

令和元（2019）年度

指定管理者による公の施設の管理運営状況

施設名	頁	施設名	頁
栃木県総合文化センター	1	栃木県日光田母沢御用邸記念公園	121
栃木県防災館	8	栃木県日光だいや川公園	127
とちぎ男女共同参画センター南館	12	栃木県とちぎわんぱく公園	133
とちぎ青少年センター	19	県営住宅（佐野・足利地区）	140
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	25	県営住宅（矢板・大田原地区）	146
栃木県県民の森	30	栃木県民ゴルフ場	152
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	37	栃木県立とちぎ海浜自然の家	157
とちぎ福祉プラザ	46	栃木県立なす高原自然の家	162
栃木県子ども総合科学館	54	栃木県体育館	167
栃木県立宇都宮産業展示館	61	栃木県立日光霧降アイスアリーナ	172
とちぎ花センター	67	栃木県グリーンスタジアム	177
栃木県なかがわ水遊園	74	栃木県立県南体育館	182
栃木県土上平放牧場	79	栃木県立県北体育館	187
とちぎ明治の森記念館	83	栃木県立温水プール館	192
栃木県総合運動公園	87	栃木県体育館分館	197
栃木県井頭公園	92		
栃木県鬼怒グリーンパーク	98		
栃木県中央公園	103		
栃木県那須野が原公園	108		
栃木県みかも山公園	115		

○平成26（2014）年度の管理運営状況から所管課室による評価に5段階評価を追加しました。
なお、「評価」欄には、下記の指標により判定した結果を記載しています。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市本町 1 - 8
施設の概要	①敷地面積：15,003 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

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	277,043	指定管理 ※2	事業費	—
	利用料金収入	26,658		管理運営費	250,996
	その他収入※1	32,022		人件費	67,591
				その他支出※1	3,094
	合計	335,723		合計	321,681
指定管理業務収支差額①		14,042			
自主事業		4,267	自主事業	2,629	
自主事業収支差額②		1,638			
収支差額（①+②）		15,680			
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 518 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 3,094 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	273,000	指定管理 ※2	事業費	—
	利用料金収入	79,831		管理運営費	249,077
	その他収入※1	4,188		人件費	74,736
				その他支出※1	5,634
	合計	357,019		合計	329,447
指定管理業務収支差額①		27,572			
自主事業		10,175	自主事業	7,230	
自主事業収支差額②		2,945			
収支差額（①+②）		30,517			
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 1,004 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 5,634 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

・職員に対してサービス接客検定試験及びビジネス実務マナー検定試験の各2級以上の取得を促進し、接客能力の向上を図った。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの実施 利用の都度、利用者に対するアンケートの実施 ・来館者アンケートの実施 来館者からの自由意見の聴取 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が不足している。 ・駐車場の利用時間を延長してほしい。 	ホームページで周辺の駐車場情報の提供を行うとともに、県庁舎地下駐車場の案内等の対応を行った。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応が親切 ・ギャラリー搬出入用駐車場が増設され、利用しやすくなった。 ・ギャラリー照明が明るくなり快適だった。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・定期利用者の利便性向上のため常時利用備品を倉庫で保管 ・利用案内等のパンフレット類の改訂
重点的評価項目 ※指定管理者が独自に設定
<p>1 利用率に関する評価</p> <p>本年度は大規模改修工事に伴うホール棟休館により、ギャラリー棟のみ8月からの施設利用となった。各施設とも休館前の当該期と比べ、利用率が下回った。メインホール・サブホールと関連した施設利用がなかったためと考えられる。一方、ギャラリーは10月以降利用率が好調で、利用者の感想もリニューアルに伴い高評価であった。会議室等は例年2～3月の大学試験による利用が低調であった。リハーサル室や音楽練習室、古典練習室では発表会的な利用が定着していたものの、やや少なかった。2月中旬から新型コロナウイルス感染症理由の取消が目立ち始め、3月は相当数の利用がなくなった。当初から低利用率であったことに加え、感染症関連の取消により、大幅な利用率低下となった。</p> <p>2 利用料金収入に関する評価</p> <p>利用率の項において既述のとおり、ギャラリー棟のみ8月からの利用となったため、収入額は前年を大きく下回った。また、感染症の影響から予想外の低利用率となり、目標予算額の60%程度の収入にとどまった。</p> <p>3 設立目的に関する評価</p> <p>開館以来29年を過ぎ、各種設備の老朽化が顕著になっていたことから、当財団は、設置者である栃木県の計画的修繕や改修のための情報提供に努める一方、指定管理者として可能な範囲での修繕を実施してきた。昨年度10月から本年度にかけて大規模改修工事が実施されたところであり、改修後も県と歩調を合わせた修繕や改修に努め、施設利用に支障のないよう努めていく。</p> <p>また、リハーサル室等練習室の発表会等利用といった柔軟な対応により、利用率向上と安定的収益を確保してきたところであり、各施設の利用促進等により、今後も本来の目的たる文化芸術関連の利用者の便益に資するよう努めていく。</p> <p>4 指定管理者としての評価</p> <p>指定管理者第3期も安定した利用者サービスを提供し、アンケート等の利用者指標では高評価を維持している。利用率・利用料金収入も当初は安定的な傾向で継続していたものの、感染症の影響</p>

<p>により大幅な低下となった。今後、感染症関連の被害を最小限とするよう努めていく必要がある。</p> <p>また、駐車場不足の問題については、今般改修工事においてギャラリー搬出入駐車スペースが新設され、大きく改善した。今後も可能な範囲で利用者ニーズへの対応に努めていくことが当館の設置目的に沿うことにつながる。</p> <p>さらに、例年どおり経費節減について積極的に取り組み、委託業務における業務内容の見直しや節電等、改修工事の諸内容に照らし、経費節減に努めた。</p> <p>今後とも収入増と経費節減を図りつつ、文化施設としての当館の設置目的を達成していくものとする。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・継続的な職員の意識改革及び各種接遇研修等の実施 ・防災体制の一層の強化に資する消防・避難訓練等の励行 ・施設利用に付随する諸々の手続を代行する「らくらくサービス」の利便性向上に向けた内容の見直し ・県等との連携による新型コロナウイルスへの適切な対応

7 所管課による評価

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

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	寄せられた意見や要望、苦情については、速やかに対応し利用者へ報告を行う等、適切な対応がなされている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設設備の点検や安全確認を徹底し、随時危機回避対策を講じている。 また、使用頻度の高い器具備品の不具合の早期発見、早期修繕にも努めており、適切な維持管理や安全管理がなされている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	前記「らくらくサービス」の内容を拡充するなど、創意工夫をもった業務改善がなされている。	A
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	適正な体制を維持し、利用者サービスの向上を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支はおおむね適正でバランスが取れている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	節電の徹底を図るなど、経費全般において縮減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	ビジネス系マナー検定の資格取得や、部下育成などの外部研修へ積極的に参加しているほか、食物アレルギー対応、コミュニケーショントレーニングなどの内部研修等を計画的に実施しており、人材育成は適切に実施されている。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理マニュアルを職員に周知徹底するなど、危機管理体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県子ども総合科学館、県立とちぎ海浜自然の家、県立なす高原自然の家については、当該財団が指定管理者となっている利点を活かしあらゆる面で連携・協力をしている。 所管課の県民文化課には、適宜報告等行うほか、県管財課等に必要に応じて連絡を行っている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を策定・公表し、個人情報は鍵の掛かる保管場所に保管している。	C
	②情報公開は適切になされているか	財団の情報公開事務処理要項に基づき、開示要求には適正に対応する体制を整えている。	C
5. その他	①施設の特徴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	前記「らくらくサービス」などの先進的取組など自主事業が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	指定管理者（施設運営管理業務）としてはイベント等を実施しない。	－
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ゴミの分別、減量化を推進しており、環境への配慮がなされている。	B
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	県の対応方針や業種別ガイドライン等に則り、適切な感染防止対策を行っている。	A

総合的な評価

①利用者の満足度

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

主なアンケート項目	5点	4点	3点	2点	1点
館内の環境	54.0%	41.9%	4.1%	0.0%	0.0%
館内の表示	35.1%	45.9%	13.5%	4.1%	1.4%
職員の対応	64.9%	33.8%	1.3%	0.0%	0.0%
利用時間等の利便性	45.9%	45.9%	8.2%	0.0%	0.0%
当日の運営状況	59.4%	35.1%	4.1%	－	1.4%
施設設備の満足度	91.9%	－	8.1%	－	0.0%
総合的な満足度	35.1%	60.8%	4.1%	0.0%	0.0%

②利用率

大規模改修工事に伴う全館休館から、ギャラリー棟のみ8月に先行オープンしたが、各施設とも平年の利用率を下回った。2月中旬から新型コロナウイルスによる取消が発生するようになり、大幅な利用率低下となった。

③収支状況

ギャラリー棟のみ先行オープンという制約がある中で、年度末には新型コロナウイルスの影響もあり、収入は大きく減ったが、経費節減等の努力もあり、おおむね収支バランスはとれている。

④事業効果達成度

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

ア 施設の維持管理に関する業務

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

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

イ 有料施設等の利用の許可に関する業務

「栃木県総合文化センター設置及び管理条例」及び同施行規則に基づき適正に運営している。従来から実施しているインターネットによる施設申込や利用者バックアップのための各種相談窓口を運営するとともに、周辺マップを作成するなど、利用者の利便性向上を図っている。

ウ センターの運営に関する業務

条例・規則に基づき適正に運営している。

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

当センターにおける多様な文化活動の発表機会等を積極的に支援している。

エ その他附帯する業務

県や入居団体等との連絡調整を密に行い、円滑な運営を行っている。

⑤総括

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

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

別紙 利用状況（栃木県総合文化センター）

NO	施設名	内容	平成30年度	令和元年度
1	メインホール	利用可能日数	177	
		利用日数	116	
		利用率	65.5%	
2	サブホール	利用可能日数	178	
		利用日数	144	
		利用率	80.9%	
3	第1ギャラリー	利用可能日数	188	223
		利用日数	157	126
		利用率	83.5%	56.5%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	187	224
		利用日数	157	135
		利用率	84.0%	60.3%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	191	223
		利用日数	93	78
		利用率	48.7%	35.0%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	191	225
		利用日数	150	109
		利用率	78.5%	48.4%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	191	225
		利用日数	156	117
		利用率	81.7%	52.0%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	190	225
		利用日数	149	101
		利用率	78.4%	44.9%
9	特別会議室	利用可能日数	192	229
		利用日数	110	78
		利用率	57.3%	34.1%
10	第1会議室	利用可能日数	191	231
		利用日数	132	114
		利用率	69.1%	49.4%
11	第2会議室	利用可能日数	191	231
		利用日数	137	122
		利用率	71.7%	52.8%
12	第3会議室	利用可能日数	191	231
		利用日数	144	137
		利用率	75.4%	59.3%
13	第4会議室	利用可能日数	191	231
		利用日数	125	83
		利用率	65.4%	35.9%
14	音楽練習室	利用可能日数	191	231
		利用日数	112	87
		利用率	58.6%	37.7%
15	古典芸能練習室	利用可能日数	192	231
		利用日数	175	120
		利用率	91.1%	51.9%
16	演劇練習室	利用可能日数	191	230
		利用日数	144	147
		利用率	75.4%	63.9%
17	リハーサル室	利用可能日数	189	228
		利用日数	107	93
		利用率	56.6%	40.8%
18	第1和室	利用可能日数	191	231
		利用日数	127	111
		利用率	66.5%	48.1%
19	第2和室	利用可能日数	191	231
		利用日数	104	42
		利用率	54.5%	18.2%
合計		利用可能日数	3,594	3,880
		利用日数	2,539	1,800
		利用率	70.6%	46.4%

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

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市中里町 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

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	22,657	指定管理 ※2	事業費	84
	利用料金収入	0		管理運営費	6,011
	その他収入※1	0		人件費	16,609
				その他支出※1	0
	合計	22,657		合計	22,704
指定管理業務収支差額①			△47		
自主事業			21		
自主事業収支差額②			21		
収支差額（①+②）			△26		
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。

平成 30（2018）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	22,450	指定管理 ※2	事業費	62
	利用料金収入	0		管理運営費	6,867
	その他収入※1	0		人件費	16,041
				その他支出※1	0
	合計	22,450		合計	22,970
指定管理業務収支差額①			△520		
自主事業			32		
自主事業収支差額②			32		
収支差額（①+②）			△488		
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	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
栃木県防災館 (全体)	利用可能日数	306 日	290 日
	利用日数	306 日	290 日
	利用率	100.0%	100.0%
	利用者数	24,066 人	21,236 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・広報強化のため、案内用リーフレットを県内施設へ配布したほか、栃木 SC の J2 リーグにて観客にポケットティッシュを配布した。 ・ホームページを活用し利用者の利便性を図った。 ・防災用品について詳細に解説することにより、県民の関心度を高められるようにした。 ・大雨体験施設用の合羽を更新し、サイズの充実を図った。 ・消防学校施設を利用した、消防団体が主催するイベント等に積極的に協力した。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施し、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。 令和元 (2019) 年度 回収件数 202 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	93.0%	7.0%	0.0%	0.0%
②スタッフの対応	95.2%	4.3%	0.5%	0.0%
③施設の安全管理	95.2%	3.7%	1.1%	0.0%
■ 来館回数 1 回 : 70.1% 2 回 : 18.3% 3 回 : 7.1% 4 回以上 : 4.6%				
■ 防災館を何で知ったか 紹介 : 57.3% インターネット : 28.1% 雑誌・テレビ : 6.8% パンフレット : 7.8				
■ 最も良かった体験施設 地震 : 33.0% 大雨 : 27.8% 煙 : 21.1% 大風 : 18.1%				
主な利用者意見 (苦情・要望)		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・災害の映像が観られるといい ・和式トイレがあり使用するのに不便 		<ul style="list-style-type: none"> ・希望者には館内で東日本大震災のビデオを上映し観ていただいている ・今後検討 		
主な利用者意見 (積極的評価)				
<ul style="list-style-type: none"> ・防災について触れられる貴重な場所だと思った ・スタッフの対応が丁寧でわかりやすかった ・子どもたちに体験させることができよかった 				

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
<ul style="list-style-type: none"> ・広報強化のため、案内用リーフレットを県内施設や企業へ配布した。 ・利用促進及び県民の防災意識向上を目的とした防災フェスティバルを企画した (新型コロナウイルスの状況を踏まえ中止)。 ・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。 ・大雨体験施設用の合羽を更新し、サイズの充実を図った。 ・消防学校施設を利用した、消防団体が主催するイベント等に積極的に協力した。

利用率向上への取組 ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・企業等にリーフレットを配布し、広く県民への広報活動に努めた。 ・栃木SCのJ2リーグにて観客にポケットティッシュを配布した。 ・消防学校において実施される行事に積極的に協力し、共用部の解放等を行った。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者サービス低下につながらない範囲での節電、節水等、継続して経費節減に努める。 ・気持ちよく施設を利用していただけるよう、スタッフによる丁寧な解説、親切な応対に努める。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	団体は事前予約をしてもらうなど、皆が施設を利用できるよう努めている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	躓き防止のため、注意喚起の掲示をしたり、床面に表示テープを貼って対応している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	施設の設置目的に沿って、業務が適正に実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用者数については、目標値には届かなかったが、県民サービス向上に向けた取組を実施している。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケートなどで満足度の把握に努め、必要な資材や教材を購入するなど、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、苦情にはできるところからすみやかに対応し、資材や教材の購入に当たっては十分検討した上で対応した。	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	施設等の点検、修繕等は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	J2でのPRなど、創意工夫をこらし、業務改善につなげている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	利用者数によって柔軟に対応できるような体制をとっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支はおおむね適正でバランスが取れている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	エネルギーの節約に努め、身の回りの清掃等もスタッフが実施している。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	社内研修等により適切に人材育成を実施している。	C

	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	利用者の安全を最優先に、体制の確保、設備の点検等を実施している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	イベント等で、地域消防への協力依頼や、消防学校での行事に協力するなど、連携に努めている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	協定書に個人情報保護に関する条項を設け、適切に実施している。	C
	②情報公開は適切になされているか	協定書に情報公開に関する条項を設け、適切に実施している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	セルフモニタリング等も行い、チェックを行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画どおりに実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	イベント実施時には事前に地域自治会に通知し、関係は良好である。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	節電に努め、ゴミの持ち帰りを推進するなどの努力をしている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	県や関係機関との連携を図り、業務を行っている。消毒や換気など衛生管理を適正に行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の中で、明確な目標を設定し、実現へ向けた努力をしている。 ・アンケート等の来客の評価だけでなく、自己点検を行い、利用者サービスに努めている。 ・通常運営の他に、イベント等を実施し、施設のPR、利用促進を図るとともに、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。 ・教材、資材の更新や、計画的な施設修繕などを行い、利用者満足度の向上及び適切な施設管理に取り組んでいる。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	123,500	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	19,291		管理運営費	93,073
	その他収入※1	1,003		人件費	34,054
				その他支出※1	8,215
	合計	143,794		合計	135,342
指定管理業務収支差額①			8,452		
自主事業			236		
自主事業収支差額②			▲2,821		
収支差額（①+②）			5,631		
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 69			退職給与引当金支出 2,038		
受取利息 0			租税公課費 6,177		
自販機設置委託料収入 934					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	122,500	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	22,088		管理運営費	86,489
	その他収入※1	66		人件費	34,287
				その他支出※1	10,343
	合計	144,654		合計	131,119
指定管理業務収支差額①			13,535		
自主事業			1,256		
自主事業収支差額②			▲1,734		
収支差額（①+②）			11,801		

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 受取利息	退職給与引当金支出 租税公課費
66 0	1,908 8,435

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成30（2018）年度 （前年度）	令和元（2019）年度
ホール	利用日数	192日	170日
	利用率	64.6%	57.8%
	利用者数	31,209人	27,895人
研修室 101	利用日数	127日	128日
	利用率	42.8%	43.5%
	利用者数	783人	712人
研修室 201	利用日数	132日	111日
	利用率	44.4%	37.8%
	利用者数	3,745人	3,169人
研修室 202	利用日数	119日	126日
	利用率	40.1%	42.9%
	利用者数	1,164人	1,391人
研修室 203	利用日数	98日	112日
	利用率	33.0%	38.1%
	利用者数	825人	1,217人
研修室 301	利用日数	207日	196日
	利用率	69.7%	66.7%
	利用者数	11,701人	10,511人
研修室 302	利用日数	201日	172日
	利用率	67.7%	58.5%
	利用者数	9,393人	8,346人
研修室 303	利用日数	96日	85日
	利用率	32.3%	28.9%
	利用者数	394人	438人
研修室 304	利用日数	119日	109日
	利用率	40.1%	37.1%
	利用者数	2,732人	2,499人
会議室	利用日数	54日	50日
	利用率	18.2%	17.0%
	利用者数	762人	748人
OA 研修室	利用日数	22日	19日
	利用率	7.4%	6.5%
	利用者数	327人	273人
和室	利用日数	67日	77日
	利用率	22.6%	26.2%
	利用者数	481人	541人
ライフアトリエ	利用日数	12日	12日
	利用率	4.0%	4.1%
	利用者数	48人	34人

パフォーマンススタジオ	利用日数	246 日	240 日
	利用率	82.8%	81.6%
	利用者数	3,635 人	3,327 人
調理実習室	利用日数	51 日	37 日
	利用率	17.2%	12.6%
	利用者数	1,008 人	648 人
テニスコート	利用日数	134 日	125 日
	利用率	45.1%	42.5%
	利用者数	577 人	524 人

4 サービス向上に向けた取組

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

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者意見箱の設置 ・ パルティ交流サロン利用団体との情報交換会を年2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：1,326 枚配布、657 枚回答あり（回答率 49.5%）] 					
[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657件）					
①初めて 62件 ②ある 595件					
Q 2 初めての方へ。当センターを何で知ったか。（複数回答あり）（計67件）					
①HP 35件 ②リーフレット 1件 ③区市町等の紹介 11件 ④新聞 0件 ⑤知人・友人 12件 ⑥その他 7件 ⑦無記入 1件					
Q 3 再利用の方へ。どの程度利用するか。（計595件）					
①週1回 40件 ②月2回 71件 ③月1回 134件 ④年2回 187件 ⑤年1回 101件 ⑥その他 60件 ⑦無記入 2件					
Q 4 申し込みから利用当日までの手続の対応について。					
	事務手続の対応等	館内の照明等の環境	施設整備	館内外の清掃	満足度
5（良い）	547件	524件	530件	549件	532件
4	83件	100件	95件	86件	94件
3	27件	30件	27件	19件	27件
2	0件	1件	1件	2件	2件
1（改善を求む）	0件	1件	3件	0件	0件
無記入	0件	1件	1件	1件	2件
計	657件	657件	657件	657件	657件

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
① 研修室で Wi-Fi が使えない。	① 館内の Wi-Fi は接続できる範囲が限られており、研修室ではつながりにくかった。パソコンの USB ポートに差し込むだけでインターネットに接続できる通信キットを導入し、貸出を開始した。
② 据置式のプロジェクターのランプが突然切れ投影できなくなった。	② 直ちに別のプロジェクターで代用し、その後、老朽化していたプロジェクターを更新した。
③ パフォーマンススタジオのシャワーのお湯が出なかった。	③ 委託業者による点検作業後、バルブを閉めたままにしてしまったことが原因。利用者にお詫びするとともに、業者を指導した。
④ 研修室が寒かった。	④ 利用する部屋は、事前に暖房を入れておくが、当日の天候、気温により部屋が温まらない場合がある。気温の低い日は、可能な限り事前に暖房を入れておく時間を長くするよう心掛けている。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 気持ちよく利用することができた。 ・ 使いやすかった。 ・ とても親切に対応してもらった。 ・ プロジェクター等の不具合に早急に対応してもらった。 	

6 指定管理者による自己評価

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

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	施設の予約について月1回抽選会を開くなど、利用者に対し公平な方法をとっている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例、規則に基づき、適正に審査し、許可事務を行っている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	身障者用駐車場や視覚障害者用チャイムを有し、館内には車椅子や点字ブロック、多目的トイレ、オストメイト等を備えている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	設置目的に沿った利用の場合には、優先的に予約を受け付けている。利用者アンケートの結果によると、約9割がリピーターであり、かつ7割以上の者が年2回以上利用するなど、男女共同参画推進をはじめとする県民活動の支援に成果を発揮している。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページや情報誌等による情報提供を積極的に行うとともに、利用者からの要望等への適切な対応に努めた。また、託児室の開設をとおして、子育て中の女性の研修会等への参加促進を支援した。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、利用者の意見等を踏まえ、施設運営や業務改善に反映するよう努めた。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	施設的环境や設備の老朽化に関する苦情があるが、細やかな清掃の実施や、器具の交換等を迅速に行い、適切に対応した。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	設備等の修繕箇所に対して、迅速で適切な対応に努めた。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	新規以外の利用者との打合せは、来館を求めず電話で行うなど簡略化に努めるとともに、利用申請書等の作成が効率的になるようホームページに掲載しているフォーマットを改善した。	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	職員は、様々な職種（県派遣・県OB、プロパー、嘱託員）から構成されており、勤務形態等が異なる中で、事務の効率化やサービスの向上に努めるなど、適切な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支はおおむね適正でバランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	不要な照明の消灯や冷暖房の適切な温度管理に加えて、グリーンカーテンを取り入れるなど光熱水費の縮減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	男女共同参画に関する研修に随時職員を参加させるとともに、貸館マニ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。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理マニュアルを作成し、事故や緊急時に対応できるようにしている。また、避難訓練を年2回実施している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	人権・青少年男女参画課やとちぎ男女共同参画センター等と連携を密にして施設運営を行っている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護対策指針や事務処理要領により、適正に取り扱っている。	C
	②情報公開は適切になされているか	定款や事業計画書等開示対象書類を事務室内に備え置いているが、情報公開請求事例はなかった。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートの結果を毎月集計し、利用者ニーズを把握するとともに、利用状況を分析・評価している。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画どおりに実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地域自治会へ参加を呼びかけるとともに、近隣の大学や県総合教育センター等で催しが開催される場合には協力・交流を図っている。	B

④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみの持ち帰りを表示で呼びかけるとともに、出されたごみの分別処理を徹底している。	C
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症の拡大に応じた施設の利用制限や備品類等の消毒を行うとともに、「3密」の回避やマスクの着用等感染防止対策の徹底を利用者に呼び掛けている。	C

総合的な評価

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

施設名	とちぎ青少年センター
施設所管課	県民生活部人権・青少年男女参画課
指定管理者	一般財団法人栃木県青年会館（法人番号 2060005001028）
指定期間	平成 29（2017）年 4 月 1 日～令和 4（2024）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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	46, 426	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	12, 585		管理運営費	31, 482
	その他収入※1			人件費	21, 808
				その他支出※1	4, 823
	合計	59, 011		合計	58, 113
指定管理業務収支差額①		898			
自主事業		757	自主事業	383	
自主事業収支差額②		374			
収支差額（①+②）		1, 272			
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 4, 823 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	46, 000	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	12, 160		管理運営費	30, 812
	その他収入※1			人件費	23, 429
				その他支出※1	4, 370
	合計	58, 160		合計	58, 611
指定管理業務収支差額①		△451			
自主事業		761	自主事業	383	
自主事業収支差額②		378			
収支差額（①+②）		△73			
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 4, 370 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
多目的ホール	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	141日	137日
	利用率	38.63%	37.43%
第1研修室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	162日	165日
	利用率	44.38%	45.08%
第2研修室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	107日	101日
	利用率	29.32%	27.60%
第3研修室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	159日	126日
	利用率	43.56%	34.43%
和室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	43日	35日
	利用率	11.78%	9.56%
調理室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	15日	18日
	利用率	4.11%	4.92%
第1音楽室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	143日	163日
	利用率	39.18%	44.54%
第2音楽室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	141日	137日
	利用率	38.63%	37.43%
宿泊室301	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	21日	36日
	利用率	5.75%	9.84%
宿泊室302	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	46日	52日
	利用率	12.6%	14.21%
宿泊室303	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	48日	58日
	利用率	13.15%	15.85%
宿泊室304	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	49日	63日
	利用率	13.42%	17.21%
宿泊室305	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	65日	73日
	利用率	17.81%	19.95%
宿泊室306	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	42日	52日
	利用率	11.51%	14.21%
宿泊室307	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	60日	61日
	利用率	16.44%	16.67%

宿泊室308	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	68日	73日
	利用率	18.63%	19.95%
宿泊室309	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	73日	77日
	利用率	20%	21.04%
宿泊室310	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	95日	93日
	利用率	26.03%	25.41%
宿泊室311	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	93日	85日
	利用率	25.48%	23.22%
宿泊室312	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	117日	91日
	利用率	32.05%	24.86%
宿泊室313	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	103日	108日
	利用率	28.22%	29.51%
宿泊室314	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	100日	94日
	利用率	27.4%	25.68%
宿泊室315	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	100日	104日
	利用率	27.4%	28.42%
研修室等(8室)計	利用可能日数	2,920日	2,928日
	利用日数	911日	882日
	利用率	31.2%	30.12%
宿泊室(15室)計	利用可能日数	5,475日	5,490日
	利用日数	1,080日	1,120日
	利用率	19.73%	20.40%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・フロント、ロビーなど館内4か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 ・各部屋への毛布の設置
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートボックスの設置(館内4か所) ・利用者アンケートの結果
回答者数 42名(男:20名、女:21名、無記入:1名)
Q1 お住まいはどちらですか
①宇都宮市内:12名 ②県内:3名 ③県外:27名

<p>Q2 とちぎ青少年センターを何でお知りになりましたか（複数回答）</p> <p>①インターネット：29名 ②テレビ：0名 ③ラジオ：0名 ④新聞：2名 ⑤チラシ：0名 ⑥情報誌：1名 ⑦口コミ：13名 ⑧その他：7名</p> <p>Q3 とちぎ青少年センターへは、どのような交通手段をご利用ですか（複数回答）</p> <p>①徒歩：2名 ②自転車：7名 ③バイク：1名 ④自家用車：22名 ⑤バス：6名 ⑥電車：3名 ⑦タクシー：1名 ⑧その他：1名</p> <p>Q4 とちぎ青少年センターを年何回ぐらいご利用されますか</p> <p>①はじめて：26名 ②数回利用：10名 ③定期的に利用：5回 ④頻繁に利用：2名</p> <p>Q5 とちぎ青少年センターの1回あたりの利用時間はどのくらいですか</p> <p>①1時間未満：2名 ②1～2時間：6名 ③2～4時間：3名 ④4時間以上：15名</p> <p>Q6 とちぎ青少年センターの施設の安全管理、清掃について</p> <p>①満足：30名 ②やや満足：4名 ③やや不満：1回 ④不満：0名</p> <p>Q7 とちぎ青少年センターのスタッフの対応について</p> <p>①満足：30名 ②やや満足：7名 ③やや不満：0回 ④不満：0名</p> <p>Q8 とちぎ青少年センターのサービスの内容について</p> <p>①満足：28名 ②やや満足：5名 ③やや不満：3回 ④不満：0名</p> <p>Q9 とちぎ青少年センターの利用料金について</p> <p>①満足：22名 ②やや満足：8名 ③やや不満：2回 ④不満：2名</p>	
<p>主な利用者意見（苦情・要望）</p> <p>①クレジット決済ができるようにしてほしい。 ②貸出設備の料金を安くしてほしい。 ③設備更新の機会があったら姿見を置いてほしい。 ④多目的ホールでの利用者のマナー（他の利用者への配慮）がなっていない人がいる。</p>	<p>対応</p> <p>①検討する。 ②周辺施設と比べて突出して高いわけではなく、適正であると思われる。 ③検討する。 ④受付時に周知を行う。状況によっては貸し切り利用の案内や各種機関への連絡を行う。</p>
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設がきれいで快適だった。 ・サークル室をよく利用しているが、静かで集中できてとても使いやすい。 ・フロントも丁寧で気持ちよくチェックインできた。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設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、防犯カメラの設置など、利用者の安全確保に取り組んだ。 ・自主事業の取組 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実施するとともに、（一財）栃木県青年会館が実施している生涯学習講座と連携し、青少年が優先的に受講できる講座の開講や施設利用に取り組んだ。また、青少年健全育成支援室、プレイルーム、サークル室の活用について定着を図った。
<p>施設の稼働率向上に向けた取組</p> <p>有料施設（研修室等、宿泊室）の稼働率について、前年度比1.5%増の目標を達成するため、次の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望が多かったインターネットの利用環境の整備を実施し、すべての施設で利用可能とした。 ・ホームページを活用して多目的ホールの予約状況の周知 ・隣接施設と連携したイベントの開催 ・宿泊室の利用促進に向け、（一財）栃木県青年会館が運営するコンサーレとの連携強化及びじゃら

ernet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 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	センターの管理運営基本方針に基づき、利用者に対して公平なサービスを提供しており、特定の者に有利・不利にならないよう取り組んでいる。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例・規則に従い利用許可を行っている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	施設利用にあたって平等利用が確保できるよう配慮している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	青少年の交流及び社会参加活動を支援し、青少年健全育成の拠点施設として、県民から利用されている。また、青少年が自主活動を展開する際の拠点施設として、サークル室等の利用促進に努めている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	隣接施設との提携やインターネットの活用等の取組により利用率の向上が図られた。また、自主事業を通じて広く県民に利用されるよう努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、ニーズの把握に努め、必要な改善策について取組がなされている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	苦情処理マニュアルに基づき、適切に対応している。	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。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	日々の業務を通じて、利用者の立場に立って業務改善に努めている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員を適正に配置し、事務の効率化を図りながら、管理運営に努めている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	支出見込みにおいて、一部で想定以上のものがあり、支出過多となっている。	C

	③経費の縮減に取り組んでできているか	節水・節電の取組や長期契約の締結等により、経費全般について縮減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	研修や会議への参加を通じて業務に必要な知識の習得等に努めている。また、改善事項については職員研修等において徹底を図っている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理マニュアルを整備し、定期的に研修や訓練を実施している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	常に連携を図りながら、管理運営に当たっている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護対策指針及び事務取扱要領を策定し、個人情報の適正な取扱いがなされている。	B
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を策定しているが、これまで申請はない。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートの結果を毎月集計することにより利用者ニーズを把握し、適宜対応するとともに、利用状況の分析・評価を行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	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。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	環境保全率先実行計画推進マニュアルに沿った実践に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	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。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズ等を的確に把握し、サービス向上や施設の適正な維持管理に努めている。 ・施設・備品等の故障や不具合についての対応は適切である。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、今後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：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	123,400	指定管理※2	事業費	42,764
	利用料金収入	136,770		管理運営費	112,585
	その他収入※1	8,403		人件費	91,162
				その他支出※1	20,834
	合計	268,573		合計	267,345
指定管理業務収支差額①			1,228		
自主事業			自主事業		
			8,348		
自主事業収支差額②			1,523		
収支差額（①+②）			2,751		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自然解説ガイド料 8,403 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 20,834 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	108,501	指定管理※2	事業費	34,530
	利用料金収入	147,398		管理運営費	113,341
	その他収入※1	7,971		人件費	91,450
				その他支出※1	19,545
	合計	263,870		合計	258,866
指定管理業務収支差額①			5,004		
自主事業			自主事業		
			10,693		
自主事業収支差額②			1,749		
収支差額（①+②）			6,753		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自然解説ガイド料 7,971 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 19,545 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
栃木県立 日光自然博物館	開館日数	329 日	306 日
	入館者数 (有料入館者)	35,101 人	37,394 人
	入館者数 (無料ゾーン利用者)	23,933 人	26,744 人
	入館者数 (無料ゾーン外国人)	8,631 人	10,429 人
奥日光地区駐車場	営業日数	365 日	366 日
	利用台数	293,089 台	277,554 台
イタリア大使館 別荘記念公園	開館日数	238 日	236 日
	入館者数 (総計)	68,149 人	53,539 人
英国大使館 別荘記念公園	開館日数	238 日	236 日
	入館者数 (総計)	83,421 人	56,549 人
中禅寺湖畔 ボートハウス	開館日数	231 日	230 日
	入館者数 (総計)	46,669 人	34,310 人
奥日光インフォメ ーションセンター	開館日数	329 日	306 日
	利用人数 (全体)	17,926 人	16,240 人
	利用人数 (内外国人利用者)	8,473 人	7,657 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・アフターデスクティネーションに積極的に協力し、期間中、観察会や音楽会を開催した。 ・日光自然博物館内で年間 6 回の企画展を開催した。 ・自然解説業務において、募集型の自然観察会に加え、当日参加可能なガイドツアーを開催した。 (実施回数 27 回/参加人数 575 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 185 件・出張レクチャー 39 回・ミニクラフト 9 回実施) ・中禅寺湖の遊覧船棧橋がイタリア大使館別荘記念公園付近に完成したことに伴い国際避暑地記念施設の入館券販売機において施設と遊覧船の共通券販売を開始した。 ・ホームページによる情報発信に加え、近年利用者が急激に伸びている SNS (フェイスブック・Instagram・Twitter) によりイベント告知やリアルタイムな自然情報や見所情報の提供を行った。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
アンケートの実施				
実施期間：平成 31 (2019) 年 4 月から令和 2 (2020) 年 2 月まで (コロナによる休館のため 3 月は閉館)				
総回答数：240 件				
アンケート結果 (抜粋)				
・どちらからいらっしゃいましたか				
日光市内	県内市外	首都圏	北関東地区	その他
2.4%	26.2%	48.2%	8.4%	14.8%
・利用交通機関				
自家用車	公共交通機関	その他		
68.5%	28.2%	3.3%		
・利用料金について				
高い	丁度良い	安い		
18.6%	65.3%	16.1%		

<p>・展示について（5点満点としての平均点）</p> <p>○映像について 4.67点 ○自然系展示 4.35点 ○人文系展示 3.98点</p> <p>○物知りコーナー 4.19点 ○巨大昆虫 3.99点 ○情報コーナー 4.36点</p> <p>○ミュージアムショップ 4.12点</p> <p>・博物館全体の印象について</p>		
よい	まあまあ	要改善
75.3%	23.2%	1.5%
<p>主な利用者意見（苦情・要望）</p> <p>【博物館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボートハウスと戦場ヶ原のリアルタイム画像が故障と画像が荒くてよくわからない。 ・生体展示や触れる展示をもっと増やしてほしい。 <p>【国際避暑地記念施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場から遠すぎて足の悪い老人等はいきづらい。 ・カフェのメニューを増やしてほしい。 		<p>対 応</p> <p>【博物館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機器の更新を県に要望している。 ・常設に水槽を設置、魚を飼育している。 <p>【国際避暑地記念施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遊覧船の利用や路線バスの利用等を促している。 ・現在検討中
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <p>【博物館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応が丁寧だった。 ・子供が楽しめる施設だと思います。奥日光に来た際はまた立ち寄ります。 ・映像が素晴らしかった。四季を見せてくれるので違う季節にもまた来たいと思いました。等の意見があった。 <p>【国際避暑地記念施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても素敵な風景で外国人が別荘を建てたがるのがわかる気がした。 ・友達にも紹介したい。等の意見があった。 		

