

令和5(2023)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
とちぎ青少年センター	1	栃木県立宇都宮産業展示館	93
栃木県子ども総合科学館	7	栃木県なかがわ水遊園	98
栃木県総合文化センター	13	とちぎ花センター	104
栃木県立日光霧降アイスアリーナ	20	栃木県土上平放牧場	111
栃木県グリーンスタジアム	25	とちぎ明治の森記念館	115
栃木県立県南体育館	30	栃木県井頭公園	119
栃木県立県北体育館	35	栃木県鬼怒グリーンパーク	126
栃木県立温水プール館	39	栃木県中央公園	131
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	43	栃木県那須野が原公園	136
栃木県総合運動公園(東エリア)	52	栃木県みかも山公園	142
栃木県ライフル射撃場	58	栃木県日光田母沢御用邸記念公園	149
とちぎ男女共同参画センター	62	栃木県日光だいや川公園	154
とちぎ健康づくりセンター とちぎ生きがいつくりセンター	68	栃木県とちぎわんぱく公園	159
とちぎ福祉プラザ	77	県営住宅(佐野・足利地区)	166
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	84	県営住宅(矢板・大田原地区)	170
栃木県県民の森	88	栃木県防災館	174
		栃木県民ゴルフ場	178
		栃木県立とちぎ海浜自然の家	183
		栃木県立なす高原自然の家	188

○令和4（2022）年度の管理運営状況から、所管課による評価を4段階評価に見直しました。

なお、「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載しています。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 年度

施設名	とちぎ青少年センター
施設所管課	生活文化スポーツ部県民協働推進課
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	令和 4 (2022) 年 4 月 1 日～令和 9 (2027) 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、 栃木県連合教育会館による共同管理) 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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	48, 945	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	14, 155		管理運営費	36, 226
	その他収入※1	2, 283		人件費	21, 341
	合計	65, 383		その他支出※1	5, 930
指定管理業務収支差額①			1, 886		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			1, 886		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 2, 160 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・支払消費税 5, 930 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	48, 945	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	11, 131		管理運営費	34, 147
	その他収入※1	1, 571		人件費	20, 955
	合計	61, 647		その他支出※1	5, 600
指定管理業務収支差額①			945		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			945		
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) ・支払消費税 5, 600 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
多目的ホール	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	195日	181日
	利用率	53.42%	49.45%
第1研修室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	148日	155日
	利用率	40.55%	42.35%
第2研修室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	101日	97日
	利用率	27.67%	26.50%
第3研修室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	104日	125日
	利用率	28.49%	34.15%
和室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	80日	30日
	利用率	21.92%	8.20%
調理室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	8日	14日
	利用率	2.19%	3.83%
第1音楽室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	2日	86日
	利用率	0.55%	23.50%
第2音楽室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	1日	32日
	利用率	0.27%	8.74%
宿泊室301	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	66日	87日
	利用率	18.08%	23.77%
宿泊室302	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	70日	87日
	利用率	19.18%	23.77%
宿泊室303	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	74日	86日
	利用率	20.27%	23.50%
宿泊室304	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	73日	90日
	利用率	20.00%	24.59%
宿泊室305	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	71日	88日
	利用率	19.45%	24.04%
宿泊室306	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	71日	85日
	利用率	19.45%	23.22%
宿泊室307	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	70日	103日
	利用率	19.8%	28.14%
宿泊室308	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	69日	107日
	利用率	18.90%	29.23%
宿泊室309	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	71日	91日

	利用率	19.45%	24.86%
宿泊室310	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	74日	114日
	利用率	20.27%	31.15%
宿泊室311	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	69日	96日
	利用率	18.90%	26.23%
宿泊室312	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	61日	93日
	利用率	16.71%	25.41%
宿泊室313	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	75日	100日
	利用率	20.55%	27.32%
宿泊室314	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	72日	109日
	利用率	19.73%	29.78%
宿泊室315	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	70日	130日
	利用率	19.18%	35.52%
研修室等（8室）計	利用可能日数	2,920日	2,928日
	利用日数	639日	720日
	利用率	21.88%	24.59%
宿泊室（15室）計	利用可能日数	5,475日	5,490日
	利用日数	1,056日	1,466日
	利用率	19.29%	26.70%

4 サービス向上に向けた取組

- ・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セーレとの連携
- ・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、ヘアードライヤーの入替
- ・高齢者や障がいのある方のために、男子トイレにもサニタリーボックスの設置。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
・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 回答者数 29名（男：22名、女：6名 無記入：1名）
Q1 お住まいはどちらですか ①宇都宮市内：3名 ②県内：7名 ③県外：15名 ④無記入：3名
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） ①インターネット：15名 ②テレビ：0名 ③ラジオ：1名 ④新聞：2名 ⑤チラシ：0名 ⑥情報誌：0名 ⑦口コミ：5名 ⑧その他：4名
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） ①徒歩：2名 ②自転車：3名 ③バイク：3名 ④自家用車：19名 ⑤バス：1名 ⑥電車：0名 ⑦タクシー：1名 ⑧その他：0名
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 ①はじめて：18名 ②数回利用：6名 ③定期的に利用：2名 ④頻繁に利用：1名

Q 5 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 ①1時間未満：0名 ②1～2時間：4名 ③2～4時間：2名 ④4時間以上：16名 Q 6 とちぎ青少年センターの施設の安全管理、清掃について ①満足：24名 ②やや満足：1名 ③やや不満：0名 ④不満：2名 Q 7 とちぎ青少年センターのスタッフの対応について ①満足：20名 ②やや満足：3名 ③やや不満：1名 ④不満：2名 Q 8 とちぎ青少年センターのサービスの内容について ①満足：18名 ②やや満足：3名 ③やや不満：2名 ④不満：2名 Q 9 とちぎ青少年センターの利用料金について ①満足：21名 ②やや満足：1名 ③やや不満：2名 ④不満：2名	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
①3階ランドリー室の中央の乾燥機が壊れているようです。何度やっても開始5分しないうちにエラーになってしまいます。 ②宿泊室のシャブーリンスは別がよかった。アメニティに耳かきがほしい。 ③自販機が各階にほしい。自動販売機にお菓子やパンなど軽食機があると便利、たこ焼き、ポテト、バーガーetcあとポットがあるから即席麺。 ④壁越しに物音（テレビ等）がリアルに聞こえる（21時以降）壁が薄く感じる。（要望）製氷機（冷蔵庫になし）があれば良い。	①職員が故障を確認し、修理を業者へ手配して修理を行った。 ②同様の要望が増える場合は検討する。 ③現在、1階と2階に飲み物の自動販売機を設置している。今後、同様意見が増える場合は県に相談して検討する。 ④壁越しに物音が聞こえることについては、隣室の状況を把握し適切な対応を取る。製氷機は要望が増える場合は検討する。
主な利用者意見（積極的評価）	
・同料金民間のホテル等と比べて設備がよいと思う。 ・とても静かで、良く寝られました。希望の施設が整っていて大変便利で快適な滞在でした。館内はとてもキレイに清掃されていて大変気持ち良かったです。 ・とても清潔でアメニティも充実しておりホテルとかわりがなく。大変満足しております。 ・給湯、エアコンが使いやすく、ありがたい。室内もキレイにしてあり、広くてリラックスできた。吉岡浩太郎の絵もオシャレでした。	

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
・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の行動制限が解除され、徐々にコロナ禍前の状況に戻りつつある中、ふれあいフェスティバル、ワカモノ・フェスタ、子どもわくわく体験教室を事業計画通り実施するとともに、（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。
施設の稼働率向上に向けた取組
・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。 ・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かったが、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 ・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
・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。	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。	A
	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。	B
	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。	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。	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。	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。	A
	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。	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。	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。	苦情処理マニュアルに基づき、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。	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。	A
	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。	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。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	A
	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。	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。	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。	A
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	常に連携を図りながら、管理運営に当たっている。	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。	A
	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。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	各種イベント、青少年健全育成支援室・プレイルーム・学習室の活用事業を実施している。	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。	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。	B
	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。	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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	施設の経年劣化による空調設備等の不具合に対し、利用や運営に支障がないよう迅速な対応がなされている。	A
総合的な評価			
・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られたい。 ・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図られたい。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 年度

施設名	栃木県子ども総合科学館		
施設所管課	生活文化スポーツ部県民協働推進課		
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 m ² ②建物面積：7,121.79 m ² (延床 10,000.44 m ²) 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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	352,519	指 定 管 理 ※2	事業費	43,082
	利用料金収入	58,441		管理運営費	184,217
	その他収入※1	33,903		人件費	195,024
				その他支出※1	26,370
	合計	444,863		合計	448,693
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)			-3,830		
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)		
・エネルギー価格高騰対策支援金 12,350千円			・退職給付引当資金取得支出 9,151千円		
・退職給付引当資産取崩収入 21,025千円			・未払消費税 17,219千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	352,702	指 定 管 理 ※2	事業費	50,855
	利用料金収入	62,051		管理運営費	208,776
	その他収入※1	32,459		人件費	172,570
				その他支出※1	18,117
	合計	447,212		合計	450,318
指定管理業務収支差額①			-3,106		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			-3,106		
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)		
・物価高騰、新型コロナ協力金 31,796 千円			・退職給与引当金繰入額 3,250 千円		

・光熱費負担金	435千円	・固定資産取得支出	238千円
		・未払消費税	14,629千円

※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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
展示場	大人	61,768名	59,651名
	小人	67,342名	63,473名
プラネタリウム	大人	19,877名	19,956名
	小人	25,701名	25,268名
乗り物広場（自転車）	大人	9,656名	7,392名
	小人	19,676名	15,436名
乗り物広場（機関車）	大人	13,255名	10,071名
	小人	10,529名	7,736名
各種教室等		14,142名	11,876名
無料公開等		258,676名	219,245名
		500,622名	440,104名

4 サービス向上に向けた取組

(1) 子どもから高齢者までが安全に過ごせる取組

様々な展示物やプラネタリウム、遊び等を体験できる大規模施設として、来館者が安全に安心して利用してもらえるよう、徹底した安全対策に取り組んだ。

- ・防災訓練（火災発生と地震発生を想定した救護、避難誘導等の訓練）
- ・救急救命法（一般救命措置及び乳幼児救命措置）に係る研修実施
- ・安全対策委員会による安全総点検の実施、危険箇所・事故発生状況の把握と対策の検討
- ・消防署や警察署との連携（事故や災害、救急搬送への備え）

(2) 幅広い利用者層の誰もが気持ちよく快適に過ごせる取組

何度でも施設を利用したいと思ってもらえるよう、清潔感のある施設管理に努めるとともに、利用者の意見等を踏まえた運営等の工夫・改善を行った。

- ・専門業者による清掃や消毒等の実施、職員巡回による環境美化への対応
- ・来館者からの意見や苦情を記録簿等により職員・スタッフ間で共有し、必要な改善を実施
- ・新任職員研修、解説嘱託員の技術研修等の実施

(3) より多くの方々に参加体験等をさせていただくための取組

科学や遊びの体験を通して、楽しみながらたくさんの驚きや発見をしてもらえるような事業実施に努めた。

- ・アンケート結果等を踏まえた各事業内容への工夫改善のほか、多くの方々に参加してもらえるよう、事業の実施時期や頻度等の見直しを実施
- ・大規模リニューアルにあたり、既存展示物等に親しみを持ってもらえるよう、全館挙げての休館前特別イベントを実施。また、開館から35年間の歩みやリニューアル内容を掲載するアーカイブサイトを開設
- ・コロナ対策として進めた持ち帰り用遊びキットの配布が好評であったことから、コロナ対策緩和後も継続実施
- ・地元メディアと連携し、星座や天文現象の紹介、科学工作などの多くの情報を発信

(4) その他のサービス

- ・令和6年1月から大規模改修工事のため来館者は屋外のみ利用となったが、工事期間中も来館者が安全かつ安心して利用できるよう、駐車場から広場に続く導線上に屋外案内所を設置し利用案内をはじめ、各イベント情報の提供、迷子や拾得物への対応等に努めた。
また、バス駐車場の一角をキッチンカーの出店スペースとして活用し、屋外で遊んでいる来館者に軽食等を提供できるようにした。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・利用者のアンケートの結果について、業務の改善に生かしている。 ※アンケート調査の概要（回答者数：92名） 【利用者男女比】男性 44.6%、女性 55.4% 【利用者年齢】0～6歳 6.6%、7～12歳 65.2%、13～15歳 2.2%、16歳以上 23.9%、不明 2.2% 【利用回数】初めて 5.4%、2～4回 43.2%、5～9回 25.7%、10回以上 25.7%、不明 0% 【楽しく遊べたか】とても 82.9%、少し 10.0%、普通 4.3%、あまり 1.4%、まったく 1.4% 【また来たいか】ぜひ来たい 72.5%、来たい 8.7%、機会があれば 15.9%、その他 1.4%、来ない 1.4%	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・ななめの部屋(コロナ対策で休止)を復活して欲しい。 （多数要望あり） ・プラネタリウムで違う番組も見たい。 ・プラネタリウムを観覧したが、投影画像が暗く色合いも悪く、椅子(座席)も硬すぎる。	・コロナ対策で休止していた展示物は、コロナ対策緩和(5/8)以降、順次再開した。 ・プラネタリウム番組は一定期間を経て、一般及び年少番組ともに入替対応している。 ・大規模改修工事により、プラネタリウム施設は最新設備に入替予定
主な利用者意見（積極的評価）	
・大規模改修工事により長期休館すると聞いて、懐かしんで遊びに来た。大人になって観覧すると別の楽しさがあった。 ・種類の多さに驚き、また種々の楽しみ方があり一日楽しく子連れで過ごせた。 ・小学生の時チラシで見て楽しそうだなと思っていたが、ようやく大人になって来てみたら楽しかった。 ・リニューアル後も是非来たいです。 ・リニューアルで休館となるのは寂しいですが、新しい科学館を楽しみにしています。 ・ここはとても楽しいです。工事が終わったら是非来ます。 ・改修前最後というギリギリのタイミングで来られてよかった。	

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
・苦情や事故等があった際には正確な状況把握と情報共有、また、複数人で迅速かつ丁寧な対応に努め必要な対策も講じていることから、大きなトラブルとなることはなかった。 ・大規模リニューアルにあたり、夏の企画展では科学館の原点とも言える参加体験型に重きを置き、全ての展示物を参加体験できる仕組みとしたことが、約29,000人の参加につながるなど多くの方々から好評を得ることができた。 ・新たにグループウェアの導入により、職員・スタッフ間の情報伝達が円滑かつ迅速に出来るようになり、これまで以上に来館者への情報提供や事業運営がスムーズになった。 ・ホームページによる情報発信や定期刊行物の発行、テレビ広告など様々な媒体を活用し、多くの方々に情報が広く行き渡るよう取り組んだ。また、開館から35年間の歩みや改修内容等を確認できるアーカイブサイトの運用を開始するなどリニューアルへの機運醸成に努めた。 ・放課後等デイサービス等の障害者手帳所持者が多い団体の利用を積極的に受け入れた。また、一般の手帳利用者についても、障害者専用駐車場が満車で使用出来なかった際に職員駐車場を代わりに活用するなど柔軟な対応に努めた。
大規模改修による屋内施設長期休館期間に向けた取組

・大規模改修期間中も、事業の継続的な対応とリニューアル後の利用者拡大につなげるため、他施設を活用しての巡回企画展をはじめ、アウトリーチ事業を効果的に進められるよう市町や学校等と緊密な連携に努めた。 ・大規模改修工事が安全かつ円滑に行われるよう栃木県や工事業者との緊密な連絡調整に努めた。
今後改善・工夫したい事項
・大規模改修工事期間中も、科学館の魅力を伝え今後の利用者拡大につながるアウトリーチ事業の実施 ・大規模改修期間中は屋外施設のみの運営となるため、工事エリアと一般の利用可能エリアを区分けるなど、来館者が安全に安心して遊び、過ごすことができる利用環境の工夫 ・リニューアル後のキャッシュレス化の導入 ・リニューアル後を見据えた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 ・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 ・HPの効果的な活用及び情報発信力の強化に向けた検討 ・ボランティアと連携した事業のあり方検討

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。	混雑時には、販売機のほかに特設の販売所を設けるほか、団体利用には専用の入り口で対応するなど、来館者の適正な誘導に配慮しており、利用者の平等利用は確保されている。	A
	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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	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。	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。	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。	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。	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・後期に分けて集計するとともに、業務改善の検討・見直しを行うとともに研修をととして職員への周知徹底を図っている。	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。	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・後期に分けて集計するとともに、業務改善の検討・見直しを行うとともに研修をととして職員への周知徹底を図っている。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。	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。	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おおむね適正管理されている。	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。	各種事業がよりよいものとなるよう、PDCA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。	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。	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。	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	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、おおむね適正に行われている。	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。	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・AED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。	A
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	確保されている。	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。	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。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	おおむね適切に行われている。	B
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。	PDCAサイクルにより自己評価の見直し検討がなされている。	A
	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。	図書館等の社会教育施設や県有施設でのイベントを実施するなど、地域との連携に努めている。	A
	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。	ゴミの縮減や省電力化対策に努めている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	令和6年1月からの屋内施設休館中も科学の普及啓発のため、アウトリーチ事業を企画し募集活動を行うなど、事業の継続に努めている。	A
総合的な評価			
令和5(2023)年度は大規模改修工事のため1月から屋内施設休館となったが、12月までの総来館者数は400,377人（前年388,052人）と前年を上回る結果となり、コロナ禍においても感染拡大防止に配慮しながら事業を継続し、科学の普及啓発そして科学館の存在のPRに努めてきた成果が出たと感じられる。 屋内施設休館中はこれまで以上に地域との連携を意識してイベント等を実施し、事業の継続に努めることに加え、令和7(2025)年度のリニューアルオープンに向け、特別感のある事業の企画及び企画を実施するための体制整備に力を入れていただくことを期待する。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。

B：事業計画どおりの取組となっている。

- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 年度

施設名	栃木県総合文化センター
施設所管課	生活文化スポーツ部文化振興課
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 m ² 建物面積：7,477 m ² 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 5 (2023) 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	129,246		管理運営費	335,087
	その他収入※1	11,659		人件費	74,162
				その他支出※1	3,353
	合計	428,433		合計	412,601
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) ・チケット販売手数料等 1,462千円			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 3,352千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 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	133,881		管理運営費	343,637
	その他収入※1	34,072		人件費	71,434
				その他支出※1	8,382
	合計	455,481		合計	423,453
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)		

・チケット販売手数料等 1,044千円

・退職給与引当金繰入額 8,381千円

※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

- ・施設利用抽選会に事前申込制を導入し、来館しなくても参加可能とすることで利便性の向上を図った。
- ・施設、備品の説明及び施設利用打合せ表を管理するためにタブレット端末を利用した。
- ・施設利用に付随して利用者の希望に即した様々なサービスを提供する「らくらくサービス」メニューの一層の充実を図った。
- ・メインホール客席案内サインを視認性が高く分かりやすい内容に更新した。
- ・職員全員を対象としたサービス接遇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、接遇能力とサービス意識向上を図った。
- ・利用者、来館者の安全管理策強化のため、財団職員に加え、舞台、警備、ビル管理、清掃等のセンター業務にかかわる職員が参加する消防・避難訓練を実施した。また、職員の防犯に関する理解を深めつつ防犯技術の習得を目的として、宇都宮中央警察署と栃木県警察本部と合同で防犯訓練を実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・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 ・グループインタビューの実施 利用者からの自由意見の聴取	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・県庁の地下駐車場が土日祝は9時45分開場のため、ギャラリー主催者の係の者が利用することが出来ずに大変困っている。 ・ギャラリーの搬入・搬出時の駐車台数を増やし、専用駐車スペース以外でも駐車可能としていただきたい。	・県庁地下駐車場の利用時間に関しては、利用者の方にとって切実な問題で、これまでに同意見が多く寄せられている。土日祝の朝8:30からの利用者は地下駐車場が利用できず、夜間の利用者は夜22:00まで施設を利用せずに早めに切り上げることも多いため、利用時間の拡大について県に要望していく。 ・施設利用がなく、駐車場に空きがあれば追加でご案内しているが、搬入出日が重なりと不足する状況である。県庁地下駐車場の休日の利用時間拡大、平日昼間の駐車場利用の正式許可等、施設利用者の県庁地下駐車場に対して便宜を図っていただけるよう県に要望していく。
主な利用者意見（積極的評価）	
・利用抽選会に行かなくてもFAX等で可になったのはよい。 ・綺麗な館内、丁寧なご対応に感謝。また同様の企画等がある時には利用できたら。 ・いつも気持ちよく使わせていただいている。サブホール使用時も練習室使用時もスタッフの皆さんが常に気を配っていただいて、安心して過ごすことができている。自分自身の幼少期に出来てから、ずっと寄り添ってくれていた施設。これからはずっと一緒に過ごしていきたい。 ・ホールを使用する際には、舞台スタッフが看板設置や設備の使用法案内など、大変良い対応をしていただいている。	

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											
・受付、施設利用打合せ、利用当日の対応、館内環境、らくらくサービスなど安定した利用者サービスの提供により施設利用者アンケートの指標は高評価を維持しており、館内環境、職員の接遇などの項目については特に高い評価を得ている。 ・県が新規に設置し当財団が管理運営を受託している「アーティストバンク」を総合文化センターのホームページに掲載し、認知度を上げ登録者数を増やすことで、「アーティストバンク」の活用促進を図った。 ・利用者、来館者の安全管理策の強化と職員の防犯に関する理解と防犯技術の習得を積極的に進めるため、防犯訓練を初めて実施した。 ・利用者の立場に寄り添った窓口、電話対応等に取り組んだ。											
重点的評価項目 ※指定管理者が独自に設定											
1 利用率に関する評価 令和5年5月に新型コロナウイルス感染症に関する規制がなくなったことから、利用率の大幅な回復を期待したが、ホール及びギャラリーにおいては催し物を開催するための準備に時間を要することなどから、令和5年度の利用率は令和4年度の利用率との比較において特段の伸びは見られなかった。 また、会議室の利用率は全ての施設において減少している。これは宇都宮駅東口拠点施設「ライトキューブ宇都宮」の開館（令和4年11月に開館）によるものと考えられる。練習室の利用率は、コロナ禍の制限撤廃により文化活動が活発になってきていることから、令和4年度と比べて概ね増加した。 2 利用料金収入に関する評価 コロナ禍からの回復を期して高い収入予算を設定したが、約9割の達成となり、令和4年度と比較して減収となった。コンベンション施設の開館、平日夜の催し物の減少、文化活動者の減少による催し物の小規模化による影響が考えられる。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>令和4年度収入額</th><th>令和5年度収入額</th><th>対前年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>129,414,980 円</td><td>128,188,760 円</td><td>－1,226,220 円</td></tr> <tr> <td colspan="3"> 予算達成率 91.5% （予算額 140,135,000 円） </td></tr> </tbody> </table> 3 施設機能に関する評価 文化施設の中核拠点として、舞台機構・音響設備・照明設備といったホールの中核的設備等に不備が認められることは許されず、各機構・設備を維持するための対応に努め、施設利用に支障の無いことを期してきた。文化施設として催し物の実施に必要な機能はもちろんのこと、県民が文化芸術活動の鑑賞の場、多様な文化芸術活動の主體的な参画と交流の場として文化に親しむ環境づくりに努め、アンケートなどでも高評価を得た。今後も栃木県の文化を継承・創造・発信する拠点施設として、県民に親しまれる施設運営を行っていくこととする。			令和4年度収入額	令和5年度収入額	対前年度	129,414,980 円	128,188,760 円	－1,226,220 円	予算達成率 91.5% （予算額 140,135,000 円）		
令和4年度収入額	令和5年度収入額	対前年度									
129,414,980 円	128,188,760 円	－1,226,220 円									
予算達成率 91.5% （予算額 140,135,000 円）											
今後改善・工夫したい事項											
・平成30年度から約2カ年にわたり実施された大規模改修工事から外れた修繕箇所も多く、経年劣化等による不具合箇所については開館33年を経過していることから増加の一途をたどっている。当財団では、施設設備の安全性確保と利用者サービスの両立を目的としていることから、不具合箇所の施設改修及び修繕については県所管課と協議のうえ対応しつつ、利用者・来館者の安全性を確保するための施設等の改修・修繕を必要に応じて実施していく。 ・施設利用者や来場者の立場にたって、「また利用したい、また行ってみたい」と感じてもらえるようなホスピタリティあふれる接遇を今後も行っていく。サービス意識向上策の一環として、職員全員を対象としたサービス接遇検定試験、ビジネス実務マナー検定試験の各2級以上の取得を必須としており、今後も継続していく。 ・利用者・来館者の安全管理対策の強化のため、消防・避難訓練、防犯訓練及び救命救急講習等のより一層の必要性を認識している。今後も財団職員のみならず、舞台・警備・ビル管理・清掃等センター業務にかかわる総ての人員が一体となった防災・防犯体制の維持と充実に努めていく。 ・「らくらくサービス」は利用者の好評を得ており、当館利用の促進に大きく寄与している。今後も利用者の希望に即した様々なサービスを提供できるよう、内容の見直し、新たな業務委託先の開拓等不漸の見直しにより、更なる利便性の向上に努めていく。 ・総合文化センターをより快適に利用していただけるよう、Webサイトを便利に改善していく。											

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	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。	B
	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。	B
	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。	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	「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。	B
	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。	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。また、サービス意識向上策の一環として、職員全員を対象としたサービス接遇検定試験の受験等人材育成に努めている。	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	寄せられた意見や要望、苦情に対し、真摯に対応している。駐車場の利用に関しては、状況を分析し、検討・協議等していく必要がある。	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」の内容向上を検討するなど、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	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。	B
	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取れている。	B
	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。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか	職員全員を対象としたサービス接遇検定試験やビジネス実務マナー検定試験の各2級以上の取得を必須とするなど、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の周知が徹底されている。また、財団職員に加え、舞台・警	A

		備・ビル管理・清掃等のセンター業務にかかわる職員の他、地元の警察と合同で消防・避難訓練を実施する等、危機管理体制を確保している。																																																			
	⑥ 県や関係機関との連携ができているか	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、当該財団が指定管理者となっている利点も活かしながら関係機関と、連携・協力している。 所管課の文化振興課には、適宜報告等を行うほか、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。	B																																																		
	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。	B																																																		
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	-	-																																																		
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。																																																					
<table><tr><td>主なアンケート項目</td><td>5 点</td><td>4 点</td><td>3 点</td><td>2 点</td><td>1 点</td></tr><tr><td>館内の環境</td><td>50.9%</td><td>47.4%</td><td>1.4%</td><td>0.3%</td><td>0.0%</td></tr><tr><td>館内の表示</td><td>35.0%</td><td>49.0%</td><td>12.2%</td><td>3.5%</td><td>0.3%</td></tr><tr><td>職員の対応</td><td>71.2%</td><td>27.3%</td><td>1.3%</td><td>0.0%</td><td>0.0%</td></tr><tr><td>利用時間等の利便性</td><td>35.5%</td><td>55.2%</td><td>7.9%</td><td>1.4%</td><td>0.0%</td></tr><tr><td>当日の運営状況</td><td>57.5%</td><td>35.6%</td><td>6.0%</td><td>—</td><td>0.7%</td></tr><tr><td>施設設備の満足度</td><td>91.6%</td><td>—</td><td>8.1%</td><td>—</td><td>0.3%</td></tr><tr><td>総合的な満足度</td><td>46.4%</td><td>49.3%</td><td>3.9%</td><td>0.4%</td><td>0.0%</td></tr></table>						主なアンケート項目	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点	館内の環境	50.9%	47.4%	1.4%	0.3%	0.0%	館内の表示	35.0%	49.0%	12.2%	3.5%	0.3%	職員の対応	71.2%	27.3%	1.3%	0.0%	0.0%	利用時間等の利便性	35.5%	55.2%	7.9%	1.4%	0.0%	当日の運営状況	57.5%	35.6%	6.0%	—	0.7%	施設設備の満足度	91.6%	—	8.1%	—	0.3%	総合的な満足度	46.4%	49.3%	3.9%	0.4%	0.0%
主なアンケート項目	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点																																																
館内の環境	50.9%	47.4%	1.4%	0.3%	0.0%																																																
館内の表示	35.0%	49.0%	12.2%	3.5%	0.3%																																																
職員の対応	71.2%	27.3%	1.3%	0.0%	0.0%																																																
利用時間等の利便性	35.5%	55.2%	7.9%	1.4%	0.0%																																																
当日の運営状況	57.5%	35.6%	6.0%	—	0.7%																																																
施設設備の満足度	91.6%	—	8.1%	—	0.3%																																																
総合的な満足度	46.4%	49.3%	3.9%	0.4%	0.0%																																																
② 利用率 昨年度に比べると微減している。分析されているとおり、文化活動者の減少やコンベンション施設開館の影響があると考えられる。今後、利用率上昇のためより詳細な分析・対応が必要である。																																																					
③収支状況 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。

各種修繕工事を計画的に実施し、サービス向上に繋げている。

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。
- ・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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく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4年度	令和5年度
1	メインホール	利用可能日数	319	322
		利用日数	197	203
		利用率	61.8%	63.0%
2	サブホール	利用可能日数	321	326
		利用日数	237	238
		利用率	73.8%	73.0%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	343	344
		利用日数	218	195
		利用率	63.6%	56.7%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	339	345
		利用日数	219	219
		利用率	64.6%	63.5%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	337	345
		利用日数	126	137
		利用率	37.4%	39.7%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	339	345
		利用日数	228	231
		利用率	67.3%	67.0%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	339	345
		利用日数	229	247
		利用率	67.6%	71.6%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	338	345
		利用日数	182	210
		利用率	53.8%	60.9%
9	特別会議室	利用可能日数	346	345
		利用日数	234	210
		利用率	67.6%	60.9%
10	第1会議室	利用可能日数	346	347
		利用日数	252	241
		利用率	72.8%	69.5%
11	第2会議室	利用可能日数	345	347
		利用日数	249	241
		利用率	72.2%	69.5%
12	第3会議室	利用可能日数	346	347
		利用日数	236	218
		利用率	68.2%	62.8%
13	第4会議室	利用可能日数	346	347
		利用日数	210	193
		利用率	60.7%	55.6%
14	音楽練習室	利用可能日数	346	347
		利用日数	205	230
		利用率	59.2%	66.3%
15	古典芸能練習室	利用可能日数	345	347
		利用日数	231	234
		利用率	67.0%	67.4%
16	演劇練習室	利用可能日数	346	347
		利用日数	251	252
		利用率	72.5%	72.6%
17	リハーサル室	利用可能日数	341	347
		利用日数	172	187
		利用率	50.4%	53.9%
18	第1和室	利用可能日数	345	347
		利用日数	156	146
		利用率	45.2%	42.1%
19	第2和室	利用可能日数	346	347
		利用日数	107	113
		利用率	30.9%	32.6%
合 計		利用可能日数	6,473	6,532
		利用日数	3,939	3,945
		利用率	60.9%	60.4%

