

令和3(2021)年度

指定管理者による公の施設の管理運営状況

施設名	頁	施設名	頁
栃木県総合文化センター	1	栃木県日光田母沢御用邸記念公園	117
栃木県防災館	8	栃木県日光だいや川公園	123
とちぎ男女共同参画センター南館	12	栃木県とちぎわんぱく公園	130
とちぎ青少年センター	18	県営住宅(佐野・足利地区)	138
栃木県立日光自然博物館・栃木県奥日光地区駐車場・ 栃木県中禅寺湖畔国際避暑地記念施設	24	県営住宅(矢板・大田原地区)	143
栃木県県民の森	29	栃木県民ゴルフ場	148
とちぎ健康づくりセンター・ とちぎ生きがいづくりセンター	36	栃木県立とちぎ海浜自然の家	153
とちぎ福祉プラザ	46	栃木県立なす高原自然の家	158
栃木県子ども総合科学館	54	栃木県体育館	163
栃木県立宇都宮産業展示館	59	栃木県立日光霧降アイスアリーナ	168
とちぎ花センター	64	栃木県グリーンスタジアム	172
栃木県なかがわ水遊園	71	栃木県立県南体育館	177
栃木県土上平放牧場	77	栃木県立県北体育館	181
とちぎ明治の森記念館	81	栃木県立温水プール館	185
栃木県井頭公園	85	栃木県総合運動公園(北・中央エリア)・ とちぎスポーツ医科学センター	189
栃木県鬼怒グリーンパーク	93	栃木県総合運動公園(東エリア)	199
栃木県中央公園	98	栃木県ライフル射撃場	205
栃木県那須野が原公園	104		
栃木県みかも山公園	110		

○平成26(2014)年度の管理運営状況から所管課による評価に5段階評価を追加しました。

なお、「評価」欄には、下記の指標により判定した結果を記載しています。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県総合文化センター
施設所管課	県民生活部県民文化課
指定管理者	公益財団法人とちぎ未来づくり財団(法人番号7060005001072)
指定期間	平成26(2014)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市本町1-8
施設の概要	①敷地面積：15,003㎡ 建物面積：7,477㎡ ②構造：鉄骨鉄筋コンクリート造 地下2階、地上3階 ③ホール棟：メインホール(1,604席) サブホール(最大505席) ④ギャラリー：第1～第4ギャラリー ⑤練習室：リハーサル室、音楽練習室、演劇練習室、古典芸能練習室 ⑥会議室：特別会議室、第1～第4会議室 ⑦和室：第1～第2和室 ⑧その他の施設：情報交流コーナー、多目的トイレ、レストラン、プレイルーム
業務内容	①センターの施設の維持管理に関する業務 ②有料施設等の利用の許可に関する業務 ③センターの運営に関する業務 ④上記①から③に附帯する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	287,528	指定管理※2	事業費	-
	利用料金収入	107,312		管理運営費	318,089
	その他収入※1	12,310		人件費	66,882
				その他支出※1	2,519
	合計	407,150		合計	387,490
指定管理業務収支差額①		19,660			
自主事業		10,808	自主事業	4,104	
自主事業収支差額②		6,704			
収支差額(①+②)		26,364			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・チケット販売手数料等 748千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・退職給与引当金繰入額 2,519千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	287,528	指定管理※2	事業費	-
	利用料金収入	63,281		管理運営費	294,378
	その他収入※1	7,786		人件費	61,831
				その他支出※1	2,981
	合計	358,595		合計	359,190
指定管理業務収支差額①		-595			
自主事業		7,391	自主事業	2,646	
自主事業収支差額②		4,745			
収支差額(①+②)		4,150			

備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・チケット販売手数料等 640 千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・退職給与引当金繰入額 2,981 千円
--	--

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

別紙のとおり。

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・職員に対してサービス接客検定試験及びビジネス実務マナー検定試験の各2級以上の取得を促進し、接客能力の向上を図った。 ・正確性とサービスの向上のため、施設仮予約受付時に確認表を作成し、受付者とは別の職員が確認票と予約システムへの入力内容に間違いがないか確認する体制を整えた。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの実施 利用の都度、利用者に対するアンケートの実施 ・来館者アンケートの実施 来館者からの自由意見の聴取 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・携帯電話でセンターのホームページを見て、電話番号をタップしても、かからないのが不便。	・リンク設定の変更等、改善可能な部分については、検討の上、実施した。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の誠実な仕事ぶりが感じられる。今後も利用したい。 ・新型コロナウイルス感染症対策が十分とられており、安心して利用できた。 ・大規模改修工事で照明が明るくなるなど、快適だった。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の好評を得ている「らくらくサービス」の内容の見直しと新たな業務委託先の開拓等により、利便性を向上させた。 ・主催者駐車場は台数に限りがあるが、空いているスペースに案内するなどの柔軟な運用により、利用者満足度の向上に努めた。
重点的評価項目 ※指定管理者が独自に設定
<p>1 利用率に関する評価</p> <p>本年度は、大規模改修工事が終了しホール棟・ギャラリー棟両方が利用可能となってから2年目を迎えた。昨年度からの新型コロナウイルスの影響を受けつつも、各施設とも利用率に改善傾向が認められた。特にメインホール、サブホール、ギャラリーの施設利用が大幅に改善した。会議室等は、コロナ禍の影響から、より大きな会議室というニーズが昨年度から継続し、特別会議室や第1会議室の利用が多かった。リハーサル室や音楽練習室、古典芸能練習室については、定期利用団体による利用が定着しているものの、例年並まで回復しなかった。全体の傾向として、新型コロナウイルスを理由とする取消・変更が減少し、施設利用率の緩やかな回復傾向が続いており、今後の利用率が一層高まることが期待できる。</p> <p>2 利用料金収入に関する評価</p> <p>利用率が改善され、収入も目標額の94%程度を達成し、例年に近い収入額となった。</p> <p>3 設立目的に関する評価</p> <p>大規模改修後、県予算等の都合上、修繕できなかった箇所について、県と適宜協議し、指定管理者として可能な範囲での修繕を実施した。特に、県の文化施設の中核として、舞台機構・音響設備</p>

<p>等のホールの中核的設備に不備があることは許されない。各機構を維持するための対応に努め、施設利用に支障のないよう、万全を期した。</p> <p>また、リハーサル室等練習室の各種文化団体による継続的利用についても、一定の回復傾向が認められた。今後も、本来の目的である文化芸術関連の利用者の便益に資するものとする。</p> <p>4 指定管理者としての評価</p> <p>指定管理者第3期も安定した利用者サービス提供により、アンケート等の利用者指標では高評価を維持している。利用率・利用料金収入については、令和2年度は感染症の影響により大幅な低下となったが、令和3年度は利用が緩やかに回復した。今後も、感染症対策に留意しつつ、利用者ニーズへの対応に努めていくことで、当館の設置目的に沿うよう努めていく。</p> <p>その他、例年どおり、委託業務における業務内容の見直しや節電等、経費節減に努めた。</p> <p>今後とも収入増と経費節減を図りつつ、文化施設としての当館の設置目的を達成していくものとする。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・継続的な職員の意識改革及び各種接遇研修等の実施 ・防災体制の一層の強化に資する消防・避難訓練等の励行並びにコロナ等防疫体制の整備 ・施設における催し物配信やリモート会議開催等、web利用が増加しているため、引き続き通信環境等を整備し、利用者の利便性向上と更なる誘客を図る。 ・県等との連携による新型コロナウイルスへの適切な対応

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	毎月1回、抽選会を実施し、公平・公正な方法で利用者を決定しており、平等利用は確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例で定められた許可基準に沿い、許可を行っている。 規則で定められた様式に基づき手続を行っており適正な管理が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	車いす利用者のために専用の駐車スペースを設置し利用を案内している。 事業主催者には、駐車スペースから同行案内等の対応をお願いしている。初期の救命救急に適切に対処するためAED講習や救命救急講習を受講させている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	「栃木県総合文化センター設置及び管理条例」に定められた設置目的である県民の文化の振興及び福祉の増進を図るため、広く県民に対し、文化芸術の鑑賞や発表の場を提供するとともに、施設の利用率の向上を図っている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用者の声を反映したソフト事業「らくらくサービス」等を実施し、利用者からも好評を得ている。 古典芸能練習室等利用目的が限定される施設については、用途を広げる工夫をし、継続的な利用者の確保に努めている。	A

	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者に対してアンケート調査を実施するなど、ニーズ把握に努めている。県庁地下駐車場及び搬入出大型車両の県庁西側駐車場の利用など、県との連携を図りながら、施設利用環境の改善を図っている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	寄せられた意見や要望、苦情については、速やかに対応し利用者へ報告を行う等、適切な対応がなされている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設設備の点検や安全確認を徹底し、随時危機回避対策を講じている。 また、使用頻度の高い器具備品の不具合の早期発見、早期修繕にも努めており、適切な維持管理や安全管理がなされている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	「らくらくサービス」の内容を拡充するなど、創意工夫をもった業務改善がなされている。	A
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	適正な体制を維持し、利用者サービスの向上を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	新型コロナウイルスの影響はあったものの、収支は概ね適正でバランスが取れている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	節電の徹底を図るなど、経費全般において縮減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	ビジネス系マナー検定の資格取得や、部下育成などの外部研修へ積極的に参加しているほか、食物アレルギー対応、コミュニケーショントレーニングなどの内部研修等を計画的に実施しており、人材育成は適切に実施されている。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理マニュアルを職員に周知徹底するなど、危機管理体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県子ども総合科学館、県立とちぎ海浜自然の家、県立なす高原自然の家については、当該財団が指定管理者となっている利点を活かし、連携・協力をしている。 所管課の県民文化課には、適宜報告等行うほか、県管財課等に必要に応じて連絡を行っている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を策定・公表し、個人情報は鍵の掛かる保管場所に保管している。	C

	②情報公開は適切になされているか	財団の情報公開事務処理要項に基づき、開示要求には適正に対応する体制を整えている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	毎月、施設利用の状況及びアンケート調査等から利用者ニーズを把握しその都度自己評価を行っている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	「らくらくサービス」など自主事業が計画通り実施されている。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	指定管理者（施設運営管理業務）としてはイベント等を実施しない。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ゴミの分別、減量化を推進しており、環境への配慮がなされている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	県の対応方針や業種別ガイドライン等に則り、適切な感染防止対策を行っている。	A

総合的な評価

①利用者の満足度

施設利用者のアンケートにより評価した結果、利用者の総合的な満足度は95%以上のお客様が5段階評価の4以上を付けており、利用者の満足度は高いと判断される。

主なアンケート項目	5点	4点	3点	2点	1点
館内の環境	51.8%	44.4%	1.9%	1.9%	0.0%
館内の表示	32.3%	44.9%	17.1%	5.1%	0.6%
職員の対応	71.5%	24.1%	3.8%	0.6%	0.0%
利用時間等の利便性	32.9%	60.8%	4.4%	1.3%	0.6%
当日の運営状況	59.4%	28.5%	10.8%	—	1.3%
施設設備の満足度	91.1%	—	8.9%	—	0.0%
総合的な満足度	39.9%	51.9%	7.0%	1.2%	0.0%

②利用率

新型コロナウイルスの影響はあったものの、令和2年度に比べ、各施設とも利用率に改善傾向が見られた。

③収支状況

利用率の回復に伴う収入の増加、経費節減等の努力もあり、おおむね収支バランスはとれている。

④事業効果達成度

次に掲げるとおり、指定管理者として県民文化の振興や利用者サービスの向上、経営の効率化などに積極的に取り組んでいる。

ア 施設の維持管理に関する業務

警備・清掃・機器の保守点検・修繕等を積極的且つ適正に行い、安全・安心・快適な施設運営を行っている。

管理運営に係るコスト削減や経営の合理化については、施設設備の安全性や快適性を維持し、利用者サービスの質を確保しながら、業務委託料等の経費の圧縮や効率的な経営を実践している。

イ 有料施設等の利用の許可に関する業務

「栃木県総合文化センター設置及び管理条例」及び同施行規則に基づき適正に運営している。

従来から実施しているインターネットによる施設申込や利用者バックアップのための各種相談窓口を運営するとともに、周辺マップを作成するなど、利用者の利便性向上を図っている。

ウ センターの運営に関する業務

条例・規則に基づき適正に運営している。

利用者の要望を踏まえた具体的な改善策を実施するなど、サービス向上に努めている。

当センターにおける多様な文化活動の発表機会等を積極的に支援している。

エ その他附帯する業務

県や入居団体等との連絡調整を密に行い、円滑な運営を行っている。

⑤総括

- ・利用者サービスの向上や効率的な経営により、事業目的に則した適切な運営を行っている。
- ・新型コロナウイルスの収束後を見据え、これまでの経験や実績を活かし、より一層のサービス向上や創意工夫を凝らした取組等を期待する。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

別紙 利用状況（栃木県総合文化センター）

NO	施設名	内容	令和2年度	令和3年度
1	メインホール	利用可能日数	337	323
		利用日数	95	164
		利用率	28.2%	50.8%
2	サブホール	利用可能日数	338	321
		利用日数	114	180
		利用率	33.7%	56.1%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	345	344
		利用日数	66	178
		利用率	19.1%	51.7%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	345	344
		利用日数	87	176
		利用率	25.2%	51.2%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	347	345
		利用日数	68	123
		利用率	19.6%	35.7%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	347	344
		利用日数	69	192
		利用率	19.9%	55.8%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	347	344
		利用日数	72	191
		利用率	20.7%	55.5%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	347	344
		利用日数	52	169
		利用率	15.0%	49.1%
9	特別会議室	利用可能日数	349	347
		利用日数	161	201
		利用率	46.1%	57.9%
10	第1会議室	利用可能日数	347	346
		利用日数	174	212
		利用率	50.1%	61.3%
11	第2会議室	利用可能日数	347	346
		利用日数	162	200
		利用率	46.7%	57.8%
12	第3会議室	利用可能日数	347	346
		利用日数	148	200
		利用率	42.7%	57.8%
13	第4会議室	利用可能日数	347	346
		利用日数	106	170
		利用率	30.5%	49.1%
14	音楽練習室	利用可能日数	347	345
		利用日数	85	183
		利用率	24.5%	53.0%
15	古典芸能練習室	利用可能日数	348	346
		利用日数	166	198
		利用率	47.7%	57.2%
16	演劇練習室	利用可能日数	346	345
		利用日数	130	222
		利用率	37.6%	64.3%
17	リハーサル室	利用可能日数	347	345
		利用日数	92	163
		利用率	26.5%	47.2%
18	第1和室	利用可能日数	347	346
		利用日数	103	170
		利用率	29.7%	49.1%
19	第2和室	利用可能日数	347	346
		利用日数	47	121
		利用率	13.5%	35.0%
合計		利用可能日数	6,572	6,513
		利用日数	1,997	3,413
		利用率	30.4%	52.4%

注) 利用可能日数は、保守点検日等を除いた日数

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県防災館
施設所管課	県民生活部消防防災課
指定管理者	北関東総合警備保障株式会社(法人番号9060001001355)
指定期間	平成29(2017)年4月1日～令和4(2022)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市中里町248番地
施設の概要	①構造：鉄筋コンクリート造平屋一部2階建 ②面積：敷地面積2,956㎡、延べ床面積1,238㎡ ③内容：各体験室(大風、煙、地震及び大雨)、視聴覚室、図書資料室など
業務内容	①防災館の施設の維持管理に関する業務 ②防災館の運営に関する業務 ③上記に附帯する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	22,866	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	6,956
	その他収入※1	18		人件費	16,954
	合計	22,884		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①			合計		
		△1,026			23,910
自主事業		0	自主事業		0
自主事業収支差額②		0			
収支差額(①+②)		△1,026			
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	22,866	指定管理※2	事業費	4
	利用料金収入	0		管理運営費	6,329
	その他収入※1	0		人件費	16,621
	合計	22,866		その他支出※1	0
指定管理業務収支差額①			合計		
		△88			22,954
自主事業		6	自主事業		0
自主事業収支差額②		6			
収支差額(①+②)		△82			
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
栃木県防災館(全体)	利用可能日数	244日	251日
	利用日数	244日	251日
	利用率	100.0%	100.0%
	利用者数	5,737人	5,574人

4 サービス向上に向けた取組

- ・(一社)栃木県消防設備保安協会から提供された防災用品の展示、災害年表の更新、職員が作成した防災クイズの展示等により、利用の満足度向上を図った。
- ・広報強化のため、案内用リーフレットを宇都宮市内の小学校(79校)や企業等へ配布した。
- ・ホームページを活用し、利用促進及び利用者の利便性を図った。
- ・外構清掃・植栽管理・館内清掃を積極的に行い、施設の美観向上に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望等を集約。利用者へのサービス向上を図った。 令和3(2021)年度 回収件数 53件				
主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満
①サービスの内容	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
②スタッフの応対	96.0%	4.0%	0.0%	0.0%
③施設の安全管理	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
■来館回数 1回：64.1% 2回：26.4% 3回：5.7% 4回以上：3.8%				
■防災館を何で知ったか インターネット：27.8% 紹介：62.9% パンフレット：5.6% 雑誌・テレビ：3.7%				
■最も良かった体験施設 地震：31.7% 大風：35.0% 煙：33.3%				
主な利用者意見(苦情・要望)		対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・大雨体験が早く再開してほしい。イベントも行ってもらいたい。 ・リアルさを感じられるように、キッチン等の空間で地震体験できるとよい。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、大雨体験の再開を検討 ・大規模なリニューアル工事が必要なことから、現状では困難。 		
主な利用者意見(積極的評価)				
<ul style="list-style-type: none"> ・災害の疑似体験によって、子ども達の防災意識の高揚が感じられた。 ・案内が丁寧で、体験も楽しく学べた。 				

6 指定管理者による自己評価

- 成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
- ・広報強化のため、案内用リーフレットを宇都宮市内の小学校や企業等へ配布した。
 - ・県内災害年表追加版(2003年以降)や職員作成の防災クイズを展示する等、展示パネルの充実を図った。
 - ・県内の店舗等で購入可能な防災用品を募集、展示し、防災用品への関心を高めた。
 - ・ホームページ等を活用し利用促進及び利用者の利便性を図った。

利用率向上への取組 ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・宇都宮市内の小学校や企業等にリーフレットを配布し、広く県民への広報活動に努めた。 ・テレビ等の各メディアによる取材を受け入れることにより、防災館の認知度を高めた。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえつつ、多くの県民に利用していただけるよう、ホームページやパンフレットを活用した広報、イベント実施や展示物の充実を図り利用者増加に向けて取り組む。 ・異常箇所の早期発見に努め、早急に改善を図ることで、利用者が安全に安心して利用できるよう管理・運営に努める。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	団体は事前予約をしてもらうなど、皆が施設を利用できるよう努めている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	躓き防止のため、注意喚起の掲示をしたり、床面に表示テープを貼って対応している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	施設の設置目的に沿って、業務が適正に実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	新型コロナの状況もあり、利用者数については大幅減となったが、県民サービス向上に向けた取組を実施している。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケートなどで満足度の把握に努め、サービス向上につなげている。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者からの意見、苦情にはできるところから速やかに対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設等の点検、修繕等は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	県内災害年表の追加や職員作成の防災クイズの掲示により、展示物の充実を図った。	B
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	①組織体制は適正か	利用者数によって柔軟に対応できるような体制をとっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支はおおむね適正でバランスが取れている。	C

	③経費の縮減に取り組んでできているか	エネルギーの節約に努め、身の回りの清掃等もスタッフが実施している。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	社内研修等により適切に人材育成を実施している。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	利用者の安全を最優先に、体制の確保、設備の点検等を実施している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	消防学校での行事に協力するなど、連携に努めている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	協定書に個人情報保護に関する条項を設け、適切に実施している。	C
	②情報公開は適切になされているか	協定書に情報公開に関する条項を設け、適切に実施している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	セルフモニタリング等も行い、チェックを行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画どおりに実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	—	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	節電に努め、ゴミの持ち帰りを推進するなどの努力をしている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	県や関係機関との連携を図り、業務を行っている。消毒や換気など衛生管理を適正に行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の中で、明確な目標を設定し、実現へ向けた努力をしている。 ・アンケート等の来客の評価だけでなく、自己点検を行い、利用者サービスに努めている。 ・通常運営の他に、テレビ等の各メディアの取材を積極的に受けることにより、施設のPRを図るとともに、展示物を充実させることにより施設の設置目的である防災意識の高揚、防災知識の普及啓発に貢献している。 ・計画的な施設修繕などを行い、利用者満足度の向上及び適切な施設管理に取り組んでいる。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3（2021）年度

施設名	とちぎ男女共同参画センター南館
施設所管課	県民生活部人権・青少年男女参画課
指定管理者	公益財団法人とちぎ男女共同参画財団（法人番号 5060005007625）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市野沢町4-1
施設の概要	① 敷地面積：30,232㎡ 建物面積：6,800㎡ ② 構造：鉄筋コンクリート3階建（一部地下1階） ③ 研修室等：ホール、研修室8室、会議室、OA研修室、和室、ライフアトリエ、パフォーマンススタジオ、調理実習室、テニスコート ④ 駐車場：収容台数230台（第1～3駐車場）
業務内容	① とちぎ男女共同参画センター南館の施設の維持管理に関する業務 ② とちぎ男女共同参画センター南館の利用に係る事務（有料施設等の利用の許可に関するものを含む。）に関する業務 ③ とちぎ男女共同参画センター南館の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3（2021）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	127,342	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	15,562		管理運営費	92,781
	その他収入※1	1,017		人件費	37,859
				その他支出※1	7,802
	合計	143,921		合計	138,442
指定管理業務収支差額①			5,479		
自主事業			68		
自主事業収支差額②			▲1,857		
収支差額（①+②）			3,622		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
コピー機利用料金等 66			退職給与引当金支出 2,183		
受取利息 0			租税公課費 5,619		
自販機設置委託料収入 951					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2（2020）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	124,700	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	11,859		管理運営費	88,792
	その他収入※1	936		人件費	36,191
				その他支出※1	6,186
	合計	137,495		合計	131,169
指定管理業務収支差額①			6,326		
自主事業			30		
自主事業収支差額②			▲2,462		
収支差額（①+②）			3,864		

備考（※1 その他収入の主なものを記載）	備考（※1 その他支出の主なものを記載）
コピー機利用料金等 60	退職給与引当金支出 808
受取利息 0	租税公課費 5,378
自販機設置委託料収入 876	

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
ホール	利用日数	100日	109日
	利用率	33.9%	36.8%
	利用者数	7,112人	8,838人
研修室 101	利用日数	75日	112日
	利用率	25.4%	37.8%
	利用者数	553人	758人
研修室 201	利用日数	8日	3日
	利用率	2.7%	1.0%
	利用者数	101人	6人
研修室 202	利用日数	93日	148日
	利用率	31.5%	50.0%
	利用者数	503人	1,100人
研修室 203	利用日数	115日	126日
	利用率	39.0%	42.6%
	利用者数	1,017人	941人
研修室 301	利用日数	143日	193日
	利用率	48.5%	65.2%
	利用者数	4,948人	7,125人
研修室 302	利用日数	122日	175日
	利用率	41.4%	59.1%
	利用者数	3,988人	5,077人
研修室 303	利用日数	42日	67日
	利用率	14.2%	22.6%
	利用者数	286人	482人
研修室 304	利用日数	84日	114日
	利用率	28.5%	38.5%
	利用者数	1,255人	1,916人
会議室	利用日数	15日	33日
	利用率	5.1%	11.1%
	利用者数	195人	414人
OA 研修室	利用日数	15日	30日
	利用率	5.1%	10.1%
	利用者数	147人	127人
和室	利用日数	68日	74日
	利用率	23.1%	25.0%
	利用者数	514人	605人
ライフアトリエ	利用日数	9日	7日
	利用率	3.1%	2.4%
	利用者数	31人	28人

パフォーマンススタジオ	利用日数	204 日	213 日
	利用率	69.2%	72.0%
	利用者数	2,762 人	2,406 人
調理実習室	利用日数	11 日	12 日
	利用率	3.7%	4.1%
	利用者数	160 人	150 人
テニスコート	利用日数	107 日	129 日
	利用率	36.3%	43.6%
	利用者数	404 人	590 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ 開館日の増設（月曜日が祝日の場合でも、翌日振替休日による休館とせず開館している。） ・ ホームページに利用施設の最新予約状況やタイムリーな情報を随時掲示している。 ・ パルティ交流サロン利用団体との情報交換会や年間を通じて利用者アンケートを実施することにより、ニーズを把握しながら利用者の満足度の向上に努めている。 ・ 情報ライブラリーでは毎月新刊案内を掲示している。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者意見箱の設置 ・ パルティ交流サロン利用団体との情報交換会を年1回行い、意見を傾聴している。 ・ 利用者アンケートの実施 〔調査期間：年間を通じて実施〕 〔調査方法：貸館利用の際に協力を依頼〕 〔調査対象数：1,000枚配布、715枚回答あり（回答率71.5%）〕 					
[アンケート内容]					
Q1 当センターを利用したことがあるか。（計715件）					
① 初めて 76件 ②ある 639件					
Q2 初めての方へ。当センターを何で知ったか。（複数回答あり）（計76件）					
① HP 29件 ②リーフレット 5件 ③区市町等の紹介 6件 ④新聞 0件 ⑤知人・友人 17件 ⑥その他 18件 ⑦無記入 1件					
Q3 再利用の方へ。どの程度利用するか。（計639件）					
①週1回 66件 ②月2回 129件 ③月1回 180件 ④年2回 136件 ⑤年1回 62件 ⑥その他 63件 ⑦無記入 3件					
Q4 申し込みから利用当日までの手続きの対応について。					
	事務手続きの対応等	館内の照明等の環境	施設設備	館内外の清掃	満足度
5（良い）	561件	562件	571件	584件	566件
4	86件	97件	92件	90件	112件
3	48件	45件	42件	32件	28件
2	2件	1件	0件	0件	0件
1（改善を求む）	0件	0件	0件	0件	0件
無記入	18件	10件	10件	9件	9件
計	715件	715件	715件	715件	715件

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
① 部屋に入ったら鳩が入っていて、部屋が汚されていた。	① 木の枝が窓に近く伸びていたことが原因。 今後は木の枝に近い方の窓を開けない、窓を開ける間隔を狭める等、注意する。（その後、伸びていた木の枝を剪定した。）
② 講演中に館内放送が入った、事前に教えてもらえるとありがたい。	② 利用団体の開催行事に配慮して、連絡・案内を行う。
③ マイクの音が小さい。	③ マイクとの距離を近くするよう案内した。 （人が入れ替わり立ち替わりしていたため、マイクとの距離がかなりあった。）
④ 照明の連動性でつけたいところと消したいところが同時についてしまった。	④ 後日、改修を行った。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・ とても快適に使用することができた。 ・ 初めての利用で戸惑ってしまったが、丁寧に対応して頂いて、無事に研修を終えることができた。 ・ とても使いやすく良かった。 ・ 不安な中での利用だったが、窓口の方がいつも笑顔で対応がよく安心して利用できた。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の維持管理や使用料金の徴収等の事務を適切に行った。 ・ 男女共同参画の推進団体やグループ等の利用促進を図った。 ・ センター事業（講座等）とのバランスある利用に努め、公平公正な利用を図った。 ・ 情報ライブラリーの貸出用の資料や閲覧DVDを充実させるとともに、ホームページや情報誌パーティを活用した積極的な情報提供を行った。 ・ ゴーヤによるグリーンカーテンを実施するなど、省エネや利用者の健康面に配慮した維持管理に心掛けるとともに、倒壊の恐れのある枯損木を伐採するなど、日常の安全確保に努めた。
<p>安全で快適な施設利用に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設設備の老朽化が進行し、修繕箇所が増加しているが、空調、トイレや照明等各種設備の故障に対して迅速に修繕を実施し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組んでいる。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの苦情・意見や設備の修繕に対して、今後とも、施設内に常駐する設備管理委託業者との情報交換や連携を密にし、迅速で適切な対応に努めるなど、施設管理の円滑な運営を推進する。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	施設の予約について月1回抽選会を開くなど、利用者に対し公平な方法をとっている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例、規則に基づき、適正に審査し、許可事務を行っている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	身障者用駐車場や視覚障害者用チャイムを有し、館内には車椅子や点字ブロック、多目的トイレ、オストメイト等を備えている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	設置目的に沿った利用の場合には、優先的に予約を受け付けている。利用者アンケートの結果によると、約9割がリピーターであり、かつ7割以上の者が年2回以上利用するなど、男女共同参画推進をはじめとする県民活動の支援に成果を発揮している。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページや情報誌等による情報提供を積極的に行うとともに、利用者からの要望等への適切な対応に努めた。また、託児室の開設をとおして、子育て中の女性の研修会等への参加促進を支援した。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、利用者の意見等を踏まえ、施設運営や業務改善に反映するよう努めた。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	施設的环境や設備の老朽化に関する苦情があるが、細やかな清掃の実施や器具の交換等を迅速に行い、適切に対応した。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	設備等の修繕箇所に対して、迅速で適切な対応に努めた。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	新規以外の利用者との打合せは、来館を求めず電話で行うなど簡略化に努めた。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員は、様々な職種（県派遣・県OB、プロパー、嘱託員）から構成されており、勤務形態等が異なる中で、事務の効率化やサービスの向上に努めるなど、適切な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支は概ね適正でバランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	不要な照明の消灯や冷暖房の適切な温度管理に加えて、グリーンカーテンを取り入れるなど光熱水費の縮減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	男女共同参画に関する研修に随時職員を参加させるとともに、貸館マニ	C

		マニュアルや情報ライブラリー運営マニュアル等に基づき、職員間の情報共有を強化している。	
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理マニュアルを作成し、事故や緊急時に対応できるようにしている。また、避難訓練を年2回実施している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	人権・青少年男女参画課やとちぎ男女共同参画センター等と連携を密にして施設運営を行っている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護対策指針や事務処理要領により、適正に取り扱っている。	C
	②情報公開は適切になされているか	定款や事業計画書等開示対象書類を事務室内に備え置いているが、情報公開請求事例はなかった。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートの結果を毎月集計し、利用者ニーズを把握するとともに、利用状況を分析・評価している。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止したものがあつた。	D
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地域自治会へ参加を呼びかけるとともに、近隣の大学や県総合教育センター等で催しが開催される場合には協力・交流を図っている。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみの持ち帰りを表示で呼びかけるとともに、出されたごみの分別処理を徹底している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症の拡大に応じた施設の利用制限や備品類等の消毒を行うとともに、「3密」の回避やマスクの着用等感染防止対策の徹底を利用者に呼び掛けている。	C
総合的な評価			
<p>平成8(1996)年の開館以来、パルティという愛称で県民に広く親しまれ、利用される施設になっている。開館30周年に向けて、男女共同参画の拠点施設として、適切な施設管理及び効果的な事業の展開を進めてもらいたい。</p> <p>さらに、施設の経年劣化に伴い、今後各種設備の計画的な改修工事を行っていく必要があるため、保守点検業者との連携と適切な情報収集に努めてもらいたい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	とちぎ青少年センター
施設所管課	県民生活部人権・青少年男女参画課
指定管理者	一般財団法人栃木県青年会館(法人番号2060005001028)
指定期間	平成29(2017)年4月1日～令和4(2022)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市駒生1丁目1番6号
施設の概要	①敷地面積：9,465.79㎡ ②建物面積：2,448.98㎡ 鉄筋コンクリート造3階建 ③駐車場：収容台数約600台(とちぎ青少年センター、(一財)栃木県青年会館、(一財)栃木県連合教育会による共同管理) ④研修室等：第1・第2・第3研修室、和室、調理室、第1・第2音楽室、多目的ホール、宿泊施設
業務内容	①とちぎ青少年センターの施設の維持管理に関する業務 ②有料施設等の利用の許可に関する業務 ③とちぎ青少年センターの運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	46,852	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	5,874		管理運営費	29,135
	その他収入※1	2,655		人件費	20,089
				その他支出※1	5,084
	合計	55,381		合計	54,308
指定管理業務収支差額①		1,073			
自主事業		719	自主事業	399	
自主事業収支差額②		320			
収支差額(①+②)		1,393			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・新型コロナ対策協力金 2,655千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・支払消費税 5,084千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	46,852	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	4,091		管理運営費	29,832
	その他収入※1	1,122		人件費	16,753
				その他支出※1	4,680
	合計	52,065		合計	51,265
指定管理業務収支差額①		800			
自主事業		700	自主事業	392	
自主事業収支差額②		308			
収支差額(①+②)		1,108			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・新型コロナ対策協力金 1,122千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・支払消費税 4,680千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
多目的ホール	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	89日	188日
	利用率	24.38%	51.51%
第1研修室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	88日	128日
	利用率	24.11%	35.07%
第2研修室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	70日	82日
	利用率	19.18%	22.47%
第3研修室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	52日	74日
	利用率	14.25%	20.27%
和室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	30日	23日
	利用率	8.22%	6.30%
調理室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	1日	0日
	利用率	0.27%	0.00%
第1音楽室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	7日	1日
	利用率	1.92%	0.27%
第2音楽室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	2日	0日
	利用率	0.55%	0.00%
宿泊室301	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	9日	13日
	利用率	2.47%	3.56%
宿泊室302	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	12日	17日
	利用率	3.29%	4.66%
宿泊室303	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	9日	11日
	利用率	2.47%	3.01%
宿泊室304	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	7日	16日
	利用率	1.92%	4.38%
宿泊室305	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	6日	17日
	利用率	1.64%	4.66%
宿泊室306	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	13日	23日
	利用率	3.56%	6.30%
宿泊室307	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	6日	26日
	利用率	1.64%	7.12%

宿泊室308	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	3日	16日
	利用率	0.82%	4.38%
宿泊室309	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	3日	17日
	利用率	0.82%	4.66%
宿泊室310	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	9日	15日
	利用率	2.47%	4.11%
宿泊室311	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	13日	14日
	利用率	3.56%	3.84%
宿泊室312	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	15日	14日
	利用率	4.11%	3.84%
宿泊室313	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	5日	8日
	利用率	1.37%	2.19%
宿泊室314	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	5日	14日
	利用率	1.37%	3.84%
宿泊室315	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	6日	19日
	利用率	1.64%	5.21%
研修室等(8室)計	利用可能日数	2,920日	2,920日
	利用日数	339日	496日
	利用率	11.61%	16.99%
宿泊室(15室)計	利用可能日数	5,475日	5,475日
	利用日数	121日	240日
	利用率	2.21%	4.38%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・フロント、ロビーなど館内4箇所にアンケートボックスを配置 ・施設利用手続及び予約状況(多目的ホール個人利用)のHP等による案内 ・宿泊室のじゃらんnetシステムの活用と新たな宿泊プランの設定 ・(一財)栃木県青年会館が運営するコンサーレとの連携 ・図書コーナーの図書の充実 ・青少年健全育成支援室、プレイルーム、サークル室の充実 ・館内インターネット接続環境の充実 ・防犯カメラの設置等利用者の安全確保のための取組 ・各宿泊室への毛布の設置

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートボックスの設置(館内4箇所) ・利用者アンケートの結果 <p>回答者数 8名(男:3名、女:4名、無記入:1名)</p> <p>Q1 お住まいはどちらですか</p> <p>①宇都宮市内:5名 ②県内:1名 ③県外:2名 ④無記入:0名</p>

<p>Q2 とちぎ青少年センターを何でお知りになりましたか（複数回答）</p> <p>①インターネット：2名 ②テレビ：0名 ③ラジオ：0名 ④新聞：0名 ⑤チラシ：0名 ⑥情報誌：0名 ⑦ロコミ：2名 ⑧その他：4名</p> <p>Q3 とちぎ青少年センターへは、どのような交通手段をご利用ですか（複数回答）</p> <p>①徒歩：0名 ②自転車：4名 ③バイク：1名 ④自家用車：3名 ⑤バス：0名 ⑥電車：0名 ⑦タクシー：0名 ⑧その他：0名</p> <p>Q4 とちぎ青少年センターを年何回ぐらいご利用されますか</p> <p>①はじめて：3名 ②数回利用：4名 ③定期的に利用：0名 ④頻繁に利用：0名</p> <p>Q5 とちぎ青少年センターの1回あたりの利用時間はどのくらいですか</p> <p>①1時間未満：0名 ②1～2時間：1名 ③2～4時間：2名 ④4時間以上：5名</p> <p>Q6 とちぎ青少年センターの施設の安全管理、清掃について</p> <p>①満足：7名 ②やや満足：1名 ③やや不満：0名 ④不満：0名</p> <p>Q7 とちぎ青少年センターのスタッフの対応について</p> <p>①満足：6名 ②やや満足：0名 ③やや不満：1名 ④不満：1名</p> <p>Q8 とちぎ青少年センターのサービスの内容について</p> <p>①満足：7名 ②やや満足：1名 ③やや不満：0名 ④不満：1名</p> <p>Q9 とちぎ青少年センターの利用料金について</p> <p>①満足：5名 ②やや満足：2名 ③やや不満：1名 ④不満：1名</p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
①卓球台料金を安くしてほしい。	①宇都宮市内の同種施設の料金と比較したところ、特別高い料金ではないため、今後同様意見が多数ある場合は見直しを検討する。
②宿泊室についてももう少し熱いお湯が出ると良い。	②確認した結果正常に使用ができた。宿泊室使用前に設備等点検を行っており、異常があった場合は早めに対応する。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・静かであった。 ・チェックインの前に荷物を預かっていただいたり、入室前に空調を整えていただいたりと配慮を有難く思う。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設及び設備の適正な維持管理 利用者アンケートを実施し、苦情や要望を施設や運営の改善に生かし、適正な維持管理と利用者にとって使いやすい施設づくりに取り組んだ。また、防犯カメラの設置や新型コロナウイルス感染症感染拡大予防のための消毒用アルコールやサーマルカメラの設置など、利用者の安全確保、感染防止に取り組んだ。 ・自主事業の取組 新型コロナウイルス感染症感染拡大予防のため一部開催中止とした事業がある中、予防対策を行いながら子どもわくわく体験教室を実施するとともに、(一財)栃木県青年会館が実施している生涯学習講座と連携し、青少年が優先的に受講できる講座の開講や施設利用に取り組んだ。また、青少年健全育成支援室、プレイルーム、サークル室の活用について定着を図った。
<p>施設の稼働率向上に向けた取組</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う施設利用休止があった中、有料施設（研修室等、宿泊室）の稼働率向上に向け、次の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望が多かったインターネットの利用環境の整備を実施し、すべての施設で利用可能とした。新型コロナウイルスの影響で対面会議等を控える利用者が多くなったが、オンラインでの会議等を行う利用者に好評を得られた。 ・ホームページを活用した多目的ホールの予約状況の周知

<ul style="list-style-type: none"> ・隣接施設と連携したイベントの開催 ・宿泊室の利用促進に向け、(一財)栃木県青年会館が運営するコンセーレとの連携強化及びじゃらんnetシステムの活用 ・施設や備品の老朽化による印象低下を防ぐための修繕の実施
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・設備や備品の経年劣化により修繕が必要な箇所について、計画的に実施していく。 ・利用者アンケート等を活用し、利用しやすい施設づくりに取り組んでいく。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	センターの管理運営基本方針に基づき、利用者に対して公平なサービスを提供しており、特定の者に有利・不利にならないよう取り組んでいる。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例・規則に従い利用許可を行っている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	施設利用にあたって平等利用が確保できるよう配慮している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	青少年の交流及び社会参加活動を支援し、青少年健全育成の拠点施設として、県民から利用されている。また、青少年が自主活動を展開する際の拠点施設として、サークル室等の利用促進に努めている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	隣接施設との提携やインターネットの活用等の取組により利用率の向上が図られている。また、自主事業を通じて広く県民に利用されるよう努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、ニーズの把握に努め、必要な改善策について取組がなされている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	苦情処理マニュアルに基づき、適切に対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	利用者の安全を最優先とし、日常の安全管理に努めるとともに、定期点検等により施設の維持管理に努めている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	日々の業務を通じて、利用者の立場に立って業務改善に努めている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員を適正に配置し、事務の効率化を図りながら、管理運営に努めている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支はおおむね適正であり、バランスが取れている。	C

	③経費の縮減に取り組んでいるか	節水・節電の取組や長期契約の締結等により、経費全般について縮減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	研修や会議への参加を通じて業務に必要な知識の習得等に努めている。また、改善事項については職員研修等において徹底を図っている。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理マニュアルを整備し、定期的に研修や訓練を実施している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	常に連携を図りながら、管理運営に当たっている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護対策指針及び事務取扱要領を策定し、個人情報の適正な取扱いがなされている。	B
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を策定しているが、これまで申請はない。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートの結果を毎月集計することにより利用者ニーズを把握し、適宜対応するとともに、利用状況の分析・評価を行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	新型コロナウイルス対策のため各種イベントが一部中止となったが、青少年健全育成支援室・プレイルーム・サークル室の活用事業を実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	事業の実施にあたっては近隣にも周知を行うとともに、協力を依頼するなど地域との連携に努めている。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	環境保全率先実行計画推進マニュアルに沿った実践に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナ対策として、利用者や職員等の安全確保のためマニュアルを設置し、消毒用アルコールやサーマルカメラを設置するなど取組を行っている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズ等を的確に把握し、サービス向上や施設の適正な維持管理に努めている。 ・施設・備品等の故障や不具合の対応について適切に行っている。点検・整備をこまめに行い、県民サービスの低下とならないよう、今度とも適切な対応を図りたい。 ・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に伴う施設休館など厳しい状況にあるが、青少年健全育成の拠点施設として県民に広く知られるよう、さらなるPR等に努め、施設利用率の向上を期待する。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県立日光自然博物館、栃木県奥日光地区駐車場、栃木県中禅寺湖畔国際避暑地記念施設
施設所管課	環境森林部自然環境課
指定管理者	株式会社日光自然博物館（法人番号 4060001008628）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	栃木県日光市中宮祠 2480 番地 1 他
施設の概要	日光自然博物館：敷地面積：6,725 m ² 、建物面積：2,725 m ² 設備／研修室、映像設備、展示室 奥日光地区駐車場：有料駐車場4箇所（収容台数518台） 中禅寺湖畔国際避暑地記念施設：イタリア大使館別荘記念公園、英国大使館別荘記念公園、中禅寺湖畔ボートハウスの3館
業務内容	①栃木県立日光自然博物館の管理運営に関する業務 ②奥日光地区駐車場の管理運営に関する業務 ③中禅寺湖畔国際避暑地記念施設の管理運営に関する業務 ④その他事業（企画展、自然解説案内、アメニティ・グレードアップ事業 等）

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	123,886	指定管理※2	事業費	30,463
	利用料金収入	90,628		管理運営費	97,987
	その他収入※1	14,653		人件費	105,573
				その他支出※1	20,931
	合計	229,167		合計	254,954
指定管理業務収支差額①			△25,787		
自主事業			7,500		
自主事業収支差額②			339		
収支差額（①+②）			△25,448		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自然解説ガイド料 7,062千円 新型コロナウイルス感染症対策指定管理者協力金 7,591千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 20,931千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	124,200	指定管理※2	事業費	42,764
	利用料金収入	91,814		管理運営費	112,585
	その他収入※1	14,974		人件費	85,236
				その他支出※1	20,999
	合計	230,988		合計	261,584
指定管理業務収支差額①			△30,596		
自主事業			7,481		
自主事業収支差額②			651		
収支差額（①+②）			△29,945		

備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自然解説ガイド料 3,701 千円 新型コロナウイルス感染症対策指定管理者協力金 11,273 千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 20,999 千円
---	--

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
栃木県立 日光自然博物館	開館日数	298 日	299 日
	入館者数（有料入館者）	21,849 人	31,994 人
	入館者数（無料ゾーン利用者）	21,669 人	21,433 人
	入館者数（無料ゾーン外国人）	729 人	578 人
奥日光地区駐車場	営業日数	350 日	237 日
	利用台数	211,789 台	217,944 台
イタリア大使館 別荘記念公園	開館日数	200 日	201 日
	入館者数（総計）	39,517 人	30,855 人
英国大使館 別荘記念公園	開館日数	200 日	201 日
	入館者数（総計）	43,197 人	34,258 人
中禅寺湖畔 ボートハウス	開館日数	200 日	201 日
	入館者数（総計）	22,530 人	20,498 人
奥日光インフォメーションセンター	開館日数	298 日	299 日
	利用人数（全体）	8,127 人	8,188 人
	利用人数（内外国人利用者）	535 人	372 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・観察会や音楽会を開催した。 ・日光自然博物館内で年間4回の企画展を開催した。 ・自然解説業務において、多様な自然観察会、ガイドツアーを開催した。（実施回数15回／参加人数316人） ・修学旅行等の学校団体に対し、依頼による自然解説ガイド及び宿泊先へ出向いての出張レクチャー等を実施した。（現地案内100件・出張レクチャー16回） ・ホームページによる情報発信に加え、近年利用者が急激に伸びている SNS（フェイスブック・Instagram・Twitter）によりイベント告知やリアルタイムな自然情報や見所情報の提供を行った。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・通常であれば利用者に対してアンケートを実施しているが、令和3(2022)年度は新型コロナウイルス感染症予防の観点から不特定多数が接触する可能性があるアンケートは実施せず、口頭での把握のみとなった。 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対応
<ul style="list-style-type: none"> 【国際避暑地記念施設】 ・駐車場から遠い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・遊覧船やバスの利用等を促している。