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インバウンド事業の強化を図るため国外旅行業者が参加する商談会に積極的に参加した。 ・駐車場の利用促進と奥日光地区への誘客を図るためGW、お盆、秋の行楽シーズンに日光宇都宮道路の日光口PAにおいて便利マップ配布と観光情報の提供を行った。 ・従来の広告宣伝に加え SNS の積極活用によりフォロワーが徐々に増加している。
<p>経営5ヶ年計画の数値目標達成に向けた取り組み</p> <p>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。令和元（2019）年度は2度の台風接近や秋の天候不順、3月のコロナウイルス拡散予防策としての休館など厳しい状況であったため、天候に左右される自然解説等はキャンセル等により厳しい状況となったが、博物館利用者や駐車場利用が好調となった。全体としては、101.7%の達成率となった。今後は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を見据え、経費削減に努めるとともに、コロナ禍における積極的な事業展開が必要である。</p> <p>各事業の結果は下記のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"> ○博物館部門 計画値に対し入館者数 135.5% 収入 118.1%となった。 ○国際避暑地記念施設 計画値に対し入館者数 91.2% 収入 99.0%となった。 ○自然解説部門 計画値に対し利用人数 86.2% 収入 91.7%なった。 ○駐車場部門 計画値に対し利用台数 106.3% 収入 102.6%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 101.7%となりおおむね計画値を達成することができた。

今後改善・工夫したい事項
年度末から続いているコロナ禍の影響により引き続き厳しい状況が継続することが予想されることから、施設の衛生管理の徹底に努め、利用者が安心して楽しんでいただける施設管理を心がける。また、コロナ禍終息後の事業展開を見据え、社員の資質向上と個人や外国人を対象としたツアーの充実を図る。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	全ての施設において、平等な利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	全ての施設において、適正に行使されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	全ての施設において、適正な配慮がなされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	施設の特徴を活かした企画展や自然観察会、ガイド事業を行い、施設の目的に沿った業務が行われている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・積極的な商談会への参加による施設の利用促進が図られている。 ・国際避暑地記念施設と遊覧船の共通券を発行するなどサービスの向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートやイベント参加者、自然解説会参加者へのアンケートにより満足度を把握し、事業の改善に努めている。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見や苦情に対しては可能な限り改善するなど適切に対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	適切な保守管理や必要に応じた修繕を行うなど適切に対応している。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	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。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	効率的に業務が遂行できる体制が取られている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支バランスを保ち、適切に執行されている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	物品購入費や水道光熱費の削減など、経費縮減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	職員の新たなスキルアップのため、担当の配置を見直すなど、人材育成を図る取組が実施されている。	C

	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理対策マニュアルが策定され、危機管理体制が整備されている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	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。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	協定書に定めた個人情報取扱特記事項を遵守し、適切に取り扱われている。	C
	②情報公開は適切になされているか	「情報の公開に関する事務処理要領」に基づき適切に対応している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	経営5カ年計画を策定し、業務ごとの数値目標を定め、業務を実施している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画に基づき、物販や地域連携事業等が実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地域の観光イベント等に人員配備や場所の提供を行い、地域活性化に寄与している。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	・日光国立公園内に設置された施設であり、景観も含め周辺環境への配慮がなされている。 ・奥日光地区の環境保全について利用者への啓発が行われている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	・来館者への検温や消毒の実施、施設内の展示物の消毒、人数制限による対応など適切な対応がなされている。	C
総合的な評価			
<p>・天候の影響や新型コロナウイルス感染拡大の状況下ではあったが、工夫を凝らした企画展や自然観察会等を実施し、積極的なPRに努め施設の魅力を発信してきた。</p> <p>・今後は、with コロナの状況下において、新型コロナウイルス感染拡大防止を徹底するとともに、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ていくことが期待される。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

施設名	栃木県民の森
施設所管課	環境森林部自然環境課
指定管理者	たかはらの森管理グループ ・栃木県森林組合連合会（法人番号 8060005000668） ・たかはら森林組合（法人番号 1060005004650） ・高原林産企業組合（法人番号 1060005004626）
指定期間	平成 28（2016）年 4 月 1 日～令和 3（2021）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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	59,400	指定管理 ※2	事業費	1,189
	利用料金収入	2,415		管理運営費	25,729
	その他収入※1	491		人件費	34,066
				その他支出※1	1,357
	合計	62,306		合計	62,341
指定管理業務収支差額①			▲35		
自主事業			419		
自主事業収支差額②			311		
収支差額（①+②）			276		
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 イベント収入 491 千円			1 租税公課 107 千円		
			2 雑費 857 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	59,400	指定管理 ※2	事業費	1,846
	利用料金収入	1,937		管理運営費	25,305
	その他収入※1	413		人件費	34,385
				その他支出※1	712
	合計	61,750		合計	62,248
指定管理業務収支差額①			▲498		
自主事業			354		
自主事業収支差額②			237		
収支差額（①+②）			▲261		
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 イベント収入 413 千円			1 租税公課 107 千円		
			2 雑費 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	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
野外活動	キャンプ場	1,834 人	2,354 人
	セルフガイドハイク	635 人	1,096 人
	オリエンテーリング	393 人	191 人
	その他レクリエーション	969 人	574 人
森林教育活動	自然観察	877 人	620 人
	林業体験学習	691 人	703 人
	森の恵み (ネイチャークラフト等)	1,670 人	1,120 人
	バーベキュー	610 人	657 人
	ネイチャークッキング	216 人	214 人
イベント(「森の集い」等)		1,039 人	723 人
森林展示館	来訪者	10,068 人	9,503 人
	視察・研修	407 人	204 人
	その他	3,318 人	3,030 人
合計		22,727 人	20,989 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ 全職員参加の全体ミーティングを月一回開催し、施設管理、当月実施行事等の情報共有を行い共通認識を持ってイベント等に取り組んだ。 ・ 宮川溪谷遊歩道に、新たなサイン(案内板)を設置し、利用者が迷うことなく快適に散策を楽しむことが出来るようサービスの向上に努めた。 ・ 「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。 ・ 職員の手作り企画「チャレンジコーナー」において、一般の方々に楽しんでいただけるクラブ作成を土日祝日を中心に実施し、利用者サービスの向上に努めた。 ・ 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。またキャンプ場の予約をインターネットで行えるように、新たなシステムの導入にむけてテスト版の作成に着手した。 ・ キャンプ場を従来の 7/15~8/31 の営業日に加え、4/26~7/14 及び 9/1~30 までの土日祝日及びそれらの前日を営業日とする早期開設及び延長により期間を拡大した。 ・ キャンプ場宿泊者限定で、森林展示館において県森オリジナルグッズのプレゼントを行った。 ・ 年間を通じた定番イベント「森の集い」全 21 回の企画・運営を行った。中でも申込者が多いプログラムは午前・午後の 2 回開催するなど、利用者サービスの向上に努めた。 ・ 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。

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 197 件 「みなさまの声をきかせてください」
(2) マロニエ昆虫館 回答数 706 件 「昆虫館を見て感じたことを書いてください」
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 151 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)	未回答
72名 (47.7%)	62名 (41.1%)	12名 (7.9%)	4名 (2.6%)	0名 (0%)	1名 (0.7%)

3 県民の主催イベント「森の集い」参加者に対するアンケート

(1) 回答数及び評価点

ア 回答数 565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)	未回答
493名 (87.3%)	52名 (9.2%)	15名 (2.6%)	1名 (0.2%)	1名 (0.2%)	3名 (0.5%)

主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
1 森林展示館 ・ 特になし。 2 マロニエ昆虫館 ・ 照明を明るくしてもらえるともっと美しくみえる。 ・ テレビで宣伝してもらって視野を広げたほうが良い。 3 キャンプ場利用者 ・ バンガローの施設の充実。 ・ サイトのスペースがもう少し広いと良い。 ・ サイトまでの通路の整備。 4 「森の集い」参加者 ・ 特になし。	・ 標本類保護のためやや暗くしている。 ・ 施設の売り込みに努力する。 ・ 点検・清掃・調整し、検討する。 ・ 自然の環境を楽しんでいただくキャンプ場のため、サイト拡張が難しいことを理解していただく。 ・ 運搬路の整備を検討する。

主な利用者意見 (積極的評価)
1 森林展示館 「展示物にビックリした」「感動した」「楽しかった」などの意見 2 マロニエ昆虫館 「とても感動した」「勉強になった」などの意見 3 キャンプ場 「シャワーやトイレがきれい」「宿泊費が安い」「自然が豊かで静か」「施設が充実している」「管理人が親切」「キャンプを満喫した」などの意見

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> 各種団体プログラムについては、依頼先の利用目的が十分達成されるよう打合せを密にし、自然散策、ネイチャーラフト、アウトドアクッキングなどの体験プログラムが実施できた。 県民の森主催の体験イベント「森の集い」(年21回開催)については、おおむね実施計画どおり運営ができ、県民の森の魅力を伝えるとともに、自然環境や森林・林業を守り育てる重要性への理解を深めていただくことができた。 キャンプ場を従来の7/15～8/31の営業日に加え、4/26～7/14及び9/1～30までの土日祝日及びそれらの前日を営業日とする早期開設、延長により期間を拡大し営業を行った。

<ul style="list-style-type: none"> ・ 自然をより満喫したい方に対して、有料でガイドハイク「スマイル観察会」を実施した。 ・ 毎月1回グループ構成団体メンバーによる運営委員会を開催し、自主事業の進捗及び施設の管理状況について検討を行い、グループ構成団体メンバーが共通認識のもと管理、運営を実施した。 ・ 「県民の森」の魅力を幅広く発信するため、矢板市公式ラインアカウント「やいこみゅ」にイベント情報等を提供し、地域利用者の掘り起こしを図った。また、矢板市泉地区交流協議会に参加（HAPPY HAPPY 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。
<p>事業計画に対する評価</p>
<p>1 イベントの実績、利用者集計と実態の把握</p> <p>「森の集い」については全21回を企画し、内2回が荒天及びコロナウイルス感染症対策のため中止となった。</p> <p>参加者総数は575人（前年比98%）であり、イベントに対する評価は5.0満点中、平均4.8点と高い評価を得た。</p> <p>県民の森利用者数は20,989人（前年比92%）であり、主な施設であるキャンプ場利用者は2,354人（前年比128%）となった。</p> <p>キャンプ場については、4月から順調に営業出来たことが、来場者数の増につながったものと考えられる。</p> <p>2 収支計画と実績の確認について</p> <p>収入については62,725千円、支出については62,449千円、収支差額276千円となり若干の利益を計上することが出来た。</p> <p>3 県民ニーズの把握について</p> <p>アンケート調査の実施により利用者の意見を把握した。</p> <p>また、即時改善可能なものについては速やかに対応するなど、利用者サービスの向上に努めた。</p> <p>(1) 森林展示館及びマロニエ昆虫館来館者に対する意見聴取（自由意見記入方式）の実施</p> <p>(2) キャンプ場利用者に対するアンケートの実施</p> <p>(3) 県民の森主催イベント「森の集い」参加者に対するアンケートの実施</p> <p>4 広報活動の評価について</p> <p>広報活動については、事業の一つの重要な柱と位置付け、積極的に実施した。</p> <p>特にグループの職員が県内全市町、矢板市、塩谷町内の小中学校、県内森林組合、道の駅、ゴルフ場、保育園、幼稚園、観光協会、商工会、スポーツ用品店、アウトドアショップ、牧場等へ積極的に営業活動を行い「県民の森」のPRを行った。</p> <p>また、インターネットを有効に活用し、ホームページの充実、ブログ発信により自然情報、施設情報、イベント情報を随時提供した。SNSを積極的に活用した広報活動を行い、旬な自然情報をリアルタイムで発信することができた。</p> <p>そのほか、矢板市泉地区推進協議会に参加し、「HAPPY HAPPY プロジェクト」による情報誌作成、ホームページ作成、動画作成及びマップ作成に積極的に協力し、県民の森の魅力を一般の方々に広くPRするとともに、矢板市のLINE公式アカウント「やいこみゅ」をとおしてイベント情報を積極的に発信し、地域の方々に「県民の森」のPR活動を行うことができた。</p> <p>5 ホームページ利用についての解析</p> <p>ホームページの訪問者数は年間45,789人（前年比74%、月平均3,816人）であり、昨年実績を16,397人下回った。</p> <p>利用者の多くは、キャンプ場の予約確認及び自然情報やイベント情報の収集、ブログの閲覧などを主に行っていることがわかった。</p> <p>ホームページについては、利用者に最新情報を提供するための重要なツールとなるため、こまめな更新と見やすいページづくりが重要であり、いかに興味を持ってページを見ていただけるかを考察しながら環境を整え、利用者ニーズに合った内容を掲載していくことが必要である。</p>

今後改善・工夫したい事項	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 快適に「県民の森」を利用していただけるようにサービスの向上に努め、「親切」「丁寧」を常に心がけ対応できるよう接遇に力を入れていく。 ・ 施設管理・自主事業の実施など職員と利用者が直接対面する機会が多いため、利用者に失礼のないよう、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きたい。 ・ 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きたい。 ・ 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、利用者には不便をおかけする状況になっている。これらを優先順位をつけ継続的に修繕していきたい。 ・ 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 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者、障害者等専用の駐車スペースが確保されているなど、適切な配慮がなされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	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。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	新規イベントの企画やキャンプ場宿泊者限定でオリジナルグッズをプレゼントするなど、利用者の増加に努めている。 また、キャンプ場の予約をインターネットで実施できるよう新システム導入に努める等、積極的に利用者サービスの向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	施設利用者に対するアンケート調査及びイベント参加者に対するアンケートの実施により利用者の意見を把握し、適切に対応することで満足度の向上に努めている。	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。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	警備・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。	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	ホームページをこまめに更新し、旬な情報を日々掲載しているほか、矢板市のライン公式アカウントにイベント情報を積極的に発信するなど、効果的な広報活動を行っている。	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。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適切に執行されている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	夏場の電気使用量削減等、経費縮減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	職員は積極的に研修に参加しており、人材育成は適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	「危機管理対策マニュアル」に基づく体制が適切に整備されており、職員は緊急講習等の研修に参加するなど緊急時の管理能力の向上に取り組んでいる。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	事故や災害時の連絡体制は十分に確保されている。 また、通常の施設管理運営においても、自然環境課に適宜報告を行うほか、関係各課とも連絡を取り、連携を図っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	適切に実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	適切な対応がなされている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	施設利用の状況及びアンケート調査等から利用者ニーズを把握し、毎月自己評価を行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	事業計画書どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地元関係団体等と協力し、イベントを開催するなど連携が図られている。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみの縮減、節電等に努めるなど環境に配慮した管理が行われている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	コロナ対策（マスク着用、3密防止等）に係る利用者への呼びかけや、イベントの人数制限等、適切に実施されている。	B

総合的な評価

- ・ 施設の管理及び運営については、県民の森の設置目的を理解し適切に実施されている。
- ・ 利用者アンケート調査では幅広い年齢層から高い評価を受けており、指定管理者の親切・丁寧な取組が、施設利用者の満足度につながっていると認められる。
- ・ ホームページ、ツイッター、フェイスブック等の SNS を活用した積極的な広報活動や、既存イベントの見直し、新規イベントの実施等の取組により、利用者サービスの向上に努めている。
- ・ 引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大防止を徹底するとともに、今後はwith コロナの中で利用者サービス向上させることを期待する。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

施設名	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
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 ・とちぎ生きがいつくりセンター	とちぎ生きがいつくりセンター 県南支所	とちぎ生きがいつくりセンター 県北支所
	① 敷地面積：196,190 m ² ② 建物面積 本館：22,976 m ² 車庫棟：1,767 m ² 陶芸教室棟：459 m ² 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 (とちぎ生きがいつくりセンター) 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 m ² ② 建物面積 本館：1,315 m ² 講堂兼体育館：583 m ² 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 m ² ② 建物面積 本館：1,552 m ² 多目的ホール：298 m ² ③ 施設 情報提供コーナー、多目的ホール、教室、演習室、和室
業務内容	① とちぎ健康づくりセンター ・センターの施設の維持管理に関する事 ・センターの利用に係る事務（有料施設等の許可に関するものを含む。）に関する事 ・センターの運営に関する事 ② とちぎ生きがいつくりセンター（支所を含む） ・センターの施設の維持管理に関する事 ・センターの運営に関する事 ③ とちぎ健康の森全体管理 ・とちぎ健康の森の敷地の全体管理に関する事		

2 収支の状況

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	485,200	指定管理 ※2	事業費	35,311
	利用料金収入	69,657		管理運営費	312,799
	その他収入※1	16,867		人件費	156,839
				その他支出※1	16,481
	合計	571,724		合計	521,430
指定管理業務収支差額①		50,294			
自主事業		9,331	自主事業	7,958	

自主事業収支差額②	1,373	
収支差額 (①+②)	51,677	
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 16,867 千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課支出 16,481 千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30 (2018) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	460,285	指定管理※2	事業費	45,248
	利用料金収入	68,871		管理運営費	304,376
	その他収入※1	16,859		人件費	150,491
				その他支出※1	15,188
	合計	546,015		合計	515,303
指定管理業務収支差額①			30,712		
自主事業			8,910		
自主事業収支差額②			3,516		
収支差額 (①+②)			34,228		
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 16,859 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課支出 15,188 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
とちぎ健康づくりセンター	施設利用講習	2,218 人	1,824 人
	体力測定	331 人	281 人
	講座	810 人	703 人
	健康相談	2,910 人	3,001 人
	プール・トレーニングルーム・ランニングデッキ	82,253 人	73,484 人
	運動フロア	1,879 時間	1,836 時間
	エアロビクススタジオ	1,388 時間	1,622 時間
	大会議室	1,301 時間	1,291 時間
	小会議室	1,210 時間	1,322 時間
	多目的フロア	2,885 時間	3,017 時間
とちぎ生きがいがづくりセンター	テニスコート	3,455 時間	3,269 時間
	講堂	660 時間	739 時間
	教室	1,723 時間	2,292 時間
	演習室	1,157 時間	1,340 時間
	和室	171 時間	177 時間
	多目的ホール	324 時間	412 時間
とちぎ生きがいがづくりセンター 県南支所	講堂兼体育館	3 時間	10 時間
	教室	567 時間	672 時間
	演習室	0 時間	2 時間
	和室	227 時間	280 時間
	屋外運動場	0 時間	0 時間

とちぎ生きがづくりセンター 県北支所	多目的ホール	153 時間	143 時間
	教室	1,117 時間	1,133 時間
	演習室	113 時間	103 時間
	和室	0 時間	0 時間

4 サービス向上に向けた取組

<p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設利用環境の整備 施設物品、貸出物品の充実 情報提供及び広報活動の推進 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 プリペイドカード特典の充実 <p>(とちぎ生きがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域活動団体とのマッチング授業の実施 同窓会活動に関するカリキュラムの充実 授業料等のコンビニ収納サービスの導入
--

5 利用者意見への対応

<p>利用者意見の把握方法</p> <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ① 調査年月 令和元(2019)年9月1日～9月30日 令和2(2020)年2月1日～2月29日 ② 調査対象者 会議室利用責任者とプール等の運動施設利用者ごとに、設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522名 回収率100%) ④ 調査結果 施設の貸出及び利用サービスについて、「とても満足」及び「満足」と答えた人は、全体の79%を占めている。プール・トレーニング室等運動施設では83.9%と、昨年度同様、満足度は高水準を維持している。 当施設を選んだ理由としては、貸出施設では「料金」、「交通の便」、「利用環境」及び「設備・備品」、運動施設では「料金」に関心が持たれている。 利用者意見箱「お客様の声」の設置(結果については「主な利用者意見」を参照。) 電話、口頭、メール等による意見等の受付 <p>(とちぎ生きがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> シルバー大生を対象としたアンケートによる把握 <ul style="list-style-type: none"> ① 調査年月 平成31(2019)年4月～令和元(2019)年9月 ※10月～翌年3月分アンケートについては、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う休校のため未実施。 ② 調査対象者 第40期生(1年次) 450名 第39期生(2年次) 439名 計 889名 ③ 調査方法 アンケート用紙配布による調査(回答者数799名 回収率89.9%) ④ 調査結果 カリキュラムについて、「良い」「普通」と答えた人は、全体の93%を占めており、カリキュラムにおおむね満足していることがうかがえる。
--

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
(全般) ・貸館について、ホームページから予約をできるようにしてほしい。 ・館内に持参した弁当が食べられる場所がほしい。 (プール、トレーニング室等) ・トレーニング器具を増設してほしい。 ・スポーツ用品の物販をしてほしい。 ・エアロビクススタジオを利用すると息苦しく感じることもあるため、換気をしてほしい。	・令和2年6月からWEB予約システムを導入した。 ・館内の飲食可能スペースの設置について検討。 ・必要な機器の配置に努める。 ・令和2年1月より、水泳キャップ・ゴーグル、スポーツタオル等の有償配布を開始した。 ・サーキュレーターを2台設置し、空気が循環するようにした。
主な利用者意見（積極的評価） ・職員の方がとても親切で、感謝しています。 ・月額制でなく、都度払いの料金システムが、分かりやすく利用しやすいです。 ・施設がいつもきれいで、よく整備されています。	

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
(とちぎ健康づくりセンター) ・施設利用開始時間の30分繰上げや、施設利用カード更新対応日時の拡大、プリペイドカードの特典の充実、貸出施設利用料のコンビニ収納サービスの導入など、施設利用の利便性向上を図った。 ・とちぎ健康の森フェス2019の開催や、ホームページによる情報発信を行うほか、冬季イベントの実施により、施設の利用促進に取り組んだ。 ・健康の森パンフレット及びホームページのリニューアル、館内掲示の工夫により分かりやすい掲示とタイムリーな情報提供に努めた。 ・2月27日以降は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館となり、年間を通した利用人数は前年度を下回ったが、貸出し施設は前年度を上回った。 ・収入においては、消費税改定等に伴う利用料金の改定及びプリペイドカード特典の充実により、前年度と比較して微減にとどまった。 ・利用者アンケートからおおむね満足との結果が得られたことから、県民一人ひとりが生涯にわたり健康でいきいきと暮らせる、豊かで活力ある“健康長寿とちぎ”の創造に寄与するために、県民の自主的な健康づくりを総合支援することができたと考える。
(生きがいつくりセンター) ・学生からのアンケートを反映させた学習カリキュラムの編成を行った。 ・新たな取組として、授業料等のコンビニ収納サービスを導入したほか、シルバー大学校への入学が高齢者の健康状態及び社会参加意欲等に与える影響を検証する調査を開始した。 ・収入においては、学生数の増加及び消費税改定に伴う授業料等の改定により、前年度を上回った。 ・2月26日以降は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休校となったが、学生連絡網、ホームページ及び一斉メール配信により迅速な情報提供に努めた。 ・卒業生の活動については、地域活動支援センターや他団体からの活動依頼が増加し、活躍の場が拡大している。 ・施設の貸出しでは、一般利用に加え、シルバー大学校卒業生の活動拠点として利用され、シルバー大学校を中心に高齢者の多様な生きがいつくりを支援することができた。

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	
項目	実績・評価
<p>目標 1 利用者の安全・安心を確保</p> <p>①施設・設備等の適切な維持管理</p> <p>②省資源・省エネルギーの取組強化</p> <p>③災害・事故等の危機管理対策の徹底</p> <p>④利用者の個人情報保護の適正管理</p>	<p>①各業務委託業者により定期設備点検を実施し、適時、修繕等を行った。警備員による巡回や、職員による定時巡回の実施により、安全の確保と環境の保全を図った。</p> <p>②入居団体と連携を図り、使用していない部屋の空調を切る等、エネルギー使用量の削減を図った。</p> <p>③防災訓練の実施により、防災意識の向上を図るとともに、消防用設備等の定期的な点検を実施した。</p> <p>④関係法令等を遵守するほか、指定管理者で定める「個人情報保護に関する要綱」及び「特定個人情報の取扱いに関する要綱」等に基づき、管理体制を整え適正に取り扱った。</p>
<p>目標 2 利用者ニーズや利便性を考慮した施設運営</p> <p>①施設利用開始時間の繰上や新たな使用料等の納入方法の検討等</p> <p>②利用者の状況に応じた指導や配慮</p>	<p>①貸館及びプール等においては、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、コンビニ収納サービスを導入した。スポーツ用品について、有償配布を開始した。</p> <p>②ハイリスク者に対して、保健師面談を実施し、安心安全な利用に繋げた。施設利用カード更新対応可能日・時間を拡大した。</p>
<p>目標 3 新たな利用者の掘り起こし</p> <p>①効果的な広報活動やイベント等の実施</p> <p>②とちぎ健康づくりセンターの利用者の増加対策</p> <p>③とちぎ生きがいがづくりセンターの利用者の増加対策</p>	<p>①とちぎ健康づくりセンターのホームページをリニューアルし、タイムリーな情報の発信を行った。毎月第3日曜日の「家庭の日」イベントとして運動フロアの無料開放を実施するほか、「とちぎ健康の森フェス 2019」を開催し、県民への周知及び情報提供に努めた。シルバー大学校学校祭や地域活動実習を通して、地域でのシルバー大学校の活動の理解と周知に努めた。</p> <p>②働く世代への健康づくりを支援するため、企業・団体向け利用チケット制度を導入した。とちぎ子育て家族応援事業に協賛し、運動フロアを親子で利用する際の運動物品の無料貸し出しサービスを開始した。</p> <p>③各種広報媒体、公開授業の実施等により、周知に努めた。学生募集期間を延長し、追加募集を行った。使用していない教室は、シルバー大学校卒業生の活動や一般貸出等の目的外使用許可を行い、適正運用を図った。</p>
<p>目標 4 健康寿命の延伸や健康格差の縮小に向けた取組</p> <p>①集団指導及び運動指導の実践</p> <p>②健康づくり講座の実施</p> <p>③利用者ニーズに応じた体力測定、運動実践メニューの作成</p>	<p>①集団指導については、日時や運動強度別の開催を設定し、利用者が選択・参加しやすいよう配慮した。ストレッチやロコモ予防トレーニングを中心としたミニレッスンを開催した。</p> <p>②保健師・管理栄養士・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繋げることができた。</p> <p>③体力測定の結果をもとに運動メニューの作成及び定期的な見直しを行い、継続的に健康づくりの支援を行った。</p>

<p>④健康づくりに関する相談の実施や情報発信、普及啓発</p>	<p>④県民及び施設利用者に対して、医師相談を含めた健康相談を実施した。 新型コロナウイルス感染症による施設休館期間においては、トレーニング動画や栄養メニューレシピなど「自宅でできる健康づくり」の情報をホームページで発信した。</p>
<p>目標 5 地域や団体等に出向いた講座や研修会等の実施</p> <p>①企業・団体等と連携した出張講座等の開催</p> <p>②市町職員等の健康づくり活動を支援する研修会の開催</p> <p>③県南・県北支所を活用した講座等の実施</p>	<p>①地方職員共済組合栃木県支部において、受講職員の減量を目的とした長期講座を開催するなど、各団体等で講座を実施した。</p> <p>②健康保険組合職員健康増進研修会を開催した。</p> <p>③（公財）栃木県シルバー人材センターの会員向けに、県南支所・県北支所を利用した健康講座を実施した。</p>
<p>目標 6 ノウハウを活かした新たな独自講座等の実施</p> <p>①各種データの分析結果の公表及び市町・関係機関への情報提供</p> <p>②調査研究の成果を活かした独自講座の実施</p>	<p>①運動実践メニューを作成することで健康づくりの支援を行っ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、市町・関係機関へ送付した。</p> <p>②メタボリックシンドローム解消等を目的とした「3・3講座」などの長期講座において、毎年データの分析を行い、その成果を活かした講座等の企画を行った。</p>
<p>目標 7 地域課題等を反映した学習カリキュラム</p> <p>①地域課題等と向き合い、実体験できる学習内容の提供</p> <p>②学生ニーズを反映した学習カリキュラムの見直し</p> <p>③県及び市町・関係団体等との情報交換や意見聴取</p>	<p>①シルバー大学校卒業生による観光案内、子ども食堂の運営状況や災害福祉マップ作りなど地域課題や社会状況に応じた学習内容や実体験を新たに授業に組み入れた。</p> <p>②学生の満足度や意見等を把握し、シルバー大学校教務部長等会議で議論を行い、カリキュラムの見直しを行った。また、授業内容については、講師と調整し、適宜見直しを行った。</p> <p>③栃木県シルバー大学校運営委員会等において、新規事業内容や学習内容、創立 40 周年記念事業の実施について幅広く多様な意見を聴取した。</p>
<p>目標 8 卒業後の地域活動に繋がる効果的な仕組み</p> <p>①在校生に対する地域活動に向けた支援</p> <p>②卒業生に対する地域活動の支援</p> <p>③シルバー大学校の認知度向上に向けた広報活動</p>	<p>①在校生を対象に、地域団体との情報交換を行うマッチングの授業を設け、卒業後にスムーズに地域活動に参加できるよう努めた。 講師や関係団体からのボランティア募集情報や同窓会活動の現況報告書等を掲示し、学生への情報提供を行った。</p> <p>②卒業後の活動発表や活動の場を広げるため、卒業生を授業の講師として活用した。 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、県内サポーターが卒業生等を中心に 80 名以上となり、組織化に向け継続的な活動を支援した。</p> <p>③学生の活動情報をホームページや情報誌に掲載し、活動を県民に広くアピールした。</p>

<p>目標9 当協会の福祉施設や他の事業等と連携した取組</p> <p>①在校生や卒業生による健康づくり事業との連携・協力</p> <p>②生きがい推進員の活動支援やねりんピック事業への参加促進</p> <p>③とちぎ健康福祉協会の福祉施設や関係団体等との連携</p>	<p>①JA 共済・FM 栃木主催「健康づくりフェスタ 2020」へ「ふまねっと運動体験ブース出展」の依頼を受け、サポーター資格のある卒業生と連携し、ブース運営・広報を行った。</p> <p>②生きがい推進員の活動支援として、長年活動している団体等を知事表彰に推薦したほか、シルバー大学の講師として活用し活動の意欲を高めた。</p> <p>③協会が運営する福祉施設へ、クラブ活動の発表や読み聞かせボランティアなどの派遣調整を行った。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県全域への健康づくり事業の展開 ・ 施設・設備の経年劣化による修繕への対応 <p>(とちぎ生きがいづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入学者の確保 ・ 魅力あるカリキュラムの編成 ・ 新型コロナウイルス感染症対策を講じた上での学校運営 	

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	健康づくりセンターの利用許可は原則として先着順、また、生きがいづくりセンターのシルバー大学の入学希望者が定員を超過した場合には抽選によるなど、公正・公平な方法で利用者を決定しており、平等利用は確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例・規則等に基づき手続が実施されており、適正な管理が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	<p>(健康づくりセンター)</p> <p>高齢者や障害者の利用に際しては、スタッフによる見守りを強化するなど適切な配慮がなされている。</p> <p>(生きがいづくりセンター)</p> <p>障害者用トイレ、スロープ、エレベーターを設置しており、高齢者、障害者等に配慮した環境が整っている。また、身障者の受入実績があり、平等利用は確保されている。</p>	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	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た。	C

	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用者の意見に速やかに対応するなど、県民サービスの向上が図られた。新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者講習の受講者等は減少したものの、貸館は前年を上回るなど施設の利用促進が図られた。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、利用者の満足度を把握しており、また、その結果から利用者の満足度は高い水準を維持している。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者アンケートや意見箱等に寄せられた意見・苦情に対して、指定管理者が対応できる事項については速やかに対策を講じており、適切な対応がされている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設、設備、備品の定期点検を行い、不備があった際は指定管理者が対応できる範囲で速やかに対応しており、適切な対応がされている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	貸出施設やシルバー大学校授業料等のコンビニ収納サービスを導入し、利用者の利便性が向上した。 (健康づくりセンター) 利用者の利便性向上を図るため、自主事業として、スポーツ物品や会議室物品の貸出等を実施しており、業務改善が認められる。 (生きがいづくりセンター) 授業アンケートを実施し、学生の評価及び意見を反映させたカリキュラム編成に向けた取組が進められた。	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	管理執行体制等により確認したところ、組織体制は適正であった。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	事業計画書、事業報告書等により確認したところ、収支のバランスは適正であった。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書、事業報告書等により確認したところ、事業費・管理運営費の縮減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	(健康づくりセンター) 職員の業務内容に応じた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。 (生きがいづくりセンター) 明るい長寿社会づくり推進機構開催研修に参加し、資質の向上に努めている。また、新任者向けに勉強会を開催し、運営等の円滑化を図っている。	C

	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	入居団体との連絡調整や併施設との緊密な連携のもと、防火・防災・防犯対策等を講じており、危機管理体制は確保されている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県、関係機関を含めた緊急時の連絡体制一覧を作成・共有しており、連絡体制は確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	「個人情報の保護に関する要綱」を定め、取扱いに十分に配慮し、適正な維持管理に努めている。	C
	②情報公開は適切になされているか	「情報公開に関する要綱」を定めており、当該年度における2件の開示請求について適切に対応を行った。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケート等の結果に基づき、指定管理者が対応できる事項については速やかに措置を講じるなど、適正な自己評価がされている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	運動用具や会議用物品の貸出し、コピー・FAXサービス、自動販売機の設置等おおむね計画どおりに実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	「とちぎ健康の森フェス2019」の開催や「家庭の日」の運動フロア無料貸出しの実施により、多くの地域住民が訪れた。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	照明の間引き点灯や入居団体と連携した空調の使用減により、省エネルギーに取り組んでおり、環境への配慮がなされている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	「新型コロナ感染防止対策取組宣言」運動に参加し、利用者が安心して施設を利用出来るよう、感染防止対策の見える化を行った。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営全般に関して、適正に執行されていると認められる。特に、施設の老朽化に伴う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。 ・健康づくり・生きがいがづくりの効果が県全域に波及するよう、積極的な事業展開を期待する。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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 1 0 番 6 号
施設の概要	<p>①敷地面積：23,586㎡ 建物面積：本館 9,393㎡ 附属棟 836㎡ 障害者スポーツセンター 2,254㎡</p> <p>②貸出施設：(1)本館 多目的ホール、特別会議室、第 1・第 2 研修室、福祉研修室 A・B、201・301・401・402・403 会議室、レクリエーション室、和室、調理実習室 (2)障害者スポーツセンター アリーナ、サウンドテーブルテニス室、観覧室兼多目的室、会議室、トレーニングコーナー</p> <p>③その他施設：(1)本館 404 会議室、相談室、モデルルーム</p> <p>④駐車場：(1)本館 収容台数 250 台（一般用 224 台、障害者用 26 台） (2)障害者スポーツセンター 96 台（一般用 69 台、障害者用 27 台）</p>
業務内容	<p>①プラザの施設の維持管理に関すること。</p> <p>②有料施設等の利用の許可に関すること。</p> <p>③プラザの運営に関すること。</p> <p>④上記業務に附帯する業務に関すること。</p>

2 収支の状況

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	145,200	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	15,365		管理運営費	122,696
	その他収入※1	1		人件費	25,997
				その他支出※1	6,540
	合計	160,566		合計	155,233
指定管理業務収支差額①		5,333			
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）		5,333			
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）		
・受取利息 1千円			・租税公課費 5,561千円 ・退職給与引当金繰入金 979千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理	指定管理料	131,862	指定管理	事業費	0
	利用料金収入	15,501		管理運営費	112,746
	その他収入※1	1		人件費	25,583
				その他支出※1	4,851

※2	合計	147,364	※2	合計	143,180
	指定管理業務収支差額①	4,184			
	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)	4,184			
	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 3,875千円 ・退職給与引当金繰入金 976千円	

※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		平成30(2018)年度 (前年度)	令和元(2019)年度
多目的ホール	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	334回	362回
	利用率	100%	109%
	利用者数	50,958人	55,188人
福祉研修室A・B	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	521回	484回
	利用率	156%	146%
	利用者数	38,386人	35,379人
第1研修室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	560回	513回
	利用率	167%	155%
	利用者数	20,479人	18,212人
第2研修室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	569回	527回
	利用率	170%	159%
	利用者数	22,849人	21,730人
201会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	660回	595回
	利用率	197%	179%
	利用者数	7,926人	7,074人
301会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	516回	493回
	利用率	154%	148%
	利用者数	8,627人	7,434人
401会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	505回	456回
	利用率	151%	137%
	利用者数	8,273人	7,129人
402会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	547回	517回
	利用率	163%	156%
	利用者数	6,844人	6,992人
403会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	485回	485回