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5(2023)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	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
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	令和元（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	①敷地面積 13,917㎡ ②延床面積 6,073㎡ ③屋内リンク 30m×60m 観客席 2,000席 ④その他：電光表示板、会議室
業務内容	①栃木県立日光霧降アイスアリーナの維持管理に関する用務 ②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用務 ③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用務

2 収支の状況

令和5(2023)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	108,263	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	34,496		管理運営費	89,881
	その他収入※1	738		人件費	34,060
				その他支出※1	
	合計	143,497		合計	123,941
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） 自動販売機設置手数料収入 738千円			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に計上する。

令和4(2022)年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	136,096	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	30,503		管理運営費	117,821
	その他収入※1	728		人件費	33,488
				その他支出※1	2,142
	合計	167,327		合計	153,451
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） 自動販売機設置手数料収入 728千円			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 2,142千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和4(2022)年度 (前年度)	令和5(2023)年度
屋内リンク	利用可能日数	300日	304日
	利用日数	300日	304日
	利用者数	26,596人	28,090人
	平均利用者数	88.6人	92.4人

4 サービス向上に向けた取組

- ・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				
・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 88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	92.0%	6.8%	0%	1.2%
②職員間の私語	90.9%	8.0%	0%	1.1%
③施設の整備状況	90.9%	8.0%	0%	1.1%
④施設の備品や器具	92.0%	6.8%	0%	1.2%
⑤施設内の清掃状況	92.0%	6.8%	0%	1.2%
⑥施設内のわかりやすさ	92.0%	6.8%	0%	1.2%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
・今日はジャンプ・スピンも禁止だったが、スマホで写真を撮っている人が数人いた。係員は注意するべきでは？		・リンク内へのスマホ等の持ち込みは禁止ですが、リンク外からの家族や仲間の撮影は認めています。但し、SNS等での生配信等は禁止と説明しリンクサイドに注意喚起の張り紙を掲示し係員の巡回回数を増やして対応。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・今シーズンもお世話になりました。来シーズンもよろしくお願いします。				
・とても楽しかったです。上手くなって嬉しかった。施設が素晴らしく都内とは比べものにならないほど良かったです。スキーが出来なくて来ましたが、スキーが出来てもまた来ます。				

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
・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、利用者の意見を真摯に受け止め、互いに理解できるよう努めた。 ・大会運営等に遅延が無いよう技術向上に日々努力した。また、講習会を行い職員教育に力を入れた。 ・当施設の心臓部である冷凍設備に、冷却水処理装置及び遠隔監視システムを導入し、微細な異常等についても保守点検業者から随時連絡が入る事で設備の長寿命化に取り組んでいる。 ・感染症対策として、選手控室4部屋に空気循環式紫外線発生装置を設置し、空間の菌やウイルスを除去することで、大会を安心して開催できるよう努めた。 ・感染症対策として、全てのトイレの手洗い場を自動水栓に交換し、安全安心な施設運営を心掛けた。 ・令和5年度は、浅田真央さんの BEYOND 栃木公演と、宇野昌磨さん達の THEICE2023 栃木公演と、

2 開催 7 公演のアイスショーを誘致することができ、多くの県民の皆様から大変好評を得た。
節電、平等利用、利用促進及び事故ゼロの取組
・電気供給が逼迫する中、東京電力パワーグリッドと最終保証契約を結んでいたが、令和 5 年度は東京電力エナジーパートナーとの契約に切り替え、出来る限りの節電に努めた。 ・普通・専用利用ともに平等利用を心掛け、各競技団体等と協議し出来る限り普通利用の時間帯を作るよう努力した。 ・施設の利用促進のため営業活動に励み、県内外の道の駅等にポスター掲示、パンフレットの設置等施設の認知度向上に努めた。 ・東北自動車道の上下線のサービスエリアにフリーペーパーを設置し誘客活動に努めた。 ・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 5 年度もゼロを実現できた。また、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を定期的の実施し、職員の安全教育を行った。 ・機械設備が更新され、設置業者やメーカーと維持管理計画やトラブルに対するマニュアル作成を行い、綿密にコミュニケーションをとった。結果として冷凍設備に遠隔監視システムを導入し、機器の細かな監視が出来るようになり、更には高額な冷凍機本体のメーカー保証が 3 年間延長になった。（令和 7 年度まで） ・火災誘導避難訓練を実施し、消火器及び消火栓ホースの取扱説明会を行い、安全教育に努めた。 ・職員全員が普通救命講習を受講した。
今後改善・工夫したい事項
・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。 ・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 照明への交換を全て進め、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、経費削減と施設の維持管理を目指す。 ・利用者の立場に立ち、意見や指摘を真摯に受け止め、県民に喜ばれる施設運営を目指す。 ・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及び支援をするとともに、パラスポーツ競技団体やカーリング団体に働きかけ利用を促進し、冬季スポーツ全体の競技人口の増加に努める。 ・施設管理目標として、引き続き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。 ・今後は、県担当課と協議し館内の空調設備に空気循環式紫外線発生装置を取付け、利用者に安心して利用して頂ける施設環境を整備したい。 ・電力供給会社の選定を行い、デマンド監視の簡素化や CO2 フリーの電力に変更し、環境への配慮にも努める。 ・キャッシュレス決済の導入を早期に進めていきたい。

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	利用調整を行い、おおむね確保されていた。	B
	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。	B
	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。	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	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。	B
	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。	A
	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。	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	個別に回答を行い、適切に対応していた。	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	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。	A
	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	ポスターやパンフレット、フリーペーパー等を積極的に設置し、利用促進に努めていた。	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	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。	B
	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。	B
	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。	A
	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。	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	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時の体制確保をしていた。	B
	⑥ 県や関係機関との連携ができているか	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。	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を遵守し、適正な取扱を確保していた。	B
	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。	B
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、ニーズを把握するとともに、利用状況を分析・評価していた。	B
	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。	A

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。	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	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。	A
総合的な評価			
・効果的な施設運営ができるよう、日々創意工夫を図っている。 ・利用者や大会等に支障が出ないよう講習会を実施するなどして、職員全体で技術向上・施設管理に取り組んでいる。 ・ポスターやパンフレット等の設置を積極的に行い、施設の利用促進に努めている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ガイドラインの作成・ウイルス除去装置の設置・手洗いの自動水栓化・館内の除菌消毒等を徹底し、利用者のために安全安心な運営に努めている。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく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 5 (2023) 年度

施設名	栃木県グリーンスタジアム
施設所管課	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
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	93,820.00㎡	
	② 延床面積	10,307.91㎡	
	③ メイングラウンド（西洋芝）	11,304㎡	観客席数：15,227席
	④ サブグラウンド（人工芝）	8,395㎡	
	⑤ 管理棟 （大会議室、小会議室、事務室、貴賓室、選手控室等）	6,769.39㎡	
	⑥ 諸室棟（会議室 1～会議室 7）	769.79㎡	
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 5 (2023) 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	52,821
	その他収入※1	2,221		人件費	21,962
				その他支出※1	-
	合計	70,221		合計	74,783
指定管理業務収支差額①		▲4,562			
自主事業			自主事業		-
自主事業収支差額②					
収支差額（①＋②）		▲4,562			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 2,221 千円			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 4 (2022) 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	56,511
	その他収入※1	4,781		人件費	20,721
				その他支出※1	-
	合計	72,781		合計	76,738
指定管理業務収支差額①		▲3,957			
自主事業		-	自主事業		-
自主事業収支差額②		-			
収支差額（①＋②）		▲3,957			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・物価高騰支援金 4,671 千円			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 4 (2022) 年度 (前年度)	令和 5 (2023) 年度 (今年度)
メイングラウンド	利用日数	69 日	74 日
	利用者数	27,420 人	36,794 人
	平均利用者数	397 人	497 人
サブグラウンド	利用日数	287 日	287 日
	利用者数	34,084 人	35,542 人
	平均利用者数	119 人	124 人
会議室	利用日数	96 日	100 日
	利用者数	3,173 人	3,518 人
	平均利用者数	33 人	35 人

4 サービス向上に向けた取組

- お客様（利用者・団体・観覧者）を第一に考え、職員の接客マナーの向上を図り C S を高め、お客様が気持ち良く施設を利用して頂けるよう努めた。
- また、施設全体の美観向上の為、植栽管理や清掃業務に力を入れた。
- 円滑に大会等が実施されるように主催者と綿密に事前打ち合わせを行い、要望等を細かく伺い、施設管理者としてアドバイス、助言等を行った。
- ホームページに翌月以降の利用予定表（予約状況）を掲示し、利用者が予約しやすいよう利便性を図った。
- 開場日は昼夜を問わず施設全体を職員が巡回し、安全・安心な利用が出来るよう危険防止に努めた。また、巡回時に修繕箇所を発見した場合は、直ちに修繕・補修を行うと共に、所轄課へ報告を行った。
- 弊社が芝管理者となっているカンセキスタジアムと連携し、芝の養生期間や利用不可日が重ならないよう調整を行い、利用者へのサービス向上、両施設の利用頻度の向上を図った。
- 枯木や朽木等の伐採を実施し、落枝、倒木等の危険防止を図った。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法			
・利用団体への意見聞取や意見箱の設置、電話、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	94%	6%	0%
②スタッフの手際（サービス）	94%	6%	0%
③スタッフの説明	89%	11%	0%
④スタッフの知識	91%	9%	0%
⑤施設の安全管理・安心な環境	83%	17%	0%
⑥施設の清掃・整備	89%	11%	0%
⑦用具・器具の種類と数	77%	23%	0%
⑧情報発信・案内掲示	71%	29%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応	
・アンケートによる指摘事項なし。			
主な利用者意見（積極的評価）			
1 芝が綺麗で気持ち良くプレーができた。（メイン・サブグラウンド利用者）			
2 昇降機や多目的トイレがあり、バリアフリーに配慮されている。			
3 メイン・バックスタンド、サブグラウンドのトイレが綺麗である。			

4 植栽管理が行き届いている。

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	栃木県サッカー協会、栃木SC、清原工業団地管理組合等の主な利用者と情報を共有し、連携を密に取った事により、スムーズな対応が出来た。
2	ホームページに翌月以降の利用予定表（予約状況）を掲示し、利用者が予約しやすいよう利便性を図った。
3	メイングラウンドについてスポーツターフのコンサルタントの意見や、他スタジアムのグリーンキーパー等の意見を積極的に取り入れ芝管理を実施し、芝の安定的な生育に努めた。
4	施設全体の美化に力を入れ、植栽管理や清掃業務を実施。利用者及び来場者（観客）の施設利用の満足度向上に繋がった。
5	サブグラウンドの利用者への安全管理を徹底し（落葉・倒木等）、速やかに収集・撤去を実施した。
6	サブグラウンド駐車場利用者へ、周辺住民及び工場の迷惑にならないように、張り紙等の注意喚起を行い速やかに対応した。
映像装置活用、サブグラウンド利用促進、周辺環境美化等	
1	大型映像装置（オーロラビジョン）について、Jリーグ、県大会レベルに限らず大型映像装置の活用を積極的にPRした。
2	人工芝のサブグラウンドは人気が高く、毎月予約が重なってしまうが、当社で極力利用者の要望が通るように調整し、一団体に偏ることのないよう平等利用を確保した。
3	サブグラウンドの植栽管理を徹底し、応援者や付き添いの方が安全・安心に観覧できるようにした。
4	大型利用（NEZASカップ、Jリーグ、天皇杯等）の前は、特に敷地内の枯木伐採及び剪定を徹底して行い、多くの方にきれいなグリーンスタジアムの提供に努めた。
5	LRT の車窓からの景観を考慮し、路線周辺の美化に努めた。
今後改善・工夫したい事項	
1	利用者の満足度向上の為、利用者や大会主催者の立場に沿った情報提供を心掛けたい。
2	栃木県スポーツコミッションとの連携を強化し、大会・合宿の誘致に協力したい。
3	サッカーに限らず、ラグビー場としての利用を推進したい。
4	施設開場後30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ことから、きめ細やかな点検・確認作業を実施し、不具合修繕箇所の早期発見に努めたい。

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	利用者調整会議により平等利用を確保している。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に行使している。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	分かりやすい説明を心掛ける等の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	サッカー競技を中心に、様々な大会の利用を促進し、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	B

		いる。	
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページに翌月の利用予定表（予約状況）を掲示することで、利用者が予約しやすい環境を整備している。	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	施設等の点検、修繕等を適切に行っている。	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	これまでの管理運営のノウハウを生かし、作業内容を精査することで、適切な施設管理に努めている。	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	職員の適正配置により、円滑な施設運営に努めている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか	支出が収入を上回っているものの概ね適正である。収支改善に向けて、利用者へ施設 PR 等を行っている。	B
	③ 経費の縮減に取り組んできているか	物価高騰等により経費の増額が見られたが、照明点灯方法のルール化により使用量等の削減に努め、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	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。	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	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るか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保している。	B
	② 情報公開は適切になされているか	該当事例なし	—
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	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。	B
	② 自主事業が計画どおり実施されているか	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地域との連携が図られている。	B
	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	裏紙使用やゴミの分別を徹底するなど環境に配慮している。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	グリーンキーパー等の意見を積極的に取入れ芝管理を実施し、芝の生育状況の安定化につながった。	A
総合的な評価			
・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だ結果、昨年よりも高い利用者満足度を得ることができた。 ・物価高騰等による経費の増額があったが、光熱水費等の削減に努め、施設の適切な管理を行った。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく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 5 (2023) 年度

施設名	栃木県立県南体育館
施設所管課	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
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 3 1 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 3 7 1 - 1
施設の概要	① 敷地面積 : 12,533.60 m ² 建築面積 : 7,021.78 m ² 延床面積 : 9,997.10 m ² ② メインアリーナ : 1,900 m ² (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 m ² (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 m ² (30m×15m) ※柔道 2 面 ⑤ 剣道場 : 540 m ² (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用務 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用務 ③ 栃木県立県南体育館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和 5 (2023) 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	0
	利用料金収入	22,293		管理運営費	62,590
	その他収入※1	799		人件費	0
					0
	合計	51,250		合計	62,590
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 自動販売機設置料)					

令和 5 (2022) 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	0
	利用料金収入	14,603		管理運営費	48,775
	その他収入※1	491		人件費	0
				その他支出※1	0
	合計	43,252		合計	48,775
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 自動販売機設置料)					

※ 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 4 (2022) 年度 (前年度)	令和 5 (2023) 年度 (今年度)
メインアリーナ	利用可能日数 [日]	347	347
	利用日数 [日]	251	339
	利用率 [%]	72.4	97.7
	利用者数 [人]	41,699	58,634
サブアリーナ	利用可能日数 [日]	347	347
	利用日数 [日]	272	336
	利用率 [%]	78.4	96.8
	利用者数 [人]	11,748	19,323
柔道場	利用可能日数 [日]	347	347
	利用日数 [日]	168	250
	利用率 [%]	48.4	72.0
	利用者数 [人]	2,626	5,448
剣道場	利用可能日数 [日]	289	347
	利用日数 [日]	236	325
	利用率 [%]	81.2	93.7
	利用者数 [人]	6,734	9,445
トレーニング室	利用可能日数 [日]	288	347
	利用日数 [日]	288	341
	利用率 [%]	100	98.3
	利用者数 [人]	4,241	7,466
研修室	利用可能日数 [日]	346	347
	利用日数 [日]	84	74
	利用率 [%]	24.3	21.3
	利用者数 [人]	2,758	1,872

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。
- ・県南体育館月報（フィットネス）を作成し、体育館の行事を予定や利用案内・専用利用団体・サークルの紹介等を掲載し、来館者・利用者に配布している。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・利用者意見箱の設置 ・利用者アンケートの結果：回答者数 14 人				
	満足	やや満足	やや不満	不満
① 施設の安全管理、清掃	92%	7%	0%	0%
② スタッフの対応	86%	14%	0%	0%
③ サービスの内容	79%	21%	0%	0%
④ 利用料金	71%	21%	7%	0%
(小数点以下四捨五入のため、合計は必ずしも 100 にならない)				

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
1. コロナの時期は書類の対応が大変だった。	1. コロナ禍の収束に伴い受付対応を平常時のものに簡略化
主な利用者意見（積極的評価）	
1. 体育館は他の用事でも利用しており、いつも対応をよくしてくれて助かっている。	
2. 親切に対応していただき感謝している	

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
・経費の節減を心がけており、節電などに取り組んでいること。 ・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こと。 ・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こと。
利用者サービス向上を図るための取組
・サービス水準の向上 - 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こと。 - 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・分析に努めていること。 ・広報媒体の活用 - ア インターネット（小山市HP）による施設紹介等を行い利用者にPRしていること。 - イ 栃木県立県南体育館月報を発行し各施設の利用状況等について広く周知していること。 - 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 - 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こと。 - イ 開館前には、職員が使用上の問題が無いことを確認してから利用者の入館を許可していること。また閉館時には、最終退庁者は異常が無いことを確認してから退庁していること。 - 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って、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こと。
今後改善・工夫したい事項
・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に心がけていくこと。 ・体育館の利用者が、満足できるサービスの向上を行っていくこと。 ・創意工夫をすることで主たる維持経費である光熱水費などの削減を行っていくこと。

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	利用調整会議等により、概ね確保された。	B
	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。	B
	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。	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。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	多様な行事を受入れた結果、利用が増加した。	A

	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	受付等にて利用者とコミュニケーションを図り満足度を把握し、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。	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	月に一度、職員全員で打ち合わせを実施し、意見を出し合い改善に努めた。	B
3. 管理を安定的に行う物的基礎	① 組織体制は適正か	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか	体育施設としての役割を果たすため、適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	B
	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る。	B
	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。	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、事故、緊急時の対応に対する体制の確保をしている。	B
	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。	B
	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。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか	自主事業を実施していない。	—
	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	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	利用者へごみの持ち帰りをお願いしている。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・誓約書等の記入、手指・用具のアルコール消毒を実施している。また、マスク着用を義務付けている。	B
総合的な評価			
・月に一度、施設点検日を設け、館内の点検・消毒を行い、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。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく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 5（2023）年度

施設名	栃木県立県北体育館
施設所管課	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
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 6 2 号
施設の概要	①敷地面積 30,975.65 m ² 延床面積 9,997.53 m ² ②メインアリーナ 競技場面積 2,000 m ² 観客席 2,054 席 ③サブアリーナ 競技場面積 770 m ² ④武道場 競技場面積 992 m ² ⑤トレーニング室 294 m ² ⑥その他（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用務 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用務 ③栃木県立県北体育館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和 5（2023）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	47,194	指 定 管 理	事業費	
	利用料金収入	19,512	※2	管理運営費	60,314
	その他収入※1	2,301		人件費	
	エネルギー価格高騰支援金	5,525		その他支出※1	
	※2 合計	74,532		※2 合計	60,314
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		66
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）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 指定管理業務に係るもののみ計上する。

令和 4（2022）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	47,194	指 定 管 理	事業費	
	利用料金収入	15,072	※2	管理運営費	68,104
	その他収入※1	2,335		人件費	
	エネルギー価格高騰支援金	7,844		その他支出※1	
	※2 合計	72,445		※2 合計	68,104
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		80
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 指定管理業務に係るもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		令和4年度	令和5年度
メインアリーナ	開放日数	346日	347日
	利用者数	185,329人	189,378人
	平均利用者数	536人	546人
サブアリーナ	開放日数	346日	347日
	利用者数	75,801人	79,936人
	平均利用者数	219人	230人
武道場	開放日数	346日	347日
	利用者数	20,224人	20,237人
	平均利用者数	58人	58人
トレーニング室	開放日数	346日	347日
	利用者数	5,828人	8,885人
	平均利用者数	17人	26人
幼児体育室	開放日数	346日	347日
	利用者数	1,006人	1,916人
	平均利用者数	3人	6人
研修室	開放日数	346日	347日
	利用者数	28,941人	33,521人
	平均利用者数	84人	97人

4 サービス向上に向けた取組

①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。 ②施設内に必要な案内・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。 ③器具庫内にしまっている各物品の保管場所について、ラベルを張り備品が分かりやすくなるように努めた。 ④週末に大会等が集中していることが多いため、週明けに物品の整理整頓が行われているか確認し、大会用物品および館内の整理整頓に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
①申請時及び利用時の会話の中から利用者の意見を把握した。 ②意見箱を設置し意見を求めた。 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。） ・冷房の効きが悪い。 ・駐車場が狭い。区画線が消えかかっており、わかりづらいところがある。 ・備品が古くなっているもので、更新してほしい。	
主な利用者意見（苦情・要望）	対応
①サブアリーナバスケットゴールを直してほしい ②サブアリーナブラインド改修要望。 ③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。 ④卓球ネット及びサポートが古くなっており、更新してほしい。 ⑤シャワー設備が使えなくなっているもので、修繕してほしい。	①県に要望。ゴールの移動については職員が実施。 ②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み。 ③トレーニング室の広さに限界があり、対応不可。 ④卓球用のネット及びサポートを購入し随時配備を行った。 ⑤県に要望。
主な利用者意見（積極的評価）	
・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。 ・利用しやすかった。また利用したい。	

・アリーナ等で空調が利用できるのがあるがたい。

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
・大会等主催者と事前に備品や冷房の使用、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るよう、駐車場利用について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欠席確認を行うなど、欠員が生じないように対応を行った。 ・器具庫内の各物品の保管場所について、ラベルを張り備品の出し入れが分かりやすくなるように対応を行った。
施設や設備・備品が原因での人身事故ゼロへの取り組み
・施設や設備・備品の使用方法について、利用者に指導を行った。 ・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。 ・土日・祝日、夜間の職員が不在の際の利用について管理人に文書で引継ぎを行い、また、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
・不適切な利用による事故や、施設や設備、備品の破損・故障等が起きないように、利用者に対し正しい利用方法についてより一層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。	B
	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。	B
	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。	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。	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	目的に沿った事業が実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	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。	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。	A
	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。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか	適正である。	B

	③ 経費縮減に取り組まれてきたか	適切に取り組まれている。	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。	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	災害マニュアルを作成し、体制を確保している。	B
	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。	B
	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。	B
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	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。	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	県民の日イベント等への住民参加を促進している。	B
	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	施設周辺のゴミ拾い等、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	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			
・利用者が快適に利用できるようサービス向上に努め、県や関係機関との連携も図っている。 ・技術社員の活用による小規模な不具合段階での修繕を実施するなど、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。 ・大会等専用利用の申込みについて、利用団体の希望に添えるよう日程調整に努めている。 ・案内や注意書きの掲示・備品へのラベル貼付などにより、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るとともに、大会用物品および館内の整理整頓に努めている。 ・大会等主催者と事前に備品や冷暖房、駐車場等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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく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 5 (2023) 年度

施設名	栃木県立温水プール館
施設所管課	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
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 3 7 1 - 1
施設の概要	①敷地面積：12,168.80 m ² 、建築面積：5,663.54 m ² 、延床面積 7,494 m ² 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用務 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用務 ③栃木県立温水プール館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理	指定管理料	146,339	指定 管理	事業費	
	利用料金収入	23,507		管理運営費	179,232
	その他収入※ ¹	532		人件費	
				その他支出※ ¹	
	合計	170,378		合計	179,232
指定管理業務収支差額①					
▲8,854					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
▲8,854					
備考 (※1 自動販売機設置料)					

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理	指定管理料	146,339	指定 管理	事業費	0
	利用料金収入	14,931		管理運営費	172,184
	その他収入※ ¹	430		人件費	0
				その他支出※ ¹	0
	合計	161,700		合計	172,184
指定管理業務収支差額①					
▲10,484					
自主事業			自主事業		
0			0		
自主事業収支差額②					
0					
収支差額 (①+②)					
▲10,484					
備考 (※1 自動販売機設置料)					

3 利用状況

施設名	項目	令和4年度 (前年度)	令和5年度
プール (50m・25m)	利用可能日数〔日〕	239	343
	利用日数〔日〕	239	343
	利用率〔%〕	100	100
	利用者数〔人〕	24,993	41,613
会議室	利用可能日数〔日〕	239	343
	利用日数〔日〕	0	0
	利用率〔%〕	0	0
	利用者数〔人〕	0	0

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。
- ・常に感じの良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。
- ・温水プール館月報（アクアネット）を作成し、温水プール館の行事予定や利用案内、専用利用団体、サークルの紹介等を掲載し、来館者・利用者に配布して、利用案内及び専用利用状況を提供している。
- ・ホームページによる施設案内も行っている。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
利用者意見箱の設置				
利用者アンケートの結果：回答者数３人				
	満足	やや満足	やや不満	不満
⑤ 施設の安全管理、清掃	67%	33%	0%	0%
⑥ スタッフの対応	67%	33%	0%	0%
⑦ サービスの内容	67%	0%	33%	0%
⑧ 利用料金	67%	0%	0%	33%
(小数点以下四捨五入のため、合計は必ずしも１００にならない)				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
1. 利用料金が高すぎる。 2. 休憩時間が多すぎる。 3. 開館時間を常時9:00からにして欲しい。		1. 3. 利用規約の改定を県と協議する。 2. 事故防止策の一環であることを利用者に周知し、理解してもらう。 3. 再開を検討する。		
主な利用者意見（積極的評価）				
ワンポイントレッスンにお世話になった。 ワンポイントレッスンがとても楽しかった。				

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
・経費の節減を心がけており、節電や節約などに取り組んでいる。 ・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。

利用者サービス向上を図るための取組	
- サービス水準の向上 - 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 - 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 - 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、使用上問題が無いことを確認してから利用者の入館を許可する。また閉館時は、最終退庁者が館内に異常が無いことを確認してから退庁している。 - 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	
- 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に心がける。 - 利用者が満足できるサービスの向上を行う。 - 創意工夫をすることで、主たる維持経費である光熱水費などの削減を行っていく。	

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	利用調整会議等により、確保されていた。	B
	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。	B
	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。	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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	多様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。	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	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。	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	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか	体育施設としての役割を果たすため、適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	B
	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。	B
	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。	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、事故、緊急時に対応可能な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。	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。	B
	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。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか	今年度は自主事業を実施しなかった。	—
	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なかった。	—
	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	ゴミは利用者が持ち帰ることになっている。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。	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・誓約書の記入、手指用具のアルコール消毒を実施している。	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。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。

B：事業計画どおりの取組となっている。

C：事業計画に対して劣る取組となっている。

D：事業計画に対して著しく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 5 年度

施設名	栃木県総合運動公園北・中央エリア
施設所管課	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
指定管理者	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 5 年 4 月 1 日～令和 6 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 m²）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 m² 内側舗装路除） - 多目的広場（クレイ）（敷地面積 5,407 m²） - 第 2 陸上競技場（敷地面積 33,300 m²） 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 m²） 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 m²）ナイター照明 6 基 - 軟式野球場 A, B（敷地面積 30,000 m²） - 軟式野球場 C（敷地面積 22,500 m²） - ウォームアップ場 - テニスコート（敷地面積 21,000 m²）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 m²） 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 m²） - 合宿所（延床面積 731 m²） - とちぎスポーツ医科学センター（延床面積 613.5 m²）
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こと 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こと ③栃木県総合運動公園北・中央エリア等の運営に関すること ④とちぎスポーツ医科学センターの運営に関すること ⑤その他付帯すること

2 収支の状況

令和 5 年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	743,991	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	62,043		管理運営費	483,847
	駐車場事業収入	79,718		人件費	273,980
	その他収入※1	8,763		その他支出※1	44,860
	合計	894,515		合計	802,687
指定管理業務収支差額①		91,828			
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)		91,828			
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)		
エネルギー価格高騰対策支援金 6,104 千円			租税公課費 44,860 千円		

※ 2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和4年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	841,006	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	0		管理運営費	774,935
	その他収入※1	473		人件費	265,396
				その他支出※1	17,577
	合計	841,479		合計	1,057,908
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）		
雑収入 473 千円			租税公課費 17,577 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4年度 （前年度）	令和5年度
園路広場	ウォーキング（サッカー場）	18,034	57,884
	給水塔下広場	1,463	1,721
	ウォーキング（第2陸上）	61,594	14,981
	中央広場	28,127	17,168
	水生植物園	13,934	12,166
	憩いの森	1,715	2,320
	スケボーエリア	247	340
	駐車場	-	-
	北エリア緑の丘	29,159	17,751
遊戯施設	とちのきファミリーランド	(1,582,194)	(1,453,188)
	（ ）延べ利用者÷5	316,438	290,639
運動施設 ※会議室含	陸上競技場	218,747	189,212
	多目的広場（投てき場）	12,379	11,300
	多目的広場（クレイグラウンド）	3,595	10,490
	スポーツ医科学センター	9,801	11,724
	トレーニングルーム	1,546	3,192
	第2陸上競技場	70,333	48,134
	野球場（本球場）	64,546	78,650
	野球場（A・B・C）	25,091	37,263
	ウォームアップ場	1,750	1,094
	サッカー場	11,006	15,581
	ラグビー場	2,456	3,087
	テニスコート	37,077	48,139
	武道館	97,520	111,462
	合宿所	1,433	2,955
	相撲場	646	913
	スポーツ教室	-	-
	（うち減免）	(120,478)	(15,149)
	遠足・その他	587	373
計		1,029,224	1,007,962

4 サービス向上に向けた取組

栃木県スポーツ協会

- (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。(北・中央エリア、武道館、医科学)
- (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。(北・中央エリア)
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。
- (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。(北・中央エリア、武道館、医科学)
- (4) 新型コロナウイルス感染防止のため、規模を縮小して検温や消毒等の対策を講じた。(北・中央エリア、武道館、医科学)
- (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。(医科学)
- (6) 合理的配慮を要する方々の利便性向上のため、宇都宮大学とのコラボにより、カンセキスタジアムとちぎの多機能トイレに鏡を設置している。また、カンセキスタジアムとちぎの2階トイレのトイレサインが見やすいと評価が高い。(北・中央エリア)
- (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。(北・中央エリア)
- (8) AEDについて、全てのスタッフが対応出来るよう、日本赤十字社による赤十字救急法基礎講習を修了した。(医科学)
- (9) 適切な施設運営管理を行うため、「スポーツ施設管理士」「スポーツ施設運営士」「上級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。(北・中央エリア)
- (10) 大規模興行開催時の駐車場の出庫に係る苦情に対し、警備員を適正配置するとともに、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。(北・中央エリア)
- (11) カンセキスタジアムとちぎのカラス飛来対策として、CrowLab(宇都宮大学発のベンチャー企業)に依頼し「だまくらカラス」(音声再生装置)を設置し、カラス被害が減少した。(北・中央エリア)
- (12) 野球場、テニスコートの利便性の向上、電話(口頭)でのやり取りによるミスや聞き漏らしの対策等としてweb上での予約で対応するため、予約システムを導入した。(北・中央エリア)
- (13) 総合運動公園のパンフレットを作成し、公園全体の利用促進を図った。
- (14) カンセキスタジアムとちぎメインエントランス付近にギャラリーを設置し、カンセキスタジアム完成までの工事写真や国体のトーチや写真、メダル、賞状等を展示している。
- (15) 競技特性に合わせた測定・サポートを組み合わせたパッケージを作成し、利用促進を図った。(医科学)