主な利用者意見（積極的評価）
【国際避暑地記念施設】 ・素晴らしい風景を見ることができて感動した。 ・友達にも紹介したい。 等

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組 ・駐車場の利用促進と奥日光地区への誘客を図るため、行楽シーズンに日光宇都宮道路の日光口PAにおいて「奥日光便利マップ」配布と観光情報の提供を行った。 ・11月13日～23日に実施した「ライトアップ奥日光」のため、開館時間を延長した。
経営5ヶ年計画の数値目標達成に向けた取り組み 指定管理期間に合わせて策定した経営5ヶ年計画を基本方針として各事業を実施した。 令和3（2021）年度は新型コロナウイルス感染症の影響を勘案し、各事業とも経費削減を念頭に置いて遂行してきた。しかし、4月には、1都3県に蔓延防止重点措置が適用され、更に東京オリンピック終了後の8月には緊急事態宣言が発令されたことから、地域全体の客足が激減した。10月以降徐々に客足が回復傾向となり、博物館の入館者数が数値目標を達成したが、他の各部門においては目標達成には至らず、全体の収入目標に対し、73.4%の達成率となった。今後も、新型コロナウイルス感染症の影響を見据え、経費削減に努めるとともに、新型コロナウイルス感染症を考慮した戦略的な事業展開について検討する必要がある。 各事業の結果は下記のとおり ○博物館部門 計画値に対し入館者数110.0% 収入98.6%となった。 ○国際避暑地記念施設 計画値に対し入館者数50.4% 収入54.1%となった。 ○自然解説部門 計画値に対し利用人数41.0% 収入75.9%となった。 ○駐車場部門 計画値に対し利用台数82.6% 収入74.5%となった。 ○自主事業等を含めた全体の計画値については、収入で73.4%となった。
今後改善・工夫したい事項 コロナ禍の影響により引き続き厳しい状況が継続することが予想されることから、施設の衛生管理の徹底に努め、利用者が安心して楽しんでいただける施設管理を心がける。 また、コロナ禍終息後の事業展開を見据え、社員の資質向上やガイドツアー等の商品の充実を図る。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	全ての施設において、平等な利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	全ての施設において、適正に行使されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	全ての施設において、適正な配慮がなされている。	C
2. 施設の効用の最大限	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	施設の特徴を活かした企画展や自然観察会、ガイド事業を行い、施設の目的に沿った業務が行われている。	B

発揮	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・国際避暑地記念施設と遊覧船の共通券を発行するなどサービスの向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	新型コロナウイルス感染症を考慮しアンケートの実施は無かったものの、利用者の声を受け止め、事業の改善に努めている。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見や苦情に対しては可能な限り改善するなど適切に対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	適切な保守管理や必要に応じた修繕を行うなど適切に対応している。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	コロナ禍にあつて、感染対策の徹底を図りながら、職員の企画による工夫を凝らした企画展、音楽会等を実施している。	B
3. 管理を安定的に行う 物的人的基礎	①組織体制は適正か	効率的に業務が遂行できる体制が取られている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、収入が減少したものの、執行は適切に行われている。	D
	③経費の縮減に取り組んできているか	物品購入費や水道光熱費の削減など、経費縮減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	職員の新たなスキルアップのため、担当の配置を見直すなど、人材育成を図る取組が実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理対策マニュアルが策定され、危機管理体制が整備されている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	緊急時の連絡体制のほか、混雑状況やイベント情報の提供を行うなど緊密な連携が図られている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	協定書に定めた個人情報取扱特記事項を遵守し、適切に取り扱われている。	C
	②情報公開は適切になされているか	「情報の公開に関する事務処理要領」に基づき適切に対応している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	経営5カ年計画を策定し、業務ごとの数値目標を定め、業務を実施している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画に基づき、物販や地域連携事業等が実施されているほか、専門性を活かしたガイドツアーが実施されている。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地域の観光イベント等に人員配備や場所の提供を行い、地域活性化に寄与している。	B

④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	<ul style="list-style-type: none"> ・日光国立公園内に設置された施設であり、景観も含め周辺環境への配慮がなされている。 ・奥日光地区の環境保全について利用者への啓発が行われている。 	B
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者への検温や消毒の実施、施設内の展示物の消毒、人数制限による対応など適切な対応がなされている。 	C
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大の影響が続き休館など厳しい状況があったが、その中でも工夫を凝らした企画展や自然観察会等を実施し、積極的なPRに努め施設の魅力を発信してきた。 ・令和4年2月にはガイドツアーの取り組みが第17回エコツーリズム大賞の優秀賞を受賞し、専門性を活かした取り組みが評価された。 ・今後は、コロナ禍終息後を見据え、施設の利活用の推進、魅力ある事業実施に努め、利用者の満足度を向上させるとともに、収支の改善にも努めていくことが期待される。 		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県民の森
施設所管課	環境森林部自然環境課
指定管理者	たかはらの森管理グループ ・ 栃木県森林組合連合会 (法人番号 8060005000668) ・ たかはら森林組合 (法人番号 1060005004650) ・ 高原林産企業組合 (法人番号 1060005004626)
指定期間	令和3(2021)年4月1日 ~ 令和8(2026)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	矢板市長井 2927
施設の概要	①指定管理者による管理面積 88.0 ha ②主要な施設 森林学習展示施設(森林展示館、全国育樹祭記念緑地、遊歩道等)、キャンプ施設等
業務内容	①県民の森の施設の維持管理に関する業務 ②県民の森の運営に関する業務 ③上記に附帯する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	62,700	指定管理※2	事業費	335
	利用料金収入	596		管理運営費	24,985
	その他収入※1	138		人件費	36,987
				その他支出※1	1,183
	合計	63,434		合計	63,490
指定管理業務収支差額①			▲56		
自主事業			526		
自主事業収支差額②			327		
収支差額(①+②)			271		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 1 イベント収入 138千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 1 雑費 620千円 2 機械等賃借料 481千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	60,500	指定管理※2	事業費	1,707
	利用料金収入	571		管理運営費	27,200
	その他収入※1	88		人件費	31,120
				その他支出※1	981
	合計	61,159		合計	61,008
指定管理業務収支差額①			151		
自主事業			333		
自主事業収支差額②			234		
収支差額(①+②)			385		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 1 イベント収入 88千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 1 機械等賃借料 481千円 2 雑費 388千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
野外活動	キャンプ場	783	735
	セルフガイドハイク	571	587
	オリエンテーリング	800	1,011
	その他レクリエーション	101	526
森林教育活動	自然観察	136	179
	林業体験学習	256	414
	森の恵み(ネイチャーラフト等)	206	402
	バーベキュー	258	155
	ネイチャークッキング	9	28
イベント(「森の集い」等)		115	190
森林展示館	来訪者	9,886	9,900
	視察・研修	296	379
	その他	402	330
合 計		13,819 人	14,836

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ 全職員参加の全体ミーティングを月一回開催し、施設管理、当月実施行事等の情報共有を行い共通認識を持って施設の管理運営に取り組んだ。 ・ 「県民の森」の魅力を広く発信するため、広報パンフレットを県内の市町村役場や観光施設等に送付するとともに、ホームページ・ブログやSNSにより日々変化する自然情報の提供を行った。 ・ 各種イベント・キャンプ場予約受付を土日祝日関係なく終日実施し、利用者が申込みやすい環境を整えた。 ・ キャンプ場を4/28から早期開設し、土日祝日及びそれらの前日を営業日とする期間で7/29まで実施した。7/30～9/30までは県の要請を受けキャンプ場を閉鎖し、新型コロナウイルス感染症防止対策に努めた。 ・ 年間を通じた定番イベント「森の集い」の企画を12回行い、その内11回規模御縮小し実施した。 ・ 避難誘導マニュアル・危機管理対策マニュアルに基づき、職員に内容を周知し、防災訓練等を実施するなど、県民の森利用者の安全・安心のため、迅速な対応ができるように備えた。 ・ 新型コロナウイルス感染症対策を徹底するため、森林展示館・マロニエ昆虫館入口にアルコール消毒液の設置を行った。また、ソーシャルディスタンス2mの間隔を展示館正面広場に大きく掲示し、利用者が距離の把握を行えるようにした。 ・ コロナウイルス感染症対策の取り組み内容を森林展示館・マロニエ昆虫館入り口に掲示し、利用者にとり組む内容が理解されるように、環境を整えた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
<p>1 来館者からの意見聴取(自由意見記入方式)</p> <p>(1) 森林展示館回答数804件 「みなさまの声をきかせてください。」</p> <p>(2) マロニエ昆虫館回答数0件 「昆虫館をみて感じたことを書いてください。」</p> <p>2 キャンプ場利用者に対するアンケート</p> <p>(1) 回答数及び評価点</p> <p>ア 回答数 69件</p> <p>イ 評価点 4.3点(5点満点)</p>

大変満足 (5点)	まあ満足 (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満足 (1点)	未回答
29名 (42.0%)	32名 (46.4%)	8名 (11.6%)	0名 (0%)	0名 (0%)	0名 (0.0%)

3 県民の主催イベント「森の集い」参加者に対するアンケート

(1) 回答数及び評価点

ア 回答数 162件

イ 評価点 4.8点(5点満点)

大変満足 (5点)	まあ満足 (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満足 (1点)	未回答
148名 (91.4%)	5名 (3.1%)	7名 (4.3%)	1名 (0.6%)	0名 (0%)	1名 (0.6%)

主な利用者意見(苦情・要望)	対応
1 森林展示館 ・ 特になし。 2 マロニエ昆虫館 ・ 特になし。 3 キャンプ場利用者 ・ 荷物の運搬路を整備してほしい。 ・ 持込サイトを広くしてほしい。 ・ サイトを整地してほしい。 ・ 施設の装備品を充実してほしい。 4 「森の集い」参加者 ・ 特になし。	・ 利用者サービスの観点から対策を検討する。 ・ 利用者サービスの観点から対策を検討する。 ・ 利用者サービスの観点から対策を検討する。 ・ 利用者サービスの観点から対策を検討する。

主な利用者意見(積極的評価)
1 森林展示館 ・ 特になし。 2 マロニエ昆虫館 ・ 特になし。 3 キャンプ場 ・ 「価格が安いのに施設が充実している。」などの意見。 ・ 「子供たちが喜んで顔が見られた。家族の思い出になった。」などの意見。 ・ 「シャワーやトイレがきれい」「宿泊費が安い」「自然が豊かで静か」などの意見。 ・ 「施設が充実している」「管理人が親切」「キャンプを満喫した」などの意見。

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・ 県民の森主催の体験イベント「森の集い」(年12回開催)については、コロナ禍で規模を縮小し11回運営ができ、県民の森の魅力を伝えるとともに、自然環境や森林・林業を守り育てる重要性への理解を深めていただくことができた。 ・ キャンプ場は新型コロナウイルス感染症防止のため4/28～7/29までの土日祝日及びそれらの前日を営業日とする期間の営業となった。7/30～9/30の期間は県の要請を受けてキャンプ場を閉鎖し新型コロナウイルス感染症防止に努めた。 ・ 毎月1回グループ構成団体メンバーによる運営委員会を開催し、自主事業の進捗及び施設の管理状況について検討を行い、グループ構成団体メンバーが共通認識のもと管理、運営を実施した。 ・ 「県民の森」の魅力を幅広く発信するため、矢板市公式ラインアカウント「やいこみゅ」にイベ

ント情報等を提供し、地域利用者の掘り起こしを図った。

また、矢板市泉地区交流協議会に参加（Happy. Happo プロジェクト）し県民の森の魅力について広く一般の方々に周知した。

- ・ 新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、森林展示館・マロニエ昆虫館入り口にアルコール消毒の設置や受付窓口に吊下げ式の飛沫防止シールドの設置、学習室内にはつい立式の飛沫防止シールドを設置して利用者が安心して見学を行える環境を整えた。また閉館後に次亜塩素による全館除菌作業を毎日実施した。

事業計画に対する評価

1 イベントの実績、利用者集計と実態の把握

「森の集い」については全12回を企画し、内1回が新型コロナウイルス感染症対策のため中止となった。

参加者総数は164人（前年比154%）であり、イベントに対する評価は5.0満点中、平均4.8点と高い評価を得た。

県民の森の利用者数は14,836人（前年比107%）、主な施設の利用状況としてキャンプ場利用者は735人（前年比94%）となった。

また7月30日～9月30日までの2ヵ月間は、県からの新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館等の要請により、キャンプ場及びBBQ施設の閉鎖や、森林展示館、マロニエ昆虫館の臨時休館を行なったため、特にキャンプ場利用者数が減となり、利用料金収入も大きく減収となった。

2 収支計画と実績の確認について

収入については63,960千円、支出については63,689千円、収支差額271千円となり若干の利益を計上することが出来た。

3 県民ニーズの把握について

アンケート調査の実施により利用者の意見を把握した。

また、即時改善可能なものについては速やかに対応するなど、利用者サービスの向上に努めた。

(1) 来館者からの意見聴取の実施

(2) キャンプ場利用者に対するアンケートの実施

(3) 県民の森主催イベント「森の集い」参加者に対するアンケートの実施

4 広報活動の評価について

広報活動については、事業の一つの重要な柱と位置付け、積極的に実施をした。

特にグループの職員が県内全市町、矢板市、塩谷町内の小中学校、県内森林組合、道の駅、ゴルフ場、保育園、幼稚園、観光協会、商工会、スポーツ用品店、アウトドアショップ、牧場等へ営業活動を行い「県民の森」のPRを行った。

また、インターネットを有効に活用し、ホームページの充実、ブログ発信により自然情報、施設情報、イベント情報を随時提供するとともに、SNSを積極的に活用した広報活動を行い、旬な自然情報をリアルタイムで発信することができた。

そのほか、矢板市泉地区推進協議会に参加し、HAPPY HAPPOプロジェクトに協力し、県民の森の魅力を一般の方々に広くPRし、矢板市のLINE公式アカウント「やいこみゅ」でイベント情報を発信するなど、地域の方々に「県民の森」の魅力を発信することができた。

5 ホームページ利用についての解析

ホームページの訪問者数は年間58,256人（前年比109%、月平均4,855人）であり、昨年実績を405人上回った。

利用者の多くは、キャンプ場の予約確認及び自然情報やイベント情報の収集、ブログの閲覧などを主に行っていることがわかった。

ホームページについては、利用者に最新情報を提供するための重要なツールとなるため、こまめな更新と見やすいページ作りが重要であり、いかに興味を持ってページを見ていただけるかを考察しながら環境を整え、利用者ニーズに合った内容を掲載していくことが必要である。

今後改善・工夫したい事項	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 快適に「県民の森」を利用していただけるようにサービスの向上に努め、「親切」「丁寧」を常に心がけ対応できるよう接遇に力を入れていく。 ・ 施設管理・自主事業の実施など職員と利用者が直接対面する機会が多いため、利用者へ失礼のないよう、また利用者の問い合わせに的確に回答できるよう各種研修を実施し、職員のスキルアップを図り、利用者のサービス向上につなげていく。 ・ キャンプ場における荷物運搬路の整備（舗装）を引き続き実施し、お客様の利便性の向上につなげていく。 ・ 施設に設置されているサイン（案内板）等が経年劣化で見えにくくなっており、利用者へ不便をおかけする状況になっていることから、これらに優先順位をつけ継続的に修繕していく。 ・ 施設・設備については老朽化が顕在化していることから、日常の巡視を強化するなど、事故の発生を未然に防ぐとともに、迅速な修繕・補修を実施する。 ・ 利用者の苦情・要望等についてはスタッフ間で必ず共有するとともに、グループとして対応した事項を各施設に掲示し、利用者へ対応状況がわかるようにする。 ・ 新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者が安心して見学できる施設環境の更なる整備を実施する。 	

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか		
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者、障害者等専用の駐車スペースが確保されている等、適切な配慮がなされている。特に高齢者が多いイベントについては、事前に職員がシミュレーションし安全配慮を強化している。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	仕様書、協定書及び事業計画に基づき適切に運営している。また、デイキャンプなど、新たなイベントの計画も行っている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	新規イベントの企画や閑散期における利用料金の割引等、利用者の増加に努めている。 また、キャンプ場の予約をインターネットで実施できるよう新システム導入に努める等、積極的に利用者サービスの向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	施設利用者に対するアンケート調査及びイベント参加者に対するアンケートの実施により利用者の意見を把握し、適切に対応することで満足度の向上に努めている。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者からの口頭又はアンケート調査における意見及び苦情に対しては、迅速かつ適切に対応している。コロナ禍で問い合わせが増加したが、丁寧かつ適切に対応している。	B

	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	警備・清掃・機器の保守点検・修繕等を積極的かつ適正に行い、安全・安心・快適な施設運営を行っている。コロナ対策の観点からも、消毒・清掃の回数を増やしている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	ホームページをこまめに更新し、旬な情報を日々掲載しているほか、矢板市のライン公式アカウントにイベント情報を積極的に発信するなど、効果的な広報活動を行っている。	A
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	適切に施設の管理運営を行うことができる組織体制である。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適切に執行されている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	夏場の電気使用量削減等、経費縮減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	職員は積極的に研修に参加しており、人材育成は適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	「危機管理対策マニュアル」に基づく体制が適切に整備されており、職員は緊急講習等の研修に参加するなど緊急時の管理能力の向上に取り組んでいる。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	事故や災害時の連絡体制は十分に確保されている。 また、通常の施設管理運営においても、自然環境課に適宜報告を行うほか、関係各課とも連絡を取り、連携を図っている。 特にコロナ禍においては、今まで以上に県や関係機関と連携を密に取ることで、大過なく運営することができています。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	適切に実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	適切な対応がなされている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	施設利用の状況及びアンケート調査等から利用者ニーズを把握し、毎月自己評価を行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	事業計画書どおり実施されている。	C

③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地元関係団体・近隣施設等と協力しイベントを開催するなど、連携が図られている。	B
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみの縮減、節電等に努めるなど環境に配慮した管理が行われている。	C
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	コロナ対策（マスク着用、3密防止等）に係る利用者への呼びかけや、イベントの人数制限等、適切に実施されている。	B
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の管理及び運営については、県民の森の設置目的を理解し適切に実施されている。 ・ 利用者アンケート調査では幅広い年齢層から高い評価を受けており、指定管理者の親切・丁寧な取組が、施設利用者の満足度につながっていると認められる。 ・ ホームページ、ツイッター、フェイスブック等の SNS を活用した積極的な広報活動や、既存イベントの見直し、新規イベントの実施等の取組により、利用者サービスの向上に努めている。 ・ 引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大防止を徹底するとともに、with コロナの中で利用者サービス向上させることを期待する。 		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	とちぎ健康づくりセンター・とちぎ生きがづくりセンター
施設所管課	保健福祉部保健福祉課、高齢対策課、健康増進課
指定管理者	社会福祉法人とちぎ健康福祉協会（法人番号 2060005000772）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市駒生町 3337-1	栃木市神田町 9-40	矢板市矢板 54
施設の概要	とちぎ健康づくりセンター ・とちぎ生きがづくりセンター	とちぎ生きがづくりセンター 県南支所	とちぎ生きがづくりセンター 県北支所
	①敷地面積：196,190㎡ ②建物面積 本館：22,976㎡ 車庫棟：1,767㎡ 陶芸教室棟：459㎡ ③施設 (とちぎ健康づくりセンター) 温水プール、多目的運動フロア、会議室、トレーニング室、エアロビクススタジオ、ランニングデッキ、栄養指導室 (とちぎ生きがづくりセンター) 講堂、教室、演習室、和室、多目的ホール、テニスコート、陶芸棟	①敷地面積：4,700㎡ ②建物面積 本館：1,315㎡ 講堂兼体育館：583㎡ ③施設 図書・情報コーナー、講堂兼体育館、教室、演習室、和室、屋外運動場	①敷地面積：5,300㎡ ②建物面積 本館：1,552㎡ 多目的ホール：298㎡ ③施設 情報提供コーナー、多目的ホール、教室、演習室、和室
業務内容	①とちぎ健康づくりセンター ・センターの施設の維持管理に関する事 ・センターの利用に係る事務（有料施設等の許可に関するものを含む。）に関する事 ・センターの運営に関する事 ②とちぎ生きがづくりセンター（支所を含む） ・センターの施設の維持管理に関する事 ・センターの施設使用料の徴収等に関する事 ・センターの運営に関する事 ③とちぎ健康の森全体管理 ・とちぎ健康の森の敷地の全体管理に関する事		

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	489,900	指定 管理 ※2	事業費	40,464
	利用料金収入	58,526		管理運営費	299,588
	その他収入※1	18,113		人件費	145,966
				その他支出※1	17,871
	合計	566,539		合計	503,889
指定管理業務収支差額①		62,650			

自主事業	6,031	自主事業	4,602
自主事業収支差額②	1,429		
収支差額 (①+②)	64,079		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 水道光熱費等弁償金 18,113 千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課支出 17,871 千円	

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入		支出		
指定管理※2	指定管理料	489,900	事業費	9,467
	利用料金収入	15,186	管理運営費	283,751
	その他収入※1	15,435	人件費	136,327
			その他支出※1	21,705
	合計	520,521	合計	451,250
指定管理業務収支差額①	69,271			
自主事業	4,900	自主事業	4,043	
自主事業収支差額②	857			
収支差額 (①+②)	70,128			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 水道光熱費等弁償金 15,435 千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課支出 21,437 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
とちぎ健康づくりセンター	施設利用講習	437 人	815 人
	体力測定	44 人	125 人
	健康づくり講座	136 人	1,336 人
	集団指導	3,867 人	4,015 人
	健康づくり相談	844 人	1,456 人
	プール・トレーニングルーム・ランニングデッキ	19,385 人	25,190 人
	運動フロア	773 時間	237 時間
	エアロビクススタジオ	100 時間	319 時間
	大会議室	878 時間	1,032 時間
	小会議室	706 時間	752 時間
	多目的フロア	1,751 時間	1,256 時間
とちぎ生きがいきづくりセンター	テニスコート	2,697 時間	1,643 時間
	講堂	558 時間	333 時間
	教室	936 時間	839 時間
	演習室	397 時間	356 時間
	和室	6 時間	30 時間
	多目的ホール	455 時間	253 時間
とちぎ生きがいきづくりセンター 県南支所	講堂兼体育館	19 時間	2 時間
	教室	432 時間	628 時間

	演習室	0 時間	0 時間
	和室	100 時間	207 時間
	屋外運動場	0 時間	0 時間
とちぎ生きがいきづくり センター県北支所	多目的ホール	54 時間	81 時間
	教室	198 時間	561 時間
	演習室	3 時間	12 時間
	和室	0 時間	0 時間

※特定天井落下防止対策工事及び照明改修工事により、次のとおり一般利用を休止した。

プール：令和 2 (2020) 年 10 月 1 日～令和 3 (2021) 年 6 月 30 日

講 堂：令和 3 (2021) 年 11 月 1 日～令和 4 (2022) 年 7 月 31 日

※とちぎワクチン接種センター設置により、次のとおり一般利用を休止した。

【1 回目・2 回目接種】

期間：令和 3 (2021) 年 6 月 12 日～同年 12 月 3 日

施設：運動フロア、エアロビクススタジオ及び教室 E (その他施設は、設置期間における新規予約の停止)

【3 回目接種】

期間：令和 4 (2022) 年 1 月 4 日～

施設：運動フロア、小会議室(平日 17 時まで)及び教室 E

4 サービス向上に向けた取組

<p>(全般)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による施設利用環境の整備 ・施設利用料及び授業料のスマホ収納サービス導入による利便性の向上 (とちぎ健康づくりセンター) ・施設物品、貸出物品の充実 ・魅力ある集団指導、講座の開催 ・施設利用カードの更新対応日時の拡大 ・施設利用開始時間の繰上げ ・LINE アカウント開設による情報発信 (とちぎ生きがいきづくりセンター) ・オンライン授業の実施
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
(とちぎ健康づくりセンター)	
・とちぎ健康づくりセンター利用者を対象としたアンケートの実施による把握	
① 調査年月	令和 3 (2021) 年 11 月 25 日～同年 11 月 30 日 令和 4 (2022) 年 3 月 11 日～同年 3 月 24 日
② 調査対象者	会議室利用責任者とプール等の運動施設利用者ごとに、設間の内容を一部変えて実施した。
③ 調査方法	アンケート用紙配布による調査 (回答者数 688 名 回収率 100%) 利用者意見箱「お客様の声」の設置 電話、口頭、メール等による意見等の受付
④ 調査結果	施設の貸出及び利用サービスについて、「とても満足」及び「満足」と答えた人は、全体の 96.2% を占めている。また、プール・トレーニング室等運動施設では 81.6% と、昨年度同様、満足度は高水準を維持している。 当施設を選んだ理由としては、貸出施設では「料金」、「利用環境」、運動施設では「利用環境」、「駐車場」に関心が持たれている。

<p>(とちぎ生きがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シルバー大学校学生を対象とした授業内容に関するアンケートの実施による把握 <p>① 調査年月 令和3(2021)年4月～同年9月、令和3(2021)年10月～令和4(2022)年3月</p> <p>② 調査対象者 第41期生(1年次)436名、第40期生(2年次)416名 第42期生(1年次)365名、第41期生(2年次)414名</p> <p>③ 調査方法 アンケート用紙配布による調査(回答者数延べ1,292名、回答率79.2%)</p> <p>④ 調査結果 授業内容について、「良い」または「普通」と答えた人の割合は、出席者全体の95%以上であり、カリキュラムに概ね満足していることがうかがえる。</p>	
<p>主な利用者意見(苦情・要望)</p> <p>(会議室等貸出施設)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1週間以上前に予約しなければいけないのが残念である。 <p>(プール・トレーニング室)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サウナの利用を再開してほしい。 <ul style="list-style-type: none"> ・コロナの影響で施設利用ができないので、利用カードのポイントを返金してほしい。 	<p>対 応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用変更・取り消しが予約日の1週間前までであり、利用料も事前払いとなったため、理解を求めたい。 ・室温を保ちながら十分な換気をすることが困難であり、当面利用中止を継続する。 ・利用規定にあるとおり、理由の如何を問わずポイントの返金が行っていないが、ポイントに有効期限はないので利用の継続をお願いし、参考意見とした。
<p>主な利用者意見(積極的評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットで貸出施設の空き状況を確認できることが良い。 ・感染症対策が整っており、施設が安全で衛生的に維持されている。 ・職員の方に丁寧に対応してもらえる。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら施設運営に努めた。ホームページを活用した情報提供や、県南・県北支所を活用した健康づくり講座など、コロナ禍における県民への健康づくりについてサービスの向上を図った。 ・プール・トレーニング室の利用開始時間の30分繰上げを継続して行ったほか、利用促進キャンペーンを実施し、利用者の確保に取り組んだ。 ・LINEアカウントを開設し、情報提供の強化を図った。 <p>(とちぎ生きがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策として、教室のWi-Fi設備を整え、ZOOMアプリを使用したオンライン授業を導入した。また、ZOOMアプリの使用方法を学ぶ授業を取り入れ、新たな情報通信技術に触れる機会を提供した。 ・授業日の検温実施、手指消毒液の設置、昼食時の黙食の声掛けなど、安心して学生が通学できるよう対応を行った。
--

指定管理者の提案事項に対する自己評価 ※指定管理者が独自に設定	
<p>目標 1 利用者の安全・安心を確保</p> <p>①施設・設備等の適切な維持管理</p> <p>②省資源・省エネルギーの取組強化</p> <p>③災害・事故等の危機管理対策の徹底</p> <p>④利用者の個人情報保護の適正管理</p>	<p>①定期設備点検を実施し、適時、修繕等を行った。警備員による巡回や職員による定時巡回の実施により、安全の確保と環境の保全を図った。</p> <p>②入居団体と連携し、エネルギー使用量の削減を図った。</p> <p>③防災訓練の実施により、防災意識の向上を図るとともに、消防用設備等の定期的な点検を実施した。</p> <p>④関係法令等を遵守するほか、指定管理者で定める「個人情報保護に関する要綱」及び「特定個人情報の取扱いに関する要綱」等に基づき、管理体制を整え適正に取り扱った。</p>
<p>目標 2 利用者ニーズや利便性を考慮した施設運営</p> <p>①施設利用開始時間の繰上や新たな使用料等の納入方法の検討等</p> <p>②利用者の状況に応じた指導や配慮</p>	<p>①貸館及びプール等においては、利用者ニーズを鑑み施設利用開始時間を条例規定の時間より 30 分繰り上げた。施設利用講習及び健康づくり講座について、新たにインターネット予約に対応した。</p> <p>②ハイリスク者に対して保健師面談を実施し、利用時には受付からスタッフへ連絡するなど、十分な配慮を行った。新型コロナウイルス感染症予防のため、非接触型サーモグラフィやアルコールの設置、利用者への感染者対策の徹底など、安心して施設を利用できるよう配慮した。</p>
<p>目標 3 新たな利用者の掘り起こし</p> <p>①効果的な広報活動やイベント等の実施</p> <p>②とちぎ健康づくりセンターの利用者の増加対策</p> <p>③とちぎ生きがいがづくりセンターの利用者の増加対策</p>	<p>①とちぎ健康の森の PR 及び利用者の増加につなげるため、LINE アカウントを開設し、情報発信を行った。シルバー大学校では、ホームページに「学生の声」として在校生や卒業生のコメントを掲載し、より具体的な情報発信を行った。</p> <p>②働く世代への健康づくりを支援するため、企業・団体向け利用チケット制度の利用促進を図る広報活動を行った。とちぎ子育て家族応援事業に協賛し、運動フロアを親子で利用する際の運動物品の無料貸し出しサービスを行った。オリジナルグッズが当たる利用キャンペーンを実施した。</p> <p>③入学数確保のため、各広報媒体による周知を行うとともに、在校生・卒業生に広報の協力を呼びかけた。県民の日協賛行事の一環で、各校で公開授業を実施した。</p>
<p>目標 4 健康寿命の延伸や健康格差の縮小に向けた取組</p> <p>①集団指導及び運動指導の実践</p> <p>②健康づくり講座の実施</p> <p>③利用者ニーズに応じた体力測定、運動実践メニューの作成</p> <p>④健康づくりに関する相談の実施や情報発信、普及啓発</p>	<p>①新型コロナウイルス感染症対策として、集団指導の定員を制限したうえで事前予約制とした。日時や運動強度別の開催を設定し、利用者が選択・参加しやすいよう配慮した。</p> <p>②保健師・栄養管理士・健康運動指導士の専門職員の連携により、効果的な健康づくりにつなげた。</p> <p>③体力測定の結果をもとに運動メニューの作成及び定期的な見直しを行い、継続的に健康づくりの支援を行った。</p> <p>④来館者に対し、月別テーマを設定し、健康づくりの情報発信を行った。</p>

<p>目標 5 地域や団体等に出向いた講座や研修会等の実施</p> <p>①企業・団体等と連携した出張講座等の開催</p> <p>②市町職員等の健康づくり活動を支援する研修会の開催</p> <p>③県南・県北支所を活用した講座等の実施</p>	<p>①地方職員共済組合栃木県支部において、受講職員の減量を目的とした長期講座を開催するなど、各団体で講座を実施した。新たに、県内シルバー人材センター会員を対象に体力測定を実施した。</p> <p>②栃木県健康づくり研修を実施した。</p> <p>③シルバー大学校と連携した「フレイル予防講座」を実施した。</p>
<p>目標 6 ノウハウを活かし新たな独自講座等の実施</p> <p>①各種データの分析結果の公表及び市町・関係機関への情報提供</p> <p>②調査研究の成果を活かした独自講座の実施</p>	<p>①運動実践メニューを作成した利用者を対象に評価・分析・検証を行い、結果を事業報告書として取りまとめ、ホームページに掲載した。</p> <p>②メタボリックシンドローム解消等を目的とした長期講座において、毎年データの分析を行い、その成果を活かした講座等の企画を行った。</p>
<p>目標 7 地域課題等を反映した学習カリキュラム</p> <p>①地域課題等と向き合い、実体験できる学習内容の提供</p> <p>②学生ニーズを反映した学習カリキュラムの見直し</p> <p>③県及び市町・関係団体等との情報交換や意見聴取</p>	<p>①災害福祉マップづくりや卒業生による観光案内など、地域課題や社会状況に応じた学習内容や実体験を新たに授業に組入れた。</p> <p>②学生の満足度や意見等を踏まえ、カリキュラムの見直しを行った。コロナ禍での登校に不安のある生徒を対象に、YouTube の動画視聴によるオンライン授業を行った。</p> <p>③新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、栃木県シルバー大学校運営委員会等における意見聴取は実施せず。</p>
<p>目標 8 卒業後の地域活動に繋がる効果的な仕組み</p> <p>①在校生に対する地域活動に向けた支援</p> <p>②卒業生に対する地域活動の支援</p> <p>③シルバー大学校の認知度向上に向けた広報活動</p>	<p>①在校生の同窓会活動への理解を深めるため、同窓会支部の活動状況の説明や、合同で活動する地域学習をカリキュラムに加えた。</p> <p>②シルバー大学校教室について、卒業生の学習やクラブ活動等の会場として提供した。全国明るい長寿社会づくり推進機構推薦の地域活動の一例である「ふまねっと運動」については、組織化に向け継続的な活動を支援した。</p> <p>③シルバー大学校のボランティア活動等が広く県民に認知されるよう、活動用ユニフォームやのぼり旗を卒業生に無料で貸し出しを行った。</p>
<p>目標 9 当協会の福祉施設や他の事業等と連携した取組</p> <p>①在校生や卒業生による健康づくり事業との連携・協力</p> <p>②生きがい推進員の活動支援やねんりんピック事業への参加促進</p> <p>③とちぎ健康福祉協会の福祉施設や関</p>	<p>①シルバー大学校への入学が高齢者の健康状態及び社会参加意欲等に与える影響を検証するため、第 41・42 期生を対象にアンケート調査及び健康度測定を行った。</p> <p>②校内のポスター掲示、チラシの配布、在校生及び卒業生に対する一斉配信メールにより、参加を促した。</p> <p>③地域活動の選択肢を広げるため、関係団体の事業・活動を</p>

係団体等との連携	紹介する授業を実施した。
今後改善・工夫したい事項	
<p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県全域への健康づくり事業の展開 ・ 働く世代の健康づくりとして、企業向けサービスの拡充 ・ 施設・設備の経年劣化による修繕への対応 <p>(とちぎ生きがいつくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入学者の確保 ・ 魅力あるカリキュラムの編成 ・ 卒業後の地域活動に繋がる効果的な仕組みづくり 	

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	健康づくりセンターの利用許可は原則として先着順、また、生きがいつくりセンターのシルバー大学校の入学希望者が定員を超過した場合には抽選によるなど、公正・公平な方法で利用者を決定しており、平等利用は確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例・規則等に基づき手続が実施されており、適正な管理が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	<p>(健康づくりセンター)</p> <p>高齢者や障害者の利用に際しては、スタッフによる見守りを強化するなど適切な配慮がなされている。</p> <p>(生きがいつくりセンター)</p> <p>障害者用トイレ、スロープ、エレベーターを設置しており、高齢者、障害者等に配慮した環境が整っている。また、身障者の受入実績があり、平等利用は確保されている。</p>	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	新型コロナウイルス感染症やとちぎワクチン接種センター設置による影響で業務が縮小されたものの、利用実績やアンケート結果等から、施設の設置目的に沿って業務が適正に実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	新型コロナウイルス感染症感染防止対策を十分に講じることで、県民が安心して施設を利用できるよう対応した。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、利用者の満足度を把握しており、また、その結果から利用者の満足度は高い水準を維持している。	C

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者アンケートや意見箱等に寄せられた意見・苦情に対して、指定管理者が対応できる事項については速やかに対策を講じており、適切な対応がされている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設、設備、備品の定期点検を行い、不備があった際は指定管理者が対応できる範囲で速やかに対応しており、適切な対応がされている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	(健康づくりセンター) 利用人数の制限やロッカー室内の利用者の間隔調整など、新型コロナウイルス対策が実施されている。 (生きがづくりセンター) 教室のWi-Fi設備を整え、ZOOMアプリを使用したオンライン授業を導入するなど、コロナ禍における事業の継続について適切な対応がされている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	管理執行体制等により確認したところ、組織体制は適正であった。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	事業計画書、事業報告書等により確認したところ、収支のバランスは適正であった。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書、事業報告書等により確認したところ、事業費・管理運営費の縮減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	(健康づくりセンター) 外部講師を招いた運動実践指導員研修向けの研修会を実施し、スキルの向上を図っている。 (生きがづくりセンター) 明るい長寿社会づくり推進機構開催研修に参加し、資質の向上に努めている。また、新任者向けに勉強会を開催し、運営等の円滑化を図っている。 (全体管理) クレーム対応や分かりやすい説明に関する研修を実施し利用者対応のスキル向上を図っている。 防火・防災管理研修など施設管理に必要な研修を受講している。	C
	⑤危機管理体制(事故、緊急時の対応)は確保されているか	入居団体との連絡調整や併施設との緊密な連携のもと、防火・防災・防犯対策等を講じており、危機管理体制は確保されている。また、限られた職員で対応する夜間を想定とした消防訓練を実施するなど、対応力の強化に努めている。	B

	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県、関係機関を含めた緊急時の連絡体制一覧を作成・共有しており、連絡体制は確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	「個人情報の保護に関する要綱」を定め、取扱いに十分に配慮し、適正な維持管理に努めている。	C
	②情報公開は適切になされているか	「情報公開に関する要綱」を定めているが、当該年度における開示請求はなかった。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケート等の結果に基づき、指定管理者が対応できる事項については速やかに措置を講じるなど、適正な自己評価がされている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	運動用具や会議用物品の貸出し、コピー・FAXサービス、自動販売機の設置等おおむね計画どおりに実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	「とちぎ健康の森健康づくり Day」を開催し、コロナ禍における健康づくりをテーマとした講演会や無料レッスンなど、県民の健康づくりに取り組んだ。 シルバー大生校在校生及び卒業生によるボランティア活動等の実施の際、活動用ユニフォームやのぼり旗を利用し、県民への認知に努めた。 中学生の社会体験学習や県内大学の臨地実習の受入を行うほか、自治会との意見交換（新型コロナウイルス感染症対策により一時的に休止中。）をとおして、地域との連携を図っている。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	照明の間引き点灯や入居団体と連携した空調の使用減により、省エネルギーに取り組んでおり、環境への配慮がなされている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	非接触型のサーモカメラやアルコール消毒液の設置、共有スペースの椅子の間引きなど、利用者が安心して施設を利用できるよう対策を行っている。 ICTの活用等に積極的に取り組みコロナ禍における事業の継続に努めている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症により通常の運営が難しい中、事業の継続について工夫が見られた。引き続き、コロナ禍においても県民の健康づくりや生きがいがづくりに資する積極的な事業展開を期待する。 管理運営全般に関して、適正に執行されていると認められる。必要な修繕等を適切に行うなど、施設の安定的な運用に努めている。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	とちぎ福祉プラザ
施設所管課	保健福祉部保健福祉課
指定管理者	社会福祉法人栃木県社会福祉協議会（法人番号 1060005000773）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市若草1丁目10番6号
施設の概要	<p>①敷地面積：23,586㎡ 建物面積：本館9,393㎡ 附属棟836㎡ 障害者スポーツセンター 2,254㎡</p> <p>②貸出施設：(1)本館 多目的ホール、特別会議室、第1・第2研修室、福祉研修室A・B、201・301・401・402・403会議室、レクリエーション室、和室、調理実習室 (2)障害者スポーツセンター アリーナ、サウンドテーブルテニス室、観覧室兼多目的室、会議室、トレーニングコーナー</p> <p>③その他施設：(1)本館 404会議室、相談室、モデルルーム</p> <p>④駐車場：(1)本館 収容台数254台（一般用224台、障害者用30台） (2)障害者スポーツセンター96台（一般用69台、障害者用27台）</p>
業務内容	<p>①プラザの施設の維持管理に関すること。</p> <p>②有料施設等の利用の許可に関すること。</p> <p>③プラザの運営に関すること。</p> <p>④上記業務に附帯する業務に関すること。</p>

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	139,220	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	8,942		管理運営費	108,616
	その他収入※1	1		人件費	25,991
				その他支出※1	5,925
	合計	148,163		合計	140,532
指定管理業務収支差額①		7,631			
自主事業		0	自主事業	0	
自主事業収支差額②		0			
収支差額(①+②)		7,631			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・受取利息 1千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 4,979千円 ・退職給与引当金繰入金 946千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理	指定管理料	147,833	指定管理	事業費	0
	利用料金収入	9,029		管理運営費	116,058
	その他収入※1	1		人件費	26,109
				その他支出※1	6,029

※2	合計	156,863	※2	合計	148,196
	指定管理業務収支差額①	8,667			
	自主事業	0		自主事業	0
	自主事業収支差額②	0			
	収支差額(①+②)	8,667			
	備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・受取利息 1千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 5,120千円 ・退職給与引当金繰入金 909千円	

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
多目的ホール	利用可能日数	334日	237日
	利用回数	235回	202回
	利用率	70%	85%
	利用者数	20,416人	17,328人
福祉研修室A・B	利用可能日数	334日	174日
	利用回数	399回	211回
	利用率	119%	121%
	利用者数	18,756人	7,222人
第1研修室	利用可能日数	334日	237日
	利用回数	362回	327回
	利用率	108%	138%
	利用者数	8,561人	6,080人
第2研修室	利用可能日数	334日	237日
	利用回数	428回	311回
	利用率	128%	131%
	利用者数	11,095人	7,610人
201会議室	利用可能日数	334日	330日
	利用回数	449回	426回
	利用率	134%	129%
	利用者数	3,601人	3,868人
301会議室	利用可能日数	334日	317日
	利用回数	336回	390回
	利用率	101%	123%
	利用者数	3,588人	3,711人
401会議室	利用可能日数	334日	290日
	利用回数	335回	327回
	利用率	100%	113%
	利用者数	3,528人	3,470人
402会議室	利用可能日数	334日	290日
	利用回数	321回	305回
	利用率	96%	105%
	利用者数	2,695人	2,599人
403会議室	利用可能日数	334日	290日
	利用回数	315回	288回

	利用率	94%	99%
	利用者数	2,739人	2,594人
404会議室	利用可能日数	334日	290日
	利用回数	384回	372回
	利用率	115%	128%
	利用者数	4,462人	3,706人
特別会議室	利用可能日数	334日	236日
	利用回数	147回	119回
	利用率	44%	50%
	利用者数	1,766人	1,119人
レクリエーション室	利用可能日数	334日	308日
	利用回数	336回	285回
	利用率	101%	93%
	利用者数	2,738人	2,194人
和室	利用可能日数	334日	319日
	利用回数	157回	105回
	利用率	47%	33%
	利用者数	836人	468人
調理実習室	利用可能日数	334日	296日
	利用回数	60回	55回
	利用率	18%	19%
	利用者数	625人	434人
相談室	利用回数	195回	269回
	利用者数	634人	800人
受付・案内対応	利用者数	5,893人	5,569人
視察・見学	利用回数	2回	0回
	利用者数	44人	0人
モデルルーム	利用者数	667人	723人
利用合計	利用回数	4,461回	3,992回
	利用者数	92,644人	69,495人
開館日数		334日	332日
閉館日数		31日	33日

②障害者スポーツセンター

施設名		令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
アリーナ(全面)	利用可能日数	253日	308日
	利用回数	384回	524回
	利用率	152%	170%
	利用者数	4,542人	7,057人
アリーナ(半面)	利用可能日数	253日	308日
	利用回数	603回	868回
	利用率	238%	282%
	利用者数	6,874人	9,953人
サウンドテーブルテニス室①	利用可能日数	253日	308日
	利用回数	103回	139回
	利用率	41%	45%
	利用者数	914人	1,408人

サウンドテーブルテ ニス室②	利用可能日数	253 日	308 日
	利用回数	92 回	139 回
	利用率	36%	45%
	利用者数	803 人	1,409 人
会議室	利用可能日数	253 日	308 日
	利用回数	185 回	236 回
	利用率	73%	77%
	利用者数	1,287 人	2,120 人
トレーニング室	利用可能日数	253 日	308 日
	利用回数	103 回	162 回
	利用率	41%	53%
	利用者数	113 人	199 人
多目的室	利用可能日数	253 日	308 日
	利用回数	486 回	678 回
	利用率	192%	220%
	利用者数	1,542 人	3,890 人
受付・案内対応	利用者数	4,360 人	5,975 人
視察・見学	利用回数	3 回	3 回
	利用者数	14 人	44 人
利用合計	利用回数	1,959 回	1,962 回
	利用者数	20,449 人	32,055 人
開館日数		253 日	308 日
閉館日数		112 日	57 日

4 サービス向上に向けた取組

(1) 利用者アンケートの実施（年2回）

定期的にアンケート調査を実施して利用者の要望、苦情などを把握し、迅速に対応することで利用者の満足度を高めた。令和3（2021）年度のアンケートでは8割以上の利用者から満足又はやや満足との回答を得た。

アンケート結果における要望等については、可能な範囲で改善に努め、集計結果を公開して利用者満足度の向上を図った。

なお、環境・衛生面や備品補充等については、特に迅速に対応した。

(2) おもいやり駐車場の表示

おもいやり駐車場においては、該当者が利用する際にわかりやすいよう表示板及び駐車場にシールを表示し、当該利用者の利便性の向上に努めた。

(3) 円滑な受付業務の実施

視察・見学がある日や毎月の一般及び福祉優先の受付開始日、イベントのある日などは多くの利用者が訪れるため、受付職員を3名配置し、円滑な受付や管内の案内に努めた。

また、接遇の改善や各障害に応じた対応を個々が心掛け、障害者や高齢者など幅広い世代の利用者に対して親切かつ適切な対応を行った。

(4) 衛生面の強化

新型コロナウイルス感染症対策として、

- ・ 玄関やトイレに手洗いの励行や感染防止に関するポスターを張り、注意喚起を行った。
- ・ 玄関にアルコール消毒液とサーマルカメラを設置し、感染拡大防止に努めた。
- ・ トイレの手洗い洗浄液をこまめに補充するとともに、アルコール除菌液を置き、便座の消毒を促した。
- ・ 貸出施設の定員を半数以下に抑え、感染拡大防止への協力を求めた。
- ・ 使用責任者に感染防止対策チェックシートへの記入を依頼し、適切な対応を促した。