	利用率	145%	146%
	利用者数	6,291人	6,157人
404会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	448回	366回
	利用率	134%	110%
	利用者数	6,538人	5,184人
特別会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	230回	217回
	利用率	69%	65%
	利用者数	3,308人	2,891人
レクリエーション室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	590回	531回
	利用率	176%	160%
	利用者数	6,289人	5,454人
和室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	369回	290回
	利用率	110%	87%
	利用者数	3,544人	2,859人
調理実習室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	220回	196回
	利用率	66%	59%
	利用者数	3,738人	3,043人
相談室	利用回数	163回	147回
	利用者数	546人	532人
受付・案内対応	利用者数	9,110人	8,330人
視察・見学	利用回数	31回	33回
	利用者数	897人	1,044人
モデルルーム	利用者数	2,712人	2,721人
利用合計	利用回数	6,748回	6,212回
	利用者数	207,315人	197,353人
開館日数		335日	332日
閉館日数		30日	34日

②障害者スポーツセンター

施設名		平成30(2018)年度 (前年度)	令和元(2019)年度
アリーナ(全面)	利用可能日数	308日	277日
	利用回数	497回	450回
	利用率	161%	162%
	利用者数	14,364人	14,475人
アリーナ(半面)	利用可能日数	308日	277日
	利用回数	1,054回	1,142回
	利用率	342%	412%
	利用者数	11,850人	14,074人
サウンドテーブルテニス室①	利用可能日数	308日	277日
	利用回数	164回	171回
	利用率	53%	62%
	利用者数	6,506人	8,830人
サウンドテーブルテ	利用可能日数	308日	277日

ニス室②	利用回数	119回	118回
	利用率	39%	43%
	利用者数	6,365人	8,303人
会議室	利用可能日数	308日	277日
	利用回数	221回	287回
	利用率	72%	104%
	利用者数	8,146人	10,590人
トレーニング室	利用可能日数	308日	277日
	利用回数	183回	220回
	利用率	59%	79%
	利用者数	5,344人	386人
多目的室	利用可能日数	308日	277日
	利用回数	301回	501回
	利用率	98%	181%
	利用者数	7,794人	10,063人
受付・案内対応	利用者数	5,463人	6,280人
視察・見学	利用回数	5回	0回
	利用者数	40人	0人
利用合計	利用回数	2,544回	2,889回
	利用者数	65,872人	73,001人
開館日数		308日	277日
閉館日数		57日	89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。令和元（2019）年度のアンケートでは7割以上の利用者から満足又は非常に満足との回答を得た。

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

なお、環境・衛生面や備品補充等については、特に迅速に対応した。

②おもいやり駐車場の表示

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

③円滑な受付業務の実施

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

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

④衛生面の強化

年間を通じた感染症対策として、玄関やトイレに手洗いの励行や、感染しているおそれがある方に適切な対応を求めるポスターを貼り、注意喚起を行った。また、トイレの手洗い洗浄液をこまめに補充するとともに、玄関にアルコール消毒液を設置して感染防止に努めた。

なお、給・排気ファン、ガスエアコン等各種空調設備の故障が頻発しているため、利用者に理解を求めながら利用していただき、故障の際は会場の変更をお願いするとともに、速やかに修繕するなど、安全かつ快適な利用環境の整備に努めた。

また、大規模な修繕が必要な箇所については県担当課へ修繕要望をした。

⑤関係機関との連携

入居団体が実施する各種イベントにおけるPRのためのチラシやポスターの掲示、のぼりの設置等

に協力し、来館者に対する広報に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
①利用者意見箱の設置					
②口頭、電話、ファックス、メールによる意見等の受付					
③利用者アンケートの実施					
調査年月日：第1回 令和元（2019）年9月1日～9月30日					
第2回 令和2（2020）年2月1日～2月28日					
調査方法：貸出施設の利用責任者に利用当日にアンケート用紙を配り、回収箱にて回収する。					
回答数：第1回 149枚（回収率 79.7%）					
第2回 167枚（回収率 81.5%）					
主なアンケート項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	あまり満足していない	改善を望む
全体的な満足度	36%	40%	2%	0%	0%
〃（第2回）	29%	52%	3%	0%	0%
会場・設備	37%	39%	0%	0%	0%
〃（第2回）	28%	51%	3%	2%	0%
職員の対応	34%	43%	0%	0%	0%
〃（第2回）	33%	52%	1%	0%	0%
※回答記載のないものがあることから、各項目の合計は100%にならない。					
主な利用者意見（苦情・要望）			対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクターが壊れたときセミナーが始められなかった。分からないときに手伝ってほしいかった。 ・開場時間をもう少し早めにしてほしい。 ・設備をデジタル対応に更新してほしい。総合案内板はいつになったら直りますか。 			<ul style="list-style-type: none"> ・貸出施設が複数ある場合、人員の関係で即対応が難しいときがある。できる限り迅速に対応するよう努力している。 ・設備の点検・清掃に一定の時間が必要なため、利用者に理解を求めている。 ・設備の更新について県に要望している。 		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> ・施設がきれい（掃除が行き届いている） ・駐車場が広い ・設備が整っている ・利用料金が安い ・スタッフの対応が丁寧で親切 ・環境、場所、交通の便が良い ・インターネットで予約が取れる・予約しやすい 					

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
<p>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。</p> <p>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。</p>
環境配慮の取組
(利用環境への配慮)
① 常に館内の清掃を行うとともに、敷地内の除草、花壇の手入れ、落ち葉掃き等を実施し、利用者に快適に利用してもらうよう努めた。
② 給・排気ファン、ガスエアコン等各種設備の点検や緊急を要する故障は速やかに修繕するなど

<p>安全かつ快適な利用環境の提供に努めた。</p> <p>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は不便をかけないよう配慮した。</p> <p>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)</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<p>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。</p>

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	・利用許可については、本館は原則として先着順、障害者スポーツセンターは、利用希望者が重複した場合は抽選により利用者を決定しており、平等利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	・条例、規則等に基づき手続がなされており、適正に権限が行使されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	・館内はバリアフリーのモデル施設としての機能を有しており、障害者・高齢者に対する配慮がなされている。また、障害者に対し、利用料金の免除基準を設ける等の配慮を行っている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	・利用実績報告や利用者アンケートの結果等から、適正に実施されたと認められる。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・年間利用者数が27万人を超え、利用促進は十分に図られている。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	・利用者アンケートを実施するとともに意見箱を常時設置し、利用者満足度の把握に努めている。利用者アンケートの結果等から、満足度の向上は図られている。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	・利用者から寄せられた意見・苦情に対しては、可能な範囲で迅速に対応しており、おおむね適切な対応がなされている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	・施設、設備、備品については、定期的に点検を実施しており、安全管理はおおむね適切になされている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	・毎月の優先受付開始日やイベントのある日は多くの利用者が訪れるため、受付人員を増員し、円滑な受付・案内に努めた。	B

3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	・管理執行体制、事業計画書及び事業報告書等により確認をしたところ、組織体制は適正であったと認められる。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	・収支については、おおむねバランスがとれていると認められる。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	・経費の縮減に取り組み、需要費の削減に努めていると認められる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	・職員研修が計画的に実施されており、人材育成は適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	・危機管理マニュアルに基づき、適切な管理体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	・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。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	・個人情報保護管理者、個人情報保護担当者を配置するなど、個人情報の保護についての措置は適正に実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	・情報公開に関する規定は定めているが、当該年度において開示請求はなかった。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者の要望等を受け、サービスの向上を図っており、適正な自己評価が行われていると認められる。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	—	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	—	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	・指定管理者から報告された定期報告及び事業報告等により確認をしたところ、適正に実施されている。指定管理者独自の取組として環境への配慮を設定する等、積極的な取組が認められる。	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）	・出入り口への消毒液設置 ・3密防止等啓発用ポスターの掲示 ・利用者への感染防止対策依頼（鍵の受け渡し時にチェックシートを配布 ・利用人数の制限、シャワー室の使用禁止、人と人との十分な間隔の確保（アリーナ） 等の対策を行っている。	B

総合的な評価

- ・管理運営全般について、適正に執行したと認められる。
- ・多目的ホールや研修室、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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市西川田町 567 番地
施設の概要	①敷地面積：167,585.42 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

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	344,993	指定管理※2	事業費	61,273
	利用料金収入	67,626		管理運営費	179,674
	その他収入※1	1,800		人件費	165,601
				その他支出※1	5,367
	合計	414,419		合計	411,915
指定管理業務収支差額①			2,504		
自主事業			322		
自主事業収支差額②			23		
収支差額（①+②）			2,527		
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）		
			・退職給与引当金繰入額 5,131 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	346,618	指定管理※2	事業費	67,778
	利用料金収入	73,218		管理運営費	177,047
	その他収入※1	1,098		人件費	166,885
				その他支出※1	5,710
	合計	420,934		合計	417,420
指定管理業務収支差額①			3,514		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			3,514		

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） ・退職給与引当資産取得支出 5,710 千円
----------------------	--

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 30（2018）年度 （前年度）	令和元（2019）年度
展示場	大人	76,796 名	70,273 名
	小人	92,912 名	82,450 名
プラネタリウム	大人	22,451 名	22,078 名
	小人	34,245 名	33,270 名
乗り物広場（自転車）	大人	10,551 名	9,176 名
	小人	20,894 名	19,411 名
乗り物広場（機関車）	大人	12,129 名	10,837 名
	小人	9,593 名	8,277 名
各種教室等		23,921 名	21,620 名
無料公開等		269,252 名	269,205 名
		572,744 名	546,597 名

4 サービス向上に向けた取組

乳幼児から高齢者、身障者等幅広い利用者に安心して気持ちよく過ごしていただくことと、施設でのいろいろな体験を通して満足していただくことを、利用者サービスの基本として、次の取組みを行った。

(1) 子どもから高齢者までが安全に過ごせる取組

多くの方々、特に多くの子どものために多種多様な体験を提供する大規模施設として、ケガや事故で悲しむ人が出ないように安全を確保することが最も基本的な利用者サービスであると考え、徹底した安全対策に取り組んだ。その結果、職員に総合的な安全対策の意識が定着し、大きな事故等も無く、安心・安全な館運営に寄与した。

- ・総合防災訓練（消防訓練 2 回／年）
地震発生と火災発生を想定した救護、避難誘導、初期消火、通報までの総合訓練
- ・救急救命法の研修
心肺蘇生法、AED 取扱訓練
- ・安全対策委員会の設置と活動
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
- ・施設の安全管理に関する研修や訓練等
不審者等に対する防犯訓練、施設管理に係る安全教育等

(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

① 苦情、トラブルのない運営

窓口やアンケートなどに寄せられた苦情やご意見については、その都度日誌や苦情処理カードに記載し、苦情、トラブル処理の PDCA サイクルに則って早急に改善を図った。その結果、大きな苦情等は無かった。

また、利用者とともに施設づくりを行う観点から、ご意見に対する改善結果や施設管理者の考え方について、来館者にもわかるように、館内の目につく場所に掲示した。

② 職員の接客・接遇マナー等の資質向上

接客・接遇はサービス向上の柱であることから、研修や講習などの機会を積極的に設け、職員のスキルアップを図った。また、展示場の解説囁託員については、サイエンスショー専門の職員を 1 年間固定し、スキルアップを図った。利用者アンケートにはスタッフの対応が良く、楽しく

利用できたという意見が多数寄せられた。

実施した研修や参加講習等は次のとおり。

- ・ 新任職員の接客研修
- ・ 解説嘱託員の接客技術研修、日常研修

なお、研修会・講習会等の参加を通して向上した業務能力を確認するため、積極的に職員に以下の資格取得を勧めた。

- ・ ビジネス系検定資格の取得
(公財)実務技能検定協会が実施するビジネス実務マナー検定(二級)、サービス接客検定(二級)
- ・ 財団本部が実施する階層別研修
幹部管理職研修、課長研修、中堅研修、若手職員研修、嘱託員研修

③利用しやすい環境・システムづくり

- ・ 学校の長期休業期間(3月、7月、8月)の第4木曜日やお盆・学年間休業期間中の月曜日を臨時開館日とした。
- ・ 障害者手帳利用者の無料化を拡大したため、受付での手帳対応業務がシンプルになり、来館者がスムーズに利用できるようになった。
- ・ 混雑時に行う臨機応変な対応として、入場券の特設売場(手売り)の設置、入口・展示場等の臨時職員等の増員、駐車場の特別管理、雨天時の団体昼食場所の確保等を行った。
- ・ 車椅子やベビーカー等の貸出サービスを実施した。
- ・ 今年度新たに、秋の団体向けサイエンスショーを実施した。
- ・ 老朽化していたテレビスタジオや、故障休止中の多かった情報の科学の一部についてVRの展示設置に合わせ整備した。

④環境美化等の取組

環境美化は快適な施設の基本であることから、清掃等を専門業者に委託して美化作業を行うとともに、職員自らも日常的に美化作業に取り組めるよう意識高揚に努め、常に清潔で気持ちよい施設環境が維持できるように心がけた。また、管理職職員が随時施設内を巡回し、利用者には不快感を与えていないか、不便をかけていないかどうか常時チェックを行った。

(3) 科学館と児童館の二つの機能面で満足していただくための取組

利用者の多くはこの二つの機能に係る体験を目的として来館していることから、科学体験や遊びを通して驚きや発見をたくさん体験し、満足していただけるように努めた。

このため、事業実施の都度にアンケートを実施して事業に対する利用者の満足度やニーズを把握し、PDCAサイクルに則って改善し、より多くの人に満足していただける事業を行った。新しい取り組みにチャレンジし、来館者増に繋がった。

(4) より多くの人に参加体験していただくための取組

より良い事業体験をより多くの人に公平に体験していただくために、企画・運営を工夫し、低額な利用料金で質の高い事業を提供するため、効率的な運営と徹底したコスト削減に努めた。

具体的には、季節のイベントや春・夏休みに合わせた企画展(特別展)を開催し、子どもだけでなく幅広い世代が年間を通じて楽しめる施設づくりを行った。また、事業への参加を促す広報活動では、地元メディアを積極的に活用し、多くの方々に向けて情報を発信した。特に夏の企画展では、企業協賛を受けることでプログラムの拡充を図るとともに、手厚い広報活動を行うことができた。

(地元メディア活用例)

- ・ とちぎテレビやFM とちぎでのCM放送
- ・ イベント情報を下野新聞、タウン誌、専門情報誌、Webサイト等に配信

その結果、55万人を超える方々に当館を利用していただくことができた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<p>科学館利用者のアンケートは、緊急に対応する必要があるものを除き、前期・後期・団体・個人毎に集計して改善に生かしている。また、館に常駐する委託業者も交え、業務改善のための打合せ等を行っている。</p> <p>※アンケート調査の概要（回答者数：245名）</p> <p>【利用者男女比】 男性 35.9% 女性 64.1%</p> <p>【利用者年齢】 0～6歳 12.2% 7～12歳 69.9% 13～15歳 4.9% 16歳以上 11.0% 不明 2.0%</p> <p>【利用回数】 初めて 19.0% 2～4回 33.9% 5～9回 15.7% 10回以上 31.4%</p> <p>【楽しく遊べたか】 とても 84.6% 少し 6.0% 普通 9.0% あまり 0.4% まったく 0%</p> <p>【また来たいか】 ぜひ来たい 71.5% 来たい 16.8% 機会があれば 9.5% どちらとも 2.2% 来ない 0%</p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対応
<p>①ラウンジについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メニューがいまいちである。（71歳女性） ・メニューがもっといろいろあったらうれしい。（42歳女性） <p>②トイレの洋式を増やしてほしい。荷物置きもなく、子供が居るととても使いにくい。（35歳女性）</p> <p>③変わり種自転車の台数を増やしてほしい（9歳男子）</p>	<p>①(株)科学館ラウンジにこのような意見があることを伝える。</p> <p>②科学館のリニューアルに向け、トイレなど利用者目線での使いやすさなど検討していく。</p> <p>③こども政策課に購入を要望していく。</p>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方々の対応がとても良かった。子供達に向ける目も“悪さをさせないように見張る”というスタンスではなく、“楽しんでもらおう”というスタンスが感じられとてもよかったと思います。（団体利用） ・科学館は、いろいろな遊具があって楽しいです。（8歳女子） ・来年もまたおしごとラボやイベントに行きたいです。（8歳女子） ・とっても楽しいです。絶対にまた来て、不思議をたくさん見られたらいいなと思います。いつもありがとうございます。（10歳女子） 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営目標は、全職員の組織目標として理解され、達成に向けて取り組まれている。 <ul style="list-style-type: none"> →館長が掲げる安全安心な施設運営と、来館者が当館にまた訪れたいと思わせるようなおもてなしを念頭においての接客等を、それぞれに心掛けて行動できていた。 ・法令を遵守し、経営の透明性を確保することで、社会的責任を果たしている。 ・館の存在や事業についての周知を図り、人々の理解の促進、利用者の増加に努めている。 <ul style="list-style-type: none"> →季節毎にパンフレットを作成し、学校や幼稚園などに発送して利用者の増加に努めている。また、適宜メディアへの情報提供も行っていった。 ・個々の事業毎にPDCAサイクルに沿って適切な評価・改善・計画がなされている。 <ul style="list-style-type: none"> →各事業がPDCAサイクルに沿ってより良い事業に発展するよう、事業の実施の都度自己評価を行い、改善策を次期事業計画に反映させていた。 ・苦情の整理、分析、対応を適切に行っている。 <ul style="list-style-type: none"> →問題点の整理、分析、改善策の検討を、副館長を中心にその都度十分に行い、その結果は確実に、職員、業者へフィードバックされていた。また、回答を要するものについては回答結果を掲示していた。 ・事故防止に積極的に取組み、事故が生じた場合の対応マニュアルも整備されている。

→安全対策委員会を設置し、全館をあげての定期的な点検と打ち合わせを行っているほか、各課職員による日常点検や専門家による点検を実施し、対応箇所の把握・改善がなされていた。また、マニュアルは毎年度見直しを行い、内容を更新していた。
関係機関等との連携 ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・実習生、研修生、職場体験等の受け入れ体勢を整備している。 →中・高校生の職場体験、教員の10年研修等の各種一般研修、大学生の博物館実習、児童厚生員資格取得実習、保育施設実習等の専門研修を積極的に受け入れていた。 ・学校、関係機関団体との連携強化を図り、業務を円滑に進めている。 →学校団体等への「移動科学教室」、大学・高専と協力して行う「科学フェスティバル」、「あそびの出前」・「あそびの連携事業」での児童館プログラム提供、栃木県児童館連絡協議会事務局としての業務、県内児童館による「児童館フェア」、国立天文台の協力によるプラネタリウム番組の製作や展示などを実施していた。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画における前年度の反省点等の反映 →施設の修繕や樹木の管理など、予算が特別に必要となるものについては十分ではないが、優先度を踏まえ適切な維持管理に努めたい。 ・障害者の利用についての配慮 →障害別のコミュニケーションの取り方や、受け入れのための基礎知識について改善の余地があるため、障害のある当事者講師による全職員を対象とした当財団主催「ユニバーサルマナー検定」研修により、障害者・高齢者等との向き合い方を学び資質向上を図っていく。 ・事業の広報についての工夫 →SNSによる広報が主流である現状に対し、出遅れ感が否めず、早急な対応が必要であるため「SNS・HP等の検討委員会」を設けた。また、課によって周知方法のばらつきがあるため、改善したい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	①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。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	③館内は、エレベーターやスロープ等によりバリアフリーとし、補助が必要な方には、職員が対応するなど配置している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされた。特に企画展を通じた子ども達への科学の普及については、来館者増加の点からも効果的に行われている。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	②児童の健全育成に寄与する各種事業や、科学技術に関する展示活動等の実施により、県民サービスの向上が図られた。	A

	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	③令和元(2019)年度の総入館者数は、新型コロナによる令和2(2020)年3月の臨時休館の影響により、前年度から約26,000人減となっているが、業務実施による施設の利用促進がなされた。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	④館利用者の意見については、アンケートを基に年2回定期的に業務改善の検討・見直しを行っている。また、苦情については、副館長をリーダーとしてその都度検証を行い、必要な見直しを行っている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	⑤職員の日常・定期点検や専門業者による定期点検等により適正管理されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	⑥各種事業がPDCAサイクルに沿ってよりよい事業となるよう事業の実施の都度評価を行い、業務改善を図っている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	①管理運営のための適正な人員配置がなされている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	②指定管理業務について、指定管理料の範囲内で適正に実施している。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	③経費削減のため複数年契約に取り組むなど、経費の縮減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	④職員研修等の実施により、おおむね適正に行われている。	C
	⑤危機管理体制(事故、緊急時の対応)は確保されているか	⑤非常災害時のマニュアルを整備し、非常出勤等の体制整備や心肺蘇生法・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。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	⑥確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	①個人情報保護研修を実施し、おおむね適正に取り組んでいる。	C
	②情報公開は適切になされているか	②おおむね適切に行われている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	①PDCAサイクルにより自己評価の見直し検討がなされている。	B

②自主事業が計画どおりに実施されているか	—	—
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	③県内児童館による「児童館フェア」や大学・高専と協力した「科学フェスティバル」等地域との連携事業に積極的に取り組んでいる。	B
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	④ゴミの縮減や省電力化対策に努めている。	C
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	⑤感染防止対策の徹底を図り、入場者の制限等適切な対応に努めている。	B
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善や職員の資質向上、来館者の増加等に努め、適正な運営管理がなされている。 ・科学館の設置目的達成のため、今後も新型コロナ対策をはじめとした安全性の確保、効率的な施設運営等に配慮しながら県民ニーズに応える事業を実施していくことにより、県民サービスの一層の向上を期待する。 		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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 <ul style="list-style-type: none"> ・株式会社大高商事（法人番号1060001000967） ・藤井産業株式会社（法人番号2060001003812） ・株式会社五光（法人番号4060001001649） ・株式会社下野新聞社（法人番号3060001002210）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和元（2019）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	148,050		管理運営費	87,833
	その他収入※1	1,231		人件費	23,127
				その他支出※1	33,146
	合計	149,281		合計	144,106
指定管理業務収支差額①		5,175			
自主事業		9,517	自主事業	6,661	
自主事業収支差額②		2,856			
収支差額（①+②）		8,031			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・光熱水費 894千円			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 ・租税公課費 8,146千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	0	指定管理※2	事業費	—
	利用料金収入	152,455		管理運営費	89,710
	その他収入※1	1,693		人件費	22,356
				その他支出※1	36,743
	合計	154,148		合計	148,809
指定管理業務収支差額①		5,339			
自主事業		9,333	自主事業	6,648	
自主事業収支差額②		2,685			

収支差額 (①+②)	8,024	
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・光熱水費 1,193 千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・県への納付金 29,829千円 ・租税公課費 6,914 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		平成30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
大展示場	利用可能日数	351.0日	350.0日
	利用日数	211.0日	190.0日
	利用率	60.1%	54.3%
	利用者数	126,870人	118,932人
小展示場	利用可能日数	351.0日	350.0日
	利用日数	221.0日	212.5日
	利用率	62.9%	60.7%
	利用者数	42,085人	34,967人
展示ホール	利用可能日数	351.0日	350.0日
	利用日数	199.5日	197.5日
	利用率	56.8%	56.4%
	利用者数	12,747人	19,103人
会議室	利用可能日数	351.0日	350.0日
	利用日数	627.0日	546.0日
	利用率	178.6%	156.0%

備考 (※ 会議室利用日数は、大会議室・小会議室・特別会議室の利用日数合計)

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・県産業を振興し、地域経済の発展に寄与するため、ものづくり企業展示商談会や県内経済団体の活動を支援する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活動の支援事業として、とちぎプロスポーツ祭を実施した。 ・県民への感謝と、栃木県産品や農産物の販売協力を目的とした、マロニエプラザ感謝祭を開催した。 ・施設利用促進を図るため、道路沿いに「毎月の催物案内」と「館内施設の案内」を掲示するとともに、毎月の催し案内を下野新聞へ広告掲載を行い、主催者へのサービスと施設の広報を行った。 ・備品について点検を強化し常にベストな状態で貸し出しができるように維持管理を行った。
--

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	87.6%	6.7%	5.1%	0.0%	0.6%
職員の対応	91.1%	6.2%	2.7%	0.0%	0%
利用料金	18.5%	19.1%	46.1%	9.6%	6.7%
・メインホールに来場者 (イベント参加者) 向けアンケートコーナーを設置した。					

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・21時以降も使えるようにしてほしい。 ・大展示場の冷房を4月から使用できるようにしてほしい。 ・毎年駐車場が足りず、近隣の駐車場を借りている。駐車スペースを増やしてほしい。 ・駐車場の幅が狭く駐車しづらい。また、ドアの開閉のも苦勞する。駐車巾をもう少し広くすることはできないか。 ・イベント案内を宇都宮市文化会館にも置いてほしい。 ・小展示場のマイクのハウリングが起きている。 ・小展示場の空調の調整ができない。 ・日にちの過ぎたパンフレットは撤去したら。 	<ul style="list-style-type: none"> ・展示館管理規則により21時以降の使用はできない。 ・設備の構造上大展示場のみの冷房使用はできない。 ・要望は、県に報告する。 ・駐車台数を確保しなければならないため、駐車巾を広くすることは難しい。 ・宇都宮市文化会館と調整し置いてもらえることになった。 ・ハウリングについては、備品を購入し調整をした。 ・設備の構造上、小展示場単独の空調の温度調整ができない。 ・パンフレットの日時を確認して撤去する。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフにはたいへん迅速に気持ちよく対応してもらっています。 ・受付職員の対応が良いといつも感じています。 ・いつも気持ちよく利用させていただいております。 ・いつも床がきれいになってすばらしい。 ・急な相談にも丁寧に対応いただけてとても助かりました。 ・快適に利用させていただきました。 ・いろいろな要望に心よくご対応いただき、大変感謝しております。 ・様々なアドバイスをいただき、無事終了できました。次の利用も検討させていただきます。 ・素晴らしい会場でイベントを開催することができました。下見ではご案内頂き助かりました。 ・今回も手続きや会場使用時もスムーズに行うことができました。ありがとうございました。 ・きれいな会場で、また使わせていただきたいと思います。 ・料金のリーズナブルで料金体系もわかりやすく大変満足しています。 ・窓口の消毒までご用意下さってありがとうございました。窓を開けて行いました。助かりました。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者獲得のため、企業向けパンフレットや企画書を作成して、企業訪問等の営業活動を行った。 ・施設の利用状況に応じ、照明の一部を点灯しないなど節電をしている。 ・日頃から、経費削減の意識を持って業務にあたっている。 ・電力会社変更による料金割引、契約電力の引き下げ等により光熱水費が大幅に削減できた。 ・消防法に従い、年2回消防・避難訓練を行い、関係者全員に対し平素より防火・防災の意識付けを徹底させた。 ・多くの利用者から館内清掃が行き届いているとの評価を得ている。 ・駐車場不足対策として、屋外展示場を全面駐車場に利用可能とするため、空きスペースを展示販売に使用できるようにし、主催者の要望に応えられるようにした。 ・新型コロナウイルス対策として、各会場入り口への消毒液設置のほか、ドアノブ・手すり・スイッチ等をこまめに清掃・消毒を実施した。 ・授乳室及び救護室に扉を取り付け、エアコン等の設置改修工事を実施した。 ・大展示場の照明スイッチ取り付け工事・メインホールの水銀灯ランプ交換工事・湧水用水中ポンプ更新工事等を実施した。

<ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルマナー検定を職員が受講した。事務所化関係者の弱者への対応知識向上を目指し、勉強会を実施した。
<p>平等利用、収益確保に向けた取組 ※各指定管理者が独自に設定</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・利用受付については、先着順を基本とし、会場規模に応じた受付を行い、利用者の平等を確保した。 ・利用規程を厳守するため、主催者から利用目的や利用方法などをよく聴取した後、利用を許可している。 ・日頃より適切な経費の支出と展示館の利用率アップを図ることにより適切な収益を確保できた。 ・スタッフの自主事業の実施による経験等を、主催者への適切なアドバイスを行ったことにより、主催者から高評価を受けた。 ・初めてイベントを主催する利用者に対して、親身になって相談に応じたことで、利用者からイベントがスムーズに開催することができ感謝された。
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に満足いただけるサービスの強化に努め、常にスタッフ全員が親切・丁寧・迅速な対応に努めていく。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止により、イベントの中止、規模や会期の縮小があるが、展示館利用について企業に提案しながら地道な営業活動を行っていく。 ・施設・設備については、老朽化が顕在していることから、日頃から監視を強化して事故の発生を未然に防止するとともに、迅速な修繕・補修を行っていく。 ・貸出備品については、点検を強化し常にベストな状態で貸し出しができるよう維持管理を行い、必要に応じて更新に努める。

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	施設利用申込みは先着順が徹底されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	諸規定に基づき、適正に行使されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	洋式トイレの改修を行う等、高齢者や障害者等が利用しやすい環境づくりに努めている。	A
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	施設の設置目的を十分に理解した業務内容である。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	毎月の催物を道路沿いに掲示するとともに、新聞へ広告掲載を行い、幅広くイベント及び施設の広報をPR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	利用マニュアルを分かりやすくし、施設利用者の円滑な利用に努めている。	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	6名体制の勤務ローテーションを組んでおり、勤務実態は適正である。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	日頃から適切な経費の支出と利用率の増加を図っており、良好な収支状況である。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	消耗品費や印刷製本等の削減及び照明の節電に積極的に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	マナー研修等を実施しており、来館者からの評価も高いことから、適正に実施されている。	A
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	マニュアルに基づき適正に確保されている。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	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、計画どおり実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を制定している。なお、情報公開の事例なし。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	施設の特徴を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	地域と一体となってイベントを実施している。 例) マロニエプラザ感謝祭	A
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	管理運営側及び施設利用者、来館者に対して環境への配慮を呼びかけ、実施している。 例) HP上での公共交通機関利用の呼びかけ	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	管理運営側及び施設利用者、来館者向けに感染防止対策が実施されている。 例) パーテーション、消毒液の設置	A

総合的な評価

- ・定額納付金を納付しており、利益分配金も納めるなど、県の歳入増に貢献している。
- ・スタッフの対応について利用者からの評価は高く、イベント主催者側に立ったアドバイス、サービスが行われている。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	栃木市岩舟町下津原1612
施設の概要	①敷地面積：30,429㎡ ②施設面積：16棟 6,393㎡ 鑑賞大温室 1棟 2,225㎡ 用土棟格納棟 2棟 750㎡ ホール棟 1棟 603㎡ 展示温室 2棟 500㎡ マロニエフラワー館 1棟 352㎡ 生産温室 6棟 1,463㎡ 管理棟 1棟 421㎡ その他 2棟 79㎡
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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	135,700	指定管理 ※2	事業費	15,880
	利用料金収入	7,712		管理運営費	35,248
	その他収入※1	6,015		人件費	91,443
				その他支出※1	11,091
	合計	149,427		合計	153,662
指定管理業務収支差額①			▲4,235		
自主事業			60,360		
自主事業収支差額②			12,366		
収支差額（①+②）			8,131		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
・花き類処分販売料 3,660千円			・租税公課費 7,277千円		
・園芸教室等収入 1,500千円			・退職給付引当金繰入額 3,814千円		
・自動販売機設置収入 855千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	134,742	指定管理 ※2	事業費	15,304
	利用料金収入	8,653		管理運営費	38,518
	その他収入※1	3,332		人件費	92,895
				その他支出※1	10,717
	合計	146,727		合計	157,434
指定管理業務収支差額①			▲10,707		
自主事業			64,645		
自主事業収支差額②			2,023		
収支差額（①+②）			▲8,684		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
・花き類処分販売料 2,104千円			・租税公課費 7,278千円		
・園芸教室等収入 1,228千円			・退職給付引当金繰入額 3,439千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
入園者数	入園者数	329,028人	276,601人
鑑賞大温室	入館者数	62,186人	29,533人
	うち有料入館者数	22,267人	20,194人
	観覧料金額	7,999,520円	7,271,970円
多目的ホール	利用日数	60.0日	40.5日
	利用料金額	653,400円	439,900円

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> 平成 31 (2019) 年 3～5 月まで無休営業とした。(ただし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和 2 (2020) 年 3 月 6 日～24 日は休館) 昼のイベントに加え、「ホテルまつり」など開園時間を延長した夜のイベントも開催した。(6 月、8 月、10 月) ホームページから体験教室の参加申込みをできるようにシステム化した。 ホームページ、facebook、ツイッターにより開花情報やイベント情報を随時発信した。 夏休み期間中、栃木市及び佐野市の小学生を鑑賞大温室に無料招待した。 75 歳以上が割安で鑑賞大温室を年間利用できるシニアパスポートを新設した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート調査の実施 	
調査の方法	
指定管理者が入園者を無作為に抽出してアンケート調査を実施 毎月 50 人に実施し、年間 600 人から回答	
アンケート項目	結 果
性別	男性 31% 女性 69%
年齢	10 代 3%、20 代 4%、30 代 10%、40 代 15%、50 代 15%、60 代 26%、70 代以上 27%
住所	来園者の 66%が県内在住者であり、そのうち 65%が県南部地域在住者である。 県外来園者の 74%が埼玉県・茨城県・群馬県在住者である。
来園目的	鑑賞大温室、大花壇、花の購入の順となっており、鑑賞大温室を目的とする来園者は 64%を占めている。
来園回数	初めて来園する新規顧客は 43%、4 回以上のリピーターは 28%を占めている。
大花壇について	とても良かった 45% 良かった 38% 普通 16% あまり良くなかった 1% 良くなかった 0%
鑑賞大温室について	とても良かった 54% 良かった 40% 普通 6% 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 50% 良かった 42% 普通 8% 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 67% 良かった 29% 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 41% 良かった 49% 普通 10% あまり良くなかった 0% 良くなかった 0%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・冬でも暖かい温室で花を見られることなどをメディアでもっとPRしてほしい。 ・展示にもう少し工夫があるとよい。 ・花やサボテンの種類を増やしてほしい。 ・体験教室の種類を増やしてほしい。 ・花センターの入口や体験教室の場所がわかりにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・開花情報、イベントや企画展の案内など、今以上に情報発信に努める。 ・満足いただけるよう努力する。 ・中小花壇に種類を増やせるよう計画する。 ・いろいろなメニューの中からニーズのあるものを開催する。 ・園内看板やアナウンスで周知する。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・季節ごとにいろいろな花を楽しめる。植物が好きになった。いろいろな季節に来てみたい。 ・職員の説明を聞きながら、見たことのない木の育ち方を知ることができた。 ・子どもと体験教室に参加できて楽しかった。また参加したい。 ・今後もいろいろなイベントを期待している。 ・ツイッターとフェイスブックがおもしろい。 ・ドームの説明板が良かった。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・企画展は9回開催した。県産花きの飾花、ハンギングバスケット協会との連携展示、夏休みの食虫植物など子どもが興味を持つ素材を使った展示、季節を先取りした展示など多様な企画で行った。中でも花をたくさん飾る企画展は人気がある。 ・花のシーズンに合わせて主なイベントを7回開催した。地元観光協会と共催で開催した「ホテルまつり」や夏の肝試しは人気があり多くの来園者があった。 ・体験教室や花育教室は土日を中心に園内で開催したほか、出張講座として公民館や学童等でも実施した。草木染やハーバリウムなどの人気講座は対前年度比で開催回数140%、参加者は125%に伸びている。受講者以外からの注目度も高いことから、花センターの植物で作った草木染やハーバリウムを企画展として展示した。また、HPから受講申込みができるようにシステム化し、利用が広がっている。 ・小学校や社会福祉施設に鉢花を配布し、植物に親しむきっかけづくりと植物による癒しを提供した。 ・バラの管理を担う「ローズクラブ」と、大花壇や園内花壇の管理等を行う「とちはなクラブ」のボランティアの協力を得て園内管理を行った。
集客のための取組と生産振興への寄与
<ul style="list-style-type: none"> ・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の新設や栃木市及び佐野市内小学生への招待券配布を行った。 ・子どもの利用増を図るため、仮装して参加する夜のイベント「ハロウィンキャンドルナイト」を初めて開催した。 ・生産者組織と連携した冬の鉢物や洋らん等の企画展示、本県で開発された「きらきら星」「パラソルロマン」等の展示販売などを通して、県産花きのPRに貢献した。また、後継者組織「花DAN」などの生産者による即売会や育て方講座など、消費者との交流イベントを開催した。生産者からは消費者の反応を直に感じることで良かった、消費者からは生産者から直に育て方を教わることで良かった、と両者から大変好評であった。
今後改善・工夫したい事項
<p>(集客対策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園内植物の開花情報を発信するとともに、温室で人気の花「ヒスイカズラ」以外にも話題となる花が咲くよう植物の導入を計画する。また、バラ目当ての来園者が多いため、品種や株数を増やすなどの充実を図る。 ・旅行会社に対して花の情報提供をするとともに、団体客に短時間でできる体験メニューを提案するなどして、立ち寄り先になるよう積極的にアピールする。また、団体をはじめ来園者の多くが