県民公園福祉協会

- (1) 大規模大会開催時の渋滞対策には主催者への適切な指導を行い、駐車場の専用利用を推進した。また専用以外の駐車場の出庫渋滞対策として引き続き警備員を効率的に配置したうえ、新たに「事前精算」、及び「臨時出口」対応を実施し、出庫時間の短縮に大きな効果を上げた。
- (2) R5年度から駐車場料金が利用料金制となり収入確保も重要となったが、一方で、集中利用時の混雑対策という相反する課題に対し、職員や警備員によるフレキシブルな誘導等により対応し、その両立を図った。これにより、利用料金収入は目標値を大きく超えた。(152.7%)
- (3) R5年度から追加された指定管理業務である合宿所レストランの運営について、事業者の選定及び調整を進め、10月から一般営業を開始した。さらに事業者との連携を進め、合宿所利用者への食事提供業務も開始し、合宿所としての機能を向上させた。
- (4) 自主運動事業において、栃木SCと連携したサッカー教室を計画5回のところ、17回実施した。

長距離記録会は計画 1 回のところ 2 回実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
栃木県スポーツ協会 (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。(41件) <u>(北・中央エリア、武道館)</u> (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> (418件) (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>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
栃木県スポーツ協会 (1) アナウンス・音楽がうるさい。 <u>(スタジアム)</u> (2) 夜、自転車がジョギングコースを疾走している。 <u>(スタジアム)</u> (3) スタジアムの普通利用において、ナイター利用料を安くできないか。 <u>(スタジアム)</u> (4) サッカー場の年間利用可能日数を、現行の35日から拡大して欲しい。 <u>(中央エリア)</u> (5) 駐車場の慢性渋滞対策についての要望が多く寄せられた。	栃木県スポーツ協会 (1) 主催者に指示し、音量を下げる。 <u>(スタジアム)</u> (2) 声かけ、注意喚起の看板設置。 <u>(スタジアム)</u> (3) 普通利用に限り利用料が発生しない 1/10 灯を設け、利用料のみで夜間利用可とする。 <u>(スタジアム)</u> (4) 令和6年度から試行として40日に拡大。 <u>(中央エリア)</u> (5) 主催者と情報共有し、より良い対応策を検討していく。
県民公園福祉協会 (1) スケートボード利用者への苦情	県民公園福祉協会 (1) スケボーエリアのルールの詳細化を実施した。またエリア利用者やエリア外滑走者へ徹底した注意指導を実施し、適正利用を図った。
主な利用者意見（積極的評価）	
栃木県スポーツ協会 (1) カンセキスタジアム観客アンケート調査結果(5/21、38件中) 施設について 満足・やや満足 ⇒ 100% 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 ⇒ 84.2% 施設の清潔さ とてもきれい・きれい ⇒ 100%	
県民公園福祉協会 (1) スタッフの対応がとても良かった。 (2) 芝生、樹木などがとてもよく管理されている。	

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

栃木県スポーツ協会

(1) 施設設備等の補修

- ・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。
＜スタジアム＞

レストハウスガラス交換 高圧洗浄機修繕 投てき用囲い SUS 支柱修理 間口角コンクリート破損修繕 コーナーガード修理 自転車スタンド修理 監視カメラモニター交換 カンセキスタジアム散水栓修理 消火器塩ビステッカー交換 膜屋根ピンホール修理 SHOP3 床剥がれ修理 配線カバー穴開け修理 ガラス交換 監視カメラ UPS バッテリー交換 大型映像不具合修繕 中央監視装置 UPS バッテリー交換 電子機器保守点検後修理 フィールド破損箇所修繕 ハードル修理 ひかり電話ネットワーク修理

＜武道館＞

第二道場窓枠改修、自動制御機器部品交換作業、第一道場壁羽目板及びコンクリート修繕、弓道場壁・床修繕、太陽光発電設備表示用 UPS バッテリー交換、地中熱温度センサー修理、柔道タイマーブザー交換、防火扉バッテリー交換、弓道場防矢ネット修繕

＜その他＞

第2陸上競技場ガラス破損交換

- ・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1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・3階・4階のガラスの清掃も実施した。

(2) 施設設備等の定期的な点検 (北・中央エリア、武道館、医科学)

- ・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。

(3) 利用者からの意見 (北・中央エリア、武道館、医科学)

- ・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、県生活文化スポーツ部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。

(4) 危機管理体制の維持 (北・中央エリア、武道館、医科学)

- ・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（カンセキスタジアム1回、合宿所1回）を実施した。

(5) 高齢者及び障害者等への配慮 (スタジアム、武道館、医科学、合宿所)

- ・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り、カンセキスタジアムとちぎの多機能トイレに鏡を設置した。また、カンセキスタジアムとちぎの2階トイレにトイレサインの塗装を行った。

(6) 来館者が多い大会等の駐車場対策 (北・中央エリア)

- ・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。

(7) 新型コロナウイルス感染防止対策 (北・中央エリア、武道館、医科学)

- ・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
- ・エアバスターの設置

(8) 見学・視察等の実施 (スタジアム、武道館)

- ・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48件、783人)

(9) スポーツ教室の開催 (医科学)

- ・利用者のニーズに応え、トレーニング指導講習会を対面講習会として開催した。(参加者延べ133名)
- ・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(バスケットボール)講習会を開催した。(申込者数141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) 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
の指摘を受け、多湿状況を見ながら設置した大型扇風機を回す等湿気対策・管理に努めた。

県民公園福祉協会

- (1) GSZ 整備では改修されず継続使用となった旧施設の改修に積極的に取り組んだ。さらに改修された箇所でも危険の内在を事前に発見し、自主的な回収に努め、事故を未然に防止した。
- (2) 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。また枝枯れに対しては、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) 桜の衰退度調査について、これまで積み上げた樹木医の専門的診断データを活用し、危険性の有無を判断したうえで公園事務所と連携し、利用者の理解を得られるよう適切な管理計画につなげた。
- (4) 苦情の多いスケートボードへの対策として、仮設エリアの活用、エリア利用者やエリア外滑走者へ徹底した注意指導を実施し、適正利用を図った。これにより、スケートボードの不法利用と苦情を減らすことができた。
- (5) 国体後の運動施設の利用増加に伴い、競技用芝生への負荷が増したため、刈込回数や施肥回数を計画より増やし、良好なコンディションの維持を実現した。
- (6) 公園近隣住民に配慮し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。

利用者サービス向上を図るための取組

栃木県スポーツ協会

一年間を振り返ってみた職員による自己評価

- (1) 個人情報保護、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。
(北・中央エリア、武道館、医科学)
- (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む評価が高い。
(北・中央エリア、武道館)
AEDの取扱い研修への対応も評価が高い。(医科学)
- (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。
(北・中央エリア、武道館、医科学)
- (4) 県生活文化スポーツ部スポーツ振興課と連絡調整や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。
(北・中央エリア、武道館)
- (5) 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。
(医科学)
- (6) 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。(北・中央エリア)
- (7) 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。
(北・中央エリア、武道館、医科学)
- (8) 令和5年4月からテニスコート(11～16面)について、夜間利用をスタートし、令和5年度のテニスコート(個人利用)は約1.5倍に増加した。(12,821人→18,415人) (北・中央エリア)
- (9) 令和5年8月からカンスタ個人夜間照明無料(1/10灯の導入)化により、令和5年度のカンスタ(個人利用)は、約2.5倍と増加した。(3,835人→9,686人) (北・中央エリア)
- (10) 令和5年6月15日県民の日「栃木県誕生150年記念事業」として施設の無料開放を行い、北・中央、武道館、医科学で138人の利用があった。(北・中央エリア)
- (11) カンスタの特長である「内水濠」をPRするため、「2023カンスタ STEEPLE CHASE チャレンジ記録会兼小学生1000mチャレンジ記録会」を開催し、66人エントリーがあり、高校女子県内新記録が生まれた。(北・中央エリア)

(12) 毎週木曜日(14時～)「カンスタ見学ツアー」を開催し、26人の参加があった。<u>(北・中央エリア)</u> (13) 令和6年度からの回数券の導入に向けて県と調整を図った。<u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u> 県民公園福祉協会 (1) 年間を通じて管理事務所を開所している。 (2) 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。
今後改善・工夫したい事項
栃木県スポーツ協会 (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> (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> (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> 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。 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。 (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> (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> (6) 予約システム(野球場、テニスコート)を令和5年8月から本格稼働させ利用者の利便向上等を図るとともに、今後さらなるブラッシュアップに努め、サービス向上を図る。 (7) 利用者の利便向上等を図るため、電子申請システムの開発に着手し、令和6年度から電子申請を稼働させる。 県民公園福祉協会 (1) 恒常化している駐車場不足、出庫渋滞問題への対応。 (2) 日環アリーナも含んだ、総合運動公園全体としての連携、調整および情報共有

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	利用調整会議等により、確保されていた。	B
	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。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	誘導案内板やトイレサイン等により、適正に配慮した。	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	県内スポーツ競技の振興や競技力の向上という設置目的に沿った業務が適正に実施された。	B

	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SNS等を活用した情報発信を実施し、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	アンケートを実施し、必要に応じて改善を実施し、満足度の向上を図った。	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	意見箱を設置し、苦情・要望に対して適切に対応した。	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	日常的な点検のほか、月1回「施設等点検日」を設け、適切に維持管理・安全管理を実施した。	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	自主事業を積極的に実施し、県民サービス向上も図った。また、駐車場利用について、効率的な運用を行った。	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	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。	B
	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。	B
	③	経費の縮減に取り組んできているか	コスト意識を持ち、効率的な運営を心がけるよう取り組んだ。	B
	④	人材育成は適切に実施されているか	スポーツ施設管理士の資格取得や AED の利用に関する研修実施などの人材育成に取り組んだ。	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	適切に実施されており、県への報告も速やかに実施している。	B
	⑥	県や関係機関との連携ができているか	随時情報共有を行い、連携している。	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	個人情報取扱特記事項を遵守し、適切に実施されている。	B
	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。	B
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	スポーツ施設及び都市公園としての特性にあった評価を実施している。	B
	②	自主事業が計画どおりに実施されているか	栃木 SC とのサッカー教室や長距離記録会を実施し、新たに記録会等の自主事業も実施した。	A
	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	HPやSNS等を活用した情報発信を実施しており、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。	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	ゴミ等の持ち帰りを徹底するとともに、適切に樹木を管理し、落ち葉の回収を実施した。	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）	新型コロナ対策として、啓発ポスター等の掲示、検温や消毒等の対策を講じた。	B

総合的な評価

- ・施設の効果的な運営、施設の維持管理・安全管理、利用者への接遇、災害時の対策など、指定管理者として要求される水準の取り組みが行われている。
- ・プロスポーツの興行など、大規模なイベントが実施されるが、イベント主催者との連携・公園内他施設の管理者と連携し、対応している。また、駐車場の効率的利用に向けた取り組みも実施している。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、入館時の検温、施設利用時の人数制限、換気の徹底など、利用者が安全安心に利用できるよう、適切に運営を行っている。

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく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 5 (2023) 年度

施設名	栃木県総合運動公園（東エリア）
施設所管課	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
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 m ² 延床面積：38,525 m ² ② メインアリーナ：（延床面積 12,880 m ² ）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 m ² ）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 m ² ）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 m ² ）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 m ² ）
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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	548,143	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	84,534		管理運営費	606,600
	その他収入※1	0		人件費	23,650
				その他支出※1	328
	合計	632,677		合計	630,578
指定管理業務収支差額①		2,099			
自主事業		33,839	自主事業		33,839
自主事業収支差額②		0			
収支差額（①＋②）		2,099			
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 328 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和 4 (2022) 年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	678,648	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	639,736
	その他収入※1	0		人件費	23,650
				その他支出※1	425
	合計	678,648		合計	663,812
指定管理業務収支差額①		14,836			
自主事業		13,266	自主事業		13,266
自主事業収支差額②		0			
収支差額（①＋②）		14,836			
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 425 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 4(2022)年度 (前年度)	令和 5(2023)年度
メインアリーナ	営業日数	348 日	347 日
	稼働率	60.4%	68.3%
	利用者数	106,683 人	160,206 人
サブアリーナ	営業日数	348 日	347 日
	稼働率	65.9%	70.7%
	利用者数	18,940 人	22,292 人
屋内水泳場	営業日数	334 日	330 日
	利用者数	60,049 人	66,393 人
	全面/半面利用件数	651 件	306 件
	レーン専用件数	1,073 件	1,693 件
ウエルネスエリア	営業日数	348 日	347 日
	スタジオ稼働率	51%	59%
	トレーニング室利用者数	5,175 人	19,190 人
	スタジオ利用者数	13,139 人	17,545 人
体育館分館	営業日数	348 日	347 日
	利用者数	8,455 人	7,708 人

4 サービス向上に向けた取組

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 2) 館内：施設で実施する教室案内/イベント情報、月 1 回発行の「NIKKAN」等掲示 3) ポスター：県、警察、消防、各団体、県内他施設からのポスター掲示 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 5) ご意見箱の設置：利用者からのご意見に対し、出来るものから速やかに対応 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継続
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
1) 利用者アンケート 1 月 団体利用者アンケート実施。35 団体から回収 3 月 個人利用者アンケート実施。130 人分回収 2) 教室利用者アンケート 9 月 スポー教室利用者対象に実施。184 人分回収 3) ご意見箱の設置 89 件投函あり	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
利用) ・ 9 時開館後の受付だと 9 時からすぐに利用できない。開館を早めて欲しい。 ・ トレーニング室での、器具利用方法について 教室) ・ もっと種類/回数を増やして欲しい 施設関連) ・ ドライヤーの設置希望 ・ 駐車料金の無料時間を 3 時間に他駐車料金に関する事多数。 その他) ・ 高齢者割引の希望	・ 開館/閉館時間は決まっている為、開館後の受付を継続 ・ 要望に沿い改善できることから対応済み ・ 教室の内容は随時見直し実施 ・ 持込利用は可とお願い ・ 県条例のため、意見聴取のみ ・ 県条例のため、意見聴取のみ
主な利用者意見（積極的評価）	

- ・とてもきれいで設備も充実している。
- ・回数券/定期券が出来て良かった。

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

1) 施設の認知度向上

- ・ホームページ、チラシ、新聞折込、SNS 配信を実施：教室、イベント等施設情報を配信。
- ・県民の日（6 月 15 日）、施設独自のスポーツディ（11 月 23 日）にイベント実施
県民の日にはトレーニング室、水泳場を無料開放。 水泳/ドッジボール/縄跳び教室実施
スポーツディには施設独自の催しとしてオリンピックによるダイビングショー&教室、スポーツ
体験サーキット、ダンスフィットネス祭など実施
- ・施設見学の実施：日常的に施設見学者を受入れ。適宜対応。

2) 利用者の確保

- ・回数券・定期券：トレーニング室/水泳場等に導入
- ・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 か月にわたるクル
ル制など豊富なプログラムを用意。定期的に内容の見直し実施。
- ・個人で気軽に参加できるように、バレーボール・フットサルなど個人参加型のプログラムを拡充
- ・施設/器具を活かした飛込/トランポリン/スラックライン教室などを開講

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：各諸室の利用時間、導線等の確認。
打合せを確実にやる事により利用しない時間を開放。一般利用者の利用枠確保。
- ・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 2 回・教室利用者アンケート 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
- ・バスケットボール関係、トレーニング室備品は年 1 回業者によるメンテナンスを実施

利用者サービス向上を図るための取組

1) サービス水準の向上

- ・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

2) 広報媒体の活用

- ・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

3) 安全で効率的な管理運営

- ・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	
利用者の確保 1) 気軽にスポーツができるニーズへの対応と稼働率の向上 ・個人参加型プログラムの増加、個人でスポーツに参加できるバドミントンなどで個人開放を実施 2) 多様なイベントを開催する事による当館ならではのオリジナリティの発揮 ・大会開催：施設が主催し試合の場を創出。飛込、バレーボール、フットサル、バドミントン大会の開催 3) スポーツ教室のWEB予約導入 ・イベント性の高い教室、1回制の教室から実施し利用者の利便性を高める 事業拡大 1) 教室内容の充実 ・アリーナでの人気の高いバドミントン教室の定員増加。水泳場では飛込選手コースの拡大。 2) 教室回数券の導入 ・水泳場、トレーニング室に続き、スタジオ教室・アリーナでの個人参加型プログラムに対応。リピーターを増やしてゆく 施設不具合の防止 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 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	

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HPでの予約により、公平性が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に行使している。	B
	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。	各種研修により、高齢者、障害者等に対し十分に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	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	回数券・定期券や電子決済等の導入により、利用者の利便性向上に寄与している。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートの実施により、利用者の要望を把握し、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	維持管理や安全管理に関する計画を策定し、概ね計画どお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	PFI の特性を生かし、独自の提案を実行している。今後の利用者数や収益について、中・長期的な目で見極めたい。	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。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか	昨年度と比べ利用者及び利用料金収入が増加しているため、今後とも様々なイベントの立案等により、更なる増加を期待したい。	B
	③ 経費の縮減に取り組んできているか	光熱水費について、実績に基づいた分析を行い削減に努めている。	A
	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、有事の対応方針や連絡体制の構築ができています。	B
	⑥ 県や関係機関との連携ができていますか	毎月協議会を行い、状況等の情報共有をすることで、県と管理者間で連携が取れている。	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	個人情報保護法をはじめとした法令を遵守し、適切に運営している。	B
	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。	B
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、具体的に認識・対策している。（平日の利用者が比較的少ないことに対する利活用方法等）	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。	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	自主事業の実施に際し、関係団体との連携を図ることができている。また、イベント開催時には地域に周知等を図り、利用促進に努めている。	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	近隣が住宅地であることを踏まえ、看板の設置や呼びかけにより、積極的に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	ダイビングカップやバレーボール大会などの独自イベント開催し、施設の利用促進に係る取組を行っている。	A
総合的な評価			

- ・回数券や定期券の導入等により、昨年度と比べ利用者及び利用料金収入が増加した。今後とも様々なイベントの立案等により、更なる増加を期待したい。
- ・PFI 事業者として、民間事業者の目線で積極的に事業提案を行い、利用促進に関する取組や適正な維持管理に努めている。また、構成員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。

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく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 5 (2023) 年度

施設名	栃木県ライフル射撃場
施設所管課	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
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」 代表者狩猟者安全管理センター代表取締役 谷田貝勝浩 (法人番号 5060001032809)
指定期間	令和 3 (2021) 年 4 月 1 日～令和 6 (2024) 年 3 月 3 1 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 m ² 建物面積：2477.28 m ² 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）、 駐車場：収容台数 300 台
業務内容	① 県ライフル射撃場の施設の維持管理に関する業務 ② 県ライフル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 県ライフル射撃場の施設の運営に関する業務

2 収支の状況

令和 5 (2023) 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	94
	利用料金収入	0		管理運営費	13,455
	その他収入※1	303		人件費	13,472
				その他支出※1	2,691
	合計	30,267		合計	29,712
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) 自動販売機収入と電気料			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 事務費 (消耗品・備品・賃借料等)		

※ 2 指定管理業務に係るもののみに計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(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	84
	利用料金収入	0		管理運営費	14,099
	その他収入※1	476		人件費	13,586
				その他支出※1	2,281
	合計	30,440		合計	30,050
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) エネルギー支援補助と自動販売機収入			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 事務費 (消耗品・備品・賃借料等)		

※ 2 指定管理業務に係るもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和 4(2022)年度 (前年度)	令和 5(2023)年度
第一射場	利用可能日数	300	305
	利用日数	294	300
	利用率	88%	91%
	利用者数	1,214	2,423
第二射場	利用可能日数	307	305
	利用日数	294	300
	利用率	88%	91%
	利用者数	1,550	4,139
第三射場	利用可能日数	300	305
	利用日数	294	300
	利用率	88%	91%
	利用者数	1,461	1,608

4 サービス向上に向けた取組

- ・利用者希望の場合 施設時間 開館・閉館の延長（8 時 30 分⇒7 時 30 分 17 時⇒～19 時）
- ・ホームページ開設（予約確認・仮予約等）

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・利用者意見箱の設置				
・ホームページ上での意見集約				
・利用者アンケートの結果 195 名				
主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満
① 施設の安全管理・清掃	80%	5%	10%	5%
② スタッフ対応	83%	10%		7%
③ サービス内容	90%	10%		
④ 利用料金	98%	2%		
⑤ 備品等利用について	75%	25%		
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
駐車場等の街灯設備がないので、足元が危険。 雨天時の床が滑りやすい。 大会等の開錠時間について。		常設ではないが、都度簡易の電燈を設置対応。 ゴムマット等を利用して危険防止している。 利用者からの希望時間を聞き取りし、できる限りの対応をしている。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・学生はホームページを有効に活用できるが、高齢者の利用者については、電話やF A X、郵送等で案内を出していることについて、大変喜ばれている。				
・施設内の環境整備について、清潔に保っていることについても高評価を頂いている。				

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
・国体後、学生の利用が増え、大会等の開催に向け合宿などで数日間の貸し切り利用がある。 ・都度、学校と打ち合わせ等をし、多くの方たちに有効活用していただくよう配慮している。 ・ビームライフルを低料金で体験できることで中学生の射場利用が少しずつ増え始めた。

今後改善・工夫したい事項
・SIUS 電子標的の機械故障等がないよう、定期的に点検作動をし、故障等への早期解決を心がけていく。

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	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。	B
	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。	B
	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。	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	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。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	新規利用者の獲得に向けて、射撃教室の開催やパンフレットの作成による認知度向上により、施設の利用促進や県民サービスの向上が図られていた。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	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。	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	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スタッフ間で共有し、誠意ある対応に努めていた。	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。	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	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。	A
	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。	B
	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。	B
	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。	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、事故等の緊急時に対応可能な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 いるか	大規模大会の開催において、県や競技 団体と密に調整を行い、スムーズな大 会運営を行えている。	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。	B
	② 情報公開は適切になされている か	該当事例なし。	—
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。	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	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。	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実 施している。	B
総合的な評価			
・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る。 ・新規利用者の獲得に向けて、射撃教室の開催やパンフレットの作成による認知度向上により、施設の利用促進や県民サービスの向上が図られている。 ・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スタッフ間で共有し、誠意ある対応に努めている。 ・県や競技団体と密に調整を行い、大規模大会等の際、スムーズな運営に貢献している。 ・施設利用に不慣れな利用者のサポートをする等、射撃や施設管理に詳しい経験豊かな職員を中心に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、ツイッターでも頻繁に情報の更新を行う等、新規利用者の獲得や県民に親しまれる交流の場づくりに努めている。 ・施設内外の見回りや植栽管理等、安全かつ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：事業計画に対して優れた取組となっている。

B：事業計画どおりの取組となっている。

C：事業計画に対して劣る取組となっている。

D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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	生活文化スポーツ部人権男女共同参画課
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	令和 6 (2024) 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 5 (2023) 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	19,045		管理運営費	102,910
	その他収入※1	990		人件費	39,679
				その他支出※1	7,495
	合計	144,735		合計	150,084
指定管理業務収支差額①					
▲5,349					
自主事業			自主事業		
83			2,073		
自主事業収支差額②					
▲1,990					
収支差額 (①+②)					
▲7,339					
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 22			退職給与引当金支出 2,737		
不用品(ﾄｰ)売却収入 15			租税公課費 4,758		
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 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	126,559	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	18,259		管理運営費	100,776
	その他収入※1	989		人件費	39,183
				その他支出※1	6,178
	合計	145,807		合計	146,137
指定管理業務収支差額①					
▲330					
自主事業			自主事業		
124			1,779		
自主事業収支差額②					
▲1,655					
収支差額 (①+②)					
▲1,985					

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	3 8	退職給与引当金支出	1, 3 3 4
受取利息	0	租税公課費	4, 8 4 4
自販機設置委託料収入	9 5 1		

※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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
ホール	利用日数	144 日	151 日
	利用率	48.8%	50.8%
	利用者数	14,036 人	18,455 人
研修室 101	利用日数	107 日	123 日
	利用率	36.3%	41.4%
	利用者数	510 人	651 人
研修室 201	利用日数	0 日	0 日
	利用率	0.0%	0.0%
	利用者数	0 人	0 人
研修室 202	利用日数	130 日	175 日
	利用率	44.1%	58.9%
	利用者数	1,104 人	2,126 人
研修室 203	利用日数	113 日	117 日
	利用率	38.3%	39.4%
	利用者数	1,113 人	1,350 人
研修室 301	利用日数	229 日	231 日
	利用率	77.6%	77.8%
	利用者数	9,791 人	11,204 人
研修室 302	利用日数	185 日	208 日
	利用率	62.7%	70.0%
	利用者数	5,785 人	7,851 人
研修室 303	利用日数	83 日	99 日
	利用率	28.1%	33.3%
	利用者数	734 人	652 人
研修室 304	利用日数	128 日	130 日
	利用率	43.4%	43.8%
	利用者数	1,866 人	2,800 人
会議室	利用日数	44 日	65 日
	利用率	14.9%	21.9%
	利用者数	553 人	887 人
OA 研修室	利用日数	16 日	17 日
	利用率	5.4%	5.7%
	利用者数	185 人	321 人
和室	利用日数	57 日	97 日
	利用率	19.3%	32.7%
	利用者数	304 人	432 人
ライフアトリエ	利用日数	16 日	16 日
	利用率	5.4%	5.4%
	利用者数	65 人	60 人

パフォーマンススタジオ	利用日数	248 日	251 日
	利用率	84.1%	84.5%
	利用者数	2,654 人	2,533 人
調理実習室	利用日数	19 日	27 日
	利用率	6.4%	9.1%
	利用者数	251 人	441 人
テニスコート	利用日数	121 日	110 日
	利用率	41.0%	37.0%
	利用者数	447 人	395 人

4 サービス向上に向けた取組

- ・ 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

- ・ 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：1,372 枚配布、862 枚回答あり（回答率 62.8%）〕

[アンケート内容]

Q 1 当センターを利用したことがあるか。（計 862 件）

①初めて 70 件 ②ある 792 件

Q 2 初めての方へ。当センターを何で知ったか。（計 70 件）

①HP 43 件 ②リーフレット 0 件 ③県市町等の紹介 9 件 ④新聞 0 件
⑤知人・友人 11 件 ⑥その他 7 件 ⑦無記入 0 件

Q 3 再利用の方へ。どの程度利用するか。（計 792 件）

①週 1 回 52 件 ②月 2 回 203 件 ③月 1 回 203 件
④年 2 回 137 件 ⑤年 1 回 97 件 ⑥その他 86 件 ⑦無記入 14 件

Q 4 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）	703 件	682 件	690 件	722 件	695 件
4	99 件	117 件	129 件	107 件	131 件
3	44 件	48 件	33 件	26 件	29 件
2	1 件	6 件	2 件	0 件	0 件
1（改善を求む）	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
無記入	15 件	9 件	8 件	7 件	7 件
計	862 件	862 件	862 件	862 件	862 件

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
① スライドを映せず苦勞した。 ② エアコンの効きが悪い。 ③ 利用前に（畳の上に）縫い針が落ちていた。 ④ （外の）音がすごくうるさかった。 ⑤ 女性からの意見で、夏は暑く、冬は寒いとの声が数回ありました。	① 事前に利用者持参のパソコンと HDMI の互換性について、確認を徹底します。 ② 朝の気温が低かったため、空調設備本体を稼働していませんでした。利用者には気になることがあった場合は、窓口に連絡するよう伝えます。 ③ 委託業者に念入りに清掃を行うよう指示しました。 ④ 午前中、小さなお子さんの声が 1 階まで聞こえてきたので、様子を見に行ったところ、ドアを開けて利用していた。午後になり、再び声が聞こえ始めたので、注意に伺おうとしたところで連絡を受けました。今後、利用者に利用上の注意事項について説明するとともに、早急に対応するようにします。 ⑤ 事前に冷房・暖房をセットし、利用前に備えております。利用中に室温を変えたい場合は、温度設定の調整をご案内します。
主な利用者意見（積極的評価）	
・ ありがとうございます。施設がとてもきれいで嬉しかったです。 ・ 椅子が足りなくなってしまう、急に無理なお願いをしてしまいすみませんでした。お世話になりました。 ・ いつも大変お世話になっております。朝エアコンが入っていて、とてもありがたく感謝しています。 ・ 開催にあたりプロジェクターの接続に不安があり、事前テストを申し入れたところ、親切丁寧にサポートしてくださいました。お陰様でスムーズに講習会を進めることができました。ありがとうございました。 ・ 舞台技術の方が親切で助かりました。 ・ パルティを度々利用しております。中庭のパンジーがとてもきれいで、とても良い気分になります。	

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
・ 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ル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
安全で快適な施設利用に向けた取組
・ 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。

今後改善・工夫したい事項
・ 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。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例、規則に基づき、適正に審査し、許可事務を行っている。	B
	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。	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	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。	A
	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。	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。	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	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。	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	設備等の修繕箇所に対して、迅速で適切な対応に努めた。	A
	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。	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	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。	B
	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。	B
	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	B

		を取り入れるなど光熱水費の縮減に取り組んでいる。	
	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。	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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携ができていますか	人権男女共同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。	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。	B
	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。	B
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。	A
	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。	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。	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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	特になし。	B
総合的な評価			
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。 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。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。

B：事業計画どおりの取組となっている。

C：事業計画に対して劣る取組となっている。

D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和5(2023)年度

施設名	とちぎ健康づくりセンター・とちぎ生きがいきづくりセンター
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・とちぎ生きがいきづくりセンター	とちぎ生きがいきづくりセンター県南支所	とちぎ生きがいき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 (とちぎ生きがいきづくりセンター) 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こと ・センターの利用に係る事務（有料施設等の利用の許可に関するものを含む。）に関すること ・センターの運営に関すること ②とちぎ生きがいきづくりセンター（支所を含む） ・センターの施設の維持管理に関すること ・センターの施設使用料の徴収等に関すること ・センターの運営に関すること 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こと		

