速川　英津子	中小企業診断士
委員	鬼木　利恵	株式会社 eight　代表取締役
委員	加藤　昭男	豊田市　都市整備部　部長

３　評価対象

令和５年度の事業者（鞍ケ池公園ミライプロジェクト共同企業体）の取組。

４　評価方法

事業者が次の３つの評価内容について、実績、課題、対策（今後の取組）を整理し、これに対して評価委員が評価点を付け総評を行った。

（１）重点取組項目に対する実績（概要は、別添１のとおり）

（２）定量的評価（概要は、別添２のとおり）

（３）定性的評価（概要は、別添３－１、３-２のとおり）

５　評価点

各項目について、事業者の取組が基準点３を上回ったのか下回ったのかを各委員が評価した。結果は次のとおり。

評価点	評価基準
5	期待を著しく上回る
4	期待を上回る
3	期待どおり【基準点】
2	期待やや下回る
1	期待を下回る

評価内容	評価点
（１）重点取組項目に対する実績	3.2
（２）定量的評価	3.3
（３）定性的評価	3.0
全体評価	3.2

6　評価委員のコメント

・アンケート調査が不十分。接客など「来園者満足度」が低下しており、基本的な来園者対応を改めるため、事業者の接遇向上とマネジメント改善が急務である。市も指導監督の徹底が求められる。また、年度初めの事業計画や重点項目は、課題解決につながるかなど市と事業者でよく確認すること。

・豊田市の名刺にあるような、豊田市ならではの体験を来園者に提供するなど、地域の魅力を公園事業に取り入れるとよい。一部の取組は目標値と実態に乖離がある。目標未達成の取組があるため、コロナ禍が落ち着いた時期を基準値として、目標値を再度、見直すことも必要と思われる。

・事業者間の連携によって手応えのあるイベント等が創出されている点は評価できる。今後は他施設との差別化やビジョンを見据えたミライづかいのコンセプト設定を期待している。改めて事業者間でビジョンや各現場で出た利用者の声や、従業員からの声を共有し、共同企業体で取り組むメリットを生かして、新しい挑戦を期待したい。

・パークウェディングなど新たな取組は評価される一方で、クレームの話もある。「鞍ケ池公園」は“豊田市の顔”であり、ホスピタリティある対応が重要視される。しっかり意識して一つ一つに対応して欲しい。令和５年度は、コロナ禍から日常に戻り、夏の暑さ対策が必要となるなど、新たなフェーズに入った。より良い目標を持って公園の発展に取り組んで欲しい。

・公園は第３の場所「サードプレイス」である。人々の憩いの場であり、自分自身をリセットする（自分に帰る）場でもある。来園者が今を楽しめないとミライはやって来ない。もっと楽しめる鞍ケ池公園を目指し、ファンの獲得やリピーターの創出につなげて欲しい。鞍ケ池公園自体の環境やポテンシャルは高いので、夜の公園づかいなどもっとやれることはあるはず。アンケート調査で課題を見出し、今後の発展につなげて欲しい。

【豊田市の総評】

・「重点取組項目に対する実績」「定量的評価」「定性的評価」という項目においては、各委員の平均点は基準点「3」を上回ったが、前回評価から下がった項目があるため、各委員から言及のあった課題に対して、発展的な解決に向けて事業者と話し合っていく。