<p>みかも山公園駐車場を利用するので、公園からセンター入園口にわくわく感を出せるよう検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マスコミによる広報は影響力が大きいため、マスコミに取り上げてもらえるような目新しさや話題づくりができるよう、アイデアを出しながら企画展やイベントを企画する。 <p>(企画展)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しい品種展示やディスプレイの仕方などでの目玉やウリを設け、興味を惹き付けるような内容の企画展を行う。また、コケシダなど、密かなブームになっている植物をテーマにした企画にも取り組む。 <p>(イベント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来のイベントに加え、令和2年度は9月の4連休に体験を中心とした新たなイベントを開催する。 <p>(体験)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ハーブを主体としたアロマを取り入れた講座など、新しいメニューを検討する。また、出張講座のエリアを広げる。 <p>(県産花きPR)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県で開発した新種の紹介や、花き関係団体と連携して県産花きを活用した企画展を開催する。 <p>(生産振興)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・農業試験場と連携した花き実証展示や切花のコンテナ栽培について取り組んでいく。 ・生産者の紹介、花の即売や講習会の開催など、生産者が消費者と交流できるよう引き続き支援する。

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	多目的ホールの利用にあたっては、「多目的ホール利用規約」に基づき、一部の個人・団体に偏ることのないよう公平かつ適正に利用者を決定している。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	多目的ホールの使用許可にあたっては、条例、規則及び利用規約に基づき適正に手続を行っている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	75歳以上が割安で鑑賞大温室を年間利用できるシニアパスポートを新設し、施設利用者に占める高齢者の割合が高くなっている。	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	<p>県内生産者や企業・関係団体と連携して展示を行ったり、県が開発した「きらきら星」や「パラソルロマン」をPRする等、花の生産振興を図っており、中でも生産者による即売会や育て方講座等の交流イベントは、生産者・消費者両方から好評を得ている。</p> <p>また、企画展示、イベント、大花壇植栽、園芸教室等の実施により花の普及促進を図っており、特に専門的知識の習得希望者を対象にしたとちはなカレッジは、体験教室のニーズを捉えてハーバリウムをメニューに加えたことで参加者数が前年度を上回っている。</p>	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、例年は真夏と冬季には入園者・入館者が減少するが、前年度を上回る入園者・入館者を確保できている。特に11月は顕著である。 また、接遇研修などに力を入れて取り組んでおり、職員対応評価も高い。	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、職員の対応についても、96%以上の利用者から「良かった」以上の評価を受けている。これらの結果から、利用者が満足していることが伺える。	A
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者から寄せられた意見・苦情に対しては可能な範囲で迅速に対応しており、おおむね適切な対応がなされている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設、設備、備品については定期的に点検を行い維持管理されており、利用者の安全を最優先とした安全管理がなされている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	SNSを活用し、開花情報、企画展やイベントの案内など、タイムリーな情報をスピーディに発信している。 また、簡易な施設設備の修繕等は職員の自助努力により迅速に行われており、利用者の安全性・利便性や業務の効率性の向上が図られている。	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。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	指定管理業務は支出が収入を上回っているが、自主事業の収入が支出を上回っており、全体としては収入が支出を上回っている。今後もコスト削減を図るとともに来園者の確保に努め、バランスのとれた収支になるように努められたい。	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日々の管理努力により経費の削減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	職員研修が計画的に実施されており、人材育成は適切に実施されている。	C

	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理に関するマニュアルに基づき、適切な管理体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県へは適宜報告がなされるほか、なかがわ水遊園の指定管理者になっている利点を活かし、あらゆる面で連携協力を行っている。 また、生産者組織や近隣施設と連携し各種事業を実施している。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護に関するマニュアルに基づき適正になされている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する事務処理要領に基づき適切になされている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	組織・職員レベルによる「自己評価」のほか、来園者アンケートによる「利用者評価」、外部委員による「第三者評価」を実施する等、ふさわしい評価がなされている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	新型コロナウイルスの影響はあるものの、ほぼ計画どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	近隣観光施設と連携したイベントを実施したほか、社会福祉施設の利用者による園芸福祉活動の実施や栃木市及び佐野市内の小学生を鑑賞大温室に招待する等、様々な機会を通して地域連携を図っている。	A
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみの分別、減量化を推進しており環境への配慮がなされている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	手指消毒、検温、混雑時の入館制限、混雑緩和や接触機会を削減するための進入路の一方通行化等、新型コロナウイルス対策がなされている。	B
総合的な評価			
<p>来園者数及び来館者数が例年より少なかったのは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和2（2020）年2～3月のイベントの中止や休館等の影響である。</p> <p>日頃より、職員の経営努力により適切な施設管理運営がなされるとともに、創意工夫あふれる企画展示やイベントの実施など利用者の増加と満足度向上に努めている。</p> <p>また、地元の農産物やセンターの植物を使用した体験教室は需要も多く、利用者のニーズに対応した、かつセンターの魅力を存分に活かした取組であると評価できる。</p> <p>さらに、年間30万人を超える花好きが利用する施設の強みを活かし、生産者と消費者の架け橋となるべく各種事業に取り組んでいる点、近隣施設や地元の団体等と連携してイベントを開催したりサービスの提供に取り組むなど地域の活性化に寄与している点も評価に値する。</p> <p>今後は、来園者の約7割が50代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、新規利用者の開拓や幅広い年齢層の集客に努めてほしい。また、生産者とも連携しながらより一層魅力ある施設づくりに努めるとともに、周辺施設等と協働しさらなる地域の活性化にも努めてほしい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。

B：事業計画に対して優れた取組となっている。

C：事業計画どおりの取組となっている。

D：事業計画に対して劣る取組となっている。

E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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 25 h a） 主な施設：芝生公園、お魚ふれあいステーション、水の広場、公園サビステーション ②おもしろ魚館（愛称：フィッシュバル、延べ面積 約 6,000 m ² ） ア 展示ゾーン（4,500 m ² ） 展示生物：約 300 種、水槽：48 基（水槽容量：約 600 t） イ 体験交流ゾーン（1,500 m ² ） おさかな研究室、味わい工房、創作工房、川と魚の情報コーナー等 ③駐車場 大型車：7 台、普通車：700 台
業務内容	①栃木県なかがわ水遊園の施設の維持管理に関する業務 ②栃木県なかがわ水遊園の運営に関する業務 ③前各号に掲げる業務に付帯する業務

2 収支の状況

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	304,705	指 定 管 理 ※2	事業費	46,579
	利用料金収入	90,253		管理運営費	160,896
	その他収入※1	5,664		人件費	175,949
				その他支出※1	32,547
	合計	400,622		合計	415,971
指定管理業務収支差額①			▲15,349		
自主事業			115,219		
自主事業収支差額②			8,248		
収支差額（①+②）			▲7,101		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 体験講座収入 5,664 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 公課費 20,066 千円 退職給与引当金 6,899 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	298,285	指 定 管 理 ※2	事業費	51,076
	利用料金収入	95,341		管理運営費	151,444
	その他収入※1	6,234		人件費	181,925
				その他支出※1	27,708
	合計	399,860		合計	412,153
指定管理業務収支差額①			▲12,293		
自主事業			132,951		
自主事業収支差額②			10,208		
収支差額（①+②）			▲2,085		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 体験講座収入 6,234 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 公課費 14,505 千円 退職給与引当金 7,148 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
おもしろ魚館	開館日数	307 日	292 日
	入館者数	280,195 人	271,418 人
	うち有料入館者数	191,051 人	178,166 人
	体験講座受講者数	31,214 人	30,212 人
	うちお魚研究室	6,667 人	6,026 人
	うち味わい工房	3,302 人	3,040 人
	うち創作工房	6,311 人	5,715 人
お魚ふれあいステーション		14,934 人	15,431 人

4 サービス向上に向けた取組

- ・来園者ニーズに応え、10月の秋休み期間、年末年始に開園した。
- ・とちぎ花センターと連携した広報活動に取り組み、従来より丁寧な広報活動を実施した。
- ・Facebook 投稿数を増やした結果、閲覧者が従来の2倍以上になるなど SNS を活用した情報発信に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート調査の実施 調査の方法 指定管理者が利用者を無作為に抽出してアンケート調査を実施。計 1,161 人から回答を得た。	
アンケート項目	結 果
性別	男性 39.6%、女性 60.4%
年齢	10 歳未満 20.4%、10 代 9.6%、20 代 7.8%、30 代 29.4%、 40 代 18.4%、50 代 5.7%、60 歳以上 8.7%
住所	大田原 7.1%、那珂川・那須烏山 3.1%、県内 48.7%、関東 30.7%、 東北 8.4%、その他 2.0%
来園きっかけ	ポスター・チラシ 30.1%、テレビ・ラジオ 3.0%、新聞・雑誌 2.0%、 知人 15.5%、HP 17.7%、SNS 1.8%、イベント 5.9%、その他 24.0%
来園目的 (複数回答)	水族館 92.9%、体験講座 7.6%、釣り体験 8.4%、公園利用 15.8%、 企画展・特別展示 10.4%、イベント 6.8%、その他 3.0%
来園回数 (過去 1 年間)	初めて 36.0%、2 回目 23.3%、3 回目 12.0%、4 回以上 28.7%
施設印象	大変良い 69.1%、良い 29.2%、普通 1.6%、やや悪い 0.1%、悪い 0%
従業員の対応	大変良い 66.8%、良い 29.6%、普通 3.5%、やや悪い 0.1%、悪い 0%
展示ゾーン印象	大変良い 67.2%、良い 31.0%、普通 1.8%、やや悪い 0%、悪い 0%
入館料	安い 50.0%、普通 47.5%、高い 2.5%
他の施設の利用	ある 32.1%、ない 67.9%
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・タッチング水槽の生き物を増やしてほしい。 ・魚の種類を増やしてほしい。 ・体験講座を増やしてほしい。 ・平日にもイベントをしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設規模、生態等を考慮して検討する。 ・施設規模、生態等を考慮して検討する。 ・体験講座検討時の参考とする。 ・ニーズ等を参考にイベント検討時の参考とする。
主な利用者意見 (積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・いろいろな淡水魚が見られて良かった。 ・季節ごとの企画展や特別展示を楽しみにしている。 ・ピラルクーなどアマゾンの展示がすごい。 ・魚の餌やりの時、飼育員が丁寧に説明してくれたのが良かった。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <p>7月の長梅雨の影響や、10月の台風19号の影響を除いて好調であったが、2月以降の新型コロナウイルス感染症対策により3月には臨時休館となり、利用者が大幅に減少した。</p> <p>アンケートによる利用者動向では、県外利用者に増加傾向が見られるほか、他施設利用についても増加していることから、ネットメディアを活用したPRによる集客効果と、園内での地域情報発信強化による成果が現れてきていると思われる。顧客満足度調査では施設、展示、従業員対応ともに「とても良い」が顕著に増加していることから、おもてなしの心を大切にした運営が利用者に評価されている結果と思われる。</p>
<p>サービスの向上・地域活性化への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水産試験場で開発した全雌三倍体サクラマス展示や釣り大会活用により普及啓発に努めた。 ・いちご王国栃木プロモーション事業協賛企画として「魚がいちごパンツ!？」としてマンジュウイシモチを展示し、多くのメディアにも取り上げられ話題創出につながった。 ・地域の団体と協力し、那珂川大感謝祭やなかがわ里山ポタリング、天狗王国まつりなど種々のイベントを開催し、地域活性化を図った。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p><推進・改善方策></p> <p>開園19年目となる次年度はこれまで蓄積した運営の知識や企画力、接遇のノウハウを基本に新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで、施設の適切な維持管理に努め入館者確保のため以下のとおり事業に取り組む。</p> <p>入館者確保対策としては、地域と連携した団体誘客プランの検討やネットメディアを活用したPRを強化し、将来的な有料入館者の確保を目指す。</p> <p>さらに、地域交流人口増加を目指し、情報ルームを活用した地域情報発信を強化する。</p> <p>1) 展示活動事業</p> <p>①常設展示、企画展</p> <p>社会情勢やニーズに対応した魅力的な企画に努める。地域の生物や自然に着目したアプローチにより那珂川沿川地域へ訪れるきっかけ作りを行う。</p> <p>②教育活動・自然保護活動</p> <p>行政及び地域主体の教育や自然保護、調査活動に積極的に参画し、より地域に密着した活動を展開する。</p> <p>2) 体験交流事業</p> <p>園内農場でのトウガラシ栽培および創作工房でのリース作り、新魚種「全雌三倍体サクラマス」の釣り池での活用、おさかな研究室企画の那珂川フィールド体験など、地元の素材や自然を活用したオリジナリティあふれる体験を実施し、老若男女問わず、幅広い層に利用拡大を図る。</p> <p>3) 広報活動事業</p> <p>①SNS活用による宣伝</p> <p>紙媒体を補足強化する宣伝として、フェイスブックなどSNSを活用し、展示やイベントなどの情報や動画を発信する。また、Twitterなど新たな媒体での情報発信に取り組む。</p> <p>②団体利用の促進</p> <p>地域機関と連携した旅行プランを企画し、旅行会社等へのPRや、遠足団体用冊子配布など団体利用促進も強化する。</p> <p>4) イベント等事業</p> <p>年間を通して多くの来園者が安全に楽しめる企画、地域活性化支援のためのイベントを開催する。</p>

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	性別を問わず、全ての年代の利用者から満足を得られるよう努力しており、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	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者や障害者等への配慮がなされており、要望に応じて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	周辺地域等との連携により各種イベントを開催し、那珂川の豊かな自然と伝統文化に親しむ機会を設け、県民の理解を深めるとともに、都市と農村の交流促進を図ることができている。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	常設展の他、季節ごとの特別展や個性的な体験講座等の開催により、施設の利用促進、県民サービスの向上につながっている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケート調査の結果、施設の印象について「とても良い」「よい」の評価が98%以上を占めており、また、年に複数回来園する利用者が増加しており、利用者の満足度の高さが伺える。	A
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見、苦情を受け止め、出来る範囲で真摯に対応している。	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	適切に管理されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	おおむね適正になされている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	専門知識、技術を持つ有資格者を配置しており、適切な職員配置となっている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	全体的に収支はおおむね適正でバランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	自助努力による省資源化など経費の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	適正に行われている。	C

	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	対応マニュアル等を作成し、危機管理体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	適正に確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護に関するマニュアルに基づき、「個人情報取扱特記事項」を遵守している。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報の公開に関する事務処理要領に基づき適切に行われている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	アンケート調査や第三者評価を取り入れるなど、客観的な評価が行われている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	年間計画を策定し、計画に基づき事業を実施している。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	水遊園事業推進懇談会を設置し、那珂川沿線地域と連携を図りながら各種イベントを開催している。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	適正に実施されている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	コロナ対策は適正に実施されている。	C

総合的な評価

事業目的に則した適切な管理運営を行っているとともに、職員の努力により施設の効果を十分に発揮し県民サービスの向上が図られている。

アンケート調査の結果から、過去1年間に複数回来園した利用者が60%を超え、年間パスポートを利用した入館者数も1万人近くあり、何度も施設を訪れる利用者が多くいることが分かる。

また、ホームページや園内情報コーナー等で周辺地域の情報を積極的に発信し、来園者のうち32%が周辺施設を利用していることから、周辺地域の活性化への寄与が認められる。

今後も、引き続き来園者のニーズに合わせた魅力的な施設運営を行うとともに、地域活性化の拠点施設として周辺施設等との関係を密にし、サービスの更なる向上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：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	3,800	指定管理 ※2	事業費	-
	利用料金収入	11,250		管理運営費	9,447
	その他収入※1	290		人件費	5,880
				その他支出※1	-
	合計	15,340		合計	15,327
指定管理業務収支差額①			13		
自主事業			290		
自主事業収支差額②			120		
収支差額（①+②）			133		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 衛生費 290 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。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	2,200	指定管理 ※2	事業費	-
	利用料金収入	8,898		管理運営費	6,465
	その他収入※1	220		人件費	4,847
				その他支出※1	-
	合計	11,318		合計	11,312
指定管理業務収支差額①			6		
自主事業			264		
自主事業収支差額②			44		
収支差額（①+②）			50		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 衛生費 182 千円 配合飼料補填金 38 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	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
牧場施設	放牧期間	平成 30 (2018) 年 5月7日～11月7日 185日間	令和元 (2019) 年 5月13日～11月12日 184日間
	放牧利用個体数	130頭	180頭
	延べ放牧頭数	22,817頭	28,848頭

4 サービス向上に向けた取組

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

5 利用者意見への対応

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

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・水源地及び導水管点検を実施すると共に、牧柵の点検及び修繕、場内道路におけるU字溝清掃など、施設における適切な維持管理を実施した。
草地の維持管理
<ul style="list-style-type: none"> ・計画に基づき最適な肥培管理及び刈払い（掃除刈りを含む）を行うことで、草地の増収につながった。また、冬季に堆肥を施用することで、春先の牧草生育を促進するだけでなく、土壌改良及び放射性物質の吸収抑制対策となることから、牧草地の有効活用が図られるよう維持管理に努めた。

今後改善・工夫したい事項
・原発事故前の放牧頭数に回復しつつあるため、今後も引き続き草地の適正管理等を実施する。 また、併せてアブ対策等を行うことで、利用者満足度の向上及び放牧頭数の確保に努め、健康な後継牛の育成と農家のコスト低減を図る。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	・放牧の可否については、衛生検査の結果によることとし、平等利用が確保された。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	・放牧可能な牛については、牛の所有者に対し適正に入牧許可を行った。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	・該当する利用者に対しては、極力補助を行うこととしている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	・本放牧場の設置目的である健全な乳用牛の育成放牧に取り組んだ。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・適正な草地管理及び放牧管理により、預託乳用牛の健全な育成、農家の作業労力軽減に貢献し、利用頭数が増加した。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	・預託農家からの意見、要望等を常に聴取、反映させる体制とした。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	・預託農家からの意見に対し、適切な対応策を検討した。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	・放牧場の管理に関する協定書に基づき、指定管理者としての適切な管理がなされた。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	・牧草の生育促進、土壌改良・吸収抑制対策のため、収牧後の堆肥施用を行い、草地の維持管理がなされた。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	・指定管理に係る組織体制は、近隣の職員を配置する等、十分に整備されている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	・放牧頭数が計画頭数を上回り、収支バランスも適正であった。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	・各種エネルギー使用量の縮減に努めた。特にトラクタの稼働時間について、必要最小限に抑えた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	・各管理作業においては、常に複数体制により実施することで、人材育成が図られている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	・緊急連絡網、対応マニュアルを作成し、随時更新が図られている。	C

	⑥県や関係機関との連携ができているか	・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。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	・放牧場の管理に関する協定書に基づき、計画どおり実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	・放牧場の管理に関する協定書に基づき、適切に行うこととされているが、開示請求はなかった。	C
5. その他	①施設の特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。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	・授精適期の預託牛への人工授精を積極的に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	・実績なし	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	・牛の搬入・搬出時等における車両の騒音発生防止等の対策を講じ、周囲への環境配慮に努めた。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	・飲水施設の定期点検、水源施設の堆積物清掃等により断水を未然に防止した。	A

総合的な評価

草地における最適な肥培管理、牧柵の保守点検、施設内の環境美化活動の実践等に努力すると共に、組合員を始め広く県内酪農家への積極的なPRを行う等により、放牧頭数が前年度から50頭増加し、計画を上回ったことから、適正な施設管理運営に努力しており評価できる。

また、当放牧場は公共牧場として畜産農家の経営上のメリット（飼養コスト低減、労力削減、預託牛の健康増進等）に大いに応える役割を果たしていることから、今後も引き続き適正な施設管理運営が期待できる。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	4,569	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	4,020
	その他収入※1			人件費	3,416
				その他支出※1	
	合計	4,569		合計	7,436
指定管理業務収支差額①		▲2,867			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）		▲2,867			
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。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	4,584	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	4,367
	その他収入※1			人件費	3,419
				その他支出※1	
	合計	4,584		合計	7,786
指定管理業務収支差額①		▲3,202			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）		▲3,202			
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	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
とちぎ明治の森記念館	利用可能日数	308日	308日
	利用日数	336日	334日
	利用日数率	109%	108%
	利用人数	15,714人	15,517人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・臨時職員による、青木周蔵、青木邸、那須野が原の開拓史等の解説 ・生活用品等の他に、写真古文書等を展示 ・大学や研究機関からの問い合わせや、資料貸し出し依頼に対応 ・5～10月末まで特定日を除き、閉館日なしにした。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法									
<ul style="list-style-type: none"> ・観覧料徴収業務時の聞き取り ・利用者アンケート 									
○結果									
回答者数 36名									
1年齢	2性別	3住まい	4きっかけ	5回数	6対応	7清掃	8入館料	9展示	10再度来館
～10代	男	市内	知人	はじめて	満足	満足	高い	満足	したい
3	16	8	12	26	33	33	0	24	14
8.3%	44.4%	22.2%	33.3%	72.2%	91.7%	91.7%	0.0%	66.7%	38.9%
20代	女	那須地区	HP	2回目	やや満足	やや満足	適切	やや満足	近く来れば
0	18	3	0	5	3	3	21	12	20
0.0%	50.0%	8.3%	0.0%	13.9%	8.3%	8.3%	58.3%	33.3%	55.6%
30代		県内	雑誌	3回目	やや不満	やや不満	安い	やや満足	したくない
5		10	5	3	0	0	15	0	2
13.9%		27.8%	13.9%	8.3%	0.0%	0.0%	41.7%	0.0%	5.6%
40代		県外	ネット	4回以上	不満	不満		不満	
4		15	4	2	0	0			0
11.1%		41.7%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%		0.0%	
50代			その他						
7			15						
19.4%			41.7%						
60代									
17									
47.2%									
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
0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
0.0%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
主な利用者意見（苦情・要望）					対 応				
・クイズなどを設置してはどうか。					・現在クイズを作成し、邸内で実施できるよう検討中。				
主な利用者意見（積極的評価）									
・当時のままきちんと保存されていて大変興味深く拝見しました。									

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市主催事業ふるさとアーティスト派遣事業とタイアップし、地元演奏者によるコンサートを開催。約200名の聴衆を得た。 ・中学生海外交流事業において、対象児童28名をとちぎ明治の森記念館へ案内し、日本の文化遺産として紹介を行った。 ・11月16日～12月1日にアートイベントを開催し、1,046名の来館者があった。
--

今後改善・工夫したい事項
・外国人観光者への対応 ・日本遺産認定にからめた積極的なPR

7 所管課による評価

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

	⑥県や関係機関との連携ができているか	・随時連絡を取り合い、適正な連携体制がとれている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	・適正に実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	・文書開示に係る規定を制定しているが、令和元(2019)年度の開示申出は無かった。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	・適正にされている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	・計画どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	・ふるさとアーティスト派遣事業を活用する等、地域との連携が図られている。	B
	④環境への配慮(騒音・公害対策、ごみ削減等)がなされているか	・適正に配慮されている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項(コロナ対策がなされているか等)	・全入館者の検温、入館者数の制限等、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた対応をされている。	B
総合的な評価			
<p>・管理運営については適正に管理され、点検、整理整頓、清掃が行き届いて、簡易な修繕等も実施している。また、施設の保守管理に関する報告も迅速に行われている。</p> <p>・臨時職員による青木周蔵、青木邸及び那須野が原の開拓史等の解説については、引き続き利用者満足度の向上に努められたい。</p> <p>・今後も、良好な管理運営を行うとともに、平成30(2018)年度に日本遺産に認定された以降入館者数が増加傾向にあることから、施設のより一層のPR及び多様な客層に対する一層のサービス向上に努められたい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

施設名	栃木県総合運動公園
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 27（2015）年 4 月 1 日～令和 2（2020）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 指定管理者による管理面積 40.7ha（とちのきファミリーランドを除く。） ② 主要な施設 陸上競技場、武道館、野球場、軟式野球場、水泳場、テニスコート、 サッカー・ラグビー場、相撲場、トレーニングセンター、合宿所、 水生植物園、中央広場 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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	185,143	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	130,620
	その他収入※1	9,264		人件費	55,111
	合計	194,407		その他支出※1	9,217
			合計	194,948	
指定管理業務収支差額①			▲541		
自主事業			81,056		
自主事業収支差額②			▲230		
収支差額（①+②）			▲771		
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）		
・利息 1千円			・租税公課費 9,217千円		
・雑収入 9,263千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	154,103	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	102,855
	その他収入※1	7,178		人件費	50,369
	合計	161,281		その他支出※1	7,024
			合計	160,248	
指定管理業務収支差額①			1,033		
自主事業			75,652		
自主事業収支差額②			5,498		
収支差額（①+②）			6,531		
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）		
・利息 1千円			・租税公課費 7,024千円		
・雑収入 7,177千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
公園利用者	5 1 0, 2 2 7 人	5 7 8, 3 4 6 人

施 設 名 (使用料施設)	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
陸上競技場 (団体)	0 人 ^{※1}	4 3, 9 4 7 人
陸上競技場 (個人)	0 人 ^{※1}	9, 0 2 4 人
武道館 (団体)	—	1 4, 1 8 5 人
武道館 (個人)	—	1, 1 7 9 人
野 球 場	0 人 ^{※1}	3 4, 1 3 0 人
軟式野球場	2 8, 6 7 6 人	2 2, 9 2 3 人
ウォームアップ場	7, 5 5 5 人	3, 3 9 0 人
サッカー場	8, 3 2 5 人	9, 5 4 5 人
ラグビー場	2, 1 6 5 人	2, 8 5 2 人
テニスコート	5 2, 5 2 2 人	2 5, 1 2 9 人
水泳場 (個人)	1, 2 7 8 人	9 1 8 人
合 宿 所	5 1 5 人	4 1 6 人
トレーニングセンター (団体)	2 4, 4 9 0 人	2 0, 7 1 0 人
トレーニングセンター (個人)	2 3, 7 9 8 人	1 7, 5 0 7 人
相 撲 場 (団体)	7 1 0 人	6 9 4 人
合 計	1 5 0, 0 3 4 人	2 0 6, 5 4 9 人

※1 改修工事のため

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開園前と開園中の巡回清掃を強化し、各施設、トイレ等の清潔感を高めた。 ・さくらまつりのほか、サッカー、バスケット、ピラティス教室を開催した。 ・ホームページに運動施設の予約状況を掲載し、利用しやすい環境を整えた。 ・サッカー・ラグビー場の目地部が管理開始時から低かったため、重点的に覆土を実施し芝生の育成促進を図った。 ・本球場の供用開始前に、土の流出防止のマット敷設や出入口シャッター部への記号案内板の設置を行い、利用者の利便を図った。 ・指定管理が開始される以前から武道館の管理作業を行い、供用開始に合わせて全館清掃を実施した。 ・感染症対策のため、アルコールスプレーやハンドソープ、便座除菌剤を設置し、マスクの着用や咳エチケットを促す看板を設置した。 <p>(2) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園利用者からの要望や地域との連携などを協議する機関として「総合運動公園連絡協議会」を開催し、地域に根ざした公園づくりと地域との連携を図った。 ・地域住民の雇用や地元業者の活用を図った。 ・地域のボランティアによる落ち葉さらいなど、地域住民と密着した公園管理を行った。 ・地域住民との対話の機会を設け、管理運営に活かした。 ・地域の盆踊りが開催される際に、駐車場の使用に関して自治会と連携を図り開催に協力した。 ・特別支援学校宇都宮青葉高等学校の生徒のインターンシップ受け入れを行った。 <p>(3) 効率的・安定性のある管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場警備員の稼働日数及び人員を増やし、利用者が安全かつ速やかに駐車できるよう努めた。 ・公園利用者の安全を第一に考え、危険性のある箇所を早期発見・早期改善を実践した。 ・ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受け付けている。 ・スポーツ教室開催時にアンケートを実施した。 ・苦情内容等を全従業員に周知・徹底し、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。 ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。 ・災害発生時のマニュアルを作成し、来園者の避難誘導等安全確保に努めた。 ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。 ・ホームページ、マスコミへの情報提供、各種パンフレット等によりPR、利用促進を図った。 ・公園内の掲示板により、常に旬の情報を提供した。 ・大型の作業機械を導入し、効率的に管理作業を行った。

<p>(4) 施設利用提供の実施計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じて管理事務所を開所している。 ・駐車場開閉時間に合わせ、開園時間を延長している。 ・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。 ・大会利用時の設備・機材トラブルにも迅速に対応できるよう人員を配置した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所等に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 				
回収件数 78件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	52.2%	37.3%	9.0%	1.5%
公園の管理状況はいかがでしたか	61.2%	34.3%	4.5%	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	53.6%	39.2%	5.8%	1.4%
スタッフの対応はいかがでしたか	76.8%	21.8%	0.0%	1.4%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見・要望を受付 ・総合運動公園連絡協議会を開催して意見・要望を聞き取り ・各種スポーツ競技団体からの意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・新しい駐車場（昔の陸上競技場のところ）に自動販売機（ジュース）があるといい。 ・ウォーキングコースの1箇所だけ屋根のついているベンチ付近に自転車を置いている人達がいる。置いているのか。 ・ウォーキングコース内側のアスファルト舗装路の自転車通行が多い。サッカー開催時は選手や応援者が多数いる場所で危険と思われるが、本当に自転車通行OKなのか。 		<ul style="list-style-type: none"> ・R1.6に設置済 ・駐輪場への移動をお願いしていく。 ・ウォーキングコースには自転車走行不可の看板を出しているが、アスファルト舗装路の規制はしていない。ただし、巡回中にウォーキングコースを走行しているのを見つけたときは、その都度注意している。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応が良かった。 ・きれいだし楽しく歩ける。人もいい人が多い。 				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運動施設の予約状況や空き状況をリアルタイムで更新するようにし、利用者への情報伝達スピードを高め、利便性を向上させた。 ・大規模な大会時には、駐車場が満車となり周辺道路の混雑が著しかったが、警備員を大幅に増員したことにより、混乱の軽減を図った。 ・各種スポーツ教室を開催することにより、県民がスポーツを始めるきっかけづくりを行った。 ・大会利用時には、利用者からの希望があれば利用開始時間を早めるなど、利用時間の拡大を行い、利便性を高めた。 ・一括契約、一括購入により経費節減を図った。 ・高木の樹形に合わせた剪定、松食い虫防除の定期的な薬剤注入など、自然環境の保護・保全を図った管理を行った。 ・作業機械の取扱い講習、普通救命講習等を従業員に受講させ、スキルアップを図った。 ・公園内の巡回や施設の日常点検を行い、危険箇所、不具合箇所を早期発見し、早期対応している。 ・総合スポーツゾーン整備工事に伴い発注者・請負業者と協議し、案内看板設置・注意喚起を行い利用者の安全確保に努めた。 ・総合スポーツゾーン整備工事に伴う施設の増減に対応した点検等の変更契約を速やかに行った。

<p>スポーツの振興に資する管理運営に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育施設管理士やグラウンドキーパーを配置し、各運動施設の適正管理を行い、選手と観客が堪能できる環境づくりを進めた。 ・スポーツ教室の開催や各種イベントを通して、スポーツを始めるきっかけ作りやスポーツの楽しさを体験してもらうとともに、地元プロスポーツチームの広報・宣伝に協力した。 ・テニス教室、バスケットボール教室など運動公園の特性を活かした各種スポーツ教室を開催し、スポーツの振興を図る取り組みを行った。 ・年配の方や運動が苦手な方にも参加してもらえるピラティス教室を実施し、多くの方に参加してもらえた。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合スポーツゾーン整備工事時は、県と連携を図り、利用者の利便性と安全の確保に努めたい。

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	運動施設について、使用調整会議にて作成される年間利用計画表に沿って貸出業務を実施し、大会以外の一般利用者への配慮も行っている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続に則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	管理事務所等での車椅子の貸出しやAEDの常備により、高齢者等に対する配慮が図られた。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	おおむね実施されていた。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公園利用者数は総合スポーツゾーン整備計画による施設休止や新型コロナウイルスの影響により目的は達成できなかったものの、新武道館の供用開始については、県と協議して取り組むことで大きなトラブルもなくスタートできた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	施設の管理状況、スタッフの対応状況について、ご意見表での評価が向上した。	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	通常の公園施設・維持管理等に関する意見・苦情対応のほか、総合スポーツゾーン整備に関する問合せ対応も行う必要があったが、おおむね適切に対応していた。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	おおむね適切に対応していた。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	総合スポーツゾーン整備により管理施設が増えていく中で、案内・注意看板等の設置により公園利用者への周知に努めた。	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	当該業務をおおむね適正に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正である。	C

	③経費の縮減に取り組まれてきたか	多用途に従事するスタッフを配置することにより経費縮減を行った。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	技術向上のため、事業計画に基づき研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県との緊急時連絡体制のほか、関係機関（警察等）との連絡体制、総合スポーツゾーン整備安全協議会との連絡体制等、適切に確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	自己評価の改善がみられた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	運動教室やさくらまつり等のイベントを計画どおり実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	県内プロチーム（栃木SCや栃木ブルックス）によるスポーツ教室を実施した。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	来園者・近隣住民の生活環境に配慮しながら、おおむね適切に作業を実施した。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	来園者に対するマスク着用や手洗い・消毒の呼びかけを行い、三密防止や消毒の徹底に励んだ。	C
総合的な評価			
<p>全般的におおむね良好な管理状況である。運動施設の予約状況等の迅速な更新による利用者への利便性の向上や、各種スポーツ教室等の開催により、新たなスポーツの体験や健康増進に貢献した。スタッフの対応や園内の管理状況についても積極的評価が増加しており、各施設大きな混乱もなかった点が評価できる。今後とも施設の安全な利用と利便性確保を図るため、各関係者との連携を密にし、管理水準の維持向上を図るとともにさらなる安全管理の徹底に努めてほしい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	真岡市下籠谷99
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 93.3ha ② 主要な施設 運動広場、軟式野球場、テニスコート、フィールドアスレチック、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、変わり種自転車、パターゴルフ、一万人プール 等
業務内容	① 公園の維持管理に関する業務 ② 有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③ 公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	68,464	指定管理 ※2	事業費	11,922
	利用料金収入	149,721		管理運営費	144,708
	その他収入※1	608		人件費	56,055
				その他支出※1	10,625
	合計	218,793		合計	223,310
指定管理業務収支差額①			▲4,517		
自主事業			46,328		
自主事業収支差額②			▲4,559		
収支差額 (①+②)			▲9,076		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 426千円 ・利息 1千円 ・雑収入 181千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 10,625千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成30（2018）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	73,028	指定管理 ※2	事業費	11,637
	利用料金収入	143,674		管理運営費	155,117
	その他収入※1	498		人件費	55,189
				その他支出※1	9,098
	合計	217,200		合計	231,041
指定管理業務収支差額①			▲13,841		
自主事業			43,891		
自主事業収支差額②			▲2,434		
収支差額 (①+②)			▲16,275		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 362千円 ・利息 1千円 ・雑収入 135千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 9,098千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
公園利用者	895,628人	843,654人

施設名 (利用料金施設)	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
運動広場	23,961人	24,188人
野球場	5,040人	6,366人
テニスコート	19,147人	17,628人
フィールドアスレチック	23,284人	23,066人
ボート	13,607人	13,158人
花ちょう遊館	16,187人	14,761人
釣り池	11,476人	11,497人
一万人プール	159,904人	148,135人
合計	272,606人	258,799人

施設名		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
緑の相談所	相談件数	207件	141件
	催し物回数 (延べ人数)	43回 (56,943人)	39回 (53,176人)
	講習会回数 (延べ人数)	31回 (506人)	34回 (579人)

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 花の見頃の時期に合わせて、さくらまつりやローズフェスタなどのイベントを開催した。 都市緑化推進の拠点として緑の相談所において、緑化団体との協働により多種多様な講座や展示を行った。 <p>(2) 利用者の満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> 旬の草花を題材にした園芸教室やスポーツ教室、陽だまりライブやハーブ演奏会、料理教室等、様々な参加体験型のイベントを開催した。 一万人プールでは、好評の先行オープンに加え、各種割引、キャッシュレス決済、サービスドア付きロッカーの新規導入等、更なるサービスの向上を図った。 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。 ホームページだけでなくSNSも活用し、利用者への情報提供（特に旬な情報の発信）を積極的に行った。 巡回による安全確保と防犯を徹底した。 <p>(3) 自然環境を保護・保全する管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> 樹木、芝生、草花についてエリア別植生管理基準に基づき、計画的かつ効率的に維持管理を行った。 間伐に伴う植物発生根材（伐採木）を薪等の原資材として一般へ無償配布した。 日本野鳥の会栃木支部との連携、共同でバードウォッチングや解説サービスを実施した。 <p>(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 関係機関と協働で観光パンフレットの作成を行ったり、PRブースを設置するなどの相互連携を行い、地域一体となったPR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、花壇緑化活動や来園者向けの体験型イベント（クラフトづくり講座）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支援した。