2 収支の状況

令和5(2023)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	40,899
	利用料金収入	59,203		管理運営費	342,269
	その他収入※1	59,935		人件費	159,995
				その他支出※1	18,029
	合計	609,038		合計	561,192
指定管理業務収支差額①		47,846			
自主事業		6,133	自主事業		7,287
自主事業収支差額②		▲ 1,154			

収支差額（①＋②）	46,692	
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 23,756千円		備考（※１ その他支出の主なものを記載） 租税公課支出 18,029千円

※２ 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和４（２０２２）年度（前年度）

（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	39,597
	利用料金収入	64,572		管理運営費	351,947
	その他収入※1	61,066		人件費	156,613
				その他支出※1	15,022
	合計	615,538		合計	563,179
指定管理業務収支差額①		52,359			
自主事業		6,536	自主事業		5,550
自主事業収支差額②		986			
収支差額（①＋②）		53,345			
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 26,025千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課支出 15,022千円		

※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４（２０２２）年度 （前年度）	令和５（２０２３）年度
とちぎ健康づくりセンター	施設利用講習	1,643人	1,936人
	体力測定	159人	252人
	健康づくり講座	969人	1,057人
	集団指導	9,317人	12,713人
	健康づくり相談	2,609人	2,896人
	プール・トレーニングルーム・ランニングデッキ	47,770人	63,975人
	運動フロア	0時間	879時間
	エアロビクススタジオ	1,073時間	1,379時間
	大会議室	1,362時間	1,141時間
	小会議室	413時間	815時間
	多目的フロア	1,163時間	925時間
とちぎ生きがいきづくりセンター	テニスコート	3,196時間	5,656時間
	講堂	318時間	376時間
	教室	1,338時間	1,202時間
	演習室	458時間	620時間
	和室	70時間	72時間
	多目的ホール	336時間	300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	0時間	2時間
	教室	710時間	639時間
	演習室	0時間	0時間
	和室	282時間	270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	70時間	128時間
	教室	830時間	878時間
	演習室	89時間	106時間
	和室	38時間	65時間

4 サービス向上に向けた取組

(全般) - 施設利用料及び授業料のコンビニ及び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) - フリースペースの開放やインターネット予約対応、施設混雑状況の案内等、施設利用環境の整備 - 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 - ホームページ及びLINE公式アカウントにおける情報発信 (とちぎ生きがいきづくりセンター) - 地域課題や社会状況に応じた学習内容や、実体験を伴う学習機会の提供

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	
(1) 貸出施設等	ア 令和5(2023)年10月1日～同年10月31日 イ 令和6(2024)年3月12日～同年3月25日
(2) プール・トレーニング室等運動施設	ア 令和5(2023)年10月3日～同年10月9日 イ 令和6(2024)年3月12日～同年3月17日
② 調査対象者	会議室等利用責任者とプール等の運動施設利用者ごとに、設問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 1,456名 回収率 87.6%) 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、アの期間では85.7%、イの期間では81.2%を占めている。また、プール・トレーニング室等運動施設については、アの期間では85.6%、イの期間では79.4%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「交通の便」、「利用環境」、「利用時間」、プール・トレーニング室等運動施設では「利用環境」、「職員の対応」、「利用方法」、「駐車場」が評価されている。
(とちぎ生きがいきづくりセンター) 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	
① 調査年月	令和5(2023)年4月～同年9月、令和5(2023)年10月～令和6(2024)年3月
② 調査対象者	第43期生(1年次)372名、第42期生(2年次)349名 第44期生(1年次)401名、第43期生(2年次)367名
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1,293名、回答率 86.8%)
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、全体の90%以上であり、昨年度同様、カリキュラムに概ね満足していることがうかがえる。
シルバー大学校入学生を対象とした入学動機等に関するアンケートの実施による把握	
① 調査年月	令和6(2024)年1月
② 調査対象者	第44期生(1年次)401名
③ 調査方法	アンケート用紙配布による調査(回答者数 362名、回答率 90.0%)
④ 調査結果	シルバー大学校に入学したことについて「満足」、「やや満足」と答えた人の割合は、全体の83%だった。シルバー大学校を知ったきっかけとして、友人・知人の紹介が56%を占めており、また入学者自身も、友人や知人に勧めたいと答えた人の割合は全体の97%だったことから、学生によるPRがシルバー大学校の認知度向上に大きく寄与し

ていることが分かった。	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
（会議室等貸出施設） ・利用する時間より10分前倒しで鍵を借りることができると利用しやすい。 ・障害者団体のため減免を受けられるとありがたい。 （プール・トレーニング室等運動施設） ・高血圧でも運動施設を利用できるよう何とかならないか。ホームページの利用規定に高血圧のことを載せて案内することが必要。 ・プール・トレーニング室利用時間の2時間を超えた超過料金は、施設利用カードのポイントで支払えないのか。 ・更衣室のロッカーが密になっているが、使用している反対側は空いている。ロッカーキー配布の間隔を開けると解消するのではないか。 ・日曜日も21時まで営業してほしい。 ・冷水機を早く復活させてほしい。	・前に貸出団体がいない場合は15分前から鍵の貸出を行っている。 ・参考意見とした。 ・とちぎ健康づくりセンターでは運動前に血圧測定を含む自己体調チェックを行い、血圧160/100mmHg以上の場合は運動を控えていただく方針であり、その場合の利用は主治医に相談することを提案している。 ・とちぎ健康の森ホームページに利用規定を掲載しているが、高血圧についての掲載は、高血圧の治療中またはコントロール中の方も利用できないと誤解を招く可能性があることも踏まえ、掲載の可否について検討する。 ・ポイント支払は入場料（利用券）に限定しているため不可である。券売機に超過料金支払の案内を表示する。 ・入場時に間隔を確保できるよう貸出を行っているが、利用者の滞在時間の違いによりタイミングが重なってしまったと思われる。利用時の注意事項等について説明・掲示を行っている。 ・参考意見とした。 ・トレーニング室前及び券売機横の冷水機を使用可能とした。
主な利用者意見（積極的評価）	
・ホームページから空き状況を確認できるため助かる。 ・駐車場は広く停めやすい。 ・サウナが復活して良かった。 ・スタッフが親身になって励ましてくれるため良い。 ・掃除が行き届いていて清潔感がある。	

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
（とちぎ健康づくりセンター） ・引き続き、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を講じながら施設運営に努めた。利用人数制限を段階的に解除するとともに、プール及びトレーニング室におけるリアルタイムの混雑状況をホームページ及びLINE公式アカウントへ掲載する等、サービスの向上を図った。 ・プール及び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公式アカウントから随時情報提供を行った。 （とちぎ生きがいきづくりセンター） ・ホームページ及び学校案内リーフレットのリニューアル、Xアカウントの開設を行い、シルバー大学の認知度向上に向けた取組を行った。 ・引き続き、シルバー大学校への入学が高齢者の健康状態に与える影響を検証するため、第44期生を対象に健康度測定を行った。 ・入学時に加え新たに1年修了時及び卒業時にもアンケート調査を実施するとともに、卒業生に対して

卒業後の活動調査を行った。	
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	
目標 1 利用者の安全・安心を確保 ①施設・設備等の適切な維持管理 ②省資源・省エネルギーの取組強化 ③災害・事故等の危機管理対策の徹底 ④利用者の個人情報保護の適正管理	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。 ②入居団体と連携し、エネルギー使用量の削減を図った。 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。 ④関係法令等を遵守するほか、指定管理者が定める「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。
目標 2 利用者ニーズや利便性を考慮した施設運営 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 ②利用者の状況に応じた指導や配慮	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。施設利用料及びシルバー大学校授業料等についてはコンビニ及びスマホ収納サービスに、貸館や集団指導等についてはインターネット予約に引き続き対応した。 ②ハイリスク者等に対して保健師面接を実施し、安心安全な利用に繋げた。 新型コロナウイルス感染症対策を講じながら一部制限を緩和し、集団指導の予約人数枠の拡大等を行った。
目標 3 新たな利用者の掘り起こし ①効果的な広報活動やイベント等の実施 ②とちぎ健康づくりセンターの利用者の増加対策 ③とちぎ生きがいきづくりセンターの利用者の増加対策	①ホームページの内容をリニューアルし随時更新を行うとともに、LINE公式アカウントから集団指導や講座の情報発信を行った。 「とちぎ健康の森フェス2023」の開催や、毎月第3日曜日の「家庭の日」における運動フロアの無料開放を再開する等、県民へのPRに努めた。 シルバー大学校では、学生や同窓会による地域活動の際の広報パネルや大学校名入りのベストの貸出を行い、地域でのシルバー大学校の活動への理解と周知を図った。 ②働く世代への健康づくり支援を目的に導入している企業・団体向け利用チケット制度のさらなる利用拡大を図るため、企業向けサービスのパンフレットを作成し、一般企業等へ営業活動を行った。 閑散期となる冬季期間に施設利用ポイント等が抽選で当たる利用促進キャンペーンを実施した。 ③入学者数確保のため、各広報媒体による周知を行うとともに、在校生及び卒業生に広報へ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。
目標 4 健康寿命の延伸や健康格差の縮小に向けた取組 ①集団指導及び運動指導の実践 ②健康づくり講座の実施 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 ④健康づくりに関する相談の実施や情	①集団指導の定員を会場に応じて変更した上で事前予約制とした。日時や運動強度別のレッスンを引き続き設定し、利用者が選択・参加しやすいよう配慮した。 イベント「とちぎ健康の森フェス2023」内で特別レッスン2種を各1回開催した。 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。 ③体力測定の結果をもとに運動実践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。 ④月別テーマを設定し、来館者に対し健康づくりの情報発信

報発信、普及啓発	を行った。
目標 5 地域や団体等に出向いた講座や研修会等の実施 ①企業・団体等と連携した出張講座等の開催 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 ③県南・県北支所を活用した講座等の実施	①全国健康保険協会栃木支部加入企業において「運動セミナー」、警察共済栃木県支部において職員を対象とした健康講座、県内シルバー人材センター会員を対象としたフレイル予防講座を実施した。その他、地域に出向いてフレイル予防講座、ヨガ体験、体力測定等の講座を実施した。 ②栃木県健康づくり研修を実施した。 ③実施しなかった。
目標 6 ノウハウを活かし新たな独自講座等の実施 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 ②調査研究の成果を活かした独自講座の実施	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。 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、その成果を第61回栃木県公衆衛生学会へ提出し発表を行った。
目標 7 地域課題等を反映した学習カリキュラム ①地域課題等と向き合い、実体験できる学習内容の提供 ②学生ニーズを反映した学習カリキュラムの見直し ③県及び市町・関係団体等との情報交換や意見聴取	①福祉ボランティア活動実習や災害福祉マップづくり、食生活改善等地域の健康づくりのための学習等、地域課題や社会状況に応じた学習内容や実体験を授業に組入れた。 ②学生の理解度や満足度、意見等を踏まえ、カリキュラムの見直しを行った。 ③全国明るい長寿社会づくり推進機構連絡協議会主催のテーマ別会議に参加し、全国の関係団体と情報交換を行った。
目標 8 卒業後の地域活動に繋がる効果的な仕組み ①在校生に対する地域活動に向けた支援 ②卒業生に対する地域活動の支援 ③シルバー大学校の認知度向上に向けた広報活動	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。 学校内にボランティア活動及び同窓会に係る掲示板を設置し、各活動の現状報告書や活動計画書を掲示した。 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。 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。 ホームページ及び学校案内リーフレットのリニューアル、Xアカウントの開設を行い、積極的に情報発信を行った。
目標 9 当協会の福祉施設や他の事業等と連携した取組 ①在校生や卒業生による健康づくり事業との連携・協力 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 ③とちぎ健康福祉協会の福祉施設や関	①シルバー大学校への入学が高齢者の健康状態に与える影響を検証するため、第44期生を対象に健康度測定を行った。 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の送付や朝礼での呼びかけにより、参加を促した。 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

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	
(とちぎ健康づくりセンター) ・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 (とちぎ生きがいづくりセンター) ・入学者の確保 ・認知度向上に向けた取り組み ・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。	とちぎ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、とちぎ生きがいづ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。	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。	B
	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。	(とちぎ健康づくりセンター) 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。 (とちぎ生きがいづくりセンター) 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。	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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を引き続き講じながら施設運営に努めるとともに、運動施設の混雑状況に関する情報発信や利用促進キャンペーンを実施する等、施設の利用促進やサービスの向上が図られている。	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。	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	B

		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。	
	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。	A
	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。	(とちぎ健康づくりセンター) ホームページのリニューアル、LINE公式アカウントによる情報発信や運動施設の混雑状況のホームページ等への掲載等、サービス向上に向けた取組が実施されている。 (とちぎ生きがいつくりセンター) 学生及び卒業生に対するアンケート調査を随時実施し、その結果を学校運営や広報に効果的に活用している。	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。	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。	指定管理委託料の範囲内で適正に実施されている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	照明のLED化を推進するとともに、不要な照明を消灯するなど光熱水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。	(とちぎ健康づくりセンター) 職員の業務内容に応じた研修が計画的に実施されている。 (とちぎ生きがいつくりセンター) 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) 施設管理に必要な研修を計画的に受講している。	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。	入居団体との連絡調整や併設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。	A
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県及び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。	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。	「個人情報の保護に関する要綱」及び「特定個人情報の取扱いに関する要綱」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。	B
	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つ	B

		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。	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。	B
	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サービス等おおむね計画どおりに実施されている。	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。	「とちぎ健康の森フェス2023」を開催し、講演会の開催や骨密度測定・健康相談、健康づくり体験レッスン等、県民の健康づくりに取り組んだ。 シルバー大学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貸出し、県民の認知度向上を図った。	A
	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。	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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を引き続き講じ、利用者が安心して施設を利用できるよう努めている。 ICTを活用したサービス向上に継続的に取り組んでいる。	B
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。 ・新型コロナウイルス感染症の影響が残る中、施設利用の活性化に向けて工夫が見られた。引き続き、県民の健康増進や生きがいづくりに資する積極的・効果的な事業展開及び対外的なPR活動の強化を期待する。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく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5(2023)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	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㎡ 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 ③その他施設：(1)本館 404会議室、相談室、モデルルーム 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）
業務内容	①プラザの施設の維持管理に関すること。 ②有料施設等の利用の許可に関すること。 ③プラザの運営に関すること。 ④上記業務に附帯する業務に関すること。

2 収支の状況

令和5(2023)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	146,600	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	11,674		管理運営費	125,814
	その他収入※1	1		人件費	27,522
				その他支出※1	5,726
	合計	158,275		合計	159,062
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） ・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 3,463千円 ・修繕費返還金 1,318千円 ・退職給与引当金繰入金 945千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和4(2022)年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	147,749	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	12,076		管理運営費	124,586
	その他収入※1	1		人件費	26,518
				その他支出※1	5,573
	合計	158,826		合計	156,677
指定管理業務収支差額①					

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）	2, 1 4 9		
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, 6 2 4千円 ・退職給与引当金繰入金 9 4 6千円	

※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4(2022)年度 (前年度)	令和5(2023)年度
多目的ホール	利用可能日数	334日	336日
	利用回数	445回	268回
	利用率	133%	79%
	利用者数	37,756人	30,565人
福祉研修室A・B	利用可能日数	334日	336日
	利用回数	494回	480回
	利用率	148%	142%
	利用者数	22,477人	27,955人
第1研修室	利用可能日数	334日	336日
	利用回数	546回	521回
	利用率	163%	155%
	利用者数	12,883人	12,930人
第2研修室	利用可能日数	334日	336日
	利用回数	511回	480回
	利用率	153%	142%
	利用者数	13,909人	15,319人
201会議室	利用可能日数	334日	336日
	利用回数	543回	586回
	利用率	163%	174%
	利用者数	4,953人	7,104人
301会議室	利用可能日数	334日	336日
	利用回数	444回	478回
	利用率	133%	142%
	利用者数	4,578人	5,540人
401会議室	利用可能日数	334日	336日
	利用回数	425回	471回
	利用率	127%	140%
	利用者数	4,971人	6,801人
402会議室	利用可能日数	334日	336日
	利用回数	512回	476回
	利用率	153%	141%
	利用者数	5,350人	5,776人
403会議室	利用可能日数	334日	336日
	利用回数	495回	451回
	利用率	148%	134%
	利用者数	4,301人	4,389人
404会議室	利用可能日数	334日	336日
	利用回数	470回	423回
	利用率	141%	125%

特別会議室	利用者数	4,707 人	4,617 人
	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	167 回	179 回
	利用率	50%	53%
レクリエーション室	利用者数	1,753 人	2,504 人
	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	388 回	461 回
	利用率	116%	137%
和室	利用者数	3,415 人	4,774 人
	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	193 回	204 回
	利用率	58%	60%
調理実習室	利用者数	840	1,182
	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	70 回	89 回
	利用率	21%	26%
相談室	利用者数	658	1,183
	利用回数	218 回	253 回
受付・案内対応	利用者数	710 人	831 人
	利用回数	7,670 人	5,733 人
視察・見学	利用者数	0 回	0 回
	利用回数	0 人	0 人
モデルルーム	利用者数	1,012 人	1,074 人
利用合計	利用回数	5,921 回	5,820 回
	利用者数	131,943 人	138,277 人
開館日数		334 日	336 日
閉館日数		31 日	30 日

②障害者スポーツセンター

施設名		令和 4（2022）年度 （前年度）	令和 5(2023)年度
アリーナ（全面）	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	610 回	693 回
	利用率	202%	224%
	利用者数	8,280 人	11,082 人
アリーナ（半面）	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	858 回	867 回
	利用率	284%	280%
	利用者数	9,354 人	10,500 人
サウンドテーブルテ ニス室①	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	169 回	200 回
	利用率	56%	64%
	利用者数	998 人	1,255 人
サウンドテーブルテ ニス室②	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	151 回	179 回
	利用率	50%	57%
	利用者数	1,045 人	1,184 人
会議室	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	271 回	277 回
	利用率	90%	89%
	利用者数	1,781 人	2,054 人
トレーニング室	利用可能日数	302 日	309 日

	利用回数	226 回	491 回
	利用率	75%	158%
	利用者数	298 人	815 人
多目的室	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	664 回	685 回
	利用率	220%	221%
	利用者数	4,076 人	4,518 人
受付・案内対応	利用者数	6,134 人	7,392 人
視察・見学	利用回数	1 回	1 回
	利用者数	14 人	7 人
利用合計	利用回数	2,949 回	3,392 回
	利用者数	31,980 人	38,807 人
開館日数		302 日	309 日
閉館日数		63 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5（2023）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、円滑な受付や館内の案内に努めた。 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5類移行後も感染症対策として、 ・玄関にアルコール消毒液とサーマルカメラの設置は継続し、感染症防止に努めた。 ・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。 ・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。 (5) 関係機関との連携 入居団体との運営会議を年2回実施し、管理運営に対する、意見や要望等の集約を行った。
--

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5（2023）年7月1日～7月31日				
第2回 令和6（2024）年2月1日～2月29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 146枚（回収率 78.49%）				
第2回 132枚（回収率 78.11%）				
第1回 (％)				
主な項目	満足	やや満足	やや不満	不満
会場・設備	82.2	13.0	2.7	2.1

受付・対応	85.6	8.9	3.4	0.7
第2回				(%)
主な項目	満足	やや満足	やや不満	不満
会場・設備	83.3	14.4	2.3	0
受付・対応	88.6	10.6	0.8	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		
・貸出施設における、ネット回線・WI-FI 環境の整備を希望。 ・貸出施設における、老朽化した机・椅子の入れ替えの希望。		・県へ引き続き、設置へ向けて要望をしていく。 ・各部屋における、机・椅子の状況を適宜確認し、計画的に入れ替えを図ってゆく。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・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。 ・空調設備が整っており、快適に利用できる。 ・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。 ・スタッフの対応が親切で丁寧である。 ・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
① 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。 ② 利用料金の支払時における利便性向上のため、従来の指定銀行の振込用紙から、地銀ネットサービスを利用した、コンビ二収納管理システムを導入し、指定用紙を利用したコンビニでの24時間支払いが可能となった。 ③ 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、敷地内外の除草、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	本館及び障害者スポーツセンターの利用許可については、原則として先着順で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。	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。	B
	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。	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	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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を引き続き講じながら施設運営に努めるとともに、施設の利用促進や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	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。	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。	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。	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	利用料金の支払時における利便性向上のため、コンビニ収納管理システムを導入し、24 時間支払いが可能となった。	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	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。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか	指定管理委託料の範囲内で適正に実施されている。	B
	③ 経費の縮減に取り組んできているか	照明のLED化を推進するとともに、不要な照明を消灯するなど光熱水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。	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に基づき、適切な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 いるか	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。	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方針」及び 「個人情報保護規定」を定め、個人情 報の取扱いに十分に配慮し、適正な維 持管理に努めている。	B
	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に基づき適切に 対応していると認められる。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施さ れているか	図書あっせんや栃木県地域福祉振興基 金の造成、駐車場運営等おおむね計画 どおり実施されている。	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	地域共生社会の理念を浸透させるため の講座等を実施するなど地域との連携 に取り組んでいると認められる。	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	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。	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）	館内にアルコール消毒液とサーマルカ メラ、消毒液等を設置するなど、適切 な感染症対策を行っている。	A
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。 ・各種研修室、アリーナなど主要施設の利用率は、高水準であり、施設の利用促進も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。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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㎡、建物面積：2,725㎡ 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 5 (2023) 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	34, 004
	利用料金収入	142, 021		管理運営費	111, 185
	その他収入※1	12, 385		人件費	94, 451
				その他支出※1	25, 277
	合計	278, 606		合計	264, 917
指定管理業務収支差額①		13, 689			
自主事業		42, 362	自主事業		37, 545
自主事業収支差額②		4, 817			
収支差額（①＋②）		18, 506			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自然解説ガイド料 11, 821千円 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 564千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 25, 277千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	126, 298	指定管理※2	事業費	42, 118
	利用料金収入	127, 707		管理運営費	112, 130
	その他収入※1	13, 979		人件費	97, 710
				その他支出※1	24, 244
	合計	267, 984		合計	276, 202
指定管理業務収支差額①		▲8, 218			
自主事業		10, 956	自主事業		10, 012
自主事業収支差額②		944			
収支差額（①＋②）		▲7, 274			
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）		

自然解説ガイド料 10,579千円 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 3,400千円	租税公課 24,244千円
--	---------------

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
栃木県立 日光自然博物館	開館日数	266 日	340 日
	入館者数（有料入館者）	35,108 人	38,893 人
	入館者数（無料ゾーン利用者）	28,906 人	34,375 人
	入館者数（無料ゾーン外国人）	1,687 人	10,791 人
奥日光地区駐車場	営業日数	365 日	365 日
	利用台数	255,651 台	281,439 台
イタリア大使館	開館日数	240 日	240 日
別荘記念公園	入館者数（総計）	44,404 人	42,045 人
英国大使館	開館日数	240 日	240 日
別荘記念公園	入館者数（総計）	48,629 人	47,455 人
中禅寺湖畔	開館日数	240 日	240 日
ボートハウス	入館者数（総計）	28,673 人	37,674 人
奥日光インフォメーシ ョンセンター	開館日数	266 日	340 日
	利用人数（全体）	11,109 人	21,498 人
	利用人数（内外国人利用者）	1,145 人	6,925 人

4 サービス向上に向けた取組

・観察会や音楽会を開催した。 ・日光自然博物館内で年間5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23回／参加人数601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172件・出張レクチャー30回・クラフト体験11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・X）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	
・アンケートフォームにつながるQRコードを設置し、施設アンケートを実施している。 ・自然解説ガイド利用の学校団体に対しては、利用後のアンケートを実施している。	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
【国際避暑地記念施設】 ・駐車場から遠い。	・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 【自然解説ガイド】 ・自然に関する理解を深めることができた。	

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
・11月11日～11月19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。 ・学校団体に対する自然解説ガイドに加え、個人向けのガイドツアーの充実を図った。 ・令和5年3月31日に展示室の更新が完了し、リニューアルした施設のPRを積極的に行った。
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5（2023）年度は、新型コロナウイルス5類に移行されたことにより、観光客の増加を見込み、各事業部門とも経費削減を念頭に置きつつ、経営の黒字化を目指して運営に当たった。結果、コロナ前の令和元年に対し、売上高は109.6%を達成した。決算状況についても2期連続の黒字決算となり、事業計画値を達成することができた。今後も、訪日外国人客が増加傾向にあり、国内外の観光客増が見込めることから、奥日光地区駐車場及び日光自然博物館、国際避暑地記念施設、低公害バス路線等をホームページ、ブログ、SNS等を活用しながらPRし、利用増を目指す。 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123.4% 収入127.9%となった。 ○国際避暑地記念施設 計画値に対し入館者数47.8% 収入106.6%となった。 ○自然解説部門 計画値に対し利用人数57.0% 収入126.9%となった。 ○駐車場部門 計画値に対し利用台数105.7% 収入101.3%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107.0%となった。
今後改善・工夫したい事項
目標値に届かなかった国際避暑地記念施設等、創意工夫により利用者数の増加を図る他、すべての事業においてサービスの向上、経費の削減に努め、収益増に向けて取り組んでいく。

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。	全ての施設において、平等な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。	全ての施設において、適正に行使されている。	B
	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。	全ての施設において、適正な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。	施設の特色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。	A
	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。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	アンケートを実施し、利用者の声を受け止め、事業の改善に努めている。	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。	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。	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。	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。	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。	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	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。	B

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。	コロナ前の令和元年度に対し、売上高は109.6%を達成し、執行は適切に行われている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	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。	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。	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。	B
	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。	B
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。	B
	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・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	・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	SNS発信や外国人に対する案内等も行うなど、多様なニーズに適切に対応している。	B
総合的な評価			
・令和5年度は、新型コロナウイルスの感染症法上の位置づけが「5類」に移行し、奥日光地区においても観光客数が回復する中、コロナウイルス流行前の令和元年度に対して売上全体が109.6%となり、コロナ前の水準を上回った。2期連続の黒字となっており、財政面での改善が図られている。また、地域事業者等と連携したツアーやイベントにも積極的に協力を行っている。 ・国内外の観光客のさらなる増加や旅行客のニーズの変化が予想されることから、関係機関や地域と協力しながら、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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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) ・ 高原林産株式会社 (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 5 (2023) 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	481
	利用料金収入	855		管理運営費	29,340
	その他収入※1	666		人件費	33,225
				その他支出※1	899
	合計	64,221		合計	63,945
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)		
1 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 378 千円			1 機械等賃借料 692千円 2 雑費 121千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(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	572
	利用料金収入	1,223		管理運営費	28,459
	その他収入※1	2,999		人件費	37,545
				その他支出※1	788
	合計	66,922		合計	67,364
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)		
1 栃木県新型コロナウイルス感染症対策指定管理者 協力金 1,994 千円			1 機械等賃借料 594千円 2 雑費 110千円		

2 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 768 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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
野外活動	キャンプ場	1,329	975
	セルフガイドハイク	263	125
	オリエンテーリング	329	146
	その他レクリエーション	542	430
森林教育活動	自然観察	423	585
	林業体験学習	544	497
	森の恵み（ネイチャークラフト等）	870	973
	バーベキュー	217	178
	ネイチャークッキング	19	0
イベント（「森の集い」等）		227	210
森林展示館	来訪者	10,365	9,319
	視察・研修	441	262
	その他	531	1,045

4 サービス向上に向けた取組

- ・ 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、また KY 活動にも取り組んだ。
- ・ 「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。
- ・ キャンプ場の営業日を4/28～9/30までとし、7/15～8/31以外については土日祝日及びそれらの前日を営業日とするなど期開延長を継続して行った。
- ・ 年間を通じた定番イベント「森の集い」の企画を12回のうち11回実施し、その内1回は天候の状況により内容を変更して実施した。
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。
- ・ コロナウイルス感染症対策については、森林展示館・マロニエ昆虫館入り口にアルコール消毒液の設置を継続して行った。
- ・ 案内地図看板3か所（マロニエ公園、育樹祭駐車場、キャンプ場駐車場）の修繕を行った。
- ・ キャンプ場について、安全、安心して利用いただけるように場内の危険木等の伐採を実施し、オープンに向けて環境を整えた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
1 来館者からの意見聴取（自由意見記入方式）				
（1）森林展示館回答数 625 件 「森林展示館窓口相談内容集計」				
（2）マロニエ昆虫館回答数 0 件 「森林展示館窓口相談内容集計」				
2 キャンプ場利用者に対するアンケート				
（1）回答数及び評価点				
ア 回答数 18 件				
イ 評価点 4.3 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 （1 点）
7 名	9 名	2 名	0 名	0 名

(38.9%)	(50.0%)	(11.1%)	(0%)	(0%)
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				
(1) 回答数及び評価点				
ア 回答数 133 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 (1 点)
116 名 (87.2%)	14 名 (10.5%)	1 名 (0.8%)	2 名 (1.5%)	0 名 (0%)
主な利用者意見 (苦情・要望)			対 応	
1 森林展示館 ・ 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。 ・利用者サービスの観点から対応を検討する。	
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。 ・ リヤカー等施設の装備品を充実してほしい。 ・ ヤマビルが多い。				
4 「森の集い」参加者 ・ 特になし。				
主な利用者意見 (積極的評価)				
1 森林展示館 ・ 「展示館で自然の大切さを学べた。」 「展示が充実している。」などの意見。				
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。 ・ 「クマやヒル対策の看板や対策が見られ、安心して利用できる。」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
・ 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、11 回運営でき、県民の森の魅力伝えるとともに、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。 ・ 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。 ・ 1 月に所内でコンプライアンス研修会を開き、所員の意識向上を図った。 ・ 矢板市泉地区交流協議会に参加 (Happy. Happa 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。 ・ コロナウイルス感染症対策を徹底し、森林展示館・マロニエ昆虫館入口にアルコール消毒を継続して設置した。 ・ 次年度は、県民の森開設50周年のため、記念イベント開催に向け、山の駅・森の駅と合同企画会議を立ち上げ、6 年度に連携してイベントを開催することで合意を得られた。 ・ ヒル対策について、キャンプ場だけでなく宮川遊歩道、オリエンテーションコースなどヒルの温床となる落ち葉掻きをし、薬剤散布を早めに行い次年度の運営に向け準備した。
キャンプ場の利用者サービス向上に向けた取組
・ キャンプ場の営業日を 4/28～9/30 までとし、7/15～8/31 以外については土日祝日及びそれらの前日を営業日とするなど、期間延長を継続して行った。 ・ キャンプ場内へのクマ対策として、周囲に獣害ネットを新設し、既存の獣害ネットについては一部修繕を行った。

令和6年度の営業に向け、インターネット予約やキャッシュレス決済に対応できる環境を整えた。
今後改善・工夫したい事項
- 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、利用者に失礼のないよう、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、利用者に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、利用者に対応状況がわかるようにする。