・部屋の使用後は、アルコールスプレーや次亜塩素酸水を使用した消毒作業を行った。
 なお、緊急事態宣言等の発令時には、貸出を制限するなど適切な対応に努めた。

(5) 関係機関との連携
 入居団体が実施する各種イベントにおけるPRのためのチラシやポスターの掲示、のぼりの設置等に協力し、来館者に対する広報に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
①利用者意見箱の設置				
②口頭、電話、ファックス、メールによる意見等の受付				
③利用者アンケートの実施				
調査年月日：第1回 令和3（2021）年6月1日～6月30日				
第2回 令和4（2022）年2月1日～2月28日				
調査方法：貸出施設の利用責任者に利用当日にアンケート用紙を配り、回収箱にて回収する。				
回答数：第1回 109枚（回収率 78.99%）				
第2回 81枚（回収率 81.82%）				
第1回				(%)
主な項目	満足	やや満足	やや不満	不満
会場・設備	63.3	17.4	4.6	0
受付・対応	67.9	11.0	0	0
第2回				(%)
主な項目	満足	やや満足	やや不満	不満
会場・設備	77.8	17.3	1.2	0
受付・対応	86.4	6.2	2.5	0
※回答記載のないものがあることから、各項目の合計は100%にならない。				
主な利用者意見（苦情・要望）		対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・空調工事のためエアコンの使用が出来なかった。（空調工事関係の不満多数あり） ・空調工事に伴う会場内の換気が不十分。 ・ネット回線・WI-FI環境の整備を希望。 		<ul style="list-style-type: none"> ・館内空調設備の全面入替え伴う、利用制限や温度管理が出来ない部分があり、扇風機やサーキュレータの設置により、温度管理や換気の改善に努めた。 ・県へ引き続き、設置へ向けて要望をしていく。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・施設が明るくきれいで、掃除が行き届いている。 ・駐車場が広く利用しやすい。 ・設備が整っている。 ・料金が利用しやすい金額である。 ・会議室が広くて利用しやすい。 ・スタッフの対応が良い。 ・交通の便が良い。 ・インターネットで予約をすることができるため利用しやすい。 				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組

指定管理者として利用者の安心・安全の確保に努めるとともに、これまでの経験と実績を活かして、福祉活動の拠点・県民利用施設として福祉プラザが役割を十分に果たせるよう、職員一同適切な管理運営に努めた。

土日については、本会職員が当番制で常駐し、利用者からの福祉関係の相談等にも対応した。当番職員では対応が困難なケースが発生した場合や緊急時には、管理課職員が駆けつける体制を整えた。

環境配慮の取組 ※指定管理者が独自に設定
(利用環境への配慮) ① 常に館内の清掃を行うとともに、敷地内の除草、花壇の手入れ、落ち葉掃き等を実施し、利用者に快適に利用してもらうよう努めた。 ② 給排気ファン、ガスエアコン等各種設備の点検や緊急を要する故障は速やかに修繕するなど安全かつ快適な利用環境の提供に努めた。 なお、費用の掛かる修繕は県に通知するとともに、応急のための機器を設置して利用者に不便をかけないよう配慮した。 ③ 体力の劣る利用者も多いため、こまめに適温設定を行い、利用者の健康に配慮した。 (地球環境への配慮) ① 廊下やトイレ、交流ロビー等共用部の照明の間引き等を行うとともに、暖房は20度、冷房は28度を基本として省エネに努め、入居団体にも協力を呼びかけた。 ② 廃棄物の分別や生ゴミの堆肥化を行い、焼却廃棄物の減量に努めた。
今後改善・工夫したい事項
今後も障害者や高齢者をはじめ、県民に親しまれる自主的な福祉活動の拠点として管理運営ができるよう、より良質なサービス提供に努めていく。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用許可については、本館は原則として先着順、障害者スポーツセンターは、利用希望者が重複した場合は抽選により利用者を決定しており、平等利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例、規則等に基づき手続きがなされており、適正に権限が行使されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	館内はバリアフリーのモデル施設としての機能を有しており、障害者・高齢者に対する配慮がなされている。また、障害者に対し、利用料金の免除基準を設ける等の配慮を行っている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	利用実績報告や利用者アンケートの結果等から、適正に実施されたと認められる。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	年間利用者数が10万人を超えており、新型コロナの影響下にあっても利用促進は十分に図られている。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施するとともに、意見箱を常時設置し、利用者満足度の把握に努めている。利用者アンケートの結果等から、満足度の向上が図られている。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者から寄せられた意見・苦情に対しては、可能な範囲で迅速に対応しており、概ね適切な対応がなされている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設、設備、備品については、定期的に点検を実施しており、安全管理は概ね適切になされている。	C

	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	毎月の優先受付開始日やイベントのある日は多くの利用者が訪れるため、受付人数を増員し、円滑な受付・案内に努めた。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	管理執行体制、事業計画書及び事業報告書等により確認をしたところ、組織体制は適正であったと認められる。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支については、概ねバランスがとれていると認められる。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	経費の縮減に取り組み、需用費の削減に努めていると認められる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	職員研修が計画的に実施されており、人材育成は適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理マニュアルに基づき、適切な管理体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	管理運営協議会の開催により、県及び入居団体等との連携は確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護管理者、個人情報保護担当者を配置するなど、個人情報の保護についての措置は適正に実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する規定は定められているが、当該年度において開示請求はなかった。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者の要望等を受け、サービスの向上を図っており、適正な自己評価が行われていると認められる。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	—	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	—	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	指定管理者から報告された定期報告及び事業報告書等により確認をしたところ、適正に実施されている。指定管理者独自の取組として環境への配慮を設定する等、積極的な取組が認められる。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	館内にアルコール消毒液とサーマルカメラ、消毒液等を設置したり、注意喚起のポスターを掲示するなど、適切な感染症対策を行っている。	B

総合的な評価

- ・管理運営全般について、適正に執行したと認められる。
- ・とちぎ福祉プラザでは、空調工事の影響により各種研修室の利用可能日数が昨年度より少なかったものの、利用率は高水準である。障害者スポーツセンターも含め、施設の利用促進は十分に図られている。
- ・引き続き、利用者ニーズのより一層の把握に努めるとともに、更なるサービス向上を期待する。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県子ども総合科学館
施設所管課	保健福祉部こども政策課
指定管理者	公益財団法人とちぎ未来づくり財団(法人番号7060005001072)
指定期間	平成31(2019)年4月1日～令和11(2029)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市西川田町567番地
施設の概要	①敷地面積：167,585.42㎡ ②建物面積：7,121.79㎡(延床10,000.44㎡)地上2階鉄骨鉄筋コンクリート造 ③室内施設：展示場、企画展示室、多目的ホール、学習室、情報ステーション、プラネタリウム、天文台 ④屋外施設：催し広場、第1・第2ビッグパラソル、乗り物広場、遊びの広場、冒険広場、風の広場 ⑤駐車場：自動車普通車724台・大型車23台・自転車約200台
業務内容	①子ども総合科学館の施設の維持管理に関する業務 ②子ども総合科学館の運営に関する業務 ③上記に付帯する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	353,184	指定管理※2	事業費	53,931
	利用料金収入	43,066		管理運営費	169,386
	その他収入※1	14,779		人件費	164,127
				その他支出※1	27,720
	合計	411,029		合計	415,164
指定管理業務収支差額①		-4,135			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		-4,135			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・新型コロナ協力金 14,223千円 ・光熱費負担金 223千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・退職給与引当金繰入額 11,379千円 ・固定資産取得支出 360千円 ・未払消費税 15,981千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	349,819	指定管理※2	事業費	47,588
	利用料金収入	29,083		管理運営費	159,783
	その他収入※1	11,891		人件費	160,366
				その他支出※1	20,016
	合計	390,793		合計	387,753
指定管理業務収支差額①		3,040			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					

収支差額 (①+②)	3,040	
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・新型コロナ協力金 10,443 千円 ・光熱水費負担金 1,013 千円 ・寄付金 100 千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・退職給与引当金繰入額 4,128 千円 ・未払い消費税 15,888 千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2 (2020) 年度	令和3 (2021) 年度
展示場	大人	27,770 名	41,976 名
	小人	29,178 名	43,647 名
プラネタリウム	大人	8,569 名	12,365 名
	小人	8,435 名	15,304 名
乗り物広場 (自転車)	大人	7,071 名	9,125 名
	小人	12,346 名	16,590 名
乗り物広場 (機関車)	大人	9,097 名	11,906 名
	小人	6,296 名	8,896 名
各種教室等		14,923 名	9,817 名
無料公開等		176,078 名	230,974 名
		299,763 名	400,600 名

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・安全対策を徹底するための防災訓練を実施したほか、接客マナー等の各種研修を行い、職員の資質向上に努めた。(防災訓練、救急救命研修、施設の安全管理研修、接客研修等) ・アンケート調査等により利用者の満足度やニーズを把握し、改善すべき点は事業の企画や運営に反映できるよう取り組んだ。 ・新型コロナ感染防止対策として、サーマルカメラによる自動検温や手指消毒、マスクの着用等を徹底した。また、不特定の方が利用する体験型展示物や休憩所、トイレ等についてはこまめな消毒を実施した。 ・コロナ禍にあっても、できる限り事業を継続できるよう様々な工夫を講じた。(観覧人数制限、シミュレーション装置の消毒換気時間を考慮した運用、天文台公開や星を見る会の一部 Web 配信の実施、家庭での遊びを支援するための持ち帰り工作キットの配布等) ・情報提供機能の充実を図るためホームページを一新するとともに、地元メディアと連携した事業 PR など、より多くの方々に向けた情報発信に努めた。 ・利用者が気兼ねなく休憩や飲食ができるよう、廃止したレストランをフリースペースとして開放した。
--

5 利用者意見への対応

<p>利用者意見の把握方法</p> <p>利用者のアンケートは、緊急に対応する必要のあるものを除き、前期・後期に分けて、団体・個人毎に集計するとともに、個別に対応するなど改善に生かしている。</p> <p>※アンケート調査の概要 (回答者数: 42 名)</p> <p>【利用者男女比】 男性 31.0% 女性 69.0%</p> <p>【利用者年齢】 0~6 歳 11.9% 7~12 歳 69.0% 13~15 歳 2.4% 16 歳以上 16.7% 不明 0.0%</p> <p>【利用回数】 初めて 4.8% 2~4 回 16.7% 5~9 回 7.1% 10 回以上 31% 不明 40.5%</p> <p>【楽しく遊べたか】 とても 42.9% 少し 7.1% 普通 7.1% あまり 0% まったく 0% 不明 42.9%</p> <p>【また来たいか】 ぜひ来たい 42.9% 来たい 9.5% 機会があれば 7.1% どちらとも 0% 来ない 0% 不明 40.5%</p>
--

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナで体験できないものが多すぎた。 ・閉館時の蛍の光の音量が大きくて音割れしているのが気になった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策の見直しを図り、休止していた展示物を順次再開させている。 ・専門業者により音源から変更して適正な音量の放送に修正した
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・色々な展示物が体験できて良かった。 ・コロナで体験できなかったものは、今度来て楽しみたいと思う。 ・トイレの掃除がキレイですごく良かった。 ・全体的にみなさんのがんばりが伝わった。ありがとうございました。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全・安心を確保するため、適宜マニュアルの見直し等を行うとともに、来館者が当館にまた訪れたいと思ってもらえるよう丁寧な接客に努めた。また、館内に安全対策委員会を設置し、職員・業者による定期点検、改善策の検討等を行い事故防止等に努めた。 ・各種事業においては、より良い事業となるよう事業ごとに自己評価を実施し、改善策を次期計画に反映できるよう取り組んだ。 ・コロナ感染拡大状況が続く中、感染防止対策を講じた上で、できる限り各種事業ができるよう創意工夫を図りながら取り組んだ。 ・コロナ禍において、事業の内容変更または事業自体を中止することも想定し、定期発行のチラシでは事業概要のみを掲載し、その詳細については科学館HPを活用し最新の情報を発信するように努めた。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・SNS等を活用した情報発信力の強化 ・アンケートや自己評価を踏まえた利用者ニーズへの的確な対応 ・学校教育活動との更なる連携強化による科学・科学技術の理解促進 ・新規利用者の拡大に向けた自治体や地域団体との連携による普及活動の実施 ・児童館・放課後児童クラブ指導員等の人材育成

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	①新型コロナウイルス感染症対策として人数制限を行っているが、Web配信を行うなどイベント等に多くの人が参加できるよう努めている。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	③館内は、エレベーターやスロープ等によりバリアフリーとし、補助が必要な方には、職員が対応するなど配置している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされた。特に企画展を通じた子ども達への科学の普及については、来館者増加の点からも効果的に行われている。	A

	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	②児童の健全育成に寄与する各種事業や、科学技術に関する展示活動等の実施により、県民サービスの向上が図られた。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	③館利用者の意見については、緊急性があるものを除き、前期・工期に分けて集計するとともに、業務改善の検討・見直しを行っている。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	④館利用者の意見については、緊急性があるものを除き、前期・工期に分けて集計するとともに、業務改善の検討・見直しを行っている。また、苦情については、副館長をリーダーとしてその都度検証を行い、必要な見直しを行っている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	⑤職員の日常・定期点検や専門業者による定期点検等により適正管理されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	⑥各種事業がよりよいものとなるよう、P D C Aサイクルに沿って都度評価を行い、業務改善を図っている。	B
3. 管理を安定的に行う 物的人的基礎	①組織体制は適正か	①管理運営のための適正な人員配置がなされている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	②指定管理業務について、指定管理料の範囲内で適正に実施している。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	③経費削減のため複数年契約に取り組むなど、経費の縮減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	④職員研修等の実施により、おおむね適正に行われている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	⑤非常災害時のマニュアルを整備し、非常出勤等の体制整備や心肺蘇生法・A E Dの使用法等の職員研修を行うなど危機管理体制が確保されている。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	⑥確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	①個人情報の収集は必要最小限にする、使用後はシュレッター等で適切に処理するなど、おおむね適正に行われている。	C
	②情報公開は適切になされているか	②おおむね適切に行われている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	①P D C Aサイクルにより自己評価の見直し検討がなされている。	B

②自主事業が計画どおりに実施されているか	—	—
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	③「移動科学教室」や「あそびの出前」等、地域との連携に積極的に取り組んでいる。	B
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	④ゴミの縮減や省電力化対策に努めている。	C
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	⑤感染防止対策の徹底を図り、入場者の制限等適切な対応に努めている。	B
総合的な評価		
<p>令和3（2021）年度総来館者数は、7～9月にかけてコロナ感染拡大防止のための臨時休館があったものの、前年度比で約101千人の増（影響のなかった平成30年度比では約172千人の減）の400千人となっている。</p> <p>コロナ禍においても、感染拡大防止に配慮した代替イベントを実施する等、工夫を凝らしながら事業を実施しようとする姿勢は評価できる。</p> <p>科学館の設置目的達成のため、今後もコロナ対策をはじめとした安全性の確保、効率的な施設運営等に配慮しながら県民ニーズに応える事業を実施していくことにより、県民サービスの一層の向上を期待する。</p>		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3（2021）年度

施設名	栃木県立宇都宮産業展示館（通称 マロニエプラザ）
施設所管課	産業労働観光部観光交流課
指定管理者	大高商事グループ ・株式会社大高商事（法人番号1060001000967） ・藤井産業株式会社（法人番号2060001003812） ・株式会社五光（法人番号4060001001649） ・株式会社下野新聞社（法人番号3060001002210）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	栃木県宇都宮市元今泉6丁目1番37号
施設の概要	①敷地面積：28,453.75㎡ 建物面積：7,357.06㎡ ②宿泊室：なし ③展示場：大展示場、小展示場、展示ホール ④その他：大会議室、小会議室、特別会議室、屋外展示場、レストラン ⑤駐車場：収容台数 乗用車500台、バス10台
業務内容	①展示館の施設の維持管理に関する業務 ②有料施設の利用の許可に関する業務 ③展示館の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3（2021）年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ 2	指定管理料	8,192	指 定 管 理 ※ 2	事業費	0
	利用料金収入	50,774		管理運営費	50,177
	その他収入※ ¹	14,546		人件費	19,470
	合計	73,512		その他支出※ ¹	3,865
指定管理業務収支差額①			0		
自主事業			2,181		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			0		
備考（※ ¹ その他収入の主なものを記載）			備考（※ ¹ その他支出の主なものを記載）		
・県休業協力金 12,726千円			・県への納付金 0千円		
・消費税還付金 866千円			・租税公課 3,865千円		
・光熱水費 282千円					

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2（2020）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ 2	指定管理料	0	指 定 管 理 ※ 2	事業費	0
	利用料金収入	73,326		管理運営費	66,991
	その他収入※ ¹	47,067		人件費	23,340
	合計	120,394		その他支出※ ¹	29,534
指定管理業務収支差額①			529		
自主事業			2,187		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			529		

備考（※1 その他収入の主なものを記載）	備考（※1 その他支出の主なものを記載）
・ 県休業協力金 40,939千円	・ 県への納付金 25,000千円
・ 消費税還付金 4,292千円	・ 租税公課 4,534千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
大展示場	利用可能日数	327.0日	209.0日
	利用日数	98.5日	66.5日
	利用率	30.1%	31.8%
	利用者数	29,181人	22,772人
屋外展示場	利用可能日数	327.0日	209.0日
	利用日数	5.5日	7.5日
	利用率	1.7%	3.6%
小展示場	利用可能日数	327.0日	209.0日
	利用日数	124.5日	63.5日
	利用率	38.1%	30.4%
	利用者数	18,762人	8,848人
展示ホール	利用可能日数	327.0日	209.0日
	利用日数	146.5日	69.5日
	利用率	44.8%	33.3%
	利用者数	14,479人	4,545人
大会議室	利用可能日数	327.0日	209.0日
	利用日数	123.5日	67.0日
	利用率	37.8%	32.1%
小会議室	利用可能日数	327.0日	209.0日
	利用日数	141.5日	82.5日
	利用率	43.3%	39.5%
特別会議室	利用可能日数	327.0日	209日
	利用日数	57.0日	46.0日
	利用率	17.4%	22.0%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ 主催者から現在の利用規程時間より早朝から設営したいとの要望が多数あり、利用者のニーズに応えるため県と協議を進め、午前6時から利用できるようになった。 ・ 県経済の発展に寄与する経済団体等の活動支援事業として、ものづくり企業展示商談会を実施した。 ・ 新型コロナウイルス感染症対策のため、下記の項目を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ① 主催者に対して「イベントの開催制限・飲食を伴うイベントの感染防止対策、感染疑い者の発生時の対応」について協議し、利用時には「新型コロナウイルス感染防止対策チェックシート」の提出を求めた。 ② 演台・司会者台に飛沫防止用アクリル板を設置した。 ③ 会場入口への消毒液を設置したほか、ドアノブ・手すり・スイッチ等をこまめに清掃消毒した。 ④ 非接触型体温計を購入し、主催者に貸出をした。 ⑤ トイレ内ハンドドライヤーの利用停止や屋外喫煙所の閉鎖をした。 ⑥ 休憩スペースのレイアウトの変更や救護室等の利用制限をした。 ⑦ 大型扇風機の貸し出しや空調設備による換気対策を強化した。 ⑧ マイク使用時には飛沫防止対策として使い捨てマイクカバーを提供した。 ・ 施設利用促進を図るため、道路沿いに「毎月の催物案内」と「館内施設の案内」を掲示し、主催者へのサービスと施設の広報を行った。 ・ 毎年確定申告会場となっているが、本年度は工事による休館で利用できないため、館の入口に

「確定申告会場変更のお知らせ」の案内を掲示した。

- ・ 備品について点検を強化し常にベストな状態で貸し出しができるように維持管理を行い、必要に応じて更新に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケートの実施 利用者（イベント主催者）にアンケート用紙を配布し回答を求めた。 					
主なアンケート項目	良い	概ね良い	普通	やや改善	改善求む
手続きの円滑さ	84.7%	13.6%	1.7%	0.0%	0.0%
職員の対応	94.9%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%
利用料金の設定	5.1%	5.1%	57.6%	18.6%	13.6%
<ul style="list-style-type: none"> ・ メインホールに来場者（イベント参加者）向けアンケートコーナーを設置した。 					
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
・ Wi-Fiを入れて欲しい。			・ 環境整備を構築することを県に要望する。		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> ・ いつもご対応ありがとうございます。急な変更にもかかわらず、大変助かりました。 ・ いつも対応ありがとうございます。 ・ こちらのお客様の電話対応ありがとうございました。 ・ ご丁寧に対応いただきありがとうございました。 ・ 快適に利用させていただきました。 ・ 無理なお願いを快くお聞きいただきご対応に深く感謝いたします。 ・ 近くなってからいろいろ変更がありましたが、ご対応いただき誠にありがとうございました。 ・ 予約から使用当日に至る対応はすばらしいと感じました。 ・ いつも親切なご対応ありがとうございます。 ・ スムースな対応ありがとうございました。 ・ 健診で使いやすかったです。 ・ 段取りよく対応していただき感謝しております。 ・ 2021年の実施が危機的状況です。代替会場がありません。マロニエプラザの有り難さを痛感します。 ・ いろいろお世話になりました。 					

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・ 新規利用者獲得のため、企業向けパンフレットや企画書を作成して、企業訪問等の営業活動を行った。 ・ 施設の利用状況に応じ、照明の一部を点灯しないなど節電をしている。 ・ 日頃から、経費削減の意識を持って業務にあたっている。 ・ 契約電力の引き下げ等により光熱水費が削減できた。 ・ 消防法に従い、年2回消防・避難訓練を行い、関係者全員に対し平素より防火・防災の意識付けを徹底させた。 ・ 多くの利用者から館内清掃が行き届いているとの評価を得ている。 ・ 駐車場不足対策として、屋外展示場を全面駐車場として利用可能とするため、大展示場西側歩道スペースをイベントスペースとして活用する事により主催者の要望に応えられるようにした。 ・ レストラン運業者の撤退に伴い県にレストランの有効活用を提案し、展示場利用者がレストラン利用の希望がある場合には利用できるようになった。 ・ 新型コロナウイルス対策として、各会場入り口への消毒液設置のほか、ドアノブ・手すり・スイッチ等をこまめに清掃・消毒を実施するなど、様々な取組を行った。 ・ 令和3年11月から大規模改修工事が実施され、事務所と改修業者との連携を密にして問題等が発生

しないように努めた。
平等利用、収益確保に向けた取り組み ※各指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用受付については先着順を基本とし、会場規模に応じた受付を行い、利用者の平等を確保した。 ・ 利用規程を厳守するため、主催者から利用目的や利用方法などをよく聴取した後、利用を許可している。 ・ 日頃より適切な経費の支出と展示館の利用促進を図ること等で適正な収益を確保できた。 ・ スタッフの自主事業の実施による経験等を主催者へ適切なアドバイスを行ったことにより、主催者から高評価を受けた。 ・ 初めてイベントを主催する利用者に対して、親身になって相談に応じたことで、利用者からイベントがスムーズに開催することができ感謝された。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者に満足いただけるサービスの強化に努め、常にスタッフ全員が親切・丁寧・迅速な対応に努めていく。 ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止により、イベントの中止、規模や会期の縮小があるが、展示館利用について企業に提案しながら地道な営業活動を行っていく。 ・ 施設・設備については、老朽化が顕在していることから、日頃から監視を強化して事故の発生を未然に防止するとともに、迅速な修繕・補修を行っていく。 ・ 貸出備品については、点検を強化し常にベストな状態で貸し出しができるよう維持管理を行い、必要に応じて更新に努めていく。 ・ 令和3年11月から大規模改修工事が実施されているが、リニューアルが令和4年12月となる。利用者に対し積極的に利用促進活動を行っていく。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	施設利用申込は先着順が徹底されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	諸規定に基づき、適正に行使されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	洋式トイレ等が整備されており、高齢者や障害者等が利用しやすい環境づくりに努めている。	A
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	施設の設置目的を十分に理解した業務内容である。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	毎月の催物を道路沿いに掲示することで、イベント及び施設の広報をPRしている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者及び来館者からアンケートを回収し、満足度を把握して管理運営への反映に努めている。	A
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者及び来館者からアンケートを回収し、個々の意見等に丁寧に対応している。	A
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	自己負担で実施する小破修繕への対応が早く、安全面への配慮が徹底されている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	利用マニュアルをわかりやすくし、施設利用者の円滑な利用に努めている。	A
	①組織体制は適正か	5名体制の勤務ローテーションを組んでおり、勤務態勢は適正である。	B

3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	②収支は適正でバランスがとれたものか	日頃から適正な経費の支出を行っており、指定管理委託料の減額に貢献している。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	消耗品費や印刷製本費等の削減及び照明の節電に積極的に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	マナー研修等を実施しており、利用者及び来館者からの評価も高いことから、適切に実施されている。	A
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	マニュアルに基づき、適正に確保されている。	B
	⑥県や関係機関との連携はできているか	綿密に情報共有を行い、良好な関係を築いている。	A
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画通り実施されているか	規定に基づき、計画通り実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を制定している。なお、情報公開の事例なし。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	施設の特性を十分に理解しており、今後の取り組むべき事項が明確である。	B
	②自主事業が計画通りに実施されているか	適正に実施されている。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	自主事業として「ものづくり企業展示・商談会2021」を開催した。	A
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	管理運営側及び施設利用者、来館者に対して環境への配慮を呼びかけ、実施している。 例) HP 上での公共交通機関利用の呼びかけ	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	管理運営側及び施設利用者、来館者向けに感染防止対策が実施されている。 例) パーテーション、消毒液の設置	A
総合的な評価			
<p>・令和3年11月から実施中の大規模改修工事による休館のため、県が指定管理委託料10,275,000円を支出していたが、施設側の経費削減等の努力の結果、2,082,574円が返納された。</p> <p>・スタッフの対応について、利用者からの評価は高く、イベント主催者側に立ったアドバイス、サービスが行われている。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3（2021）年度

施設名	とちぎ花センター
施設所管課	農政部生産振興課
指定管理者	公益財団法人栃木県農業振興公社（法人番号 5060005007583）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	栃木市岩舟町下津原1612
施設の概要	①敷地面積：26,423㎡ ②施設面積：16棟 6,265㎡ 鑑賞大温室 1棟 2,225㎡ 倉庫棟 1棟 372㎡ ホール棟 1棟 603㎡ 展示温室 2棟 500㎡ マロニエフラワー館 1棟 352㎡ 生産温室 6棟 1,463㎡ 管理棟 1棟 421㎡ その他 3棟 329㎡
業務内容	①センターの施設の維持管理に関する業務 ②多目的ホールの利用の許可に関する業務 ③センターの運営に関する業務 ④前各号に掲げる業務に付帯する業務 ⑤その他 センター内食堂・花き販売所の運営等の自主事業に関する業務

2 収支の状況

令和3（2021）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	130,472	指定管理※2	事業費	14,235
	利用料金収入	7,671		管理運営費	31,225
	その他収入※1	7,693		人件費	94,303
	合計	145,836		その他支出※1	12,930
指定管理業務収支差額①	▲6,857	合計	152,693		
自主事業	72,608	自主事業	58,929		
自主事業収支差額②	13,679				
収支差額（①+②）	6,822				
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
・花き類処分販売料 4,503千円 ・自動販売機設置収入 838千円 ・休業協力金 2,352千円			・租税公課費 9,459千円 ・退職給付引当金繰入額 3,471千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2（2020）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	130,472	指定管理※2	事業費	13,446
	利用料金収入	4,584		管理運営費	29,888
	その他収入※1	5,870		人件費	92,842
	合計	140,926		その他支出※1	12,106
指定管理業務収支差額①	▲7,356	合計	148,282		
自主事業	64,334	自主事業	49,894		
自主事業収支差額②	14,440				
収支差額（①+②）	7,084				
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
・花き類処分販売料 3,584千円 ・園芸教室等収入 1,460千円 ・自動販売機設置収入 826千円			・租税公課費 9,070千円 ・退職給付引当金繰入額 3,036千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
入園者数	入園者数	221,295人	268,336人
鑑賞大温室	入館者数	26,374人	24,897人
	うち有料入館者数	11,467人	18,668人
	観覧料金額	4,195,510円	6,960,400円
多目的ホール	利用日数	36.0日	50.5日
	利用料金額	388,700円	578,200円

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・3～5月まで無休営業とした。 ・ホームページ、facebook、ツイッターにより開花情報やイベント情報を随時発信した。 ・県内の小学生に鑑賞大温室の無料招待券を配布した。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート調査の実施 	
調査の方法 指定管理者が入園者を無作為に抽出してアンケート調査を実施 毎月50人に実施し、年間600人から回答	
アンケート項目	結 果
性別	男性 31% 女性 69%
年齢	10代4%、20代4%、30代7%、40代9%、50代16%、60代35%、70代以上25%
住所	来園者の70%が県内在住者であり、そのうち60%が県南部地域在住者である。 県外来園者の86%が埼玉県・茨城県・群馬県在住者である。
来園目的	鑑賞大温室、大花壇、花の購入の順となっており、鑑賞大温室を目的とする来園者は64%を占めている。
来園回数	初めて来園する新規顧客は37%、4回以上のリピーターは32%を占めている。
大花壇について	とても良かった46% 良かった39% 普通14% あまり良くなかった1% 良くなかった0%
鑑賞大温室について	とても良かった57% 良かった41% 普通2% あまり良くなかった0% 良くなかった0%
企画展について	とても良かった52% 良かった38% 普通9% あまり良くなかった1% 良くなかった0%
職員の対応について	とても良かった52% 良かった32% 普通16% あまり良くなかった0% 良くなかった0%
施設の管理状況について	とても良かった60% 良かった33% 普通7% あまり良くなかった0% 良くなかった0%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・花センターの存在をもっと大々的にPRしてほしい。 ・ホテル祭りを開催してほしい。 ・暑い。 ・防虫対策（蚊）をしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・HP, SNS 等で常に情報発信をしていきたい。 ・関係機関と連携をとりながら、状況を見て再開していきたい。 ・ミストシャワーを設置している。 ・殺虫剤や蚊取り線香などで駆除している。また、虫よけスプレー、団扇を貸し出している。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・園内に花がたくさんきれいに咲いていて見ごたえがある。 ・季節ごとに来園したい。 ・初めて来たが想像以上に素晴らしくて感動した。 ・ツイッターを見て興味をひかれ初めて来たが楽しかった。 ・種おみくじがとても良いアイデアで楽しめる。 ・管理が大変だと思うが頑張してほしい。 ・ねこ店長のしままるがかわいい。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウィルス感染症対策を意識し、三密を避けたセンター運営に取り組み、利用者の安全・安心を心がけた。 ・企画展は、コロナ禍による休園のため9回の計画に対し8回の開催となった。人気の高い洋ラン展や東京オリンピックにあわせて花リンピック展を開催した。また、コロナ禍で外出自粛が求められたなか、インドアでの癒しを与えてくれるような植物の飾り方の提案をした展示をし、利用者に関心を高めるとともに、多様な企画展を行った。また、インスタ映えするスポットを設けて拡散効果を図った。 ・県産花きをふんだんに使った「県産花きの飾花展示」を園内で5回、道の駅で2回、県庁で8回行い、品質の高い県産花きのPRを行った。 ・花のシーズンに合わせてイベントを4回開催した。コロナ禍のため、多くの花々を見て楽しめるイベントとして、秋のフラワーフェスティバルやフラワークリスマスなど来園者が密にならないよう配慮しながら行った。 ・体験教室や花育教室は、土日を中心に感染症対策を徹底して1回当たりの定員を少なくして、午前午後の2回開催し参加者を確保した。内容は、草花を使った講座に加え、草木染やハーバリウムなどの人気講座を中心に行ったことにより好評であった。 ・小学校や社会福祉施設に鉢花を配布し、植物に親しむきっかけ作りと植物による癒しを提供した。 ・バラの管理を担う「ローズクラブ」と、大花壇や園内花壇の管理等を行う「とちはなクラブ」のボランティアの協力により園内管理を行い、いつ来ても美しい園内環境を心がけた。
集客のための取組と生産振興への寄与
<ul style="list-style-type: none"> ・県内の小学生に無料招待券配布を行った。 ・75歳以上が割安で鑑賞大温室を年間利用できるシニアパスポートを継続した。 ・センターで人気の花「ヒスイカズラ」のほか、「ブラックキャット」や「ドンベア」などで珍しい花の開花状況をマスコミ報道やインターネット配信によってPRし、集客に努めた。 ・生産者組織と連携した冬の鉢物や洋らん等の企画展示、本県で開発された「エンジェルリング」「プリンセスリング」等の展示販売などを通して、県産花きのPRに貢献した。 ・県産花きをふんだんに使った「県産花きの飾花展示」を盛大に行うため、季節ごとに各産地の花きを飾花し、県産花きの認知度向上に努めた。

今後改善・工夫したい事項	
(集客対策)	
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染症対策を行い、ウィズコロナを意識した企画を行う。 ・園内植物の開花情報をSNSを通じて発信するとともに、温室で人気の花「ヒスイカズラ」や温室でしか見られない花にも焦点をあて、マスコミ等に情報を発信していく。また、550種類のバラおよび増設したローズガーデンのPRを行い、バラの季節の来園者を増やしていく。 ・旅行会社に対して花の情報を提供するとともに、団体客に短時間でできる体験メニューを提案するなどして、立ち寄り先になるよう積極的に売り込みを行っていく。また、隣接するみかも山公園の来園者に花センターも利用してもらえよう、公園からセンター入園口にわくわく感を出せるよう検討する。 ・マスコミによる広報は影響力が大きいため、マスコミに取り上げてもらえるような目新しさや話題づくりおよび、温室でのちょっとした情報を提供し続ける。 ・ツイッターやインスタグラムなどSNSによるPR活動を積極的に行い、リアルタイムな情報を発信する。 	
(企画展)	
<ul style="list-style-type: none"> ・新しい品種展示やディスプレイ方法などを工夫し、目玉となる特徴を設け、興味を惹き付けるような企画展を行うとともに、ブームになっている植物をテーマにした企画にも取り組む。 ・県内の有名陶器とのコラボ企画の実施について、検討を進める。 	
(イベント)	
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルス感染症の状況に対応した魅力あるイベントの企画運営を行う。 	
(体験)	
<ul style="list-style-type: none"> ・人気の高い講座については、希望者の多くが参加できるよう、平日の開催や回数等を工夫する。 ・出張講座については、可能な範囲で実施エリアを広げる。 	
(県産花きPR・生産振興)	
<ul style="list-style-type: none"> ・県で開発した新種の紹介や、花き関係団体と連携して県産花きを活用した企画展を開催する。 ・県産花きを使った飾花展示を積極的に行い、県産花きのPRによる県産花きの生産振興に努める。 ・農業試験場と連携した花き実証展示や切花のコンテナ栽培について取り組む。 ・県内で生産されている花の栽培展示について取り組む。 ・生産者の紹介、花の即売や講習会の開催など、生産者と消費者の交流の場を提供していく。 	

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか	鑑賞大温室等の園内施設については、条件など設けることなく、平等利用が確保されている。また、多目的ホールの利用にあたっては、利用規約に基づき、公平かつ適正に利用者を決定している。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	多目的ホールの使用許可にあたっては、条例、規則及び利用規約に基づき適正に手続きを行っている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	75歳以上が割安で鑑賞大温室を年間利用できるシニアパスポートを昨年に続き発行したことにより、70代以上の利用者の割合は全体の約20%で推移している。また、障害者の方なども安心してゆっくり園内を見られるよう、車いす1台を増やすなど配慮がなされている。	B

2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内生産者や関係団体と連携して展示を行ったり、県が開発したアジサイ「エンジェルリング」や「プリンセスリング」の展示・販売を行う等、花の生産振興を図るとともに、暮らしの中での植物の取り入れ方や花飾りを提案し、家庭でも花とふれあえるよう取り組んでいる。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	SNSを活用した積極的な広報活動や工夫を凝らした企画展やイベントを実施した結果、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため夏休み期間は臨時休園となったが、コロナ禍前の令和元年と比べ入園者数は97%、大温室入館者数は84%まで回復しておりPRの効果が見られた。 また、職員の接客研修に力を入れて取り組んでおり、アンケート結果でも職員対応の評価も高い。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	毎月実施している利用者アンケートにより利用者ニーズを把握しており、企画展、鑑賞大温室について、いずれも「とても良かった」「良かった」が9割以上である。また、「見応えがあった」「家族で楽しめた」「癒された」等の意見もあり、利用者に満足してもらっていることが伺える。	A
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者から寄せられた意見・苦情に対しては可能な範囲で迅速に対応しており、概ね適切な対応がなされている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設、設備、備品については定期的に点検を行い維持管理されており、利用者の安全を最優先とした安全管理がなされている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	SNSを活用し、開花情報、企画展やイベントの案内など、タイムリーな情報をスピーディに発信することで、コロナ禍でも利用者数の維持がなされている。 また、企画展や季節のイベントにおける園内の装飾など、利用者により楽しんでもらえるよう職員の創意工夫が随所に見られた。	A
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	専門的知識、技術を持つ資格者を配置するなど、適切な職員配置に基づいた管理・運営がなされている。	C

	②収支は適正でバランスがとれたものか	指定管理業務は支出が収入を上回っているが、自主事業における収入が支出を上回っており、全体としては収入が支出を上回っている。今後もコスト削減を図るとともに来園者の確保に努め、バランスのとれた収支になるように努められたい。	B
	③経費の縮減に取り組んでいるか	展示資材・広報用ポスターの自主制作や簡易な施設設備の修繕を職員が行うなど、自助努力により経費の削減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	職員研修が計画的に実施されており、人材育成は適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理に関するマニュアルに基づき、適切な管理体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県へは適宜報告がなされるほか、なかがわ水遊園の指定管理者になっている利点を活かし、あらゆる面で連携協力を行っている。 また、生産者組織や近隣施設と連携し各種事業を実施している。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護に関するマニュアルに基づき適正になされている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する事務処理要領に基づき適正になされている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	組織・職員レベルによる「自己評価」のほか、来園者アンケートによる「利用者評価」、外部委員による「第三者評価」を実施する等、ふさわしい評価がなされている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	新型コロナウイルスの影響はあるものの、ほぼ計画どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	近隣観光施設と連携したイベントを実施したほか、社会福祉施設の利用者による園芸福祉活動の実施や県内の小学校へ鑑賞大温室の招待券を配布する等、様々な機会を通して地域連携を図っている。	A
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみの分別、減量化を推進しており環境への配慮がなされている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	手指消毒、検温、混雑時の入館制限、混雑緩和や接触機会を削減するための進入路の一方通行化等、新型コロナウイルス対策がなされている。	B

総合的な評価

近年の新型コロナウイルス感染症拡大の影響により入園者・入館者数が減少傾向にあったが、入園者数はコロナ禍前と同程度まで回復し、SNSを積極的に活用したスピーディーな情報発信や広報活動の成果と評価できる。また、創意工夫あふれる企画展やイベントの実施など、利用者の声を聞き、ニーズに的確に対応した事業を展開し利用者の増加及び満足度向上に努めている。

さらに、生産者や関係団体と連携した事業や、近隣施設とのコラボ企画などを実施し、県産花きの生産振興や消費拡大、地元の地域活性化にも寄与した取組を行っていると評価する。

今後は、利用者の約7割が50代以上かつ約6割がリピーターであるという現状を鑑み、当該客層を重点とした事業を展開するとともに、新規利用者の開拓と幅広い年齢層の集客に努めてほしい。また、引き続き、生産者や関係団体、近隣施設と連携しながら、花の拠点施設としてさらに魅力ある施設づくりにつとめてほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県なかがわ水遊園
施設所管課	農政部農村振興課
指定管理者	公益財団法人栃木県農業振興公社 (法人番号 5060005007583)
指定期間	平成26(2014)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	大田原市佐良土 2686
施設の概要	①水と緑をテーマにした公園(面積約25ha) 主な施設: 芝生広場、お魚ふれあいステーション、水の広場、公園サビステーション ②おもしろ魚館(愛称:フィッシュバル、延べ面積 約6,000㎡) ア 展示ゾーン(4,500㎡) 展示生物: 約330種、水槽: 48基(水槽容量: 約600t) イ 体験交流ゾーン(1,500㎡) おさかな研究室、味わい工房、創作工房、川と魚の情報コーナー等 ③駐車場 大型車: 7台、普通車: 700台
業務内容	①栃木県なかがわ水遊園の施設の維持管理に関する業務 ②栃木県なかがわ水遊園の運営に関する業務 ③前各号に掲げる業務に付帯する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	315,457	指定管理※2	事業費	35,243
	利用料金収入	47,982		管理運営費	150,086
	その他収入※1	41,034		人件費	189,806
				その他支出※1	31,657
	合計	404,473		合計	406,792
指定管理業務収支差額①		▲2,319			
自主事業		69,431	自主事業	68,970	
自主事業収支差額②		462			
収支差額(①+②)		▲1,857			
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		
	体験講座収入	3,684千円		公課費	19,829千円
	自販機設置収入	4,182千円		退職給与引当金	8,108千円
	休業協力金	33,168千円		体験講座支出	3,720千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	307,524	指定管理※2	事業費	31,146
	利用料金収入	55,915		管理運営費	143,087
	その他収入※1	27,920		人件費	176,924
				その他支出※1	32,613
	合計	391,358		合計	383,771
指定管理業務収支差額①		7,587			
自主事業		73,417	自主事業	72,760	
自主事業収支差額②		657			
収支差額(①+②)		8,244			

備考（※1 その他収入の主なものを記載）	備考（※1 その他支出の主なものを記載）
体験講座収入 2,427 千円	公課費 22,873 千円
自販機設置収入 4,452 千円	退職給与引当金 7,073 千円
休業協力金 21,041 千円	体験講座支出 2,667 千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
おもしろ魚館	開館日数	245 日	155 日
	入館者数	153,371 人	134,580 人
	うち有料入館者数	101,880 人	88,695 人
	体験受講者数	19,008 人	20,287 人
	うちおさかな研究室	4,127 人	3,889 人
	うち味わい工房	1,561 人	1,095 人
	うち創作工房	3,341 人	2,835 人
お魚ふれあいステーション		9,979 人	12,468 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・長寿命化（空調）工事による長期休館期間を利用して、老朽化した展示設備の改修を行うとともに、魚名板・解説板のデジタル化やナマケモノ等の新たな生物の導入、「世界の川」コーナーの新設等のリニューアルを行い、常設展示の充実を図った。 ・長期休館中も利用者サービス向上を図るため、屋外イベントや定員制（事前予約）による水族館ガイドツアー、近隣施設等園外での体験講座の開催等の取組を行った。 ・共通招待券の配布など、とちぎ花センターと連携した広報活動に取り組み、双方の立地特性や認知度による相乗効果を図った。 ・来園者のニーズが高い飲食部門を強化するため、季節営業をしていた「なかつびーのかき氷屋さん」を改修し、「つり池キッチン」として通年営業を開始した。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート調査の実施 	
調査の方法 Google フォームを活用したアンケート調査を実施。計 1,460 人から回答を得た。	
アンケート項目	結 果
性別	男性 30.3%、女性 69.7%
年齢	10 歳未満 3.9%、10 代 5.0%、20 代 12.7%、30 代 42.1%、40 代 29.0%、50 代 5.4%、60 歳以上 2.1%
住所	大田原 5.8%、那珂川・那須烏山 3.2%、その他県内 67.0%、関東 20.1%、東北 3.6%、その他 0.3%
来園のきっかけ	ポスター・チラシ 33.2%、テレビ・ラジオ 2.6%、新聞・雑誌 2.3%、知人 9.7%、HP 31.4%、SNS 8.4%、イベント 3.0%、その他 9.5%
来園目的（複数回答）	水族館 94.5%、体験講座 11.3%、釣り体験 10.3%、公園利用 14.5%、企画展・特別展示 9.0%、イベント 8.4%、特になし 0.5%、その他 1.6%
来園回数 (過去 1 年間)	初めて 35.5%、2 回目 24.2%、3 回目 10.8%、4 回以上 29.4%
施設の印象	大変良い 67.7%、良い 29.5%、普通 2.7%、やや悪い 0.1%、悪い 0.0%
従業員の対応	大変良い 62.2%、良い 29.6%、普通 7.9%、やや悪い 0.3%、悪い 0.0%
展示ゾーンの印象	大変良い 65.0%、良い 29.9%、普通 4.9%、やや悪い 0.1%、悪い 0.1%

入館料	安い 45.8%、普通 50.4%、高い 3.8%
他の施設の利用	ある 22.8%、ない 77.2%
主な利用者意見（苦情・要望）	
<ul style="list-style-type: none"> ・生き物に触りたい。 ・魚の種類を増やしてほしい。 ・魚名板・解説文を読みやすくしてほしい。 ・体験講座の回数、定員を増やしてほしい。 ・水の広場を再開してほしい。 	<p>対 応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策に準じて対応する。 ・施設規模、生態等を考慮して検討する。 ・デジタル魚名板で対応中。 ・感染症対策に準じ、講座検討時の参考とする。 ・感染症対策に準じて利用再開を検討する。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・水槽がきれいで見やすかった。 ・アマゾンの展示が良かった。 ・予想通りのリニューアルで大満足だった。 ・SNS をいつも見ている。とても面白くて楽しい。 ・体験講座が良かった。 ・館内が清潔で良い。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<p>利用状況としては、新型コロナウイルス感染症対策による夏季 59 日間の臨時休館、及び空調工事等による 4 か月の休館により利用者は大幅に減少した。しかし休館中も SNS 発信や園外体験講座などに取組み、再開館した 3 月は過去の実績を上回る利用者数となった。</p> <p>アンケートによる利用者動向では、昨年度と同様に県外利用者が減少し、周辺地域以外の県内利用者が増加していることから、コロナ禍における行動変化の影響が現れていると思われる。また、来園のきっかけや水遊園を知った媒体として、HP、SNS が大きく増加した。これは、休館中も含め SNS 発信を強化したこと、開園情報や体験講座及びイベント事前受付を HP を中心に展開したことによると思われる。顧客満足度調査では施設、展示、従業員対応ともに「大変良い」が増加していることから、おもてなしの心を大切にされた運営が評価されている結果と思われる。</p>
サービスの向上・地域活性化への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス対策による臨時休館及び空調工事休館中の状況などを SNS で情報発信した。 ・休館中に展示ゾーンをリニューアルし、新展示生物としてナマケモノなどアマゾン展示を充実させた。 ・体験講座ではアウトドアピザやつり池など屋外イベントを充実させ、サービス向上に努めた。 ・「リレーマラソン大会」「おたわら丘ポタ(自転車イベント)」「西行桜まつり」など地域の団体が主催するイベントに協力し、地域活性化及び連携強化を図った。
今後改善・工夫したい事項
<p>< 推進・改善方策 ></p> <p>令和 4(2022)年度は利用者サービスの向上を図るため、工事休館中に改装した新展示「世界の川」エリアのほか、これまでの調査活動の成果を活用したデジタル解説板の設置拡充等、常設展示の充実に取り組む。また、コロナ禍で利用制限等をしていた水の広場をはじめ、各種施設やイベント等について with コロナ体制での利用再開を目指す。</p> <p>地域活性化に貢献するため、那珂川の豊かな自然や生物、産業、文化など多彩な地域資源の活用や環境に配慮した体験交流事業、地元自治体や地域住民と連携した河川清掃などの事業に取り組む。また、HP や SNS 等を活用した魅力発信を行う。</p> <p>1) 展示活動事業</p> <p>① 常設展示、企画展</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企画展や新展示エリアを活用し、社会情勢やニーズに対応した集客力の高い展示を目指す。 ・多様な利用者に対応できるデジタル解説板を充実させることにより、サービス向上を図る。 <p>② 教育活動・フィールド調査、保全活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域や学校等でのふれあい体験や、調査、保全活動など地域連携事業に積極的に取り組む。