・鞍ケ池公園のファンやリピーターを増やすため、資源を活かし、ポテンシャルを引き出す。また、地域に目を向け、課題解決に向けた官民連携を推進する。

・併せて、接遇など基本的な公園サービスについて、多角的な視点で改善する。

別添１

重点取組項目に対する実績シート

※基礎資料の該当ページで補足説明を見ていただき、今後の魅力向上に繋がるかをふまえて、委員評価欄への点数記入をお願いします。

	大項目	年度当初の事業者重点取組項目	重点取組項目に対する結果	委員評価欄	基礎資料
①	事業全体	重点取組項目１ 来園者数：1,523,000人	**〇令和５年度は、来園者数の目標値1,523,000人に対し、1,419,200人でした。減少理由については、冬季及び夏季の来園者数の伸び悩みが影響をしています。**	/5	P４
		重点取組項目２ 構成企業内で連携を行い、鞍ケ池公園の活性化を目指す。	**〇令和５年度に２社以上のコラボレーションによるイベントは、4回開催しました。** **・茨火カフェ：1回実施、参加人数は80名** **・鞍ケ池公園コミュニティーツアー：3回実施、総参加人数は27名** **〇また、Park Weddingを1回実施しました。** **※詳細は基礎資料をご確認ください。**	/5	P５
②	指定管理	重点取組項目３ 挨拶及び案内等の声掛け、接遇等の研修実施等を通じて来園者をおもてなしする姿勢を向上し、リピートの来園者の増加に取り組む。	**〇令和5年度は、4回の研修を行い61人が参加しました（接遇研修・コンプライアンス研修・緊急対応研修）。**	/5	P6
③	パークフィールド	重点取組項目４ 鞍ケ池公園にてキャンプイベントを行い公園の認知向上集客に努めます。	**〇令和5年12月に芝生広場を活用してスノーピーク主催による「鞍キャン」を実施しました。** **〇申込数20組に対し、抽選により10組のグループが当選し、総勢33人が参加をしました。** **〇ワークショップにはホースパークの蹄鉄磨きを取り入れ、アクティビティーにフォレストアドベンチャー豊田鞍ヶ池を取入れ共同企業体全体で取り組みました。**	/5	P７～8
		重点取組項目５ テント設営講習会、キャンプセミナー、ワークショップ、ユーザーズダイニングを行い、平均月10,000人の来場者を目指します。	**〇令和５年度目標値10,000人/月に対しては、7,191人/月（目標対比　71.9%）の結果となりました。** **〇令和5年度は、54回イベントを開催しました。**	/5	
④	ホースパーク	重点取組項目６ 定期イベントの開催を継続するとともに、構成企業等との積極的な連携イベントも行い、参加者3,000人を目指し、馬と触れ合える公園を定着させていく。	**〇令和５年度は、定期イベントを12回計画し、10回実施しました。** **〇参加者は、460人（計画値3,000人　昨対比15.3%）の結果でした。** **〇2月、3月のイベント時に150名を対象にニーズ調査を行ったところ、ワークショップより、ふれあいや引馬のニーズが高いことがわかりました。**	/5	P９～P10
		重点取組項目７ 定期イベント時に屋外乗馬場のPRを行い、通常営業が開始できるように取り組みます。	**〇令和5年度は雨天中止3回を除く10回の実施ができたため、その機会を活用して来場者に対して屋外乗馬場のPRを行い、公式ＬＩＮＥへの登録を促しました。** **〇LINEの登録数は、450名となりました。**	/5	
⑤	植栽管理	重点取組項目８ 公園Noteでの報告を100%にする。	**令和4年度に植栽管理の報告を「公園Note」で行うように100%達成しました。引き続き、令和5年度も「公園Note」での報告率100%を達成しました。** **〇今後、システム上わかりにくい表示などがあれば変更して便利な報告ツールを目指してまいります。**	/5	P１１
		重点取組項目９ 自動芝刈り機を始めとする作業の効率化の検討を継続して行う。	**〇令和５年度は、遠隔操作芝刈り機を導入し芝刈りの業務の内、90%を行いました。残り10%については、端部の処理等が必要となる箇所であるため作業可能範囲としては、100%達成しています。** **〇作業効率は、導入前に比べ作業人員の熱中症等のリスク軽減にもつなげることができました。**	/5	
				「基本」3点×9項目=27点 /45	