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。	イベント、キャンプ施設等の受付は先着順となっており、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。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。	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、キャンプ場の受付において、インターネット予約やキャッシュレス決済に対応できる環境を整えるなど、積極的に利用者サービスの向上に努めている。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	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。	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。	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。	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。	ホームページ及びSNSをこまめに更新し、旬な情報を日々掲載しているなど、効果的な広報活動を行っている。	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。	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。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	夏場の電気使用量削減等、経費縮減に努めている。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	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。	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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	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。	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。	適切な対応がなされている。	B
	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。	B
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。	B
	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。	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・光害対策、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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項		
総合的な評価			
- 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。 - 令和5年度は、キャンプ場の利用率向上に向けた取り組みとして、インターネット予約やキャッシュレス決済に対応できる環境を整えるなど、利用率向上に向けた取り組みを実施した。 - 今後とも、利用者目線に沿った取組を実施することにより、更なる利用者数の増加を期待する。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 3 7 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 412 台、バス 10 台 (乗用車 40 台相当)
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 5 (2023) 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	119,916		管理運営費	79,474
	その他収入※1	2,293		人件費	21,405
				その他支出※1	28,868
	合計	122,209		合計	129,747
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) 自販機収入 1,728千円 消費税還付金 317千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 県への納付金 25,000千円 租税公課 3,868千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	35,735	指 定 管 理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	49,167		管理運営費	61,470
	その他収入※1	1,593		人件費	20,727
				その他支出※1	4,298
	合計	86,495		合計	86,495
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）
光熱水費 720千円	租税公課 4,298千円
自販機収入 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 4（2022）年度 （前年度）	令和 5（2023）年度
大展示場	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	61.5日	147.5日
	利用率	55.4%	43.0%
	利用者数	26,936人	74,203人
屋外展示場	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	10.0日	35.0日
	利用率	9.0%	10.2%
小展示場	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	80.0日	176.5日
	利用率	72.1%	51.5%
	利用者数	20,131人	27,594人
展示ホール	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	78.5日	167.0日
	利用率	70.7%	48.7%
	利用者数	6,021人	11,626人
大会議室	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	41.0日	147.0日
	利用率	36.9%	42.9%
小会議室	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	39.5日	135.5日
	利用率	35.6%	39.5%
特別会議室	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	23.5日	72.5日
	利用率	21.2%	21.1%

4 サービス向上に向けた取組

アフターコロナである令和 5 年度は、各種イベントの充実を図り、利用者のサービス向上に取り組んだ。 ・栃木県誕生 150 年の記念事業として「とちぎの伝統工芸品展」を県工業振興課とともに開催し、伝統工芸品の展示・製作体験・実演を行った。 ・地域経済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」や、産学官交流活動の支援事業として「宇都宮大学コラボレーションフェア」などの自主事業を実施した。 ・県内のプロスポーツクラブを活用した地域活性化を図る支援事業として「とちぎプロスポーツまつり」を実施した。 ・地域における子育て支援協力事業として「とちぎの子育てを笑顔に！ママパパキッズフェスタ」を実施した。 ・県民への感謝や展示館のPR、県産品の販売協力を目的とした「マロニエプラザ感謝祭」を 4 年ぶりに開催した。 ・他、主催者の利便性向上を図るため、大展示場北側のコンセントを増設した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法						
・ 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	87.0%	11.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
職員の対応	91.0%	7.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
利用料金の設定	3.0%	9.0%	56.0%	22.0%	8.0%	
主な利用者意見（苦情・要望）				対 応		
・ 机・椅子の設置・片付けが不要になると助かります。 ・ 備品等についてもリニューアルを望みます。 ・ マロニエプラザ利用者以外の駐車がある。利用目的外の駐車をさせない方法はないのか。 ・ 冷房が効かなかった。全体的に暑かった。（9月上旬最高気温 33.1度）				・ 別途、設営・撤去費用が発生します。 ・ 随時、交換しております。 ・ 利用者以外の駐車は解決の難しい課題です。隣接施設の利用状況を把握し、施設利用者に予め伝えておく等にて対応しております。 ・ 契約電力との兼ね合いもあり、冷房に加えてサーキュレーター等の空調調整で対応しております。		
主な利用者意見（積極的評価）						
・ 初めての利用でしたが、スタッフの方々の対応がとても丁寧で、来年も是非利用したいです ・ いつもありがとうございます。大変利用しやすいです。 ・ 色々ご迷惑をおかけして申し訳ございません。スタッフの皆さまのご協力に感謝いたします。 ・ 電源の配線について設備の方が親切に対応してくださり、大変助かりました。事務の方、警備の方もいつも丁寧に对应してくださりありがとうございます。来年もぜひ利用したいです。 ・ 大きなスクリーンはとても見やすかったです。電源が複数箇所に設置されているのもありがたいです。 ・ いつも良くしていただき誠にありがとうございます。						

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	
・スタッフが自主事業実施による経験を生かし、主催者への適切なアドバイスを行ったことにより信頼性が増し高評価を得ている。 ・サービス向上の一環として、主催者側から視覚的に当館職員と認識できるよう、スタッフジャンパーを新調した。 ・地域住民からの要望があった枯葉・落葉の樹木対策については、高木剪定を速やかに実施し、地域住民との良好な関係を維持している。 ・消防法に従い、年2回の消防・避難訓練を行い、関係者全員に防火・防災体制の重要性を徹底させた。また、救急法等講習会にも積極的に参加している。 ・多くの利用者から「館内清掃が行き届いており気持ちがいい。」との評価を得ている。 ・各トイレの入り口の段差を解消するため、段差解消スロープを設置し、より安全な施設を目指した。	
平等利用、収益確保に向けた取り組み	※指定管理者が独自に設定
・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。 ・展示館の利用規程を厳守するため、主催者からの利用目的や利用方法などを聴取した上で利用許可を行った。 ・施設管理システムを変更し、インボイスに対応した書類の印刷帳票を行った。 ・障害者に配慮するため、筆談ボードを案内所と事務所に設置した。（職員提案） ・施設を取り巻く環境が大きく変化する中、収支のバランスを適正化させるため、施設職員の業務内容等を見直すことにより人員を減らし、経費削減を図った。	

今後改善・工夫したい事項
・ライトキューブ宇都宮の視察やLRT視察乗車等を通じて当施設の強み・弱み等を再認識した。今後も環境の変化を敏感に捉えた的確な運営管理に活かしたい。 ・施設・設備の老朽化が顕在化していることから、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出ができるよう維持管理を行うとともに、必要に応じて更新を継続していく。

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。	B
	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。	B
	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。	洋式トイレへの改修、手すりや荷物置き場、スロープの設置など、高齢者や障害者等への配慮に努めている。	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。	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。また、筆談ボードの設置やインボイス制度に対応した。	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応えている。	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。	イベント主催者に対するスタッフの適切なアドバイスによって、スムーズなイベント運営が行われている。	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。	安定した業務推進体制を整えている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	日頃より適正な経費の支出と利用促進を図ること等で収支の均衡を保てるよう努めている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	利用予定が無い開館日は節電する等、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。	関係者全員に親切・丁寧・迅速な対応がなされるよう適切に指導が行われている。	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体制は確保されているか。	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どお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。	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制定し、適切に情報公開を行っている。	B
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 自主事業が計画どお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「マロニエプラザ感謝祭」を開催し、地元企業の振興に助力した。	B
	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。	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	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	B
総合的な評価			
・スタッフの親切・丁寧・迅速な対応が徹底されており、利用者からの高評価につながっている。 ・適切な経費支出及び利用促進を継続することで、安定的な運営を行っている。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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: フィッシュパル、延べ面積 約 6,000 m²) ア 展示ゾーン (4,500 m²) 展示生物: 約 340 種、水槽: 48 基 (水槽容量: 約 600 t) イ 体験交流ゾーン (1,500 m²) おさかな研究室、味わい工房、創作工房等 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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	307,501	指 定 管 理 ※2	事業費	41,042
	利用料金収入	90,616		管理運営費	191,662
	その他収入※1	35,299		人件費	174,828
				その他支出※1	34,494
	合計	433,416		合計	442,026
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)		
体験講座収入 5,275			公課費 22,969		
自販機設置収入 4,365			退職給与引当金 6,213		
エネルギー価格高騰対策支援金 25,659			体験講座支出 5,312		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	307,501	指 定 管 理 ※2	事業費	45,486
	利用料金収入	95,959		管理運営費	189,359
	その他収入※1	31,793		人件費	175,125
				その他支出※1	26,012
	合計	435,253		合計	435,982
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）
体験講座収入 4,970	公課費 13,251
自販機設置収入 4,420	退職給与引当金 7,648
エネルギー価格高騰対策支援金 22,403	体験講座支出 5,113

※ 2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和 4（2022）年度 （前年度）	令和 5（2023）年度
おもしろ魚館	開館日数	305日	311日
	入館者数	269,925人	263,301
	うち有料入館者数	181,182人	163,098
	体験受講者数	32,241人	31,225人
	うちおさかな研究室	5,357人	5,881人
	うち味わい工房	2,109人	2,873人
	うち創作工房	5,316人	5,589人
お魚ふれあいステーション		19,459人	16,882人

4 サービス向上に向けた取組

- ・令和 5（2023）年度は、コロナ禍以降制限してきたタッチング水槽を活用した給餌体験の常時実施や展示解説プログラムの再開等、利用者サービスの向上に取り組んだ。
- ・栃木県 150 年協賛事業の一つとして夏休み期間に子ども無料入館キャンペーンを実施し、利用者サービス向上に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
・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 906 人から回答を得た。					
主なアンケート項目	とても良い	良い (④安い)	普通	あまり良くない (高い)	良くない
①施設の印象	74.6%	23.6%	1.6%	0%	0.2%
②展示ゾーンの印象	70.8%	26.5%	2.5%	0%	0.2%
③従業員の対応	67.5%	25.3%	7.0%	0%	0.2%
④入館料	—	53.6%	43.3%	3.1%	—
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
・魚とふれあえる体験を増やしてほしい。 ・説明文にふりがなをふってほしい。 ・魚以外の動物を増やしてほしい。 ・駐車場からの屋根がほしい。 ・トイレを洋式化してほしい。 ・キャッシュレス化してほしい。			・運用方法、生物状態等を考慮し検討する。 ・検討時の参考とする。 ・施設規模、生態等を考慮し検討する。 ・施設改修時の検討課題とする。 ・検討、要望していく。 ・対応準備中		

主な利用者意見（積極的評価）	
・水槽や水がきれいよかった。 ・展示が工夫されていて楽しめた。 ・エサやり体験ができてよかった。 ・企画展が良かった。 ・スタッフの対応がよかった。 ・体験内容が魅力的で楽しかった。	

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
利用状況は、コロナ禍前の水準に回復傾向にあるものの、入館者数は計画の97.5%、観覧料収入は計画の89.1%にとどまっている。これは、夏休み期間に子ども無料キャンペーンを実施することで利用者増を見込んだが、無料入館者の増加に比べ有料入館者の増加にはつながらなかった結果が主因となっている。 アンケート結果からは、複数人利用や県外からの利用者が増加するなど、利用者動向がコロナ禍より変化していることがうかがわれる。その中でも、情報発信媒体としてネットメディアを強化してきたことによる効果が次第に現れてきている。顧客満足度調査では多様な利用者ニーズが共存する中で、施設、展示、従業員対応ともに「とても良い」が増加していることから、おもてなしの心や安全安心に配慮した運営が評価されている結果と思われる。
サービスの向上・地域活性化への取組
①サービス向上への取組 ・雨天時に利用者に不便となっていたおもしろ魚館入口について、雨除けシートを設置することで利用者へのサービス向上を図った。 ②地域活性化への取組 ・栃木県誕生150年協賛事業の一つとして、県内市町で活動する地域おこし協力隊と協力し、特産品等を販売する「栃木tripマルシェ」や25市町のPRを行うパネル展示や、ワークショップを開催し、地域情報発信強化及び連携強化が図られた。
今後改善・工夫したい事項
那珂川の豊かな水と緑に親しみ、水生生物とふれあう場を提供することにより、その沿川地域の自然と文化についての県民の理解を深めるとともに、都市と農村との交流の促進を図ることを目的に、県が大田原市に設置した「栃木県なかがわ水遊園」の管理運営業務を実施する。 令和6(2024)年度は、第4期指定管理の初年度として、さらなる地域活性化に貢献するため既存事業に加え、新たに教育普及活動事業及び地域交流等活動事業を立ち上げ、自治体や地域住民と連携し那珂川の豊かな自然や生物、産業や文化など多彩な地域資源を活用したイベントや企画など地域と一体化した事業に取り組む。加えてキャッシュレス決済対応券売機やWEBチケット導入などさらなる利用者サービス向上を図る。 1. 展示活動事業 (1) 新展示設備 カピバラ再導入に伴い、魅力的な展示及び適正管理ができる新展示場を整備する。 (2) 企画展 年3回179日間企画展を開催し、生き物への興味、関心を深めると共に利用者増を図る。 (3) 利用者ニーズ対応 写真撮影しやすい低反射フィルム貼付やデジタル魚名板の設置を推進する。 2. 体験交流事業 (1) ふるさと体験講座 一般来園者や学校遠足利用等を対象に指定管理仕様書に則った地域の伝統工芸や農産物を用い、地域の人材を活用した体験講座を430回実施する。 (2) ニーズに対応した体験講座 季節や企画展に沿った講座を370回実施し、多様な利用者ニーズに対応する。

(3) 魚とのふれあい 初心者でも魚とふれあう釣り体験を楽しめるよう園内つり池を運営する。
3. 教育普及事業
(1) 環境教育拠点として 利用者へ自然環境やSDGsへの理解を深めるためビオトープ整備に着手する。
(2) 地域と連携した環境教育 地域の団体や教育機関に専門スタッフを派遣し、自然や生物についての理解を深めると共に水遊園の存在意義を高める。
4. 地域交流等活動事業
(1) 地域交流企画 地域自治体・団体等と連携したイベントを開催し地域情報発信、利用者増を図る。
(2) 那珂川いいところ応援探検隊 これまでの活動に加え、外部と連携することでコミュニティサイトとしての運用を図り、地域の魅力発信を強化する。
5. 広報活動事業
(1) Web媒体強化 Web広告、SNS等により紙媒体が届かないエリア・年代へ情報発信し利用者増を図る。
(2) 動画配信 水遊園の魅力を紹介する動画を編集し、SNS発信やホームページ公開することで来園動機付けを図り、大人の新規利用者増を図る。

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。	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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	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。	水と緑に親しみ、水生生物とふれあう場の提供をはじめ、地元自治体や地域住民と連携し那珂川の豊かな自然や生物、産業や文化など多彩な地域資源を活用した体験交流事業や河川清掃を実施するなど、那珂川の自然や文化への親しみや理解の醸成が図られている。 また、地域の関連施設、地域住民等と連携して集客イベントを実施し、広域観光拠点として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。	水遊園や地域の魅力を広く発信するためHPやSNSによる情報発信を強化するとともに、園外PR活動、WEB広告等、多様な手法による広報活動を積極的に展開しており、施設の利用促進が図られている。 コロナ禍の利用制限や人数制限を通常に戻し、生物とのふれあいの機会を増やした。 雨天時に利用者に不便となっていた入口に雨よけシートを設置し、サービス向上が図られている。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	毎月の利用者アンケートによりニーズや満足度を把握している。アンケートで	A

		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「とても良い」「良い」の評価が9割以上と非常に高い比率で維持されており、かつ「とても良い」の割合が増えている。	
	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運営改善を行っている。苦情に対しても速やかに対応し、その要因を確認・分析・共有することで再発防止を図るなど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に基づく修繕等、迅速かつ適切な対応により維持管理されており、利用者の安全確保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。	展示内容の更なる向上のため、調査・研究に努め、展示に関する創意工夫がなされている。 また、施設設備の簡易な修繕を自助努力により迅速に行う等の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。	専門知識や技能を持つ有資格者を配置しており、管理運営に必要な組織体制が確保されている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	栃木県 150 年協賛事業の一つとして夏休み期間に子ども無料入館キャンペーンを実施したことにより観覧料収入が減少したが、人件費や運営費の縮減に取り組み、適正でバランスのとれた収支となっている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	人員体制の見直しや照明のLED化など効率的な運営に努め、経費縮減に努めた。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	他動物園や水族館との情報交換や、飼育管理研修の参加の機会を設け、専門的知識の向上を図るとともに、各飼育員が独自の視点で情報を発信する取組により、飼育員のスキルアップを図るなどの取組が行われている。	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。	救急や防災、感染症等の対応マニュアルを作成、共有しており、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体制は確保されているか。	施設や物品の管理、取材対応や広報について県に適切に報告、連携しながら推進している。 また、水産試験場の研究成果や馬頭高校水産科の成果の周知につながる展示、保全活動事業等、県事業への協力を適切に行うほか、地域や教育機関、関連施設等と連携の上、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、個人情報取扱特記事項を遵守している。	B
	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。	B
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意見も取り入れ、適切な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。	年間計画に基づき売店、喫茶等の事業を実施しており、利用者ニーズの高い飲食部門が確保されている。	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。	水遊園事業推進懇談会を設置し、地元自治体・関連施設・地域住民等と連携し、地域資源の積極的なPR、HP等での地域情報の発信にも積極的に取り組んでいる。	A
	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。	那珂川清掃活動をはじめとした環境啓発活動に取り組んでいる。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項		
総合的な評価			
指定管理者は、日頃より施設の設置目的に沿った適切な管理運営を行うとともに、人件費や運営費の縮減にも取り組み、創意工夫を凝らした企画展示や体験講座等の各種事業展開により、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年間に複数回利用する者が6割以上、特に4回以上利用する者が大幅に増えていることが分かり、また、年間パスポートの利用による入館者も1万人以上おり、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、地域との連携によるイベントの開催等にも積極的に取り組んでおり、利用者アンケートによると約3割が周辺施設にも訪れていることから、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、多様化する来園者のニーズへの対応に向けて、県内はもちろん県外等多くの利用者にとって魅力的な施設づくりとサービスの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更に強化し、那珂川沿川地域の活性化や観光の拠点施設として、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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 1 6 1 2
施設の概要	①敷地面積：2 6, 4 2 3 m ² ②施設面積：1 7 棟 6, 3 9 7. 1 6 m ² 鑑賞大温室 1 棟 2, 2 2 5 m² ホール棟 1 棟 6 0 3 m² マロニエフラワー館 1 棟 3 5 2 m² 管理棟 1 棟 4 2 1 m² 倉庫棟 1 棟 3 7 2 m² 展示温室 3 棟 7 3 8 m² 生産温室 5 棟 1, 2 2 5 m² その他 4 棟 4 6 1 m²
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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	1 3 6, 9 0 0	指 定 管 理 ※2	事業費	1 8, 6 3 5
	利用料金収入	1 2, 1 8 6		管理運営費	3 2, 3 0 1
	その他収入※1	4, 9 1 4		人件費	1 0 1, 4 3 5
				その他支出※1	1 2, 6 7 1
	合計	1 5 4, 0 0 0		合計	1 6 5, 0 4 2
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) ・花き類処分販売料 3, 3 5 1 千円 ・自動販売機設置収入 1 6 3 千円 ・エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 1, 4 0 0 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 9, 4 3 8 千円 ・退職給付引当金繰入額 3, 2 3 3 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	1 3 0, 5 5 8	指 定 管 理 ※2	事業費	1 6, 5 0 9
	利用料金収入	1 1, 4 9 2		管理運営費	3 3, 8 0 2
	その他収入※1	4, 9 9 4		人件費	8 4, 8 3 3
				その他支出※1	5, 7 3 3
	合計	1 4 7, 0 4 4		合計	1 4 0, 8 7 7
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) ・花き類処分販売料 3, 2 0 0 千円 ・自動販売機設置収入 4 1 8 千円 ・エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 1, 3 7 6 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 2, 2 7 9 千円 ・退職給付引当金繰入額 3, 4 5 4 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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
入園者数	入園者数	323,285人	347,161人
鑑賞大温室	入館者数	67,790人	75,690人
	うち有料入館者数	29,836人	31,087人
	観覧料金額	10,916,200円	11,538,740円
多目的ホール	利用日数	52.0日	54.5日
	利用料金額	575,600円	647,600円

4 サービス向上に向けた取組

- ・3～5月GWまで無休営業を行った。
- ・秋バラが咲いている園内を散策しやすいよう、秋のおすすめバラマップを配付した。
- ・6月～2月の鑑賞大温室有料入館者を対象として花販売所、カフェで利用できる期間限定の割引券を配付した。
- ・県内の小学生に、鑑賞大温室の無料招待券を配付した。
- ・ホームページ、フェイスブック、エックス、インスタグラムにより、園内情報や開花情報、イベント情報を随時発信した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・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 33% 女性 67%
年齢	10代12%、20代6%、30代12%、40代14%、50代16%、60代20%、70代以上20%
住所	来園者の62%が県内在住者であり、そのうち62%が県南部地域在住者である。 県外来園者の76%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65%を占めている。
来園回数	初めて来園する新規顧客は47%、4回以上のリピーターは30%を占めている。
大花壇について	とても良かった50% 良かった36% 普通14% あまり良くなかった0% 良くなかった0%
鑑賞大温室について	とても良かった67% 良かった30% 普通3% 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70% 良かった27% 普通3% あまり良くなかった0% 良くなかった0%
職員の対応について	とても良かった73% 良かった23% 普通4% 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59% 良かった36% 普通5% 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
・タネガチャ種類を増やして欲しい。 ・もっと青いバラをアピールした方が良い。 ・どこでもドアはずっとほしかった。 ・ピカクシダのお手入れ、もう少しお願いします。 ・蚊が多い。 ・夏はスポットクーラーがあるとありがたい。 ・クーポンは当日限りでなく延長して欲しい。	・毎年、少しずつ増やしていきます。 ・秋に8号温室にて青バラのPRをしました。 ・季節によって変更しています。 ・夏と冬に剪定を実施しています。 ・入口で虫よけスプレーを貸出しています。 ・来年度は設置する計画をしています。 ・利用期間を翌月末までに延長しました。
主な利用者意見（積極的評価）	
・毎回すばらしい色彩です。感動です。 ・手入れが行き届いていて美しかった。 ・普段見られない（珍しい）植物が見られて良かった。 ・解説とスタッフさんのユニークなコメント！ ・大きな木の迫力があつた。 ・アジサイのドレスがとても素敵でした。 ・ポインセチアがすばらしい。 ・花手水がきれい。 ・クイズが楽しかった。顔はめパネルも楽しかったです。 ・楽しい写真のスポットが沢山あつて笑えました。 ・シーズンで映えスポットが変わっていい。	

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
・今年度の利用状況は、新型コロナウイルス感染症が5月8日に5類に移行したことで、企画展イベント開催など年間を通して通常営業することが出来た。 ・入園者増を目的にバラ園の品種数を県内最多の約600種まで増やし、園内を散策しやすいよう秋のバラマップを作成した。また、春と秋には来園者に楽しんでいただくため全国的にも珍しいローズシャワーのイベントを行い春67名、秋55名の参加があった。この結果、春と秋の入園者数は大幅に計画を上回り、バラでの集客に成果を上げた。 ・入館者増を図るため、企画展の充実と温室内植物の管理徹底、入館促進イベント開催に加え、SNSでの情報発信に注力し、7件の投稿で500RT以上を獲得した。フォロワー数は約8,800に倍増した。 ・来園者への夏場の高温対策として園内複数個所にミストの設置作業や、利用の多い藤棚下のベンチの天板や座面に腐食への対応として、当該部分を新しいものとの取り替え作業などを行い、利便性向上を図った。また、大花壇とバラ園の間のU字溝にグレーチングを設置し、安全対策を強化した。 ・昨年開花後、アガベが子株を付けたため、「多肉とサボ展」と合わせて「アカベの里親さん募集中～30年後にまた会いましょう～」(10/11～11/5)を行い、295株の子株を配布し入館促進に努めた。 ・季節の寄せ植え、ハーバリウム作りなど、体験教室を年25回開催した。バラの管理や草木染、生産者による講座等専門的に学べる内容の講座「とちはなカレッジ」を7講座28回開催した。子供を対象として花にふれあうきっかけづくりとなる「花育教室」を第3日曜日の家庭の日に5回開催した。(いずれの講座も開催回数は計画通り)
集客のための取組と生産振興への寄与に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定

1. 集客のための取組

- ・双方の認知度向上を図るため、ながわ水遊園と連携して県内の小学生に無料招待券を配付するなど広報活動に取り組んだ。
- ・各メディアから依頼された撮影に積極的に対応するとともに、各メディアにイベント等の情報提供を行った。5/16とちテレ「植物園の大工さん」、10/27 Hi-Fi Un! corn ミュージックビデオ、11/9とちテレ「U字工事の旅！発見」などで紹介された。
- ・栃木県誕生150年に合わせて夏の食虫植物展の期間中に子供無料キャンペーンを行った。また、150年記念企画展スタンプラリーなど、各種施策関連キャンペーンをHPやSNSなどで情報発信することで多くの県民に対しPRを行った。
- ・鑑賞大温室は企画展のテーマと対象を明確にし、アジサイでドレスを仕立てた展示、食虫植物をモチーフにオリジナルヒーローで表現した展示、ポインセチアで赤の世界を創出し写真映えスポットを設置した展示等を行い、企画展の内容を充実させた他、ミカモンジャロコーヒー試飲会、ドームツアー等入館促進イベントを積極的に行った。

2. 生産振興への寄与

- ・県内の生産者と種苗会社の協力により、5月下旬～7月上旬にかけて45品種、1,160株のスカシユリの栽培、展示を行った。また、展示したスカシユリを「スカシユリ総選挙」と題して、来園者に人気投票を実施し、その結果を生育状況等とともに生産者に提供した。7/8からは球根販売も行った。
- ・ポインセチア展～#ファインダー越しの赤の世界～では、県内の生産者3名にスポット当て、ポインセチアの生産にかける思いやエピソードなどを、パネルを用いてポインセチアとともに展示した。
- ・お正月展では、県内生産者が生産した菊やディスバッドマムを使った花手水を展示し県内花き生産者のPRを行った。
- ・洋蘭展～和の空間でとちぎの蘭を楽しむ・式～では、県内の生産者5名にスポット当て、洋ランの生産にかける思いやエピソードなどを、同じくパネルを用いて洋ランとともに展示した。
- ・県内で生産している花きのPRのため3回、6月（リンドウ）、10月（スプレーマム、スカシユリ、バラ）、1月（ディスバッドマム、オリエンタルユリ、カーネーション他）にホール棟で飾花展示を行った。

今後改善・工夫したい事項

- ・企画展は目的や対象を明確にし、使用する花の品種数を増やした迫力のある飾花やフォトスポットの設置、ストーリー性のある展示、体験体感出来る展示等、展示方法の工夫と内容の充実を図り、年8回開催する。なお、さらなる夏場の高温対策として第1、第2企画展示室にスポットクーラーを設置し、夏季の入館促進に努める。
- ・令和6年度は、第5期指定管理期間の1年目として、これまでの実績をもとに「花の生産振興と花とのふれあいによる心豊かな人づくり」の実現のため、管理運営の取組をさらに充実させた上で、本県花き産地や生産者を支える拠点施設として生産振興を図るとともに、花文化の創出・定着に向けて、花を活用した心の豊かさを提案し、普及啓発と消費拡大に取り組む。さらに、みかも山東エリアにある集客施設や関係団体等と連携した誘客と併せて、各種県有施設との連携によるイベント等を開催することに努め、本県の魅力発信に貢献できるよう取り組む。

1) 施設管理事業

- ①利用者目標 入園者350,000人、鑑賞大温室入館者（うち有料入館者）58,500人（30,000人）、開園日数308日。
- ②施設管理 計画的な施設の管理運営や、施設の管理費の節減に配慮した維持管理を行う。
- ③利用料金 令和6年6月4日以降、季節変動の新たな料金体系に変更する。

2) 生産振興事業

- ①県産花きの飾花PRや生産者による栽培講座、即売会を行うとともに、県農業試験場が育成した「アジサイ」や「リンドウ」の新品種の展示PRを行う。また、種苗会社や生産者と連携して「ユリの展示栽培」を行い、生産者が品種選定の参考とするための情報を提供する。
- ②生産者と消費者の交流イベントの開催や、新たな担い手育成支援を行う研修の場を提供する。

3) 普及促進事業

- ①とちぎの花のPRを図るとともに、季節感や話題性のある企画展を年7回程度開催する。
- ②バラ園の充実を図るため、フラワー館北側のスペースに新たなバラ園の整備に着手する。（令和8年度オープン予定）

③「みかも自然の家」との連携を図り、子供達が体験できる講座を提供する。
④園内の植物管理は、ボランティアの熱心な活動に支えられているため、園内でのポスター掲示や SNS を活用した会員募集を行い、会員数の拡大を図る。会員に対しては、定期的に植物管理についての技術的講習を行い、管理技術の向上を図る。
⑤企画展やイベント毎に、紙ベースの広報と、SNS を使った情報提供を行う。
4) 受託事業
①ジャパンフラワー強化プロジェクト推進事業では、県内産の高品質な鉢花や切花を活用し、小学校や福祉施設で花に親しむきっかけづくりや、花の持つ多様な効果を学習する活動に取り組み、県産花きの普及促進に努める。
②花と苺のフェスティバルの開催に協力し、会場を県産花きで華やかに飾るとともに花の活用手法の提案を行うなど、花の普及促進に努める。

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	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。	B
	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。	B
	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発行しているほか、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、車いすを配置する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やりんどうの展示・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、入園者数・大温室入館者数は増加し、コロナ禍前の平成 30 年と比べ入園者数は 105.5%、大温室入館者数は 121.9% となり、PR の効果が見られた。 また、職員の接遇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	A

		らっていることが伺える。	
	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対応しており、概ね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、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。	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、若い方の入園が増加している。 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、技術を持つ有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。	B
	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、5年度は支出が上回ったが、自主事業とも収入が支出を上回っており、入園者増加に向けた取組やコスト低減の取組が積極的に行われた効果が現れていた。	A
	③ 経費の縮減に取り組んできているか	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。	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。	B
	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、なかか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。	B
	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。	B
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	ほぼ計画どおり実施されている。	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	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。	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）	新型コロナウイルス感染対策が緩和されたが、引き続き、手指消毒を設置し、感染対策を継続している。	B
総合的な評価			
S N Sを積極的に活用したスピーディーな情報発信や創意工夫あふれる企画展やイベントの実施などにより、入園者数はコロナ禍前の99%まで回復し、鑑賞大温室の入館者数は109%に増加した。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結果と評価できる。 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。 利用者の6割が県内在住者、また、50代以上が約6割であることから、近隣施設との連携やS N S等の情報発信を積極的に活用し、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、開園30年が経過し、施設が老朽化する中、県産花きを中心とした花きの魅力発信や、生産者や関係機関・団体、近隣施設と連携をより一層図り、花の拠点施設として、更なる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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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、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 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に権限を属するものを除く業務