2) 体験交流事業
<ul style="list-style-type: none"> ・地域素材を活用した体験講座を計画的に実施する。 ・釣り体験や自然体験、出張体験など with コロナでニーズが高まる屋外事業の充実を図る。
3) イベント等事業(那珂川沿川地域の活性化)
<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通して多くの来園者が安全に楽しめる企画、イベントを開催する。 ・地域団体と協調し、広域的な那珂川の環境保全啓発企画として那珂川清掃活動を実施する。 ・地域団体等が企画するイベントを誘致し、地域活性化拠点施設としての存在価値を高める。
4) 広報活動事業
①ネットメディア活用
<ul style="list-style-type: none"> ・改良した HP を基点に、SNS や WEB 広告の活用により、集客につながる情報発信を行う。
②SNS 活用強化
<ul style="list-style-type: none"> ・担当横断的な SNS チームを編成することで発信力を強化し、利用者層の拡大を図る。
③地域情報発信
<ul style="list-style-type: none"> ・「なかがわいいとこ応援&探検隊(NiCE)」としてスタッフによる地域情報の取材、発信を行う。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	性別・年代を問わず、全ての利用者から満足を得られるよう創意工夫しており、平等利用が確保されている。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	介助が必要な方には職員が対応するなど、配慮がなされており適切に対応している。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	那珂川と淡水魚をテーマにした開園 20 周年記念企画展など、工夫を凝らした企画展や関連イベント等を開催し、那珂川の自然や文化への親しみや理解の醸成を図っている。また、独自性のある体験講座や地域と連携したイベント等も利用者から好評を得ており、都市と農村の交流促進に寄与している。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	SNS 等多様な媒体による広報活動を積極的に展開し、施設の PR を図っている。また、長期休館中も常設展示のリニューアルやガイドツアー、屋外イベント等の実施により利用促進とサービス向上を図り、再開館後には過去の実績を上回る利用者数となった。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	毎月の利用者アンケートによりニーズを把握している。アンケートでは「施設の印象」「展示ゾーンの印象」「従業員の対応」のいずれも「大変良い」「よい」の評価が9割以上を占めており、満足度の高さが伺える。	A

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	アンケート等で寄せられた意見を基に、業務改善の検討を行っている。苦情に対しても可能な範囲で真摯に対応しており、会議で共有する等、適切な対応がなされている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常点検や定期点検等により維持管理されており、利用者の安全を最優先とした安全管理がなされている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	SNS の活用によるリアルタイムの情報発信や、簡易な施設設備の修繕を自助努力により迅速に行う等、創意工夫による業務改善がなされている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	専門知識や技術を持つ有資格者を配置しており、管理運営のための適正な人員配置がなされている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	長期休館及び臨時休館の影響で支出が収入を上回ったものの、おおむねバランスのとれた収支となっている。 来館者増加に向けて、他館では実施していないような独自の企画展示や、ニーズが高い屋外での体験講座、地域との連携によるイベントの充実等に取り組むほか、後述の経費縮減にも努めている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	無料の媒体を活用した情報発信の強化や節電の取組等、自助努力により経費の縮減に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	職員研修等の実施により、おおむね適切に行われている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	救急や防災、感染症等の対応マニュアルを作成、共有し、危機管理体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県への報告や県事業への協力を適宜行うほか、地域や教育機関、関連施設等と連携しイベント等各種事業を実施している。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護に関するマニュアルに基づき、「個人情報取扱特記事項」を遵守している。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報の公開に関する事務処理要領に基づき、適切に行われている。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	施設の特徴を踏まえた自己評価のほか、利用者アンケートや外部有識者による客観的な評価も取り入れ、適切に行われている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	長期休館及び臨時休館の影響はあったものの、利用者の要望を踏まえた新たな事業（釣り池キッチン）を開始	C

	したほか、従来の事業についても計画どおり実施されている。	
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	水遊園事業推進懇談会を設置し、那珂川沿川地域と連携のもと各種イベントを開催しており、地域の活性化への貢献が図られている。	B
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみの分別のほか、生ごみ等の堆肥化による再利用や河川清掃活動等にも取り組んでいる。	C
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	混雑時には事前予約や当日整理券による入場整理、入口での入館制限を行うほか、日頃から消毒、検温、換気、一部イベントやエリア利用の中止・縮小等のコロナ対策を実施している。	C

総合的な評価

来館者数と利用料金収入の減少は、県の要請に基づく長寿命化（空調等）工事のための長期休館や新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館の影響によるものであり、指定管理者は日頃より事業目的に則した適切な管理運営を行うとともに、創意工夫による企画展示や体験講座などの事業を展開し、施設の魅力と利用者サービスの向上を図っている。

利用者アンケートの結果からは、総合的な満足度の高さや、過去1年間に複数回来園した利用者が6割以上であることが分かり、再び訪れたい施設として高い魅力を創出していると評価できる。

また、HP や SNS、館内情報コーナー等での周辺地域の情報発信や、地域と連携したイベントの開催等に積極的に取り組んでおり、地域の回遊性の向上と活性化に寄与している点も評価に値する。

今後も引き続き、新規利用者の増加や来園者のニーズへの対応に向けて、より魅力的な施設づくりとサービス向上に努めるとともに、周辺地域や関連施設等との連携を強化し、那珂川沿川の拠点施設として地域振興への貢献にも努めてほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県土上平放牧場
施設所管課	農政部畜産振興課
指定管理者	酪農とちぎ農業協同組合（法人番号 1060005001318）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	塩谷郡塩谷町上寺島 1637
施設の概要	① 敷地面積：175.1ha 草地面積：119.0ha ② 放牧可能頭数：250頭 ③ その他：管理棟1棟、避難舎3棟、隔離舎1式、衛生施設1式、飲雑用水1式、隔障物1式、道路1式、その他附帯施設1式
業務内容	① 牧場の施設の維持管理に関する業務 ② 牧場利用の許可に関する業務 ③ 牧場の運営に関する業務 ④ 上記以外の指定管理者が牧場の管理上必要と認める業務のうち知事のみ権限を属するものを除く業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	3,900	指定管理※2	事業費	-
	利用料金収入	7,828		管理運営費	7,387
	その他収入※1	684		人件費	4,854
				その他支出※1	-
	合計	12,412		合計	12,241
指定管理業務収支差額①			171		
自主事業			60		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			171		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 授精費、衛生費、配合飼料補填金			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	3,900	指定管理※2	事業費	-
	利用料金収入	9,446		管理運営費	8,016
	その他収入※1	179		人件費	5,504
				その他支出※1	-
	合計	13,525		合計	13,520
指定管理業務収支差額①			5		
自主事業			150		
自主事業収支差額②			29		
収支差額（①+②）			34		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 授精費、衛生費、配合飼料補填金			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
牧場施設	放牧期間	令和2年(2020) 5月11日～11月6日 (180日)	令和3年(2021) 5月13日～11月9日 (181日)
	放牧利用個体数	145頭	119頭
	延べ放牧頭数	24,223頭	20,074頭

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・牧草地や施設の適正管理による育成牛の健全な育成 ・預託牛の飲用水確保 ・人工授精の実施による優良子牛の供給
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・日常業務で随時 ・電話、FAX等による受付 	
主な利用者意見(苦情・要望)	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・良好な草地維持をお願いしたい。 ・預託牛のために確実な飲用水の確保をお願いしたい。 ・預託牛の健全な発育をお願いしたい。 ・アブが多いため、対策をお願いしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に刈払いを行い、適正な肥培管理により草地の増収に努めた。 ・随時、水源地の清掃・点検、及び老朽箇所における導水管の補修を実施し飲用水確保に努めた。 ・定期的に放牧牛の観察を行い、衛生検査の結果をもとに隔離等を行うことで、牛群の健康維持に努めた。また、牧柵の点検・破損箇所の修理等に努め、牛の脱柵等による事故を防いだ。 ・アブトラップを設置し、放牧牛への被害が減少した。
主な利用者意見(積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・発情に応じて、放牧場内で人工授精を実施してもらえる点が良い。 ・傾斜地で育成するので足腰がしっかりするため、戻ってから牛舎内でも牛の健康状態が良い。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・水源及び導水管点検を実施するとともに、牧柵の点検及び修繕、場内道路におけるU字溝清掃など、施設における適切な維持管理を実施した。
草地の維持管理
<ul style="list-style-type: none"> ・肥培管理や刈払い(掃除刈りを含む)を適切に行うことで、草地の増収につながった。 ・冬季に堆肥を施用し、土壌改良や地力向上、放射性物質吸収抑制を図るとともに、春先の牧草生育を促進し、牧草地の有効活用が図られた。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き草地の適正管理やアブ対策等を行うことで、利用者満足度の向上及び放牧頭数の確保に努め、健康な後継牛の育成と農家のコスト低減を図る。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか	・衛生検査等により放牧の可否を判断し、平等利用が確保された。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	・放牧が可能な牛は、牛所有者に対して適正に入牧許可を行った。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	・該当者には、極力補助を行っていた。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	・本放牧場の設置目的である健全な乳用育成牛の放牧に取り組んだ。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・適正な草地管理及び放牧管理により、預託牛の健全な育成、農家の作業労力軽減に貢献した。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	・預託農家からの意見、要望等を常に聴取、反映させる体制とした。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	・対応策を検討し、適切に実行した。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	・放牧場の管理に関する協定書に基づき、指定管理者としての適切な管理がなされた。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	・牧草の生育促進、土壌改良・吸収抑制対策のため、収牧後の堆肥施用を行い、草地の維持管理がなされた。	B
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	①組織体制は適正か	・指定管理に係る組織体制は、近隣の職員を配置する等、十分に整備されている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	・放牧頭数が計画を下回ったが、適切な管理等により、収支バランスを適正に保てた。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	・各種エネルギー使用量の縮減に努めた。特にトラクタの稼働時間について、必要最小限に抑えた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	・作業を複数名で実施することにより、人材育成を図っている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	・緊急連絡網、対応マニュアルを作成し、随時更新が図られている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	・電話やメール等で、速やかに対応できる体制が確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	・放牧場の管理に関する協定書に基づき、計画どおり実施されている。	C

	②情報公開は適切になされているか	・放牧場の管理に関する協定書に基づき、適切に行うこととされているが、開示請求はなかった。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	・牧場全体及び放牧業務に精通し、業務内容を把握して対応しており、おおむね実施されている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	・授精適期の預託牛への人工授精を積極的に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	・実績なし	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	・牛の搬入・搬出時等における車両の騒音発生防止等の対策を講じ、周囲への環境配慮に努めた。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	・飲水施設の定期点検、水源施設の堆積物清掃等により断水を未然に防止した。	B
総合的な評価			
<p>・草地における適切な肥培管理、牧柵及び給水施設の保守点検、牧場内管理道路の簡易補修等、施設の維持管理に努めている。</p> <p>・放牧頭数が減少したが、組合員を始め県内酪農家に対し積極的に放牧場のPRを行うなど、頭数確保に努力している。</p> <p>・農家ニーズの高い人工授精や草地維持管理のための堆肥施用などに取り組んでおり、自主事業や業務改善が十分になされている。</p> <p>・飼料価格が高騰しているなか、農家の生産費や労力の削減、預託牛の健康増進等にメリットがある公共牧場の役割はますます重要となっていることから、適正な施設の管理運営に期待したい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3（2022）年度

施設名	とちぎ明治の森記念館
施設所管課	県土整備部道路保全課
指定管理者	那須塩原市 (法人番号 8000020092134)
指定期間	平成 31（2019）年 4 月 1 日～令和 6（2024）年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	那須塩原市青木大字大輪地原 27-2462 外
施設の概要	① 敷地面積：727.31 m ² 建築面積：616.45 m ² ② 部屋数：居室等 12、浴室 1、台所 1、物置・納戸(6+2) 屋根裏部屋 2、地下室 2、ホール 2 (合計 28 部屋)
業務内容	① 出入口鍵の開閉、日常の清掃、警備、地域情報に係る展示情報に係る一切の管理業務 ② 法定設備点検（電気・消防）及び定期清掃業務 ③ 設備や照明に係る電気料金及び設備に係る上下水道料金の支払業務 ④ 観覧料の徴収に関する業務 ⑤ 利用者に対する便宜に係る業務 ⑥ 地域情報に係る展示物（資料や生活用品等の展示替え）等効率的な利用運営業務 ⑦ 管理運営業務に付帯する業務

2 収支の状況

令和3（2021）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	4,591	指定管理※2	事業費	4,005
	利用料金収入			管理運営費	3,968
	その他収入※1			人件費	
	合計	4,591		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①			▲3,382		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			▲3,382		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2（2020）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	4,591	指定管理※2	事業費	3,927
	利用料金収入			管理運営費	3,877
	その他収入※1			人件費	
	合計	4,591		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①			▲3,213		
自主事業			自主事業		

自主事業収支差額②		
収支差額 (①+②)	▲3,213	
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)		備考 (※1 その他支出の主なものを記載)

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
とちぎ明治の森記念館	利用可能日数	238日	275日
	利用日数	262日	293日
	利用日数率	110%	110%
	利用人数	8,614人	8,548人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・当時の写真・生活用品、古文書等を展示 ・大学や研究機関からの問い合わせには、那須野ヶ原博物館と連携し迅速に対応

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法															
<ul style="list-style-type: none"> ・観覧料徴収業務時の聞き取り ・利用者アンケート 															
○結果															
回答者数 280名															
1.年齢	2.性別	3.居住地	4.きっかけ	5.来館回数	6.窓口対応	7.清掃	8.入館料	9.展示	10.再度来館	11.日本遺産	12.開館の歴史	13.認定	14.講座参加	15.誇り	
10代以下	男性	那須塩原市内	知人	始めて	満足	満足	高い	満足	来たい	知っている	知っている	知っている	参加したい	誇りに思う	
50	108	42	37	234	237	254	3	201	122	201	25	64	92	127	
17.9%	38.6%	15.0%	13.2%	83.6%	84.6%	90.7%	1.1%	71.8%	43.6%	71.8%	8.9%	22.9%	32.9%	45.4%	
20~30代	女性	那須地区	市HP	2回目	やや満足	やや満足	やや高い	やや満足	来たい	知っている	知っている	知らない	参加したい	誇りに思う	
51	172	13	11	30	32	20	3	64	146	74	114	212	151	121	
18.2%	61.4%	4.6%	3.9%	10.7%	11.4%	7.1%	1.1%	22.9%	52.1%	26.4%	40.7%	75.7%	53.9%	43.2%	
40~50代	その他	県内	旅行雑誌	3回目	満足	満足	適切	満足	来たい	知っている	知っている	知らない	参加したい	誇りに思う	
84	0	53	46	8	9	4	191	10	10	137	28	22	28	22	
30.0%	0.0%	18.9%	16.4%	2.9%	3.2%	1.4%	68.2%	3.6%	3.6%	48.9%	10.0%	7.9%	10.0%	7.9%	
60代以上		県外	インターネット	4回目以上	やや不満	やや不満	やや安い	やや不満	来たい	知っている	知っている	知らない	参加したい	誇りに思う	
92		172	45	7	0	0	24	4						1	
32.9%		61.4%	16.1%	2.5%	0.0%	0.0%	8.6%	1.4%						0.4%	
			その他		不満	不満	安い	不満							
			139		1	1	57	0							
			49.6%		0.4%	0.4%	20.4%	0.0%							
無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	
3	0	0	2	1	1	1	2	1	2	5	4	4	9	9	
1.1%	0.0%	0.0%	0.7%	0.4%	0.4%	0.4%	0.7%	0.4%	0.7%	1.8%	1.4%	1.4%	3.2%	3.2%	
総数															
280															
主な利用者意見 (苦情・要望)								対応							
<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し色々な部屋を見れるとよい。 								<ul style="list-style-type: none"> ・安全等に配慮しつつ、利用者の意見を反映した視察ルートを検討 							
主な利用者意見 (積極的評価)															
<ul style="list-style-type: none"> ・歴史がとても細かくまとめてあってよかった。 															

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・特になし（令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症対策のため、各種イベントを中止としたため）
今後改善・工夫したい事項
・外国人観光者への対応 ・日本遺産認定にからめた積極的なPR

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	・適正に確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	・適切に配慮されている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	・適正に実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・市主催事業や道の駅「明治の森・黒磯」と連携し、施設の利用促進、県民サービスの向上が図られている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	・平成27（2015）年度から満足度アンケートを実施。満足度を把握し、満足度向上が図られている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	・適切に対応されている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	・適切に管理されている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	・日本遺産認定のPRなどを行い、業務改善されている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か	・適正である。	C
	③ 収支は適正でバランスがとれたものか	・おおむね適正である。	C
	④ 経費の縮減に取り組んできているか	・適切に取り組んでいる。	B

	④人材育成は適切に実施されているか	・適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	・協定書において緊急時の対応、リスク分担表等を定め、適正に確保されている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	・随時連絡を取り合い、適正な連携体制がとれている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	・適正に実施されている。	C
	⑤ 情報公開は適切になされているか	・文書開示に係る規定を制定しているが、令和2(2020)年度の開示申出はなかった。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	・適正にされている。	C
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか	・コロナによる休館により計画どおりの実施は難しい状況であった。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	・日本遺産関連イベントの実施等、地域との連携が図られている。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	・適正に配慮されている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	・全入館者の検温、入館者数の制限、換気等、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた対応がなされている。	C

総合的な評価

・管理運営については、適正に管理され、点検、整理整頓、清掃が行き届いて、簡易な修繕も実施している。また、施設の保守管理に関する報告も迅速に行われている。

・臨時職員による青木周蔵、青木邸及び那須野が原の開拓史等の解説については、引き続き利用者満足度の向上に努められたい。

・今後も、良好な管理運営を行うとともに、施設のより一層のPR及び多様な客層に対する一層のサービス向上に努められたい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県井頭公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	井頭公園指定管理グループ ・公益財団法人栃木県民公園福祉協会（法人番号 9060005007605） ・栃木県公園事業協同組合（法人番号 5060005007682） ・北関東総合警備保障株式会社（法人番号 9060001001355） ・株式会社大高商事（法人番号 1060001000967）
指定期間	平成31(2019)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	真岡市下籠谷99
施設の概要	①指定管理者による管理面積 93.3ha ②主要な施設 運動広場、軟式野球場、テニスコート、フィールドアスレチック、ボート池、 つり池、花ちょう遊館、鳥見亭、自然植物園、バラ園、緑の相談所、 貸し自転車、変り種自転車、パターゴルフ、一万人プール 等
業務内容	①公園の維持管理に関する業務 ②有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	83,900	指定管理※2	事業費	11,858
	利用料金収入	51,394		管理運営費	135,143
	その他収入※1	90,896		人件費	61,858
				その他支出※1	5,624
	合計	226,190		合計	214,483
指定管理業務収支差額①		11,707			
自主事業		35,709	自主事業	35,058	
自主事業収支差額②		651			
収支差額(①+②)		12,358			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 229千円 ・利息 1千円 ・雑収入 90,666千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 5,624千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	83,900	指定管理※2	事業費	11,894
	利用料金収入	74,740		管理運営費	133,816
	その他収入※1	6,458		人件費	57,821
				その他支出※1	8,529
	合計	165,098		合計	212,060
指定管理業務収支差額①		▲46,962			
自主事業		32,537	自主事業	34,410	
自主事業収支差額②		▲1,873			

収支差額 (①+②)	▲48,835	
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 212千円 ・利息 1千円 ・雑収入 6,245千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 8,529千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	令和2 (2020) 年度 (前年度)	令和3 (2021) 年度
公園利用者	561,113人	615,367人

施設名 (利用料金施設)	令和2 (2020) 年度 (前年度)	令和3 (2021) 年度
運動広場	6,782人	4,674人
野球場	1,151人	2,129人
テニスコート	12,961人	11,931人
フィールドアスレチック	17,182人	20,782人
ボート	14,877人	15,607人
花ちょう遊館	13,012人	21,225人
釣り池	9,246人	9,597人
一万人プール	62,722人	36,170人
合計	137,933人	122,115人

施設名		令和2 (2020) 年度 (前年度)	令和3 (2021) 年度
緑の相談所	相談件数	132件	170件
	催し物回数 (延べ人数)	18回 (19,311人)	43回 (36,241人)
	講習会回数 (延べ人数)	21回 (291人)	35回 (332人)

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本公園に配置されている各種レクリエーション施設の特徴や、魅力を最大限活用しながら、利用者が身近に自然と触れ合える公園づくりを進めた。 ・お勧めのウォーキング・ジョギングコースのマップを作成し、日々の利用促進を図るとともに健康増進拠点として利用価値の向上も図った。 ・花ちょう遊館 (高山植物館)、バラ園、ボタン園等で特色ある品種を开花させるなど、新鮮で魅力的な植物園づくりを進めた。また、花ちょう遊館の特長を活かした企画展や、花の見頃の時期に合わせてローズフェスタを開催した。 ・都市緑化推進の拠点である緑の相談所において、緑化団体との協働により多種多彩な講座や展示を行った。 <p>(2) 利用者の満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一万人プールでは、県及び関係機関と協議を重ねながら、安全・衛生対策の徹底に努め、安心して利用いただけるよう取り組んだ。 ・食のサービス向上を図るため、キッチンカーの出店やアンケート結果を踏まえたメニューの見直しを行った。 ・花ちょう遊館開館 25 周年記念事業として、シンボリックな鳥である「オニオオハシ」を新たに2羽迎え入れた。
--

- ・「変り種自転車」と「ふわふわ遊具」の一部を新機種に更新し、魅力アップに努めた。
 - ・ジョギング・マラソンプームに対応し、「井頭月例マラソン」を継続して実施した。参加者のニーズに合わせて工夫しながら取り組んだ。
 - ・とちぎ結婚応援カード「とちマリ」や「いちご王国プロモーション」等に積極的に取り組むなど、県と一体となった普及啓発活動を展開した。
 - ・ホームページだけでなく Instagram 等 SNS を活用した広報により、旬な情報の発信に取り組んだ。また、報道機関にも随時情報を提供し、パブリシティ広告に取り組んだほか、公園の魅力を発信する大型看板を設置するなど、利用者への情報提供を積極的に行った。
 - ・ご意見票やアンケートにより利用者ニーズを把握し、管理運営に生かした。
 - ・利用者の意見を把握する機会を増やすため、利用者がスタッフへ直接意見を話しやすい環境、雰囲気作りを心がけた。
 - ・苦情内容を全従業員に周知、徹底させ、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
 - ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。
- (3) 自然環境を保護・保全する管理運営
- ・樹木、芝生、草花についてエリア別植生管理基準に基づき、安全面に配慮しつつ貴重な動植物を保護・保全するなどしながら、計画的かつ効率的に維持管理を行った。
 - ・間伐に伴う植物発生材（伐採木）を、薪等の原資材として公園利用者へ無償配布した。
 - ・日本野鳥の会栃木支部と連携し、バードウォッチングや解説サービスを実施した。
- (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり
- ・自治体や学校等が行うマラソン等スポーツ大会に、積極的に協力・支援した。
 - ・公園内での緑の相談だけに留まらず、近隣学校へ出張して園芸教室を行うなど、出張緑の相談所事業を行った。
 - ・県や関係機関等と協働で『北関東フラワーパークライン』のPRや、旅行業者向けに観光PR活動を行うなど相互連携を行い、地域一体となった広報活動を実施した。
 - ・緑化ボランティアリーダー養成講座卒業生の活動の場を提供し、花壇緑化活動の実施を支援した。
 - ・地元自治体等が実施するイベント会場地として、開催を積極的に支援した。
- (5) 効率的・安定性のある管理運営
- ・ご意見票、電話、メール等により利用者の意見を受け付けた。
 - ・救命訓練、安全管理研修等を実施し、管理レベルの向上を図った。
 - ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
 - ・災害発生時のマニュアルを作成し、来園者の避難誘導等の訓練を実施することにより安全確保に努めた。
 - ・一括契約、複数年契約により経費節減を図った。
 - ・計画的な施設の修繕を行い、突発的な故障を防止することにより、安全確保に加え利用機会の損失防止につなげた。
 - ・バラ園や周辺園地の除草など、作業繁忙期が重複する業務において、人員確保と作業計画の適性を徹底して行った。
- (6) 施設利用提供の実施計画
- ・年間を通じて管理事務所を開所した。
 - ・年末年始における有料施設の営業日の拡大を行った。
 - ・繁忙期においては、有料公園施設の定休日である火曜日についても営業を行った。
 - ・運動施設の空き情報をホームページで提供した。
 - ・花ちょう遊館の利用予約及び料金支払いを、インターネットからできるようにした。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・グリーンサロンと鳥見亭に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 				
回収件数 37件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	19.4%	61.1%	16.7%	2.8%
公園の管理状況はいかがでしたか	20.6%	58.8%	8.8%	11.8%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	29.6%	55.6%	14.8%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	28.6%	64.3%	7.1%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 ・井頭公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応			
<ul style="list-style-type: none"> ・公園内の車両が後方から来ても気づかない。車に音をつけてほしい。 ・至る所に喫煙所がありにおいがする。子どもの副流煙が心配。 	<ul style="list-style-type: none"> ・公園内を走る車両については、音楽をスピーカーで流すなど、来園者に車両が近づいていることを気づいてもらえるようにした。 ・来園者の動線を踏まえ検討し、喫煙所を一部撤去した。 			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも心が癒やされる。 ・自然がいっぱいあって楽しい。 			

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度井頭公園利用者数は、令和元年度末から続くコロナ禍の影響により目標値 78 万人に対し 62 万人と大幅に目標を下回った。8月2日から9月末まで一万人プールを含む受託施設が閉鎖となったことが大きく影響した。これに加え、テニス等運動施設の各種大会の中止、さくらまつり等自主イベントの一部中止、「ベリテンライブ」、「井頭月例マラソン」や「はが路マラソン」等各種マラソン・持久走大会など大型イベントの相次ぐ中止、延期も大きく響いた。そのような中で、初開催の外部イベント「全国大陶器市」が盛況で、利用者増につながった。また、イベントに合わせてキッチンカーの出店を展開したことにより、収支改善につながった。 ・年間を通し、新型コロナ感染症拡大防止の徹底に努めた。来園者の安全安心を第一に全従業員マスク着用を始め、手指消毒設置、受付カウンターにアクリル板の設置、屋内施設の定期的な換気、施設供用部の清掃・消毒の徹底など、栃木県が公表している「新型コロナウイルス感染症対策に係る栃木県の基本的対応方針」等を踏まえた衛生強化対策を施した。また、来園者にも常に看板等で最新情報及び注意喚起を発信した。全従業員にも体調管理、感染予防対策の指導に努めた。 ・一万人プールオープンにあたり、指定管理グループ構成員を始め県及び関係機関と協議を重ねながら安全対策の徹底に努めた。令和2年度からの対策である「密集を回避するための入場制限」、「入場時の体温測定」、「ロッカー・更衣室の換気徹底及び分散化」、「共用部の定期的な清掃・消毒」とともに、新たな取組として「入場口のサーマルカメラ導入」、「ロッカー換気用扇風機の増設」、「更衣室のさらなる分散化」、「ウォータースライダー利用者の密を避けるためのスタッフ配置」、「レストランの混雑を避けるためのキッチンカー導入」などの対策を実施した。利用者には来場時の注意案内をホームページや園内外看板で周知徹底を図るなど、ハード・ソフト両面での対策に努めたが、残念ながら

感染拡大防止のため8月1日で休止となった。プール収入で年間管理費の大部分を生み出す本公園としては資金ショートに対応するため、本部の支援を受け運営を行った。

- ・安全対策に最大限取り組みつつも、広報・営業等利用促進対策にも鋭意取り組んだ。積極的に広告を新聞等に掲載するとともにパブリシティ広報も随時行った。また、積極的に季節の情報をマスコミに提供し「ローズフェスタ」、「万人プール」、「黄金のサナギツリー」のほかにも、「ボランティア活動」、「秋の紅葉」、「早春の花」についても多くの媒体に取り上げていただいた。このほか、主要道路から見やすい場所に大型屋外看板を設置し既存施設の周知及び利用の底上げを図った。更に、食のサービス向上を図るためキッチンカーを出店したほか、アンケートを踏まえたメニューの見直しを行った。
- ・公園の公式SNSを積極的に更新し、身近な情報発信ツールとして旬の情報を利用者に提供した。特に花ちょう遊館の見所情報を積極的に発信した結果、コロナ禍で閉鎖となった時期以外の期間の同館の利用者数を大きく伸ばすことができ、その効果を十分発揮した。
- ・有料遊具や貸出遊具などの安全管理を徹底して行った結果、通年営業となる施設等の不具合に起因する事故や怪我はなかった。また、管理レベル向上の一環として、毎年遊具日常点検研修会を実施している。今後も管理運営の最優先課題として取り組んでいきたい。
- ・園地管理において、バラ園や周辺園地の除草など作業繁忙期の重複により、適期を逃しがちな業務において、人員確保と作業計画の適正化を徹底して行った結果、良好な管理状況を実現した。
- ・コロナ禍により恒例となっていた「井頭月例マラソン」、「はが路ふれあいマラソン」、「栃木30K」等のマラソン大会や学校の持久走大会等がほぼ中止となってしまったが、9月から小規模ながら「井頭月例マラソン」を月一で実施している。今後も安全対策を施しつつマラソン愛好者のニーズに応えていきたい。
- ・井頭エリア活性化協議会において真岡市等の周辺団体と連携し、活性化対策など具体的な検討を進めた。
- ・ボランティアリーダー養成講座第5期修了生によるボランティアグループ（井頭グリーンフィンガーズ）の花壇緑化活動を支援した。また、当該活動の周知及び同グループのモチベーションアップのため、積極的にマスコミに情報提供し紙面掲載につなげることができた。今後も同グループの活動を支援・周知していきたい。
- ・コイヘルペス病蔓延予防のため新規放流ができない釣り池（大池）の魚補充対策として、移動可能な同じ水系であるボート池のコイを捕獲し、釣り池（大池）に放流した。また、仕入れ経費が高い大型ヘラブナを同様に捕獲し、釣り池（小池）に放流することによって経費削減を図った。
- ・花ちょう遊館開館25周年記念事業として、シンボリックな鳥である「オニオオハシ」を新たに2羽迎え入れ、魅力アップに努めた結果、利用者及び収入増につながった。また、2羽の愛称を募集したところ、全国から460件もの応募があり、愛称は「ユウ」と「ハナ」に決定した。
- ・「変り種自転車」と「ふわふわ遊具」を一部新機種に更新し、魅力アップに努めた結果、利用者及び収入増につながった。
- ・ホームページでテニスコート・運動広場・野球場の予約状況をアップしており、リアルタイムでの更新により常に最新情報を提供した。また、利用基準の改定や予約方法の見直しを行ったことにより、特に大会の予備日を明確にすることによって、予備日不使用となった場合の一般利用での利用率が向上している。
- ・とちぎ結婚応援カード「とちマリ」事業への協力として、花ちょう遊館及びいがしら陽だまり亭利用者に特典サービスを付与した。
- ・利用率の低い野球場の利用促進策として、少年サッカーの練習等野球以外での利用を引き続き推進した結果、利用率が向上している。一方で、今後も野球場本来としての利用率が低下する場合は、施設形態の変更を検討していく必要がある。
- ・4構成員による管理運営面においては、安全・衛生管理対策を重点事項としてグループ一丸となって取り組み、新型コロナウイルス感染症拡大及び事故防止に努めた。特に、井頭公園の主要施設である万人プールの運営にあたり、安全面では従前のパトロール活動に加え全利用者に対する体温測定の実施等、衛生面ではロッカーやトイレ等供用部における清掃、消毒の徹底等により感染拡大防止を図った。園地管理においても、業務量が増大する夏季において組織力を活かして効率よく行った。当年度は台風等による大きな被害は無かったが、台風襲来の際は事前に連絡網を確認するなど、万一に備えた危機管理体制の維持に努めた。一方、コロナ禍により事業全体が縮小傾向となってしまったが、

<p>今後も各構成員の得意分野を活かしつつ、一つの組織として一致した運営方針の下、安全安心で多くの利用者が訪れる公園づくりにしっかり取り組んでいきたい。</p>
<p>公園の特性を生かした管理運営に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p>
<ul style="list-style-type: none"> 公園の特性を生かした管理運営を行うため、目標達成状況や管理運営上発生している課題をピックアップすることにより、当年度の公園の状況を把握・再検証し、次年度に向けた具体的な取組方針を明確化している。 グループ構成員による管理運営体制については、当年度の状況及びその成果を把握・検証することで、今後の課題や効果的な実施方法を協議、検討している。
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> 効率的でサービスレベルが向上できるような管理運営を実施するとともに、各構成員のノウハウを活かした取組やイベント等を開催したい。 飲食売店の活性化を図り、「食」も来園目的になるような方策を検討したい。 老朽化している公園施設（建物・構築物）の計画的な修繕・更新を行いたい。 公園で使用しているエネルギー（電気・燃料等）の節減方法を検討したい。 公園内の植生に配慮した公園環境の整備（枯損木や老木の更新、混みすぎた林地の間伐等）について検討したい。 公園の魅力を幅広い人に認知してもらえるよう、地元自治体等や近隣施設と協力し、PRを強化したい。 北関東自動車道や圏央自動車道、鬼怒テクノ道路などの整備により、県外からのアクセス環境が向上していることを踏まえ、県外へのPRを積極的に実施したい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公式SNSを積極的に更新するなど最新情報の提供を行い施設の利用促進や県民サービスに努めた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年並みだった。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C

	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	利用率の低い野球場の利用促進策として、少年サッカーの練習など野球以外の利用も推進し利用率の向上を図った。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織になっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	コロナ禍でマラソン大会がほとんど中止になったが、9月から小規模ながら井頭月例マラソンを行い利用者のニーズに応えた。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に取り組み、安全な管理運営に努めた。	C
総合的な評価			

全般的におおむね良好な管理運営状況である。今年度もコロナ禍の影響に苦しむ1年であった。特に主要施設である万人プールについては、8月以降休止となり、そのほかベリテンライブや各種マラソン大会などの大型イベントが相次いで中止・延期する事態となった。そのような苦しい中でも、花ちょう遊館開館25周年記念事業として、シンボリックな鳥である「オニオオハシ」を新たに2羽迎え入れ、さらに愛称を全国から募集することで、施設の魅力アップ及び周知に努めており、結果として利用者数や収入の増加につながっている。また、当公園では初となる外部イベント「全国大陶器市」の開催や、変り種自転車など遊具の一部を更新するなど公園利用者に飽きさせない工夫を常に考えている点は評価できる。

引き続き、公園の利便性・快適性向上のための取組を行い、利用者から積極的評価を受けるように取り組んでほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県鬼怒グリーンパーク
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	渡辺建設株式会社(法人番号 1060001004729)
指定期間	平成31(2019)年4月1日～令和11(2029)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	塩谷郡高根沢町大字宝積寺86-1
施設の概要	①指定管理者による管理面積 65.0ha(県民ゴルフ場を除く) ②主要な施設 (宝積寺)軟式野球場、テニスコート、水上アスレチック、ボート池 ローラースケート場、ちびっ子広場、エントランス広場、冒険の森 トリムコース、ちびっ子プール、花畑、貸自転車 等 (上流広場)野球・サッカー・ラグビー場(兼用) 等 (ふれあい広場)芝生広場、池 等 (白 沢)多目的広場、テニスコート、パークゴルフ場、花畑、遊具 等
業務内容	①公園の維持管理に関する業務 ②有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	67,253	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	21,020		管理運営費	54,995
	その他収入※1	1		人件費	30,946
				その他支出※1	19
	合計	88,274		合計	85,960
指定管理業務収支差額①			2,314		
自主事業			12,537		
自主事業収支差額②			246		
収支差額(①+②)			2,560		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 19千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	66,640	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	18,590		管理運営費	54,547
	その他収入※1	1		人件費	30,605
				その他支出※1	29
	合計	85,231		合計	85,181
指定管理業務収支差額①			50		
自主事業			11,106		
自主事業収支差額②			0		
収支差額(①+②)			50		

備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利息 1千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 29千円
---------------------------------	-------------------------------------

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
公園利用者	280,861人	293,730人

施設名		令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
宝積寺	野球場	1,019人	1,671人
	テニスコート	5,563人	6,383人
	ボート	20,165人	19,953人
	水上アスレチック	26,089人	25,902人
	ローラースケート場	3,039人	4,014人
上流広場		8,790人	8,296人
白沢	テニスコート	8,848人	7,539人
	多目的広場	5,613人	6,039人
	パークゴルフ場	14,210人	15,101人
合計		93,336人	94,898人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・土日祝日には軽食の売店(キッチンカー)を出店し利用者の利便性を図った。 ・ホームページで運動施設の予約状況が確認できるようにした。 ・Instagramで花畑の開花情報を発信した。 ・パークゴルフ場の整備を進めた。特にグリーン改修を今年度も3ホール実施した。 ・品種と播種時期を変えることで長く楽しめるコスモス畑にした。 ・コスモス畑に歩道を作り来園者がゆっくり花の鑑賞が出来るようにした。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・エントランス広場に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 回収件数 89件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	改善求む
公園内はきれいでしたか	56.2%	38.2%	3.4%	2.2%
公園の管理状況はいかがでしたか	56.5%	40.0%	3.5%	0.0%
花壇や樹木などの植物の管理状態は いかがでしたか	69.4%	29.4%	1.2%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	70.9%	29.1%	0.0%	0.0%
・来園者、施設利用者からの聞き取り				
主な利用者意見（苦情・要望）	対応			

<ul style="list-style-type: none"> ・トイレに石けんをつけてほしい。 ・キッチンカーの周辺に食べ物が落ちていることが多い。 ・花の開花情報、場所の提示があっても良いのではないかと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・園内全てのトイレにハンドソープを設置した。 ・清掃担当者、売店関係者が周辺に注意し、こまめに清掃する。 ・花の開花情報等については、公式SNSにて、随時発信しているため、御確認いただきたい。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・いろいろな自転車があって楽しかった。 ・コスモスがきれいに手入れされていてとてもきれいだった。 ・ローラースケートまたやりたい。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・コスモス畑は品種と播種時期を変えることで9月下旬から11月中旬まで楽しんでいただいた。 ・夏休み期間中は公園の安全管理のため夜間の巡回警備を実施した。 ・従業員全員が親切丁寧な接客に努めた。 ・施設の損傷は早期発見に努め適切に対処した。
安全と長期的視野に立つて行う維持管理
<p>(1) 安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開園前と開園中の施設点検、園内巡回警備を実施し危険箇所の早期発見と適正な修理に努めた。 ・水上アスレチックは始業前点検で不良箇所の発見に努め適正な処置と迅速な修理に努めた。 ・5月の連休とコスモスマつりの土日祝日は駐車場に警備員を配置して事故防止に努めた。 <p>(2) 長期的視野に立つて行う維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設を少しでも長く使用するため損傷が初期の内に修理を実施した。 ・花畑の有機肥料を使用して土壌改良を実施した。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・LINE や Instagram を積極的に活用して公園の情報を発信し来園者の増加を図りたい。 ・パークゴルフ場の整備(植栽の補植、グリーンの改修)を行い利用者の増加を図りたい。 ・遊具の保守管理により安全な公園管理を更に推進する。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公式SNSを積極的に更新するなど最新情報の提供を行い施設の利用促進や県民サービスに努めた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年並みだった。	C

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	花の種類を増やすなど植栽に力を入れ、開花期間を長くし、来園者の満足度の向上に努めた。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり管理事務所従業員のほか指定管理会社がそれぞれの業務について指導協力し運営に当たる事により外注費を削減する等コスト削減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものもあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	「コスモスまつり」では地元高根沢町の「湧泉太鼓」演奏や高根沢町商工会による売店設置等、地域連携を図った。また、たかはら山麗水街道のキャンペーン参加等協賛を行い、地方自治体と連携を図った。	B

④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた。水上アスレチックの参加人数に制限を設け、公園利用者が密にならないように施設の運営を行った。	C
総合的な評価		
<p>全般的におおむね良好な管理運営状況である。夏場は、栃木県版まん延防止等重点措置などにより、目玉施設である水上アスレチックなどの有料施設の利用休止を余儀なくされる厳しい状況であったが、コスモス畑の品種と播種時期を変えることでより長い期間公園利用者に花を楽しんでもらう工夫をするなどした結果、公園利用者数も微増している。また、公園利用者からのご意見票の結果で、スタッフの対応に高い評価をいただいております、この点についてとても評価できる。今後とも利用者のニーズを把握することにより、さらに魅力的な公園となるよう、管理を実施してほしい。</p>		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県中央公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	栃木県中央公園指定管理グループ ・栃木県造園建設業協同組合(法人番号8060005000511) ・株式会社大高商事(法人番号1060001000967)
指定期間	平成31(2019)年4月1日～令和11(2029)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市睦町2-50
施設の概要	①指定管理者による管理面積 9.5ha(栃木県立博物館を除く。) ②主要な施設 正面入口広場、中央広場、記念広場、面影広場、芝生広場、こども広場、日本庭園、野点広場、沈床園、昭和大池、むつび池、面影池、ロックガーデン、旧宇都宮商工会議所ポーチ、緑の相談所、県立博物館等
業務内容	①公園の維持管理に関する業務 ②公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	64,400	指定管理※2	事業費	8,247
	利用料金収入	0		管理運営費	24,159
	その他収入※1	1		人件費	29,719
				その他支出※1	32
	合計	64,401		合計	62,157
指定管理業務収支差額①			2,244		
自主事業			3,131		
自主事業収支差額②			2,896		
収支差額(①+②)			5,140		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 32千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	64,400	指定管理※2	事業費	8,118
	利用料金収入	0		管理運営費	22,343
	その他収入※1	669		人件費	34,605
				その他支出※1	3
	合計	65,069		合計	65,069
指定管理業務収支差額①			0		
自主事業			3,154		
自主事業収支差額②			2,124		
収支差額(①+②)			2,124		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 3千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
公園利用者	300,242人	313,323人

施設名		令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
緑の相談所	相談件数	631件	556件
	催し物回数 （延べ人数）	17回 (24,804人)	27回 (36,052人)
	講習会回数 （延べ人数）	14回 (182人)	21回 (430人)
グリーンカレッジ講習会回数 （延べ人数）		0回 (0人)	10回 (182人)

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 年末年始（12月29日～1月3日）の開園</p> <p>(2) 公園管理事務所の開所日の年中無休化</p> <p>(3) わかりやすく目線に止まる掲示物の掲示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木・草花の案内や質問のあるものについては、相談所窓口で園内案内や解説を掲示したほか、既存の樹木名板の適切な位置への移動や、草花の名称プレートを追加設置した。 ・窓口で園内マップを掲示し、施設案内や草花名称、開花状況、見所等の情報提供を行った。 ・ウォーキングルート・距離を示した園内マップを園路沿いの案内板に設置した。 ・車いすの貸し出しや、緑の相談所入口に車いすで通れる園路を表示した園内マップの掲示を行った。 <p>(4) 安全性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的なパトロールを実施するとともに、不審な情報等が入った場合には、職員を増やし警戒に当たることにより、犯罪等を未然に防止するよう努めた。特に東日本大震災後は、夜間照明の供用停止のため夜間巡視業務を強化している。 ・施設点検マニュアルを作成し、始業・終業の安全点検及び定期点検を徹底した。 ・避難誘導マニュアルを作成し、防災訓練を実施するなど、公園利用者への迅速な対応に備えた。 ・園内および境界沿いの危険個所の早期発見と処置（修復）を迅速に行い、安全確保に努めた。 <p>(5) 新型コロナウイルス感染症対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国及び栃木県の指針や業種別ガイドライン等を基に新型コロナウイルス感染症（指定感染症）の対応マニュアル（感染予防対策、感染者発生時の対応策、業務継続体制の確保）を作成し、それに準じた速やかな対応を行った。マニュアルは、感染状況に合わせて常に現状に即したものとした。 ・催物（イベント等）を開催する際は、感染防止策として栃木県の開催基準や留意事項を遵守し、参加者が多くなる場合は人数制限や通行規制など適切な対応措置をとった。 ・栃木県から緊急事態宣言発出に伴う感染防止対策の指示があった場合は、速やかに対応措置を行った。 ・新型コロナウイルス感染防止対策取組宣言運動に積極的に参加し、「感染防止対策取組宣言書」、「ステッカー」を公園内の見える場所に掲示した。 <p>(6) 快適性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「魅せる公園」を意識し、修景の観点を考慮した上で、株高になった低木や繁茂した草本類の大きさや立体的バランス・見通しに注意し、強剪定・刈込、密度調整等を実施した。 ・芝生広場や管理棟（緑の相談所）南側広場の芝生張替えを行った。 ・転倒防止のため、管理棟前の広場や中央広場の御影石を洗浄し、転倒注意の表示板を置いた。
--