- (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付けた。
 - ・救命訓練、消防避難訓練、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安全確保に努めた。
 - ・一括契約、複数年契約により経費節減を図った。
 - ・計画的な施設の修繕を行い、突発的な故障を防止することにより、安全確保に加え利用機会の損失防止につなげた。
 - ・バラ園や周辺園地の除草など、作業繁忙期が重複する業務において、人員確保と作業計画の適性を徹底して行った。
- (6) 施設利用提供の実施計画
- ・年間を通じて管理事務所を開所した。
 - ・年末年始における有料施設の営業日の拡大を行った。
 - ・繁忙期においては、有料公園施設の定休日である火曜日についても営業を行った。
 - ・運動施設の空き情報をホームページで提供した。
 - ・花ちょう遊館の利用予約及び料金支払いをインターネットからできるようにした。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・グリーンサロンと鳥見亭に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 				
回収件数 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	36.7%	56.7%	6.6%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	32.3%	51.6%	12.9%	3.2%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	29.6%	66.7%	0.0%	3.7%
スタッフの対応はいかがでしたか	36.0%	52.0%	12.0%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 ・井頭公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）	対応			
<ul style="list-style-type: none"> ・案内板に現在地表示がなく、行き先が分からない。 ・ロードバイクなど高速の出る自転車のスピード制限をすべき。 ・スモキングエリアをなくしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・園内を確認したところ、主要建物外にある移動式タイプの案内板に現在地の記載がなかったため、シールを貼り対応済。 ・ロードバイクの速度制限については、巡視や管理事務所などで注意を呼び掛けている。また、県管理者と協議の上、看板も設置した。 ・不特定多数の利用者から多様なニーズがあり、また、吸い殻の散乱防止を図るため、H30年度改正健康増進法の施行に伴う受動喫煙防止をふまえ、灰皿を必要最小限で配置した。 			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> ・とても楽しかった。花ちょう遊館がすごかった。 ・ウォーキングやジョギング、トレイルランなどにはとても良い公園。 ・公園がきれいで癒やされた。 			

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・令和元（2019）年度の井頭公園利用者目標値 840,000 人に対し 843,654 人の利用者があり、目標を上回った。夏場の天候不良、10月の台風、3月の新型コロナウイルス感染拡大での大型イベント中止・屋外施設の休止などマイナス面が目立った1年だったが、目標を上回ったのは日常的な来園者が増加傾向にあることがうかがえる。

<ul style="list-style-type: none"> ・万人プールでは、7月は記録的な日照不足で計画に対し約4割の入場者と落ち込んだ。8月前半は猛暑で盛り返したが、最も集客が見込めるお盆時期に台風が接近し、入場者が落ち込んだ。最終的には計画の92.5%となった。新たな取り組みとして、シニア料金の設定、障害者サービス（無料化）の実施、キャッシュレス決済の導入、サービスドア付きロッカーの設置、北関東、首都圏へ向けての様々な媒体への積極的な広報活動を実施した。総じて天候の悪い夏だったにもかかわらず計画の9割以上の入場者があったことは、これらの取組が実を結んだものと思われる。また、料金改定により収入が増加し、全体的な収支バランスが良くなった。 ・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、通年営業となる施設等の不具合に起因する事故や怪我はなかった。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。 ・施設の老朽化に伴い様々な修繕が必要となってくるが、利用者が安全かつ快適に過ごせるよう、基準額の6,726,000円を超える8,000,000円の費用を要し、適正な修繕を実施した。 ・公園の公式 SNS をいち早く開設し、新たな情報発信のツールとして旬の情報を利用者に提供した。さらに更新を頻回に行うことにより、リツイート数が100を超えるなど、その効果を十分発揮した。 ・愛パークとちぎは7団体の活動実績があり、年間活動回数は目標の27回に対し31回であった。 ・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。 ・井頭マラソン、はが路ふれあいマラソン、栃木 30K などのマラソン大会や学校の持久走大会等の開催を積極的に支援した。特にはが路マラソンは全国のフルマラソン人気第2位に選ばれるほどの高評価となり、井頭公園はもとより、地元芳賀地区の認知度とイメージアップに貢献した。 ・スポーツの場としての公園活用、地域における青少年の健全育成を目的とし、各種スポーツ教室を実施した。キッズミニサッカー大会や初心者対象のランニング教室を開催しスポーツを通じて公園のすそ野を広げることを実現した。 ・新たな遊具としてトランポリンを導入し、好評を得た。 ・ボランティアリーダー養成講座第5期修了生によるボランティアグループ（グリーンフィンガーズ）の花壇緑化活動を支援した。また、同グループによる参加者体験型のイベント実施（グリーンフェスタ期間）を支援し、来園者に大変好評であった。今後も同グループの活動を積極的に支援していきたい。 ・コイヘルペス病蔓延予防のため新規放流ができない釣り池（大池）の魚補充対策として、移動可能な同じ水系であるボート池のコイを捕獲し釣り池（大池）に放流した。また仕入れ経費が高い大型ヘラブナを同様に捕獲し、釣り池（小池）に放流することによって経費削減を図った。 ・いがしら陽だまり亭の認知度アップ、リピーター獲得のため、陽だまり亭を会場としたライブイベント、料理教室、リースづくりなど、様々なイベントを行った。 ・ホームページでの運動施設の予約状況において、新たに運動広場・軟式野球場の予約状況を確認できるようにした。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いより利用しやすい環境整備を行った。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た。 ・利用率の低い野球場の利用促進策として、野球以外での利用を引き続き推進し、少年サッカーの練習等の利用により野球場の利用率が向上した。 ・より質の高い管理とサービスを提供することを目的に令和元（2019）年度から新たなグループ体制となった。特に造園及び警備並びに衛生管理等においては、構成員それぞれの得意分野・ノウハウを生かし、効果的かつ効率的に管理を実施した。また、飲食売店の運営体制のリニューアルについても共同で取り組んだ。 ・事業計画書以上の取り組みとして、以下の新規事業を行った。 ツイッター等の SNS を活用した積極的な情報発信、キャッシュレス決済の導入、県外への積極的 PR の実施、プールへのサービス扉付きロッカーの新規導入、花ちょう遊館におけるインターネット経由での利用予約および料金支払いシステム導入、地域プロスポーツチーム（栃木 SC）との協働によるミニサッカー大会等の定期的開催
<p>公園の特性を生かした管理運営に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・公園の特性を生かした管理運営を行うため、目標達成状況や、管理運営上発生している課題をピックアップすることにより、当年度の公園の状況を把握・再検証し、次年度に向けた具体的な取組方針を明確化している。
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・グループ内部での柔軟な業務運用を行い、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イベント等を開催したい。 ・飲食売店の活性化を図り、「食」も来園目的になるような方策を検討したい。 ・老朽化している公園施設（建物・構築物）の計画的な修繕・更新を行いたい。 ・公園で使用しているエネルギー（電気・燃料等）の節減方法を検討したい。 ・公園内の植生に配慮した公園環境の整備（枯損木や老木の更新、混みすぎた林地の間伐等）について検討したい。

- ・公園の魅力を幅広い人に認知してもらえるよう、地元自治体等や近隣施設と協力し、PRを強化したい。
- ・北関東自動車道や圏央自動車道、鬼怒テクノ道路など県外からのアクセス環境が向上していることを踏まえ、県外へのPRを積極的に実施したい。

7 所管課室による評価

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。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続に則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	利用料金については、高齢者や身障者に対し一部の施設で配慮されている。また、園内のバリアフリー化の継続対応や、おもいやり駐車場を設け、配慮している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	施設の設置目的に沿った管理運営が適切に実施されており、日常点検・定期点検の結果も記録されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公園利用者数は目標を超えることができた。一万人プールのキャッシュレス決済導入など、県民サービスの向上に努めた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	施設管理及びスタッフ対応の評価が大きく下がった。	D
	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対応しており、その記録が保管されている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	修繕箇所については管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告がなされており、その修繕履歴が適切に保管されている、また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	利用者からの要望が多いランニング教室等を積極的に主催し、利用者の要望に応える努力をした。また、一万人プールにおけるチケット代金キャッシュレス決済の導入、サービスドア付きコインロッカーの設置等、利用者にとって便利な機能の導入を積極的に行った。	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	当該業務をおおむね適正に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正である。	C
	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、一括契約によるコスト縮減に取り組んでいると認められる。	C

	④人材育成は適切に実施されているか	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おおむね実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	全国いちごサミット（真岡市主催）に協賛し、園内及び園外においてものぼり旗を設置し、町全体を盛り上げるプロジェクトに積極的に参加した。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	台風や新型コロナウイルスの影響により中止等があったほかは計画どおり実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	イベント等は真岡市や地元青年会議所と連携を図り取り組んでいる。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	ベリテンライブ開催に際し、公園施設の原形復旧等について、公園事務所・主催者と共に開催前後の現場確認を積極的行うことで施設を適切に把握できるよう努めた。 また、新型コロナウイルスについては、来園者に対するマスク着用や手洗い・消毒の呼びかけを行い、三密防止や消毒の徹底に励んだ。	B
総合的な評価			
<p>全般的におおむね良好な管理運営状況である。8月は台風の接近があったものの利用者数はH30より2万人を超える増加となった。引き続きランナー向けイベントの開催や、新遊具（トランポリン）の導入などの取り組みを行っている点も評価できる。</p> <p>利用者の意見においては、施設管理状況とスタッフの対応において「あまり良くない」評価が増えており、課題の残る結果となった。積極的評価を増やせるよう改善に向け取り組んでほしい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	塩谷郡高根沢町大字宝積寺 8 6 - 1
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 6 5 . 0 h a（県民ゴルフ場を除く。） ② 主要な施設 （宝 積 寺）軟式野球場、テニスコート、水上アスレチック、ボート池、 ローラースケート場、ちびっ子広場、エントランス広場、冒険の森、 トリムコース、ちびっ子プール、花畑、貸し自転車 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 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

令和元（2019）年度

(千円)

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

(千円)

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

	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
公園利用者	281,709人	280,164人

施設名		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
宝積寺	野球場	3,452人	1,708人
	テニスコート	7,123人	7,131人
	ボート	18,886人	18,623人
	水上アスレチック	28,388人	28,964人
	ローラースケート場	3,793人	3,736人
上流広場		8,313人	10,630人
白 沢	テニスコート	9,714人	10,512人
	多目的広場	8,579人	8,005人
	パークゴルフ場	16,130人	15,951人
合 計		104,378人	105,260人

4 サービス向上に向けた取組

- (1) 土日祝日には軽食の売店を出店し、利用者に利便性の向上を図った。
- (2) 売店の販売品目を一新した。
- (3) ホームページを更新し施設の状況がわかりやすくなった。運動施設の予約状況を表示した。
- (4) ライン公式アカウントやインスタグラムを利用して情報を発信した。
- (5) 事故防止のため水上アスレチックの修繕を25か所実施した。
- (6) パークゴルフ場のグリーン改修を3ホール実施した。
- (7) パークゴルフ場の利用者が休憩するための日除けテントを設置した。
- (8) パークゴルフ場に水飲み場を設置した。
- (9) コスモス畑の中に歩道を作りゆっくり花の鑑賞ができるようにした。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・ 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 136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	50.4%	45.9%	1.5%	2.2%
公園の管理状況はいかがでしたか	50.4%	46.5%	3.1%	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	65.3%	33.1%	1.6%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	61.3%	37.1%	0.8%	0.8%
・ 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			
・ 犬のフンが多い、なんとかしてほしい。	・ 注意看板、注意放送、園内巡回担当による清掃を実施している。			
・ 軽食の自販機があるとうれしい。	・ カップラーメンは宝積寺管理事務所前の自販機で販売している。			
・ ローラーブレードができる施設がほしい。	・ ローラースケート場で利用可能。			
主な利用者意見 (積極的評価)				
・ 子供たちがとても楽しそうに遊んでいたの、また来ようと思う。				
・ 広々としていて、草木の手入れも行き届いていて気持ちよく利用できた。				
・ 電話に出た女性職員が明るく優しくステキな対応で、「絶対行きたい」という気持ちになった。				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来園者が増える大型連休期間は駐車場に警備員を配置して事故防止に努めた。 ・安全な公園をつくるため、点検により発見された施設の不具合は迅速に修繕した。 ・夏休み期間中は安全管理のため夜間の巡回警備を実施した。 ・自主事業の売店でのメニューを一新した。 ・パークゴルフ場のグリーン改修を3ホール実施した。
<p>公園の適正管理に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園利用者のニーズに対応した運営。 おおむね公園利用者のニーズに対応した運営ができた。 ・日常の管理では園内のゴミ拾い、トイレの清掃。 清掃担当者、巡回警備担当者を中心に従業員全員で園内美化に努めた。 ・花畑の管理では広大な花畑に季節の花を開花させ来園者の憩いの場とする。 今年度は10月に鳳仙花を新規栽培した。 ・安全管理では特に水上アスレチックの修繕を重点的に実施する。 水上アスレチックの補修、修繕を25か所実施した。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ライン公式アカウント、インスタグラムを積極的に活用し来園者の増加を図りたい。 ・パークゴルフ場に休憩用の日除けテントを増設しテーブルとイスを更新する。 ・パークゴルフ場のグリーン改修を更に実施したい。 ・花畑に新しい花を栽培し来園者に楽しんでもらいたい。 ・安全な公園づくりを更に推進していきたい。

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。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続に則り、適正な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	コスモスまつり期間中は不足する車椅子をリースし、利用者の利便性の向上を図った。	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	施設の設置目的に沿った管理運営が適切に実施されており、日常点検・定期点検の結果も記録されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公園利用者数は台風や新型コロナウイルスなどの影響により目標を達成しなかったが、コスモスまつりで地元高根沢の涌泉太鼓の演奏を実施するなど県民サービスに努めた。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度が向上した。また、ご意見票の自由記述欄でスタッフの対応について具体的に評価する声が多かった。	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、苦情に対しては適切に対応しており、その記録が保管されている。	C

	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	公園施設・設備共に、壊れる前に予防保全のための維持管理業務を適切に行っている。また、その範疇が事業計画外にも及んでおり、公園環境の向上に努めている。修繕の記録についても適切に保管がなされている。	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	令和元（2019）年度にHPの大幅リニューアルを実施し、公園利用者に対してイベント情報及び各施設の予約状況が見やすいページへ更新された。（スマートフォンにも対応）また、LINE@機能も導入し、イベント等のタイムリーな提供、来園時特典情報の提供等、集客のための業務改善がなされた。	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	当該業務をおおむね適正に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正である。	C
	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っており、コスト縮減に取り組んでいると認められる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	事業計画に基づいた研修をスタッフ及び再委託先責任者に対し実施している。また、研修の内容により渡辺建設社員による研修を実施した。（業務安全など）	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。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	7月の河川愛護月間における国及び県の河川美化活動に積極的に協力している。また、占用申請やイベント実施等、国・県・関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	台風の影響により中止となったほかは計画どおり実施している。	C

③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	コスモスまつりでは地元高根沢町の「湧泉太鼓」演奏や高根沢町商工会による売店設置等、地域連携を図った。	C
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	園内放送等について周辺地域に配慮を行っている。	C
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	施設の利用をしやすいように、管理事務所主導で幼稚園や企業のレクリエーション大会を受入れ開催させた。また、利用者からの突発的な要望に対しても、スピード感のある対応がなされた。 新型コロナウイルスについては、来園者に対するマスク着用や手洗い・消毒の呼びかけを行い、三密防止や消毒の徹底に励んだ。	B
総合的な評価		
<p>全般的におおむね良好な管理運営状況である。積極的意見も H30 年度からさらに増えており、特にスタッフの対応を評価する意見が多かった。</p> <p>要望等にも迅速かつ的確に対応している。設備の更新や新たな植栽を行うなど、安全性や景観の向上においても滞りなく行われている。今後とも利用者のニーズを把握することにより、さらに魅力的な公園となるよう、管理を実施してほしい。</p>		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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 80600050000511） ・ 株式会社大高商事（法人番号 1060001000967）
指定期間	平成 31（2019）年 4 月 1 日～令和 11（2029）年 3 月 31 日

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	63,800	指定管理 ※2	事業費	14,844
	利用料金収入	0		管理運営費	30,403
	その他収入※1	1		人件費	25,311
	合計	63,801		その他支出※1	3
指定管理業務収支差額①			▲6,760		
自主事業			3,051		
自主事業収支差額②			2,670		
収支差額（①+②）			▲4,090		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・ 利息 1千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・ 租税公課費 3千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	62,742	指定管理 ※2	事業費	7,391
	利用料金収入	0		管理運営費	30,288
	その他収入※1	1		人件費	24,779
	合計	62,743		その他支出※1	0
指定管理業務収支差額①			285		
自主事業			3,279		
自主事業収支差額②			3,007		
収支差額（①+②）			3,292		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・ 預金利息 1千円			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

	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
公園利用者	320,078人	313,017人

施設名		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
緑の相談所	相談件数	518件	437件
	催し物回数 (延べ人数)	41回 (49,232人)	42回 (46,674人)
	講習会回数 (延べ人数)	34回 (518人)	32回 (493人)
グリーンカレッジ講習会回数 (延べ人数)		12回 (503人)	11回 (487人)

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 年末年始 (12月29日～1月3日) の開園</p> <p>(2) 公園管理事務所の開所日の年中無休化</p> <p>(3) 緑の相談所を1月2日から開所した。</p> <p>(4) わかりやすく目線に止まる掲示物の掲示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 樹木・草花の案内や質問のあるものについては、相談所窓口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掲示した。 ・ 車いすの貸し出しや、緑の相談所入口に車いすで通れる園路を表示した園内マップの掲示を行った。 <p>(5) 安全性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的なパトロールを実施するとともに、不審な情報等が入った場合には、職員を増やし警戒に当たることにより、犯罪等を未然に防止するよう努めた。特に東日本大震災後は、夜間照明の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。 ・ 園内及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。 ・ AEDを常設している。 <p>(6) 快適性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「魅せる公園」を意識し、修景の観点を考慮した上で、株高になった低木や繁茂した草本類の大きさや立体的バランス・見通しに注意し、強剪定・刈込、密度調整等を実施した。 ・ 芝生広場や管理棟 (緑の相談所) 南側広場の芝生張替えを行った。 ・ 転倒防止のため、管理棟前の広場や中央広場の御影石を洗浄し、転倒注意の表示板を置いた。 ・ 分煙を徹底し、パトロールを徹底した。 ・ シルバー人材センターの得意部門を利用して、「公園の顔」といわれるトイレの清掃を徹底して実施するとともに、トイレサービスチェックリストを拡充した。 ・ 家庭ごみ搬入防止のため、徹底したごみ収集を行った。 ・ 沈床池の整備・清掃を重点的に行った。 ・ 昭和大池の水質汚濁と悪臭の防止を行い、水質改善を行った。 ・ 危険性をはらんだ樹木 (衰退木、損傷木、競合木等) の確認及び撤去処理を行い、安全な環境を提供した。 <p>(7) 広報宣伝活動の拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 利便性を向上させるため、従来のウェブサイトのリニューアルした。 ・ 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。 ・ ウェブサイトにおいて、緑の相談の受付を開始した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> 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 54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	51.9%	44.3%	3.8%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	43.5%	56.5%	0.0%	0.0%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	36.8%	63.2%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対応		
<ul style="list-style-type: none"> 園内の「花の見頃情報」を、声をかけにくいのでコピーして置いておいてほしい。 トイレが使えない場所があった。 公園管理もいいが、清掃のエンジン音がうるさい。 		<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口を設置済。 後日修理し使用できるようにした。 落葉のピークの時期にブロアーを使用しないのは難しいが、作業員へ使用時のエンジンのふかし具合等について注意を呼びかけた。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> 素晴らしい公園で宇都宮の誇り。家の近くにあったら毎日散歩したい。 自然も豊かでいろんな展示物や遊具があった。 いつも家の庭の手入れの参考になっている。 				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 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置を行った。 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、自然資源の循環を行った。 夏の「ミストゾーン」、冬の「雪吊り」「イルミネーション」、自然素材を使用した「しめ縄飾り」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ナスヒオウギアヤマ鑑賞会やセミの羽化観察会、野鳥観察会を実施した。 栃木県で開催された大型観光キャンペーン(アフターDC期間4月～6月)に協力し、園内の桜ライトアップや魅せる噴水の時間延長を実施した。
<p>良好な園内環境に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> 良好な園内環境の維持管理 芝生地、植栽樹木の育成管理、花壇管理等花修景、トイレ清掃 環境問題への取組 省エネ、省資源、ゴミ問題への取組
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 「魅せる公園」を意識し、造園の専門的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。 ホームページの、季節の花や実などを紹介した園内植物の掲載内容を充実していきたい。 広報宣伝について、SNS等を活用した情報発信を行っていきたい。 高齢者や障害者の利用が増加傾向にあることから、車いすの利用やリハビリ目的の利用にも細心の注意を払い、思いやりのある対応をしていきたい。 暦の行事（雛祭り、端午の節句の鯉のぼり飾り、七夕飾り等）や自然素材を用いた木の実の工作等、家族で楽しめるようにイベントを充実させたい。

7 所管課室による評価

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。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	車椅子の貸し出し、車椅子のコースマップによるハザード情報の掲示、おもいやり駐車スペースの確保や補助犬の同伴受入表示など配慮がなされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画書に沿って業務実施されており、その結果も適切に記録されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公園利用者数は台風や新型コロナウイルスの影響により目標を達成しなかったが、植栽刈り込み等により快適な公園内散策環境の提供に努めた。また、インターンシップ（高校生）の受入と就業体験支援を実施し教育的活動の場と機会の提供を行った。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年並みだった。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	苦情が少ない。また要望・苦情があった場合は適切かつ迅速に取り組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	計画どおり日常・定期点検を実施し、その記録が保管されている。また、施設修繕とその記録状況も良好である。さらに、取扱説明書を含め備品の管理が適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	立入禁止措置及び注意看板を現地に設置するとともに、注意喚起を表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。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務をおおむね適正に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正である。	C
	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の調節を適切に行い、節電・節水等に努めた。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の習得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制が確立されており、さらにクレーム・危機管理・事故対応マニュアルや、危機管理対応フロー等が整理されている。	C

	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	チェックシートにより現場状況を観察のうえ、自己チェックを担当責任者が中心となった複数名のチームで実施し協議のうえ採点をしている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	自主事業について、適切に実施された。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	催し物は地域住民や団体、講座は県内在住の講師と連携し実施している。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者に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リサイクルを行い有効活用している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	イベント・観察会の開催や、グリーンカレッジを積極的に行い、地域との連携推進に取り組んでいる。また「愛パークとちぎ」の新規受付の周知や、活動団体のサポートを実施している。新型コロナウイルスについては、来園者に対するマスク着用や手洗い・消毒の呼びかけを行い、三密防止や消毒の徹底に励んだ。	B
総合的な評価			
<p>全般的におおむね良好な管理運営状況である。管理状況については、投函された意見票ではほとんどが積極的意見となっているなど、極めて優れた管理を継続して行っていると考えられる。</p> <p>また、ホームページのリニューアルを行い、ウェブ上で緑の相談受付も始めるなど、利便性も向上させた。アフターDCの一環として引き続きサクラのライトアップや、環境を活かした四季折々の演出に積極的に取り組んでいる。</p> <p>今後とも優れた専門性を生かし、より高い水準の景観と公園の魅力を維持し、ますます県民に親しまれる公園となってほしい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	那須塩原市千本松801-3
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 56.9ha（ファミリープールを除く。） ② 主要な施設 テニスコート、フィールドアスレチック、そり遊び広場、オートキャンプ場、サンサンタワー、わんぱく広場、はらっぱ、緑の相談所、貸し自転車、バッテリーカー、ファミリープール 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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	82,900	指定管理 ※2	事業費	7,885
	利用料金収入	44,410		管理運営費	67,500
	その他収入※1	458		人件費	43,565
	合計	127,768		その他支出※1	7,243
			合計	126,193	
指定管理業務収支差額①			1,575		
自主事業			18,811		
自主事業収支差額②			3,630		
収支差額（①+②）			5,205		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 435千円 ・利息 1千円 ・雑収入 22千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 7,243千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	81,257	指定管理 ※2	事業費	7,414
	利用料金収入	39,337		管理運営費	67,790
	その他収入※1	790		人件費	42,595
	合計	121,384		その他支出※1	6,052
			合計	123,851	
指定管理業務収支差額①			▲2,467		
自主事業			18,769		
自主事業収支差額②			745		
収支差額（①+②）			▲1,722		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 464千円 ・利息 1千円 ・雑収入 325千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 6,052千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
公園利用者	246,219人	268,465人

施設名 (利用料金施設)	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
フィールドアスレチック	18,193人	18,736人
そり遊び広場	7,669人	10,510人
テニスコート	15,281人	15,152人
オートキャンプ場	17,657人	15,808人
サンサントワー	5,221人	5,825人
合計	64,021人	66,031人

施設名		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
緑の相談所	相談件数	145件	136件
	催し物回数 (延べ人数)	50回 (17,024人)	45回 (28,690人)
	講習会回数 (延べ人数)	28回 (495人)	25回 (463人)

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園内3つのゾーンに分かれた、それぞれの特色を活かした管理運営を行った。 ・都市緑化の推進拠点として、緑化団体との協働により、緑の相談所において多種多彩な講座や展示を行った。 <p>(2) 利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・DCの一環として「風車前花壇」にチューリップの球根を例年よりも多く植栽し、より良い景観を提供した。 ・オートキャンプ場オープン25周年記念花壇として、プロのガーデンデザイナーによる花壇「森の花園」を整備した。 ・「郷土の広場」の花壇等は、昨年度に引き続きデザインや植栽を工夫し、公園ボランティアと共同で花を見せる修景に努めた。 ・「花の丘」再整備として、公園ボランティアによる花壇の整備・デザイン・管理を実施したほか、スイセンの植栽箇所の拡張を行った。 ・フォトフレームを設置し、記念写真撮影スポットを提供した。 ・防犯対策として、オートキャンプ場に防犯カメラを4台設置し、24時間稼働させている。 ・熱中症等予防のため、そり遊び広場内に日除け四阿を設置した。 ・公園外周路の積雪時に路肩の位置がわからなくなって脱輪しやすい箇所について、伐採竹木を再利用した杭で路肩の位置を表示して安全向上に努めた。 ・テニスコート周囲など、日陰が多く積雪時に利用できなくなる場所については、積極的に剪定を行い、日陰を減らして利用停止期間の短縮を図った。 ・フィールドアスレチック場内の間伐・剪定を行い、利用者の安全確保と場内の日照・通風の改善に努めた。 ・ホームページでテニスコートやオートキャンプ場の予約状況が確認できるようにしている。 ・ホームページから緑の相談所の講座受講の申込みをいつでも受付できるようにしている。 ・年末年始にオートキャンプ場を営業した。 ・行楽期のオートキャンプ場宿泊者を対象にリコーダー演奏会3日間、クラフト教室2日間を実施した。 <p>(3) 自然環境を保護・保全する管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園内ヤマユリ自生地の保全、生育環境改善のため、ロープ柵の設置や施肥を実施している。 ・計画的な間伐やエリア分けによる選択的除草により、動植物の生態に配慮した管理を行った。 ・クワガタ教室や昆虫展など、自然や生き物に対する関心を高める催しを開催した。 ・枯損木等を再利用した装飾物や案内板を作成し、花壇の装飾や動線に使用している。

- (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり
- ・展望塔（サンサンタワー）において、那須塩原市と共催で田園空間博物館サテライト写真展を開催した。
 - ・地元の博物館運営協議会や水・土・里ネット那須野ヶ原と協働で、那須野が原の歴史と文化を探访する「那須野が原ウォーク」を開催した。
 - ・隣接する千本松牧場とコラボ企画を実施し、利用者サービスやリピーター増を図った。
 - ・地元観光施設・道の駅等にパンフレットを配布し、各施設のパンフレット等を公園で配布した。
 - ・愛パークとちぎの4団体と連携し、地域企業・住民と公園環境美化の向上に取り組んだ。
 - ・地元高校生を対象としたテニスセミナーを開催した。
 - ・那須塩原市等に協力して駅伝大会を実施した。試走から大会まで落葉清掃等を実施して参加者の利便性の向上を図った。
- (5) 効率的・安定性のある管理運営
- ・ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受け付けた。
 - ・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、雰囲気づくりを心がけた。
 - ・苦情内容を全従業員に周知、徹底させ、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
 - ・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。
 - ・園内の「消火栓」の位置及び使用可否を確認し、表示板を設置した。
 - ・展望塔内の非常階段に非常灯を設置した。
 - ・一括契約、一括購入により経費削減を図った。
 - ・ホームページを活用し、利用者への情報提供（特に旬な情報の発信）を積極的に行った。
 - ・コンソーシアムを活用し、自然災害発生時のパトロールを迅速に行い、倒木の発見、道路に散乱した枝の除去を行った。
- (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。
 - ・年末年始にオートキャンプ場を営業した。
 - ・テニスコートの平日基本料金を1時間単位に設定した。
 - ・展望塔に団体割引料金を設定した。
 - ・行楽シーズンには有料施設休業日（火曜日）に営業を行い、来園者へのサービス向上に努めた。
 - ・とちぎ健康づくりロード「赤松ロード」について、利用者への情報提供を実施した。
 - ・オートキャンプ場においては、予約状況をホームページで公開するとともに、申込みも受け付けられるようにし、公平性と透明性を確保した。
 - ・テニスコートの大会予約については調整会議を行い、公平に利用できるようにするとともに、予約できる日数を制限し、多くの人が利用できるように配慮した。

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 220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	48.6%	43.1%	7.4%	0.9%
公園の管理状況はいかがでしたか	56.3%	37.0%	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	65.2%	31.8%	2.5%	0.5%
スタッフの対応はいかがでしたか	75.4%	22.0%	2.6%	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
 ・那須野が原公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・園路の枝木を片付けてほしい。 ・施設をもっときれいにすればもっといい公園になると思う。 ・良いキャンプ場だが、マナーの悪さが目立つ。ボール遊びなど夜遅くまでうるさい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎週金曜日や強い風雨の後に園路清掃を実施。それ以外は気づいたときに随時片付けるよう、スタッフ全員に意識付けをする。 ・汚れが目立つところは、その都度清掃している。 ・マナー啓発のためのポスターを掲示して対応。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・温泉もキャンプもできて最高。 ・子供が楽しく遊べているので何も言うことはない。 ・とても楽しかった、アスレチックが良かった。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・DCの一環として、風車前花壇にチューリップの球根を例年より多く植栽し、来園者に風車とマッチした景観を提供した。 ・オートキャンプ場オープン25周年を記念して花壇を整備した。植栽を充実させたほか、添景物を設置し、夏のキャンプ場利用者に癒しの空間を演出した。 ・カタクリ群生地やヤマユリ群生地について、開花時期には案内図を作成し来園者へのPRに努めた。 ・緑化ボランティアグループ「風花会」の協力により修景した「花の丘」の花壇は「都市公園写真コンクール」の最高賞の題材となるなど、来園者に大変好評であった。 ・「花の丘」にスイセンの球根を約1万球増やして植栽し、早春の開花時期にはフォトスポットを表示するなど工夫を重ねている。 ・展望塔への階段周辺にクリスマスローズとシクラメンを計画的に植栽し、展望塔への誘導と早春の花の見どころを目指している。 ・園内の花壇等を検証し、新たな見どころを整備している。 ・フォトフレームを設置し、来園者にフォトポイントを提供している。季節ごとに設置場所を変えるなどの工夫をしている。 ・伐採木等の廃棄について製紙材料としてリサイクル可能なものは、リサイクルさせ廃棄コスト低減を図るとともに、園内の施設保全や利用者の安全確保対策に再利用して、循環型社会実現のための取り組みを行った。 ・地元の高校生を対象にテニスセミナーを開催した。 ・駅伝大会の実施にあたり駐車場誘導や園内清掃等を行い、大会参加者の利便性の向上を図った。 ・千本松牧場とタイアップすることで、公園のPRと相互利用の向上を図ることができた。 ・緑の相談所はインフォメーション機能も求められるため、接客・接遇に力を入れた。 ・緑の相談所の展示・講座については、内容を検証し、入替して参加者を飽きさせない工夫をしている。 ・市の広報誌や地域の自治会の回覧板を利用した広報PRを図っている。 ・清潔なトイレを提供するため、各洋式トイレに便座除菌クリーナーを設置した。 ・公園の利用促進と地域の活性化を図るため、とちぎグリーンフェスタを開催した。 ・作業機械の取り扱い講習・普通救命講習・安全研修等を従業員に受講させ、スキルアップを図った。 ・公園内の巡回や施設の日常点検を行い、危険箇所・不具合箇所を早期発見し、早期対応している。 ・園内舗装路において、木の根により凹凸が生じた危険箇所を除去した。 ・熱中症対策やコロナウイルス感染症対策など、来園者が安全・安心に利用できるように心がけている。
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
<ul style="list-style-type: none"> ・わんぱく広場の遊具について、日常点検・定期点検・年次点検を実施してハザードを把握し、危険と判断した場合は利用中止としている。しかし、子どもの遊び場として人気スポットであることから予算の範囲内で修繕を行い、人気の高い遊具が利用中止にならないように努力している。 ・積雪時の除雪や融雪対策を行い、施設の利用停止期間を短縮できるように努めている。 ・定期的なモニタリングや集水桝清掃、一時保管場所の定期点検など、放射線量低減に向けた対策を引き続き実施していく。 ・造園業の技術力を生かして、短期間かつ利用者に支障がない時間帯に多数の作業員を投入し、低木刈込業務を実施した。

<ul style="list-style-type: none"> ・伐倒が困難な場所の枯損木については、造園業の専門的技術技能と作業機械を生かして安全に処理することができた。 ・コンソーシアムの機動力を生かして台風通過後のパトロールを実施し、倒木発見後の応急処理を行った。 ・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。 ・コンソーシアムについては、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
<ul style="list-style-type: none"> ・開園30年が経過し、園内施設の老朽化及び樹木の高木・繁茂・枯損が進んでいることから、きめの細かいメンテナンスを行い、公園の現状維持と施設の長寿命化を図るほか、備品の更新や環境保全を行い、施設の利用促進を図ることができるように、利用料金を改定して安定した財源を確保したい。 ・公園の魅力をもっと高めるため、引き続き花壇等の修景に努め、「花の見どころづくり」を推進し、来園者の増加を図りたい。 ・隣接する千本松牧場と連携し、観光情報の共有化や施設の相互利用などの取り組みを実施し、利用者の付加価値を高めたい。 ・テニスコート、オートキャンプ場の無断キャンセル防止策を検討したい。 ・展望塔の利用促進を図るため、無料スペースの有効活用等を検討したい。 ・日本遺産にちなんだ取り組みを関係機関と連携して検討したい。 ・コンソーシアムとして、公園の植物管理において専門的知識・技能を生かしていくために、よりタイムリーで効果が上がる管理となるような業務分担を検討し進めていく。 ・節電への取り組みとして、照明のLEDへの転換を推進したい。 ・緑の相談所では、利用者ニーズを把握しながら、魅力的なプログラムを取り入れていきたい。

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。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続に則り、適正な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	車椅子の貸出しや、おもいやり駐車場を設けるなどの配慮をしている。また、除雪は障害者スペースや多目的トイレの周辺を優先的に実施している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画書に沿って業務実施されており、その結果も適切に記録されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公園利用者数は目標を達成し、昨年度より増加している。また、「花のみどころづくり」に力を入れ「森の花壇」や「花の丘の花壇」などの整備をし、利用促進を図った。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	ご意見票の件数は昨年度より増えたが、回収率及び満足度は平年並みであった。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	トイレに関する苦情（汚い、虫が入っている）に対し、トイレの入口に網戸を設置し、虫が入れない等の工夫が行われており、適切に対処できている。	C