2 収支の状況

令和 5 (2023) 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	8,707		管理運営費	8,437
	その他収入※1	565		人件費	4,728
				その他支出※1	
	合計	13,172		合計	13,165
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。

令和 4 (2022) 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	9,174		管理運営費	10,014
	その他収入※1	1,579		人件費	4,476
				その他支出※1	-
	合計	14,653		合計	14,490
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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
放牧施設	放牧期間	令和4（2022）年 5月10日～11月9日 （184日）	令和5（2023）年 5月11日～11月6日 （181日）
	放牧利用個体数	129頭	133頭
	延べ放牧頭数	23,522頭	22,326頭

4 サービス向上に向けた取組

- ・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
- ・アブ対策

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・日常業務で随時 ・電話による受付	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・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。	・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）	
・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
・水源地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
・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
・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。	・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。	B
	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。	B
	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。	・該当者には、極力補助を行った。	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。	・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。	B
	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。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	・利用者からの意見、要望等を常に聴取、反映させる体制とした。	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。	・対応策を検討し、適切に実行した。	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。	・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。	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。	・牧草の生育促進、土壌改良・放射性Cs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。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	・各種エネルギー使用量の縮減に努めた。	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。	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、対応マニュアルを作成し、随時更新が図られている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	・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。	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。	・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。	B
	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。	B
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。	・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。	B
	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。	A
	③ イベント等を実施している場合は、地	・実績なし	—

	域との連携が図られているか。		
	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。	・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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	・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。	A
総合的な評価			
・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。 ・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。 ・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。 ・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。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 5 (2023) 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	
	利用料金収入			管理運営費	4,298
	その他収入※1			人件費	4,481
				その他支出※1	
	合計	4,591		合計	8,779
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に計上する。

令和 4 (2022) 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	
	利用料金収入			管理運営費	4,625
	その他収入※1			人件費	4,079
				その他支出※1	
	合計	4,591		合計	8,704
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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
とちぎ明治の森記念館	開館日数	332日	330日
	利用人数	13,328人	10,233人

4 サービス向上に向けた取組

- 生活用品、写真、古文書等を展示している。 - 研究機関からの問い合わせの際には、那須野が原博物館を案内し、連携して迅速に対応している。 - 感染拡大防止対策として、こまめな換気や消毒を行っている。 - 来館者の意見を記録し、迅速なサービス向上につなげている。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法															
・ 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463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
1	75	184	39	91	394	405	422	9	325	185	341	33	76	121	209
	16.2%	39.7%	8.4%	19.7%	85.1%	87.5%	91.1%	1.9%	70.2%	40.0%	73.7%	7.1%	16.4%	26.1%	45.1%
	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	ぜひに再来館したい	知らない	少し知っている	知らない	どちらともいえない	少し思う
2	94	274	16	26	35	35	29	5	111	255	121	144	385	289	193
	20.3%	59.2%	3.5%	5.6%	7.6%	7.6%	6.3%	1.1%	24.0%	55.1%	26.1%	31.1%	83.2%	62.4%	41.7%
	40～50代	その他	県内	旅行雑誌	3回目	どちらでもない	どちらでもない	適切	どちらでもない	思わない		知らない		あまり興味がない	あまり思わない
3	148	3	55	76	14	23	9	264	21	20		284		50	49
	32.0%	0.6%	11.9%	16.4%	3.0%	5.0%	1.9%	57.0%	4.5%	4.3%		61.3%		10.8%	10.6%
	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						思わない
4	145		352	100	19	0	0	45	3						7
	31.3%		76.0%	21.6%	4.1%	0.0%	0.0%	9.7%	0.6%						1.5%
			その他		不満	不満	安い	不満							
5				169		0	0	140	1						
				36.5%		0.0%	0.0%	30.2%	0.2%						
	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
	1	2	1	1	1	0	3	0	2	3	1	2	2	3	5
	0.2%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.0%	0.6%	0.0%	0.4%	0.6%	0.2%	0.4%	0.4%	0.6%	1.1%
合計	463	463	463	463	463	463	463	463	463	463	463	463	463	463	463

主な利用者意見（苦情・要望）		対 応
・ 展示品が直射日光に当たっていることが心配。		・ 日当たりについては、できる限り展示物に直射日光が当たらないよう、配置や窓の開け閉め等で管理する。 ・ 外国人対応のパンフレット等の検討をする
・ もう少し英語の標記が欲しい。		

主な利用者意見（積極的評価）	
・ 玄関から清掃が行き届いており大変満足だった。	
・ 入館料がとても安く、観覧する方は嬉しい。	
・ 青木邸と那須野が原の歴史を少し知ることができた。	
・ このような素晴らしい建造物が残っているのは数少ないため、今後も残していってほしい。	

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
- 観覧のお客様に対して積極的に館内のガイドや日本遺産ガイドの案内をした。 - ウェディングフォトの撮影は事前に日程調整し、館内外での撮影サービスを行っているため、県内外のお客様から大変好評をいただいている。 - 窓口案内人と連絡調整を密にしているため、急なアクシデントにも柔軟に対応できている。 - 那須塩原市観光局の事業で、日本在中アジア観光大使による那須塩原市エリア（青木邸を含む）取材PR活動を行い、誘致促進が図れた。

今後改善・工夫したい事項
・外国人観光客への対応 ・日本遺産認定にからめた積極的なPR ・HPやSNSを活用した更なるサービス向上。

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。	・適正に確保されている。	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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	・適切に配慮されている。	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。	・適正に実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	・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。	A
	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、満足度向上に取り組んでいる。	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。	・適切に対応されている。	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。	・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や、観光部門との連携など、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	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	・協定上市の負担とされている費用分についてマイナスとなっているが、それを除くとおおむね適正である。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	・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。	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。	・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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	・随時連絡を取り合い、適正な連携体制がとられている。	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どおり実施されているか。	・適正に実施されている。	B
	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、適切に対応している。	B
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。	B

	② 自主事業が計画どお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。	・イベントは実施しなかった。	—
	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。	・適正に配慮されている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	—	—

総合的な評価

・施設の管理運営については、館内の整理整頓や清掃、設備点検、簡易修繕を行うなど、適正に実施されている。また、施設の管理に関する各種報告や協議等も迅速に行われている。

・臨時職員による青木邸及び那須野が原の開拓史等の解説は、同邸の歴史的価値等の理解促進に欠かせないものであり、引き続き、利用者の満足度向上を図ること。

・令和５年度は、隣接する道の駅「明治の森・黒磯」が改修のため閉館しているなか、積極的な日本遺産のPRや観光部門との連携により、利用者の確保に取り組んだ。

・今後も、適正な管理運営を維持・継続するとともに、施設のPRの充実及び魅力向上など、より一層のサービス向上を図ること。

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 9 9
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、ポート池、 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、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 5 (2023) 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	19,150
	利用料金収入	186,413		管理運営費	180,160
	その他収入※1	2,844		人件費	55,167
				その他支出※1	14,914
	合計	273,157		合計	269,391
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） エネルギー価格高騰対策支援金 2,143千円 雑収入 279千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 14,914千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 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	18,329
	利用料金収入	121,296		管理運営費	176,575
	その他収入※1	26,587		人件費	59,245
				その他支出※1	9,567
	合計	231,784		合計	263,716
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)	▲ 32, 196	
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 287千円 ・雑収入 26, 231千円	備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 9, 567千円	

※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4 (2022) 年度 (前年度)	令和5 (2023) 年度
公園利用者	715, 053人	748, 618人

施設名 (利用料金施設)	令和4 (2022) 年度 (前年度)	令和5 (2023) 年度
運動広場	28, 662人	31, 364人
野球場	4, 003人	13, 829人
テニスコート	13, 245人	13, 202人
フィールドアスレチック	16, 358人	15, 748人
ボート	15, 269人	11, 597人
花ちょう遊館	19, 550人	16, 102人
釣り池	10, 206人	8, 900人
一万人プール	116, 026人	185, 721人
合 計	223, 319人	296, 463人

施設名		令和4 (2022) 年度 (前年度)	令和5 (2023) 年度
緑の相談所	相談件数	149件	88件
	催し物回数 (延べ人数)	40回 (44, 080人)	42回 (29, 725人)
	講習会回数 (延べ人数)	30回 (390人)	34回 (391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

- ・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開花させるなど、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。

(2) 利用者の満足度を高める管理運営

- ・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。
- ・ジョギング・マラソンプールに対応し、「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、10k、20k、30Kのコースに分け、コース別に募集するなど工夫しながら取り組んだ。
- ・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、草花について都市公園管理標準仕様書に基づき、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 ・いがしらリゾート推進協議会において井頭温泉など近隣施設、真岡市など関係機関と連携し、活性化対策など具体的な検討を進めるとともに、いがしらリゾートとしてのイベントを実施した。 ・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正化を徹底して行った。
(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				
・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	40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	32.4%	48.6%	13.5%	5.4%
公園の管理状況はいかがでしたか	21.9%	59.4%	18.8%	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	30.6%	47.2%	13.9%	8.3%
スタッフの対応はいかがでしたか	43.8%	53.1%	3.1%	0.0%
・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
・車イスは古くて押す人のグリップにブレーキが無いので坂で困った。車イスの足を置くところが低くて段差で引っ掛かり使いづらかった。 ・緑の相談所には、Wi-fiを提供して欲しい。	・扱いやすい機種への更新を検討します。 ・要望は関係機関にお伝えします。
主な利用者意見（積極的評価）	
・カモのエサがあるのに知らなかった。初めてあげたら楽しかった。 ・これからも気持ち良く利用させていただきたいと思います。子供はアスレチックを楽しみにしています。	

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
・令和5年度井頭公園の利用者数は、目標値830千人に対し748千人（▲82千人、達成率90%）だった。好天に恵まれ、一万人プールの利用者は36%増と大幅に目標をクリアしたが、その他の施設では目標値を下回った。その要因として、特にフィールドアスレチックは安全点検の結果による使用不適合のため、令和5年度も30ポイント中10ポイントにおいて利用中止としていることや、10月2日に污水圧送ポンプが故障し園内の多くのトイレが使用中止となり、花ちょう遊館、花売店、釣り池等において、仮設トイレで対応しているため、利用者に敬遠されていることも伸び悩みの要因と考えられる。 ・一万人プールオープンにあたっては、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。コロナ禍に設けていた入場制限は撤廃、好天であったことも幸いし、入場者見込み130千人のところ185千人の入場者を記録した。一日の最大入場者数は8/11の8,759人だった。これは平成元年度の10,189人に次ぐ入場数である。プール収入が増加した分、公園内の施設の修繕に取り組むことができた。令和6年度も県民の重要なレクリエーション施設として、入場者増を目指し安全なプール運営に努めていきたい。 ・令和5年度は一万人プール開園50周年を迎え記念イベントを開催したほか、記念タオルの製作、販売し、県民に一万人プールをより印象づけることができた。 ・令和4年度に好評だった「いがしらリゾート秋フェス」に加えローズフェスタ開催中に「いがしらリゾート春フェス」を真岡市と共催した。チャットパレスやあぐり娘などいがしらリゾートの他施設においても様々なイベントを実施した。利用者が広いエリアを周回しやすいように、管理事務所前に臨時サイクリングセンターを開設し、家族連れを中心にいがしらリゾートの魅力を十分に楽しんでもらうことができた。 ・新たなイベントとして「オールキッズトライアスロン全国大会」の開催に協力した。令和6年度も地域団体や企業等と連携を図り、新規のイベント開催に取り組んでいきたい。 ・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や雑誌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、一万人プール、サナギツリーの他にも、秋の紅葉、早春の花など多くの媒体に取り上げていただいた。この他、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。いがしらリゾートとして、園路にのぼり旗を設置し、PRに務めた。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他、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、花の開花状況、イベント案内、プールや施設の営業情報、花ちょう遊館の見どころなど旬の情報を利用者提供した。フォロワー数も年々増えており、その効果を十分発揮できた。また真岡市と連携し、いがしらリゾートとしてのHP更新やSNS発信に協力した。 ・有料遊具や遊具貸出などの安全管理を徹底して行った結果、フィールドアスレチックの不具合箇所を発見することができ、事故を未然に防ぐことができた。他にも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。 - 令和6年度は、バラ園専属スタッフを配置し、バラ園の再生により一層努めていきたい。 ・コロナ禍により中止となっていた井頭マラソン、はが路ふれあいマラソンが再開された。安全対策を施しつつ、今後も引き続きマラソン愛好者のニーズに応えていきたい。 ・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（グリーンフィンガーズ）の花壇緑化活動を支援した。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コイの新規放流ができない釣り池（大池）の魚補充対策としてヘラブナを仕入れ、釣り池（小池）に放流することによって利用率向上を図った。 ・ホームページでテニスコート・運動広場・軟式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。 ・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。 ・ローズフェスタの実施にあたっては、いがしらリゾートの周辺施設と協力しながら内容の充実を図り利用者満足度の向上と集客増に努めるとともに、他のイベントにおいても真岡市及び周辺施設と連携協力しながら新たなニーズを掘り起こし、集客増に努めていく。 ・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全体で取り組み事故防止に努めた。 特に、公園の主要施設である一万人プールの運営にあたり、安全面では北関東総合警備保障㈱によるパトロール、環境整備においては栃木県公園事業協同組合による植栽管理、㈱大高商事による清掃などを実施しグループ全体で効率的に運営に取り組んだ。園地管理においても、業務量が増大する夏季において栃木県公園事業協同組合の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なかったが、台風襲来の際は事前に連絡網を確認するなど万一来た際の危機管理体制を確認した。 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。	
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
・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。	
今後改善・工夫したい事項	
・令和6年度は井頭公園開園50周年を迎えるため、記念イベントを「いがしらリゾート秋フェス」と同時開催し来園者が楽しめるイベントの開催と地域のさらなる活性化に努めたい。 ・真岡市70周年記念イベントを3月に開催予定である。開催地として積極的に協力したい。 ・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み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。	

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。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	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。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	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。	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。	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を積極的に活用し、花の開花状況、イベント案内、プールや施設情報など旬な情報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。	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、適切に取組み対応している。	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。	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。10月に草刈りによる飛び石の事故が発生している。	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。	冬期のマス池が終了後、GWに向けて金魚池に変更し混雑緩和を図った。	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。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	管理作業従事者を対象に安全マニュアルに基づき研修を行った。	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。ただし、安全管理が適切に行われず、利用者が被災する事故が発生した。	C
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	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定め、適切に運用をしている。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	適切に実施されている。	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。	いがしらリゾート活性化協議会と連携し、ローズフェスタ開催中に「いがしらリゾート春フェス」を開催した。	B
	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。	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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策を図り安全な管理運営を実現した。	B
総合的な評価			
- 令和5年度の利用者数は目標値830千人には届かなかったが、一万人プール利用者の大幅増加等により、前年度から約44千人増の748千人となった。 - 一万人プールや各イベント等、新聞、雑誌や公式SNSも活用した積極的な広報に取り組むとともに、新規イベントの開催誘致やサービス向上を図ることで、公園の魅力アップに努めている。 - 維持管理作業や施設運営時の安全対策を強化することで、より良い公園運営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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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	令和元(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 他
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、ちびっこ広場、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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	65,671	指 定 管 理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	18,951		管理運営費	56,343
	その他収入※1	81		人件費	34,733
				その他支出※1	19
	合計	84,702		合計	91,095
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) エネルギー価格高騰対策支援金 80千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 19千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	65,036	指 定 管 理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	20,852		管理運営費	56,824
	その他収入※1	451		人件費	33,230
				その他支出※1	31
	合計	86,338		合計	90,085
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) ・雑収入 450千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 30千円		

※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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
公園利用者	296,950人	262,679人

施設名		令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
宝積寺	野球場	900人	364人
	テニスコート	6,926人	6,450人
	ボート	20,866人	15,814人
	水上アスレチック	33,451人	29,961人
	ローラースケート場	3,949人	2,976人
上流広場		10,974人	12,372人
白 沢	テニスコート	8,698人	8,994人
	多目的広場	6,959人	8,801人
	パークゴルフ場	16,461人	15,131人
合 計		109,184人	100,863人

4 サービス向上に向けた取組

- ・ホームページで菜の花、コスモスなどの開花状況を発信した。
- ・LINE公式アカウントを利用しイベント情報を発信した。
- ・品種と播種時期を変えることでコスモスの開花が10月上旬から11月中旬までとなり、長い期間楽しんでいただくことができた。
- ・パークゴルフ場でボールの転がりを良くするため、今年度も2箇所のグリーンを野芝から高麗芝に変更した。
- ・暑さ対策としてミスト機を設置した。

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 107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	44.1%	49.5%	5.4%	0.9%
公園の管理状況はいかがでしたか	42.7%	54.5%	2.7%	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	66.7%	31.4%	2.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	61.9%	38.1%	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
・ボート池につながっている川の所のロープと段差が低くて乗り上げやすい。 ・新しいエリアが欲しい。水上アスレチックの壊れている場所を直して欲しい。濡れた時のための個室が欲しい。	・浅瀬に乗り上げないように定置網用のフロートを設置します。 ・修理は実施済みです。
主な利用者意見（積極的評価）	
・花壇にチューリップや色々な花がとてもきれいでした。カモに餌やりが楽しかった。いろんな遊びができて楽しかった。また来たいと思います。 ・子どもと一緒に大人も楽しめた。 ・季節ごとに色々な花を見ることができました。	

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	
①成果のあった取組 ・パークゴルフ場のグリーン改修(野芝から高麗芝に変更)は利用者に好評だった。今後も順次改修を実施する。 ②積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組 ・開園前点検等により施設の損傷を早期に発見し迅速に修繕した。 ・コスモス畑の中に歩道を作りゆっくりコスモスを観賞していただいた。	
事故の無い公園、公園の特性を活かした管理運営	※指定管理者が独自に設定
①安全管理 ・宝積寺園路のクラック(115箇所)補修を実施した。 ・水上アスレチックの整備不良による事故を未然に防止するため、毎日実施する点検で発見された不良箇所は迅速に修理を実施した。 ・5月の連休とコスモスマつりの土日祝日は駐車場での事故防止のため誘導員を配置した。 ・学校の夏休み期間中は警備会社による夜間の巡回警備を実施した。 ②特性を活かした管理運営 ・広大な花畑に菜の花、ポピー、ひまわり、キバナコスモス、赤ソバ、コスモスを季節ごとに開花させ来園者に楽しんでいただいた。	
今後改善・工夫したい事項	
・暑さ対策としてミスト装置を増設したい。 ・日除け用のテントを設置したい。 ・ちびっ子プールの水質改善のため滅菌装置を改修したい。 ・水上アスレチック利用者のため受付所を整備したい。 ・宝積寺、白沢、上流広場、ふれあい広場の位置関係がわかる案内板を宝積寺に設置したい。	

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。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	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。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	B
2. 施設の効用の最大	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。	B

限發揮	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	「コスモスまつり」などを実施したほか、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。	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、適切且つ迅速に組み対応している。	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。	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。	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。	花の播種時期と品種を変え、開花期間を長くした。また、コスモスの開花時期には畑の中央に歩道を設置し、来園者の満足度の向上に努めた。	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。	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	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定め、適切に運用をしている。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	適切に実施されている。	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。	「コスモスまつり」では地元高根沢町の「湧泉太鼓」演奏を実施した。また、「たかはら山麓水街道」のキャンペーン参加等高根沢町の観光事業に協賛した。	B
	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。	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。	B

	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策を図り 安全な管理運営を実現した	B
総合的な評価			
・令和5年度の利用者数は前年度から約34千人減の262千人となった。 ・水上アスレチックで不良箇所の迅速な補修を行う等、適切な維持管理を実施していることに加え、花の品種を変更することで開花期間を長くする等、公園の魅力アップに努めている。 ・夏場の利用者数増加が課題となるため、ミスト設置等の厚さ対策を検討することで、利用者数の増加に結びつけてほしい。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 - 5 0
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 9. 5 h a (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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	6 4, 4 0 0	指 定 管 理 ※2	事業費	9, 1 0 2
	利用料金収入	0		管理運営費	3 3, 5 6 8
	その他収入※1	7		人件費	2 2, 6 8 3
	合計	6 4, 4 0 7		その他支出※1	3 6
指定管理業務収支差額①			▲ 9 8 3		
自主事業			2, 7 8 5		
自主事業収支差額②			2, 5 7 0		
収支差額 (①+②)			1, 5 8 7		
備考 (※ 1 その他収入の主なものを記載) 雑収入 7 千円			備考 (※ 1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 3 6 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	6 4, 4 0 0	指 定 管 理 ※2	事業費	8, 4 8 9
	利用料金収入	0		管理運営費	2 7, 5 0 7
	その他収入※1	1, 5 7 1		人件費	3 1, 6 7 5
	合計	6 5, 9 7 1		その他支出※1	2 7
指定管理業務収支差額①			▲ 1, 7 2 8		
自主事業			3, 0 0 3		
自主事業収支差額②			1, 9 0 1		
収支差額 (①+②)			1 7 3		
備考 (※ 1 その他収入の主なものを記載) ・ 雑収入 1, 5 7 1 千円			備考 (※ 1 その他支出の主なものを記載) ・ 租税公課費 2 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

	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
公園利用者	323,307人	304,323人

施設名		令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
緑の相談所	相談件数	441件	336件
	催し物回数 （延べ人数）	42回 (39,748人)	42回 (40,235人)
	講習会回数 （延べ人数）	28回 (505人)	31回 (514人)
グリーンカレッジ講習会回数 （延べ人数）		12回 (237人)	12回 (488人)

4 サービス向上に向けた取組

- (1) 年末年始（12月29日～1月3日）の開園
- (2) 公園管理事務所の開所日の年中無休化
- (3) わかりやすく目線に止まる掲示物の掲示
 - ・ 樹木・草花の案内や質問のあるものについては、相談所窓口に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。
 - ・ 窓口に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。
- (4) 安全性の向上
 - ・ 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、夜間照明の共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。
- (5) 快適性の向上
 - ・ 「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と立体的バランス・見通しに注意し、強剪定・刈込、密度調整等を実施した。
 - ・ 樹高が高く枝葉が繁茂している緑の相談所東側のユリノキは落枝の危険性があるため、強剪定を行った。
 - ・ 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。
 - ・ 面影池の整備・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。
- (6) 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。
 - ・ 公式Twitter及びInstagramのアカウントを開設し、園内の見どころ等の情報発信を行った。
- (7) 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				
・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 36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	50.0%	41.2%	8.8%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	46.7%	46.7%	6.7%	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	38.5%	57.7%	3.8%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	44.4%	48.1%	7.4%	0.0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
・北側門から出る場合、右へ逆走してしまいそうになるので改善してもらいたい。左へ曲がるような印が欲しい。 ・記念広場でほぼ毎日、朝7：15～8：00位まで太極拳で扇子の大きいのをを使って大きな音をたてているので、どうかしてほしい。		・北門の出口部分（敷地内）に「右折禁止」の看板を作成し掲示済み。 ・管理事務所職員が注意したところ、以後そのような事はなくなりました。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・七夕飾りは子供の頃を思い出しく思いました。 ・噴水が良く楽しい。これからも歩くことに心して暑くなると日陰を利用して楽しもうと思います。				

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
・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や野鳥観察会を実施した。
良好な園内環境に向けた取組
・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
・「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、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。 ・SNSの特性を活かしたタイムリーな情報発信を行い、新規利用者の誘致を図りたい。 ・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。	適切に実施されている。	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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	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。	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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	健康遊具の更新に伴い、使用方法がわかりやすいようイラストによる表示をしたほか、ウォーキングルートのアドバイスサインを設けるなど、健康促進の場としての充実を図った。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	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、適切且つ迅速に組み対応している。	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。	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。	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。	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、公園利用者に周知した。	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。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	冷暖房の設定温度、噴水稼働時間、外灯の照明時間など季節ごとに細やかなタイマー調節や節水を適切に行ない、経費削減に取り組んだ。	B
	④ 人材育成は適切に実施されている（ア）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。	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。	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制が確保できている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	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定め、適切に運	B

		用している。	
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、適切に実施された。	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。	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。	B
	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。	公園利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしたり、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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策を図り安全な管理運営を実現した	B
総合的な評価			
- 令和5年度の利用者数は前年度から約19千人減の304千人となった。 「魅せる公園」を意識しながらも、利用者の安全性を考慮した維持管理を行っていることに加え、県立博物館と連携した観察会を行うなど、イベントの充実化も図った結果、利用者の高い満足度につながっている。 - 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。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 8 0 1 - 3
施設の概要	①指定管理者による管理面積 5 6 . 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、サンサタワー、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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	8 3 , 6 0 0	指 定 管 理 ※2	事業費	9 , 3 6 1
	利用料金収入	4 4 , 8 2 5		管理運営費	7 4 , 5 6 7
	その他収入※1	2 5 0		人件費	3 3 , 0 9 3
	合計	1 2 8 , 6 7 6		その他支出※1	7 , 8 6 8
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) 負担金 2 2 7 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 7 , 8 6 8 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	8 3 , 6 0 0	指 定 管 理 ※2	事業費	1 1 , 0 6 9
	利用料金収入	4 5 , 4 9 8		管理運営費	8 0 , 8 7 9
	その他収入※1	8 , 4 1 7		人件費	3 1 , 2 5 5
	合計	1 3 7 , 5 1 5		その他支出※1	7 , 2 2 9
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) ・雑収入 7 , 8 6 2 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 7 , 2 2 9 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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
公園利用者	299,397人	284,013人

施設名（利用料金施設）	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
フィールドアスレチック	18,489人	16,621人
そり遊び広場	10,963人	8,145人
テニスコート	12,396人	11,214人
オートキャンプ場	14,575人	14,572人
サンサントワー	8,509人	7,843人
合 計	64,932人	58,395人

施設名		令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
緑の相談所	相談件数	180件	66件
	催し物回数 （延べ人数）	45回 (22,800人)	49回 (17,692人)
	講習会回数 （延べ人数）	15回 (170人)	19回 (231人)

4 サービス向上に向けた取組

- ・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。
中でも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。
- ・花の丘の整備や展望塔付近のクリスマスローズの植栽管理、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。
- ・展望塔において、とちぎ結婚応援カード「とちマリ」に協賛し、ペアで入場の方に限り1名分を無料として支援に努めた。
- ・音楽フェス「The Groove 23」に協賛し、公園をアピールするとともに、メイン会場の北側にある風車周辺に「ウェルカム花壇」を修景し、「花でおもてなし」に努めた（音楽フェスは主催者の都合により中止）。
- ・近隣施設とのコラボ企画として、プール入場者に千本松牧場の商品（アイス）をプレゼントし連携を図った。
- ・オートキャンプ場及び管理センターで、自然素材を活かしたクラフトコーナーを設置して、小さなお子様から大人まで気軽に楽しめるように取り組んだ。
- ・ホームページやSNS等を活用し、花の開花状況やイベント内容など旬な情報を提供した。また来園者に分かりやすいよう、園内の位置図と開花場所をリンクさせた「開花情報板」を緑の相談所入口に設置した。
- ・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開催により地域の特性に対応した公園管理運営に努めた。
- ・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で運営した。また、施設の利用料金、利用日は利用者のニーズに合わせて設定するなど、サービス向上を図った。
- ・園内全域に及ぶ枯損木や危険木の調査を実施し、倒木や枯れ枝落下による利用者等の危険防止のため枯損木及び危険木の伐採を優先して行った。
- ・緑の相談所講座の参加者やキャンプ場の利用者からアンケートを取り、事象によっては迅速な対応を行い、管理運営に反映した。
また、巡視員の直接聞き取りにより苦情や要望を把握し、適切かつ早期に対応した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・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 90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	62.9%	31.5%	2.2%	3.4%
公園の管理状況はいかがでしたか	55.7%	40.9%	1.1%	2.3%
花壇や樹木などの植物の管理状態は いかがでしたか	55.8%	38.4%	4.7%	1.2%
スタッフの対応はいかがでしたか	72.8%	23.5%	2.5%	1.2%
・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		
・良く管理されている方だが、数カ所に案内図が欲しい。 子供が迷子になった場合どこに居るか分からない。例えば立て看板に「ここは〇〇～〇番です」のようなものがあれば良いと思います。 ・（キャンプ場）クアルーム女湯の脱衣所にベビーベッドがあるととても助かる。		・公園内全体案内板は7基設置しています。 点在する施設（アスレチック、そり、わんぱく、風車、大池、展望等）で居場所判断は可能と思いますが、ご意見を参考にさせていただきます。 ・ご意見は今後の管理運営の参考にさせていただきます。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・ここより楽しい公園はめったにありません。他県に行っても、断然この公園の方が楽しいです。 ・たくさんの遊具で遊べて良かった。 ・30年弱毎年キャンプ、コテージに来ているのですが、夏になればココというくらい家族の集合場所として認識しています。世代を超えて来られるととても良い施設だと思います。				

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
- 令和5年度における公園利用者数は、新型コロナウイルス感染症が「5類感染症」に移行したこともあり、コロナ禍時より増えたものの、20,000人/2日の利用者を見込んでいた「The Groove 23」が主催者都合により中止になったこと等も影響し、300,000人の目標に対し284,013人と目標を下回る結果となった。 - 新型コロナウイルス感染症予防対策においては、「5類感染症」に移行したことを受け、基本的なコロナ感染防止対策は維持しながら、引き続き利用者及び職員の感染防止に努め、来園者が安心して利用できる施設の提供に努めた。 - 公園内園路老朽化に伴うアスファルト舗装の傷みの激しい場所については、補修を行い段差解消による安全確保に努めた。経年劣化により駐車場の区画線が剥離した場所について、ライン引きを行い利用者の視認を確保し、安全確保に努めた。トイレやアスレチック及びわんぱく広場遊具の修繕、キャンプ場の木製テーブルの修繕など、安心・安全に利用できるよう施設の修繕を実施した。また、作業機械等は長寿命化の観点から、できる限り修繕を実施し、延命化を図った。 今年度の修繕費は5,579,362円で5年の指定期間総額は31,621,548円となり、予定修繕額（23,167,000円）を8,454,548円上回った。 - 自主事業においては、那須地域の小学校に通学している小学生を対象にファミリープールの利用料金を割引し、近隣地域へのサービス向上及び利用促進を図った。また、プールのイベントとして令和4