- ・分煙を徹底し、パトロールを徹底した。
- ・シルバー人材センターの得意部門を利用して、「公園の顔」といわれるトイレの清掃を徹底して実施するとともに、トイレサービスチェックリストを拡充した。
- ・沈床池の整備・清掃を重点的に行った。
- ・昭和大池の水質汚濁と悪臭の防止を行い、水質改善を行った。
- ・危険性をはらんだ樹木（衰退木・損傷木・競合木等）の確認及び処理撤去を行い、安全な環境を提供した。

(7) 広報宣伝活動の拡大

- ・イベントカレンダー等のリーフレットや新聞による情報提供を行った。
- ・定期的なウェブページの更新とともに最新情報を随時掲載した。
- ・中央公園オリジナルのカレンダーを作成し、県関連施設や近隣施設へ配布した。

(8) 緑の相談所事業の改善

- ・ウェブサイトにおいて、緑の相談受付および講座申込受付を行った。
- ・緑の相談所主催講座の内容の改善や新規講座の企画につなげるため、受講者に対しアンケートを実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 				
回収件数 38件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	59.5%	37.8%	0.0%	2.7%
公園の管理状況はいかがでしたか	66.7%	30.3%	3.0%	0.0%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	54.9%	41.9%	0.0%	3.2%
スタッフの対応はいかがでしたか	45.5%	45.5%	9.0%	0.0%
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応			
<ul style="list-style-type: none"> ・毎早朝、散歩で利用している。12月に入り夜明けが遅くなり、公園内の外灯が頼りだが、6:03には全て消えてしまい、一瞬にして目の前が暗くなります。この時期の日の出は6:35頃なので、せめて薄明るくなる6:20頃までつけてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日の出日の入りを確認し、タイマーの設定を調整した。 			
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・管理が良く再度来園したい。 				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・専門的な造園技術により、景観上バランスの取れた剪定・刈込を実施するとともに、樹木医など専門家の意見や診断により減退樹木の適切な治療処理を行った。 ・園内の落ち葉を集積・腐葉土化した後、堆肥やマルチング材として園内植物に施用し、自然資源の循環を図った。また、落ち枝・剪定枝を粉碎し、落ち葉同様にマルチング材として施用した。 ・夏の「ミストゾーン」、冬の「雪吊り」等特色ある環境イベントを企画・実施した。 ・公園の利用促進を図るため、県立博物館と連携してキノコ観察会を実施した。
良好な園内環境に向けた取組
<ul style="list-style-type: none"> ・良好な園内環境の維持管理 芝生地、植栽樹木の育成管理、花壇管理等花修景、トイレ清掃 ・環境問題への取組 省エネ、省資源、ゴミ問題への取組
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・「魅せる公園」を意識し、造園の専門技術を駆使した景観維持の植栽管理を実施していきたい。 ・ウェブサイトの、季節の花や実などを紹介した園内植物の掲載内容を充実していきたい。 ・広報宣伝について、SNS等を活用した情報発信を行うほか、県南及び県北地域に所在する栃木県造園建設業協同組合員の協力を得て、ポスターやパンフレットを用いた広報を展開していきたい。 ・高齢者や障害者の利用が増加傾向にあることから、車いすの利用やリハビリ目的の利用にも細心の注意を払い、思いやりのある対応をしていきたい。 ・暦の行事（雛祭り、端午の節句の鯉のぼり飾り、七夕飾り等）や自然素材を用いた木の実の工作等、家族で楽しめるようにイベントを充実させたい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか		-
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	快適な散策環境の提供に努めたほか、QRコードを活用した利用者ニーズ把握に努めるなど満足度向上に取り組んだ。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度が総じて高かった。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	C

	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	立入禁止措置および注意看板を現地に設置すると共に、注意箇所を標示したハザードマップを園内掲示板等に掲示し、公園利用者へ周知した。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	冷暖房の設定温度、外灯の照明時間などの調節を適切に行い、節電に努めたほか、来園者に持参ごみの持ち帰りを呼びかけるなど、経費削減に取り組んだ。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものもあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	催し物は地域住民や団体、講座は県内在住の講師と連携し実施している。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にごみの持ち帰りのお願いしている。公園内の落ち葉は堆肥化リサイクルを行い有効活用している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた。また、「愛パークとちぎ」の周知や、活動団体のサポート等を実	C

		施している。	
総合的な評価			
<p>全般的におおむね良好な管理運営状況である。昨年度同様、公園利用者の満足度が総じて高い評価を得ていることは、QRコードを活用した公園利用者のニーズ把握に努めるなど、日頃から公園利用者目線の管理に努めた結果であると思われる。</p> <p>また、コロナ禍でも安心して楽しめる公園内の散策を主な目的としている人が多いと思われるので、引き続き、修景を含む散策環境の向上に努めていただきたい。</p> <p>今後とも優れた専門性を生かし、より高い水準の景観と公園の魅力を維持し、ますます県民に親しまれる公園となるよう取り組んでほしい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県那須野が原公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	那須野が原公園指定管理グループ ・公益財団法人栃木県民公園福祉協会（法人番号 9060005007605） ・栃木県造園建設業協同組合（法人番号 8060005000511）
指定期間	平成31（2019）年4月1日 ～ 令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	那須塩原市千本松801-3
施設の概要	①指定管理者による管理面積 56.9ha（ファミリープールを除く） ②主要な施設 テニスコート、フィールドアスレチック、そり遊び広場、オートキャンプ場、サンサントワー、わんぱく広場、はらっぱ、緑の相談所、貸自転車、バッテリーカー、ファミリープール
業務内容	①公園の維持管理に関する業務 ②有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	83,600	指定管理※2	事業費	8,191
	利用料金収入	34,004		管理運営費	70,471
	その他収入※1	14,173		人件費	35,613
				その他支出※1	7,373
	合計	131,777		合計	121,648
指定管理業務収支差額①		10,129			
自主事業		12,931	自主事業	14,119	
自主事業収支差額②		▲1,188			
収支差額(①+②)		8,941			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 106千円 ・利息 1千円 ・雑収入 14,066千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 7,373千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	83,600	指定管理※2	事業費	6,945
	利用料金収入	30,417		管理運営費	62,155
	その他収入※1	6,558		人件費	44,442
				その他支出※1	7,216
	合計	120,575		合計	120,758
指定管理業務収支差額①		▲183			
自主事業		11,958	自主事業	15,286	
自主事業収支差額②		▲3,328			
収支差額(①+②)		▲3,511			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 20千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 7,216千円		

・利息	1千円	
・雑収入	6,537千円	

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
公園利用者	204,122人	271,524人

施設名(利用料金施設)	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
フィールドアスレチック	11,919人	14,105人
そり遊び広場	8,417人	10,285人
テニスコート	9,935人	8,256人
オートキャンプ場	10,734人	11,533人
サンサタワー	5,305人	7,353人
合計	46,310人	51,532人

施設名		令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
緑の相談所	相談件数	80件	116件
	催し物回数 (延べ人数)	19回 (17,068人)	35回 (23,294人)
	講習会回数 (延べ人数)	4回 (31人)	11回 (87人)

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> 公園利用者とスタッフの安全を考慮し、徹底した新型コロナウイルス感染症予防対策及び感染拡大防止対策を施した。 具体的な取組：各施設にアルコール消毒液の設置及び施設の消毒。スタッフのマスク着用や検温。扇風機設置による換気の促進。施設利用の人数制限。 遊具施設や電気・水道設備などの定期的な安全点検を実施し、安全な施設の提供に努めた。 特にわんぱく広場やアスレチック施設は、直営の日常点検や定期点検に加え、専門業者による遊具の安全点検を実施し点検結果を踏まえた修繕を施すなど、来園者が安心して利用できる安全な施設の提供に努めた。 花の丘の再整備や展望塔付近のクリスマスローズの植栽、郷土の広場花壇、大池花壇、風車花壇を季節の花々で修景するなど、「花の見どころづくり」を進めた。 近隣の千本松牧場とのコラボ企画として、千本松牧場の商品をプール入場者にプレゼントした。 オートキャンプ場では、誰でも気軽に楽しめるクラフトコーナーを設置した。 ホームページやSNSを活用し、花の開花状況やイベント内容など旬な情報を提供した。 那須地域で盛んな駅伝やマラソンなど、公園を会場にした大会を開催し地域の特性に対応した公園管理運営をすすめた。 安全、安心な公園利用を図るため、施設及び駐車場の利用時間を日没に合わせたきめ細やかで適正な利用時間範囲に変更した。 コンソーシアムを組む栃木県造園建設業組合との協働により、園内全域に及ぶ枯損木や危険木の調査を実施し、その結果を踏まえ、景観の向上と倒木や枯れ枝落下による危険防止を図るための枯損木及び危険木の伐採を行った。(R3伐採実績：アカマツ26本、サクラ2本)
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> 管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 				
回収件数 58件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	66.1%	28.6%	1.8%	3.5%
公園の管理状況はいかがでしたか	63.0%	35.2%	1.8%	0.0%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	69.4%	26.5%	4.1%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	67.5%	30.2%	2.3%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> ホームページで意見を受付 イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 那須野が原公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）	対応			
<ul style="list-style-type: none"> 鯉に餌をあげる際に持参したお菓子やパンなどを勝手にあげている人が多数いてとても気になった。 	<ul style="list-style-type: none"> 鯉に持参したお菓子などをあげることは禁止しているため、巡視で見かけた際には注意することとしている。 			
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> いろいろな遊具があつて楽しかった。 アスレチックが楽しかった。また来たい。 遊具も整備されていて、トイレもきれいだった。 				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度は、新型コロナウイルス感染防止対策により、8月、9月の約2か月間施設の休業があった。そのため、那須野が原ウォークや緑の相談所行事がいくつか中止になったものの、公園利用者数は271,524人にもものぼり過去5か年での最高利用者数になった。 コロナ禍でお家時間が長かった反動か、県民の健康志向が高まり日常的にウォーキングやジョギングを楽しむ利用者が増加したことから、破損した園路の部分的な修理や、四阿など休憩施設の環境整備に取り組んだ。 基本的な新型コロナウイルス感染防止対策をはじめ、県の基準に準拠した対策を徹底したことから、公園利用者及び従業員から感染者は一切発生しなかった。 広報においては、Twitter や Instagram などのSNSを活用し、こまめに旬な情報を発信するなど、効果的な情報提供が利用者増に繋がった。 花の丘をはじめとする、郷土の広場花壇、大池花壇、風車花壇では、ボランティアと協働した花壇修景を施し、通年で花を楽しめる公園として魅力アップを図った。 松くい虫による枯松をはじめとする枯損木や危険木などを、年間作業予定量100本に対し593本を栃木県造園建設業組合との協働で伐採し、公園の景観を保持しながら安全で安心して利用できる公園づくりに取り組んだ。
新型コロナウイルス感染拡大予防に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染対策として、「栃木県新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」に則り、利用者及び職員には基本的な感染予防対策を徹底した。 ・また、イベントを開催する際には、「イベント開催時の感染防止チェックリスト」による管理を実践し、利用者はもとより職員の感染者は発生しなかった。 ・今後も、県が発信するガイドライン等に準じたきめ細かな対応・対策を施し、感染者の発生及び感染拡大の防止に努め、安全で安心して利用できる公園づくりを進める。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・人件費や燃料費など、物価の高騰により公園管理費の増大が懸念されることから、多目的な業務に対応できるスタッフの育成や、節電、3R（リサイクル、リユース、リデュース）による手法で経費削減に努める。 ・当公園協会が設立50周年を迎えるにあたり、これまでのご愛顧に感謝する事業やイベントを実施する。 ・利用者から好評の「花の見どころづくり」を、引き続き郷土の広場、大池、花の丘、風車花壇で展開し、開花状況などをSNSで発信し集客を図りたい。 ・開園して以来30年を経過した公園の樹木は、巨木化し景観を損ねているほか、枝同士が重なり落下する危険度が高まっている。よって、栃木県造園建設業組合と枯損木や危険木の調査を行い伐採する。 ・展望塔の利用促進を図るべく、小学生絵画展や写真コンクール作品展を開催するなど、地域住民と連携しながら新たな情報発信基地としての役割を担う施設づくりをすすめる。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。また、除雪は障害者スペースや多目的トイレの周辺を優先的に実施している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	「花の見どころづくり」等に力を入れ年間を通じて花のある状態を保持し利用促進を図った。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年並みだった。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C

	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	コロナ禍により多数のイベント・講座等が中止となったが、講座の代替としてクラフトコーナーを設置する等、創意工夫を図っていた。また、予定本数の6倍以上の枯損木を除去し、園内景観を維持しつつ、公園利用者の安全を確保した。	B
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護している。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものもあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	千本松牧場との企画、月例マラソンを実施した。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた。コロナ禍で有料施設の利用者が減少する中、花の植栽に力を入れ、花壇の見せ方を工夫し、来園者の満足度向上に努めている。	C
総合的な評価			

全般的におおむね良好な管理運営状況である。コロナ禍で、健康志向が高まりウォーキングやジョギングの需要が高まったことから、破損した園路の部分的な修理や、休憩施設の環境整備に取り組むなど公園利用者のニーズを適切に把握し対応に努めている。また、「花の見どころづくり」に力を入れ、年間を通して花を楽しめるよう花壇修景に取り組み、さらにその開花状況などをSNSにて発信することで利用促進を図っており、こうした取組の結果、公園利用者数は過去5年間で最高の数字となっている。

今後とも創意工夫によるサービスの向上に努め、公園利用者数の増加につなげていってほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県みかも山公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	みかも山公園指定管理グループ ・公益財団法人栃木県民公園福祉協会(法人番号9060005007605) ・栃木県公園事業協同組合(法人番号5060005007682)
指定期間	平成31(2019)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	栃木市岩舟町下津原1747-1
施設の概要	①指定管理者による管理面積 165.9ha ②主要な施設 ハング・パラグライダー場、フラワートレイン、わんぱく広場、冒険砦、富士見台、みかもハーブ園、万葉庭園、三毳庭園、湿生植物園、カタクリの園、アズマイチゲの園、香楽亭、緑の相談所等
業務内容	①公園の維持管理に関する業務 ②有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	123,100	指定管理※2	事業費	8,367
	利用料金収入	25,282		管理運営費	87,869
	その他収入※1	2,746		人件費	51,135
				その他支出※1	9,890
	合計	151,128		合計	157,261
指定管理業務収支差額①		▲6,133			
自主事業		26,736	自主事業	29,989	
自主事業収支差額②		▲3,253			
収支差額(①+②)		▲9,386			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 492千円 ・利息 1千円 ・雑収入 2,253千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 9,890千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	123,100	指定管理※2	事業費	7,900
	利用料金収入	18,613		管理運営費	66,215
	その他収入※1	8,324		人件費	48,230
				その他支出※1	9,599
	合計	150,037		合計	131,944
指定管理業務収支差額①		18,093			
自主事業		18,644	自主事業	13,978	
自主事業収支差額②		4,666			
収支差額(①+②)		22,759			
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

・負担金 1 6 1 千円	・租税公課費 9, 5 9 9 千円
・利息 1 千円	
・雑収入 8, 1 6 2 千円	

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
公園利用者	8 9 2, 8 8 8 人	9 9 3, 8 4 3 人

施設名（利用料金施設）	令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
ハング・パラグライダー	1 6 人	2 0 人
モノラック	1 6 6 人	1 1 8 人
フラワートレイン	4 3, 4 2 1 人	6 1, 1 0 0 人
合計	4 3, 6 0 3 人	6 1, 2 3 8 人

施設名		令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
緑の相談所	相談件数	3 4 回	4 2 回
	催し物回数 （延べ人数）	2 9 回 (1 9, 1 4 4 人)	3 2 回 (2 2, 9 2 9 人)
	講習会回数 （延べ人数）	2 0 回 (2 5 6 人)	3 2 回 (3 5 4 人)
香楽亭	講習会回数	1 2 回	2 4 回
	（延べ人数）	(2 6 9 人)	(9 9 0 人)

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動植物の貴重な生息環境を保護・保全するため定期的なモニタリングを実施し、確認できた野鳥や草花等は緑の相談所で紹介したほか、掲示板や看板を設置し紹介した。 ・遊具等の安全管理要領に基づき、日常点検や定期点検を行い、修繕を適時実施した。 ・緑の相談所では、公園の四季折々の自然に親しんでいただけるよう「みかも山四季の写真展」、「植物紹介観察会」、「きのこ探検」、「自然観察ハイキング」、「ガイドウォーク」等を開催した。 ・香楽亭では、「ハーブの寄せ植え」や「ハーブのハンギングバスケット」、「青空ヨガ」等屋外講座のほか、「アメリカンフラワー展」など、コロナ禍でも密を回避して行える体験講座や展示会を開催した。 ・三毳山が万葉集で詠われていることから、三毳山を題材にした短歌を募集し、優れた作品の表彰と応募作品の展示会・短歌講座を開催した。 ・コロナ禍で屋外活動のニーズが高いことから、山野草の群生地や眺望スポットなどを巡るハイキングマップを東京近郊のアウトドアショップへ配布し紹介した。 <p>(2) 利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「万葉庭園秋のお茶会」や「寄せ植え&サシェづくり」などを企画し、「とちぎグリーンフェスタ 2021」を開催した。 ・香楽亭の体験講座では、横浜薬科大学教授に協力いただき、薬草園を活用した「高齢者のための漢方」講座を開催した。また、県薬務課を介して東京都や富山県、長野県、山梨県から薬草苗の提供をいただき品種の充実を図った。 ・フラワートレインでは、運転手による車内アナウンスで花の見られる場所や公園イベントなどの情報を提供した。

- ・「いちごトレイン」や「鯉のぼりトレイン」、「ハロウィントレイン」等のイベント装飾トレインを運行した。
 - ・フラワートレインの平日料金値下げ等、団体にも利用しやすい料金で運営した。
 - ・フラワートレインにおいて障がい者利用は無料とした。
 - ・みかも山公園の魅力が堪能できるように、四季折々の「観察会」や「写真撮影会」を開催した。
 - ・豊かな自然や歴史を楽しみながら健康づくりができるように、ウォーキングコースを設定、「とちぎ健康づくりロード」に登録し健康づくりに活用した。
 - ・SNSを使用し、最新の情報が掲載されるよう花情報やイベント情報の発信を行った。また、ホームページからも講座の受付を行った。
 - ・東口広場では、親子で楽しめるバッテリーカー広場を設置した。
 - ・フラワートレインを利用すると香楽亭での買い物が割安になる「トレイン割」を実施した。
 - ・東池にコイのエサ販売機を設置し、小さな子供も生き物と触れ合える場を提供した。
- (3) 自然環境を保護・保全する管理運営
- ・自生するカタクリ・ニリンソウ・アズマイチゲ・キツネノカミソリなど山野草の生育環境を保全するため、区域ごとに管理方針を設定し取り組んだ。
 - ・環境保全の大切さを伝えるため、「みかも山に咲く花写真展」や「自然観察会」、「野鳥写真展」、「栃木の昆虫と小さな生き物写真展」などを開催した。
 - ・特定外来生物クビアカツヤカミキリの防除に際し、迅速な情報共有を行い、栃木県とともに対策を実施した。
 - ・ラベンダー・レモンガラスの無料配布や、木の実やきのこを観察する講座を開催し、自然の恵を感じられる機会を提供した。
- (4) 地域活動拠点として地域と共に生きる公園づくり
- ・みかも山公園・とちぎ花センター・いわふねフルーツパークと連携し各施設で他施設のイベント案内を実施した。
 - ・愛パークとちぎ事業・私たちの花壇事業を推進し、地域住民・企業などが継続的に取り組めるよう支援した。
 - ・ハーブ園では、除草や花植えを行うボランティアを募集し、共に管理に取り組んだ。
 - ・地元、佐野茶華道協会との協働により、万葉庭園でお茶会を実施した。
 - ・「三轟山大文字焼」、「万葉柚子収穫祭」などの地域イベントは新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となったが、今後も会場整備やイベントを共催し運営協力を行う。
 - ・みかも山公園緑の相談所友の会と共に、展示会や緑の即売会、花壇植栽等を開催した。
- (5) 効率的・安定性のある管理運営
- ・管理グループの各構成団体の得意分野を活かして、施設管理・緑地管理等の多岐に渡る業務を適切に役割分担することで、効率化と安定化を図っている。
 - ・ご意見箱、電話、メール、直接応対等により利用者の意見を受け付けた。
 - ・苦情内容を全従業員に周知徹底させ、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
 - ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
 - ・災害発生時のマニュアルを作成、訓練を実施し来園者の避難誘導等安全確保に努めた。
 - ・園内放送や巡回により、安全確保と防犯に取り組んだ。
 - ・一括契約、一括購入により経費削減を図った。
 - ・スタッフを対象に作業機械の取り扱い講習、現場でのKY活動研修、普通救命講習、スキルアップ講習を行った。
- (6) 施設利用提供の実施計画
- ・休園日を設けず、年間を通して開園した。併せて管理事務所も開所した。
 - ・春休み期間には施設の休業日を設けず、緑の相談所・フラワートレイン・香楽亭の臨時営業を行った。
 - ・フラワートレインは春休みの繁忙期など、計画的に平日増便で運行し、利用者の利便性の向上を図った。
 - ・近隣市町、観光施設と連携した観光情報と花情報を発信した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> 管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 回収件数 64件 				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	52.5%	41.0%	4.9%	1.6%
公園の管理状況はいかがでしたか	50.9%	43.7%	3.6%	1.8%
花壇や樹木などの植物の管理状態は いかがでしたか	48.3%	51.7%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	68.0%	32.0%	0.0%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> ホームページで意見を受付 イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 みかも山公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）	対応			
<ul style="list-style-type: none"> 黒立岩のベンチ前、眺めを遮る太い枯木があるため、切断処理願う。コンクリート柵上部外れている箇所危険。 左側歩行が多く困っている。先日もトラブルになった。右側歩行標示を何か所も表示してもらおうとありがたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 現場を確認し、伐倒処理とコンクリート柵の修繕を行った。 右側歩行の協力の標示を各入り口の園路に設置してあるが、お客様同士でトラブルになったとのことがあったため、標示を増やした。 			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> 滑り台が楽しかった。階段など登るのがきつかった。でも楽しかった。 スタッフの対応が良かった。 			

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> SNSやホームページに、カタクリの花などの開花情報や新型コロナウイルス対策情報等を適時掲載し、利用しやすい情報を提供した。 コンソーシアムを組んで公園を管理していることで、高木の枝下ろしや民家隣接支障木の伐採、枯損木処理、施設修繕、突発的に発生した倒木などの事案に対して、迅速安全に対応することができた。 危険木の早期発見に努め、367本の危険木を処理することができた。 体験講座のチラシを作成し、県内外の公民館等へ送付し誘客に取り組んだ。 香楽亭の体験講座参加者アンケートでのご意見を参考に、次回の講座開催に向けて講師と改善の打合せを行い、内容の充実に取り組んだ。 香楽亭では、みかも山公園独自の新メニューの開発に取り組み、「レモンガラスソフトクリーム」を販売開始した。また、リピーターを増やすため「ポイントカード」を開始した。 香楽亭での食事提供をスムーズにするため、商品引き渡しブザーを導入した。 ハーブフェスタ開催時に佐野プレミアムアウトレット・あしかがフラワーパーク利用者に対し、チラシを配布したほか、ソフトクリームの割引販売を行い新たな誘客に取り組んだ。 「みかも山フェスタ」を開催し、「ボルダリング体験」や「薪割にチャレンジ」等を企画したところ、大変好評であった。 フラワートレイン料金改定や見どころポイントを記載した遠足プランを幼稚園や小学校に送付し、誘客に取り組んだ。

<ul style="list-style-type: none"> ・施設や遊具の点検で確認された不具合の修繕に努め、事業計画以上の修繕を実施した。 ・フラワートレインの致命的な故障を防ぐために、点検指導事項の早期改善と計画修繕を行った。その結果、長寿命化を図りながら安全に運行することができた。 ・三毳庭園・万葉庭園・ハーブ園の景観維持と魅力向上を目標に、事業計画よりも多く除草や樹木剪定を実施した。 ・山の魅力である高所からの眺めを回復するため、展望場所の枝下ろし等を実施し、魅力アップを行った。 ・ハーブ園におけるボランティアの育成、愛パークの組織化を行い良好な管理が行えた。 ・来園(登山)の思い出やお土産として、「三毳山の山バッチ」を製作・販売し好評を得ている。 ・低山の特性を活かし「ビギナー向け登山教室」を開催、新たな公園利用の契機となった。今後も山の魅力を上げるため、自然を活かした「トレイルランニング」や「ロゲイニング」を開催する。 ・ハング・パラグライダー場のPRと利用促進を図るため、みかも山ハング・パラグライダークラブと「パラグライダー地上体験イベント」を開催し、利用促進に取り組んだ。 ・公園内の巡回や施設の日常点検を行い、危険箇所や不具合箇所の早期発見、安全管理に取り組んだ。 ・枯松の多い三毳山の景観改善を図るため、地域住民とボランティア団体「みかも山の里山を守る会」を組織し、伐採処理や下草刈りに取り組んだ。
公園の特性を生かした管理運営に向けた取組
<ul style="list-style-type: none"> ・カタクリ・ニリンソウ・キツネノカミソリ・ヒガンバナ・アズマイチゲなどの群生地は、みかも山公園の重要ポイントと捉え、年間計画を立て維持管理作業を実施した。 ・カタクリの園では繁殖するキツネノカミソリの球根を抜根し、カタクリ群生地の環境保全を行った。大田和群生地ではキツネノカミソリを保護し、カタクリとの共生エリアとして管理を実施した。 ・絶滅危惧種アトトンボの生息が確認され、生息域の保全に配慮した草刈りを行った。 ・山からの眺望箇所の改善を図る樹木の伐採、剪定を実施した。 ・イノシシ等有害鳥獣の被害を防止するため、各市の鳥獣対策課と連携し防除に努めた。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・カタクリの園では、近年、キツネノカミソリが増え始め、カタクリの育成を阻害しているため、キツネノカミソリの抜根に取り組む。ボランティアに協力を働きかけ、一緒にカタクリ群生の保全に努める。 ・松くい虫やクビアカツヤカミキリによる枯損木が多いので、巡回監視を行い、処理に取り組む。伐採したエリアの森の再生に取り組む。 ・三毳庭園・万葉庭園は、散策利用のほか、写真撮影としても利用されていることから、定期的に樹形を整える剪定や手入れを行い、庭園景観維持に努める。 ・作業事故防止のため、スタッフの安全教育を図ると共に、KY活動を実施し事故の防止に努める。 ・特定外来生物であるクビアカツヤカミキリが園内で確認されているため、マニュアルに従い巡回監視を強化し拡散防止に努める。 ・愛パーク活動を推進するため、熱心に取り組んでいる参加者に対し香楽亭利用の割引を行う。 ・ハーブ園の除草などボランティアが参加活動しやすくなるよう環境づくりに努める。 ・コロナ禍でも多くの利用者がある公園の特性をいかしながら、安全安心して利用できる環境を引き続き提供していく。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C

	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	豊かな自然環境、歴史的・文化的な背景、家族で楽しめる公園の特色を把握したうえで、事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	花の見ごろやトレインの運行状況などタイムリーな情報提供を行い、県民サービスの向上に努めた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年度並であった。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取り組み対応しており、管理事務所の利用者が見える場所に対応についても掲示している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にてフラワートレインの修繕等、修繕実施が報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	コロナ禍の状況の中でも継続的にイベントを開催するほか、新たに「みかも山フェスタ」を開催するなどの試みも行い、積極的な情報発信も相まって利用者数を前年比の2割増とすることができた。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C

4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護を行っている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものもあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	里山を守る会と枯松の除去等を行い地域と連携して里山再整備を行った。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にごみの持ち帰りをお願いし、ごみの削減に努めている。また、クビアカツヤカミキリや松くい虫の被害の拡大防止・安全確保を、県と協力して実行した。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	各施設入口等のポイントへの消毒液設置、乗物遊具のこまめな消毒などを行い、新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた。	C
総合的な評価			
<p>全般的におおむね良好な管理運営状況である。インターチェンジが近いことから県外からの来園者も多く、昨年度コロナ禍という状況で過去最高の公園利用者数を達成したが、今年度さらに多くの方に利用してもらえたことはとても評価できる。公園利用者数が増加した要因としては、コロナ禍においても比較的安心して楽しめるハイキング需要の高まりのほかに、「みかも山フェスタ」など新しいイベントの開催や香楽亭での新商品開発など現状に満足することなく、常に新しい取組に努めた結果だと思われる。今後とも利用者の安全を確保するとともに、利用者の新たなニーズを開拓してほしい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3（2021）年度

施設名	栃木県日光田母沢御用邸記念公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	公益財団法人栃木県民公園福祉協会（法人番号 9060005007605）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和11（2029）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	日光市本町8-27
施設の概要	①指定管理者による管理面積 3.9ha ②主要な施設 御用邸本邸、研修室、研修ホール、駐車場等
業務内容	①公園の維持管理に関する業務 ②有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3（2021）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	27,746	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	22,557		管理運営費	46,971
	その他収入※1	11,892		人件費	26,649
				その他支出※1	2,548
	合計	62,195		合計	76,168
指定管理業務収支差額①			▲13,973		
自主事業			11,480		
自主事業収支差額②			▲1,028		
収支差額(①+②)			▲15,001		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円 ・雑収入 11,891千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 2,548千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2（2020）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	27,746	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	19,461		管理運営費	41,046
	その他収入※1	19,650		人件費	27,628
				その他支出※1	2,558
	合計	66,857		合計	71,232
指定管理業務収支差額①			▲4,375		
自主事業			9,784		
自主事業収支差額②			1,315		
収支差額(①+②)			▲3,060		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円 ・雑収入 19,649千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 2,558千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名（利用料金施設）	令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
御用邸本邸	33,083人	36,440人
利活用施設	923人	2,438人
駐車場	(11,566台)	(11,584台)
合計	34,006人	38,878人

4 サービス向上に向けた取組

(1) 基本テーマに基づいた管理運営

- ・柱や壁等の貴重な建造物や美術装飾品は、県と協議をしながら適切な保存管理を行い、障子、襖等軽微な破損は、保存管理計画に基づき同種の資材により早急に修繕を行った。
- ・新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、8/23～9/30にかけて臨時休園があったが、感染拡大防止に配慮しながら、自主開催を計画していた21イベントの内19イベントを開催した。
- ・新型コロナウイルスの感染を防止するため、受付での体温計測・手指消毒・マスク着用・アクリルパーテーションの設置等の対策を継続実施した。

(2) 利用者満足度を高める管理運営

- ・専門スタッフによる「御用邸専属ガイド」や、端末機による「音声ガイド」の貸出を実施した。
- ・新型コロナウイルス感染拡大に留意し、人数制限をしながらも4月中旬から7月中旬の「邸内ガイド」、7月下旬から10月中旬の庭園を中心とした「中坪（中庭）めぐりガイド」を毎週土日に1日2回実施した。
- ・新型コロナウイルスの影響で広報・営業活動を縮小したが、ホームページやSNS等を活用し、適時適切な情報発信を行い利用促進に努めた。
- ・二社一寺拝観者の割引や金谷ホテル歴史館との相互割引を実施した。
- ・英国大使館別荘記念公園、イタリア大使館別荘記念公園との相互PRを実施した。
- ・新型コロナウイルスの影響で外国人利用者が激減したが、将来のインバウンド復活に備え、スタッフの対応力強化として、朝礼時の英会話レッスンを実施した。
- ・春のシダレザクラ、秋の紅葉の写真撮影を主目的とするリピーター利用者のニーズに応えるため、期間限定で「庭のみ見学料金（通常の半額）」を継続実施し、好評を得た。
- ・イベントの開催時間を十分確保したいとのニーズや、昼食休憩等のニーズに応えるため、研修施設の利用時間の延長料金や昼食休憩利用料金を実施した。
- ・キャッシュレス決済対応の券売機を導入し、受付での来園者の滞留時間を減らすことにつなげ、接触時間も減らすことで新型コロナウイルス感染症対策も図った。
- ・簡易な工事で対応可能なフリーWi-Fiエリアを調査し、可能な限り接続エリアを拡張し、スマートフォン等の端末で検索をしながら邸内を観覧できる環境を整えた。また、研修ホールでも接続可能とすることで、講座や会議等の場としての利用も促していく。
- ・令和2年度から延期をしていた開園20周年記念「謁見所室内特別公開」や「令和の御大札と栃木企画展」、「劔璽の間・御寝室室内特別公開」を県立博物館や関係者の協力を得て、経費を抑えつつ調度品やパネルの展示を行い開催した。

(3) 自然環境を保護・保全する管理運営

- ・希少価値の高い野草、生物、小動物を保護するための草刈方法の工夫等、生態系に配慮した園地管理を行った。
- ・庭園樹木の適正な生育環境の保全を図るため、枯損木の間伐を実施するとともに、伐採木の再利用等を行った。

(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

- ・新型コロナウイルスの影響により書面開催ではあったが、地元の関係者からなる公園連絡協議会の委員への現況報告と各委員からの意見徴収を行った。
- ・地元の縮緬細工教室の方々の協力によるつるし雛飾り、地元住民による雛人形の展示を開催した。
- ・愛パーク登録団体（2団体）によるプランターや花壇への植栽管理を行った。

(5) 効率的・安定性のある管理運営

- ・ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受け付け、管理運営に反映させた。
- ・苦情内容を全従業員に周知徹底し、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
- ・災害発生時対応マニュアルを作成し、年2回の消防訓練を行うなど、来園者の避難誘導等安全体制の確保に努めた。
- ・公園管理運営に必要な有資格者を配置した。
- ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。
- ・一括契約、一括購入により経費節減を図った。
- ・第3者への委託業務に関し、長期契約を締結することで安定性と経費節減に努めた。
- ・ホームページや Instagram 等を活用し、利用者へ旬な情報発信を行うとともに、ポスター配布や有料広告の掲載見直しを行い、印刷広報費の節約を図った。
- ・新型コロナウイルスによる入園者数の減少を踏まえ、シフトの見直しと雇用調整助成金の活用により、人件費の節約を図り雇用や事業の継続性を確保した。

(6) 施設利用提供の実施計画

- ・管理事務所の開所日や公園の利用時間を延長した。
- ・繁忙期においては休園日を設けずに営業した。
- ・研修室、研修ホールの利用について、ホームページ等で積極的に情報を発信した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 				
回収件数 196件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	95.7%	4.3%	0.0%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	94.2%	5.2%	0.0%	0.5%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	91.0%	9.0%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	90.5%	8.5%	1.1%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・催事の参加者へアンケート調査を実施 ・日光田母沢御用邸記念公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応			
<ul style="list-style-type: none"> ・見られる部屋を増やしてほしい。 ・見学は良かったが、池の周りで草刈りをしていて、草刈り機の音がうるさくて興ざめた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の保存、維持管理上、現在の見学順路を設定させていただいているが、季節ごとに様々なお部屋の特別公開を実施している。 ・機械を利用した園地管理業務については、安全面や騒音等の問題があることから、原則として利用者の皆様が入園される前の時間帯に実施することとしているが、今回は開園までの時間に終わらず、見学とタイミングが重なってしまったものと思われる。今後、利用者の皆様の見学の妨げにならないよう十分留意して作業を実施する。 			
主な利用者意見（積極的評価）				

- ・トイレがきれいだった。
- ・案内の人の対応がとても良かった。建築もとても良かった。機会があればまた来たい。
- ・東照宮とセットでもっと宣伝されてもいい。素晴らしい施設だった。

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやSNS（Instagram）に、催事や花情報を積極的に掲載し内容を充実させたことで新聞社を始めとするマスコミの取材、掲載が多数あった。 ・秋の紅葉の見頃に合わせ、例年行う「御日拝所室内限定公開」に加え「弔霊の間・御寝室室内特別公開」を行い、利用者に庭園の眺めを楽しんでいただいた。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、前年度から延期した開園20周年を記念した特別公開、特別展示を行い、紙面への掲載もあり集客へつなげた。 ・大手旅行者との利用券契約を行い、当公園を定期観光ツアー先に組み込んでもらっている。計11社とのクーポン契約を継続している。 ・利用者の利便性の向上や、キャッシュレスに対応するため、一部の旅行会社が提供している「電子入園券システム」を実施した。 ・利用者の利便性の向上と感染防止の観点から、キャッシュレス決済システムを搭載した券売機を導入した。 ・フリーWi-Fiエリアを拡張し、来園者がスマートフォン等で検索をしながら観覧できる環境を構築した。 ・歴史や伝統文化、建築技術など楽しみながら学習できるように、職員による「御用邸ガイド」及び小型端末機による「音声ガイド」を実施し、利用者から好評を得ている。 ・二社一寺拝観券による割引、金谷ホテル歴史館との相互割引、イタリア・英国大使館別荘記念公園との相互PRなど地域との連携を行った。 ・隣接する「ふふ日光」と協力し、富裕層向けオプションツアーを提供し、新型コロナウイルスの影響で来園者の少ない中でも6回のツアー申込みがあった。 ・樹木や芝生等の庭園管理を適正に行い、利用者には季節折々の花木・草花・芝生・苔・紅葉などを邸内と併せて楽しんでいただいた。 ・従業員研修などを行い、親切・丁寧で、質の高いサービスを提供した。 ・作業機械の取り扱い講習等を従業員に受講させ、安全管理とスキルアップを図った。 ・公園内の巡回や日常点検を行い、危険箇所、不具合箇所の早期発見、早期対応を図った。
<p>公園の特性を生かした管理運営に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在だけでなく後世にも伝えるべき歴史と文化であることを従業員が認識し、来園者の行動の注視だけでなく、案内、説明し理解を深めていただき、安心して利用できる公園を創造している。 ・催事は公園の利用促進、利用者増も目的ではあるが、御用邸の雰囲気似つかわしい事を主として開催する。また、御用邸を詳しく知っていただく機会としても活用する。 ・軽微な破損等については、保存管理計画に基づき早急な修繕を行い、来園者が快適で安全に利用できるように努め、管理運営に支障をきたす程の修繕に関しては、日々の点検の中で早期に発見し栃木県へ報告、順次要望をしている。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響で外国人利用者が激減したが、今後の回復を踏まえ外国語による案内表示や情報提供を充実させたい。また、従業員の外国語対応力の強化を図りたい。 ・研修室も一体とした催事等を実施することで、研修室の更なる利用促進と利用者増を図っていききたい。 ・マスコミへの適時適切な情報提供を行うとともに、ホームページ、SNS（Instagram、Twitter、Facebook）を活用した施設PRを図りたい。 ・御用邸の文化や歴史を活かした新たな催事を工夫し、利用者満足度の向上を図りたい。 ・現行の「ふふ日光」だけでなく「ザ・リッツ・カールトン日光」や「星野リゾート界日光」と協力し、富裕層向けオプションツアーを開発したい。また、旅行会社との提携も図り、リーズナブルながらもガイドや昼食等をセットとした特別なプランも開発したい。

・ポスターやリーフレットの掲示を働きかけ、日光（特に二社一寺）を訪れる観光客の誘客を図りたい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。また、邸内と庭園で使用できる車椅子の貸し出しや、スムーズに見学できるような配慮も併せて行っている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	キャッシュレス決済も搭載した券売機を導入し、利便性の向上と接触の機会の減少を図った。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年度並だった。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	積極的な情報発信や「インスタフォロー割引」によりフォロワー数が増加した。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	C

	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものもあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地元の宿泊施設や事業者と連携し、各種プレミアムプランを提供した。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に取り組み、安全な管理運営を実現した。	C
総合的な評価			
<p>全般的におおむね良好な管理運営状況である。日光田母沢御用邸記念公園は、屋内の施設であり三密の回避が難しいことから、緊急事態宣言下では休園という措置を取ることとなり、他の県営都市公園に比べて新型コロナウイルスの影響を最も受けたと考えられる。そのような中でも、キャッシュレス決済対応の券売機を導入し、来園者の利便性向上や接触機会の削減を図るなど、時代のニーズを把握し、適切な公園管理に努めている。</p> <p>今後も近隣観光施設や宿泊施設との連携も図り、家具・調度品や古写真などの展示内容の充実にも努め、更なる公園利用者数の増加につなげていってほしい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3（2021）年度

施設名	栃木県日光だいや川公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	日光緑化グループ ・株式会社 大日光・エンジニアリング（法人番号 4060001008446） ・日光緑化協同組合（法人番号 1060005009526） ・株式会社 カルチャーバンクスタジオ（法人番号 9060001029553）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	日光市瀬川844
施設の概要	①指定管理者による管理面積 55.8ha ②主要な施設 フィールドアスレチック、パークゴルフ場、グラウンドゴルフ場、ディスクゴルフ場、オートキャンプ場、やすらぎの池、そよかぜ広場、とんぼ池、ふるさとの森、チョウの丘、ちびっこ広場、緑の相談所、だいや体験館 等
業務内容	①公園の維持管理に関する業務 ②有料公園施設の利用許可に関する業務 ③公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3（2021）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	113,363	指定管理※2	事業費	2,089
	利用料金収入	43,958		管理運営費	47,978
	その他収入※1	8,053		人件費	107,065
				その他支出※1	10,717
	合計	165,374		合計	167,849
指定管理業務収支差額①		▲2,475			
自主事業		20,238	自主事業	14,501	
自主事業収支差額②		5,737			
収支差額（①+②）		3,262			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・雑収入 8,053千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 10,717千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2（2020）年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	111,796	指定管理※2	事業費	4,965
	利用料金収入	34,353		管理運営費	49,893
	その他収入※1	9,884		人件費	98,768
				その他支出※1	5,650
	合計	156,033		合計	159,276
指定管理業務収支差額①		▲3,243			
自主事業		6,656	自主事業	2,097	
自主事業収支差額②		4,559			
収支差額（①+②）		1,316			

備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利息 1千円 ・雑収入 9,883千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 5,650千円
---	--

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
公園利用者	307,275人	334,539人

施設名（利用料金施設）	令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
フィールドアスレチック	12,476人	15,342人
パークゴルフ	4,412人	5,765人
グラウンドゴルフ	1,124人	863人
ディスクゴルフ	1,128人	994人
共通一日券	1,282人	967人
オートキャンプ場	17,766人	21,557人
合計	38,188人	45,488人

施設名		令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
緑の相談所	相談件数	32件	28件
	催し物回数 （延べ人数）	8回 (1,317人)	18回 (3,237人)
	講習会回数 （延べ人数）	5回 (38人)	9回 (113人)
体験学習施設	講習会回数 （延べ人数）	16回 (187人)	31回 (600人)

4 サービス向上に向けた取組

(1) 施設運営

- ・年間スケジュールに合わせ、密林樹木や山林の定期的な間引きを行い、利用者が気持ちよく過ごせる環境作りを行った。
- ・各施設設備の老朽化が進んでおり、定期的なメンテナンスや修繕を行い利用者の利便性を損なわない様に努めた。
- ・園内の巡視を行いながら危険箇所や故障箇所等の早期発見、早期修繕に努めた。
- ・園内に居る動植物保護のため、「看板設置」や「周囲にロープを張る」など対応し、環境保全に努めた。

(2) 効果的な広報活動

- ・公園外への発信は新型コロナウイルス感染症の感染状況を見ながら、「いちご大国 栃木の日」や「ジャパンキャンピングカーショー2021」などに参加し、首都圏の方々に向けてPRを行った。
- ・ホームページ、栃木県のTwitter、広報にっこうを中心に施設案内や季節の花々紹介などの公園情報を提供して利用促進に努めた。
- ・園内では、大駐車場に設置した掲示板を活用し、県からの注意事項を掲示して利用者へ積極的な情報提供を行った。

(3) 魅力ある事業

- ・日光市内の観光協会、商工団体、旅館組合、各地区自治会等が一体となった「いっしょにロコモーション協議会」に参加した。この中で地域ファンづくりやリピーターに繋げていく活動として「沿線に季節の花を咲かせよう。」とのプロジェクトが開始され、本公園もその考えに賛同し園内の沿線側にあるチョウの丘を中心とした場所に季節の花植えを行い、電車利用者に対して車窓から綺麗な風景を通じて公園をアピールして招致を行った。
- ・日光市の人達を元気づけたいとの考えに賛同し、「日光文化フェスタ」の会場として日光青年会議所にイベント広場を貸し出した。

(4) イベント事業

- ・ホテル鑑賞会では、消毒やマスク着用などの基本的な感染対策のほかに、人数制限と2部制にするなどして、クラスターが起きない様に努めた。
- ・だいやの週末(フリーマーケットイベント)に関しては、基本的な感染対策を徹底した上で出店のみを行った。
- ・「桜まつり」、「ヤマユリまつり」、「もみじまつり」は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により催し物などを行わず、「花や紅葉の見どころMAP」を配る活動に変更した。
- ・緑の相談所、だいや体験館での展示会や講習会、農業体験などは基本的な感染対策徹底のほかに少人数制にして実施した。

(5) 多様な主体との連携・協働促進

- ・(株)伊藤園や東武鉄道(株)と協力して、チョウの丘に桜の木の植樹を行いコミュニティの連携強化に努めた。
- ・新しいコミュニティとして、「東武動物公園」や「倉ヶ崎の未来考える会」が行っている「日光市内のホテルを増やす」という取組に参加し、本公園に生息するホテルの提供と生態調査に関する活動に対して支援を行った。