	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告がされ、その修繕履歴が適切に保管されている。ただし、8月に落枝による事故が発生（管理瑕疵有り）している。	D
	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・展示・講座情報を周辺住民に周知し、利用者増加につなげた。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務をおおむね適正に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正である。	C
	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。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の習得や技術と能力を向上するため、事業計画に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。	C
	⑥県や関係機関との連携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。特に放射能に関する苦情については、県と連携し放射線量の計測や除染作業を行った。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	自己評価の改善が見られた。次年度に向けた取り組みを明確にしている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	台風の影響により中止となったほかは、イベントや売店等の自主事業をおおむね計画どおり実施している。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地域団体や企業と協働での「那須野が原ウォーク」や、千本松牧場とのコラボ企画を実施した。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	公園オープン 30 周年や、オートキャンプ場オープン 25 周年記念等で花壇修景に力を注いだ。中でも「花の丘」の花壇は都市公園写真コンクールで最高賞を受賞し、来園者へのアピールにもなった。 新型コロナウイルスについては、来園者に対するマスク着用や手洗い・消毒の呼びかけを行い、三密防止や消毒の徹底に励んだ。	A

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。ご意見票については、質問内容の全てで積極的評価の向上がみられる。また、ボランティアグループ協力の下に修景した花壇が「都市公園写真コンクール」の最高賞の題材になるなど、利用者からの好評を博している。

外周路走行中の車に枯れ枝が落ち、ボンネットが凹む事故があったが、その後は落下の恐れがある枝を切り落としたり、それ以外にも園内の安全対策に努力している。今後とも創意工夫によるサービスの向上に努め、公園利用者数の増加につなげていってほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	栃木市岩舟町下津原1747-1
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 165.9ha ② 主要な施設 ハング・パラグライダー場、フラワートレイン、わんぱく広場、冒険砦、富士見台、みかもハーブ園、万葉庭園、三毳庭園、湿生植物園、カタクリの園、アズマイチゲの園、香染亭、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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	122,000	指定管理 ※2	事業費	8,678
	利用料金収入	20,124		管理運営費	82,475
	その他収入※1	826		人件費	49,340
	合計	142,950		その他支出※1	8,418
			合計	148,911	
指定管理業務収支差額①		▲5,961			
自主事業		18,525	自主事業	17,659	
自主事業収支差額②		866			
収支差額（①+②）		▲5,095			
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
・負担金 825千円			・租税公課費 8,418千円		
・利息 1千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	115,714	指定管理 ※2	事業費	9,283
	利用料金収入	23,472		管理運営費	73,057
	その他収入※1	1,616		人件費	50,925
	合計	140,802		その他支出※1	7,750
			合計	141,015	
指定管理業務収支差額①		▲213			
自主事業		18,868	自主事業	20,140	
自主事業収支差額②		▲1,272			
収支差額（①+②）		▲1,485			
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
・負担金 1,015千円			・租税公課費 7,750千円		
・利息 1千円					
・雑収入 600千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
公園利用者	767,008人	784,151人

施設名 (利用料金施設)	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
ハング・パラグライダー	25人	19人
モノラック	114人	73人
フラワートレイン	58,623人	47,963人
合計	58,762人	48,055人

施設名		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
緑の相談所	相談件数	58回	40回
	催し物回数 (延べ人数)	38回 (26,228人)	36回 (21,561人)
	講習会回数 (延べ人数)	36回 (482人)	32回 (421人)
香楽亭	講習会回数 (延べ人数)	34回 (623人)	35回 (844人)

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1)基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動植物の貴重な生息環境を保護・保全するため、定期的なモニタリングを実施し、確認できた野鳥や草花等は緑の相談所で紹介した。 ・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。 ・三毳庭園・万葉庭園に植樹された樹木の種類に応じて、樹形を整える剪定や手入れを行い、庭園景観の維持に取り組んだ。 ・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、「みかも山自然観察会」や「きのこ探検」「野鳥観察会」「親子で楽しむ森の工作」などを開催した。 ・香楽亭では「ラベンダークラフト」や「身近なハーブ料理」「ポピンレース展」など、参加者が興味のある新しい内容の体験講座や展示会を開催した。 ・三毳山が万葉集で詠われていることから、三毳山を題材にした短歌を募集し、優れた作品の表彰と応募作品の展示会・短歌講座を開催した。 ・山野草の群生地や眺望スポットなどを巡るハイキングマップを作成し、東京近郊のアウトドアショップやホームページで紹介した。 <p>(2)利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カタクリや早春の花に親しむイベント「早春の花まつり」を開催した。 ・ハーブの活用ワークショップやハーブティー試飲会などを企画し「みかもハーブフェスタ」を開催した。 ・「万葉庭園秋のお茶会」「パラグライダー体験」などを企画し、「とちぎグリーンフェスタ2019」を開催した。 ・香楽亭では横浜薬科大学教授と連携し、薬草園を活用した「暮らしと漢方の関わり」講座を開催した。また、周辺施設と共同でハーブを活用した体験教室を開催した。 ・フラワートレインでは、運転手による車内アナウンスで花の見られる場所や公園イベントなどの情報を提供した。 ・「いちごトレイン」「鯉のぼりトレイン」「ハロウィントレイン」等イベント装飾トレインを運行した。 ・フラワートレインの平日料金値下げ等料金改定を行った。 ・フラワートレインにおいて障害者の利用に際しては無料とした。 ・みかも山公園の魅力が堪能できるように、四季折々に「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を開始し、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。ホームページでは講座の申し込みができるようにした。 ・東口広場に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」サービスを実施した。
- (3) 自然環境を保護・保全する管理運営
- ・自生するカタクリ・ニリンソウ・アズマイチゲ・キツネノカミソリなど山野草の生育環境を保全するため、区域ごとに管理方針を取組んだ。
 - ・環境保全の大切さを伝えるため、「自然観察会」「野鳥写真展」「栃木の昆虫と小さな生き物写真展」などを開催した。
 - ・間伐に伴う植物発生材を施設補修（土留めなど）や改良材として再利用した。
 - ・ラベンダーの無料配布や木の実を試食する講座、きのこ観察を開催し、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とも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、共通パンフレット「みかも山東エリアガイド」を作成した。
 - ・愛パークとちぎ事業・私たちの花壇事業を推進し、地域住民・企業等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。
 - ・ハーブ園では、草むしりや花植えを行うボランティアを募集し、共に管理に取り組んだ。
 - ・地元、佐野茶華道協会との協働により、万葉庭園でお茶会を開催した。
 - ・「三轟山大文字焼」「万葉柚子収穫祭」「栃木市商工会青年部イベント」などの地域イベントにおいて、会場整備やイベントを共催し運営に協力した。
 - ・栃木県緑の相談所友の会県南支部と共に、展示会や緑の即売会を開催した。
- (5) 効率的・安定性のある管理運営
- ・管理グループの各構成団体の得意分野を活かして、施設管理・緑地管理等の多岐に渡る業務を適切に役割分担することで効率化と安定化を図っている。
 - ・ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受付けた。
 - ・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組んだ。
 - ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
 - ・災害発生時のマニュアルを作成し、来園者の避難誘導等安全確保に努めた。
 - ・巡回による安全確保と防犯に取り組んだ。
 - ・一括契約、一括購入により経費削減を図った。
 - ・スタッフを対象に作業機械の取り扱い講習、現場でのKY活動研修、普通救命講習、スキルアップ研修等を行った。
- (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。
 - ・近隣市町、観光施設等と連携した観光情報や花、緑に関するイベント情報を発信した。

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 92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	41.2%	47.1%	9.4%	2.3%
公園の管理状況はいかがでしたか	39.0%	51.3%	7.3%	2.4%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	37.5%	51.3%	8.7%	2.5%
スタッフの対応はいかがでしたか	52.7%	43.2%	2.7%	1.4%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 ・みかも山公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・ 2台あるシーソーのクッションタイヤが全て破損している。 ・ 貴重な高山植物も草刈りされている。花の勉強をしてほしい。 ・ わんぱく広場にベンチが少ない。伐採した木材を利用すべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現場確認後、修理済。 ・ 今後このような事がないよう指導する。 ・ ベンチについては2～3基増設済。ベンチ等に向けた木が伐採されることはほとんどなく、また、枯損木は再利用できない。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 桜がきれいだった。登山コースも色々あり、無理なく楽しめていい。 ・ トイレがとてもきれい。 ・ 遊具がたくさんあってとても楽しかった。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ SNSやホームページにカタクリなど花の開花情報を適時掲載し、内容を充実させた。 ・ コンソーシアムを組んで公園を管理していることで、枯損木処理や施設修繕、突発的に発生した倒木などの事案に対して迅速に対応することができた。 ・ 危険木の早期発見に努め、249本の危険木を処理することができた。 ・ 香楽亭と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組んだ。 ・ 香楽亭の体験講座参加者アンケートでご意見を参考に、次回の講座開催に向けて講師と改善の打合せを行い、内容の充実に取組んだ。 ・ ハーブフェスタ開催時に佐野プレミアムアウトレット・あしかがフラワーパーク利用者に対しソフトクリーム特別割引チラシを配布し新たな誘客に取組んだ。 ・ フラワートレイン料金改定や見どころポイントを記載した遠足プランを、幼稚園や小学校に送付し誘客に取組んだ。 ・ 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、点検指摘事項の早期改善と計画修繕を行った結果、良好に運行することができた。 ・ 三毳庭園・万葉庭園・ハーブ園の景観維持と魅力向上を目標に、事業計画よりも多く除草や樹木剪定を実施した。 ・ ハーブ園ボランティアの育成、愛パーク組織化を行い良好な管理が行えた。 ・ 来園（登山）の思い出やお土産として、「三毳山の山バッチ」を製作・販売し好評を得た。 ・ 低山の特性を生かし「ビギナー向け登山教室」を開催し、新たな公園利用の契機となった。 ・ ハング・パラグライダー場のPRと利用促進を図るため、みかも山ハング・パラグライダークラブと「パラグライダー地上体験イベント」を開催し利用促進に取組んだ。 ・ 公園内の巡回や施設の日常点検を行い、危険箇所や不具合箇所の早期発見、安全管理に取組んだ。 ・ 枯松の多い三毳山の景観改善を図る為、地域住民とボランティア団体「みかも山の里山を守る会」を組織し、伐採処理や下草刈を行い里山再生に取組んだ。
<p>公園の特性を生かした管理運営に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、年間計画を立て作業を実施した。 ・ カタクリの園では繁殖するキツネノカミソリの球根を抜根し、カタクリ群生地の環境保全を行った。大田和群生地ではキツネノカミソリを保護し、カタクリとの共生エリアとして管理を実施した。 ・ 絶滅危惧種アオトンボの生息が確認され、生息域の保全に配慮した草刈りを行った。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ カタクリの園では、近年、キツネノカミソリが増え始め、カタクリの育成を阻害しているのでキツネノカミソリの抜根に取組む。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。 ・ 松くい虫による枯松が多いので巡回監視を行い、処理に取り組む。伐採したエリアの森の再生に取り組む。 ・ 三毳庭園、万葉庭園は、散策利用の他、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。

<ul style="list-style-type: none"> ・作業事故防止のため、スタッフの安全教育を図ると共に、KY活動を実施し事故の防止に努める。 ・特定外来生物であるクビアカツヤカミキリが園内で確認されたため、マニュアルに従い巡回監視を強化し拡散防止に努める。 ・愛パーク活動を推進するため、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。 ・ハーブ園の除草等ボランティアが参加活動し易くなるよう環境づくりに努める。 ・施設照明のLED化を行い、経費節減、機器の長寿命化に取り組みたい。 ・愛パークボランティアへの参加団体を増やし、活動を推進するため、活動に参加した際に香楽亭で使用できる特別割引券を配付する。 ・ハーブ園の除草等手入れをするボランティアが活動しやすくなるように、愛パーク登録を行った。今後も参加しやすい環境づくりに取り組む。
--

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。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続に則り、適正な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障害者手帳の提示によりフラワートレインの利用料金を免除している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画書に沿って事業実施されており、その結果も適切に記録されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用者数については、台風・新型コロナウイルスによるイベント中止の影響を受け目標に到達しなかった。ボランティア団体と連携した不要木の伐採整理により、魅力ある眺望創出に取り組んだ。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者数はH30より増加しているが、ご意見表の回収率が下がった。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	わんぱく広場のベンチ増設など、利用者からの意見を取り入れ、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	計画どおり日常・定期点検を実施し、その記録が適切に保管されている。また、施設修繕とその記録状況も良好である。さらに、フラワートレイン等の適切な維持管理を実施している。	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	フラワートレインの料金値下げと併せ、チラシ作成により近隣県の誘客に努めた。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務をおおむね適正に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	フラワートレインについて、スタッフ配置や運行スケジュールを見直し、効率的な運営が認められる。	C

	④人材育成は適切に実施されているか	事業計画に基づき適切に実施された。	C
	危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制が確立されており、事故報告等も適切になされている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	自己評価の改善が見られた。改善内容も評価できた。	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、計画どおりに実施された。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	近隣施設と連携したイベントの開催を行った。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰り運動の推進、夜間の街灯の使用を控えて光害対策を行った。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	ボランティア団体「里山を守る会」を結成し、美しい眺望が望めるよう枯松除去、里山再整備を実施した。また、各エリアでのイベント等の開催、「愛パークとちぎ」のサポート・PRを行い、地域との連携推進に取り組んでいる。 新型コロナウイルスについては、来園者に対するマスク着用や手洗い・消毒の呼びかけを行い、三密防止や消毒の徹底に励んだ。	B
総合的な評価			
ご意見票の全ての質問において積極的評価が減少しており、改善に向けた取り組みを期待したいが、体験講座に新たな講座を取り入れ、外部の講師により利用者が今まで以上に興味を持つであろうメニューを増やしている点は評価できる。また、低山の特性を生かした「ビギナー向け登山教室」を開催するなど、みかも山公園ならではの取り組みを積極的に行っており、創意工夫がみられる。今後とも利用者の安全を確保するとともに、利用者の新たなニーズを開拓して欲しい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	日光市本町8-27
施設の概要	①敷地面積：39,390㎡ 建物面積：4,121㎡ ②御用邸本邸：3階建て4,471㎡ 内 研修室7室、ホール ③駐車場：収容台数 普通車113台、バス5台
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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	27,493	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	51,239		管理運営費	52,669
	その他収入※1	157		人件費	29,333
				その他支出※1	4,405
	合計	78,889		合計	86,407
指定管理業務収支差額①			▲7,518		
自主事業			31,899		
自主事業収支差額②			408		
収支差額（①+②）			▲7,110		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利息 1千円 ・雑収入 156千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 4,405千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	26,329	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	51,176		管理運営費	51,360
	その他収入※1	325		人件費	26,725
				その他支出※1	3,918
	合計	77,830		合計	82,003
指定管理業務収支差額①			▲4,173		
自主事業			33,426		
自主事業収支差額②			▲307		
収支差額（①+②）			▲4,480		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利息 1千円 ・雑収入 324千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 3,918千円		

※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）	平成30（2018）年度 （前年度）	令和元（2019）年度
御用邸本邸	102,471人	94,564人
利活用施設	3,949人	9,135人
駐車場	(22,656台)	(20235台)
合計	106,420人	103,699人

4 サービス向上に向けた取組

- (1) 基本テーマに基づいた管理運営
- ・柱や壁等の貴重な建造物や美術装飾品は県と協議をしながら適切な保存管理を行った。
 - ・三階御展望室、皇后御学問所の期間限定特別公開や宮廷衣装「十二単」の特別展示など、御用邸の歴史や文化に触れあえるような催事を開催した。
 - ・アフターDC（デスティネーションキャンペーン）期間中の4月～6月に、例年実施している催事を充実させ、合わせて新たな催事や各種割引サービスを行った。
- (2) 利用者満足度を高める管理運営
- ・専門スタッフによる「御用邸ガイドサービス」や、端末機による「音声ガイド」の貸出を実施した。
 - ・アフターDC期間中は、「皇后御学問所特別公開」の期間を延長したほか、新たに「着物と入園料のセットプラン」、「中坪（中庭）めぐりガイド」、「市内宿泊者の入園料割引」、「十二単の展示」などを実施した。
 - ・御用邸造営120年の記念催事として、「下野手仕事会の展示即売会」、「フレッシュ青春（あおはる）コンサート」、「茶室で抹茶のおもてなし」、「日光てしごと市」などを実施した。
 - ・ポスターを駅や宿泊施設に配布し、観光客向けに情報を発信することにより利用促進を図った。
 - ・「秋の音楽祭（9～11月）」、「クリスマスコンサート（12月）」、「ニューイヤーコンサート（1月）」を開催し、地域の文化芸術活動の活性化を図った。また、新たに「フレッシュ青春（あおはる）コンサート」を5月、7月、8月に開催し、コンサート開催の充実を図った。
 - ・金谷ホテル歴史館との相互割引を実施した。
 - ・英国大使館・イタリア大使館記念公園との相互PRを実施した。また自然博物館、金谷ホテル歴史館等を含めた「皇室・大使の別荘巡りスタンプラリー」に協賛した。
 - ・ライトアップN I K K Oに協賛し、御用邸の建物や園地の夜間ライトアップを実施、ガイドスタッフが夜の御用邸を案内し、ライトアップした庭園の紅葉を見る「御用邸ナイトツアー」を開催した。また新たに庭園の夜間入場を行った。
 - ・邸内売店でオリジナル商品「御用邸ビスケット」をはじめ、「オリジナルクリアファイル」など新商品の販売を開始した。
 - ・外国人利用者に対して、誘導看板等にピクトグラムや英語表記を加えたほか、スタッフの対応力強化として、朝礼時の英会話レッスンを実施した。
- (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、生態系に配慮した管理を行った。
 - ・樹齢約400年のシダレザクラについて、樹木医の意見を踏まえながら、うろの治療と支柱の新設・更新を県へ働きかけ実施いただいた。
- (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり
- ・地元愛好家による菊花の展示を開催した。
 - ・「日光ツアーウォーク」や「日光鉢石宿のおひなさま」に積極的に参加、協力した。
 - ・地元の縮緬細工教室の人たちと協力し「つるし雛飾り 展示」を開催した。
 - ・愛パーク登録団体（2団体）によるプランターや花壇への植栽管理を行った。
 - ・1月1日は初詣客が日光に大勢訪れ駐車場が不足する事から、公園駐車場を臨時開場した。
- (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た。
 - ・苦情内容を全従業員に周知徹底し、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
 - ・公園管理運営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、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。
 - ・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。
 - ・ホームページやインスタグラム等を活用し、利用者へ旬な情報を発信した。
- (6) 施設利用提供の実施計画

- ・管理事務所の開所日を延長した。
- ・繁忙期においては休業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、広報誌、ホームページ等で積極的に情報を発信した。
- ・「日光ツーデーウォーク」の休憩地点として協賛し、麦茶サービス等を実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 回収件数 273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	91.2%	8.4%	0.4%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	89.0%	10.3%	0.4%	0.3%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	80.2%	19.4%	0.4%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	86.3%	11.7%	1.6%	0.4%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・催事の参加者へアンケート調査を実施 ・日光田母沢御用邸記念公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応			
<ul style="list-style-type: none"> ・スリッパなどがあるといい。 ・入園料の障害者割引について、対象となる障害の種別も含め、HPのわかりやすいところに載せてほしい。 ・絨毯の降りるところが坂になっていて転びそうになった。立て札を立てた方がいいと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年11月下旬～4月上旬まで館内用の内履きを用意しているが、4月中旬以降も寒い日は用意するなど、臨機応変に対応する。 ・HPを改修し、トップページに掲載の入園料箇所、対象となる障害の種別等、詳細を表記した。 ・絨毯敷きの箇所が多く、特に玄関や階段付近は滑りやすい。順路を改めて確認し、注意喚起が必要な箇所への掲示等や監視ポストにつく職員の適切な誘導等を徹底する。 			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> ・係員の方がとても良く説明してくれた。 ・音声ガイドのおかげでとても勉強になった。花がきれいだった。 ・新緑が美しい時期、とても美しい庭、館内も管理が良くうれしかった。 			

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
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやSNS（インスタグラム）に催事や花情報を積極的に掲載し内容を充実させた。 ・各種宮廷衣裳特別展示やつるし雛展、邦楽演奏会、新たに伝統工芸品の展示会など特色ある催事を積極的に展開し、日本伝統文化を多くの方に触れていただく機会を提供した。また、多くの報道機関に取り上げられ公園のPRにもなった。 ・シダレザクラや紅葉の見頃に合わせ、二階部分の「皇后御学問所」、「御日拝所の室内限定公開」を行い、利用者から庭園の眺めを楽しんでいただいた。 ・研修施設（茶室等）の無料公開と絵画展を開催。新たに「茶室で抹茶のおもてなし」を実施し、研修施設のPRを行った。 ・大手旅行者との利用権契約を行い、当公園を定期観光ツアー先に組み込んでもらっている。計11社とのクーポン契約を継続している。 ・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「御用邸ガイド」及び小型端末機による「音声ガイド」を実施し、利用者から好評を得ている。 ・金谷ホテル歴史館との相互割引、イタリア・英国大使館との相互PRやスタンプラリーの実施、ライトアップN I K K Oの協賛など、地域との連携を行った。特にライトアップN I K K Oの開催期間に、昨年は初めて夜間の邸内見学と合わせたナイトツアーを開催し、今年は初めて庭園の入場も行い好評を得た。

<ul style="list-style-type: none"> ・半期ずつのイベントポスターとチラシを作成し、駅や地元宿泊施設などに配布することで、利用の拡大を図った。 ・キャッシュレス決済を新たに導入し、各種クレジットカードや交通系電子マネーの決済が可能となり、利用者の利便性が向上した。 ・樹木や芝生等の庭園管理を適正に行い、利用者にはシダレザクラを始め、春から夏には庭園の花木・草花・芝生・苔など、秋には紅葉を邸内と併せて楽しんでいただいた。 ・従業員研修などを行いながら、親切・丁寧で、質の高いサービスを提供した。 ・作業機械の取り扱い講習、接遇研修等を従業員に受講させ、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。 ・施設のPRや誘客対策として、今年度10月に行われた栃木県観光情報説明会に参加し、旅行会社等との商談を行った。
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
<ul style="list-style-type: none"> ・公園の特性を生かした管理運営を行うため、目標達成状況や、管理運営上発生している課題をピックアップすることにより、当年度の公園の状況を把握・再検証し、次年度に向けた具体的な取組方針を明確化している。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響で外国人利用者が減ってしまったが、今後を踏まえ外国語による案内表示や情報提供を充実させたい。また、従業員の外国語対応力の強化を図りたい。 ・来園の記念となる御用邸オリジナル商品の開発を検討したい。 ・「研修室の周知」を目的としたイベントを実施し利用者の全体的底上げを図っていききたい。 ・DCで好評だった催事については、今後の周年等の記念催事に向け内容の充実を図りたい。 ・ホームページ以外に、SNS（インスタグラム、Twitter、Facebook）を活用した施設PRを図りたい。 ・宿泊施設「リッツカールトン」や「日光ふふ」と協力し、オプションツアー等を開発したい。 ・日光（二社一寺等）へ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。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続に則り、適正な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者や障害者に対し、思いやり駐車場を設け配慮している。また、邸内と庭園で使用できる車椅子の貸出しや、スムーズに見学できるような配慮も併せて行っている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画書に沿って業務実施されており、その結果も適切に記録されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公園利用者数は台風や新型コロナウイルスの影響により目標を達成しなかったが、御用邸造営120年記念事業を開催したり、アフターDC関連催事を実施するなど集客に努めた。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年に引き続き高水準を維持している。	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	要望、苦情に対して適切に対応している。HPの掲載内容も迅速に改修している。	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。	C

	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	電子マネーに対応するための機器導入を行った。	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	当該業務をおおむね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正である。	C
	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、一括契約によるコスト縮減に取り組んでいると認められる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上させるため、事業計画書に基づいた研修をおおむね実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。異常気象時においても、迅速に安全点検を実施して報告している。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。日光市観光協会や県施設との連携も積極的に行っており、公園のイメージ向上に努めている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	新型コロナウイルスの影響により未実施となったもののほかは、イベントや売店等、計画どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	観光地の特性を活かし、市や観光協会と連携しライトアップナイトツアー等を実施した。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	周辺環境や来園者に配慮した作業が行われている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	来園者数増加のため、①近隣施設との連携、②高級ホテルとの提携（御食堂での食事の提供）に向けての協議、③東武バスにバス停設置の依頼を行う等、活動を行っている。 新型コロナウイルスについては、来園者に対するマスク着用や手洗い・消毒の呼びかけを行い、三密防止や消毒の徹底に励んだ。	B

総合的な評価

全般的に良好な管理運営状況である。前年度から変わらず、投函のあったご意見票の9割以上の利用者から積極的評価を受けており、極めて優れた取組を行っていると言える。季節ごとの様々な催事や、建物の特徴を活かした中坪めぐりガイドなど魅力的な企画も行い、繰り返し来園している利用者でも新たな発見ができるような取り組みを行っている点が評価できる。また、小型端末機による「音声ガイド」やキャッシュレス決済の導入など、サービスと利便性も向上している。近隣観光施設や宿泊施設との連携も図り、更なる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：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	日光市瀬川844
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 55.8ha ② 主要な施設 フィールドアスレチック、パークゴルフ場、グラウンドゴルフ場、ディスクゴルフ場、オートキャンプ場、やすらぎの池、そよかぜ広場、ふるさとの森、とんぼ池、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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	109,258	指定管理 ※2	事業費	9,875
	利用料金収入	37,254		管理運営費	40,393
	その他収入※1	1		人件費	98,431
	合計	146,513		その他支出※1	4,161
			合計	152,860	
指定管理業務収支差額①			▲6,347		
自主事業			9,561		
自主事業収支差額②			7,910		
収支差額（①+②）			1,563		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利息 1千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 4,161千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	112,628	指定管理 ※2	事業費	25,697
	利用料金収入	41,137		管理運営費	86,906
	その他収入※1	4,416		人件費	40,437
	合計	158,181		その他支出※1	8,739
			合計	161,779	
指定管理業務収支差額①			▲3,598		
自主事業			12,844		
自主事業収支差額②			▲1,069		
収支差額（①+②）			▲4,667		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 838千円 ・利息 1千円 ・雑収入 3,577千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 8,739千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
公園利用者	470,841人	459,152人

施設名 (利用料金施設)	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
フィールドアスレチック	18,707人	19,556人
パークゴルフ	6,644人	5,246人
グラウンドゴルフ	1,249人	1,473人
ディスクゴルフ	1,289人	1,291人
共通一日券	2,430人	1,755人
オートキャンプ場	19,823人	20,164人
合計	50,142人	49,485人

施設名		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
緑の相談所	相談件数	102件	56件
	催し物回数 (延べ人数)	38回 (15,438人)	25回 (10,064人)
	講習会回数 (延べ人数)	41回 (516人)	44回 (641人)
	体験学習施設	講習会回数 (延べ人数)	66回 (892人)

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 施設運営</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者 1 年目としての運営の基礎をつくるため、各業務に関してマニュアルを作成した。前管理者からの継続雇用者にヒアリングをしつつ、業務を通して問題があった際は改善し、定期的にマニュアルを更新した。 施設故障や損傷等で修繕が必要な際は、長寿命化を取り入れた。照明については順次 LED 化を進め、省エネにも取り組んだ。 <p>(2) 効果的な各種広報活動</p> <ul style="list-style-type: none"> HP や SNS でイベントや講座情報、花の見ごろを定期的に更新し、公園のタイムリーな情報を発信することで利用促進に努めた。 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。 大駐車場付近に地図の記載された大型の掲示板を設置した。利用上の注意やイベント情報、各施設案内を掲示し、初めて来園した利用者も快適に公園を利用できるよう努めた。 <p>(3) 魅力ある事業の提供</p> <p>①運動事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 年に 3 回パークゴルフ大会を開催し、利用者が日頃の練習の成果を発揮する機会を設けた。年配の参加者が多いことから、飲料水の配布や開催時間の前倒し等熱中症予防に努めた。 貸自転車事業を実施し、園内の移動について利便性を高めた。また、貸し出す際は利用禁止区域、一時停止箇所等の説明を行い、事故防止に努めた。 <p>②学習事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 春には桜マップ、夏にはヤマユリマップを配布し、園路の植栽を楽しめるよう工夫した。その中でより正確な情報を提供するため、植栽の種類や本数を定期的に調査した。また開花状況に関する問い合わせに誰でも対応できるよう、スタッフ間で情報を共有することを徹底した。 ホテル観賞会を開催し、園内の動植物、自然環境保護について理解を深めるイベントを開催した。夜間、外灯の少ない中での開催となるため、園路にスタッフを配置し事故のないよう実施した。 <p>③イベント事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 昨今のアウトドアブームから、キャンプ場を有効活用したイベントを開催した。「BEER CAMP NIKKO」では栃木の地酒やグルメを楽しんでもらうとともに、園内で酒類を購入できるようにしたことで飲酒運転防止対策を兼ねたイベントとなった。また、「NIKKO RIVER SIDE FES.」では地域団体と協力し、自然の中でグルメやヨガ、太極拳、音楽を楽しむ機会を設け、緑化推進の重要性を伝えるイベントとなった。

- ・だいや体験館では「THE ARTS OF NIKKO」を開催し、日光を拠点に活動する作家の方の作品展示やワークショップを開催した。このイベントをきっかけにだいや体験館を知り、東照宮模型の展示も一緒に楽しむ利用者も多く、施設のPRとなった。
 - ・野外映画上映会を行い、映画館のない日光市の子供たちが自然の中で映画を楽しむ機会を設けた。当日は2,700人もの利用客がおり、次回開催希望の声も多く寄せられた。
- (4) 多様な主体との連携・協働の促進
- ・外部団体による開催イベントに積極的に協力した。日光市主催のそばまつりやツールド日光では開催場所の提供や安全管理、一般利用者の利便性確保について協議の上開催し、県内外から多くの方が来園した。日光市観光課との協力から、公園を利用したツアーの開催や園外でのPRイベント参加につながった。
- (5) 新たなサービスと利便性の向上
- ・レストランをカフェレストランにリニューアルし、子どもから大人まで楽しむことができるメニューの強化を図った。
 - ・伐採木を再利用したベンチを設置し、植栽や景色を楽しむことができるビューポイントを新しく設けた。
 - ・キッズスペースや工作スペース、オリエンテリングなど、アスレチックやニュースポーツ施設の利用できない未就学児でも楽しめるコンテンツを緑の相談所に設置し、幅広い年代の方が楽しめる施設づくりに努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・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 127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	68.8%	26.4%	3.2%	1.6%
公園の管理状況はいかがでしたか	59.3%	34.8%	3.4%	2.5%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	57.5%	36.3%	5.3%	0.9%
スタッフの対応はいかがでしたか	57.5%	33.4%	8.3%	0.8%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 ・日光だいや川公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）	対応			
<ul style="list-style-type: none"> ・子供の遊ぶ場所があまりない。 ・花を増やしてほしい。 ・公園内にもう少し地図板を設置してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所にキッズスペース、そよかぜ広場に水遊び場を設置した。 ・インフォメーションエリアや交流エリア等に花植え等をもって対応した。 ・インフォメーションエリアに案内看板を設置。 			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> ・とても楽しかった。アスレチックが面白かった。 ・遊歩道がよく整備されている。 ・花や木がきれいだった、また来たい。 			

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <p>【維持管理業務】 県道沿い、歩道の上に伸びていた危険度の高い枝、枯れ枝の除去を行った。作業時はガードマンを配置し、安全対策を徹底した。また、ニュースポーツエリアでは、芝周りの高木剪定を行うことで日当たりを良くし、生育の改善に取り組んだ。</p> <p>【サービス等】 サービス向上について、イベント、緑の相談所、体験館、キャンプ場にて幅広い年代の利用者が楽しめる企画を増やした。工作コーナーの設置は、緑の相談所と体験館に子供が足を運ぶきっかけ</p>

<p>となり、リピーターの確保にもつながった。利用者の声の把握について、園内設置のご意見箱だけでなくイベント開催時も積極的にアンケートを実施し、より多くの意見を収集できるよう努めた。また、改善を促す意見については、現場担当者との協議し業務改善を行った。</p> <p>【人材育成】 コンプライアンス順守について、従業員に問題があった際は随時面談を行い、再発防止に努めた。また、園内は幅広い年代の方が利用することや、キャンプ場については外国人の利用が増えることを想定し、外部の講師を招きユニバーサルサービスやクレーム対応、指定管理者としての対応を学んだ。</p> <p>施設利用者数について、指定管理者入れ替えに係る休業やコロナウイルス感染拡大に係る休業、夏季の長雨があったが、アスレチックとオートキャンプ場について昨年度を上回り、全体としても昨年比93%に抑えることができた。</p>
<p>公園の特性を生かした管理運営に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> PRについて、SNSの活用、プレスリリースの発信、情報サイトの登録を積極的に行い、公園のイベントや利用状況の周知に努めた。また、外部主催イベントへの参加を通して、遠方や都心部の新たな利用者を増やす取り組みを行った。 イベントを実施する際は積極的にプレスリリースを行った。その結果、新聞やテレビ、ラジオで取り上げられる機会が多く、下半期には撮影場提供について問い合わせが増えた。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 園内の動植物（池のメダカや農場の梅等）について、無断採取が行われている。看板設置や声掛けを行っているが防止できていない。動植物の保護に理解が得られるよう、看板への表記方法や、声掛けの方法を見直す必要がある。 スタッフの勤務年数などによって、業務の習熟度や知識量に個人差ができています。入社後の研修内容や定期面談の方法を改善する。 新型コロナウイルス感染拡大の影響で、3月に予定していた防災訓練を開催することができなかった。訓練の開催が可能になり次第、近隣消防機関と協議の上早急に行う。 アスレチック施設で事故が発生した。仕様書に定められている点検は行われていたが、施設老朽化が大きく防ぐことができなかった。このように予想されない事故が起こる可能性もあるため、R2年度より点検回数や方法を見直し、利用者の安全確保に努める。 ハザードマップについて、マニュアル上では作成してあるがスタッフに周知できていない。昨年1年間の運営経験から現在のハザードマップを更新し、スタッフへの周知を徹底する。 施設設置から20年が経過し、老朽化の進む箇所が目立つ。小破修繕に関しては随時対応しているが修繕費に限りがあるため、優先順位を見極めて対応を進める。

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。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続に則り、適正な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者や障害者に対し、思いやり駐車場を設けている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	適切に管理運営が実施されており、日常点検・定期点検の結果も記録されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用者数は台風と新型コロナウイルスの影響により目標を達成しなかったが、利用者ニーズを把握するため、アンケート調査に加えパークミーティング、運営アドバイザー会議を実施した。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	ご意見票の回収率が向上した。	C

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望、苦情に対して適切に対応しており、その記録が保管されている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を確実に実施し、その記録が保管されているとともに、要修繕箇所については管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告がなされており、その修繕履歴が適切に保管されている。ただし、4月に清掃担当者が運転するカートが休憩所の東屋に突っ込み利用者3人にけがを負わせるなど、日常の維持管理・点検作業に改善の余地があった。	D
	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	積極的に危険木の伐採を実施し、それを利用してベンチや遊具施設の部材に流用するなど工夫が見られた。	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	当該業務をおおむね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	公園施設の維持管理について、グループ各社の直営作業で対応した。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	研修計画に基づき実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、作成されたマニュアルにより緊急時の対応方法等が職員・作業員に周知されている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	当該業務をおおむね適切に遂行できる組織となっている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価がなされた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	自主事業について、計画どおり実施された。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	日光野口病院と連携したイベントの開催等により、地域との連携が図られた。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	当該業務をおおむね適切に遂行できている。	C

⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	長年利用していなかった炭焼き機を修繕により使用可能とさせた。次年度以降炭焼き講座等で活用する予定。 新型コロナウイルスについては、来園者に対するマスク着用や手洗い・消毒の呼びかけを行い、三密防止や消毒の徹底に励んだ。	B
総合的な評価		
<p>施設や植物の管理状況及びスタッフの対応について、積極的評価が減少した。また、清掃担当者が運転するカートによる事故や、アスレチックに使われている木材が外れ利用者に当たった事による負傷など、管理瑕疵が原因の事故が発生し課題が残った。</p> <p>トレーラーハウスの汚れ等、前指定管理者のときからと思われる指摘もあり、更新工事を行い対応しているが、現指定管理者になったことでよりよい評価をいただけるよう、今後の取り組みに期待したい。</p> <p>昨今のアウトドアブームや、地元の特化したイベントなど、利用者数の増加につながる企画を多数行っている点は評価できる。今後も安全面に注意し、公園の魅力を伝える取り組みを積極的に行ってほしい。</p>		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	下都賀郡壬生町大字国谷2273
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 37.2ha ② 主要な施設 ふしぎの船、こどもの城、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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	124,500	指定管理 ※2	事業費	19,021
	利用料金収入	4,790		管理運営費	68,372
	その他収入※1	657		人件費	39,525
	合計	129,947		その他支出※1	7,206
指定管理業務収支差額①	▲4,177	合計	134,124		
自主事業	45,997	自主事業	45,821		
自主事業収支差額②	176				
収支差額（①+②）	▲4,001				
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 656千円 ・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 7,206千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	122,194	指定管理 ※2	事業費	16,972
	利用料金収入	4,368		管理運営費	71,191
	その他収入※1	1,666		人件費	35,116
	合計	128,228		その他支出※1	5,888
指定管理業務収支差額①	▲939	合計	129,167		
自主事業	45,604	自主事業	43,524		
自主事業収支差額②	2,080				
収支差額（①+②）	1,141				
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 738千円 ・利息 1千円 ・雑収入 927千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 5,888千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
公園利用者	845,138人	798,972人