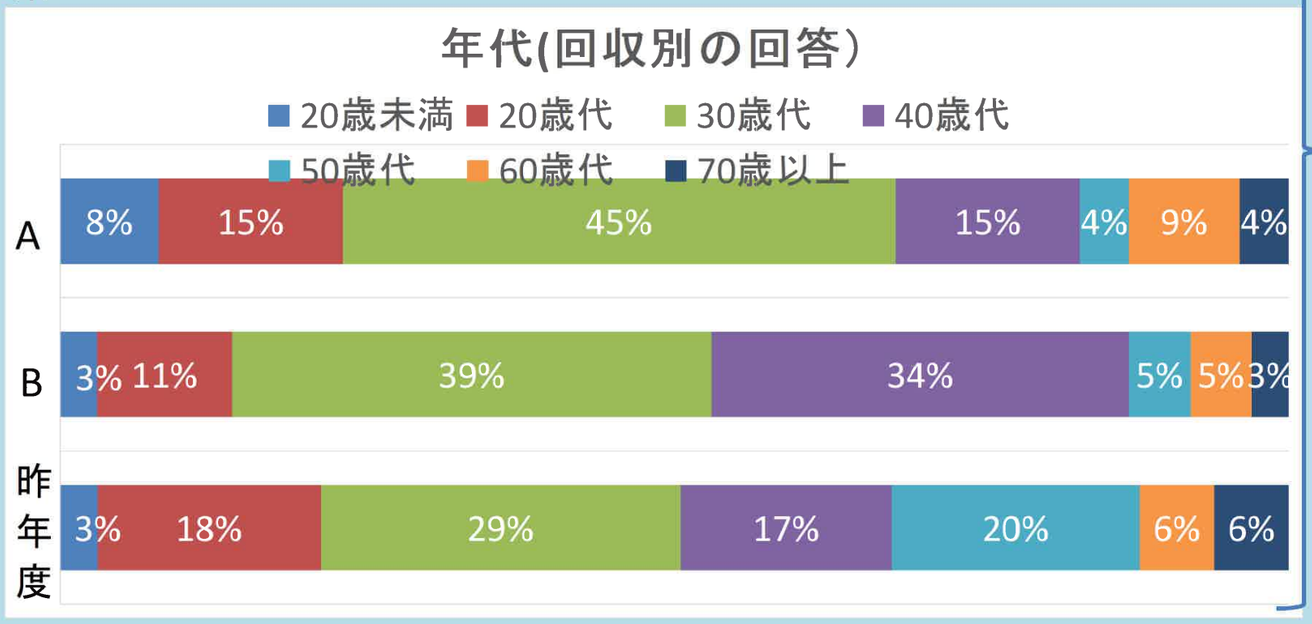
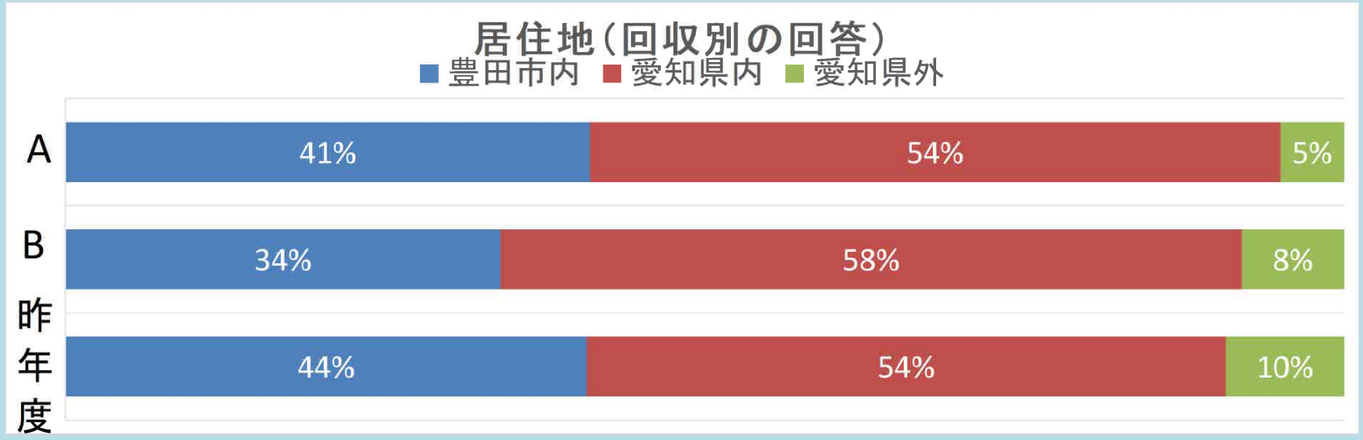
定量的評価シート