(6) 新しいサービスと利便性の向上

- ・キャンプ場のキャビン施設を利用して、家族連れや若者層グループなどにキャンプを気軽に楽しんでもらえる様にサービス提供した。特に無償レンタル品(鍋・食器など)の充実やキャンプ場の売店の品数を増やすなどのサービス提供に努めた。
- ・ホームページのリニューアルを行い、スマートフォンでの利用をやすくした。また、利用者からの声をより多く聞くため、お問い合わせフォームを分かりやすい場所に移動させた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> 管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 				
回収件数 102件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	79.4%	19.6%	1.0%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	72.8%	27.2%	0.0%	0.0%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	75.0%	22.7%	2.3%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	76.8%	22.0%	0.0%	1.2%
<ul style="list-style-type: none"> ホームページで意見を受付 イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 日光だいや川公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応			
<ul style="list-style-type: none"> 受付に長い列が出来て20分ほど待たされた。セルフチェックインなどオペレーションの効率化を検討してほしい。 緊急時の連絡先や対応が分かるとより安全かと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> お客様が集中してお見えになったため、今後の混雑時は、増員をかけて対応する。 緊急連絡先は園内の掲示板やHPに載せており、災害時の対応に関しては、園内放送を行うので指示に従って対応してほしい。 			
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> トイレを利用したが、とてもきれい。 緑の相談所が楽しかった。炭を鳴らす展示が珍しく、楽しかった。音を完成させるために努力されたことが伝わった。 				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<p>【維持管理業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本公園の沿線側のチョウの丘を中心に桜を植樹することにより自然景観を向上させ、桜のあふれる公園づくりをして、電車の利用者に対して車窓から見える公園のおもてなしを実施した。 園内の巡回を行いながら故障箇所や危険箇所の早期発見、早期改善に努めた。 公園内の遊歩道沿いやアスレチック、ニュースポーツ施設にある高木の剪定を行い、枯れ枝などが落下しない様に工夫した。 園内にある植物を保護するため、周囲をロープなどで囲い立ち入り制限をすることで環境保全に努めた。 <p>【サービス等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症対策のため、消毒液の設置、マスク着用の声掛け、注意看板の設置などの徹底に努めた。 安全に遊具を使用してもらうために、毎日点検と月1回の目視・打音検査を行い早期発見・早期

<p>修繕に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> キャンプ場、無料休憩所、緑の相談所、だいや体験館にご意見箱を設置して利用者ニーズの把握に努め、ご意見票で指摘があった箇所を、直ぐに現場担当と協議し改善する様に努めた。 <p>【人材教育】</p> <ul style="list-style-type: none"> 今年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、外部講師を呼ぶことができないため、資料の配布や消防庁作成のWEB研修資料を見てもらい、研修の代わりに自主学習を行いスキルアップに努めました。 コンプライアンス順守については、従業員に問題があった際は本人と面談し再発防止を行った。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、一部のイベントを再開させ公園利用者数の増加を促した。
<p>広報活動強化への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 年間を通してホームページ、栃木県のTwitter、広報につこうを中心に行った。 外部PR活動については、新型コロナウイルス感染症拡大が一時的に弱まっている時期に開催された「いちご大国 栃木の日」に参加し、首都圏の方々に本公園のPRや観光情報の提供を行ってきた。ほかには「ジャパンキャンピングカーショー2021」に出展し本公園のキャンプ場を全国各地から来られた方にアピールした。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和3年度でキャンプ場のキャビンがすべて完成した。キャビン施設を中心にして「障がいのある方」、「お子さん連れの家族」、「若者層」が気軽にキャンプができる環境づくりを行う。また、キャビン施設を冬季割引の対象に加え冬間でもキャンプを楽しめるようにする。 大駐車場・西駐車場に自転車スタンド等を設置して、日光をサイクリングされている方が気軽に立ち寄りやすいようにする。 引き続き新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ、令和4年度は自主イベントを復活させる。また、イベントを行う際は、国や県のガイドラインに沿った感染対策を行い安心安全なイベント運営に努める。 遊具や施設設備の老朽化が目立ってきているので優先順位を決め修繕対応していく。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	初心者向けの体験講座として収穫体験や炭焼機を利用した講習を実施した。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年度並だった。	C

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	電車側からも公園を楽しんでもらえるよう季節の花を植え、利用促進に努めた。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、グループ各社の専門性を活かして対応する事により外注費を削減する等コスト削減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護を行っている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものもあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られている	企業と共同で「さくらの植樹式」を実施するなど、各コミュニティと連携強化に取り組んだ。	B

④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に取り組み、安全な管理運営を実現した。	C
総合的な評価		
<p>全般的におおむね良好な管理運営状況である。今年度もコロナ禍で厳しい状況ではあったが、新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた上で、今年度も首都圏のイベント等に参加するなど積極的な広報に取り組んでいる。</p> <p>また、キャンプ場では、家族連れや若年層グループの方々にキャンプを気軽に楽しんでもらえるようにサービスを提供しており、体験講座では、初心者向けに収穫体験や炭焼機を利用した講習を実施するなど、初めて公園を利用する方でも楽しめるように工夫されていることが分かる。</p> <p>引き続き、県内外問わず、誰でも気軽に楽しめる公園づくりに努めていただきたい。</p>		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3（2021）年度

施設名	栃木県とちぎわんぱく公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	とちぎわんぱく公園指定管理グループ ・公益財団法人栃木県民公園福祉協会（法人番号 9060005007605） ・栃木県公園事業協同組合（法人番号 5060005007682）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	下都賀郡壬生町大字国谷2273
施設の概要	①指定管理者による管理面積 37.2ha ②主要な施設 ふしぎの船、こどもの城、ばなばなのまち、なかよし農園、カヌーの家、虹の広場、たぬきのめいろ、はてなの広場、夢花壇、冒険の湖、トンボの池、風原の原っぱ、りんご並木 等
業務内容	①公園の維持管理に関する業務 ②有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3（2021）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	125,700	指定管理※2	事業費	17,924
	利用料金収入	3,990		管理運営費	68,281
	その他収入※1	2,284		人件費	40,041
				その他支出※1	7,938
	合計	131,974		合計	134,184
指定管理業務収支差額①		▲2,210			
自主事業		48,611	自主事業	47,306	
自主事業収支差額②		1,305			
収支差額(①+②)		▲905			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 398千円 ・利息 1千円 ・雑収入 1,885千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 7,938千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2（2020）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	125,700	指定管理※2	事業費	17,219
	利用料金収入	2,442		管理運営費	64,297
	その他収入※1	2,058		人件費	42,402
				その他支出※1	8,161
	合計	130,200		合計	132,079
指定管理業務収支差額①		▲1,879			
自主事業		31,079	自主事業	29,708	
自主事業収支差額②		1,371			
収支差額(①+②)		▲508			
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

・負担金 296千円 ・利息 1千円 ・雑収入 1,761千円	・租税公課費 8,161千円
---------------------------------------	----------------

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
公園利用者	565,281人	693,932人

施設名(利用料金施設)	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
ふしぎの船	18,676人	30,380人

施設名		令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
体験学習施設	催し物回数 (延べ人数)	116回 (2,180人)	124回 (8,926人)

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1)基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大によるまん延防止等重点措置や県版緊急事態宣言がとられ、中止や延期するプログラムが出た。そのような状況の中でも感染状況が落ち着いた時期には、検温、参加人数の制限、マスクの着用、手指の消毒など新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しながら、「自然体験」や「農業体験」等のプログラムを企画し、子供たちが主体となって実践し、協力し合い喜びや感動を分かち合う活動ができた。 ・プログラムの実施にあたっては、専門家や地域で活動しているボランティア団体等の協力により、質の高いプログラムを提供することができた。また、講師の方々にも参加者同様の新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底してもらい、安全にプログラムが実施できるよう配慮した。 <p>(2)利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子、ベビーカー、着替え用の子供服、靴、傘を無料で貸し出した。車椅子、ベビーカー、傘の貸し出しの際は、前後に消毒を行い新型コロナウイルス感染拡大の防止にも配慮した。 ・シンボル花壇である「夢花壇」は、ガーデンデザイナーに設計を依頼し、季節感、色合い、品質に重点を置いて修景を行った。 ・春には通常の7,500㎡の花畑に3,500㎡を加えた合計11,000㎡に、約150万本のセントーレアを咲かせて集客を図った。秋には約25万本のコスモスを咲かせ、訪れる方の目を楽しませた。また、一面の花を楽しんでいただけるように、花畑の中央に花見台を設置した。 ・平日の余暇を有効活用してもらうことを目的に、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しながら、大人向けの陶芸教室、和紙ちぎり絵教室などを実施した。 ・こいのぼり飾り、七夕飾り、クイズラリーなど、利用者が参加できるイベントを実施した。 ・ハロウィンイベントや新年の書道作品展示、雛段飾りなど季節ごとのイベントを、新型コロナウイルス感染防止を考慮しながら、どのようにすれば実施可能かを検討して開催した。 ・12月に虹の広場を電飾で飾るとともに、電飾トレインを走らせるクリスマスイルミネーションを開催して、幻想的な夜の公園を演出した。 ・休日には新型コロナウイルス感染防止対策を徹底することで、わんぱくトレインの運行、遊具、縁日を実施し、遊びのアイテムを増やした。 ・土日にはキッチンカーを出店して、利用者の食に対するニーズに応えた。 ・SNSを活用して、新型コロナウイルスに関する施設の開放状況、見ごろの花情報など、旬な

情報や公園の魅力を発信した。

- ・ふしぎの船のシニア料金の設定やポイントカードの発行、消防団員や高齢者運転免許証返納者への割引などにより、高齢者やリピーターが利用しやすいようにした。
- ・こどもの城の旧レストランを無料休憩所として開放することで、屋内で食事（お弁当）がとれる場所を増やした。
- ・ふしぎの船では、5月に累計入館者数が100万人に達した。100万人目の入館者（前後含む）に記念品を贈呈して、達成をお祝いした。なお、事前にマスコミ各社へ情報を提供することで、当日は多くのマスコミが取材に訪れ、広報にもつながった。
- ・7月に飼育しているヤギが亡くなったために、新たに双子のヤギを迎え入れ、来園者に生き物とふれあうことで、命の尊さを学ぶ機会を提供した。
- ・各施設の入口に消毒液の設置、施設閉館後の消毒作業、コロナ禍での講座のあり方などを徹底して、公園内施設を安全に利用できるよう努めた。

(3) 自然環境を保護・保全する管理運営

- ・昆虫や野鳥が生息するための環境整備に努め、子供たちの体験プログラムにつなげた。
- ・枝払いや間伐を適切に行い、樹林地の保全に努めた。
- ・リンゴやサルスベリ、果樹の剪定を冬に行い、次年度にきれいな花を咲かせられるような管理を行った。
- ・リンゴの老木化が進み、リンゴの実の収穫量が減ってきているために、22本の更新を行った。

(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

- ・「愛パークとちぎ事業」や「私たちの花壇事業」を推進し、地域住民や企業等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。
- ・新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、公園の管理作業や体験プログラムの講師として公園ボランティアの協力を得て実施した。
- ・とちぎグリーンフェスタでは、地元小学校や緑化団体の協力を得ながら、会場修景やイベントを行っている。
- ・みぶハイウエーパーク協力の下、「トマトのマルシェ」を開催して、壬生町の特産品であるトマトを広く紹介した。
- ・ヤギを迎え入れた際、広く一般公募により愛称を決定した。また、愛称の発表は、地元の幼稚園児に協力していただいていた。
- ・秋の「かかしまつり」では、地元幼稚園、保育園、小学校（学童）、中学校に作品を出展していただき、リンゴの収穫を願った。
- ・新型コロナウイルスの影響でイベントができずに配布しきれなかったリンゴについて、新型コロナウイルスの対応に当たられている地元の医療機関へ感謝を込めて提供した。
- ・ひな飾り展示では、地元特産品の「かんぴょう（ふくべ）」を使ったお内裏様とお雛様を用意して、みぶハイウエーパークと公園内に飾り、地域の活性化を図った。

(5) 効率的・安定性のある管理運営

- ・ご意見箱、電話、メールなどにより利用者の意見を受け付けた。
- ・苦情内容を全従業員に周知徹底し、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
- ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
- ・災害発生時のマニュアルを作成し、来園者の避難誘導、非常時のエレベーター救出等の訓練を実施することにより安全確保に努めた。
- ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。
- ・危険性が予想される箇所の把握、潜在的な危険を把握し、スタッフ全員に周知徹底した。
- ・一括契約、一括購入により経費節減を図った。
- ・朝礼時において、連絡、注意事項、笑顔の徹底を図った。
- ・植栽管理等において指定管理グループとして、大型機械や大人数による短期集中の一括管理を行い、作業の効率化を図った。
- ・管理作業マニュアルを作成し、管理作業に携わる全従業員に安全教育を行った。
- ・遊具は毎日の日常点検をはじめ、月1回の定期点検、年1回の専門業者による総合点検を行い、安全性を確認している。

- ・新型コロナウイルスの感染拡大を防止するために、催し物の中止、施設の感染防止対策の徹底、利用者への注意喚起などを行った。
- ・従業員から新型コロナウイルスの感染者が出たが、職場の消毒、濃厚接触者の確認など、適切な対応を行うことで感染を広げずに、管理に支障をきたすことなく運営できた。

(6) 施設利用提供の実施計画

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、栃木県と密に連携を取りながら、施設の閉鎖・開放、講座の開催・中止、施設の入館者数制限などを行った。
- ・有料公園施設については、繁忙期に休業日を設けずに営業した。
- ・人が密になり、新型コロナウイルス感染防止対策が難しい施設であるボールプールや、乳幼児が這って移動するキッズルームは閉鎖、係員が消毒できる場所、手指の消毒に協力いただける場所は開放するなど、メリハリのある施設提供を行った。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 回収件数 136件 				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	55.8%	33.6%	8.8%	1.8%
公園の管理状況はいかがでしたか	50.0%	42.0%	6.2%	1.8%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	66.4%	30.0%	3.6%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	61.7%	36.5%	0.9%	0.9%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・ボランティア団体意見交換会を開催し、意見・要望を聞き取り ・とちぎわんぱく公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応			
<ul style="list-style-type: none"> ・花壇の花の名前が分からないので名札をつけていただきたい。 ・南口からふしぎの船に行く途中にあづまやがあり、時折休憩するが、残念ながらボート乗りの建物が見えない。現場を確認のうえ、是非、下枝を切ってほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご指摘を受け、夢花壇の入り口に主な花名の一覧を掲示した。 ・該当の下枝については、速やかに伐採した。 			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> ・また、ぜひ来たい。ふしぎの船がおもしろかった。 ・わんぱく公園はたくさんイベントがあって楽しい。遊具や花壇などもとても良く管理されていてスタッフの方の対応も良かった。 			

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやSNSで、新型コロナウイルスに関する施設の閉鎖状況、催し物の開催状況、花の開花情報をはじめ旬な情報を掲載した。 ・公園ボランティアに花壇の植替え作業等に参加してもらい、適切な時期に効率的に作業を進めることができた。 ・大人向けの体験プログラムを実施し、平日における施設の有効活用と参加者の生きがいづくり、交流を図ることができた。 ・新型コロナウイルスの感染状況に応じながら、体験プログラム、季節イベント等を実施し、利用者に楽しんでもらった。 ・春はセンターレア、秋にコスモスの花畑をそれぞれ整備して、お客様に季節の花を楽しんでいただいた。 ・公園内に電飾を飾ってクリスマスイルミネーションを行い、土日には電飾トレインを走らせて、夜の公園を楽しんでいただいた。 ・マスコミ、フリーペーパー、情報誌など広く情報を発信し、公園のPRに努めた。 ・リンゴの受粉、摘果、剪定、薬剤散布、施肥を適宜行い、リンゴを収穫することができた。 ・老木化が進んでいるリンゴの木について、将来多くのリンゴが収穫できるように更新した。 ・作業機械の取り扱い講習を従業員に受講させ安全教育、スキルアップを図った。 ・公園内の巡回や施設の日常点検を行い、危険箇所、不具合箇所を早期発見し、迅速に対応した。 ・地域と連携した公園管理・運営やイベントなどを実施した。 ・園内施設の修繕については、利用者への影響を最小限に抑えるため、優先順位及び実施時期を考慮し工事を実施した。 ・ふしぎの船のシニア料金の設定、ポイントカードの発行、消防団員や高齢者運転免許返納者への割引などにより、高齢者やリピーターがより利用しやすいように配慮した。 ・ふしぎの船入館者が100万人に達したことを記念して、100万人目の入館者に記念品を贈呈するとともに、マスコミ各社へ情報を提供して広報にも努めた。 ・園内レストランは減ってしまったが、来園者が多く見込まれる時間帯にキッチンカーを出店することで、利用者のニーズに応えた。 ・7月に飼っていたヤギが亡くなったが、ヤギとのふれあいを通して生き物のぬくもりを感じ、「やさしさ」を育み、生命の大切さについて考える機会を子どもたちに与えるために、新たなヤギ2頭を迎え入れた。 ・栃木県と連携しながら、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底した。
<p>地域との連携を推進し、地域活性化に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「愛パークとちぎ事業」や「私たちの花壇事業」を推進し、地域住民や企業等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。 ・みぶハイウェーパークの協力を得ながら「トマトのマルシェ」を開催して、壬生町の特産品であるトマトのPRを行った。 ・秋の「かかしまつり」では、地元幼稚園、保育園、小学校（学童）、中学校に作品を出展していただき、リンゴの収穫を願った。 ・とちぎグリーンフェスタでは、花や緑に関心を持つきっかけづくりとして、地元の小学生による寄せ植えづくりを行い、公園内に飾って多くの来園者に見ていただいた。 ・新型コロナウイルスの影響でイベントができずに配布しきれなかったリンゴやお米について、新型コロナウイルスの対応に当たられている地域の医療従事者へ感謝を込めて提供した。 ・新たに迎え入れたヤギの愛称発表の際は、地域の幼稚園児を招待して発表をしていただいた。また、ヤギとのふれあいを通して、生き物のぬくもりを感じ、「やさしさ」を育んだ。 ・みぶハイウェーパークと協働で、地元の特産品であるかんぴょう（ふくべ）を使ったお雛様を作り、公園とみぶハイウェーパークに飾ってお互いの施設を紹介しながら、かんぴょうが壬生町の特産品であることも紹介した。
<p>今後改善・工夫したい事項</p>

- ・施設の老朽化が進み修繕箇所が増えてきており、安全管理を考慮した上で予算の効率的な執行に努めていきたい。
- ・県内外の誘客を行い地域の活性化を図るために、近隣地施設や北関東自動車道周辺施設との連携、広報活動を積極的に実施したい。
- ・常に魅力ある公園であるために、公園利用者ニーズの把握や管理運営に関する情報収集に努めたい。
- ・老木化、高木化による事故防止のため、樹木の適正な管理に努めるほか、倒木や枯損木の伐採が増えていくため、計画的に新たな苗木を植栽し、育成する必要がある。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。また、園内売店においては、障害者就労施設で製造される商品を仕入れ販売している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	コロナ禍により利用を制限された状況ではあったが、新たなヤギを2頭迎え入れたことに伴い、県民サービスやリピーターの確保に努めた。また、そのヤギの愛称募集を行い、愛称発表会をすることで、公園のPRにも努めた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年並みだった。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切かつ迅速に取組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	構成員の専門性を生かし、こどもの城内のヤシの木伐採や用水路の修繕を直営で行うことにより経費削減が図られた。	C
3. 管理を安	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C

定的に行う 物的人的基礎	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
	4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護している。
②情報公開は適切になされているか		情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものもあるが、可能なものは感染症対策を行った上で適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	みぶハイウェーパークと連携し、トマトのマルシェや地元かんぴょうを用いた雛壇飾りを開催し、相互利用を図ったほか、かかしまつり、グリーンフェスタなどでは、地域の幼稚園、保育園、小学校、中学校などと連携を行った。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いするほか、枯枝や支障枝剪定後、自前でチップ化し植栽エリア等にまくなどごみの縮減に努めた。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に取り組み、ふしぎの船来場者100万人達成時には、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、記念品を贈呈し、マスコミ各社に情報提供をし広報に努めた。	C
総合的な評価			
<p>全般的におおむね良好な管理運営状況である。今年度もコロナ禍で苦しい状況であったが、そのような中でも公園利用者が前年度比約23%増加している。その要因として、ふしぎの船来場者100万人達成時のイベントや新たなヤギを2頭迎え入れた際の愛称募集・発表会など公園利用者を巻き</p>			

込んだ形のイベントを様々企画していることが考えられる。

また、みぶハイウェーパークや地元幼稚園などとの連携にも努めており、地域に根ざした管理が出来ていることもとても評価できる。今後とも様々な企画を充実させることにより、公園利用者数の増加につなげていってほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	県営住宅(佐野・足利地区)
施設所管課	県土整備部住宅課
指定管理者	とちぎ県南不動産業協同組合(法人番号7060005006229)
指定期間	令和2(2020)年4月1日～令和7(2025)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	佐野市、足利市
施設の概要	別紙 県営住宅の概況表のとおり
業務内容	①県営住宅及び共同施設等の維持管理並びに運営に関する業務 ②上記の業務に付帯する業務 ③その他、指定管理者が県営住宅の管理上必要と認める業務のうち知事のみ権限に属するものを除く業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	76,500	指定 管理 ※2	事業費	40,296
	利用料金収入			管理運営費	8,940
	その他収入※1			人件費	22,485
				その他支出※1	3,037
	合計	76,500		合計	74,758
指定管理業務収支差額①			1,742		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			1,742		
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・公租公課 3,037千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	76,500	指定 管理 ※2	事業費	41,331
	利用料金収入			管理運営費	9,135
	その他収入※1			人件費	22,377
				その他支出※1	2,820
	合計	76,500		合計	75,663
指定管理業務収支差額①			837		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			837		
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・公租公課 2,820千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
佐野・足利地区の 県営住宅(11団地)	管理戸数	1,326戸	1,314戸
	入居戸数	43戸	32戸
	退去戸数	91戸	66戸
	募集戸数	200戸	291戸
	申込者数	64人	45戸
	応募倍率(最高)	3.5倍	1.0倍
	応募倍率(最低)	0.0倍	0.0倍
	抽選会実施回数	11回	22回

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ開設(募集住戸情報・申込み手続案内・申込書ダウンロード) ・昼食時の休憩時間でも問合せ等に対応するため、1名は常駐する体制を整備 ・住宅内巡回サービス合同会議において、巡回時指摘事項報告と管理人等への連絡について指導 ・とちぎ県南不動産業協同組合災害対策等運営要領を策定 ・空き駐車場を利用した2台目駐車場貸し出しを実施 ・夜間休日の緊急連絡体制を警備会社、業者間で整備 ・自治会活動の活性化に資する取組を支援 ・一部の高齢者、障害者、滞納者に対する集金サービスの実施
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理人を通じた、住民の要望等の把握 ・巡回サービス業務による、故障、不具合箇所の早期発見と要望の把握 	
主な利用者意見(苦情・要望)	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・小動物(犬、猫)の飼育苦情 ・騒音苦情 ・所定のスペース以外への迷惑駐車 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該者への注意指導を実施 ・〃 ・車両への貼紙をする等の指導を実施
主な利用者意見(積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者への定期的な声かけ電話サービスなど安心して暮らせる取組があり助かっている。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空き駐車場を定期的に整理し、2台目駐車場の貸し出しを行った結果、通路上の迷惑駐車が減少し、問題が軽減した。 ・迷惑駐車については、各住宅の自治会や管理人から情報提供を受け、駐車禁止注意書の配布・貼付などを連携して実施した。 ・住宅内の見回り等は、自治会と管理者で協力体制を確立し、危険性のある箇所の早期発見や早期改善につながった。 ・入居者間等の苦情については、早期に対応するとともに、慎重かつ柔軟に処理することができた。 ・徴収業務については、徴収状況を月次データで把握し、滞納者へ定期的に催告書を送付するとともに、面談による催告や連帯保証人活用等を徹底し、徴収率向上及び収入未済の縮減に努めた結果、昨年度同程度の実績となった。 ・業務時には職員が事務所に少なくとも1名は常駐している。また、緊急時対応が迅速に行える
--

<p>よう、警備会社、巡回サービス指定組合員（業者）と連携し24時間体制を構築している。保守点検についても適切に実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安否確認に役立たせるため、入居者へ保証人や緊急連絡先について確認を行うよう努めた。 ・家賃滞納者への連絡を実施するためSMSの利用を開始
<p>重点評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢化が進む中、社会的孤立や孤独死を防ぐために、定期的な声かけ訪問や電話による声かけサービスを行って好評を得ている。 ・一部の高齢者、障害者、滞納常習者に対して集金サービス業務を実施したところ、徴収率の向上を図っている。 ・自治会に対する支援及び情報提供をしながら、お互いの理解促進を図ることができた。 ・住宅内の見回り等は、自治会と管理者で協力体制を確立し、危険性のある箇所の早期発見や早期改善に繋がった。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>(佐野地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化に伴い、修繕箇所が急増しているが、修繕内容を精査しながらより一層の効率的な執行に努めていきたい。 ・県営住宅では、高齢世帯、高齢単身世帯、生活保護受給者世帯が増加傾向にある。生活困窮者支援といった包括的な視点を持ちつつ、地域や行政と効果的な連携構築に取り組みたい。 <p>(足利地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家賃滞納者については、根気強く面接等を継続的に行い、徴収率の向上に職員一丸となって取り組みたい。 ・高齢者世帯や単身入居者への訪問や電話による声かけを引き続き実施していくとともに、多様化する問題に対して柔軟に対応していきたい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	おおむね適正に執行された。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	該当なし。	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	おおむね適正に執行された。特に高齢者への定期的な声かけサービスや一部について集金サービスを実施している。	A
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	おおむね適正に執行された。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	空き駐車場を整理して2台目駐車場として貸し出すなど、施設の利用促進を図り、迷惑駐車車の解消に努めた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	入居者を代表して管理人から利用満足度を聴取し、苦情に対応した。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	住民からの意見を踏まえ、迅速かつ適切な対応に努めた。	C

	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	維持管理に係る点検業務委託を適切に執行し、問題には迅速に対応した。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	特段新たな取組は見られなかった。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	現体制に問題は見られない。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正と認められる。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事務費の削減に努めたが、団地の修繕費が想定より増加した。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	おおむね適正に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時についても迅速かつ適切に対応している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	—
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	公営住宅の趣旨を踏まえ、問題意識をもって自己評価がされている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	実施なし。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	実施なし。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	節電対応（電灯、冷暖房の管理）、用紙節約を実施している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	対面する場所に仕切りを設置するほか、来客等に対し、マスク着用及び手指消毒を呼びかけるなど、感染防止対策を実施している。	C
総合的な評価			

- ・ 県営住宅の管理について、適正に行われたと認められる。
- ・ 集金サービスの実施や面談による催告や連帯保証人活用等を行うなど、家賃徴収に向けた取組を積極的に行っており、佐野地区においては、H24 年度から 10 年連続で、現年度入居者分の駐車場使用料徴収率 100%を達成していることも評価できる。引き続き、収入未済額の縮減について積極的な対応を求めたい。
- ・ 以下について更なる取組を求めたい。
 - ① 修繕費の内容及び費用額の精査や会計処理の適正化等、会計業務の見直しを求めたい。
 - ② 単身高齢者等への対応等公営住宅が抱える課題について、事業者の柔軟な発想による新たな提案等、指定管理者制度のメリットが十分に発揮されることを期待したい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	県営住宅（矢板・大田原地区）
施設所管課	県土整備部住宅課
指定管理者	とちぎ県北不動産業協同組合（法人番号：5060005007765）
指定期間	令和3(2021)年4月1日～令和8(2026)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	矢板市、さくら市、高根沢町、大田原市、那須塩原市、那須町
施設の概要	別紙 県営住宅の概況表のとおり
業務内容	①県営住宅及び共同施設等の維持管理並びに運営に関する業務 ②上記の業務に付帯する業務 ③その他、指定管理者が県営住宅の管理上必要と認める業務のうち知事のみ権限に属するものを除く業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	85,000	指定管理※2	事業費	50,400
	利用料金収入			管理運営費	10,752
	その他収入※1			人件費	16,558
	合計	85,000		その他支出※1	3,115
			合計	80,825	
指定管理業務収支差額①		4,175			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②		4,175			
収支差額(①+②)					
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課 3,115千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	81,583	指定管理※2	事業費	48,086
	利用料金収入			管理運営費	10,955
	その他収入※1			人件費	18,939
	合計	81,583		その他支出※1	3,001
			合計	80,981	
指定管理業務収支差額①		602			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		602			
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・公租公課 3,001千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
矢板・大田原地区の県 営住宅(16団地)	管理戸数	1,025戸	935戸
	入居戸数	52戸	47戸
	退去戸数	67戸	61戸
	募集戸数	276戸	264戸
	申込者数	57人	56人
	応募倍率(最高)	4.0倍	4.0倍
	応募倍率(最低)	0.0倍	0.0倍
	抽選会実施回数	12回	21回

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・昼食時の休憩時間でも問合せに対応するため、1名は常駐する体制を構築した。 ・夜間休日等の緊急時対応が迅速に行われる様、警備会社・運営委員と連携した。 ・ホームページを活用(募集住居情報・申込み手続案内・申込書のダウンロードなど)した。 ・巡回サービス(ポスティング)による安否確認等を実施し、管理人・高齢者・身障者宅を訪問し信頼関係を構築するとともに修繕の必要な箇所の情報や要望等の集約を図り、修繕の実施に当たっての優先順位の判断材料とした。また、迷惑駐車や放置物の監視・指導を実施した。 ・空き駐車場を利用した2台目駐車場の貸出しを実施した。 ・毎月の会議実施により問題を組織内で共有し、問題の早期解決に繋げている ・家賃滞納者への連絡や修繕連絡をスムーズに実施するため、SMS(PCショートメール)を導入した。 ・職員のスキルアップのため、外部研修会に参加した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理人等を通じた、住民の要望等の把握 ・巡回サービス業務による、故障、不具合箇所の早期発見と要望の把握 ・収入申告の周知と併せて調査書を同封し、設備の不具合や違法駐車車両等、団地の状況を把握 	
主な利用者意見(苦情・要望)	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・小動物(犬、猫)の飼育苦情 ・騒音苦情 ・所定のスペース以外への迷惑駐車 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該者への注意指導を実施 ・ ” ・車両への注意文の貼紙・架電での指導を実施
主な利用者意見(積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・入居者間のトラブルや要望等に対して、迅速に対応してもらい助かった。 ・高齢者一人で生活しているため、定期的な声かけや電話で安心して生活できる。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来客者の印象向上のため、来所・帰所時に起立して挨拶するようにした。 ・ホームページによる案内サービスを提供した。 ・巡回サービス時の張り紙、プラザの指導により通路・集合ポスト付近の放置物が激減した。 ・違法駐車車両への張り紙、入口への三角コーン&バー設置、空き駐車場を利用した2台目駐車場の貸出しにより迷惑駐車が減少した。 ・入居者間の苦情等には、早期に対応すると共に慎重かつ柔軟に対応する事が出来た。 ・緊急時の24時間対応が迅速に出来る様に警備会社・運営委員と連携して体制を構築した。 ・業務時間内は1名が必ず対応出来るよう体制を構築した。 ・設備の保守点検は、計画的に適切に実施した。 ・外部の研修会に職員を参加させてスキルアップを図った。 ・家賃等の徴収業務は、徴収状況を適時把握しSMSの活用や訪問等により徴収率向上に努めた
<p>重点評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会的孤立や孤独死を防ぐために、高齢者・身障者を中心に巡回サービスや架電による定期的な声掛けサービスを実施して好評を得ている。 ・自治会に対する情報の共有化等を実施し協力体制を構築する事により、相互の理解を図る事が出来た。 ・巡回サービスにより管理人・自治会長と協力体制を確立し危険性の有る箇所の早期発見や早期改善に繋がった。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>(矢板・大田原地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化に伴い、修繕箇所が増加傾向にあるが、緊急性や優先順位を見極めながら、効率的な運営に努めたい。 ・入居者のトラブルや苦情も多く発生しているため、月1度の運営部会開催の他に臨時の運営部会を開催して早期解決に努めたい。 ・家賃等の滞納者については、民間のノウハウを活かし引続き徴収率の向上に努めたい。 ・高齢者や身障者宅訪問時の不在宅には、架電やSMSを活用して引き続き連絡するよう努めたい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	おおむね適正に執行された。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	該当なし。	-
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	おおむね適正に執行された。特に高齢者への定期的な声かけサービスを実施している。	A
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	おおむね適正に執行された。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	高齢者等への定期的な声掛けサービスを実施するなど、入居者サービスの向上に努めた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	入居者を代表して管理人から利用満足度を徴取し、苦情に対応した。	C

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	入居者からの意見を聴取し、迅速かつ適切な対応に努めた。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	維持管理に係る点検業務委託を適切に執行し、問題には迅速に対応した。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	特段新たな取組は見られなかった。	C
3. 管理を安定的に行う 物的人的基礎	①組織体制は適正か	現体制に特に問題は見られない。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正と認められる。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事務費の削減に努めたが、団地の修繕費が想定より増加した。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	おおむね適正に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時についても迅速かつ適切に対応している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	—
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	公営住宅の趣旨を踏まえ、問題意識をもって自己評価がされている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	実施なし。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	実施なし。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	電灯のLED化など電力節約を実施している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	対面する場所に仕切りを設置するほか、来客等に対し、マスク着用及び手指消毒を呼びかけるなど、感染防止対策を実施している。	C
総合的な評価			

- ・ 県営住宅の管理について、適正に行われたと認められる。
- ・ 巡回を行うことで、入居者の意識を高め、住環境を良い方向へ転換させている。
- ・ 特に、①保証人の現況を調査し、必要に応じて新たな保証人の選定を促すなど独自の取組に努めた点、②架電や訪問の他、SMS（ショートメール）による連絡を活用し、入居者に必要な情報の提供を行うなど民間としてのノウハウを活かした創意工夫が見られた点について評価できる。
- ・ 上記家賃徴収に向けた取組を積極的に行ったことにより、家賃徴収率は前年度を上回った。今後も引き続き、縮減に向けて積極的な対応を求めたい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県民ゴルフ場
施設所管課	企業局経営企画課
指定管理者	グレイズ・インターナショナル株式会社(法人番号7060001022700)
指定期間	平成31(2019)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	塩谷郡高根沢町大字宝積寺字上川原828
施設の概要	① 愛称 とちまるゴルフクラブ ② 敷地総面積71.5ha(建物敷地面積1.7ha、コース面積69.8ha) ③ 建物クラブハウス1棟、延床面積979.45㎡ ④ コース18ホール、パー72、6,609ヤード
業務内容	① ゴルフ場の維持管理に関する業務 ② ゴルフ場の利用の許可に関する業務 ③ ゴルフ場の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	0	指定 管理 ※2	事業費	100,572
	利用料金収入	180,355		管理運営費	7,625
	その他収入※1	19,993		人件費	63,224
				その他支出※1	21,389
	合計	200,348		合計	192,810
指定管理業務収支差額①			7,538		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額(①+②)			7,538		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・雑収入(自販機手数料等) 1,958千円 ・消費税 18,035千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・県への納付金 21,389千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	0	指定 管理 ※2	事業費	83,689
	利用料金収入	135,667		管理運営費	4,577
	その他収入※1	40,580		人件費	61,208
				その他支出※1	21,389
	合計	176,247		合計	170,863
指定管理業務収支差額①			5,384		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額(①+②)			5,384		
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

・雑収入（郵送代行費用等）	1,937千円	・県への納付金	21,389千円
・指定管理者協力金	16,140千円		
・雇用調整助成金等	8,959千円		
・消費税	13,544千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
栃木県民ゴルフ場	利用者数	31,926人	38,193人
	営業日数	319日	344日

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・スループレー等各種プランの設定 ・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の利用 ・コース内、乗用カート乗入の実施 ・新聞を活用した宣伝 ・オープンコンペを67回実施（令和2（2020）年度は58回）

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者へのアンケート調査の実施 〔調査期間：年間を通じて実施〕 〔調査方法：昼食休憩の際に協力を依頼〕 〔回答数：150枚〕 					
	スタッフ接客	クラブハウス 管理・清掃	コース管理	食事	コストパフォーマンス
5（満足）	88件	70件	74件	44件	60件
4	43件	51件	56件	43件	46件
3	10件	19件	11件	41件	23件
2	4件	2件	3件	11件	8件
1（不満）	1件	3件	1件	6件	3件
無記入	4件	5件	5件	5件	10件
<ul style="list-style-type: none"> ・電話、電子メール等による意見の受付 ・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の口コミ 					
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・前の組が遅い ・ロッカーを使えるようにしてほしい ・トイレをきれいにしてほしい ・お風呂を使えるようにしてほしい 			<ul style="list-style-type: none"> ・定期的にコース巡回し注意喚起実施 ・ロッカー及びお風呂は令和4年度に改修予定 ・トイレは令和5年度に改修予定 		
主な利用者意見（積極的評価）					

<ul style="list-style-type: none"> ・コストパフォーマンスが良い
--

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集客アップのために営業活動及び新聞等を活用したPRを実施 ・接客手法の向上による利用者との信頼関係の構築 ・コースコンディションの確保 ・定期的なコロナ感染対策の実施
<p>利用者数確保に向けた取組と評価 ※指定管理者が独自に設定</p> <p>令和3年度も高根沢町・宇都宮市を中心とした営業活動により、利用者数が38,193名となった。</p> <p>また、コロナ対策を万全に実施し利用者に安心安全な施設を提供することにより、利用者の増加に繋がったものと評価できる。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タイムリーな販売促進手法の実施 ・コース品質の維持 ・スタッフミーティングの実施 ・接客研修等の実施 ・ジュニア向け企画、各種イベントの開催 ・年間利用者数の安定的な確保を図るとともに効率的な運営手法を取り入れ、さらなる収支の改善を図る

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	予約等利用受付は、先着順が基本であり、平等な利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	栃木県民ゴルフ場管理条例等に従い、適正に利用を許可した。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	シニア&レディース杯を行う等、高齢者の利用しやすいイベントを定期的に行なっている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	感染防止対策を適切に実施し、多くの県民の福祉の増進に寄与した。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	リーズナブルな料金設定とし、乗用カートコース内乗入れやコンペの充実等サービス向上に努めた。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者からの意見やインターネットの口コミを基にコンペの充実、柔軟な利用料金の設定をすることにより、リピ	B

		ーター増により利用者数を回復することができた。	
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者からの意見やインターネットの口コミ等を基に可能な限りサービスの向上に努めた。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	電気設備、浄化槽、空調設備、給湯設備等、専門業者に設備の点検管理を委託し、状況を確認するとともに適切に対応した。また、コース管理を適切に行い、グリーン等の品質維持向上に努めた。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	コース内カート乗入れを継続して実施した。	C
3. 管理を安定的に行う 物的人的基礎	① 組織体制は適正か	サービス提供を行う上で必要な組織体制を保った。	C
	② 収支は適正でバランスがとれたものか	7,537千円の黒字。 コース管理・コロナ対策等を適切に実施し、今後の利用者増に繋がるものと考えられる。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	必要最低限度の少人数体制を構築しコスト縮減が図れた。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	事業計画書に基づき、適時、人材の育成が行われていた。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	指定管理者が制定した事故・災害対応マニュアルを基に定期的にミーティングを開催し、危機管理体制の強化に努めた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県との連絡を密に取り、また、緊急連絡体制一覧表を事務所内に常備し、緊急時等の連絡体制を確保した。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	協定書に基づき、適切な対応が行われた。	C
	②情報公開は適切になされているか	諸規定に基づき、適切な対応が行われた。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	施設の特徴を踏まえ、フロント業務、レストラン業務、コース管理業務の各業務毎に顧客の満足度向上に向けた自己評価がなされている。	C

②自主事業が計画どおりに実施されているか	—	—
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	コンペの景品やレストランの食材に地元で生産されたものを使用している。	C
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	農薬使用計画書に基づき、除草剤、殺虫剤等の効果的な散布と減農薬を心掛け、水質の確保に努めた。	B
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	定期的な除菌及び換気を行うとともにアクリル板等を設置し、とちまる安心認証店の登録をした。	A
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・柔軟な料金設定やコース管理の徹底等のサービス向上に努めた結果、利用者数が増加するとともに満足度調査では高評価を得られることができた。 ・コロナ渦により大々的なイベントは自粛したが、定期的なイベントを実施しリピーターの獲得に努めている。 ・今後は、利用者の約4割が65歳以上という状況を鑑み、当該客層を重点とした事業を展開するとともに、女性やジュニアゴルファーの開拓をはじめとした幅広い年齢層の集客に努め、より一層魅力ある施設づくりに努めてほしい。 		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県立とちぎ海浜自然の家
施設所管課	教育委員会事務局生涯学習課
指定管理者	公益財団法人とちぎ未来づくり財団(法人番号7060005001072)
指定期間	平成31(2019)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	茨城県銚田市玉田336-2
施設の概要	①敷地面積：185,605㎡ 建物面積：17,958㎡ ②生活館：宿泊室(洋室47部屋、和室4部屋)・大食堂・大浴場×2・小浴場 ③学習館：大学習室・小学習室×4・海の展示館・海の図書館・視聴覚室・調理実習室・会議室 ④スポーツ館：室内温水プール・体育館 ⑤野外施設：ロッジ10棟・野外調理場×2・アスレチック・テニスコート・自転車モトクロス広場・スポーツ広場
業務内容	①海浜自然の家の施設の維持管理に関する業務 ②海浜自然の家の利用の許可に関する業務 ③海浜自然の家の運営に関する業務 ④上記①から③に附帯する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	335,411	指定管理※2	事業費	7,047
	利用料金収入	23,263		管理運営費	245,903
	その他収入※1	5,402		人件費	97,925
				その他支出※1	2,127
	合計	364,076		合計	353,002
指定管理業務収支差額①		11,074			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		11,074			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 主催事業参加料 4,196千円 自販機管理委託料 656千円 原子力立地給付金 469千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 公舎敷金・礼金 2,084千円 公課費(契約用印紙、自動車税) 43千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	338,835	指定管理※2	事業費	4,781
	利用料金収入	9,939		管理運営費	228,836
	その他収入※1	5,052		人件費	97,896
				その他支出※1	6,139
	合計	353,826		合計	337,652
指定管理業務収支差額①		16,174			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					

収支差額 (①+②)	16,174	
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 主催事業参加料 3,752千円 自販機管理委託料 656千円 原子力立地給付金 531千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 退給引当資産取得支出 6,118千円 公課費 (契約用印紙、自動車税) 21千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
とちぎ海浜自然の家	開所日数	289日	295日
	宿泊可能日数	261日	266日
	利用日数	157日	205日
	実利用者数	7,819人	13,468人
	延利用者数	15,732人	28,535人
	延宿泊者数	7,887人	15,019人
	利用率	13.6%	24.2%
	宿泊利用率	7.6%	14.1%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の立場に立った接遇や指導・支援に係る具体的・実践的な研修の実施により、職員一人ひとりの資質及び能力の向上に努めた。 ・海の自然や海にかかわる産業・文化など「海から学ぶ機会」、多くの利用者が触れ合う「交流の機会」、利用者に愛され、親しまれる「快適な環境」の提供に努めた。 ・利用者のニーズを的確に把握するとともに、それらに対応した活動プログラムの開発・提供や施設設備の改善充実等、生涯学習施設としての機能向上に努めた。 ・ホームページやインスタグラム等を活用し、わかりやすく積極的な広報活動に努めた。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者や利用団体へのアンケート調査の実施。 臨海自然教室に参加した学校の引率者や児童、また、各種団体の利用者及び主催事業の参加者を対象にアンケート調査を実施している。 				
主なアンケート項目	とてもよい	よい	あまりよくない	悪い
職員の対応	63.9%	34.7%	1.4%	0%
施設・設備関係	80.0%	18.7%	0%	1.3%
食事・食堂関係	50.0%	46.0%	3.2%	0.8%
社会教育団体等利用者アンケート：回答数72（回答率：36.9%）				
主な利用者意見（苦情・要望）		対応		
・施設の老朽化、設備の不具合等		設備の不具合等は、早急に対応・修繕等している。		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方も親切で施設も使いやすくてよかった。 ・感染防止対策も徹底されており、安心して宿泊できた。 				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者への対応にあたっては、新型コロナウイルス感染症対策の徹底を図るとともに、安心、安全面や活動内容等に対する丁寧な事前指導を行い、また、的確な支援により充実した体験活動の提供に努めた。 ・利用者からの意見・要望等をもとに改善の検討を行い、利用者満足度の向上に積極的に努めた。
<p>利用率向上、安全確保等への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県、市町及び関係機関の広報誌やインターネットを活用した情報提供、主催事業等のちらし配布など幅広いPR活動を行い、積極的な広報活動に努めた。 ・利用者の安心、安全確保については、各種訓練、地元消防署との連携等により事前の対策の徹底を図り、オリエンテーションでは利用者への十分な説明を行った。また、活動実施の段階では施設職員を配置し、救急患者への迅速かつ的確な対応に努めた。さらに、新型コロナウイルス感染症対策の徹底を図った。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種事業の改善・充実を図るとともに、SDGsを意識した新規プログラムの開発を行う。 ・県や関係機関等との連絡調整は綿密に行い、施設設備の計画的な修繕及び更新を行い、利用者が安心、安全に施設を利用できるよう努める。 ・ホームページのリニューアルを行い、機能、情報の充実を図り、利用者の利便性向上に努める。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	すべての利用希望者から利用許可申請書及び利用計画書等を徴しており、平等な利用機会が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用許可申請書及び利用計画書等の記載内容の確認により、使用許可に対する適正な権限行使がなされている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障がい者用の駐車場、トイレが整備されている。また、職員も十分な配慮に努めている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	海の自然や産業・文化等を学べる生涯学習施設として事業を実施している。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	積極的なPR活動や季節感豊かな主催事業の実施等、利用促進に取り組んでいる。また、アンケート結果でも高評価が得られており、県民サービスの向上が図られている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケート結果では概ね高評価を得られているが、食事面の満足度がさらに向上するよう努めてほしい。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者からの意見、苦情に対しては早急な対応に努めているほか、職員間で情報共有している。	C