施設名 (利用料金施設)	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
ふしぎの船	42,526人	38,872人

施設名		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
体験学習施設	催し物回数 (延べ人数)	155回 (9,273人)	144回 (11,218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
- ・「自然体験」「農業体験」等のプログラムを企画し、子供たちが主体となって実践し、協力し合い喜びや感動を分かち合う活動ができた。
 - ・飼育しているヤギのブラッシングやエサやりを通してヤギとふれあう「ヤギのおさんぽタイム」を実施し、命の尊さを学ぶ機会を提供することができた。
 - ・飼育しているヤギの1頭(みるく)が8月に亡くなり、多くの子どもたちがお別れのあいさつに訪れ、改めて命の尊さを伝えることができた。
 - ・プログラムの実施にあたっては、専門家や地域で活動しているボランティア団体等の協力により質の高いプログラムを提供することができた。
- (2) 利用者満足度を高める管理運営
- ・車椅子、ベビーカー、着替え用の子供服、靴、傘を無料で貸し出した。
 - ・シンボル花壇である「夢花壇」は、ガーデンドesignerに設計を依頼し、季節感、色合い、品質に重点を置いて修景を行った。
 - ・春には通常の7,500㎡の花畑に5,500㎡を加えた合計13,000㎡に、約175万本のセントーレアを咲かせて、アフターデスティネーションキャンペーンを盛り上げ、集客を図った。秋には約25万本のコスモスを咲かせ、訪れる方の目を楽しませた。また、一面の花を楽しんでいただけるように、花畑の中央に花見台を設置した。
 - ・平日の余暇を有効活用してもらうことを目的に、大人向けの陶芸教室、スケッチ講座、切り絵教室などを実施した。
 - ・こいのぼりや七夕飾り、クイズラリーなど、利用者が参加できるイベントや大道芸、ダンス、和太鼓演奏などのステージイベントを実施した。
 - ・ハロウィンイベント、新年の書道パフォーマンス、雛段飾りなど、季節ごとの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。
 - ・休日にはわんぱくトレインの運行、遊具や縁日を実施し、遊びのアイテムを増やした。
 - ・ゴールデンウィーク、お盆、とちぎグリーンフェスタ期間中に、キッチンカーを出店して、利用者の食に対するニーズに応えた。
 - ・SNSを活用して、旬な情報、公園の魅力を発信した。
 - ・ふしぎの船のシニア料金の設定、ポイントカードの発行により、高齢者やリピーターが利用しやすいようにした。
 - ・団体向けにクイズラリーや缶バッジづくりなどの体験プログラムを提供して、団体利用者の満足度を高めた。
 - ・こどもの城の旧レストランを無料休憩所として開放することで、屋内で食事(お弁当)がとれる場所を増やした。
 - ・講座の参加者にアンケートを実施して、利用者のニーズを把握した。
 - ・公園利用者に喜んでもらえるように、南口SLを1日3回汽笛が鳴るように整備した。
- (3) 自然環境を保護・保全する管理運営
- ・昆虫や野鳥が生息するための環境整備に努め、子供たちの体験プログラムにつなげた。
 - ・枝払いや間伐を適切に行い、樹林地の保全に努めた。
 - ・リンゴやサルスベリ、果樹の剪定を冬に行い、次年度にきれいな花を咲かせられるような管理を行った。

(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

- ・愛パークとちぎ事業、私たちの花壇事業を推進し、地域住民、企業等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。
- ・年間を通して、公園の管理作業や体験プログラムの講師として公園ボランティアの協力を得て実施している。
- ・とちぎグリーンフェスタでは、地元小学校や緑化団体の協力を得ながら、会場修景やイベントを行っている。
- ・リンゴの収穫を願う「かかしまつり」は、地元の幼稚園、保育園、小学校、中学校の協力を得て行っている。また、収穫したリンゴはご協力いただいた学校などに配付した。
- ・壬生町、小学校、自治会などで構成する「とちぎわんぱく公園連絡協議会」を開催し、管理運営に関する意見等をいただき、管理運営の改善を行っている。
- ・壬生町の特産品である「トマト」をPRする催し物「トマトのマルシェ」を、壬生町、JAしもつけ、ゆうがおの丘と協力しながら開催して、地域の活性化を図った。
- ・中学校、高等学校が行う職場体験を受入れ、子どもたちに働くことの大切さを伝えた。
- ・地元の小学校の総合学習に協力して、公園での仕事の内容を子どもたちにわかりやすく伝えた。
- ・近隣のみぶハイウェーパーク、おもちゃ博物館と連携して、道の駅みぶ10周年記念事業を行った。
- ・壬生町マラソン大会、おもちゃ団地協同組合のチャリティーバザールに、わんぱくトレイン無料乗車券を配り、地域のイベントへの協力を行った。

(5) 効率的・安定性のある管理運営

- ・ご意見箱、電話、メールなどにより利用者の意見を受け付けた。
- ・苦情内容を全従業員に周知徹底し、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
- ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
- ・災害発生時のマニュアルを作成し、来園者の避難誘導等安全確保に努めた。
- ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。
- ・危険性が予想される箇所の把握、潜在的な危険を把握し、スタッフ全員に周知徹底した。
- ・一括契約、一括購入により経費節減を図った。
- ・朝礼時において、連絡、注意事項、笑顔の徹底を図った。
- ・植栽管理等において、指定管理グループとして大型機械や大人数による短期集中の一括管理を行い、作業の効率化を図った。
- ・管理作業マニュアルを作成し、管理作業に携わる全従業員に安全教育を行った。
- ・遊具は毎日の日常点検をはじめ、月1回の定期点検、年1回の専門業者による総合点検を行い、安全性を確認している。
- ・公園のキャラクターである「ピッピ」を活用して、ショッピングモールなどの催しで公園のPR活動を行った。
- ・新型コロナウイルスの感染拡大を防止するために、催し物の中止、施設の感染防止対策の徹底、利用者への注意喚起などを行った。

(6) 施設利用提供の実施計画

- ・管理事務所は年間を通じて開所しているが、大型台風が関東地方に上陸した際は、公園を閉鎖して利用者の安全を第一に考えた対策を行った。
- ・有料公園施設については、繁忙期に休業日を設けずに営業した。
- ・障害者がいる団体などの遠足時に、ばなばな工房が空いている場合には、休憩場所として提供している。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> 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 39件 				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	59.0%	38.5%	2.5%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	44.7%	50.0%	5.3%	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	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> ホームページで意見を受付 ボランティア団体意見交換会を開催し、意見・要望を聞き取り とちぎわんぱく公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）	対応			
<ul style="list-style-type: none"> ゲームのモニターが映らず、得点が分からなかった。 南門周辺に案内図を置いた方がいい。案内板を長く見ている人もいる。また、木や花の名前が分かるともっと楽しくなると思う。 壊れているものが多かった。（ふしぎの船と思われる） 	<ul style="list-style-type: none"> 業者に依頼し修理済。 南門案内板に、リーフレットボックスを設置して、リーフレットをおいている。案内板は現状と合っていない部分もあることから、全ての案内板について更新作業実施済。木や花の名前の標記については徐々に増やしている。 展示物について、故障により部分的に使用できない箇所が重なる場合がある。可能な限り早めに修繕し、使用できるように対応している。 			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> とても楽しかった。入園料もなくこれだけ遊べるのはとてもいい。 とてもよく管理されている、感心している。 ふしぎの船の中がすごく面白くて何回も来る。また来る、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
<ul style="list-style-type: none"> ホームページでは、催し物の案内、花の開花情報をはじめ旬な情報を掲載した。 SNSを開設して、花の開花情報、公園の管理状況など旬な情報を提供した。 「わんぱく公園感謝デー」を実施し、雑草の繁茂時期に集中的に除草作業を進めることができた。 公園ボランティアに花壇の植替え作業等に参加してもらい、適切な時期に効率的に作業を進めることができた。 大人向けの体験プログラムを実施し、平日における施設の有効活用と参加者の生きがいづくり、交流を図ることができた。 年間を通して体験プログラム、季節イベント、ステージイベント等を実施し、利用者を楽しんでもらった。 アフターデスティネーションキャンペーンの企画として、花畑を拡大して約175万本のセントレアを咲かせ、集客を図った。 開園時間を延長してクリスマスイルミネーションを行い、土日には電飾トレインを走らせて、夜の公園を楽しんでもらった。 壬生町、JAしもつけ等の協力で「トマトのマルシェ」を開催し、壬生町特産物のPRに努めた。 マスコミ、フリーペーパー、情報誌など広く情報を発信し、公園のPRに努めた。 リンゴの受粉、摘果、剪定、薬剤散布を適宜行い、リンゴを収穫することができた。 作業機械の取り扱い講習、普通救命講習、SNS研修等を従業員に受講させスキルアップを図った。 公園内の巡回や施設の日常点検を行い、危険箇所、不具合箇所を早期発見し、迅速に対応した。 地域と連携した公園管理・運営やイベントなどを実施した。 園内施設の修繕については、利用者への影響を最小限に抑えるため、優先順位及び実施時期を考慮し工事を実施した。

<ul style="list-style-type: none"> ・ふしぎの船のシニア料金の設定、ポイントカードの発行により、高齢者やリピーターがより利用しやすいように配慮した。 ・園内レストランが減ってしまった分を、ゴールデンウィーク、お盆、とちぎグリーンフェスタなど多くの来園者が見込まれる時に、キッチンカーを出店して利用者の利便性を高めた。 ・壬生町マラソン大会、おもちゃ団地組合チャリティーバザールなどに、わんぱくトレインの無料チケットを配布して、地元のイベントへの協力を行った。 ・近隣のみぶハイウェイパーク、おもちゃ博物館と連携して、道の駅みぶ10周年記念事業を実施した。 ・公園利用者に喜んでもらえるように、南口SLを1日3回汽笛が鳴るように整備した。
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
<ul style="list-style-type: none"> ・公園の特性を生かした管理運営を行うため、目標達成状況や、管理運営上発生している課題をピックアップすることにより、当年度の公園の状況を把握・再検証し、次年度に向けた具体的な取組方針を明確化している。 ・公園内をきれいに管理する場所と自然を生かした管理区域とに分けて、鳥や昆虫に配慮した管理を行っている。 ・コンソーシアムについては、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
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化が進み修繕箇所が増えてきており、安全管理を考慮した上で予算の効率的な執行に努めていきたい。 ・県内外の誘客を図るため、近隣地施設や北関東自動車道周辺施設との連携や広報活動を積極的に実施したい。 ・常に魅力ある公園であるため、利用者ニーズの把握や管理運営に関する情報収集に努めたい。 ・老木化、高木化による事故防止のため、樹木の適正な管理に努める他、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。 ・常に魅力ある公園であるため、利用者ニーズの把握や管理運営に関する情報収集に努めたい。 ・老木化、高木化による事故防止のため、樹木の適正な管理に努める他、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。

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。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続に則り、適正な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者や障害者に対し、思いやり駐車場を設け配慮している。障害者手帳の提示で公園内を移動するわんぱくトレインの料金を免除している。また、園内売店においては、障害者就労施設で製造される商品を仕入れ販売している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	適切に管理運営が実施されており、日常点検・定期点検の結果も記録されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公園利用者数は新型コロナウイルスなどの影響により目標を達成できなかったが、県民サービスとしてこどもの城に無料の休憩所を設けたり、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、3階休憩所の充実などを図った。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	ご意見票の全項目で「とても良い」の割合が増えた。	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対応しており、その記録が保管されている。北駐車場への要望に対しては、大型看板で「入口・出口」を知らせ、その裏には「逆走禁止」と記載。また、駐車場内にも進行方向を示す矢印の看板を各レーンに設置した。	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	修繕箇所については管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告がなされており、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	園内イベント周知に関し、既存の案内看板（各ゲート入口、園路）以外にこどもの城内に新たに設置した電光掲示板を活用し、ご意見票からの利用者の要望に応えられるよう、業務改善に努めた。また、ふしぎの船に関しても、管理者独自で看板を設置することで園内利用者へ施設自体の周知を行い、集客に努めた。	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	当該業務をおおむね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正である。	C
	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ほか、収入源に伴い支出削減に努めた。	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させるため、事業計画に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされた。	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。道の駅みぶ 10 周年記念事業に関し、地域行事として積極的に取り組んだ。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	自己評価の改善が見られた。次年度に向けた取り組みを明確にしている。	C

②自主事業が計画どおりに実施されているか	台風や新型コロナウイルスの影響により中止等があったほかは、計画どおり実施した。	C
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	道の駅 10 周年記念事業をみぶハイウェイパーク、おもちゃ博物館と連携で実施したり、壬生町主催の夏祭りやマラソン大会への協力など、地元自治体や近隣施設と連携し地域に貢献している。	C
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	枯枝や支障枝剪定後、自前でチップ化し植栽エリア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（コロナ対策がなされているか等）	管理者独自で公園ニュースを発行し、ホームページや来園者の目につくように園内イベントのアピールを行い、集客を図っていた。また、インスタグラムを上手く活用し、新型コロナウイルス対策も含め、リアルタイムの園内状況を外部に対して発信していた。	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。体験プログラムや季節ごとのイベントなど、多彩な企画で利用者を楽しませている点がとても評価できる。

また、ベビーカーや傘などの無料貸し出しを行うなど、サービスの向上に向けた取り組みも行っている。

設備の劣化等に対し早急な対応ができない箇所もあるが、可能な限り修繕して対応している努力がみられる。また、駐車場進行方向に対しての要望にも丁寧に対応し、利用者の安全を守ることに努めている。

今後とも様々な企画を充実させることにより、公園利用者数の増加につなげていってほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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	平成 27（2015）年 4 月 1 日～令和 2（2020）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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	73,777	指 定 管 理 ※2	事業費	40,440
	利用料金収入			管理運営費	9,986
	その他収入※1	1		人件費	22,525
				その他支出※1	2,464
	合計	73,778		合計	75,415
指定管理業務収支差額①			▲1,637		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			▲1,637		
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） ・公租公課 2,464千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	73,100	指 定 管 理 ※2	事業費	36,746
	利用料金収入			管理運営費	9,389
	その他収入※1			人件費	21,978
				その他支出※1	2,800
	合計	73,100		合計	70,913
指定管理業務収支差額①			2,187		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			2,187		
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 2,800千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
佐野・足利地区の 県営住宅 (11 団地)	管理戸数	1, 3 2 6 戸	1, 3 2 6 戸
	入居戸数	3 9 戸	2 9 戸
	退去戸数	6 0 戸	8 6 戸
	募集戸数	2 5 6 戸	2 3 2 戸
	申込者数	5 5 人	4 4 人
	応募倍率 (最高)	4. 0 倍	5. 0 倍
	応募倍率 (最低)	0. 0 倍	0. 0 倍
	抽選会実施回数	2 1 回	9 回

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ開設 (募集住戸情報・申込み手続案内・申込書ダウンロード) ・昼食時の休憩時間でも問合せ等に対応するため、1名は常駐する体制を整備 ・住宅内巡回サービス合同会議において、巡回時指摘事項報告と管理人等への連絡について指導 ・管理人連絡会議において、巡回サービス員との顔合わせ、意見聴取を実施 ・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 ・夜間休日の緊急連絡体制を警備会社、業者間で整備 ・空き駐車場を利用した2台目駐車場貸し出しを実施 ・迷惑駐車解消に向け、管理人を含めた対策会議を開催 ・自治会活動の活性化に資する取組を支援 ・一部の高齢者、障害者、滞納者に対する集金サービスの実施
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理人会議を通じた、住民の要望等の把握 ・巡回サービス業務による、故障、不具合箇所の早期発見と要望の把握 	
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・小動物 (犬、猫) の飼育苦情 ・騒音苦情 ・所定のスペース以外への迷惑駐車 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該者への注意指導を実施 ・ // ・車両への貼紙をする等の指導を実施
主な利用者意見 (積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者への定期的な声かけ電話サービス等が好評を得ている。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空き駐車場を定期的に整理し、2台目駐車場の貸し出しを行った結果、通路上の迷惑駐車が減少し、問題が軽減した。 ・迷惑駐車については、管理人を含めた迷惑駐車対策会議を開催することにより、各住宅の自治会や管理人から情報提供を受け、駐車禁止注意書の配布・貼付などを連携して実施した。 ・住宅内の見回り等は、自治会と管理者で協力体制を確立し、危険性のある箇所の早期発見や早期改善につながった。

<ul style="list-style-type: none"> ・入居者間等の苦情については、早期に対応するとともに、慎重かつ柔軟に処理することができた。 ・徴収業務については、徴収状況を月次データで把握し、滞納者へ定期的に催告書を送付するとともに、面談による催告や連帯保証人活用等を徹底し、徴収率向上及び収入未済の縮減に努めた結果、昨年度同様の実績が達成できた。 ・業務時間には職員が事務所に少なくとも1名は常駐している。また、緊急時対応が迅速に行えるよう、警備会社、巡回サービス指定組合員（業者）と連携し24時間体制を構築している。保守点検についても適切に実施した。 ・安否確認に役立たせるため、入居者へ保証人や緊急連絡先について確認を行うよう努めた。
重点評価項目
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢化が進む中、社会的孤立や孤独死を防ぐために、定期的な声かけ訪問や電話による声かけサービスを行って好評を得ている。 ・一部の高齢者、障害者、滞納常習者に対して集金サービス業務を実施したところ、徴収率の向上を図ることができた。 ・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
<p>(佐野地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化に伴い、修繕箇所が急増しているが、修繕内容を精査しながらより一層の効率的な執行に努めていきたい。 ・県営住宅では、高齢世帯、高齢単身世帯、生活保護受給者世帯が増加傾向にある。生活困窮者支援といった包括的な視点を持ちつつ、地域や行政と効果的な連携構築に取り組みたい。 <p>(足利地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家賃滞納者については、根気強く面接等を継続的に行い、徴収率の向上に職員一丸となって取り組みたい。 ・高齢者世帯や単身入居者への訪問や電話による声かけを引き続き実施していくとともに、多様化する問題に対して柔軟に対応していきたい。

7 所管課による評価

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

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

総合的な評価

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

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

県営住宅概況表(佐野地区)

NO	住宅名	所在地	管理棟数	管理戸数			間取り	浴室等		EV	駐車場 管理区画	建設年度
				木造・簡平	耐火	計		浴室	浴槽			
1	石塚住宅	佐野市石塚町568-13	7		56	188	2DK	有	有	有	188	H13~H23
					104		3DK					
					28		3LDK					
				4階建3棟60戸 5階建4棟128戸								
2	奈良淵住宅	佐野市奈良淵町332	5		126	126	3DK	有	無	無	126	S50~S54
				4階建4棟96戸 5階建1棟30戸								
3	伊勢山住宅	佐野市伊勢山町7-4	7		36	136	2DK	有	有	無	136	S62~H2
					72		3DK					
					28		4DK					
				4階建7棟136戸								
合計 3団地 19棟 450戸												

県営住宅概況表(足利地区)

NO	住宅名	所在地	管理棟数	管理戸数			間取り	浴室等		EV	駐車場 管理区画	建設年度
				木造・簡平	耐火	計		浴室	浴槽			
1	山川住宅	足利市山川町1032,1035	4		8	64	2DK	有	有	無	無	S55~S56
					56		3DK					
4階建4棟64戸												
2	葉鹿第一・ 第二住宅	足利市葉鹿町757	2		5	74	2DK	有	有	有	74	H6~H7
					20		3DK					
					42		3LDK					
					7		4DK					
				5階建1棟25戸 7階建1棟49戸								
3	葉鹿第三住宅 (募集停止)	足利市葉鹿町80	3	12	12	2DK	有	無	無	無	S40	
				平屋建3棟12戸								
4	毛野住宅	足利市毛野新町4-44	4		54	120	2DK	有	有	有	120	H13~H18
					42		3DK					
					24		3LDK					
3階建4棟120戸												
5	朝倉住宅	足利市朝倉町2-20	3		94	94	3DK	有	無	無	無	S50~S51
				4階建2棟64戸 5階建1棟30戸								
6	新山住宅	足利市利保町1-2-1	9		162	162	3DK	有	無	無	無	S52~S55
				3階建9棟162戸								
7	いかるぎ住宅	足利市常見町3-12	3		56	56	3DK	有	有	無	無	S54
				4階建3棟56戸								
8	八幡住宅	足利市八幡町600-20	6		144	144	3DK	有	有	無	144	S57~S59
				4階建6棟144戸								
9	堀里住宅	足利市堀込町1003-1 1,1003-12	4		31	150	2DK	有	有	有	150	H8~H15
					12		2LDK					
					65		3DK					
					36		3LDK					
					6		4DK					
5階建3棟90戸 8階建1棟60戸												
合計 9団地 38棟 876戸												

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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	県営住宅管理業務受託共同企業体 （とちぎ県北不動産業協同組合（代表）（法人番号 5060005007765）、 株式会社東陽宅建（法人番号 6060001011720）、 株式会社万建設興業（法人番号 9060001012105））
指定期間	平成 30（2018）年 4 月 1 日～令和 3（2021）年 3 月 31 日

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	80,842	指定管理 ※2	事業費	47,587
	利用料金収入			管理運営費	11,267
	その他収入※1			人件費	18,734
				その他支出※1	2,912
	合計	80,842		合計	80,500
指定管理業務収支差額①			342		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			342		
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 2,912千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	80,100	指定管理 ※2	事業費	47,439
	利用料金収入			管理運営費	17,572
	その他収入※1	5,000		人件費	16,268
				その他支出※1	1,882
	合計	85,100		合計	83,161
指定管理業務収支差額①			1,939		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			1,939		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 借入金 5,000千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 公租公課 1,882千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
矢板・大田原地区の県 営住宅 (16 団地) ※平成 30 (2018) 年度 から大田原地区に加 え、矢板地区を管理。	管理戸数	1, 0 2 5 戸	1, 0 2 5 戸
	入居戸数	5 3 戸	2 9 戸
	退去戸数	6 8 戸	2 1 戸
	募集戸数	2 2 1 戸	1 9 0 戸
	申込者数	8 5 戸	6 6 戸
	応募倍率 (最高)	3.0 倍	6.0 倍
	応募倍率 (最低)	0.0 倍	0.0 倍
	抽選会実施回数	1 6 回	1 2 回

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・昼食時の休憩時間でも問合せに対応するため、1名は常駐する体制を構築した。 ・夜間休日等の緊急時対応が迅速に行われる様、警備会社・運営委員と連携した。 ・ホームページを活用(募集住居情報・申込み手続案内・申込書のダウンロードなど)した。 ・巡回サービスを実施し、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。 ・管理人集会を開催し、巡回サービス員との顔合わせや意見聴取を実施した。 ・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。 ・団地内の懸案事項の早期解決のため、臨時運営部会を開催した。 ・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、外部研修会に参加した。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理人等を通じた、住民の要望等の把握 ・巡回サービス業務による、故障、不具合箇所の早期発見と要望の把握 	
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・小動物 (犬、猫) の飼育苦情 ・騒音苦情 ・所定のスペース以外への迷惑駐車 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該者への注意指導を実施 ・ // ・車両への注意文の貼紙・架電での指導を実施
主な利用者意見 (積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・入居者間のトラブルや要望等に対して、迅速な対応を行った結果、入居者・管理人等から評価された。 ・巡回サービスによる高齢者世帯や単身入居者等への定期的な声かけや電話サービス等が好評を得ている。 	

6 指定管理者による自己評価

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

7 所管課による評価

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

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

総合的な評価

- ・ 県営住宅の管理について、適正に行われたと認められる。
- ・ 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。
- ・ 一方、家賃徴収に向けた取組に当たっては、徴収率について前年度を下回ったものの、一定の水準を維持できた。収入未済額縮減に向け引き続き積極的な対応を求めたい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

県営住宅概況表(矢板地区)

NO	住宅名	所在地	管理棟数	管理戸数			間取り	浴室等		EV	駐車場 管理区画	建設年度
				木造・簡平	耐火	計		浴室	浴槽			
1	木幡北山住宅	矢板市木幡2584-2	3		60	135	2DK	有	有	有	135	H16~H19
					57		3DK					
					18		3LDK					
4階建2棟80戸 5階建1棟55戸												
2	馬場住宅 (募集停止)	さくら市草川22-5	3	16		16	2DK	有	無	無	無	S37・S39
				平屋建3棟16戸								
3	草川第二住宅	さくら市草川62-1	5		13	76	2DK	有	有	無	76	H7~H10
					63		3DK					
				3階建2棟32戸 4階建3棟44戸								
4	草川第三住宅	さくら市草川70	2		9	42	2DK	有	有	有	42	H11
					29		3DK					
					4		4DK					
3階建1棟24戸 4階建1棟18戸												
5	草川第四住宅	さくら市草川71	2		12	60	2DK	有	有	有	60	H16~H19
					30		3DK					
					6		1LDK					
					12		3LDK					
3階建2棟60戸												
6	蒲須坂住宅	さくら市蒲須坂381	2		20	55	2DK	有	有	有	55	H13~H15
					25		3DK					
					10		3LDK					
5階建2棟55戸												
7	大日下住宅 (募集停止)	さくら市大日下655	5	22		22	2DK	有	無	無	無	S44・S45
				平屋建5棟22戸								
8	仁井田住宅	塩谷郡高根沢町大字文 挟124	4		12	72	2DK	有	有	有	72	H10~H14
					46		3DK					
					4		4DK					
					8		2LDK					
					2		3LDK					
3階建2棟24戸 4階建2棟48戸												
9	平田住宅	塩谷郡高根沢町大字平 田1930	1		15	45	2DK	有	有	有	45	H15~H16
					25		3DK					
					5		3LDK					
4階・5階建1棟45戸												
合計 9団地 27棟 523戸												

県営住宅概況表(大田原地区)

NO	住宅名	所在地	管理棟数	管理戸数			間取り	浴室等		EV	駐車場 管理区画	建設年度
				木造・簡平	耐火	計		浴室	浴槽			
1	中田原住宅	大田原市中田原2097	2		12	48	2DK	有	有	有	有	H10
					28		3DK					
					8		4DK					
4階建2棟48戸												
2	黒磯住宅	那須塩原市黒磯505	8		168	168	3DK	有	有	無	有	S57~S61
				3階建8棟168戸								
3	稲村住宅	那須塩原市埼玉6-1061	7		20	138	2DK	有	有	有	有	H7~H10
					98		3DK					
					20		3LDK					
3階建4棟48戸 5階建3棟90戸												
4	埼玉住宅 (募集停止)	那須塩原市埼玉101	9	40		40	2DK	有	無	無	無	S49
				2階建9棟40戸								
5	東原住宅	那須塩原市東原5-1	4		8	64	2DK	有	有	無	有	H4~H5
					40		3DK					
					16		4DK					
4階建4棟64戸												
6	三島住宅	那須塩原市東三島6- 337-150	1		8	32	2DK	有	有	有	有	H17
					16		2LDK					
					8		3DK					
4階建1棟32戸												
7	黒田住宅 (募集停止)	那須町寺子丙30	2	12		12	2DK	有	無	無	無	S46
				平屋建2棟12戸								
合計 7団地 33棟 502戸												

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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

令和元（2019）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	93,532
	利用料金収入	175,713		管理運営費	4,215
	その他収入※1	17,642		人件費	74,959
				その他支出※1	21,194
	合計	193,355		合計	193,900
指定管理業務収支差額①			▲545		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			▲545		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・雑収入（郵送代行費用等） 1,953千円 ・消費税 15,689千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・県への納付金 21,194千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	0	指定管理 ※2	事業費	92,176
	利用料金収入	173,911		管理運営費	4,572
	その他収入※1	14,789		人件費	71,405
				その他支出※1	20,983
	合計	188,700		合計	189,136
指定管理業務収支差額①			▲436		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			▲436		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・雑収入（郵送代行費用等） 899千円 ・消費税 13,890千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・県への納付金 20,983千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
栃木県民ゴルフ場	利用者数	37,341人	36,989
	営業日数	341日	340日

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・定休日（火曜日）の営業（4月～12月：コースのみ開放、クラブハウス閉鎖） ・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の利用 ・コース内、乗用カート乗入の継続実施 ・昼食にバイキングメニューの提供 ・新聞、テレビ、ラジオ等を活用した宣伝 ・オープンコンペを66回実施（平成30（2018）年度は66回） ・栃木県観光物産協会と連携した割引サービス（本物の出会い栃木パスポート） ・キャッシュレス決済の導入

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法																			
<ul style="list-style-type: none"> ・意見箱の設置 ・電話、電子メール等による意見の受付 ・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の口コミ欄 ・利用者から直接、フロント等での意見・要望の受付 																			
インターネット口コミ参考値																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>主な項目</th> <th>5段階評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタッフ接客</td> <td>3.9</td> </tr> <tr> <td>設備が充実</td> <td>3.1</td> </tr> <tr> <td>食事が美味しい</td> <td>3.4</td> </tr> <tr> <td>コース/戦略性</td> <td>3.5</td> </tr> <tr> <td>コストパフォーマンス</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td>距離が長い</td> <td>3.3</td> </tr> <tr> <td>フェアウェイが広い</td> <td>4.3</td> </tr> <tr> <td>総合評価</td> <td>4.1</td> </tr> </tbody> </table>	主な項目	5段階評価	スタッフ接客	3.9	設備が充実	3.1	食事が美味しい	3.4	コース/戦略性	3.5	コストパフォーマンス	4.4	距離が長い	3.3	フェアウェイが広い	4.3	総合評価	4.1	件数 約4,000件
主な項目	5段階評価																		
スタッフ接客	3.9																		
設備が充実	3.1																		
食事が美味しい	3.4																		
コース/戦略性	3.5																		
コストパフォーマンス	4.4																		
距離が長い	3.3																		
フェアウェイが広い	4.3																		
総合評価	4.1																		
主な利用者意見（苦情・要望）	対応																		
<ul style="list-style-type: none"> ・ロッカー室が狭い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症への対策も踏まえ、改修を検討する。 																		
主な利用者意見（積極的評価）																			
<ul style="list-style-type: none"> ・コースメンテナンスが良く、綺麗に管理されている。 ・食事がバイキングで美味しかった。 ・コースにカート乗入れが出来て良かった。 																			

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
<ul style="list-style-type: none"> ・DM、インターネット、テレビ、ラジオ、新聞等を活用 ・集客アップのために営業活動を実施 ・接客手法の向上による利用者との信頼関係の構築 ・コースコンディションの確保
利用者数確保に向けた取組と評価 ※指定管理者が独自に設定
前年度と比較し総利用者数は微減したものの、1ラウンドプレーの利用者が778人増となった。また、平成29(2017)年度より3年連続36,000人以上を記録し、安定的な管理運営ができていますと評価できる。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・タイムリーな販売促進手法の実施 ・コース品質の維持 ・スタッフミーティングの実施 ・接客研修等の実施 ・ジュニア向け企画、各種イベントの開催 ・年間利用者数の安定的な確保を図るとともに効率的な運営手法を取り入れ、さらなる収支の改善を図る。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	予約等利用受付は、先着順が基本であり、平等な利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	栃木県民ゴルフ場管理条例等に従い、適正に利用を許可した。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	シニア&レディース杯を行う等、高齢者の利用しやすいイベントを定期的に開催した。	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	過去2番目の利用者数を記録し、多くの県民の福祉の増進に寄与した。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	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昼食のメニューの充実等サービス向上に努めた。また、キャッシュレス決済を導入し、県民サービスの向上に寄与した。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者からの意見やインターネットの口コミを基にコンペ賞品の充実、柔軟な利用料金の設定により、リピーター増による利用者数増に繋げた。	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。	C

	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	電気設備、浄化槽、空調設備、給湯設備等、専門業者に設備の点検管理を委託し、状況を確認するとともに適切に対応した。また、コース管理を適切に行い、グリーン等の品質維持向上に努めた。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	コース内カート乗入れを継続して実施した。	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保った。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	545千円程度の赤字。 広告宣伝に力を入れたことにより、費用がかさんだが、今後の利用者増に繋がるものと考えられる。	D
	③経費の縮減に取り組んできているか	必要最低限度の少人数体制を構築しコスト縮減が図れた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	事業計画書に基づき、適時、人材の育成が行われていた。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	指定管理者が制定した事故・災害対応マニュアルを基に定期的にミーティングを開催し、危機管理体制の強化に努めた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県との連絡を密に取り、また、緊急連絡体制一覧表を事務所内に常備し、緊急時等の連絡体制を確保した。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	協定書に基づき、適切な対応が行われた。	C
	②情報公開は適切になされているか	諸規定に基づき、適切な対応が行われた。	C
5. その他	①施設の特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、コース管理業務の各業務毎に顧客の満足度向上に向けた自己評価がなされている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	—	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	コンペの景品やレストランの食材に地元で生産されたものを使用している。	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	農薬使用計画書に基づき、除草剤、殺虫剤等の効果的な散布と減農薬を心掛け、水質の確保に努めた。	B
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	従業員の検温及びマスク着用を実施するとともに定期的な除菌及び換気を行った。	C
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・柔軟な料金設定やコース管理の徹底等のサービス向上に努めた結果、利用者数は過去2番目を記録した。 ・経営努力により適切な管理運営がなされるとともに、創意工夫あふれるイベントの実施など利用者の増加と満足度向上に努めている。 ・今後は、利用者の約4割が65歳以上という状況を鑑み、当該客層を重点とした事業を展開するとともに、女性やジュニアゴルファーの開拓をはじめとした幅広い年齢層の集客に努め、より一層魅力ある施設づくりに努めてほしい。 		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	茨城県銚田市玉田 3 3 6 - 2
施設の概要	①敷地面積：1 8 5, 6 0 5 m ² 建物面積：1 7, 9 5 8 m ² ②生活館：事務室・宿泊室・大食堂・小食堂・大浴場×2・小浴場 ③学習館：海の展示館・図書館・視聴覚室・大学習室・小学習室×4・調理実習室・会議室 ④スポーツ館：温水プール・体育館 ⑤野外施設：ロッジ 1 0 棟・野外調理場×2・アスレチック・テニスコート・自転車モトクロス・スポーツ広場
業務内容	①海浜自然の家の施設の維持管理に関する業務 ②海浜自然の家の利用の許可に関する業務 ③海浜自然の家の運営に関する業務

2 収支の状況

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	3 3 3, 9 3 8	指定管理※2	事業費	1 2, 4 8 3
	利用料金収入	5 2, 2 1 1		管理運営費	2 6 8, 0 8 3
	その他収入※1	1 0, 2 1 1		人件費	1 0 2, 6 5 2
				その他支出※1	7 9 2
	合計	3 9 6, 3 6 0		合計	3 8 4, 0 1 0
指定管理業務収支差額①			1 2, 3 5 0		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			1 2, 3 5 0		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利用者負担金（活動物品代金等） 8, 9 2 0 千円 ・原子力立地給付金 5 5 7 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・退職給付引当資産取得支出 4 3 1 千円 ・公課費（収入印紙代、自動車税） 3 6 1 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	3 4 2, 4 7 6	指定管理※2	事業費	9, 8 6 3
	利用料金収入	2 0, 1 7 0		管理運営費	2 5 5, 3 9 0
	その他収入※1	1 2, 0 6 0		人件費	1 0 7, 2 2 6
				その他支出※1	9 2 8
	合計	3 7 4, 7 0 6		合計	3 7 3, 4 0 7
指定管理業務収支差額①			1, 2 9 9		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②			1 1 1		
収支差額（①+②）			1, 4 1 0		

備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利用者負担金（活動物品代金等） 11,500千円 ・原子力立地給付金 557千円 ・雑収入 3千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・退職給付引当資産取得支出 901千円 ・公課費 27千円
---	--