※基礎資料の該当ページで人数金額等の実績・課題・対策・補足説明を見ていただき、今後の魅力向上に繋がるかをふまえて、委員評価欄への点数記入をお願いします。

	大項目	中項目	小項目	令和4年度　目標値	令和4年度　実績値	令和5年度　目標値	令和5年度　実績値	委員評価欄	基礎資料
⑥	全体	鞍ケ池公園	来園者数(人)	1,437,000	1,457,800	**1,523,000**	**1,419,200**		P12～P13
⑦	指定管理	植物園	来場者数(人)	-	65,300	-	**59,100**		P14～P17
		プレイハウス	来場者数(人)	-	55,800	-	**79,700**		
		パークトレイン	利用者数(人)	-	26,193	-	**25,926**		
		ＡＰＭ	利用者数(人)	-	10,980	-	**8,427**		
		ボート	利用者数(人)	-	13,918	-	**11,206**		
⑧	行為許可	イベント	イベント回数(回)	24	38	-	**40**		P18～P20
			来場者数(人)	7,200	51,100	-	**36,229**		
		キッチンカー	出店回数(回)	-	330	-	**360**		
			売上げ(円)	-	14,839,920	-	**15,052,000**	/5	
⑨	公募対象公園施設	カフェ	利用者数(人)	80,000	103,906	**86,400**	**105,070**	/5	P21
⑩	ＤＢＯ （デザインビルド）	キャンプフィールド （全体）	利用者数(人)	157,315	111,283	**73,390**	**87,578**		P22～P24
			売上げ(円)	153,105,000	124,326,250	**188,663,000**	**106,101,863**		
		ショップ	利用者数(人)	64,231	47,021	**25,500**	**26,526**		
			売上げ(円)	90,000,000	68,354,260	**103,763,000**	**53,950,088**		
		レストラン	利用者数(人)	90,000	61,821	**42,290**	**59,770**		
			売上げ(円)	43,450,000	39,991,099	**60,000,000**	**40,200,270**		
		住箱	利用者数(人)	2,300	1,638	**1,500**	**889**		
			売上げ(円)	15,000,000	11,844,281	**20,000,000**	**10,128,988**		
		キャンプデッキ	利用者数(人)	784	803	**4,100**	**393**		
			稼働率(%)	-	30%	-	**17%**		
			売上げ(円)	4,655,000	4,136,610	**4,900,000**	**1,822,517**		
		交流イベント	入込客数(人)	800	1,585	**900**	**33**	/5	
⑪	自主事業	乗馬事業	利用者数(人)	3,500	843	**3,000**	**460**		P25～P26
			売上げ(円)	-	191,608	-	**239,100**		
		フォレストアドベンチャー	利用者数(人)	-	19,626	-	**16,577**		P27～P28
			売上げ(円)	-	54,952,800	-	**46,415,600**		
		くらモビ（C＋WalkT）	利用人数（人）	-	2,645	-	**1,129**		P29
		パークウエディング	利用人数（組）	-	1	-	**1**	/5	P30
⑫	ボランティア	四季の古里クラブ	開催日数(日)	-	104	-	**99**		P31
		ブリティッシュガーデンクラブ	開催日数(日)	-	87	-	**84**		P32
		里地里山会	開催日数(日)	-	24	-	**24**		P33
⑬	プレーヤー	プレーパークの会	開催日数(日)	-	41	-	**42**	/5	P34
				―：設定なし		―：設定なし	「基本」3点×5項目＝15点	/25	