	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設や設備等の維持管理を適切に行っており、不具合箇所の早急な修繕に努めている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	主催事業等についても不断の見直しを行うなど、事業内容の改善に努めている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	自然体験活動の指導について経験豊富な人材を多く活用している。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	施設の管理執行体制等、適正な予算配分で執行している。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	委託事業の複数年契約や節電の実施等経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	創作活動研修や食物アレルギー研修等業務に密接した実践的な内容の研修を実施している。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	「危機管理マニュアル」を整備し、事故発生時の対応等の意思統一を図っている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	「財団法人とちぎ未来づくり財団個人情報保護事務処理要領」等に基づき適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定に基づき適切に対応している。（R3開示請求1件）	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	運営方針、臨海自然教室受入事業、主催事業の分野別に自己評価を実施している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	概ね計画どおり実施されているが、新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑みやむなく中止とした事業もあった。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	施設の特性を活かした主催事業を地域と連携しながら展開している。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	裏紙使用やゴミの分別などを徹底している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	宿泊室や食堂等利用定員を一部削減し感染予防対策を実施したほか、安全管理マニュアルを作成し実践するなど安全で快適な管理運営に努めている。	B

総合的な評価

海を持たない栃木県民のために設置された施設として、その設置目的に基づき、利用者が充実した体験活動を行えるよう適正に施設運営を行っていると思われる。

施設運営については、利用者の安全確保や日々の衛生管理など快適な環境の提供を最優先に実施しており、利用者満足度も高い。

また、魅力あるプログラム等の検討や内容の見直し、広報活動の強化等に取り組んでおり、施設の利用促進に努めている。

さらに、新型コロナウイルス感染症対策においても、安全管理マニュアルに基づき、感染拡大防止策について創意工夫を重ね実践している。

今後も引き続き利用者のニーズを反映した施設運営を展開していくとともに、利用者の安全に十分配慮しながら更なるサービスの向上に取り組んでほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県立なす高原自然の家
施設所管課	教育委員会事務局生涯学習課
指定管理者	公益財団法人とちぎ未来づくり財団(法人番号7060005001072)
指定期間	平成31(2019)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	那須町湯本157
施設の概要	①敷地面積：27,799㎡ 建物面積：7,181㎡ ②宿泊室：洋室25部屋、和室5部屋、バリアフリー室5部屋、講師室5部屋 ③研修室：大研修室、中研修室2室、小研修室3室 ④その他：体験プラザ、体育館、浴室、食堂等 ⑤駐車場：大型バス5台、普通車10台
業務内容	①なす高原自然の家の施設の維持管理に関する業務 ②なす高原自然の家の利用の許可に関する業務 ③なす高原自然の家の運営に関する業務 ④上記①から③に附帯する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	114,646	指定管理 ※2	事業費	994
	利用料金収入	12,609		管理運営費	95,746
	その他収入※1	1,225		人件費	40,721
				その他支出※1	7
	合計	128,480		合計	137,468
指定管理業務収支差額①		▲8,988			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		▲8,988			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 主催事業参加料 1,089千円 自販機管理委託料 90千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 公課費(契約用印紙代) 7千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	113,983	指定管理 ※2	事業費	1,017
	利用料金収入	7,456		管理運営費	80,493
	その他収入※1	1,163		人件費	43,578
				その他支出※1	17
	合計	122,602		合計	125,105
指定管理業務収支差額①		▲2,503			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		▲2,503			
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

主催事業参加料 自販機管理委託料	1, 0 2 5 千円 9 0 千円	公課費 (契約用印紙代)	1 7 千円
---------------------	-----------------------	--------------	--------

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
なす高原自然の家	開所日数	3 1 7 日	3 1 8 日
	宿泊可能日数	2 9 2 日	3 0 3 日
	利用日数	1 1 8 日	1 6 6 日
	実利用者数	4, 4 5 0 人	9, 2 0 3 人
	延利用者数	6, 5 1 9 人	1 5, 7 1 8 人
	延宿泊者数	2, 0 6 3 人	6, 4 3 5 人
	利用率	1 0 . 3 %	2 4 . 7 %
	宿泊利用率	3 . 5 %	1 0 . 6 %

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症予防対策として、館内の消毒、入所時の検温・体調確認、本所の感染症対策への同意書の提出等の徹底を図った。 校外学習が難しい状況の中で、学校の要望に対応し出前授業を積極的に実施した。 宿泊団体の活動への支障や新型コロナウイルス感染症予防の観点から、部屋チェックをセルフチェックに変更した。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
主なアンケート項目	5 (「とても良い」等)	4 (「良い」等)	3 (「普通」等)	2 (「やや悪い」等)	1 (「悪い」等)
職員の対応	90.4%	7.6%	2%	0.0%	0.0%
目的達成度	90%	8%	2%	0.0%	0.0%
活動プログラム内容	68.7%	27.3%	4%	0.0%	0.0%
施設の清掃	88.4%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%
食事の内容・味付け	56.4%	28%	14.3%	1.3%	0.0%
料金(宿泊料等)	55.2%	26.7%	17.1%	1%	0.0%
料金(食事)	46%	22.6%	28%	3.4%	0.0%
主な利用者意見 (苦情・要望)		対 応			
<ul style="list-style-type: none"> 配膳に工夫が必要。ごはんやみそ汁のところどうしても列が長くなってしまふ。ごはん、みそ汁二人で配膳できるとよいと思う。 		<ul style="list-style-type: none"> 長机を増設して効率化を図った。団体対応の職員以外も配膳に協力して対応した。 			
主な利用者意見 (積極的評価)					
<ul style="list-style-type: none"> 下見のときから丁寧な対応をしていただきありがたかった。 急な予定変更等にも快く対応してくれて助かった。 食堂の感染症対策に気を配っていてよかったです。 清潔感があり過ごしやすかったです。 					

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNSを活用した情報発信を継続して行ったり、近隣市町への広報誌への掲載を依頼したりし、前年度に引き続き広報活動の充実を図った。 ・冬期の利用率向上のため、スノーシューハイキングを近隣市町の学校へ積極的に呼びかけた。 ・那須地域の各施設との連携を図るため、「那須エリア・ネイチャーツーリズム協議会」へ加盟した。 ・施設内の電気使用について見直し、節電・節水に努め、経費削減に努めた。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の目標（ランドデザイン）を策定し、職員の共通理解を図りながら目標達成に向けて取り組む。 ・施設の目的を再確認し、魅力ある主催事業や活動プログラムを企画・実行する。 ・地域の教育資源を整理し、関係施設との連携を図りながら、活動プログラム等の見直しや改善を図る。 ・クラウドやSNSを活用し、職員間の共通理解を深める。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	すべての利用希望者から利用許可申請書及び利用計画書等を徴しており、平等な利用機会が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用許可申請書及び利用計画書等の記載内容の確認により、使用許可に対する適正な権限行使がなされている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障がい者用の駐車場、トイレが整備されている。また、障がいのある方やその家族等を対象とした主催事業を開催している。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	那須高原の豊かな自然を活用し、体験活動や宿泊訓練等を実施している。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	冬期に特徴ある主催事業の開催等、利用促進策を実施している。また、アンケート結果でも高評価が得られており、県民サービスの向上が図られている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケート結果では概ね高評価を得られているが、食事面の満足度がさらに向上するよう努めてほしい。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者からの意見、苦情に対しては早急な対応に努めているほか、職員間で情報共有している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設や設備等の維持管理を適切に行い、不具合箇所の早急な修繕に努めている。	B

	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	主催事業等についても不断の見直しを行うなど、事業内容の改善に努めている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	自然体験活動の指導について、経験豊富な人材を活用している。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	施設の管理執行体制等、適正な予算配分で執行している。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	委託事業の複数年度契約等、経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	専門的な外部研修等に職員を参加させるなど人材育成に努めている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	「危機管理マニュアル」を整備し、事故発生時の対応等の意思統一を図っている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	「財団法人とちぎ未来づくり財団個人情報保護事務処理要領」等に基づき適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定に基づき適切に対応している。（R3開示請求0件）	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	運営方針、主催事業の分野別に自己評価を実施している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	概ね計画どおり実施されているが、新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑み、やむなく中止とした事業もあった。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	施設の特性を活かした主催事業を地域と連携しながら展開している。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	裏紙使用やゴミの分別などを徹底している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	宿泊室や食堂等利用定員を一部削減し感染予防対策を実施したほか、安全管理マニュアルを作成し実践するなど安全で快適な管理運営に努めている。	B

総合的な評価

那須高原の自然に触れ合いながら青少年の健全育成、生涯学習の振興に資するという設置目的に基づき、利用者が充実した体験活動が行えるよう適正に管理運営を行っていると思われる。

施設運営については、利用者の安全確保や日々の衛生管理など快適な環境の提供を最優先に実施しており、利用者満足度も高い。

また、施設のバリアフリー構造を活用して、障がい者や高齢者の積極的な受入れや、幅広い年齢層を対象とした活動プログラムの提供等も実施している。

さらに、新型コロナウイルス感染症対策においても、安全管理マニュアルに基づき、感染拡大防止策について創意工夫を重ね実践している。

今後も引き続き利用者のニーズを反映した施設運営を展開していくとともに、利用者の安全に十分配慮しながら更なるサービスの向上に取り組んでほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3（2021）年度

施設名	栃木県体育館
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	公益財団法人栃木県スポーツ協会（法人番号8060005007630）
指定期間	令和3（2021）年4月1日～令和3（2021）年12月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市中戸祭1-6-3
施設の概要	①敷地面積 33,629.54㎡ ②本館 延床面積 6,069㎡ 競技場面積 1,796㎡ 観客席 1,920席 ③別館 延床面積 1,154㎡ 競技場面積 457㎡ ④プール館 大プール（7コース）25m×16m 小プール 15m×10m （本館・別館・プール館 令和3年3月31日閉鎖） ⑤武道場 延床面積 2,092㎡ 道場面積 829㎡（令和元年11月3日閉鎖） ⑥弓道場 延床面積 463㎡ 近的（8人立ち）131㎡ 遠的（6人立ち）182㎡ ⑦その他の施設 会議室 ※令和3（2021）年12月31日全館閉鎖
業務内容	①栃木県体育館の施設の維持管理に関すること ②栃木県体育館の施設等の利用の許可に関すること ③栃木県体育館の施設の運営に関すること ④その他付帯すること

2 収支の状況

令和3（2021）年度

（千円）

収入		支出	
指 指定管理料	28,894	指 事業費	
定 利用料金収入	710	定 管理運営費	12,697
管 その他収入	699	管 人件費	15,534
理		理 その他支出	1,465
合計	30,303	合計	29,696
指定管理業務収支差額①	607		
自主事業		自主事業	
自主事業収支差額②			
収支差額（①+②）	607		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 休業補償 685千円		備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課費 1,465千円	

令和2（2020）年度（前年度）

（千円）

収入		支出	
指 指定管理料	107,476	指 事業費	
定 利用料金収入	12,536	定 管理運営費	71,001
管 その他収入	5,327	管 人件費	39,600
理		理 その他支出	4,476
合計	125,339	合計	115,077
指定管理業務収支差額①	10,262		
自主事業		自主事業	
自主事業収支差額②			
収支差額（①+②）	10,262		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 休業補償 3,851千円		備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課費 4,476千円	

3 利用状況

施設名		令和2年度	令和3年度
本館	開放日数	263日	—
	利用者数	29,559人	—
	平均利用者数	112.4人	—
別館	開放日数	263日	—
	利用者数	9,859人	—
	平均利用者数	37.5人	—
武道館	開放日数	263日	190日
	利用者数	1,963人	829人
	平均利用者数	7.5人	4.4人
弓道場	開放日数	262日	224日
	利用者数	4,164人	4,730人
	平均利用者数	15.9人	21.1人
プール館	開放日数	255日	—
	利用者数	19,913人	—
	平均利用者数	78.1人	—

4 サービス向上に向けた取組

- (1) 利用者の安全を踏まえ、点検を日常的に行うほか、毎月1回「施設等点検調整日」を設け、「点検マニュアル」をもとに、職員が施設・設備・器具等の点検・確認を行った。
- (2) 利用者からの意見や苦情に対し、安全・安心を最優先に、出来るものから速やかに対応した。
- (3) 新型コロナウイルス感染防止のため検温、消毒液の設置、器具等の消毒を実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> 利用者意見箱の設置 利用者アンケートの結果 				
回答者数 44名 ※④のみ普通利用者 37名 単位：%				
主な項目	使いやすい (良い)	適当 (適当)	使いにくい (悪い)	その他 ・無回答
① 予約方法・受付方法	18.2	77.3	0.0	4.5
② 用具・備品	36.4	52.3	6.8	4.5
③ トイレ・更衣室等	9.1	65.9	15.9	9.1
④ 表示板・掲示板	43.3	—	43.2	13.5
⑤ 職員の対応	61.4	38.6	0.0	0.0
⑥ 施設内の清掃状況	63.6	36.4	0.0	0.0
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
(1) 閉館するのにアンケートは必要か。		(1) 閉館については、月報（紙）及びホームページで周知している。		
主な利用者意見（積極的評価）				
特になし				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項</p>
<p>(1) 施設設備等の補修 ・利用者の安全・安心を最優先に、施設・設備等の不具合に対し、速やかに修繕を実施した。</p> <p>(2) 利用者からの意見 ・利用者からの意見については真摯に受け止め、利用者の安全を考慮し、速やかに対応した。</p> <p>(3) 「県民の日」の施設無料開放の実施 ・弓道所の無料開放を実施した。(利用者数26人)</p> <p>(4) 危機管理体制の維持 ・火災等の緊急時に備え、利用者の安全確保を最優先課題に消防訓練(2回)を実施した。</p>
<p>利用者サービス向上を図るための取組</p>
<p>年間を振り返ってみた職員による自己評価</p> <p>(1) 個人情報の保護、守秘義務への対応については、各自が常に意識して業務にあたっている。</p> <p>(2) 防火管理や防火訓練における対応は、各自が真剣に取り組んでいる。</p> <p>(3) 受付や窓口業務での対応は、明るく適切に利用者への公平・公正にも配慮し、評価が高い。</p> <p>(4) 県教育委員会スポーツ振興課との連絡調整や県体育協会事務局との連携は、スムーズに行われており評価が高い。利用者・利用団体との連絡調整も評価が高い。</p> <p>(5) ホームページの活用については、専用利用状況を掲載しており利用者の利便性が図れていることから評価が高い。また、臨時休館等のお知らせを掲載し利用者への周知に努めた。</p> <p>(6) 新型コロナウイルス感染症防止の対策を実施し、施設での感染はなく適切に対応できた。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<p>特になし</p>

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用者調整会議により確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用を適正に管理している。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者、障害者等に対する配慮や、平等利用の確保がされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	スポーツ教室の実施、ホームページによる最新状況の提供等、県民サービスの向上を図っている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートを実施し、利用者の満足度の把握、向上に努めている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	適切な対応をしている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	毎日の安全確認・定期点検を行い適切に管理している。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	無断キャンセル防止策を講じ、一定の成果を出すなど、創意工夫が見られた。	B
3. 管理を安定的に行う物的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	バランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	照明の一部消灯など光熱水費の削減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	マニュアルを整備し、訓練を実施する等体制は確保されている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	連携できている。 (速やかに県や関係機関と連絡を取っている。)	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画通り実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保している。	C
	②情報公開は適切になされているか	該当なし (関係規定を整備している。)	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートによりニーズを把握するとともに、利用状況を分析・評価している。	C
	②自主事業が計画通りに実施されているか	計画どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	広報誌やチラシを広く配布・周知し、県民の日イベントや自主事業への住民参加を促進した。	C
	④環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか	緑化保全対策を推進している。	B

	⑤その他管理運営上の特記事項	—	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・県民の多様なスポーツニーズに対し、各種スポーツ教室の開催や、ホームページで利用状況を情報提供するなど積極的な事業の実施により、施設の利用促進を図り適正に運営されている。 ・施設の老朽化により、設備・備品の故障や不具合が多い状況となっているが、日常にきめ細やかな安全点検・確認作業により適切な管理を行い、利用者に安全・快適な施設の提供を行っている。 ・施設の廃止に向け、利用者に混乱が生じないように、プリペイドカードの還付をHPで周知する等、適切な案内をおこない滞りなく対応できた。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。

B：事業計画に対して優れた取組となっている。

C：事業計画どおりの取組となっている。

D：事業計画に対して劣る取組となっている。

E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県立日光霧降アイスアリーナ
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	一般財団法人日光市公共施設振興公社(法人番号2060005002521)
指定期間	平成31(2019)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	日光市所野2854番地先
施設の概要	敷地面積：13,917㎡ 延床面積：6,073㎡ 屋内リンク：30m×60m、観客席2,000席 その他：電光表示板、会議室
業務内容	栃木県立日光霧降アイスアリーナの維持管理に関する業務 栃木県立日光霧降アイスアリーナの施設等の利用許可に係る事務に関する業務 栃木県立日光霧降アイスアリーナの施設の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	92,800	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	19,049		管理運営費	75,167
	その他収入※1	573		人件費	34,104
	合計	112,422		その他支出※1	1,071
指定管理業務収支差額①		2,080	合計		110,342
自主事業		277	自主事業		
自主事業収支差額②		277			
収支差額(①+②)		2,357			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置手数料収入 573千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 退職給与引当金繰入 1,071千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	92,800	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	13,026		管理運営費	45,060
	その他収入※1	259		人件費	40,000
	合計	106,085		その他支出※1	2,142
指定管理業務収支差額①		18,883	合計		87,202
自主事業		323	自主事業		55
自主事業収支差額②		268			
収支差額(①+②)		19,151			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置手数料収入 259千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 退職給与引当金繰入金 2,142千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
屋内リンク	利用可能日数	121日	235日
	利用日数	121日	235日
	利用者数	13,435人	16,570人
	平均利用者数	111.0人	70.5人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が開館状況を確認できるよう、ホームページを整備している。 ・利用促進を図るため、るるぶフリーペーパー等に掲載している。 ・利用促進・平等利用を図るため、料金の値下げ及び専用利用の統一料金を実施している。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見箱の設置 ・直接提言及び電話等による意見の把握 ・利用者アンケートの結果 回答者数 48人 				
主なアンケート項目	大変良い	良い	悪い	大変悪い又は 無回答
①職員の対応	72.9%	25.0%	0%	2.1%
②職員間の私語	83.3%	16.7%	0%	0%
③施設の整備状況	83.3%	16.7%	0%	0%
④施設の備品や器具	79.2%	20.8%	0%	0%
⑤施設内の清掃状況	83.3%	16.7%	0%	0%
⑥施設内のわかりやすさ	83.3%	16.7%	0%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・アイスボックスの試合は観客が何百人も入り、練習は見学者が10名しか入れないが、県よりも厳しい基準で施設が入場制限を行っているのはなぜなのか。 ・マスクを着用しないと入場できないのは人権侵害ではないのか。職場でもマスクはしていない。科学的根拠はあるのか。 		<ul style="list-style-type: none"> ・主催者が管理するイベントと指定管理者が管理する一般営業は違う事を説明し、競技団体の了解を得ている事を伝え、新型コロナウイルス感染症対策の一環のため、として理解を求めた。 ・決して義務ではないが、基本的にはマスク着用での入場をお願いしており、マスクを忘れた来場者には、マスクを提供し入場していただいていることを説明。また、国体会場として感染対策の強化と利用者及び職員が安心して利用できる環境整備のため、として理解を求めた。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
大きな施設を管理運営する事は大変だと思うが、毎日チームで気持ち良く利用させていただいている。				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効果的な施設運営と利用者や大会等に支障が無い様に、施設管理や技術向上に努めた。 ・付帯設備等のトラブルに備えるため、職員が操作、復旧出来るように教育に努めた。 ・常に利用者の立場になり、利用者が気持ち良く利用出来るよう、施設管理に努めた。 ・大会運営等に遅延が無いよう（特に国体運営）、技術向上に日々努力した。 ・国体に備え、観客席に新しく防護ネットを設置し、利用者の安全を確保した。 ・大規模改修工事が完了し、機械設備が更新されたため、設置業者やメーカーと維持管理計画やト
--

<p>ラブルに対するマニュアル作成を行い、綿密なコミュニケーションを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症対策として独自のガイドラインを作成し、感染予防に努めた。特に、入場者管理(健康調査票・検温)と利用者の入替時毎の館内除菌作業を徹底する事で、施設に関わる全ての関係者(利用者及び職員)の安心安全な環境作りに努めた。
<p>節電、平等利用、利用促進及び事故ゼロの取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 昨年度より電気料金が高騰する中(燃料調整費の値上げ)、出来る限り節電に努めた。また、電力会社との契約を見直し(リエスパワーに一本化)、基本料金を削減することができた。 照明器具が老朽化していたため、順次LED照明に交換した。 普通・専用利用ともに平等利用を心掛け、出来る限り普通利用の時間帯を作るよう努力した。 新型コロナウイルス感染症対策として、普通利用の定員を70人とし、三密にならないよう努めた。 施設の利用促進のため、営業活動に努めた。 専用利用の料金を統一した事で、利用者数が増加し、平等利用及び利用促進に繋がった。 施設管理目標として事故ゼロに努め、令和3年度はゼロを実現できた。また、大規模改修工事で施設内の機器が更新されたため、全ての更新設備の保安講習会及び整氷車安全講習会等を定期的に開催し、職員の安全教育を行った。 職員全員が普通救命講習を受講した。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 大規模改修工事で施設内設備がほぼ全て更新されたため、随時、操作方法や取扱方法の講習会を行い、職員教育に力をいれる。 冬季国体が終了し、今後全国規模の大会が増えると考えられるため、来県する選手団及び関係者に、最高のリンクコンディションを提供出来るよう、施設の維持管理に努める。 施設内外照明のLED照明への交換を進め、電気使用量の削減に努める。 施設の利用促進のため、積極的に営業活動を行い、利用者増加に努める。 施設メンテナンス及び自己修繕をより多く実施し、利用者に喜ばれる維持管理を目指す。 利用者の立場に立ち、選手等に最高の舞台を提供出来るよう技術向上に努める。 競技団体との連携を密にし、各種大会やアイスショーを誘致する等、施設の利用促進に努める。 オリンピック等の競技者のスケート教室を開催し、競技人口の増加に努める。 施設管理目標として、事故ゼロを目標とする。また冷凍ガス保安講習会、整氷車安全講習会等を定期的に開催し、職員の安全教育を図ると共に、今後も安全教育の他、接遇研修・各種資格取得等、職員教育に努める。 新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、施設の除菌消毒をこまめに行い、利用者に注意喚起を徹底して安心安全な施設運営に努める。また、毎日の検温等職員の体調管理も引き続き行い、安心して働ける職場環境を整備する。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整を行い、おおむね確保されていた。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理していた。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	スロープを用意する等、運用により適切に対応していた。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	スケート競技を中心にスポーツの普及振興を図り、県民の健全な心身の発達に寄与する目的に沿った事業が実施されていた。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	料金体系の見直し等を実施し、サービス向上に努めていた。	B

	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートの実施により、利用者の満足度を把握していた。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	個別に回答を行い、適切に対応していた。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	毎日の安全確認・定期点検を行い、適切に管理しているほか、雨漏り対応や突発的な修繕等にも迅速かつ適切に対応していた。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	ホームページを随時更新し、利用促進に努めていた。	B
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っていた。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	これまでの実績をもとに適正な予算配分を行い、適正に執行されていた。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	電力契約の見直しや照明のLED化を進め、経費の縮減に努めていた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	事象ごとのマニュアルを整備し、職員に配付するほか、訓練を実施するなど、危機管理体制の確保に積極的に努めていた。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時の体制確保をしていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	外部委託先を含め、年度当初に連絡先の確認を行い、連携を図っていた。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保していた。	C
	②情報公開は適切になされているか	マニュアル等を作成し、職員に周知していた。また、関係規定の整備も行っていた。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートを実施し、ニーズを把握するとともに、利用状況を分析・評価していた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	用具の貸出しやロッカーの設置等適切に実施されていた。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	連携が図られていた。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	環境配慮率先行動計画に取り組んでおり、照明のLED化を進めていた。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	入場者管理（健康調査票・検温）や利用者の入替時毎の館内除菌作業を徹底していた。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> 効果的な施設運営と利用者や大会等に支障が出ないような施設管理に取り組んでいる。 施設の利用促進として、フリーペーパーへの施設情報掲載等に積極的に取り組んでいる。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の除菌消毒等を徹底し、安心安全な運営に努めていた。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県グリーンスタジアム
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	北関東総合警備保障株式会社(法人番号9060001001355)
指定期間	平成31(2019)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市清原工業団地32番地
施設の概要	①敷地面積 93,820㎡ ②建築面積 8,132.85㎡ ③延床面積 10,271.55㎡ ④メイングラウンド 11,304㎡ ⑤サブグラウンド 9,750㎡ ⑥その他:会議室
業務内容	①栃木県グリーンスタジアムの維持管理に関する業務 ②栃木県グリーンスタジアムの施設等の利用許可にかかる事務に関する業務 ③栃木県グリーンスタジアムの施設の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	68,000	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	50,497
	その他収入※1			人件費	18,212
				その他支出※1	887
	合計	68,000		合計	69,596
指定管理業務収支差額①			▲1,596		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			▲1,596		
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 機械警備費 887千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	68,000	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	31,804
	その他収入※1			人件費	35,505
				その他支出※1	874
	合計	68,000		合計	68,183
指定管理業務収支差額①			▲183		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			▲183		
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 機械警備費 874千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
メイングラウンド	利用日数	72日	78日
	利用者数	45,576人	34,715人
	平均利用者数	633人	445.0人
サブグラウンド	利用日数	294日	350日
	利用者数	21,558人	26,988人
	平均利用者数	73.3人	77.1人
会議室	利用日数	71日	71日
	利用者数	1,089人	1,592人
	平均利用者数	15.3人	22.4人

4 サービス向上に向けた取組

<ol style="list-style-type: none"> 1 お客様を(利用者・団体)第一に考え、職員の接客マナーの向上を図り、CSを高め利用者へ気持ち良く施設を利用して頂けるよう努めた。 2 ホームページによる、写真入の施設情報、アクセス情報、トピックス等を掲載して広報活動を幅広く行った。 3 開場日は、全施設内を職員が巡回し安全・安心な利用が出来るよう努め、サブグラウンド 夜間利用時には都度、職員が巡回し危険防止を図った。 4 他スタジアムの情報を積極的に収集し、指定管理業務のサービス向上を行った。 5 栃木SCを始め、他団体利用時の問合せに対応する為、積極的に情報収集を行い問合せに対応した。 6 積極的に外構・植栽管理等や清掃業務を行い、スタジアムの美観向上に努めた。 7 枯木の伐採を積極的に行い、落枝、倒木等の危険防止を図った。 8 修繕箇所を一早く発見し、自分たちで修繕できるものは積極的に行った。 9 清原工業団地、清原地区へ利用促進の案内を実施することにより、サブグラウンド、会議室の利用が増加した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用団体への意見聞取や意見箱の設置、電話、ファックス、メール等による利用者意見の把握に努めた。 ・利用者アンケートの結果 			
回答者数 35名			
アンケート項目	満足	普通	不満
①スタッフの対応	83%	16%	0%
②スタッフの手際(サービス)	81%	18%	0%
③スタッフの説明	75%	24%	0%
④スタッフの知識	81%	18%	0%
⑤施設の安全管理・安心な環境	78%	21%	0%
⑥施設の清掃・整備	67%	29%	3%
⑦用具・器具の種類と数	67%	32%	0%
⑧情報発信・案内掲示	59%	40%	0%
主な利用者意見(苦情・要望)		対応	
・サブグラウンドの植栽管理を徹底して欲しい。		・速やかに実施しました。	

主な利用者意見（積極的評価）
<ol style="list-style-type: none"> 1 大会開催等メイングラウンドの利用を図り、利用者・利用団体から高い評価を得た。 2 利用者の立場に立った施設の管理・運営に努め、丁寧に対応し、高評価を得た。 3 利用者からの苦情を直ちに改善し高評価を得た。

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の立場に立った施設利用方法を実践し、利用者・利用団体より高い評価を得た。 2 昇降機及びバックスタンド多目的トイレの工事に伴い、工事業者らと綿密な打合せを行い、利用上問題のある箇所の把握に努め、安全な施設運営を行った。 3 全施設を清潔に保ち、利用しやすい環境づくりに努め、利用者・利用団体から高い評価を得た。 4 栃木県サッカー協会、栃木SC、清原工業団地管理組合等の関係機関との情報共有とともに、利用者とも連携し高い評価を得た。 5 ホームページに施設利用案内等掲載及び近隣公共機関、組合等へ訪問することにより、利用促進を実施した。 6 メイングラウンドについて他スタジアムのアドバイザー等の意見を頂戴し管理運営に努めた。 7 サブグラウンドは県内では数少ないナイター設備を保有し、また利用料金も比較的安価であることから、積極的に利用促進を図り、利用者増加に努めた。
映像装置活用、サブグラウンド利用促進、周辺環境美化等
<ol style="list-style-type: none"> 1 大型映像装置（オーロラビジョン）、可搬型映像装置（リボンボード）について、県大会レベルで大型映像装置を活用。Jリーグ公式試合においては可搬型映像装置を引き続き活用。 2 人工芝のサブグラウンドは利用者から非常に人気があり、すぐに予約がいっぱいになってしまうが、一団体に偏ることのないよう平等利用を確保した。 サブグラウンドの植栽管理を徹底した。 3 大型利用の前は敷地内の枯木伐採及び剪定を実施し、環境美化に努め、利用者に対する景観保持に努めた。
今後改善・工夫したい事項
<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者や栃木県サッカー協会との情報交換や連携を徹底していきたい。 2 今年栃木国体が開催されるので、県や市との連携を密にしていきます。 3 大型映像装置（オーロラビジョン）、可搬型映像装置（リボンボード）を活用。 4 施設開場後25年以上が経過しており、建物や備品類、機械類の経年劣化が数多く見られるところから、定期的な点検・確認作業を実施し、修繕箇所の早期発見に努める。 5 サブグラウンドが人工芝になり、数少ないナイター設備があるので、積極的に情報発信し、さらなる利用者増進に努める。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用者調整会議により確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理している。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障害者、シニアの利用に対して十分配慮がなされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	サッカー競技を中心にスポーツの普及振興を図り、県民の健全な心身の発達に寄与する目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページで情報提供を行い、県民サービスの向上を図っている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、利用者の満足度の把握、向上に努めている。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	適切に対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	警備会社の特性を生かした取組となっている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	業務日誌や作業報告書を見直し、適切な施設管理に努めている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	バランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	照明点灯方法のルール化により光熱水費が大幅に削減されている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	現場での研修のほか、本社の研修にも参加するなど、人材育成に積極的に取り組んでいる。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	警備会社の特性を生かし、優れた危機管理体制が確保されている。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	連携できている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保している。	C

	②情報公開は適切になされているか	該当事例なし (関係規定を整備している。)	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートを実施しニーズを把握するなど、適切に分析・評価している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	自主事業なし	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地域の交流サッカー大会の開催に協力するなど連携が図られている。	C
	④環境への配慮(騒音・公害対策、ごみ削減等)がなされているか	ゴミの削減等、環境に配慮されている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項(コロナ対策がなされているか等)	消毒液を設置する等のコロナ対策を行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに配慮した管理運営を行い、サービスの向上に取り組んでいる。 ・光熱水費の削減に努め、効果的な施設の運営を行い、適正に管理している。 ・コロナ禍ではあったが利用者や観客が不便に感じない様に務めた。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（栃木県立県南体育館）

令和3(2021)年度

施設名	栃木県立県南体育館
施設所管課	栃木県教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	小山市（法人番号：4000020092088）
指定期間	平成31(2019)年4月1日から令和6(2024)年3月31日までの5ヵ年間

1 施設の概要

施設所在地	小山市外城371-1
施設の概要	①敷地面積：12,533.60㎡ 建築面積：7,021.78㎡ 延床面積：9,997.10㎡ ②メインアリーナ：1,900㎡(50m×38m)、観客席2,020席 ※バスケット2面、バレー3面、バドミントン10面 ③サブアリーナ：756㎡(36m×21m) ※バスケット、バレー1面、バドミントン4面 ④柔道場：450㎡(30m×15m)※柔道2面 ⑤剣道場：540㎡(30m×18m)※剣道2面 ⑥その他：トレーニング室、幼児体育室、研修室(3室)、更衣室、軽食コーナー等 ⑦駐車場：1,009台
業務内容	①栃木県立県南体育館の施設の維持管理に関する業務 ②栃木県立県南体育館の施設等の利用許可にかかる事務に関する業務 ③栃木県立県南体育館の施設の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	28,158	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	11,021		管理運営費	48,218
	その他収入※1	107		人件費	
	合計	39,286		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①			▲8,932		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			▲8,932		
備考(※1 自動販売機設置料)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等は含めない。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	28,158	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	7,101		管理運営費	41,574
	その他収入※1	45		人件費	
	合計	35,304		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①			▲6,270		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			▲6,270		
備考(※1 自動販売機設置料)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等は含めない。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
メインアリーナ	利用可能日数	222日	347日
	利用日数	93日	162日
	利用率	41.9%	46.7%
	利用者数	15,858人	32,360人
サブアリーナ	利用可能日数	222日	347日
	利用日数	166日	308日
	利用率	74.8%	88.8%
	利用者数	5,135人	11,889人
柔道場	利用可能日数	224日	347日
	利用日数	127日	178日
	利用率	56.7%	51.3%
	利用者数	1,551人	2,661人
剣道場	利用可能日数	253日	347日
	利用日数	147日	182日
	利用率	58.1%	52.4%
	利用者数	4,265人	5,412人
トレーニング室	利用可能日数	148日	287日
	利用日数	121日	287日
	利用率	81.8%	100%
	利用者数	2,732人	4,592人
研修室	利用可能日数	223日	319日
	利用日数	37日	73日
	利用率	16.6%	22.9%
	利用者数	1,051人	2,620人

4 サービス向上に向けた取組

- ・毎朝、体育館周辺のゴミ拾いを実施し、施設の環境に配慮している。
- ・常に感じのよいあいさつを励行し、利用者を気持ちよく迎えらるるよう努めている。
- ・県南体育館の行事予定や利用案内、専用利用団体の予約状況、サークルの紹介等を掲載した月報を作成し、来館者や利用者配布している。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見箱の設置 ・利用者アンケートの結果 回答者数27人 				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	89%	11%	0%	0%
②スタッフの対応	70%	30%	0%	0%
③サービスの内容	59%	41%	0%	0%
④利用料金	44%	41%	11%	4%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・教育的配慮から、中学生の大会（学体連主催）を優先的に利用させてほしい	・栃木県へ要望し、対応していくと説明。
主な利用者意見（積極的評価）	
職員の対応が「親切・丁寧」である。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・経費の節減を心がけており、節電等に取り組んでいる。 ・施設、設備及び物品の維持管理を適切に行い、修繕が必要な場合は速やかに実施している。 ・利用者のご意見やご要望に耳を傾け、利用者に対して、親切丁寧な対応に心がけている。
※各指定管理者が重点的に評価すべき内容（自己評価手法を前提とした評価内容）を独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めている。 イ 利用者のニーズに応じたサービスを提供するため、利用者からの苦情や意見、アンケートの結果などの情報収集・分析に努めている。 ・広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> ア 小山市のホームページによる施設紹介等を行い、利用者にPRしている。 イ 月報を発行し、各施設の利用状況等を広く周知している。 ウ イベント（県民の日記念事業）を活用し、各種スポーツ体験を交えた普及啓発を実施していること。 ・安全で効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施している。 イ 開館前は、施設に問題が無い確認し、利用者を入館を許可する。閉館時は、最終退庁者が異常の無いことを確認し、退館する。 ウ 民間事業者との協働体制による相互補完を行うことにより、建物保守管理、設備機器管理、備品管理、保安警備、外構植生管理、環境衛生管理、廃棄物処理清掃等それぞれにおいて、栃木県の業務水準に従い安全・快適・清潔を厳守している。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・電話による対応について、相手が不快にならないような接遇を心がける。 ・利用者が満足できるサービスの向上を図る。 ・創意工夫をすることで、主な維持経費である光熱水費等の削減を行う。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整会議等により、確保されていた。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理していた。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	ゆっくりと大きな声で話すなど相手に合わせた配慮をした。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内スポーツ競技の振興や、競技力の向上、健康の増進や体力の向上という設置目的に沿った業務が実施されていた。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	様々な行事を受入れており、利用促進や県民サービスの向上が図られていた。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	受付等にて利用者とコミュニケーションを図りし、満足度の向上に努めていた。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見箱等を設置し、利用者の意見や苦情を把握し、適切な対応に努めていた。	B

	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日々の点検や見回りだけでなく、月に1度施設点検日を設け、維持管理や安全管理を適切に実施していた。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	月に一度、職員全員で打ち合わせを実施し、改善に努めていた。	C
3. 管理を安定的に行う物的基礎	①組織体制は適正か	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	委託事業の複数年契約等、経費の縮減に努めていた。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	OJTの計画を立て実施している。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故等の緊急時に対応可能な体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	年度当初に連絡先の確認を行い、連絡体制を確保していた。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画通り実施されているか	個人情報保護事務処理要領、防犯カメラ等の運用に関する要領等に基づき適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	小山市情報公開制度に基づき適切に実施していた。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	体育運動施設としての特性にあった評価を実施している。	C
	②自主事業が計画通りに実施されているか	自主事業は実施していない。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	県南体育館主催のイベントは実施していない。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみは利用者が持ち帰ることとしている。また、必要以上に資料の印刷をしない、不要な照明を消灯する等、節電にも取り組んでいた。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	入館時の検温、誓約書等の記入、マスク着用の義務付け、手指・用具のアルコール消毒を実施している。また、専用利用の打合せ時には、緊急連絡体制や感染防止マニュアル等も併せて確認している。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・月に1回、施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に関しては速やかに対応している。 ・利用者サービスの向上に取り組み、効率的な施設の運営と適切な管理を図り、概ね適正に管理している。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、入館時の検温や、専用利用の際の緊急連絡先の確認等、対策を徹底している。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県立県北体育館
施設所管課	栃木県教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	大田原市(法人番号9000020092100)
指定期間	平成31(2019)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	大田原市美原3丁目2番62号
施設の概要	①敷地面積：30,975.65㎡ 延床面積：9,997.53㎡ ②メインアリーナ：2,000㎡(50m×40m)、観客席2,054席 ※バスケット2面、バレー3面、バドミントン10面 ③サブアリーナ：770㎡(35m×22m) ※バスケット1面、バレー1面、バドミントン4面 ④武道場：992㎡(31.5m×31.5m)※剣道4面、柔道4面 ⑤その他：トレーニング室294㎡、研修室、幼児体育室
業務内容	①栃木県立県北体育館の維持管理に関する業務 ②栃木県立県北体育館の施設等の利用許可にかかる事務に関する業務 ③栃木県立県北体育館の施設の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	47,194	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	12,706		管理運営費	59,879
	その他収入※1	2,318		人件費	
				その他支出※1	
	合計	62,218		合計	59,879
指定管理業務収支差額①		2,339			
自主事業		204	自主事業	62	
自主事業収支差額②		142			
収支差額(①+②)		2,481			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置敷使用料、自動販売機電気料			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	47,194	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	10,339		管理運営費	56,512
	その他収入※1	2,289		人件費	
				その他支出※1	
	合計	59,822		合計	56,512
指定管理業務収支差額①		3,310			
自主事業		197	自主事業	55	
自主事業収支差額②		142			
収支差額(①+②)		3,452			
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
メインアリーナ	開放日数	283日	301日
	利用者数	55,897人	86,162人
	平均利用者数	197人	286人
サブアリーナ	開放日数	295日	301日
	利用者数	20,456人	55,566人
	平均利用者数	69人	184人
武道場	開放日数	295日	301日
	利用者数	4,437人	18,389人
	平均利用者数	15人	61人
トレーニング室	開放日数	295日	301日
	利用者数	3,919人	5,104人
	平均利用者数	13人	17人
幼児体育室	開放日数	295日	301日
	利用者数	634人	1,016人
	平均利用者数	2人	3人
研修室	開放日数	295日	301日
	利用者数	2,722人	23,780人
	平均利用者数	9人	79人

※令和3(2021)年8月3日～9月30日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による休館

4 サービス向上に向けた取組

<p>大会等専用利用の年間申込みについて、可能な限り利用団体の希望に添えるよう日程調整に努めた。施設内に必要な案内や注意書き等を掲示し、利用規律の維持及び利用者間の無用なトラブルの回避に努めた。</p> <p>いちご一会とちぎ国体リハーサル大会による利用制限を事前に周知し、一般利用者とのトラブルの回避に努めた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、見やすい箇所に注意喚起等の掲示を行い、制限等の周囲徹底に努めた。</p>
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<p>申請時及び利用時に利用者の意見を把握した。</p> <p>意見箱を設置し、意見を求めた。</p> <p>意見箱に寄せられた意見はごく少数であるが、意見からは、設備改修の要望等あるものの、管理運営については、利用者に対し一定の満足感を与えられているものと思われる。(以下、主な意見。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冷房の効が悪い。 ・駐車場が狭い。 <p>※新型コロナウイルス感染症拡大による利用者減のため、アンケートの実施は見合わせた。</p>	
主な利用者意見(苦情・要望)	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・バスケットボール関係機材の故障、不具合。 ・サブアリーナブラインド改修要望。 ・トレーニング室のフリーウェイトエリアの拡充、パワーラック、バーベル等の増設要望。 ・トレーニング室のビギナー講習の予約が先まで埋まっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県により大響ブザー等更新。 ・県に要望。可能な範囲でブラインドの調整を行った。遮光フィルムを部分的に設置済。 ・トレーニング室の広さに限界があるため、対応不可。 ・一度に多くの受講者を受け入れてしまうと、一般のトレーニング室利用者の利用に支障をきたすため、少数定員としていることを説明した。

主な利用者意見（積極的評価）
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の清掃が行き届いており、きれいである。 ・備品が充実している。 ・卓球台の台数は多いが、ネット及びネットサポートが劣化し、使えないものがある。

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・事前に大会等主催者と備品や冷房の使用、駐車場等施設の利用について打合せを行い、可能な限り利用者の希望に沿った施設運営を行った。 ・駐車場を上手く利用してもらえよう、隣接する市施設を含めた、施設ごとのエリア分けを行った。 ・トレーニング室のマシンの保守点検や修繕を行い、利用者の健康増進に努めた。 ・トレーニング室のビギナー講習受講者に対し、当日キャンセル、無断欠席などによる定員割れが生じないように、講習日近くに電話で出欠確認を行い、欠員が生じた際にはキャンセル待ちの受講者に連絡する等の対応を行った。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、複数掲示による注意喚起、換気、ドアノブ等の消毒等を行った。
施設や設備・備品が原因での人身事故ゼロへの取り組み ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・施設や設備・備品の使用方法について、利用者へ指導を行った。 ・設備・備品の老朽化が進んでいることから、担当者や業者による備品の点検を行い、不具合箇所について状況を把握し、必要な修繕を行うとともに、利用者に対しては、設備・備品の故障や破損、不具合が発生した場合には管理者に報告をするよう指導を行った。 ・職員が不在の際（土日、祝日、夜間）の利用について管理人に文書で引継ぎを行い、問題発生時の連絡・報告を徹底させ、適切な対応に努めた。 ・休館日等に器具の不調が無いか適宜点検を行った。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、利用者及び職員が安全安心に施設を利用し、管理できるように、スポーツ庁ガイドラインにおける管理者向けチェックシートの確認を定期的に行う。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のために施設利用が中止となる可能性があるため、用器具・備品の確認を常に実施する。 ・不適切な利用による事故や、施設及び設備、備品の破損・故障等が起きないように、利用者に対して、より一層正しい利用方法の指導を行うとともに、設備や備品の破損・不具合を早期発見できるように、器具庫内の整理整頓に努める。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整会議を行い、平等利用が確保されていた。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	障害者大会や各団体主催イベントの開催に配慮されている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用頻度の高い設備・備品を適切に管理し、サービスの向上が図られている。	C

	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置を行い、利用者の満足度の把握、向上に努めている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	適切な対応をしている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	常駐する技術社員の活用により、事故や故障を未然に防ぎ、適切な維持管理や安全管理が行われている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	各手順書を随時見直し、改善を図っている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランス良く配置し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正である。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	光熱水費のシステム化に取り組み、費用の1割削減を達成している。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	災害マニュアルを作成し、体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	連携できている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画通り実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱いを確保している。	C
	②情報公開は適切になされているか	大田原市情報公開制度に基づき適切に実施していた。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	意見箱等から利用者ニーズを把握し、その都度自己評価を行っている。	B
	②自主事業が計画通りに実施されているか	計画どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	県民の日イベント等への住民参加を促進している。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	施設周辺のゴミ拾い等、環境への配慮がなされている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	消毒液の設置、専用利用の際の人数確認等、新型コロナウイルス感染症対策を徹底している。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が快適に利用できるようサービス向上と運営の改善に努めている。 ・光熱水費のシステム化や技術社員の活用による小規模な不具合段階での修繕の実施など、維持管理費用の削減が積極的に行われている。 ・年間利用調整で希望に添えなかった団体等に、随時情報提供するなど利用促進に努めている。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（栃木県立温水プール館）

令和3(2021)年度

施設名	栃木県立温水プール館
施設所管課	栃木県教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	小山市（法人番号：4000020092088）
指定期間	平成31(2019)年4月1日から令和6(2024)年3月31日までの期間（5カ年間）