年度において大変好評だった「フラダンスショー」を2回実施した。 ・地域と協働で実施する「那須野が原ウォーク」においては、那須塩原市、土地改良区連合、田園空間博物館、千本松牧場、東京電力と協働で実施し好評をいただいた。 - 参加者には那須野が原の開拓の歴史に触れる機会と牧歌的な風情や紅葉を楽しんでもらえた。 ・広報においては、ツイッターやインスタグラムなどの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。 ・植栽管理においては、松くい虫による枯松や正面駐車場周辺の樹木を伐採し、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。 ・バックホーやユニック車を活用し、植栽の植替えや落葉のストックヤードの整理など重機による効率の良い園内整備作業を実施した。 ・作業機械を取り扱う全従業員に、作業機械等の安全研修を受講させ、安全管理を徹底した。
※指定管理者が独自に設定
・花の丘、郷土の広場、大池、風車、キャンプ場の花壇にボランティアと協働で季節の花を植栽し、「花の見どころづくり」に取り組み、来園者を楽しませた。また、音楽フェス「The Groove 23」に協賛し、公園をアピールするとともに、メイン会場の北側にある風車周辺に「ウェルカム花壇」を修景し、「花でおもてなし」を行った（音楽フェスは主催者の都合により中止）。
今後改善・工夫したい事項
・今後も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マルチ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。 ・利用者から好評の「花の見どころづくり」を、引き続き花の丘、郷土の広場、大池、風車、キャンプ場の花壇で展開し、開花状況などをSNS等で発信し、集客を図りたい。 ・開園して以来30年以上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。枯損木や危険木の調査を行い、計画的な伐採を実施する。 ・展望塔の利用促進を図るべく、利用しやすい料金の設定や、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。 ・良好に展開している周辺施設（千本松牧場・ピラミッド元気温泉・KA-MA-DOキャンプグラウンド）と連携した利用促進、地域活性を更に推し進める。

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。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	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。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	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。	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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	施設の利用料金、利用日、利用時間は利用者ニーズに合わせて設定しサービス向上に努めたほか、近隣市町の小学校にプール割引券を配布したりキャンプ場利用者にプールの割引を行い、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。	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、適切且つ迅速に組み対応している。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全	日常・定期点検を実施し、その記録が保	B

	管理は適切になされたか。	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。	
	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。	公園の魅力を高めるため、ボランティアと協働で季節の花を植栽して「花」の見どころづくりを取り組み来園者に好評だった。また、大規模イベントに合わせて開催場所前の花壇に花の植栽を行った。	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となっている。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	④ 人材育成は適切に実施されている（ア）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。	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、異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護している。	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定め、適切に運用している。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、適切に実施された。また、プールイベントのフラダンスショーの回数を計画より増やしたほか、オートキャンプ場のミニコンサートも実施した。	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。	千本松牧場とのコラボ企画を実施した。那須塩原市、土地改良区連合、田園空間博物館、千本松牧場、東京電力と連携し那須野が原ウォークを実施し、多くの地域住民が参加した。	B
	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。	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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策を図り安全な管理運営を実現した。	B

総合的な評価

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・令和5年度の利用者数は前年度から約15千人減の284千人となった。・安全・安心に重点的に取り組み、倒木、落枝防止を含めた維持管理を実施することで、利用者の安全確保に努めている。・周辺施設と連携したイベントを開催しており、地域活性に貢献している。・引き続き安全管理に気を配りながら、イベント等により魅力アップを図ることで、公園利用者数の増加につなげてほしい。 |
|--|

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 1 7 4 7 - 1
施設の概要	①指定管理者による管理面積 1 6 5 . 9 h a 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、三鑫庭園、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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	1 2 3 , 1 0 0	指 定 管 理 ※2	事業費	1 4 , 1 1 2
	利用料金収入	2 4 , 9 7 7		管理運営費	7 2 , 5 1 3
	その他収入※1	1 , 1 5 9		人件費	4 3 , 4 7 1
				その他支出※1	1 0 , 1 3 7
	合計	1 4 9 , 2 3 6		合計	1 4 0 , 2 3 3
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) エネルギー価格高騰対策支援金 1 6 4 千円 負担金 8 5 5 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 1 0 , 1 3 7 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	1 2 3 , 1 0 0	指 定 管 理 ※2	事業費	1 3 , 8 1 9
	利用料金収入	2 5 , 8 9 1		管理運営費	7 9 , 0 9 1
	その他収入※1	5 , 3 9 7		人件費	4 2 , 6 8 6
				その他支出※1	9 , 8 5 6
	合計	1 5 4 , 3 8 8		合計	1 4 5 , 4 5 3
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) ・雑収入 4 , 5 7 5 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 9 , 8 5 6 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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
公園利用者	925,691人	868,558人

施設名（利用料金施設）	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
ハング・パラグライダー	23人	20人
モノラック	160人	140人
フラワートレイン	62,567人	60,390人
合 計	62,750人	60,550人

施設名		令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
緑の相談所	相談件数	26回	86回
	催し物回数 （延べ人数）	42回 (24,725人)	44回 (26,603人)
	講習会回数 （延べ人数）	39回 (495人)	41回 (480人)
香楽亭	講習会回数 （延べ人数）	36回 (1,534人)	38回 (1,258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

- ・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。また、専門業者によるより高度な点検も実施し、点検結果を踏まえた修繕を施すなど来園者が安心安全に利用できるようサービスの向上に取り組んだ。
- ・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「早春の花散歩」「キノコ探検」「自然観察会」「バードウォッチング」等の特色のある多様な講座や展示会を開催した。
- ・香楽亭では、「ハーブの寄せ植え」「ハーブ料理」「エクササイズ」「青空ヨガ」など講座のほか、「アメリカンフラワー展」「プリザーブドフラワー展」など展示会や体験教室を開催した。
- ・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通年で募集し、優れた作品の表彰と応募作品の展示会や短歌講座を開催した。

(2) 利用者満足度を高める管理運営

- ・「万葉庭園秋のお茶会」や「寄せ植え&サンシェづくり」などを企画し「とちぎグリーンフェスタ2023」を開催した。
- ・「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、土日祝日の団体割引など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。
- ・公園の魅力が堪能できるように、四季折々の自然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申し込みを行った。
- ・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。
- ・売店事業にキャッシュレス決済を導入し、利便性を高めた。

- ・イベント時にキッチンカーを出店し、食の充実を図った。
- (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、「万葉植物写真展」「木の実と秋の山野草を見つけよう」「バードウォッチング」「栃木県の昆虫写真展」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、1本1本地道な駆除を行い、被害拡大を防いでいる。
 - ・ナラ枯れについて、倒木や枯れ枝落下による危険防止を図るため、限られた資金の中で、できる範囲で伐採処理を行った。
 - ・ブルーベリーの苗木の無料配布や、公園の木の実や小枝で作る工作教室、キノコを観察する講座を開催し、自然の恵み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、地域住民や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、ともに管理に取り組んだ。
 - ・地元の佐野市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。
 - ・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、花植えイベント等を開催した。
 - ・香楽亭の体験講座では、とちぎ花センタースタッフを講師として招きコラボ講座として、花植え講座を開催した。
 - ・北関東フラワーパークライン協議会の会員として、あしかがフラワーパーク等会員施設と広域連携を行い、公園の魅力を発信した。
- (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、法面ロープ高所作業講習、現場でのKY活動研修等を行った。
- (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の平日について、計画的に増便運行し、利用者の利便性、サービスの向上を図った。
 - ・近隣市町、観光施設と連携し、観光情報や花情報、イベント情報など発信した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・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 76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	56.9%	36.1%	5.6%	1.4%
公園の管理状況はいかがでしたか	43.5%	55.1%	0.0%	1.4%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	55.9%	39.7%	4.4%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	53.3%	45.0%	1.7%	0.0%
・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		
・歩行中、木片が上から落ちてきて驚きました。枯れて落ちるのでしょうか。		・枯損木で危険と思われる樹木については、順次伐採等の処理を行っておりますが、危険と思われたときは遠慮なく事務所にご連絡下さい。		
・分岐の所に小さくても良いので案内マップがあると、より楽しく歩けると思います。		・各入り口で案内マップを配布しています。分岐点への案内マップ等の設置は今後の検討課題とさせていただきます。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・とても楽しく過ごせました。トレインが気持ち良かったです。皆さんに優しくしていただけてありがたかったです。また遊びに来たいです。				
・広々として花もきれいでイベントも見ました。				

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
・SNSやホームページに、カタクリやキツネノカミソリなどの開花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、迅速に危険木を処理することができた。 ・クビアカツヤカミキリの被害木の早期発見対処に努め、データ化した。 ・ナラ枯れについて、被害木の調査、状況把握に努め、倒木等の危険の回避ができた。 ・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、みかも山公園オリジナル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」が好評を得た。また、リピーターを増やすため「ポイントカード」を導入し喜ばれた。 ・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。 ・「ツリークライミング体験」「カヌー乗船体験」「セグウェイ乗車体験」等を企画、「みかも山フェスタ」を開催した。大変好評であったため、2回開催した。 ・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。 ・フラワートレインは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。 ・三毘庭園、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。 ・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、「三畳山の山バッチ」を製作・販売し好評を得ている。 ・低山の特性を活かし「トレイルランニング」を開催した。好評のため、2回開催した。新たな公園利用層を掘起こす契機となった。今後も民間事業者との連携をはかり、山の魅力を伝えられるよう自然を活かした企画を検討する。 ・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「パラグライダー空中浮上体験イベント」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。
公園の特性を生かした管理運営に向けた取組
・カタクリ、ニリンソウ、キツネノカミソリ、ヒガンバナなどの群生地は、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。 ・かたくりの園では、繁殖するキツネノカミソリの球根を抜根するほか、開花後の種子形成の前に刈払いを行い、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。 ・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。 ・イノシン等有害鳥獣の被害を防止するため、撃退用ライトを設置し、防除に努めた。
今後改善・工夫したい事項
・かたくりの園では、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ので、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、カシノナガキクイムシ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。 ・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。 ・三畳庭園、万葉庭園は、散策利用の他、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。 ・愛パーク活動を推進するため、参加者に対し香楽亭利用の割引を行い活動推進に努める。 ・ハーブ園の除草などボランティアへの参加がし易くなるよう環境づくりに努める。 ・令和6年4月オープン「みかも自然の家」と連携をはかり、新たな客層を開拓する。 ・トレイン事業の券売機にキャッシュレス決済を導入し、利用者の利便性を向上させる。

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。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	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。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	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。	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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	花の見頃やトレインの運行状況等SNSを活用したほか、オリジナルハーブメニュー等を導入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。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取	B

	切な対応がなされたか。	組み対応している。	
	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。	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。	体験事業は料理系、クラフト系(アロマ等) 講座を中心に内容を刷新し、新規受講者開拓に努めた。	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。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護を行っている。	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定め、適切に運用している。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、適切に実施された。	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。	佐野市茶華道協会と連携しお茶会を実施するなど地域との連携に取り組んだ。万葉庭園の利活用も図った。	B
	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。	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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策を図り安全な管理運営を実現した。	B
総合的な評価			
・令和5年度の利用者数は前年度から約57千人減の868千人となった。 ・樹木管理や施設修繕等の通常の維持管理に加え、県と連携してクビアカツヤカミキリ被害・ナラ枯れの防除に取り組むことで、良好な管理状態を保っている。 ・みかも山フェスタやトレイルランニングなど、地形を生かしたイベントを実施し、魅力アップに努めている。			

- ・今後とも公園の特色を生かした管理運営を行い、利用者満足度の向上に努めてほしい。

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 (2019) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	日光市本町 8 - 2 7
施設の概要	①指定管理者による管理面積 3. 9 h a 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 5 (2023) 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	40, 307		管理運営費	51, 057
	その他収入※1	987		人件費	32, 245
				その他支出※1	4, 278
	合計	69, 040		合計	87, 581
指定管理業務収支差額①					
▲18, 541					
自主事業			自主事業		
19, 840			18, 440		
自主事業収支差額②					
1, 400					
収支差額 (①+②)					
▲17, 141					
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) エネルギー価格高騰対策支援金 903千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 4, 278千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 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	31, 864		管理運営費	51, 222
	その他収入※1	3, 525		人件費	31, 594
				その他支出※1	2, 966
	合計	63, 135		合計	85, 782
指定管理業務収支差額①					
▲22, 647					
自主事業			自主事業		
15, 849			15, 462		
自主事業収支差額②					
387					
収支差額 (①+②)					
▲22, 260					
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・雑収入 3, 525千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課 2, 965千円		

※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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
御用邸本邸	53,743人	65,888人
利活用施設	4,055人	5,132人
駐車場	（14,318台）	（16,302台）
合 計	57,798人	71,020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、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。
 - ・自主開催を計画していた18事業すべてを開催した。
- (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。
 - ・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。
 - ・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。
 - ・近接する金谷ホテル歴史館との相互割引を実施した。
 - ・外国人利用者へのサービス向上として、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運用し利用者の便に供した。
 - ・フリーWi-Fiエリアをさらに拡張し、外国人観光客やスマホ等の端末利用者の利便に供した。
- (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
 - ・地元の関係者からなる公園連絡協議会を実施し、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つし雛飾り、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。
 - ・苦情内容を従業員に周知し、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となる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。
 - ・第三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った。
- (6) 施設利用提供の実施計画
 - ・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				
・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 217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	88.8%	9.8%	0.9%	0.5%
公園の管理状況はいかがでしたか	87.9%	11.7%	0.5%	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	84.8%	14.8%	0.5%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	86.0%	14.0%	0.0%	0.0%
・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		
・作業員は、人の居ない時間に作業してほしい。		・一部お見苦しい点がありましたこととお詫び申し上げます。ご見学に支障がないよう十分配慮して参ります。		
・足が寒かったので、スリッパがあれば良いと思いました。		・12月から3月の間は内履きを用意していますのでご利用下さい。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・親切に丁寧に案内してもらえ、ユーモアもあり良かったです。別のところの観光が目的でしたが、じっくり見学させていただき良かったです。また季節が違うときに来たいと思います。管理が行き届いて素晴らしかったです。今後も継続して後世まで保存願います。秋の紅葉の時期に又伺いたいと思います。				
・栃木県出身でしたが、今回初めて来場させていただきました。栃木県民の方にもっともっとPRしたら良いと思いました。				

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
・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。 ・紅葉の見頃の時期に合わせ、庭園への眺めの良い「御日拝所室内限定公開」、「御食堂室内特別公開」を行い、利用者に色づく木々を楽しんでいただいた。 ・大手旅行業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15社とのクーポン契約をしている。 ・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」を継続実施した。 ・フリーWi-Fiを提供し、来園者がスマホ等で検索をしながら観覧できる環境を構築している。 ・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、専属ガイドによる「邸内ツアーガイド」及び「中坪めぐりツアーガイド」を実施し、利用者から好評をいただいた。 ・小型端末機貸出しによる「音声ガイドサービス」を実施し、利用者の満足度向上に努めた。 ・金谷ホテル歴史館との相互割引し地域との連携を行った。 ・隣接するホテル「ふふ日光」と協力し、富裕層向けオプショナルツアーを継続提供し好評を得た。 ・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。 ・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。

・ 栃木県や旅行会社等と連携し新たな富裕層ツアープランを計画した。
※指定管理者が独自に設定
・ 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、来園者の行動の監視だけでなく、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、順次要望をする。
今後改善・工夫したい事項
・ 外国人利用者が増加していることを踏まえ、外国語による案内表示や情報提供をより充実させたい。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。 ・ 旅行会社や宿泊施設との提携を図り、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。 ・ 日光市内の観光拠点や宿泊施設等にポスターの掲示やリーフレットの配置を働きかけ、日光を訪れる観光客の誘客を図りたい。

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。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	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。	高齢者や身障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、邸内と庭園で利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。	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。	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。	B
	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対応券売機により利便性の向上が図られた。	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、適切且つ迅速に組み対応している。	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。	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。	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。	積極的な情報発信やインスタフォロー一割引によりフォロワー数が増加した。	B
3. 管理を	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	B

安定的に行 う物的人的 基礎		となっている。	
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	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定め、適切に運用をしている。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、適切に実施された。	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。	ふふ日光と連携し、宿泊富裕層向けのプレミアムプランを実施した。また、地元の宿泊施設や飲食店との情報交換等連携に努めた。	B
	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。	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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策を図り安全な管理運営を実現した。	B
総合的な評価			
・令和5年度の利用者数は前年度から約13千人増の71千人となった。 ・当公園には貴重な建築物や美術装飾品があるが、管理保存計画に基づき、適切に修繕を実施している。 ・公園がもつ季節折々の植物を本邸と併せて楽しんでもらう等、公園の魅力アップに努めている。 ・引き続き利用者の丁寧な案内に努め、利用者満足度向上を通じて利用者数増加につなげてほしい。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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	令和元 (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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	1 1 3 , 4 9 4	指 定 管 理 ※2	事業費	1 5 , 2 5 5
	利用料金収入	4 7 , 6 3 0		管理運営費	5 2 , 2 1 1
	その他収入※1	2 , 3 0 0		人件費	1 0 8 , 4 6 1
				その他支出※1	3 , 5 9 9
	合計	1 6 3 , 4 2 4		合計	1 7 9 , 5 2 6
指定管理業務収支差額①					
▲ 1 6 , 1 0 2					
自主事業			自主事業		
3 3 , 9 2 3			2 1 , 5 8 6		
自主事業収支差額②					
1 2 , 3 3 7					
収支差額 (①+②)					
▲ 3 , 7 6 5					
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)		
エネルギー価格高騰対策支援金 2 , 3 0 0 千円			租税公課 3 , 5 9 9 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	1 1 4 , 9 5 6	指 定 管 理 ※2	事業費	1 6 , 0 9 7
	利用料金収入	5 0 , 3 4 4		管理運営費	4 9 , 5 9 8
	その他収入※1	2 , 7 4 0		人件費	1 0 5 , 1 6 3
				その他支出※1	4 , 2 2 8
	合計	1 6 8 , 0 4 0		合計	1 7 5 , 0 8 5
指定管理業務収支差額①					
▲ 7 , 0 4 6					
自主事業			自主事業		
2 8 , 7 4 3			1 9 , 5 5 4		
自主事業収支差額②					
9 , 1 8 9					
収支差額 (①+②)					
2 , 1 4 3					
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 2 , 7 4 0 千円			・租税公課 4 , 2 2 8 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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
日光だいや川公園	公園利用者	350,457人	381,514人
	フィールドアスレチック	22,409人	20,497人
	パークゴルフ	7,786人	7,250人
	グラウンドゴルフ	1,074人	619人
	ディスクゴルフ	1,419人	1,138人
	共通一日券	835人	765人
	オートキャンプ場	22,283人	19,614人
緑の相談所	相談件数	30件	17件
	催し物回数 （延べ人数）	22回 （2,905人）	22回 （3,243人）
	講習会回数 （延べ人数）	18回 （205人）	19回 （193人）
体験学習施設	講習会回数 （延べ人数）	42回 （766人）	49回 （804人）

4 サービス向上に向けた取組

(1) 施設運営

- ・園地管理は密集箇所を適度な間引きを行い日光が入りやすくしました。緑の相談所の花壇や、チョウの丘花畑には、菜の花など人気の植物を植栽して、年間を通して利用者が楽しんでいただけるようにしました。
- ・施設管理は各施設設備の老朽化が進んでいるため、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。特に、遊具点検は毎回行くと共に、1カ月1回の定期検査を実施して早期発見早期修繕に取り組んだ。
- ・今までに得た知識やノウハウを駆使して施設運営を行った。また、昨年度の運営で認識した改善点を日常に取り入れ、方法を明確にし、変更がある際は周知活動を徹底して混乱が起きないように努めた。

(2) 効果的な広報活動

- ・「アウトドア デイ ジャパン」「いちご大国 とちぎの日 in ソラマチ」などに参加し首都圏の方々にPRを行った。
- ・「ホームページ、インスタグラム、広報につこう」を中心に施設案内や季節の花々紹介、展示物・講習会などのリアルタイムな情報提供を行い利用促進に努めました。
- ・公園内では、各施設の掲示スペースを活用しイベントや県からの注意事項を掲示し利用者へ積極的に呼びかけを行いました。
- ・パンフレットや各イベントのPRチラシを発行し、近隣のホテルや観光施設へ設置を依頼することで、近隣住民だけでなく観光客の集客を図った。

(3) 魅力ある事業

- ・緑の相談所では夏休み、冬休みの時期に小学生向けにワークショップなどを実施した。
- ・だいや体験館では、地域の伝統野菜の野口菜（水掛菜）を保存会と共に栽培し次世代に残す活動を行った。
- ・近隣の幼稚園、保育園、小学校向けに、サツマイモ、ジャガイモ掘りなどの収穫体験を実施した。

(4) イベント事業

- ・商工会議所から「日光市はそばの街を目指している」ので「新そばまつり」を復活させてほしいとの話がありイベント広場の貸出を行った。
- ・フリーマーケット（だいやの週末）を実施して県民同士の交流ができる機会づくりを行った。
- ・夏の思い出作りの場として「ホテル観賞会」「森の映画上映会」を実施した。
- ・スポーツイベントとして「定期パークゴルフ大会」を実施して利用者同士が交流できる場を提供した。

(5) 多様な主体との連携・協働促進

- ・日光花火大会実行委員会の「日光市内の子供たちに喜んでほしい。」との考えを聞き、出来る限りの支援として、そよかぜ広場と大駐車場を貸し出しする。

- ・商工会議所から「日光市はそばの街を目指している」ので「新そばまつり」を復活させてほしいとの話がありイベント広場の貸出を行う。
- ・青年会議所から新たな試みとして「日光・会津・上州うまいもの市」を実施したいとの話がありイベント広場を貸し出しする。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・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 89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	87.1%	12.9%	0.0%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	69.3%	29.5%	1.1%	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	70.7%	29.3%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%
・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
・キャビンに時計があるといい	・利用者に時間を気にせずゆっくり過ごして いただきたいと思い、今まで設置していま せんでした。今後同様なご意見があり ましたら時計の設置を検討いたします。
・シャワー（男）の扇風機をつけてほしい。	・今後同様な意見がありましたら設置を 検討いたします。

主な利用者意見（積極的評価）
・日光東照宮模型展示を初めて見ました。もっと広くPRするとよいと思います。こんな素晴らしいもの が展示されているとは！と驚きました
・施設が本当にきれいにして頂いてあって毎回安心して利用させて頂いています。本当にいつもあり がとうございます!!

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
新しいサービスと利便性の向上 ・キャンプ場では、新型感染症対策のため中止していた、レンタル品やBBQセット販売を再開させた。また、売店で販売している商品を増やして更なる利便性向上に努めた。 ・ニュースポーツ施設のディスクゴルフのレンタルディスクを増加させ、より多くの人ができるようにした。 ・緑の相談所近くにある山野草の小径に、新たに山野草を追加して更なる美観向上に努めた。 ・インフォメーションエリア無料休憩所裏の線路沿いや、アスレチック前の園路が凸凹していた為、舗装し、散策や自転車がより安全に行えるようにした。
今後改善・工夫したい事項
・公園全体に高木が多く、互いに成長阻害しあっているため、立ち枯れが発生しており、こまめな剪定・伐採に努めたい。

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。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	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。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	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。	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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	アスレチックの利用促進のため順路マップを作成し配布した。パークゴルフ大会では初心者枠を作り参加しやすくした。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者の満足度は昨年並みだった。	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、適切且つ迅速に組み対応している。	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。	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。	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。	キャンプ場、緑の相談所、体験館にQRコードを設置するなど利用者の利便性を高めた。	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。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護を行っている。	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定め、適切に運用している。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、適切に実施された。	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。	日光花火大会の観覧場所や栃木県障害者フライングディスク協会の大会会場となるなど、各コミュニティと連携を図った。	B
	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。	省エネルギーへの取組みとして、キャンプ場管理棟や野外ライトなどの蛍光灯をLEDに順次取り替えている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策を図り安全な管理運営を実現した。	B
総合的な評価			
・令和5年度の利用者数は前年度から約31千人増の381千人となった。 ・高木の定期的な剪定による快適に過ごせる園地づくりを行った他、野外ライトなどの蛍光灯をLEDに取り替えるなど、積極的な施設修繕に取り組んでいる。 ・日光市の小学校向けワークショップの開催や日光市の花火大会会場となるなど、地域活性にも貢献した。			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 2 2 7 3
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、ぱなぱなのまち、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 5 (2023) 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	18,210
	利用料金収入	5,689		管理運営費	76,204
	その他収入※1	2,472		人件費	42,757
				その他支出※1	7,720
	合計	133,861		合計	144,891
指定管理業務収支差額①					
▲11,030					
自主事業			自主事業		
54,963			56,670		
自主事業収支差額②					
▲1,707					
収支差額 (①+②)					
▲12,737					
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)		
エネルギー価格高騰対策支援金 1,531千円			租税公課 7,720千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 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	14,654
	利用料金収入	5,292		管理運営費	80,016
	その他収入※1	8,465		人件費	42,248
				その他支出※1	6,973
	合計	139,457		合計	143,890
指定管理業務収支差額①					
▲4,433					
自主事業			自主事業		
51,283			50,696		
自主事業収支差額②					
587					
収支差額 (①+②)					
▲3,846					
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 7,908千円			・租税公課 6,973千円		

※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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
公園利用者	767,944人	835,289人

施設名（利用料金施設）	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
ふしぎの船	39,412人	42,934人

施設名		令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
体験学習施設	催し物回数 （延べ人数）	126回 （9,435人）	135回 （11,586人）

4 サービス向上に向けた取組

（1）施設の利用・管理運営に関するサービス向上

- 新型コロナウイルス感染防止のために利用制限や休止していた施設について、5類に移行され次第、速やかに制限解除・利用再開等を実施した。
（「ふしぎの船」の入場制限・利用時間の制限解除、こどもの城「ボールプール」利用再開、ばなばなのまち「くだものやさん」利用再開等）
- 感染防止と衛生面に配慮し、手指消毒用アルコールは施設入口などに継続して設置した。
- ふしぎの船、こどもの城、ばなばなのまちなどの施設は、繁忙期は休業日を設けずに営業した。
- シンボル花壇である「夢花壇」は、ガーデンデザイナーの設計により、季節感、色合い、品質に重点を置いて修景し、一年を通して花のある空間を提供した。
- 車椅子、ベビーカー、着替え用の子供服、靴、傘の無料貸出しサービスを実施した。
なお、貸し出しの際はアルコール消毒を行い、感染症防止にも配慮した。
- ふしぎの船では、シニア料金の設定やポイントカードの発行、消防団員や高齢免許返納者への割引などにより、シニア層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活用し、屋内で食事（お弁当）がとれるようにした。
- 花畑では、春は約63万本のセントーレア、秋は約25万本のコスモスを咲かせ、季節の花を楽しめるようにした。また、花畑の中央に花見台を設置し、広大な花空間を見渡せるようにした。
- 問い合わせや要望をいつでも受け付けられるように、ご意見箱の設置や専用メールを開設した。
- ホームページの他、インスタグラム、-googleビジネスプロフィールなどのSNSを活用し、公園の情報を発信した。
- ばなばなのまち広場のガーデンチェアを増やし、より多くの方が休憩できるようにした。
- 受動喫煙防止の観点から喫煙場所を見直し、更なる分煙化を進めた。
- ふしぎの船の利用案内看板は、子ども利用者でも理解できるように内容を変更のうえ更新した。
- 遊具は日常点検、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、遊具の設置状態を把握するとともに適切な措置を講じ、一層の安全性の確保と事故防止に取り組んだ。

（2）体験プログラムの企画運営

- 「自然体験」「農業体験」「つくるプログラム」等は、一年を通して体験できるようにし、参加者が四季折々の自然を感じ学べるような内容とした。
また、参加した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となるよう取り組んだ。
- 人気の農業体験プログラムは、募集開始と同時に電話による申込が殺到し長時間お待ち頂いていたことから、ホームページに専用の募集フォームを作成するとともに、先着順ではなく一定期間募集のうえ抽選とするなど募集方法の改善を図った。
- 農業体験で試食会を行い、自ら収穫した作物の味を楽しめるようにした。
- 遠足の思い出づくりとして、「缶バッジづくり」「ヤギの餌やり」「園内クイズラリー」などの平日団体利用者用の体験プログラムを企画提供した。

- ・平日の余暇活動で楽しめるように、「大人の陶芸教室」、「和紙ちぎり絵教室」などを実施した。
- ・公園の自然を感じながらヨガを楽しむ「パークヨガ」を企画した（雨天により中止）。

（３）イベントの開催

- ・都市緑化月間事業「とちぎグリーンフェスタ」を９日間開催した。栃木県１５０周年をテーマにした花壇修景を施したほか、ガーデニングコンテストや自然体験プログラムなど、公園と緑に親しめるイベントを開催した。
- ・ふしぎの船では、こいのぼり飾り、七夕飾り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、雛段飾りなど季節を感じられるようなイベントを開催した。
- ・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。
- ・ピッピの着ぐるみを作製し、ピッピとの「じゃんけん大会」やグリーティングなどを実施した。

（４）地域貢献、地域の活動拠点づくり等

- ・誰もが公園ボランティアに参加できるよう、令和４年度に発足した「わんぱく公園友の会」の様々な活動に対するサポート事業を継続して実施した。
- ・夢花壇及び南口花壇は、緑化ボランティアとともに管理し、四季折々の草花で彩られた花壇修景を行った。
- ・「道の駅みぶ」連携事業の一環として、隣接するおもちゃ博物館、町総合公園、ハイウェーパークの利用促進に貢献するため、週末ごとに各施設入口付近に停留所を設けたわんぱくトレインを運行した。
- ・愛パークとちぎ事業を推進し、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。
- ・公園花壇の一部を活用し、県民が花壇づくりから管理まで取り組める「私たちの花壇事業」を企画実施した。
- ・公園で収穫したリンゴをイベント参加者や来園者へ配布したほか、公園近隣の大学病院へ配布した。
- ・なかよし農園の田んぼで収穫した米を壬生町社会福祉協議会へ提供し、イベントを通して、地域住民へ配布された。
- ・地元幼稚園・小学校等が出品する「かかしまつり」や、「道の駅みぶ連絡推進協議会」と連携した「トマトのマルシェ」を開催した。
- ・高校生の職場体験や中学校の清掃ボランティア活動などを積極的に受け入れ、活動を支援した。
- ・壬生町や壬生町観光協会が主催の「花火大会」では、会場提供や環境整備を行うなど運営に協力した。
- ・壬生町関係課、近隣幼稚園、小学校、自治会の代表者で構成する「とちぎわんぱく公園連絡協議会」を運営し、公園の事業について報告するとともに、意見交換や要望などを聴取した。
- ・地元の小学校に出張し、プランターの花植え授業を実施した。（３校、１５３名参加）
- ・とちぎグリーンフェスタでは、地域の活動拠点として、緑化団体が運営する講習会や手作り作家が集う「ぐりーんぐりーんまるしぇ」などを開催した。
- ・音楽演奏やダンスなどの活動発表の場として、園内のステージが利用できる「みんなのステージ」事業を開始した。