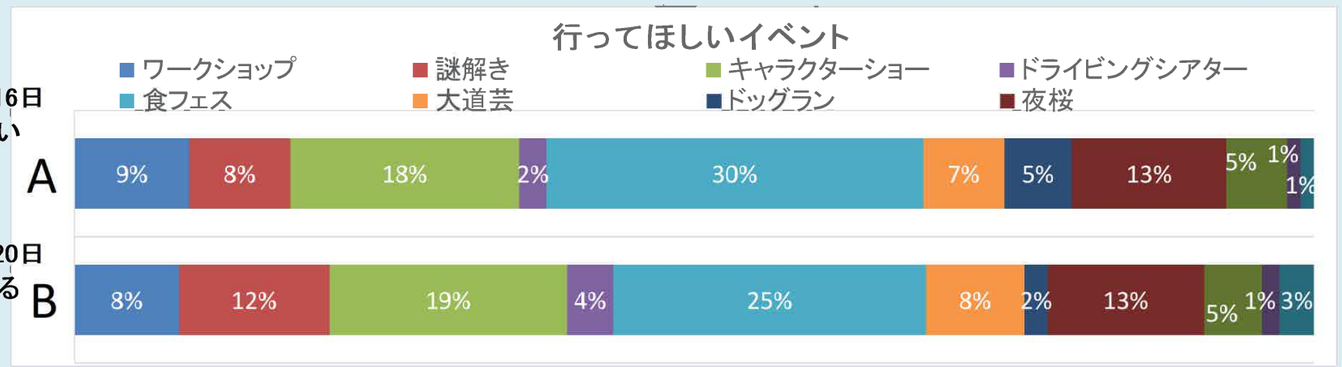
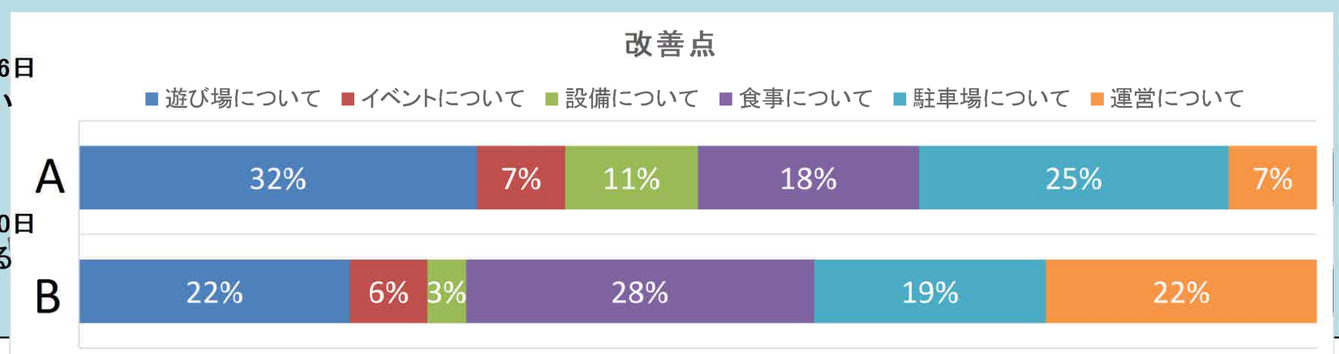
定性的評価シート１

※基礎資料の該当ページで実績・課題・対策・補足説明を見ていただき、今後の魅力向上に繋がるかをふまえて、委員評価欄への点数記入をお願いします。　【凡例】 ○：実績　△：課題　□：対策（今後の取組）