1 施設の概要

施設所在地	小山市外城371番地1
施設の概要	①敷地面積：12,168.80㎡ 建築面積：5,663.54㎡ 延床面積：7,494㎡ ②50mプール：10コース、日本水泳連盟公認 ③25mプール：6コース、日本水泳連盟公認 ④その他：観客席1,005席、会議室（4室）、更衣室、ジャクジー、採暖室 ⑤駐車場：収容台数1,009台
業務内容	①栃木県立温水プール館の施設の維持管理に関する業務 ②栃木県立温水プール館の施設等の利用許可にかかる事務に関する業務 ③栃木県立温水プール館の施設の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	146,339	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	4,494		管理運営費	92,141
	その他収入※1	166		人件費	
				その他支出※1	
	合計	150,999		合計	92,141
指定管理業務収支差額①			58,858		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			58,858		
備考(※1 自動販売機設置料) 自動販売機設置手数料収入 166千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等は含めない。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	146,339	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	10,482		管理運営費	146,838
	その他収入※1	283		人件費	
				その他支出※1	
	合計	157,104		合計	146,838
指定管理業務収支差額①			10,266		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			10,266		
備考(※1 自動販売機設置料) 自動販売機設置手数料収入 283千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等は含めない。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
プール (50m・25m)	利用可能日数	246日	118日
	利用日数	246日	118日
	利用率	100%	100%
	利用者数	20,789人	9,097人
会議室	利用可能日数	246日	118日
	利用日数	246日	118日
	利用率	100%	100%
	利用者数	1,886人	0人

※令和3(2021)年8月～特定天井落下防止対策工事等による休館

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、温水プール館周辺のゴミ拾いを実施し、施設的环境に配慮している。 ・常に感じの良いあいさつを励行し、利用者を気持ちよく迎えられるように努めている。 ・温水プール館の行事予定や利用案内、専用利用団体の予約状況、サークルの紹介等を掲載した月報を作成し、来館者や利用者配布している。 ・ホームページによる施設案内を行っている。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見箱の設置 ・受付において、利用者から口頭での意見や要望等を伺う。 ・利用者アンケートの結果 回答者数 26名 				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	54%	42%	4%	0%
②スタッフの対応	62%	35%	3%	0%
③サービスの内容	50%	31%	15%	4%
④利用料金	42%	38%	12%	8%
主な利用者意見(苦情・要望)		対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・落し物や忘れ物は無い ・施設の利用方法が分からない ・温水プール館への行き方が分からない ・備品を更新してほしい 		<ul style="list-style-type: none"> ・紛失した日時や形状を聞き、事務室に届いていた場合は返却。届いていない場合はメモを取り、届き次第連絡することとした。 ・利用案内に基づき説明し、併せて説明用紙を渡した。 ・目印や大きな道を示しながら説明した。 ・「予算に応じて順次可能なものから更新しており、高額なものについては県と相談し対応していく。」と説明した。 		
主な利用者意見(積極的評価)				
職員の対応が「親切・丁寧」である。				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・経費の節減を心がけており、節電等に取り組んでいる。 ・施設、設備及び物品の維持管理を適切に行い、修繕が必要な場合は速やかに実施している。 ・利用者のご意見やご要望に耳を傾け、利用者に対して親切丁寧な対応を心がけている。
※各指定管理者が重点的に評価すべき内容（自己評価手法を前提とした評価内容）を独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めている。 イ 利用者のニーズに応じたサービスを提供するため、利用者からの苦情や意見、アンケートの結果などの情報収集・分析に努めている。 ・広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> ア 小山市のホームページによる施設紹介等を行い、利用者にPRしている。 イ 月報を発行し、各施設の利用状況等を広く周知している。 ウ イベント（県民の日記念事業）を活用し、各種スポーツ体験を交えた普及啓発を実施している。 ・安全で効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を行っている。 イ 開館前は、施設に問題が無いか確認し、入館を許可する。閉館時は、最終退庁者が異常の無いことを確認し、退館する。 ウ 民間事業者との協働体制による相互補完を行うことにより、建物保守管理、設備機器管理、備品管理、保安警備、外構植生管理、環境衛生管理、廃棄物処理清掃等それぞれにおいて県の業務水準に従い、安全・快適・清潔を厳守している。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・電話による対応について、相手が不快にならないような接遇を心がける。 ・利用者が満足できるサービスの向上を図る。 ・創意工夫をすることで、主な維持経費である光熱水費等の削減を行う。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整会議等により、確保されていた。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理していた。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	ゆっくりと大きな声で話すなど、相手に合わせた配慮をしていた。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内スポーツ競技の振興や、競技力の向上、健康の増進や体力の向上という設置目的に沿った業務が実施されていた。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	様々な行事を受入れており、利用促進や県民サービスの向上が図られていた。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	受付等にて利用者とコミュニケーションを図り、満足度の向上に努めていた。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見箱等を設置し、利用者の意見や苦情を把握し、適切な対応に努めていた。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日々の点検や見回りだけでなく、月に1度施設点検日を設け、維持管理や安全管理を適切に実施していた。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	月に一度、職員全員で打ち合わせを実施し、改善に努めていた。	C

3. 管理 を安定的 に行う物的 的基礎	①組織体制は適正か	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	委託事業の複数年契約等、経費の縮減に努めていた。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	O J T の計画を立て、実施している。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故等の緊急時に対応可能な体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	年度当初に連絡先の確認を行い、連絡体制を確保していた。	C
4. 個人 情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画通り実施されているか	個人情報保護事務処理要領、防犯カメラ等の運用に関する要領等に基づき適正に執行されていた。	C
	②情報公開は適切になされているか	小山市の情報公開制度に基づき適切に実施していた。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	体育運動施設としての特性にあった評価を実施している。	C
	②自主事業が計画通りに実施されているか	自主事業は実施していない。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	温水プール館主催のイベントは実施していない。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみは利用者が持ち帰ることとしている。また、必要以上に資料の印刷をしない、不要な照明を消灯する等、節電にも取り組んでいた。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	入館時の検温、誓約書の記入、マスク着用の義務付け、手指・用具のアルコール消毒を実施している。また、専用利用の打合せ時には、緊急連絡体制や感染防止マニュアル等も併せて確認している。	B

総合的な評価

- ・月に1回施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に関しては速やかに対応している。
- ・利用者サービスの向上に取り組み、効率的な施設の運営と適切な管理を図り、概ね適正に管理している。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、入館時の検温や、専用利用の際の緊急連絡先の確認等、対策を徹底している。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県総合運動公園(北・中央エリア)、とちぎスポーツ医科学センター
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	総合運動公園北・中央エリア指定管理グループ 代表：公益財団法人栃木県スポーツ協会(法人番号8060005007630) 構成員：公益財団法人栃木県民公園福祉協会(法人番号9060005007605)
指定期間	令和2(2020)年4月1日～令和5(2023)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市西川田4-1-1
施設の概要	(施設概要) ・陸上競技場(延床面積42,168㎡) 陸上競技場(雨天走路有)、サッカー場 ・多目的広場(投てき場)(敷地面積13,292㎡ 内側舗装路除) ・第2陸上競技場(敷地面積33,300㎡) 陸上競技場、芝フィールド(サッカーコート兼用)、屋内外雨天走路 ・武道館(延床面積9,631㎡) 第一道場 柔道剣道兼用6面、第二道場 柔道剣道兼用4面、弓道場(近的・遠的) ・野球場(本球場)(延床面積12,904㎡) ナイター照明6基 ・軟式野球場A,B(敷地面積30,000㎡) ・軟式野球場C(敷地面積22,500㎡) ・ウォームアップ場 ・テニスコート(敷地面積21,000㎡) 全天候型砂入り人工芝16面 ・サッカー・ラグビー場(敷地面積66,800㎡) サッカーコート3面(内、ラグビーコート兼用1面)、ラグビーコート1面 ・相撲場(延床面積636.33㎡) ・合宿所(延床面積731㎡) ・とちぎスポーツ医科学センター(延床面積613.5㎡)
業務内容	①栃木県総合運動公園北・中央エリアの施設の維持管理に関する事 ②栃木県総合運動公園北・中央エリアの施設等の利用の許可に関する事 ③栃木県総合運動公園北・中央エリア等の運営に関する事 ④とちぎスポーツ医科学センターの運営に関する事 ⑤その他付帯する事

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入		支出		
指定管理※2	指定管理料	832,506	事業費	
	利用料金収入	0	管理運営費	420,499
	その他収入※1	473	人件費	246,997
	合計	832,979	その他支出※1	41,307
指定管理業務収支差額①	124,176	合計	708,803	
自主事業		自主事業		
自主事業収支差額②				
収支差額(①+②)	124,176			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 雑収入 473千円		備考(※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課費 41,307千円		

--	--

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2（2020）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	776,305	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	0		管理運営費	328,068
	その他収入※1	78		人件費	202,359
	合計	776,383		その他支出※1	43,770
指定管理業務収支差額①		202,186	自主事業		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）		202,186			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 雑収入 78 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課費 43,770 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
園路広場	陸上競技場園路	13,606	-
	ジョギングコース	69,881	-
	給水塔下広場	1,123	1,216
	ウォーキング(サッカー場)	-	66,575
	ウォーキング(第2陸上)	-	13,881
	中央広場	16,753	14,175
	水生植物園	17,464	15,210
	憩いの森	2,418	2,578
	スケボーエリア	1,250	1,428
	北エリア緑の丘	-	22,028
遊戯施設	とちのきファミリーランド	(1,080,613)	(1,480,301)
	() 延べ利用者÷5	216,123	296,061
運動施設 ※会議室含	陸上競技場	66,805	149,648
	スポーツ医科学センター	4,742	10,489
	トレーニングルーム	1,092	2,243
	第2陸上競技場	28,339	54,443
	野球場	12,944	67,510
	軟式野球場	12,012	19,347
	ウォームアップ場	1,560	1,190
	サッカー場	2,737	4,823
	ラグビー場	1,150	2,589
	テニスコート	39,308	38,378
	武道館	21,726	55,231
	水泳場（個人）	1,018	-
	合宿所	-	248
	相撲場	50	1,590
（うち減免）	(993)	(24,481)	
遠足・その他	468	760	

計		532,569	841,641
---	--	---------	---------

4 サービス向上に向けた取組

<p>栃木県スポーツ協会</p> <p>(1) 利用者の安全を踏まえ、点検を日常的に行うほか、毎月1回「施設等点検日」を設け、各施設担当職員が施設・設備・器具等の点検・確認を行った。<u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(2) 利用者の利便性向上と利用促進を図るため、ホームページにより予約状況等を周知するとともに、「イベントニュース」を毎月発行した。イベントニュースには、QRコードを掲載し、予約状況がリアルタイムで分かるようにした。<u>(北・中央エリア)</u> また、有料駐車場の利用状況についても、イベント毎に積極的にホームページにて情報提供を行った。</p> <p>(3) 利用者からの意見や苦情に対し、安全・安心を最優先に、出来るものから速やかに対応した。<u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(4) 新型コロナウイルス感染防止のため臨時休館対応のほか、検温や消毒等の対策を講じた。<u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(5) 「スポーツ医科学」と聞くと、研究や実験をする施設と思われるケースが多いため、講習会を積極的に開催し、一般県民にも足を運んでもらうことで、より身近な施設に感じてもらえるように努めた。また、参加者増を図るため、ホームページや、「SNS運用方針」をもとに、情報発信を行った。<u>(医科学)</u></p> <p>(6) 合理的配慮を要する方々への誘導案内のため、宇都宮大学とのコラボにより、案内看板と新しいピクトグラムをカンセキスタジアムとちぎに設置した。<u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(7) AEDについて、全ての専門員が対応出来るよう、宇都宮南消防署による研修会を開催した。<u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(8) 適切な施設運営管理を行うため、「スポーツ施設管理士」の資格を取得させるなど、人材育成を行った。<u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(9) 運動施設使用料の納付について、関係機関と協議し、決済性預金口座を開設し、多額の使用料を口座振込ができるようにした。<u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(10) サッカー場の年間の利用制限について、令和4年度から35日(前30日)と緩和することを利用調整会議にて説明した。<u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(11) 大規模興行開催時の駐車場の出庫に係る苦情に対し、警備員を相当数配置するとともに、通常業務外である駐車料金の収受にも対応するなど、早期出庫ができるよう工夫した。令和3年4月21日の件以降、大きなトラブルは発生していない。(北・中央エリア)</p> <p>県民公園福祉協会</p> <p>(1) 令和3年度からの駐車場有料化に伴い、来園者に分かりやすく利用していただけるように各種案内の掲示、看板設置をおこなった。</p> <p>(2) 遊園地については、引き続きコロナ禍の影響で施設の利用制限等があったが、新たな感染防止対策を講じるなど、感染者を出すことなく営業した。また新規イベントとしてハロウィンナイト等も開催し、魅力向上を図った。</p> <p>(3) さくらの開花の時期にあわせて、さくらスタンプラリーを実施した。</p> <p>(4) ご意見表やアンケートにより利用者ニーズを把握し、管理運営に生かした。</p> <p>(5) 樹木、芝生においてエリア別植生管理基準に基づき計画的かつ効率的に維持管理を行った。</p>
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
<p>栃木県スポーツ協会</p> <p>(1) 利用者意見の集約 ⇒ 利用調整会議にて、優先利用団体等にアンケート調査を実施した。51件 <u>(北・中央エリア、武道館)</u></p> <p>(2) 普通利用時のアンケート回収ボックス <u>(北・中央エリア、武道館)</u> 11件</p> <p>(3) 利用者へのサポート前に十分な説明を行い、「意見書」を配布し、回収している <u>(医科学)</u></p> <p>(4) 利用者の声を施設運営に反映するために、新たにスマートフォンによるアンケート調査を実施し</p>

た。 <u>(北・中央エリア)</u>	
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
<p>栃木県スポーツ協会</p> <p>(1) 第2陸上競技場のタータンをそろえて欲しい。スタジアムでの対応をもう少し明るく。 <u>(スタジアム)</u></p> <p>(2) ウェイトトレーニング場について10名制限を20名程度に緩和してほしい。 <u>(スタジアム)</u></p> <p>(3) 武道館北側喫煙所を移設してほしい。 <u>(武道館)</u></p> <p>(4) テニスコートの通路への自転車乗入れ禁止の標識を設置して頂きたい。クラブハウス内更衣室に長機の設置をして頂きたい。 <u>(中央エリア)</u></p> <p>(5) 駐車料金について、3時間以内無料にしてほしい。<u>(中央エリア)</u></p> <p>(6) 駐車場について利用長時間の場合有料となるが、定期的に施設利用団体について免除について検討願います。 <u>(武道館)</u></p> <p>(7) 施設営業終了電話案内について、音声が終わっても通話可能な状態で電話料金が加算された。</p>	<p>栃木県スポーツ協会</p> <p>(1) タータン ⇒ 県に要望する。 接客態度 ⇒ 機会あるごとに研修を実施する。 <u>(スタジアム)</u></p> <p>(2) コロナ対応のため、意見聴取のみ。 <u>(スタジアム)</u></p> <p>(3) 令和3年11月武道館東側へ移設 <u>(武道館)</u></p> <p>(4) 自転車乗入れ禁止 ⇒ 今後検討していく。 更衣室長机 ⇒ ベンチ及び脱衣かごを設置した。 <u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(5) 県条例のため、意見聴取し、上申。 <u>(中央エリア)</u></p> <p>(6) 県条例のため、意見聴取し、上申・ <u>(武道館)</u></p> <p>(7) システム変更により、音声ガイダンス終了時に回線が切れるようにした。(スタジアム)</p> <p>(8) 競技団体からの要望についても、可能な限り柔軟に対応している。(北・中央エリア) (例) カンセキスタジアムでの投てき 栃木SCの試合の開催</p>
<p>県民公園福祉協会</p> <p>(1) 公園近隣住民から樹木の高木化による日照障害および、落ち葉の飛散に苦慮している相談があった。</p> <p>(2) スケートボード仮設エリアの利用マナーおよびエリア外での滑走について苦情があった。</p>	<p>県民公園福祉協会</p> <p>(1) 日照障害になっている樹木の枝おろしをおこない。また落ち葉の回収頻度を高め公園外への飛散防止に努めた。</p> <p>(2) 継続的に注意指導を行いつつ、抜本的な問題解決のためエリアの移設や利用ルールの明確化等の検討と準備を進めた。</p>
主な利用者意見 (積極的評価)	
<p>栃木県スポーツ協会</p> <p>(1) カンセキスタジアム観客アンケート調査結果 (3/26、24件中)</p> <p>施設について 満足・やや満足 ⇒ 100%</p> <p>看板等のわかりやすさ とてもわかりやすい・わかりやすい ⇒ 100%</p> <p>施設の清潔さ とてもきれい・きれい ⇒ 100%</p>	

<p>ホームページのわかりやすさ わかりやすい ⇒ 42% (見ていない54%)</p> <p>(2) 自動販売機の台数が増えて便利になった。 <u>(武道館)</u></p> <p>県民公園福祉協会</p> <p>(1) スタッフの対応がとても良かった。</p> <p>(2) 樹木などがとてもよく管理されている。</p>
--

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <p>栃木県スポーツ協会</p> <p>(1) 施設設備等の補修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全・安心を最優先に考え、施設・設備等の不具合に対し、速やかに修繕を実施した。昨年度に引き続き、新築後2年次点検を職員総出で実施。瑕疵と思われる箇所の洗い出しと補修計画について協議をした。(壁、床、排水設備、大型映像装置など) ⇒ 主に3年度中に実施 <スタジアム> <ul style="list-style-type: none"> コーナガード修繕、器具庫1内フェンス修繕、陸上砂場修繕、ミックスゾーン手動ドア修繕、招集場ドアクローザー修繕、スプリンクラー修繕、器具庫1重量シャッター修繕 膜屋根ピンホール修繕 <武道館> <ul style="list-style-type: none"> 第一道場観客席階段ノンスリップ金物修繕、弓道場防矢ネット補修、弓道場冷房吹出口結露防止カバー改修、屋外スピーカー交換、長胴太鼓片面張替え修繕 <その他> <ul style="list-style-type: none"> 第2陸上競技場砂場改修、合宿所アルミサッシ修繕、相撲場畳修繕、テニスクラブハウストイレ改修 ・スタジアム観客席が風雨による汚れ等が著しいため、清掃を2回実施した。また、2階内部コンコースが利用者の飲み物等による汚れが著しいため、コンコースの清掃を実施した。併せて、2階コンコース上部ガラスの清掃も実施した。 <p>(2) 施設設備等の定期的な点検 <u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に「日常点検」を実施し、施設設備や競技用具のチェックを行っている。 ・「大会終了後点検」や「月次点検」も併せて実施し、複数人による施設・設備・用具のチェックを実施、利用者の安全・安心と利便性の向上を図る。 <p>(3) 利用者からの意見 <u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見については、北・中央エリア内や栃木県スポーツ協会事務局、県教育委員会スポーツ振興課とも協議しながら、利用者の安全を第一に考慮し、速やかに対応した。 <p>(4) 危機管理体制の維持 <u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・火災等の緊急時に備え、利用者の安全確保を目的に防災避難訓練(合宿所1回、第2陸上競技場1回)を実施した。 <p>(5) 高齢者及び障害者等への配慮 <u>(スタジアム、武道館、医科学、合宿所)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各施設に車椅子を配置し、必要により柔軟に対応した。 ・宇都宮大学とのコラボによる車椅子利用者等の誘導案内看板を新設した。また、車椅子用エレベータへの誘導と、多機能トイレの左右勝手の表示のための新しいピクトグラムを設置した。 <p>(6) 来館者が多い大会等の駐車場対策 <u>(北・中央エリア)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・主催者と事前に十分な打合せを行い、主催者による近隣商業施設への迷惑駐車への対応や、駐車場利用混雑回避のため、交通機関等の活用及びシャトルバスの運用等について、協力をお願いした。 ・円滑な出庫ができるよう警備員の配置を当初計画より増員して対応した。 <p>(7) 新型コロナウイルス感染防止対策 <u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・啓発物の作成と掲示 ・専用利用時の人数制限と換気の徹底 ・入館時の検温と手指消毒の徹底 <p>(8) 見学・視察等の実施 <u>(スタジアム、武道館)</u></p>

- ・スタジアム及び武道館の見学等の希望が多数あり、適宜対応した。
(スタジアム38件、704人)
- ・スタジアム見学希望者が増加傾向にあることから、新たにパンフレットを作成した。
- ・自由見学スペースを新たに設定し、平日限定的にスタジアム内部をのぞき見することができるようにした。(スタジアムCゲートから)

(9) スポーツ教室の開催(医科学)

- ・利用者の多種多様なニーズに応え、筋力トレーニング講習会(初級)、指導者向けトレーニング講習会、ジュニアアスリート向けトレーニング講習会を対面講習会として開催した。(参加者延べ139名)
- ・昨今の新型コロナウイルス感染症を踏まえ、自宅でも受講できるよう、スポーツ栄養学(前期、後期)、スポーツメディカル、1つの競技に特化して他分野の視点からスポーツ医科学を用いた競技力向上のヒントを発信するための競技別セミナー(サッカー)オンライン講習会を開催した。(申込者数738名)。

(10) 利用者のごみの持ち帰りへの取組(北・中央エリア、武道館、医科学)

- ・利用者に対し、「ごみの持ち帰りの徹底について」打合せ等の際に確認するなど、ごみ削減の対策に取り組んだ。

(11) 効率的な運営(北・中央エリア、武道館、医科学)

- ・職員が常にコスト意識を持ち、効率的な運営を心掛け、経費削減に努めた。

(12) 組織体制の強化(北・中央エリア)

- ・合宿所のリニューアルオープンや投てき場の供用開始等運動施設の管理運営の体制強化を図るため、合宿所1階に利用調整課分室を設置し、専門員2名常駐体制を構築した。

(13) 器具庫内の湿気対策(北・中央エリア)

- ・器具庫内が異常に多湿であり、器具・備品・精密機器の品質劣化や故障等を招く恐れがあると指摘を受け、大型扇風機を設置し、多湿状況を見ながら管理に努めた。

県民公園福祉協会

- (1) G S Z 整備では改修されず継続使用となった旧施設や給排水設備の改修に積極的に取り組んだ。
- (2) G S Z 整備後も残された古木の剪定や樹形維持など適切な維持管理に取り組んだ。また生育環境が変わることにより枝枯れの発生が予想されたため、巡視の強化により早期の発見と除去に取り組み落枝事故を防止した。
- (3) 栃木国体に向け、芝生管理の専門業者とアドバイス契約を結び適正な管理を図った。
- (4) 栃木国体に向けサッカー場・ラグビー場をはじめ、各有料施設の使用頻度が増すことによる芝のコンディションが劣化することが予想されたが、刈込回数や施肥回数を計画より増やし、昨年よりも良い状態で管理している。
- (5) ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受け付けた。
- (6) 苦情内容を全従業員に周知、徹底させ、原因究明と再発防止に取り組んだ。
- (7) 消防避難訓練、アンガーマネジメント研修等を実施し、管理レベルの向上を図った。
- (8) 公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
- (9) 災害発生時のマニュアルを作成し、来園者の避難誘導等安全確保に努めた。
- (10) 巡回による安全確保と防犯を徹底した。
- (11) 一括契約、複数年契約により経費節減を図った。
- (12) 計画的な施設の修繕を行い、お客様に安全で快適な公園空間を提供した。
- (13) 園内での喫煙について、分煙化による受動喫煙防止対策を引き続き行った。

利用者サービス向上を図るための取組

<p>栃木県スポーツ協会</p> <p>一年間を振り返ってみた職員による自己評価</p> <p>(1) 個人情報の保護、守秘義務への対応については、各自が常に意識して業務にあたっている。 <u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(2) 防火管理や防火訓練における対応は、各自が真剣に取り組み評価が高い。 <u>(北・中央エリア、武道館)</u> AEDの取扱い研修への対応も評価が高い。<u>(医科学)</u></p> <p>(3) 受付や窓口業務での対応は、明るく適切に利用者への公平・公正にも配慮し、評価が高い。 <u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(4) 県教育委員会スポーツ振興課と連絡調整や国体開催へ向けての県市との連絡調整と連携については、スムーズに行われており評価が高い。利用調整会議も適切に運営し、利用団体等の評価が高い。 <u>(北・中央エリア、武道館)</u></p> <p>(5) 国体及び障害者スポーツ大会の開催支援 安全安心な大会の開催に向けて、県警国体関連課室や県国体局関係課室と連携し、スタジアム等での現地調査をかなりの回数で実施した。<u>(北・中央エリア、武道館)</u></p> <p>(6) 講習会などの自主事業については、職員間の協調体制など評価が高い。 <u>(医科学)</u></p> <p>(7) 大会等のスムーズな運営のため、利用打ち合わせを適切に行っている。また、その経験値を踏まえ、次の大会等へ反映させるなど、専門員の経験値もアップしており、評価が高い。<u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(8) ホームページの活用については、専用利用状況等を掲載し、利用者の利便性が図れていることから評価が高い。また、臨時休館等のお知らせを掲載し利用者への周知に努めたほか、駐車場の状況についても積極的に掲載した。 <u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p>
<p>県民公園福祉協会</p> <p>(1) 年間を通じて管理事務所を開所している。</p> <p>(2) 大規模大会開催時には主催者と連携し駐車場の専用利用をすすめ、出庫渋滞対策で警備員を効果的に配置し出庫時間の短縮に努めた。</p> <p>(3) 大会利用時には、利用者の希望に合わせて、利用時間前の利用等で利便性を図った。</p> <p>(4) ホームページ・SNSを活用し、利用者への情報提供（特に旬な情報の発信）を積極的に行った。</p> <p>(5) 利用者の意見を把握する機会を増やすため、利用者がスタッフへ直接意見を言いやすい環境、雰囲気作りを心がけた。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<p>栃木県スポーツ協会</p> <p>(1) ホームページを活用した広報活動や利用者への情報提供をさらに積極的に取り組み、利用者の増加と利便性の向上を図る。<u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(2) 利用調整打ち合わせを適切に行い、利用者の安全・安心と利便性の向上に努めるとともに、職員のノウハウの習得と経験値の向上を図り、利用者へ還元につなげていく。<u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(3) 利用者の安全・安心を確保するため、引き続き以下の事項を行う。 <u>(スタジアム、武道館、医科学)</u></p> <p>① スタッフが災害時（火災・地震等）に即時対応できるように、避難や誘導方法を把握し、訓練を行うなど、利用者の安全を確保する。</p> <p>② 施設内の犯罪予防と良好な環境を保全するため、挙動不審者の把握・風紀秩序の保持に努める。</p> <p>(4) 事故等を未然に防止するため、職員が表示板や張り紙などを作成し、施設内での注意喚起や適切な誘導に努める。また、利用者が見やすいように工夫する。<u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(5) 新型コロナウイルス感染防止対策等に的確に対応できるよう職員の資質の向上を図る。 <u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(6) 高齢者や障害者等の要支援者への合理的な配慮を推進するため、多機能トイレ内への新たな鏡の設置や多機能トイレへの誘導案内等の表示に取り組む。<u>(スタジアム)</u></p> <p>(7) 令和4年度は、国体が開催され、繁忙期は早朝から夜間までの利用が想定されていることから、職員</p>

の勤務体制を3交代制に変更するなど、円滑な運営を支援する。(北中・央エリア)

(8) 施設の特性から、若手職員且つ短期間就労が多い。また、窓口業務や接客業務が多いことから、ビジネスマナーを身に付けるための研修等を導入し、人材育成を強化する。また、障害者スポーツ大会等障害者の利用増加も見込まれることから、障害者への合理的配慮を実現するため、eラーニング研修に加え、講義形式での研修を導入する。(北・中央エリア)

(9) 施設の適切な管理運営を行うため、必要な物品の購入や修繕については、引き続き経済的且つ速やかに対応する。(北・中央エリア)

(10) 総合運動公園が国体開催に向けて整備され、令和3年度に概ね完了したことから、多くの県民が来園されることが見込まれるので、公園全体のパンフレットを作成し、PRに努める。
(北・中央エリア)

県民公園福祉協会

(1) 栃木国体プレ大会や準備に伴い、各運動施設・園地・駐車場での利用制限が想定されている。栃木県および宇都宮市と連携を取り国体の成功に寄与したい。また一般来園者の影響が最小限になるように配慮したい。

(2) 栃木国体に向け、引き続き芝生管理の専門業者とアドバイス契約を結び適正な管理を図る。

(3) 巡視、日常点検などを行う際は、利用者目線でのチェックを行い事故の未然防止に努めていく。

(4) 今年度はウォーキング教室、月例マラソン、サッカー教室などの運動事業を公園協会で開催した。次年度以降も引き続き実施していく。

(5) 慢性化している駐車場不足、出庫渋滞問題に対処しつつ、日環アリーナも含んだ、総合運動公園全体としての連携および情報共有に努めたい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整会議やホームページ案内等により平等に確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	各施設への車椅子の設置や車椅子利用者等への誘導案内板の新設等を行い配慮している。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内スポーツ競技の振興や競技力の向上、健康の増進や体力の向上という設置目的に沿った業務が実施されていた。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	HPや施設の行事等をまとめた月報の配布など利用促進を図っている。また、希望に応じてスタジアムや武道館の館内見学会を実施しており、サービス向上に取り組んでいる。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケート調査を実施し、利用者の声を元に改善を図るよう取り組んでいる。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	必要に応じて県へ情報共有を図り、通常要求される必要な対応をとっている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	適切に管理されている。また、破損時は早急な復旧に努め、落雷など破損時	B

		は、県に罹災状況の報告を行っている。	
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	職員全員での打ち合わせの実施のみならず、公園内の他の管理者（東エリア）とも意見交換会を随時実施し、改善に努めている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	コロナによる利用制限等がある中、概ね適切な予算配分を行い、執行されている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	委託契約の一括契約等により経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	チェーンソー・刈払機の機械取扱者講習や高所作業車運転技能研修など、都市公園の管理者に必要となる機械類の研修を実施している。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	防災避難訓練等、緊急時に備えた訓練を行っている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	随時情報共有を行い、連携している。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護事務処理要領、防犯カメラ等の運用に関する要領等に基づき適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定を策定し、適切に対応している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	体育運動施設として、また、都市公園として特性にあった評価を実施している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナによる中止等を除き、実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	総合運動公園の掲示板に利用案内を掲示し、周知している。また、地域のスポーツ団体と連携したイベントを実施している。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	美観維持に努め、緑化保全対策を推進している。また、不要な照明の消灯などエネルギー削減に取り組んでいる。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	感染防止対策のための啓発物の掲示、休館時の検温、換気の徹底等、基本的な感染防止対策を実施している。	C
総合的な評価			

- ・施設の効果的な運営、必要な維持管理、利用者への接遇、利用許可、災害時の対策など、指定管理者として通常要求される水準の取組が行われている。
- ・総合運動公園にあつては、プロスポーツの興行など大規模なイベントも実施されるが、イベント主催者との連携や、公園内の他施設の管理者とも連携し対応している。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、入館時の検温や、施設利用時の人数制限、喚起の徹底等、対策を徹底している。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県総合運動公園（東エリア）
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	株式会社グリーンとちぎ（法人番号 7060001029027）
指定期間	令和3（2021）年4月1日～令和18（2036）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市西川田4-1-1
施設の概要	① 敷地面積：66,151㎡ 延床面積：38,525㎡ ② メインアリーナ：（延床面積12,880㎡）固定席3016席 可動席1992席 バスケット4面、バレー4面、バドミントン20面 ③ サブアリーナ：（延床面積3,352㎡）固定席304席 バスケット2面、バレー2面、バドミントン10面 ④ 屋内水泳場：（延床面積10,990㎡）固定席2112席 階状観覧スペース1000 50mプール 25mプール（飛込兼用）日本水泳連盟公認 ドライランド ⑤ ウェルネスエリア：（延床面積1,773㎡）スタジオA/B、トレーニング室 ⑥ 体育館分館：（延床面積1,287㎡）
業務内容	① 栃木県総合運動公園東エリアの施設の維持管理に関すること ② 栃木県総合運動公園東エリアの施設等の利用の許可に関すること ③ 栃木県総合運動公園東エリアの運営に関すること ④ その他付帯すること

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	812,718	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	775,768
	その他収入※1	0		人件費	23,650
				その他支出※1	558
	合計	812,718		合計	799,976
指定管理業務収支差額①		12,742			
自主事業		4,392	自主事業	4,392	
自主事業収支差額②		0			
収支差額（①+②）		12,742			
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課費 558千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	0	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	0
	その他収入※1	0		人件費	0
				その他支出※1	0
	合計	0		合計	0

指定管理業務収支差額①	0		
自主事業	0	自主事業	0
自主事業収支差額②	0		
収支差額 (①+②)	0		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)		備考 (※1 その他支出の主なものを記載)	

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
メインアリーナ	営業日数		344日
	稼働率		39.4%
	利用者数		83,349人
サブアリーナ	営業日数		344日
	稼働率		47.8%
	利用者数		20,431人
屋内水泳場	営業日数		328日
	利用者数		49,796人
	全面/片面利用件数		333件
	レーン専用件数		775件
ウェルネスエリア	営業日数		344日
	スタジオ稼働率		15%
	トレーニング室利用者数		3,859人
	スタジオ利用者数		8,979人
体育館分館	営業日数		344日
	利用者数		8,209人

4 サービス向上に向けた取組

<p>1) ホームページ：館内利用状況、施設予約、教室、イベント、休館等の各種お知らせ掲載</p> <p>2) 館内：教室案内、イベント情報、月1回発行の「NIKKAN」等掲示</p> <p>3) ポスター：警察、各団体からのポスター掲示</p> <p>4) 維持管理：日常的に点検を行うほか、毎月1回の休館日を施設点検日とし施設・設備の点検と日常では行えない清掃を実施</p> <p>5) ご意見箱の設置：利用者からの意見に対し、出来るものから速やかに対応</p> <p>6) 新型コロナウイルス感染防止の為、検温・消毒・健康チェックシート等の対策を講じる</p>

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
<p>1) 利用者アンケート 10月8日-10日 プール利用者112名に対し実施 11月5日-12月5日 個人利用アンケート146名に対し実施</p> <p>2) 教室利用者アンケート 3月15日-31日 44名に対し実施</p> <p>3) ご意見箱の設置 127件投函あり</p>

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
利用料金) ・トイ室、水泳場ともに個人利用料金が高い ・公営の割に料金が高い。割引などの導入希望 ・高齢者料金の設定希望 施設関連) ・ドライヤーの設置希望 ・ゴミ箱が設置されていない ・喫煙場所の廃止、移動 ・駐車料金の無料時間を3時間に その他) ・施設利用状況がわかり難い	・県条例のため、意見聴取のみ。水泳場は11月より2時間料金設定。 ・持込利用は可とお願い ・ゴミはお持ち帰りをお願い ・設置場所2階へ変更 ・県条例のため、意見聴取のみ ・ホームページ上で水泳場の個人利用可能レーン数など毎日更新。対応できるものは対応済み
主な利用者意見（積極的評価） ・スタッフが親切で優しい ・とてもきれいで設備も充実している	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
1)施設の認知度向上 ・ホームページ、県報、チラシ、新聞折込を実施：施設情報を配信。（教室、イベント等） ・県民の日（6月15日）、施設独自のスポーツデイ（11月23日）にイベント実施 イベント独自の催しとトレーニング室、水泳場、日常の教室プログラムを無料で実施 ・見学会の実施：日常的に施設見学者を受入れ。適宜対応。 2)利用者の確保： ・無料体験会の実施：教室開催前の1カ月間に教室無料体験会を実施。 プログラムを紹介し体験する事による入会促進 ・スポーツ教室：利用者の多様なニーズに応え、1回ごとの教室と月謝制、2-3か月にわたるクール制など豊富なプログラムを用意。 ・貸出品の用意：個人開放など手ぶらで来られた方などにも気軽にご利用して頂けるよう準備 3)利用者ニーズの把握 ・優先利用団体との事前打合せの実施：どの団体も当館で初めて大会を実施のため、事前打合せを確実にしより大会運営をスムーズに行う。 ・ご意見箱の設置：利用者からの苦情・要望・感謝のご意見を運営維持活動に反映 ・アンケートの実施：利用者アンケート（4回予定⇒コロナ禍で2回実施）・教室利用者アンケート（1回実施予定⇒1回実施）要望を教室、備品等に反映。 4)施設不具合の防止、対応 ・利用者の安全、安心を考え、施設・設備不具合に対応。 ・閉館後アリーナ床点検は基本毎日実施

利用者サービス向上を図るための取組
<p>1) サービス水準の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全・安心・快適に利用する事が出来るよう全ての利用者に耳を傾け、明るく、親切かつ丁寧な対応を心掛ける ・挨拶プラスワン運動を実践する ・ホスピタリティ豊かな接客 ・5S 運動への積極的な取り組み ・利用者への申込時、許可手続きのフォロー。 ・WEB 問合せへのタイムリーな返答。 <p>2) 広報媒体の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを活用し教室案内、休館情報、利用状況を告知 ・SNS を活用し教室、イベントなどのタイムリーな連絡 ・新聞折込、ポスティングを利用したイベント、スクールの案内 ・教室の実施計画をチラシとして作成し館内掲示・ホームページでの広報を行う <p>3) 安全で効率的な管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目視項目等点検ルートを設定し効率化を図る ・イベント時等混雑が予想される際には終了前後に巡回し変化の有無を確認 ・イベント時等建物トラブルの発生時の緊急対応を迅速に実施 ・委託業者の行う定期点検は運営に支障のないよう注意 ・備品の貸出前後に目視他の実施
今後改善・工夫したい事項
<p>利用者の確保</p> <p>1) 空きコートに対するアプローチ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人参加プログラムの増加、卓球、バドミントンの個人開放等を予定 <p>2) ホームページ、SNS など幅広い媒体を活用した利用者に分かりやすい情報発信</p> <p>3) スポーツ教室のWEB 予約導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話、対面接客時間の短縮 <p>事業拡大</p> <p>1) アリーナでの教室実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現状のプール、スタジオでの教室に加えアリーナで球技中心の教室を実施 <p>2) 回数券、定期券の導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水泳場、トレーニング室に回数券、定期券を導入しリピーターを増やしてゆく <p>施設不具合の防止</p> <p>1) 施設不具合、修繕が発生した場合は直ちに現地スタッフが対応する</p> <p>2) 現地スタッフだけでは対応できない場合は本社より応援体制を構築しトラブル防止に努める</p>

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整の実施やホームページ上での予約により確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者、障害者等に対し十分に配慮がなされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	スポーツ振興や競技力向上（強化練習等）、健康の増進や体力の向上（スポーツ教室等）という設置目的に沿った業務実施がなされている。	B

	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	スポーツイベントの開催やフリーペーパーの頒布等を実施しており、積極的に利用促進に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートの実施により、利用者の容貌を把握し、向上に努めている。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	指定管理者として対応できる範囲内で適切に対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	維持管理や安全管理に関する計画を綿密に策定し、概ね計画通りに実行できている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	スポーツ教室等について、栃木県コロナウイルス警戒度レベルに合わせながら適切な管理・実施をすることができた。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っていた。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	初年度かつコロナ・国体と変動要因はあったが、適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	節電や屋内水泳場における適切な温水管理計画により、経費の削減に努めていた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	マニュアルの作成や各種研修を計画的に実施することにより、利用サービスの向上に努めている。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、危機対策マニュアルのもと適切な対応方針及び連絡体制が構築できている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	月次の協議会を中心にこまめに連絡を取り、情報共有することができている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報取扱特記事項に基づき、適正に実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開規定を設置し、規定に基づき適切に運営している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	長期の事業契約であることを踏まえ、今後の課題・取組について、具体的に記載している。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	概ね計画通りに実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	自主事業のイベント開催に際し、国体・障スポのPRに資する内容を盛り込み官民共に連携できている。	B

④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	屋外騒音対策として、利用者に周知・看板の設置を行い、騒音防止に努めている。	B
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	入館時の検温・手指消毒や利用時のマスク着用を義務づけており、感染状況に応じた感染防止対策が適切に実施されている。	B
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・月次の協議会を通じて、施設の運営状況及び課題について、県と適切に情報共有することができている。また、長期の事業契約を踏まえた対策が検討されている。 ・施設の利用促進として、イベントの開催、フリーペーパーの頒布等、積極的に利用促進に関する取組を実施している。 ・PFI 事業として、事業者間で適切な役割分担を行い、生じた課題に対応することができている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、入館時の検温・手指消毒や利用時のマスク着用等、適切な感染対策を実施することができている。 		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県ライフル射撃場
施設所管課	栃木県教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	栃木県ライフル射撃場管理運営共同事業体「チームとちぎ」 ・株式会社狩猟者安全管理センター（法人番号 5060001032809） ・北関東総合警備保障株式会社（法人番号 9060001001355） ・ガンルームシモン
指定期間	令和3（2021）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	栃木県宇都宮市新里町乙1067番地
施設の概要	①敷地面積：118,337㎡ 建物面積：2,388.34㎡ ②第一射場：50m、28射座（うち電子標的24射座）、小口径ライフル等 ③第二射場：10m、31射座（うち電子標的26射座）、エアライフル等 ④第三射場：50m移動標的、50・100m固定標的、大口径ライフル等 ⑤その他：事務室、控室、審査室（2室）、銃器手入室（2室）、更衣室（2室）
業務内容	①射撃場の施設の維持管理に関する業務 ②射撃場の施設等の利用許可にかかる事務に関する業務 ③射撃場の施設の運営に関する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	29,964	指 定 管 理 ※2	事業費	213
	利用料金収入			管理運営費	15,246
	その他収入※1			人件費	12,108
				その他支出※1	
	合計	29,964		合計	27,567
指定管理業務収支差額①		2,397			
自主事業		2,006	自主事業	2,764	
自主事業収支差額②		▲758			
収支差額(①+②)		1,639			
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料		指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	
	その他収入※1			人件費	
				その他支出※1	
	合計			合計	
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)					

備考（※1 その他収入の主なものを記載）	備考（※1 その他支出の主なものを記載）
----------------------	----------------------

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
射撃場	利用可能日数	—	226日
	利用日数	—	226日
	利用率	—	100%
	利用者数	—	3,175人

※令和3(2021)年7月30日～9月30日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による休館

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・おもてなしの心で接客を行っている。 ・見学を希望する地域住民に対して、丁寧な対応を心がけている。 ・射撃の初心者に対して、施設利用方法などを丁寧に説明している。 ・将来的に射撃を始める方が来場した場合、競技内容や所持許可取得について、具体的に説明している。 ・障害者に対する親切な対応を心がけている。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・正面入口に意見箱を設置 ・口頭での聞き取り ・G o o g l e 上でのレビュー ・利用者アンケートの結果 回答者数300人 				
主なアンケート項目	大変良い	良い	悪い	大変悪い又は 無回答
①施設の清潔さ	96%	4%	0%	0%
②施設の立地条件	28%	47%	15%	10%
③備品等の充実度	78%	14%	6%	2%
④利用料	74%	21%	2%	3%
⑤スタッフの対応	87%	9%	2%	2%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
・第三射場にトイレがなく不便		・第三射場に新たにトイレを設置 (10月下旬完成予定)		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・綺麗な射撃場である。 ・第1～第3射場まであり、競技エアから大口徑ライフルまで撃つことが出来る。 ・移動標的がある。 ・駐車場が広い。 ・スタッフの対応が丁寧で、銃や射撃に詳しい。 ・また利用したい。 ・レストやスポッティングスコープもあるので助かる。 				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・電子標的の各ケーブル類を工夫して確実に固定した。これにより、誤作動の可能性を低くすることができた。
※各指定管理者が重点的に評価すべき内容（自己評価手法を前提とした評価内容）を独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全を踏まえ、点検を日常的に行うほか、施設等点検日を設け、各担当職員が施設や設備器具等の点検・確認及び駐車場などの草刈りを行った。 ・利用者の利便性向上と利用促進を図るため、ホームページにより予約状況等を周知するとともに、リンクするツイッターにて射撃場の現状などを発信した。 ・新型コロナウイルス感染症防止のため、臨時休館対応のほか、検温や消毒等の対策を講じた。また、大会の際は窓を解放するなど、換気に努めた。 ・遠方からの来場者に対し、施設周辺のグルメマップを制作し、無料配布した。
今後改善・工夫したい事項
・管理棟西側駐車場に照明がなく、冬季の夕方になると暗くなり危険なため、照明を用意したい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	事前に競技団体へ日程を確認して予約を調整する等により、確保されていた。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理していた。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	ゆっくりと大きな声で話す、分かりやすい説明を行うなど、相手に合わせた配慮をしていた。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	地域スポーツから全国レベルの大会まで幅広い利用の促進、また、地域の獣害対策のための猟銃による捕獲技術力向上に寄与する等、設置目的に沿った業務が実施されていた。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	様々な行事を受入れており、利用促進や県民サービスの向上が図られていた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	受付等にて利用者とコミュニケーションを図り、満足度の向上に努めていた。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見箱の設置や口頭での聞き取りを行い、利用者の意見や苦情を把握し、適切な対応に努めていた。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	チェックリストを用いて日々の点検や見回りを行い、維持管理や安全管理を適切に実施していた。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	構成団体の3者で打ち合わせを行い、改善に努めていた。	B
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	①組織体制は適正か	射撃や施設管理に詳しい経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	C

	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	一括発注による購入を行う等、経費の縮減に努めていた。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	OJTの計画を立て、実施している。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故等の緊急時に対応可能な体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	国体へ向けて県や競技団体と密に調整を行い、連携が出来ていた。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護マニュアルの作成、不要となった利用許可申請はシュレッダーにかける等、計画どおり実施されていた。	C
	②情報公開は適切になされているか	該当なし。	—
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	聞き取り等で利用者ニーズを把握し、その都度自己評価を行っている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	射撃講習や火薬類の販売等、計画どおりに実施されていた。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	ライフル射撃場主催のイベントは実施していない。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	不要な照明を消灯する、冷暖房の設定温度を適切に管理する、用紙類の使用の削減を行う等、環境への配慮に取り組んでいた。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	入館時の検温、マスク着用の義務付け、手指・用具のアルコール消毒等を実施している。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・受付時のあいさつや、操作方法に不慣れな利用者のサポートをする等、利用者に対して丁寧な対応を行っている。 ・指定管理者独自のホームページを開設の上、Twitterでも頻繁に情報の更新を行う等、利用促進に努めている。 ・電子標的を始め、特殊な設備や備品が多いが、スタッフ内で情報共有し、工夫して管理を行っている。 ・施設内外の見回りや植栽管理等、適切な維持管理を行っている。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。