（５）自主事業

- ・動く恐竜たちと出会い、恐竜の時代を「見て」「感じて」「想像」できる「大恐竜パーク」を新規オープンした。
- ・広い園内の移動手段として、また、ゆっくりと風景を楽しめるように、園内を周回する「わんぱくトレイン」を土日祝日に運行した。
- ・土日祝日に「ふわふわスライダー」、「縁日」、「キッズボート」などの遊びのアイテムを増やした。
- ・土日祝日に軽飲食テント売店やキッチンカーを出店し、利用者の食に対するニーズに応えた。
- ・バッテリーカーやラジコンボートなどの小型遊具を設置し、小さい子でも楽しめる遊びを増やした。
- ・コイのエサやりが楽しめるようにコイのエサの自動販売機を設置した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・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 1 3 7 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	5 9 . 4 %	3 5 . 2 %	3 . 9 %	1 . 6 %
公園の管理状況はいかがでしたか	5 4 . 5 %	3 8 . 8 %	3 . 3 %	3 . 3 %
花壇や樹木などの植物の管理状態は いかがでしたか	6 3 . 5 %	3 4 . 8 %	1 . 7 %	0 . 0 %
スタッフの対応はいかがでしたか	6 7 . 3 %	3 0 . 1 %	2 . 7 %	0 . 0 %
・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		
・（ふしぎの船の）レーザーの的が何個か壊れています。 「センサーのふしぎ」のセンサーが両方とも感度が以前より悪くなっているように感じます。		・原因究明のうえ適切に対処いたします。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・「ふしぎの船」小学生のみならず大人も一緒に楽しめる施設で驚きました。また、遊びに来たいと思います。				
・ピッピーとピコがスタジオジブリから生まれたのを今日知りました。もっとアピールした方が良いと思います。ピッピーを探せスタンプラリーみたいなものがあると楽しいと思います。				

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
・コロナ5類移行に伴う休止施設の再開、「大恐竜パーク」などの新規の利用促進策を展開した結果、利用者数を83万人台まで回復させることができた。 ・公園のシンボルである「夢花壇」は、季節を問わず約60種類、約1万株の様々な草花を観賞できるようにしたところ、フォトスポットや散歩コースとしての利用が増え、このエリアに前年より約4,000人多く訪れるようになった。 ・報道機関等に対してイベントや見頃の花などの情報を積極的に提供した。また、InstagramやGoogleビジネスプロフィールなどでも配信をこまめに行った結果、新聞・テレビ・雑誌などへの放送、掲載が年間で約50件あった。（前年度約40件） ・地域イベントや首都圏でのイベントにおいて、ピッピーの着ぐるみによるグリーティング活動を行い、幅広く公園のPRに取り組んだ。 ・公園で育てたリンゴを近隣の大学病院に配布し、感謝状をいただいた。 ・体験プログラムの活動が評価され、財団法人ざぶん環境・文化プロジェクトより、「審査員特別賞・地域文化SDGs賞」をいただいた。 ・活動を支援しているボランティア団体「夢咲人」が「みどりと公園の愛護功労者」として2回目の表彰を受けた。 ・足を折り畳んだ状態のテントが突風により飛ばされた事故の再発防止を図るため、「イベントテント設営要領」を定めた。 ・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、質の高い管理運営に取り組んだ。 ・災害発生時のマニュアルを整備し、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活用し、管理作業に携わる全従業員に安全教育を行った。	
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
・壬生町が設置した「道の駅みぶ活性化検討委員会」に参加し、当駅の主要施設として活性化基本計画の策定に向け協議した。 ・町が進めたデジタルコンテンツ「XRシティみぶ」に協力し、公園の魅力増進と利用促進を図った。 ・北関東フラワーパーク協議会に参加し、令和5年度の活動実績と次年度以降の取り組みについて協議した。 ・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、わんぱく公園に飾って多くの来園者に見ていただいた。 ・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、わんぱく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。 ・体験プログラムでは、県内で活躍する方々や団体に講師等でご協力いただいている。 ・障害者福祉連合会と連携し、障害者施設による出店販売を行った。	
今後改善・工夫したい事項	
・施設の老朽化が進み修繕箇所が増えているので、安全管理を考慮した上で県と連携・協議を勧めながら予算の効率的な執行に努めていきたい。 ・県内外の誘客及び地域活性化を図るために、「道の駅みぶ活性化検討委員会」や「北関東フラワーパーク協議会」等のネットワークを活かし、積極的に連携事業等を実施したい。 ・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、県と協議を図りながら樹木の適正な管理に努める他、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。 ・公園外周（県道172号線沿い）の樹木は、高木化により枝が歩道・道路に越境し、落枝や接触のリスクが高まっているので、剪定等を実施し事故防止を図りたい。 ・大恐竜パークでは、夏休み特別イベントの開催や、売店コーナーの設置、発掘体験などを実施し、さらなる魅力向上を図りたい。 ・とちぎわんぱく公園、おもちゃ博物館、ハイウェーパークを巡るスタンプラリーを企画し、各施設の回遊性を高めたい。 ・「風の原っぱ」や「ふしぎの船・はてなの広場」でも飲食サービスが提供できるように、キッチンカーの出店エリアを拡大したい。 ・ぱなぱなのまちに平日でも遊べるような小型遊具を新たに設置し、遊びの充実を図りたい。 ・パンフレットの内容の見直しとデザインを刷新するとともに、新たにポスターを作成し、公園を更にPRしていきたい。 ・引き続き事故・災害ゼロを目指し、栃木県や他公園から提供される情報の活用や、定期的な作業ミーティングなどに取り組み、常に安全で安心な公園を提供していきたい。	

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。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	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。	高齢者や身障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。	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。	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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	「大恐竜パーク」「ラジコンボート」を新設し利用促進を図った。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者の満足度は昨年並みだった。	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、適切且つ迅速に組み対応している。	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。	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。10月にイベントのため設置したテントによる事故が発生している。	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。	SNS等で公園情報の発信をしたり、ピッピの目線で公園の魅力を投稿するなど閲覧者が楽しめる工夫を行った。また、園内などで着ぐるみピッピのグリーティング活動を実施して幅広いPR活動に取り組んだ。	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。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	B
	⑤ 危機管理体制(事故、緊急時の対応)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。ただし、安全管理が適切に行われず、利用者が被災する事故が発生した。	C

	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護している。	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定め、適切に運用している。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、適切に実施された。	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。	地域団体・企業・住民等との連携事業である「かかしまつり」や「道の駅みぶ連絡推進協議会」と連携した「トマトのマルシェ」などのイベントを実施した。	B
	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。	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ゴミの縮減に努めた。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策を図り安全な管理運営を実現した。	B
総合的な評価			
・令和5年度の利用者数は、前年度から約67千人増の835千人となった。 ・自主事業として新しい施設の運営を開始し、従来からある施設も含めて公式SNSでの積極的な広報を行うなど公園の魅力アップと利用者数の増加に努めている。 ・施設運営時の安全対策を強化することで、より良い公園運営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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 3 1 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の権限に属するものを除く業務

2 収支の状況

令和 5 (2023) 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	37,615
	利用料金収入			管理運営費	13,132
	その他収入※1			人件費	23,511
				その他支出※1	2,604
	合計	76,500		合計	76,862
指定管理業務収支差額①					
			▲362		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			▲362		
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 2,426千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 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	40,465
	利用料金収入			管理運営費	9,260
	その他収入※1			人件費	22,437
				その他支出※1	2,729
	合計	76,500		合計	74,891
指定管理業務収支差額①					
			1,609		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			1,609		
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 2,434千円		

※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 4 (2022) 年度 (前年度)	令和 5 (2023) 年度
佐野・足利地区の	管理戸数	1,314戸	1,314戸

県営住宅（11団地）	入居戸数	4 2 戸	4 4 戸
	退去戸数	6 5 戸	6 2 戸
	募集戸数	3 1 0 戸	3 2 6 戸
	申込者数	7 3 戸	6 0 戸
	応募倍率（最高）	3. 5 0 倍	2. 0 0 倍
	応募倍率（最低）	0. 0 倍	0. 0 倍
	抽選会実施回数	2 1 回	1 8 回

4 サービス向上に向けた取組

- ・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	
・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
・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	・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）	
・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

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
・空き駐車場を定期的に整理し、3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。 ・徴収業務については、滞納者・連帯保証人との面談を積極的に実施し、さらに電話催促、SMSを活用することにより徴収率の向上を図った。 ・入居者情報を管理するツールを作成し、職員間で共有することにより職員から寄せられる苦情や修繕依頼などに適切に対応できている。 ・単身高齢入居希望者に対しては、鉄製玄関ドアの開閉や階段昇降が問題なく出来るか確認するための特別内覧を実施している。 ・新規入居者保証人に対する個別面談を実施し、保証人の役割等の説明を行った。 ・管理人の個別面談を実施し、直接指導、相談、コミュニケーションを図った。
重点評価項目

・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、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。
今後改善・工夫したい事項
(佐野地区) ・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。 (足利地区) ・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。	入居相談に対して丁寧な説明を行い、入居申込に対しても入居資格や要件等を確認し適切に対応した。	B
	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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	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。	B
	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3台目駐車場として貸し出すなど、施設の利用促進を図り、迷惑駐車への解消に努めた。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	入居者の意見を集約した管理人から利用満足度を聴取し、苦情に対応した。	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。	迅速かつ適切な対応に努めた。	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。	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。	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。	特段新たな取組は見られなかった。	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。	現体制に問題は見られない。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	B
	⑤ 危機管理体制(事故、緊急時の対応)	緊急時についても迅速かつ適切に対応し	B

	は確保されているか。	ている。	
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	確保されている。	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。	実施されている。	B
	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。	B
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。	B
	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・光害対策、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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	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。	B
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・足利地区ともに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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 3 1 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ための権限に属するものを除く業務

2 収支の状況

令和 5 (2023) 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	50,449
	利用料金収入			管理運営費	16,260
	その他収入※1			人件費	15,350
				その他支出※1	2,685
	合計	85,000		合計	84,744
指定管理業務収支差額①					
256					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			256		
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 2,403千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(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	50,448
	利用料金収入			管理運営費	12,774
	その他収入※1			人件費	17,574
				その他支出※1	2,742
	合計	85,000		合計	83,538
指定管理業務収支差額①					
1,462					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			1,462		
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 2,742千円		

※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 4 (2022) 年度 (前年度)	令和 5 (2023) 年度
那須・矢板地区の県営	管理戸数	935戸	935戸

住宅（16 団地）	入居戸数	4 4 戸	5 4 戸
	退去戸数	6 1 戸	4 9 戸
	募集戸数	2 7 5 戸	2 8 0 戸
	申込者数	6 0 戸	6 6 戸
	応募倍率（最高）	4. 0 倍	2. 0 倍
	応募倍率（最低）	0. 0 倍	0. 0 倍
	抽選会実施回数	2 3 回	2 3 回

4 サービス向上に向けた取組

・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 mail) を導入した。 ・職員のスキルアップのため、賃貸不動産経営管理士資格を取得した（矢板地区）。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・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
・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	・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）	
・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

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
・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 2 4 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。
重点評価項目

・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。
今後改善・工夫したい事項
(矢板・大田原地区) ・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。	入居相談に対して丁寧な説明を行い、入居申込に対しても入居資格や要件等を確認し適切に対応した。	B
	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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	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。	B
	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。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	入居者の意見を集約した管理人から利用満足度を聴取し、苦情に対応した。	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。	迅速かつ適切な対応に努めた。	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。	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。	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。	特段新たな取組は見られなかった。	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。	現体制に問題は見られない。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	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体制は確保	確保されている。	B

	されているか。		
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。	B
	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。	B
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。	B
	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・光害対策、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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	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。	B
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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 年度

施設名	栃木県防災館
施設所管課	危機管理防災局消防防災課
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	令和 4 (2022) 年 4 月 1 日～令和 9 (2027) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市中里町 2 4 8 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 m ² 、延べ床面積 1,238 m ² 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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	24,750	指 定 管 理 ※2	事業費	110
	利用料金収入	0		管理運営費	18,575
	その他収入※1	122		人件費	5,595
				その他支出※1	0
	合計	24,872		合計	24,280
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) 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金			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 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	24,750	指 定 管 理 ※2	事業費	72
	利用料金収入	0		管理運営費	18,722
	その他収入※1	127		人件費	5,915
				その他支出※1	0
	合計	24,877		合計	24,709
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) 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金			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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
栃木県防災館（全体）	利用可能日数	302日	305日
	利用日数	302日	305日
	利用率	100.0%	100.0%
	利用者数	10,290人	14,541人

4 サービス向上に向けた取組

- ・職員作成による防災クイズの更新や能登半島地震に関する現地の新聞や被害状況の写真展示など利用者の満足度向上を図った。
- ・二次元バーコードを入れるなど刷新した「新リーフレット」を利用者、団体、企業等に配布した。
- ・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。
- ・積極的に職員による外構清掃・植栽管理・館内清掃を実施し、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				
・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5（2023）年度 回収件数 45 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	92.1%	7.9%	0.0%	0.0%
②スタッフの応対	93.0%	5.2%	0.9%	0.9%
③施設の安全管理	88.0%	10.3%	0.0%	1.7%
■ 来館回数				
1 回：79.1% 2 回：12.9% 3 回：4.0% 4 回以上：4.0%				
■ 防災館を何で知ったか				
紹介：54.4% インターネット：35.8% 雑誌・テレビ：6.5% リーフレット：3.3%				
■ 最も良かった体験施設				
地震：34.2% 大風：27.6% 煙：22.4% 大雨：15.8%				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
・ 解説が長い。		・ 利用者に応じた簡潔で分かりやすい解説に努める。		
・ 子どもが怖がった際の対応もしてほしい。		・ 体験時に怖がった子どもに対して、無理に体験させることなく、事前に十分説明の上、安心安全な体験に努める。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・ とても勉強になった。				
・ この体験を参考にして過ごしていきたい。				
・ 災害の怖さを、身近に感じる事ができた。				
・ 説明が丁寧だった。来て良かった。				
・ スタッフが優しかった。				
・ 防災館に来て、防災に興味湧いた。				

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、リーフレットを企業等へ配布した。 ・多くの来場者が見込めるよう、はしご車の展示や放水体験等のコーナーを設けるなど工夫を凝らし、防災フェスティバル（3/2）を開催した。なお、宇都宮市内全小学校へ開催を周知した。 ＜来場者数＞290名 ・次の展示物を職員が作成することにより、展示スペースの充実を図った。 ①防災クイズ ②能登半島地震の関連新聞・写真の掲示 ・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。
利用者の増加に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定
・リーフレットを分かりやすく親しみのある内容に刷新し、企業等へ配布することにより、広く県民への広報活動に努めた。 ・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
・多くの県民に利用していただけるよう、ホームページやリー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。	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。	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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	一定ルールのもと、平等利用が確保されている。	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。	施設の設置目的に沿って、業務が適正に実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	目標利用者数に届かなかったものの、県民サービス向上に向けた取組を実施している。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	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。	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、苦情には真摯に向き合い対応している。	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。	施設等の点検、修繕等は適切に実施されている。	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。	職員作成の防災クイズのリニューアルや能登半島地震のコーナーを設けて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。	B
	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。	B

	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	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。	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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	消防学校での行事に協力するなど、連携に努めている。	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。	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。	B
	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。	セルフモニタリング等も行い、チェックを行っている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	計画どおりに実施されている。	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。	イベント時に宇都宮市内小学校へ周知し、地域の子供達の集客に努めた。	B
	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。	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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	県や関係機関との連携を図り、業務を行っている。	B
総合的な評価			
・事業計画書の中で、明確な目標を設定し、実現に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。 ・新型コロナウイルス感染症が５類に移行して間もないこともあり、目標利用者数には達しなかったものの、利用者増に向けて営業活動を行っている。 ・通常運営の他に、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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 8 2 8
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 m ² 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 5 (2023) 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	89,811
	利用料金収入	192,132		管理運営費	6,092
	その他収入※1	19,940		人件費	84,621
				その他支出※1	21,389
	合計	212,072		合計	201,913
指定管理業務収支差額①		10,159			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①＋②）		10,159			
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） 727千円 ・ 消費税 19,213千円			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 4 (2022) 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	103,517
	利用料金収入	195,388		管理運営費	6,963
	その他収入※1	21,663		人件費	72,621
				その他支出※1	21,389
	合計	217,051		合計	204,490
指定管理業務収支差額①		12,561			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①＋②）		12,561			

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） 2,159千円 ・消費税 19,504千円	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に計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
栃木県民ゴルフ場	利用者数	39,005人	38,184人
	営業日数	341日	325日

4 サービス向上に向けた取組

- ・各種プラン設定（スルー、ほぼスルー、カレーの日、そばorカレーの日等）
- ・インターネット予約（自社、ゴルフ場予約サイト）の利用
- ・コース状況、イベント等のホームページによる案内
- ・とちぎテレビを活用したゴルフ場のPR
- ・コース内、乗用カート乗入れ実施
- ・競技、オープンコンペ開催 令和5年度：75回

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
・利用者へのアンケート調査の実施 〔調査期間：令和5年11月中〕〔調査方法：昼食休憩の際に協力を依頼〕 〔回答数：226 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）	121件	127件	122件	83件	137件
4	44件	77件	76件	77件	44件
3	13件	17件	22件	46件	31件
2	1件	3件	3件	15件	9件
1（不満）	0件	1件	0件	2件	0件
無記入	1件	1件	3件	3件	5件
・インターネット（ゴルフ場サイト：楽天 GORA、ゴルフダイジェスト）のクチコミ情報					
・利用者からの口頭、電話、メール等による意見					
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
・駐車場の白線が見づらい ・コンペ参加者のマナーが悪い			・R6年度に工事実施予定 ・対応済み（参加者への再告知）		
主な利用者意見（積極的評価）					
・コースメンテが良い ・フェアウェイが広くプレーしやすい ・コスパが良い ・食事が美味しかった ・シャワールーム、トイレが綺麗になった					

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	
・ゴルフ場の認知度 ・コース品質の確保 ・利用者の満足度UP（料金・コース・食事） ・ハウス内、周辺の美化意識	
利用者数確保に向けた取組みと評価	※指定管理者が独自に設定
・令和5年度 利用者数38,184名 - タイムリーな販促手法（ネット予約等）により、利用者を確保できた。	
今後改善・工夫したい事項	
・コース品質の向上、維持 ・更なるゴルフ場の認知度UP ・多種イベント開催 ・利用者総数の安定確保 ・効率的な運営方法の取り入れ	

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。	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。	B
	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。	B
	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。	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開催した。	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。	利用者の満足度も高く、県民福祉の増進に寄与した。	B
	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。	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、柔軟な利用料金設定をした。	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。	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。	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。	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	B

		行い、グリーン等の品質維持向上に努めた。	
	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。	昼食の提供を地元食堂に委託する日を設けるなどして、従業員の負担軽減を図った。	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。	サービス提供を行う上で必要な組織体制を維持した。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	収支は黒字。 コース管理・県民サービス等を適切に実施し、適正な収支バランスとなっている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	適時、人材の育成が行われていた。	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。	事故・災害対応マニュアルや緊急連絡先を定め、危機管理体制を確保した。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	緊急連絡体制一覧表を事務所に常備し、緊急時等の連絡体制を確保した。	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。	協定書に基づき、適切な対応が行われた。	B
	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。	B
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。	施設の特性を踏まえ、フロント業務、レストラン業務、コース管理業務の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。	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。	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。 高根沢町主催のイベントの1つとして、ゴルフ教室を実施した。	B
	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。	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	栃木県誕生150年記念の記念行事を企業局と協力し実施した。	B

総合的な評価

- ・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、利用者から高評価を得ている。
- ・各種コンペ等を定期的を開催することで、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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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	茨城県鉾田市玉田336-2
施設の概要	①敷地面積：185,605 m ² 建物面積：17,958 m ² ②生活館：宿泊室（洋室 47 部屋、和室 4 部屋）・大食堂・小食堂・大浴室×2・小浴室 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・制作実験室・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・水の広場・スポーツ広場・アスレチック広場・自然体験林・自転車モトクロス広場・テニスコート
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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	308,720	指 定 管 理 ※2	事業費	8,750
	利用料金収入	24,793		管理運営費	248,040
	その他収入※1	9,276		人件費	97,622
				その他支出※1	23
	合計	342,789		合計	354,435
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)		
主催事業参加料 4,309千円			公課費 (契約用印紙、自動車税) 23千円		
指定管理者物価高騰支援金 3,794千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	333,213	指 定 管 理 ※2	事業費	9,297
	利用料金収入	31,082		管理運営費	262,287
	その他収入※1	30,928		人件費	98,091
				その他支出※1	251
	合計	395,223		合計	369,926
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）
指定管理者物価高騰支援金 25,298千円	公舎敷金・礼金 225千円
主催事業参加料 5,064千円	公課費（契約用印紙、自動車税） 26千円

※ 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 4（2022）年度 （前年度）	令和 5（2023）年度
とちぎ海浜自然の家	開所日数	258日	245日
	宿泊可能日数	233日	220日
	利用日数	236日	217日
	実利用者数	17,727人	15,170人
	延利用者数	41,390人	37,337人
	延宿泊者数	23,572人	22,190人
	利用率	40.1%	38.1%
	宿泊利用率	25.3%	25.2%

4 サービス向上に向けた取組

- ・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」、多くの利用者がふれあう「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し、それ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を実施することで、生涯学習施設としての機能向上に努めた。特に今年度は、施設内空調設備の大規模改修工事が完了し、利用者の利便性が大きく向上した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・利用者へのアンケート調査を実施。 利用団体の代表者や代表児童、主催事業参加者を対象に、アンケート調査を実施している。 令和5年度の主なアンケート結果は、以下のとおりである。				
	とてもよい	よい	あまりよくない	悪い
職員の対応	97.7%	0 %	2.3%	0 %
施設・設備	65.2%	34.8%	0 %	0 %
食堂	72.7%	22.7%	4.6%	0 %
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応	
・和式トイレを洋式にしてほしい。 ・「海の展示館」で、稼働しない箇所が多かった。 ・宿泊室の扉が勢いよく閉まり危ない。 ・スタッフの対応が冷たかった。			・栃木県に改修要請を提出。 ・栃木県に改修要請を提出するとともに、自作展示物を展示。また、茨城県内の関係機関と連携し、展示館の充実を図る。 ・ドアストッパーの交換。 ・接遇について改めて共通理解を図る。	
主な利用者意見（積極的評価）				
・空調が整備され、快適に過ごせた。 ・ウォーターサーバーの設置が、ありがたかった。 ・急な計画変更にも、柔軟に対応してもらえた。 ・温かい言葉や励ましの言葉をかけていただいたので、子どもたちは主体的に動いていた。 ・海のない栃木県の子供達にとって、海浜自然の家での体験はとても貴重なものである。				

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
・職員間における綿密な情報共有を図り、接遇と指導・支援の資質向上及び均一化を図った。 ・利用者の立場に立った接遇や支援・指導ができるよう適宜研修を実施し、職員の資質・能力の向上に努めた。 ・利用者からの意見・要望等をもとに改善の検討を行い、利用者満足度向上に積極的に取り組んだ
利用率向上、安全確保等への取組
・ホームページやSNSを活用した周知、主催事業等のちらし配布、県、市町及び関係機関の各種広報媒体を通じた情報提供など、積極的な広報活動を行い利用率向上に努めた。 ・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。
今後改善・工夫したい事項
・各種既存事業の改善・充実にとどまらず、利用者の意見等を取り入れながら魅力のある新規プログラムの開発とその整備を行いたい。 ・県、市町及び関係機関との連携を強化するとともに、施設設備の計画的な修繕及び更新を行い、利用者の安心、安全確保と更なるサービス向上を図りたい。 ・より効果的な情報発信を検討、実施して施設の利用促進に繋げたい。

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。	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。	B
	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。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。	B
	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。	障害者用の駐車場、トイレが整備されており、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。	A
	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、利用促進に努めている。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。	利用者のアンケートや運営会議を実施するなど、ニーズ把握に努めている。アンケート結果では満足した評価が得られており、満足度の向上が図られている。	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、職員間で情報共有をしている。	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。	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。	A
	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不断の見直しを行うなど、事業改善に努めている。	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。	自然体験活動について経験豊富な人材を多く活用している。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	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、事故発生時の対応等の意思統一を図っている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	所管課の生涯学習課とは緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。警察・保健所・消防署等とも連携し、業務に取り組んでいる。	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。	協定書の「個人情報取扱特記事項」及び「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。	B
	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。(R5開示請求1件)	B
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、社会教育団体等受入事業、主催事業、分担業務の分野別に自己評価を実施している。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	計画どおり実施されている。	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。	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。	A
	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。	裏紙使用やゴミの分別などを徹底している。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	「管理運営マニュアル」や「危機管理マニュアル」の見直しを行うなど安全で快適な管理運営に努めている。	A
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」と認められる。 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優先的に実施しており、利用者満足度も高い。 主催事業については不断の見直しを行っている。前年度同様に開催した地引網やさつまいも掘りでは、前年度の反省を生かし、内容にあった時期に実施できた。 また、オストメイト対応トイレやウォーターサーバーを設置するなど、利用者の意見を取り入れ、利用者満足度の向上を図っている。 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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 m ² 建物面積：7,181 m ² 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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	114,941	指定 管理 ※2	事業費	1,435
	利用料金収入	24,776		管理運営費	103,443
	その他収入※1	12,913		人件費	43,023
				その他支出※1	15
	合計	152,630		合計	147,916
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)		
指定管理者物価高騰支援金 11,040千円			公課費 (契約用印紙代等) 15千円		
主催事業参加料 1,708千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	115,574	指定 管理 ※2	事業費	1,365
	利用料金収入	20,540		管理運営費	103,253
	その他収入※1	13,516		人件費	41,989
				その他支出※1	0
	合計	149,630		合計	146,607
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)		
指定管理者物価高騰支援金 11,884千円					
主催事業参加料 1,466千円					

※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4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
なす高原自然の家	開所日数	350日	349日
	宿泊可能日数	311日	327日
	利用日数	258日	277日
	実利用者数	13,873人	16,178人
	延利用者数	25,960人	30,873人
	延宿泊者数	12,091人	14,666人
	利用率	37.1%	44.2%
	宿泊利用率	19.4%	22.4%

4 サービス向上に向けた取組

- ・SNSを活用し、情報発信に努めた。
- ・本所での受入事業の他、学校や団体の要望に対応し、出前講座を積極的に実施した。
- ・定期的に安全点検を行い修繕箇所がある場合には、設備担当業者と連携し、速やかに対処することができた。

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	4	3	2	1
	とても良い」等)	(「良い」等)	(「普通」等)	(「やや悪い」等)	(「悪い」等)
職員の対応	86.5%	12.1%	1.4%	0.0%	0.0%
目的達成度	97.6%	0.0%	1.9%	0.0%	0.5%
活動プログラム内容	66.7%	30.9%	2.4%	0.0%	0.0%
施設の清掃	77.3%	20.3%	0.5%	1.9%	0.0%
食事の内容・味付け	61.4%	25.9%	11.2%	1.5%	0.0%
料金(宿泊料等)	70.5%	21.3%	7.2%	1.0%	0.0%
料金(食事)	61.9%	25.4%	10.2%	2.5%	0.0%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・インターネットがつながりにくい。 ・食堂の椅子カバーの衛生面が気になる。	・フリーWi-Fiの新設及び増設により館内のインターネット環境を整えた。 ・令和6年度以降、順次椅子を新調するよう計画した。

主な利用者意見（積極的評価）
・スタッフの対応が丁寧で、充実した活動ができた。 ・計画作成の段階から相談にのっていただき、ありがたかった。 ・豊かな自然の中で様々な活動ができた。 ・食物アレルギー児童に対しての配慮、対応がとてもありがたかった。

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
・SNSを活用した情報発信の継続、ホームページの更新、近隣市町への広報誌掲載依頼、チラシの配布 県内外の企業・学校への利用案内の送付等、広報活動の充実を図った。 ・施設の目標（グランドデザイン）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ことができた。 ・県内外のイベント等へのブース出展を行い、施設のPRに努めた。 ・とちぎ海浜自然の家を含む県立の青少年教育施設や埋蔵文化財センター、子ども総合科学館、那須町立図書館との共催事業を企画実施した。
今後改善・工夫したい事項
・那須地域の強みを生かした魅力ある主催事業や活動プログラムを企画・実行する。 ・利用団体の増加に向けて、冬季利用及び企業研修等の利用の促進に努めるとともに、少人数（家族等）単位での受入を積極的に行う。 ・県立及び県内の公立青少年教育施設との連携を強化し、研修や事業等での協力を図る。

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。	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。	B
	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。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。	B
	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。	障害者用の駐車場、トイレが整備されている。また、障害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。	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。	那須高原の豊かな自然を活用し、自然と触れ合う機会の拡大を図り、体験活動や宿泊訓練等を実施している。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	冬期に特徴ある主催事業の開催や市町へのPR活動の強化等、利用促進策を実施している。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。	利用者に対してアンケート調査を実施するなど、ニーズの把握に努めている。アンケート結果では満足した評価が得られており、満足度の向上が図られている。	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。	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。	施設や設備等の維持管理を適切に行い、不具合箇所を早急な修繕に努めている。	A
	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。	各種事業のリーフレットの作成、配布やSNSでのこまめな情報発信といったPR強	B

		化等、業務改善に取り組んでいる。	
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。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	委託事業の複数年度契約等、経費削減に 取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されている か。	年度当初のグランドデザインの共有や所 内研修の実施など、人材育成に努めてい 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。	「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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保 されているか。	所管課の生涯学習課とは緊急連絡網を整 備し、連絡体制を確保している。警察・ 保健所・消防署等とも連携し、業務に取 り組んでいる。	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。	協定書の「個人情報取扱特記事項」及び 「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。	B
	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。(R5開示請求なし)	B
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。	施設運営、団体受入事業、主催事業の分 野別に自己評価を実施している。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されて いるか。	計画どおり実施されている。	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。	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。	A
	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。	節電、節水をはじめ、SDGsを意識して業 務を行い、経費の削減に努めている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	指導マニュアルを活用するなど安全で快 適な管理運営に努めている。	A
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認められる。 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優先的に実施しており、利用者満足度も高い。利用団体からの要望に真摯に応える姿勢についても、利用者アンケートで評価されている。 また、施設のバリアフリー構造を活用して、特別な支援を要する方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。 今後も引き続き利用者の多様なニーズに対応できる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：事業計画に対して優れた取組となっている。

B：事業計画どおりの取組となっている。

C：事業計画に対して劣る取組となっている。

D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。