設問・項目	アンケート結果（令和4年度・令和5年度）	アンケート結果をふまえた魅力向上の取組	委員評価欄	基礎資料
⑭ 属性	◇**調査条件** 調査日及び調査人数 **グラフA：令和6年3月16日イベントのない休日100人** **グラフB：令和6年3月20日イベントのある休日101人** 昨年度：指定管理者による昨年のアンケート調査269人 ◇**調査場所** ・芝生広場及び大屋根下 ◇**調査対象** ・鞍ケ池公園来園者 ◇**調査方法** ・対面でのシート記入 ◇**年代**  ◇**居住地**  **前提条件**	【補足】令和５年度アンケートについて 「対面調査」は、アンケート協力を得られやすい年代の偏った傾向が出ます。そこで、「対面調査」とともに、「来園者グループ構成調査」※を実施しました。2種類の調査をかけ合わせることで、偏った傾向を補正できるものと考えました。 ※「来園者グループ構成調査」とは、来園者の年代及びグループ構成を調査すること。「対面調査」と同日に、虹の架け橋駐車場及び西駐車場から公園に訪れた人々を調査対象としました。 ■年代 ○実績：アンケート調査に協力いただけた年代について、2日間とも30代の割合が高かった。イベントのある休日には、40代の割合が増えた。 ■居住地 ○実績：約9割の来園者が、愛知県内から鞍ケ池公園から来ている。 △課題：来園される方のほとんどが愛知県内なので、地元住民に寄り添った取り組みを考える必要がある。 □対策：地域のニーズにあったものを考える。 ※グラフについて グラフA：令和6年3月16日イベントのない休日 グラフB：令和6年3月20日イベントのある休日 昨年度：指定管理者による昨年のアンケート調査	「◇年代」は、評価できることが無いため、点点数付は不要です。 「◇居住地」について、点数付けをお願いします。 /5 /5	P35～P36

定性的評価シート２

※基礎資料の該当ページで実績・課題・対策・補足説明を見ていただき、今後の魅力向上に繋がるかをふまえて、委員評価欄への点数記入をお願いします。　【凡例】 ○：実績　△：課題　□：対策（今後の取組）

設問・項目	アンケート結果（令和4年度・令和5年度）	アンケート結果をふまえた魅力向上の取組	委員評価欄	基礎資料
⑮ 満足度	■満足度 項目/満足度合計 / 2022年度 / 2023年度 景観・雰囲気 94% 93% おもてなし・接客 69% 58% 情報発信内容・案内表示 63% 55% 遊び場・体験施設 80% 80% 食事・喫茶 58% 32% ショッピング・お土産 43% 20% 宿泊施設 52% 17% 交通・駐車場 72% 62% 新型コロナ感染対策 60% 49% リニューアルオープン前 45% 35% リニューアルオープン後 81% 63% 	■満足度 ○実績：遊び場・体験遊具が横ばいとなり、それ以外は満足度減少となりました。 △課題：全体的に満足度が減少となり、令和6年度は令和5年度より全体満足度向上が課題です。 □対策：満足度が下がった原因を分析して行きます。	/5	P37
⑯ 要望	■今後行ってほしいイベントと要望 グラフA 令和6年3月16日 イベントのない 休日100人 グラフB 令和6年3月20日 イベントのある 休日101人 	■今後行なってほしいイベントと要望 ○実績：食フェス、キャラクターショー、夜桜の順に要望が多い結果となりました。 △課題：要望を踏まえたイベント計画の見直しが課題です。 □対策：イベント公募を試行し、市民が求めるイベントの開催を行います。	/5	P38
⑰ 改善点	■対面アンケートで、鞍ケ池公園で良かったところ自由記述で調査 ○遊び場について ・「屋外遊具が増えると嬉しい」、「大きい子向けの施設が欲しい」等 ○イベントについて ・「イベントを増やしてほしい」、「子供の体験型イベント開催」等 ○設備について ○食事について ・「食事処が少ない」、「食べる場所が少ない」等 ○駐車場について ・「駐車場から芝生まで遠い」、「駐車場がいつもいっぱい」等 ○運営について ・「公園内の移動手段が欲しい」、「ゴミ箱が少ない」 グラフA 令和6年3月16日 イベントのない 休日100人 グラフB 令和6年3月20日 イベントのある 休日101人 	■対面アンケートで、改善点を自由記述で調査 ○実績：イベントのない休日では、遊び場についてが、イベントのある休日については食事について改善してほしいと意見が多かったです。 △課題：来園者からの意見を参考にし今後の管理運営に活かすことが課題です。 □対策：来園者からいただいた意見を参考にし、設備についてなど実行できる項目については早急に対応を行います。それ以外の意見につきましては検討していきます。	/5	P39
		「基本」3点×3項目=9点	/15	