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成30(2018)年度 (前年度)	令和元(2019)年度
とちぎ海浜自然の家	開所日数	334日	313日
	宿泊可能日数	304日	281日
	利用日数	296日	265日
	実利用者数	25,329人	26,173人
	延利用者数	65,231人	65,764人
	延宿泊者数	39,555人	39,519人
	利用率	48.8%	52.5%
	宿泊利用率	32.5%	35.2%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・海の自然や海にかかわる産業・文化など「海から学ぶ機会」、多くの利用者が触れ合う「交流の機会」、利用者に愛され、親しまれる「快適な環境」の提供に努めた。 ・利用者の立場に立った接遇や指導・支援に係る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。 ・利用者のニーズに対応した活動プログラムの開発・提供や施設設備の改善充実等、生涯学習施設としての機能向上に努めた。 ・ホームページ等を活用し、積極的な広報活動に努めた。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者や利用団体へのアンケート調査の実施 <p>臨海自然教室に参加した学校の引率者や児童、また、各種団体の利用者及び主催事業の参加者を対象にアンケート調査を実施している。</p>					
主なアンケート項目	とても良い	良い	普通	やや悪い	悪い
職員の対応	87.0%	13.0%	0%	0%	0%
施設・設備関係	59.7%	38.2%	2.0%	0.1%	0%
食事・食堂関係	48.5%	47.2%	2.7%	1.5%	0.1%
社会教育団体等利用者アンケート：回答数331（回答率：56.9%）					
主な利用者意見（苦情・要望）			対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・料金の変更、県外料金が高い ・施設の老朽化、設備の不具合、施設の衛生面、空調の温度設定、機械音 ・プログラムの内容についての要望・提案 			<p>料金体系の変更については、広報等で周知を図っている。設備の不具合等は、早急に対応・修繕等している。</p> <p>その他の要望についても、可能な限り対応できるよう努め、改善が難しいものについては、ご理解いただけるよう努力している。</p>		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応・指導・説明等がとても親切・丁寧だった。 ・希望や変更等に柔軟に対応してもらった。 ・普段は経験できない体験ができ、充実した時間が過ごせた。 ・細かいところまで整備・清掃がされていた。 					

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の立場に立った接遇や支援・指導ができるよう研修を実施し、職員の資質・能力の向上に努めた。 ・職員間の綿密なコミュニケーションにより、接遇と指導・支援の質的向上および均一化を図った。 ・利用者への対応にあたっては、安全面や活動内容等に対する丁寧な事前指導を行い、また、的確な支援により充実した体験活動の提供に努めた。 ・利用者からの意見・要望をもとに改善の検討を行い、利用者満足度の向上に努めた。
<p>利用率向上、安全確保等への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県・市町及び関係機関の広報誌やインターネットを活用した情報提供、主催事業等のちらし配布など幅広いPR活動を行い、積極的な広報活動に努めた。 ・利用者の安全確保については、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。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存の事業の改善・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ある新規プログラムの開発を行いたい。 ・県との綿密な連絡調整を行い、施設設備の計画的な修繕及び更新を行い、利用者サービスの向上を図りたい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用申込書、利用計画書の手続により、平等な利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書、利用計画書の手続により、使用許可に対する適正な権限行使がなされている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障がい者用の駐車場、トイレが整備されている。また、職員も十分な配慮に努めている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	海の自然や産業・文化等を学べる生涯学習施設として事業を実施している。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	積極的なPR活動や年末年始の主催事業の実施等、利用促進に取り組んでいる。また、アンケートの調査結果により満足評価が得られており、県民サービスの向上が図られている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケートの調査結果により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。	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、苦情に対しては早急な対応に努めている。	C

	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設や施設等の維持管理を適切に行い、不具合箇所の早急な修繕に努めている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	主催事業の見直しを行い、事業内容の改善に努めている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	自然体験活動の指導経験豊富な人材を活用している。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	施設の管理執行体制等、適正な予算配分で執行している。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	委託事業の複数年契約や節電の実施等経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	食物アレルギー研修会を行う等時代に即した知識の習得に努めている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	「危機管理マニュアル」を整備し、事故発生時の対応等の意思統一を図っている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	「財団法人とちぎ未来づくり財団個人情報保護事務処理要領」等に基づき適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定に基づき適切に対応している。（R元開示請求1件）	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	運営方針、臨海自然教室受入事業、主催事業等分野別に自己評価を実施している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	施設の特性を活かした主催事業を地域と連携しながら展開している。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	裏紙使用やゴミの分別などを徹底している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	安全管理マニュアルを作成するなど安全で快適な管理運営に努めている。	B

総合的な評価

海を持たない栃木県民のために設置された施設の目的に基づき、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。

また、施設・活動内容等の安全確保や衛生管理を行い、好評を得ている。

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

新型コロナウイルス感染症対策においても、利用者の安全を第一に考え、限られた資源の中から感染拡大防止策について創意工夫を重ねている。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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 1 5 7
施設の概要	①敷地面積：27,799㎡ 建物面積：7,181㎡ ②宿泊室：洋室25部屋、和室5部屋、バリアフリー室5部屋、講師室5部屋 ③研修室：大研修室、中研修室2室、小研修室3室 ④その他：体験プラザ、体育館、浴室、食堂等 ⑤駐車場：大型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

2 収支の状況

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	107,992	指定管理 ※2	事業費	1,409
	利用料金収入	26,342		管理運営費	101,559
	その他収入※1	1,569		人件費	41,746
				その他支出※1	188
	合計	135,903		合計	144,902
指定管理業務収支差額①		▲8,999			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）		▲8,999			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利用者負担金（活動物品代等） 1,393千円 ・雑収入 176千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・公課費（収入印紙代） 188千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	115,686	指定管理 ※2	事業費	1,748
	利用料金収入	20,032		管理運営費	117,453
	その他収入※1	1,573		人件費	50,298
				その他支出※1	470
	合計	137,291		合計	169,969
指定管理業務収支差額①		▲32,678			
自主事業		145	自主事業		
自主事業収支差額②		19			
収支差額（①+②）		▲32,659			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利用者負担金（活動物品代金等） 1,534千円 ・雑収入 39千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・退職給付引当資産取得支出 461千円 ・公課費 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

施設名	項目	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
なす高原自然の家	開所日数	335日	307日
	宿泊可能日数	282日	260日
	利用日数	264日	234日
	実利用者数	16,719人	14,294人
	延利用者数	35,658人	30,575人
	延宿泊者数	18,791人	16,287人
	利用率	53.2%	49.8%
	宿泊利用率	33.3%	31.3%

4 サービス向上に向けた取組

- ・団体の利用目的が達成できるよう、下見を積極的に受け入れ、利用団体との事前調整を綿密に行うとともに、利用団体の活動内容等に応じて柔軟な対応に努めた。
- ・新型コロナの対応として、館内の消毒の徹底、入所時の検温・体調確認等をとおして感染予防対策を講じた。
- ・一般の県民等に対して、利用団体の活動に支障がない範囲内でロビーを開放する等して当所をPRした。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
利用団体（代表者回答）アンケートの実施（5段階評価）					
主なアンケート項目	5 （「とても良い」等）	4 （「良い」等）	3 （「普通」等）	2 （「やや悪い」等）	1 （「悪い」等）
職員の対応	85.7%	10.3%	4.0%	0%	0%
目的達成度	80.3%	19.5%	0.2%	0%	0%
活動プログラム内容	59.6%	32.4%	8.0%	0%	0%
施設の清掃	77.8%	18.7%	3.1%	0.3%	0.1%
食事の内容・味付け	48.6%	30.5%	18.6%	1.8%	0.5%
料金（宿泊料等）	33.4%	27.9%	28.8%	8.1%	1.8%
料金（食事）	32.6%	24.0%	37.1%	5.0%	1.3%
社会教育団体等利用者アンケート：回答数255（回答率：99.9%）					
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費が高い。 ・宿泊料の支払いを振込にしてほしい。 ・指導者の入浴時間（22時30分まで）をもう少し延ばしてほしい。 ・おかずのおかわりができるとよい。 			<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧に説明し、理解を求めた。 ・要望があれば振込にも柔軟に対応した。 ・光熱水費や宿直業務上の制約から現時点では現行どおり。検討を継続。 ・委託業者と協議したが、経費的に難しいとの回答。協議を継続。 		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> ・職員が丁寧親切に対応してくれてありがたい。（職員の対応はおおむね高評価を得ている） ・ペースト食の対応をしてもらって大変助かった。 ・施設が新しくきれいで利用しやすい。 ・露天風呂（温泉）がとてもよい。 					

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページをリニューアルしたり、SNSを活用した情報発信に努めるとともに、主催事業ごとに作成したポスターを公的施設等に掲示する等して広報活動の充実を図った。 ・冬期の閑散期の利用率の向上のため、昨年度に引き続き県内の専門学校等への広報活動を行った。 ・設備の定期点検や定期清掃等の日程を調整し、これまで各月2日設けていた臨時休所日を大幅に削減することにより利用団体の集客を図った。 ・警備業務等の委託内容を見直して委託費を削減するとともに節電・節水を呼びかけ燃料費・光熱水費の削減に努めた。 ・主催事業（登山教室）において慎重な天候判断や登山計画書を事前に警察や消防署に提出し、万が一、事故発生時の迅速な対応に備える等して安全登山に努めた。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・オリエンテーションや体験活動の動画を作成し、利用団体のプログラム検討や事前研修等に活用してもらう。 ・地域の教育資源を洗い出すとともに、関係施設との連携を強化し、活動プログラム等の見直しや改善に生かす。 ・自然災害が増加している状況等を踏まえて緊急対応マニュアルをより具体的かつ実効性のある内容に改訂し、所員の共通理解を図る。 ・主催事業（登山教室）の安全性をより向上させるため、安全登山講習会等に積極的に参加し、応急処置等の技術を習得する。 ・廃校した近隣の小学校等の体育館やグラウンドの使用に係る情報提供や斡旋をとおしてスポーツ団体の取り込みを強化する。 ・主催事業が募集定員に満たないものがある。事業内容の見直しや広報活動の充実を図るとともに地域の特色を生かした新たな企画を検討する。 ・主催事業において年齢層等に応じた食事メニューを検討する。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用申込書、利用計画書の手続により、平等な利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書、利用計画書の手続により、使用許可に対する適正な権限行使がなされている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障がい者用の駐車場、トイレが整備されている。また、障がいのある方やその家族等を対象とした主催事業を開催している。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	那須高原の豊かな自然を活用し、体験活動や宿泊訓練等を実施している。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	冬期に特徴ある主催事業の開催等、利用促進策を実施している。また、アンケートの調査結果により満足評価が得られており、県民サービスの向上が図られている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケートの調査結果により満足評価が得られており、県民サービスの向上が図られている。	B

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

総合的な評価

那須高原の自然に触れ合いながら青少年の健全育成、生涯学習の振興に資する設置目的に基づき、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。

また、利用者の安全の確保や日々の衛生管理など利用者に対する快適な環境の提供により好評を得ている。

施設のバリアフリー構造を活用し、障がい者や高齢者の受け入れ、幅広い年齢層を対象とした活動プログラムの提供を積極的に展開している。

新型コロナウイルス感染症対策においても、利用者の安全を第一に考え、限られた資源の中から感染拡大防止策について創意工夫を重ねている。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

施設名	栃木県体育館
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	公益財団法人栃木県体育協会（法人番号 8060005007630）
指定期間	平成 31（2019）年 4 月 1 日～令和 3（2021）年 3 月 31 日

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	112,185	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	21,568		管理運営費	82,265
	その他収入※1	2,126		人件費	40,910
				その他支出※1	5,269
	合計	135,879		合計	128,444
指定管理業務収支差額①			7,435		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			7,435		
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 2,126千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課費 5,269千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	112,300	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	25,243		管理運営費	83,310
	その他収入※1			人件費	40,409
				その他支出※1	5,014
	合計	137,543		合計	128,733
指定管理業務収支差額①			8,810		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②			1,468		
収支差額（①+②）			10,228		
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 5,014千円		

※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		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
本館	開放日数	336日	324日
	利用者数	70,460人	57,742人
	平均利用者数	209.7人	178.2人
別館	開放日数	342日	324日
	利用者数	23,540人	20,478人
	平均利用者数	68.8人	63.2人
武道館	開放日数	342日	324日
	利用者数	48,959人	31,838人
	平均利用者数	143.2人	98.3人
弓道場	開放日数	341日	323日
	利用者数	12,630人	11,307人
	平均利用者数	37.0人	35.0人
プール館	開放日数	339日	315日
	利用者数	44,401人	37,890人
	平均利用者数	131.0人	120.3人

4 サービス向上に向けた取組

- (1) 利用者の安全を踏まえ、点検を日常的に行うほか、毎月1回「施設等点検調整日」を設け、「点検マニュアル」をもとに、各施設2名の職員が施設・設備・器具等の点検・確認を行った。
- (2) スポーツ教室の参加者増を図るため、「体育館月報（県体だより）づくり」に努めた。
- (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。
- (4) 新型コロナウイルス感染防止のため臨時休館した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見箱の設置 ・利用者アンケートの結果 				
回答者数 363名 ※④のみ普通利用者 293名		単位：％		
主な項目	使いやすい (良い)	適当 (適当)	使いにくい (悪い)	その他 ・無回答
① 予約方法・受付方法	27.5	61.7	5.0	5.8
② 用具・備品	27.5	60.6	5.5	6.4
③ トイレ・更衣室等	19.6	58.9	12.1	9.4
④ 表示板・掲示板	65.9	—	16.0	18.1
⑤ 職員の対応	59.2	36.9	0.6	3.3
⑥ 施設内の清掃状況	57.0	40.2	0.6	2.2
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
(1) バスケットボールゴールのメンテナンス		(1) 年1回実施し、今年度から時期を早めて実施している。		
(2) 駐車場が少ない。		(2) 利用場所毎に駐車場指定して利用していただいている。		
(3) ラケット等の用具を貸し出して欲しい。		(3) 貸し出しはしていないので、利用予約時にその旨説明している。		
(4) プール館の照明が暗い。		(4) 蛍光灯等を交換し、明るくなった。		

主な利用者意見（積極的評価）
(1) 職員の対応が良い。
(2) ハード面は古いですが、清掃も行き届いて、気持ちよく利用している。

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
<p>(1) 施設設備等の補修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全・安心を最優先に、施設・設備等の不具合に対し、速やかに修繕を実施した。本館バレーボール支柱基礎修繕、本館ロビー照明交換、プール館入口ドア修繕、プール館ロビー照明交換、本館駐車場舗装修繕、プール館ボイラー屋外膨張配管修繕、卓球台ほかを修繕した。 <p>(2) 利用者からの意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見については真摯に受け止め、県教育委員会スポーツ振興課とも協議しながら、利用者の安全を考慮し、速やかに対応した。 <p>(3) スポーツ教室の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の多種多様なニーズに応え、ZUMBA（ズンバ）・健康ヨガ・バレトン・キッズサマースクールなど7種・8講座のスポーツ教室を開催した。（教室参加者数5, 571人） <p>(4) 「県民の日」の施設無料開放及びスポーツ教室無料体験の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バドミントン・トランポリンなど9種目のスポーツ教室無料体験を実施したほか、施設の無料開放を行い、体育館の利用促進と県民総スポーツの推進を図った。（利用者数716人） <p>(5) 危機管理体制の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火災等の緊急時に備え、利用者の安全確保を最優先課題に消防訓練（2回）及びAED講習会（1回）を実施した。 <p>(6) 来館者が多い大会の駐車場対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣接する医療機関や銀行・コンビニ・民間スポーツ施設等への迷惑駐車を防止するため、利用団体等に通知したほか、目的外駐車防止のプラカードを作成し対応するなど対策を講じた。
利用者サービス向上を図るための取組
<p>一年間を振り返ってみた職員による自己評価</p> <p>(1) 個人情報の保護、守秘義務への対応については、各自が常に意識して業務にあたっている。</p> <p>(2) 防火管理や防火訓練における対応は、各自が真剣に取り組み評価が高い。AEDの取扱い研修への対応も評価が高い。</p> <p>(3) 受付や窓口業務での対応は、明るく適切に利用者への公平・公正にも配慮し、評価が高い。</p> <p>(4) 県教育委員会スポーツ振興課との連絡調整や県体育協会事務局との連携は、スムーズに行われており評価が高い。利用者・利用団体との連絡調整も評価が高い。</p> <p>(5) 「県民の日」やスポーツ教室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。</p> <p>(6) 専用利用調整会議については、前年度の反省点を踏まえスムーズな運営が図れたことから評価が高い。</p> <p>(7) ホームページの活用については、本館等の専用利用状況、プール館の毎日の利用状況がコースごとに分かるよう掲載しており、利用者の利便性が図れていることから評価が高い。また、臨時休館等のお知らせを掲載し利用者への周知に努めた。</p>
今後改善・工夫したい事項
<p>(1) 老朽化している施設や競技用具の不具合箇所等を早期に発見するため、こまめに日常点検作業を行い、利用者の安全・安心を最優先に補修等を行っていく。</p> <p>(2) 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に積極的に取り組み、利用者の増加を図る。</p> <p>(3) 毎年プール館の蒸気管や給・排水管の修繕を行っているが、不具合を予見することが難しいため、プール館の関係職員やボイラー技術者との連携を密にし、利用者への影響が最小限に抑えられるよう点検・確認作業を行っていく。</p> <p>(4) 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。</p> <p>①スタッフが災害時（火災・地震・Jアラート）に即応できるように、避難や誘導方法を訓練し、利用者の安全確保に努める。</p> <p>②施設内の犯罪予防と良好な環境を保全するため、挙動不審者の把握・風紀秩序の保持に努め</p>

- る。
- (5) 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、敷地内における危険箇所の表示や注意事項等について積極的に啓発していく。
- (6) 館内表示を利用者が見やすいように工夫する。
- (7) 新型コロナウイルス感染症等の緊急事態に的確に対応できるよう職員の資質の向上を図る。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用者調整会議により確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用を適正に管理している。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障害者のプール利用時に更衣室を工夫するなど、高齢者、障害者等に対する配慮や、平等利用の確保がされている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	スポーツ教室の実施、ホームページによる最新状況の提供等、県民サービスの向上を図っている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートを実施し、利用者の満足度の把握、向上に努めている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	適切な対応をしている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	毎日の安全確認・定期点検を行い適切に管理している。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	無断キャンセル防止策を講じ、一定の成果を出すなど、創意工夫が見られた。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	バランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	照明の一部消灯など光熱水費の削減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	マニュアルを整備し、訓練を実施する等体制は確保されている。	C

	⑥県や関係機関との連携ができていますか	連携できている。 (速やかに県や関係機関と連絡を取っている。)	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保している。	C
	②情報公開は適切になされているか	該当なし (関係規定を整備している。)	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートによりニーズを把握するとともに、利用状況を分析・評価している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	広報誌やチラシを広く配布・周知し、県民の日イベントや自主事業への住民参加を促進した。	C
	④環境への配慮(騒音・公害対策、ごみ削減等)がなされているか	緑化保全対策を推進している。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項(コロナ対策がなされているか等)	消毒液を設置する等のコロナ対策を行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・県民の多様なスポーツニーズに対し、各種スポーツ教室の開催や、ホームページで利用状況を情報提供するなど積極的な事業の実施により、施設の利用促進を図り適正に運営されている。 ・施設の老朽化により、設備・備品の故障や不具合が多い状況となっているが、日常にきめ細やかな安全点検・確認作業により適切な管理を行い、利用者に安全・快適な施設の提供を行っている。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	日光市所野 2 8 5 4 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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	92,000	指定管理 ※2	事業費	1,262
	利用料金収入	31,874		管理運営費	63,652
	その他収入※1	1,491		人件費	35,540
				その他支出※1	402
	合計	125,365		合計	100,856
指定管理業務収支差額①			24,509		
自主事業			39		
自主事業収支差額②			39		
収支差額（①+②）			24,548		
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 594 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 退職給与引当金繰入金 402 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	84,260	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	31,718		管理運営費	66,348
	その他収入※1	30		人件費	38,619
				その他支出※1	802
	合計	116,008		合計	105,769
指定管理業務収支差額①			10,239		
自主事業			890		
自主事業収支差額②			▲152		
収支差額（①+②）			10,087		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ロッカー収入 30 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 退職給与引当金繰入金 802 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		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
屋内リンク	利用可能日数	279日	272日
	利用日数	279日	272日
	利用者数	32,647人	32,970人
	平均利用者数	117.0人	121.2人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ開設（利用状況確認） ・るるぶフリーペーパー等の掲載（利用促進） ・料金の値下げ及び専用利用の時間帯統一料金（利用促進・平等利用）
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見箱の設置 ・直接提言及び電話等による意見の把握 ・利用者アンケートの結果 回答者数 76人 				
主なアンケート項目	大変良い	良い	悪い	大変悪い（無回答）
① 職員の対応	68.4%	31.6%	0%	0%
② 職員間の私語	68.4%	30.3%	1.3%	0%
③ 施設の整備状況	52.6%	46.1%	1.3%	0%
④ 施設の備品や器具	56.6%	43.4%	0%	0%
⑤ 施設内の清掃状況	57.9%	39.5%	2.6%	0%
⑥ 施設内のわかりやすさ	56.6%	40.8%	2.6%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・氷嚢を作る為、バケツに氷を用意して頂けると助かります。宜しくお願いします。 ・トイレを全部、洋式にして欲しい。 ・外灯をもう少し明るくして欲しい。 ・今後の工事により、利用が制限される事があるのか心配です。 ・バスロータリー内に路上駐車があり、バスが回転出来ず、乗客が電車で乗り遅れた。今後同じ事が無いようにして頂きたい。（東武バス） 		<ul style="list-style-type: none"> ・以前から設置済です。 ・検討中です。 ・令和2（2020）年度にLED化を計画中です。 ・ご不便おかけし申し訳ございません。HP等で随時更新していきますので、宜しくお願い致します。 ・直ちに対応。館内放送で路上駐車移動をアナウンスして排除した。翌日に駐禁看板設置と注意喚起の掲示物を設置し、バス運行時の巡回の徹底と専用利用者への注意喚起ビラを各チーム利用者に配布した。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・とても良い。 ・最高でした。 ・初めてだったが、良かったです。 ・アイスショーとても素晴らしかったです。感動しました。また開催して欲しいです。等 				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効果的な施設運営と利用者や大会等に支障が無い様に、施設管理や技術向上に努めた。 ・付帯設備等のトラブルに備えるため、職員が操作、復旧出来るように教育に努めた。 ・常に利用者の立場になり、利用者が気持ち良く利用して頂ける様に施設管理に努めた。 ・大会運営等に遅延が無い様に、技術向上に日々努力した。 ・観客席に防護ネットを設置し、利用者の安全を確保した。 ・施設内照明器具のLED化を進め、利用者が気持ち良く利用して頂ける様に施設管理に努めた。 ・雨漏り等を迅速に処理し、リンク内・通路等の安全を確保した。更に、新たに雨漏り調査をして観客席及びリンク内に漏水しない様、処置した。 ・女子アイスホッケーオリンピック日本代表の小池詩織選手・細山田茜選手を招致し、スケート教室を実施して大変好評だった。今後も開催し競技人口の増加に努めたい。 ・浅田真央サンクスツアー栃木公演を誘致共催し、多くの県民の皆様にご来場して頂き大変好評だった。初めて当施設に来場した県民の皆様も多く、今後もアイスショー等の誘致を進め当施設の認知度向上に努めたい。
<p>節電、平等利用、利用促進及び事故ゼロの取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の老朽化や劣化等で電気料金が高額になる中、出来る限りの節電に努めた。また電力会社との契約を見直し（リエスパワーに一本化）、基本料金の大幅減額に繋がった。 ・照明器具の老朽化等のため、順次LED照明器具に交換した。 ・施設利用については、普通利用・専用利用ともに平等利用に心掛け、出来る限り普通利用時間帯を作るように努力した。 ・施設の利用促進として営業活動に努めた。 ・浅田真央さんや女子アイスホッケー日本代表選手等のオリンピックを招いて施設の認知度向上及び利用促進・競技力向上に努めた。 ・料金体制を見直し、値下げした事で普通利用者が増加した。また、専用利用も料金統一した事で利用枠数が増加し、平等利用及び利用促進に繋がった。 ・施設管理目標として、事故ゼロを目標として努力した。令和元（2019）年度については、ゼロを実現できた。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った。 ・職員全員が普通救命講習を受講し、自動体外式除細動器（AED）の取扱講習修了証を取得した。また、火災避難誘導訓練・消火器取扱講習会を開催し、職員の安全教育に取り組んだ。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の老朽化や劣化等で電気料金が高額になる中、出来る限り節電に努める。 ・施設内外照明のLED照明器具への交換を進め、電気料金の削減に努めたい。 ・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。 ・施設管理については、施設メンテナンス及び自己修繕をより多く実施し、利用者に喜ばれる維持管理を目指す。 ・大会運営等利用者の立場に立ち、選手等に最高の舞台を提供出来るよう技術向上に努める。 ・各競技団体との連携を密にして各種大会及びアイスショー等を誘致し、施設の利用促進に努める。 ・オリンピック等の競技者のスケート教室を開催し、競技人口の増加に努める。 ・施設管理目標として、事故ゼロを目標とする。また、冷凍ガス保安講習会、整氷車安全講習会等を定期的に開催し、職員の安全教育を図ると共に、今後は安全教育の他、接遇研修・各種資格取得等職員教育に努める。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の除菌消毒を入念に行うとともに、利用者に注意喚起を徹底し安心安全な施設運営に努める。また、毎日の検温等、職員の体調管理も引き続き行い、職員が感染症等にかからないよう、安心して働ける職場環境を整備する。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整を行い、おおむね確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理している。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	スロープを用意するなど、運用によ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	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る。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	料金体系の見直し等を実施しサービス向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートの実施により、利用者の満足度の把握している。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	個別に回答を行い、適切な対応をしている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	毎日の安全確認・定期点検を行い適切に管理しているほか、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る。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	ホームページを随時更新し、利用促進に努めている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	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る。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	電力契約の見直しや照明のLED化を進め経費の縮減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	事象ごとのマニュアルを整備し職員に配付するほか、訓練を実施するなど、危機管理体制の確保に積極的に努めている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故、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	外部委託先を含め、年度当初に連絡先の確認し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	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱いを確保している。	C
	②情報公開は適切になされているか	マニュアル等を作成し職員に周知している。また、関係規定の整備も行っている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートを実施しニーズを把握するとともに、利用状況を分析・評価している。	C
	②自主事業が計画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る。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	連携が図られている。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	環境配慮率先行動計画に取り組んでおり、照明のLED化を進めている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	消毒液を設置する等のコロナ対策を行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・効果的な施設運営と利用者や大会等に支障がないよう施設管理に取り組んでおり、施設・機器の経年劣化・老朽化があるが、よりよい施設管理に努めて欲しい。 ・施設の利用促進として、フリーペーパーへの施設情報掲載等に積極的に取り組んでいる。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	62,000	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	40,571
	その他収入※1	4,220		人件費	18,478
				その他支出※1	7,774
	合計	66,220		合計	66,823
指定管理業務収支差額①		▲603			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）		▲603			
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 機械警備費 871 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	59,069	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	34,495
	その他収入※1			人件費	22,742
				その他支出※1	588
	合計	59,069		合計	57,825
指定管理業務収支差額①		1,244			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）		1,244			
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 退職引当金繰入 588 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		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
メイングラウンド	利用日数	69日	59日
	利用者数	131,110人	120,698人
	平均利用者数	1,900.1人	2,045.7人
サブグラウンド	利用日数	66日	318日
	利用者数	3,018人	30,509人
	平均利用者数	45.7人	95.9人
会議室	利用日数	56日	73日
	利用者数	1,186人	1,614人
	平均利用者数	21.1人	21.1人

4 サービス向上に向けた取組

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

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用団体への意見聞取や意見箱の設置、電話、ファックス、メール等による利用者意見の把握に努めた。 ・利用者アンケートの結果 			
回答者数 40名			
アンケート項目	満足	普通	不満
①スタッフの対応	82%	18%	0%
②スタッフの手際（サービス）	82%	18%	0%
③スタッフの説明	82%	18%	0%
④スタッフの知識	82%	18%	0%
⑤施設の安全管理・安心な環境	74%	22%	4%
⑥施設の清掃・整備	69%	29%	2%
⑦用具・器具の種類と数	63%	31%	6%
⑧情報発信・案内掲示	57%	41%	2%
主な利用者意見（苦情・要望）		対応	
サブグラウンドゴールの劣化により安全性が心配される。		県へ備品更新を要望しております。	
サブグラウンドゴールネットが劣化によりボロボロ。		2020年4月ゴールネット交換実施	

主な利用者意見（積極的評価）
1 大会開催等メイングラウンドの利用を図り、利用者・利用団体から高い評価を得た。
2 利用者の立場に立った施設の管理・運営に努め、丁寧に対応し、高評価を得た。
3 利用者からの苦情を直ちに改善し高評価を得た。

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
1 利用者の立場に立った施設利用方法を実践し、利用者・利用団体より高い評価を得た。
2 メイングラウンド芝全面張替え工事に伴い、工事業者らと綿密な打合せを行い、利用上問題のある箇所の把握に努め、安全な施設運営を行った。
3 全施設を清潔に保ち、利用しやすい環境づくりに努め、利用者・利用団体から高い評価を得た。
4 小学校等の施設見学の間として提供し、社会貢献に努めた。
5 栃木県サッカー協会、栃木SC、清原工業団地管理組合等の関係機関との情報共有とともに、利用者とも連携し高い評価を得た。
6 ホームページに施設利用案内等掲載及び近隣公共機関、組合等へ訪問することにより、利用促進を実施した。
7 メイングラウンドの芝生管理を徹底したが、夏の猛暑により所々裸地化してしまった。その後速やかに対応し、被害を最小限に留め、芝の回復に努めた。
8 サブグラウンドが人工芝になり、県内では数少ないナイター設備を保有し、また利用料金も比較的安価であることから、積極的に利用促進を図った。
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）、可搬型映像装置（リボンボード）について、県大会レベルで大型映像装置を活用。Jリーグ公式試合においては可搬型映像装置を引き続き活用。
2 人工芝のサブグラウンドは利用者から非常に人気があり、すぐに予約がいっぱいになってしまうが、一団体に偏ることのないよう平等利用を確保した。
3 メイングラウンドの工事中は、周辺環境美化及び事故防止の観点から、枯木伐採及び剪定を実施し、工事業者はもちろん、周辺歩行者の安全確保に努めた。
今後改善・工夫したい事項
1 芝全面張り替えが終わり、夏芝へ変更になった。ベースが夏芝管理は初めてのことなので、近隣のスタジアムや施設と情報交換を行い、管理工夫を徹底し、芝生管理計画を都度検討し、最良の芝生管理に努める。
2 大型映像装置（オーロラビジョン）、可搬型映像装置（リボンボード）を活用。
3 施設開場後25年以上が経過しており、建物や備品類、機械類の経年劣化が数多く見られるところから、定期的な点検・確認作業を実施し、修繕箇所の早期発見に努める。
4 サブグラウンドが人工芝になり、数少ないナイター設備があるので、積極的に情報発信し、さらなる利用者増進に努める。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用者調整会議により確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理している。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障害者、シニアの利用に対して十分配慮がなされている。	C

2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	サッカー競技を中心にスポーツの普及振興を図り、県民の健全な心身の発達に寄与する目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページで情報提供を行い、県民サービスの向上を図っている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、利用者の満足度の把握、向上に努めている。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	適切に対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	警備会社の特性を生かした取組となっている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	業務日誌や作業報告書を見直し、適切な施設管理に努めている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	バランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	照明点灯方法のルール化により光熱水費が大幅に削減され、優れた取組となっている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	現場での研修のほか、本社の研修にも参加するなど、人材育成に積極的に取り組んでいる。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	警備会社の特性を生かし、優れた危機管理体制が確保されている。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	連携できている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保している。	C
	②情報公開は適切になされているか	該当事例なし (関係規定を整備している。)	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートを実施しニーズを把握するなど、適切に分析・評価している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	自主事業なし	-
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地域の交流サッカー大会の開催に協力するなど連携が図られている。	C

④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ゴミの削減等、環境に配慮されている。	B
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	消毒液を設置する等のコロナ対策を行っている。	C
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに配慮した管理運営を行い、サービスの向上に取り組んでいる。 ・光熱水費の削減に努め、効果的な施設の運営を行い、適正に管理している。 		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

施設名	栃木県立県南体育館
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	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

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㎡ 建築面積：7,021.78㎡ 延床面積：9,997.10㎡ ②メインアリーナ：1,900㎡(50m×38m)、観客席2,020席※バスケット2面、バレー3面、バドミントン10面 ③サブアリーナ：756㎡(36m×21m)※バスケット・バレー1面、バドミントン4面 ④柔道場：450㎡(30m×15m)※柔道2面 ⑤剣道場：540㎡(30m×18m)※剣道2面 ⑥その他：トレーニング室、幼児体育室、研修室(3室)、更衣室、軽食コーナー等 ⑦駐車場：1,009台
業務内容	①栃木県立県南体育館の施設の維持管理に関する用務 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

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	27,902	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	19,753		管理運営費	49,769
	その他収入※1	1,069		人件費	
				その他支出※1	
	合計	48,724		合計	49,769
指定管理業務収支差額①			▲1,045		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			▲1,045		
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 1,069千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

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

平成 30（2018）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	28,298	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	30,232		管理運営費	53,806
	その他収入※1			人件費	
				その他支出※1	
	合計	58,530		合計	53,806
指定管理業務収支差額①			4,724		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			4,724		
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		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
メインアリーナ	利用可能日数	346日	148日
	利用日数	335日	138日
	利用率	96.8%	93.2%
	利用者数	270,668人	119,724人
サブアリーナ	利用可能日数	346日	148日
	利用日数	344日	136日
	利用率	96.5%	91.9%
	利用者数	64,654人	15,343人
柔道場	利用可能日数	346日	329日
	利用日数	320日	280日
	利用率	92.4%	85.1%
	利用者数	29,211人	16,814人
剣道場	利用可能日数	346日	329日
	利用日数	340日	282日
	利用率	98.2%	85.7%
	利用者数	49,951人	22,299人
トレーニング室	利用可能日数	346日	318日
	利用日数	346日	318日
	利用率	100%	100%
	利用者数	15,613人	13,836人
研修室	利用可能日数	346日	328日
	利用日数	346日	127日
	利用率	100%	38.7%
	利用者数	17,909人	10,406人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・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				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見箱の設置 ・利用者アンケートの結果 回答者数 15人 				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	80%	20%	0%	0%
②スタッフの対応	47%	47%	6%	0%
③サービスの内容	40%	47%	13%	0%
④利用料金	27%	33%	27%	13%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
(1) 大会時に下駄箱の使用を認めて欲しい。 (2) 空調の利用料金を安くして欲しい。 (3) 洋式トイレにして欲しい。	(1) 下駄箱の数が足りず、紛失や履き違いが増えることが懸念されることを説明。 (2) 条例等により定められているため困難であることを説明。（現状の収支では、値下げは困難） (3) 栃木県へ要望し、対応していくと説明。
主な利用者意見（積極的評価）	
・県南体育館の職員の対応は、「親切・丁寧」である。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・経費の節減を心がけており、電気の節電等に取り組んでいる。 ・施設、設備及び物品の維持管理を適切に行い、修繕が必要な場合は速やかに実施している。 ・利用者のご意見やご要望に耳を傾け、利用者に対して、親切丁寧な対応を心がけている。
※各指定管理者が重点的に評価すべき内容（自己評価手法を前提とした評価内容）を独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めていること。 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施していること。 イ 開館前には、職員が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している。また、閉館時には、最終退勤者が異常が無いことを確認してから退勤していること。 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
<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応について、相手が不快にならないような接遇を心がけていく。 ・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。 ・創意工夫をすることで、主たる維持経費である光熱水費等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	利用調整会議により、おおむね確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障害者大会や各団体主催イベントの開催に配慮されている。	B

2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページや月報による最新状況の提供等、県民サービスの向上を図っている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	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る。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見箱等を設置し、利用者の意見や苦情を把握し、満足度の向上に努めている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日々の点検や見回りに加えて、月に1回施設点検日を設け、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	月に1回職員全員で打合せを実施し、意見を出し合い改善に努めている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正な予算配分で執行している。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	委託事業の複数年契約等、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。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時の対応に対する体制の確保をしている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	年度当初に連絡先の確認を行っており、連絡体制は確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護事務処理要領、防犯カメラ等の運用に関する要領等に基づき、適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	小山市情報公開制度に基づき適切に実施している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	体育施設の特性に合った評価を行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	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	県南体育館主催のイベントは実施していない。	C
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	利用者へのゴミ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ようにし、不要な照明の消灯など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）	消毒液を設置する等のコロナ対策を行っている。	C
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・月1回の施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に対しては速やかに対応している。 ・利用者サービス向上に取り組み、効率的な施設の運営と適切な管理を図り、おおむ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：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

施設名	栃木県立県北体育館
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	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㎡ 延床面積 9,997.53㎡ ②メインアリーナ 競技場面積 2,000㎡ 観客席 2,054席 ③サブアリーナ 競技場面積 770㎡ ④武道場 競技場面積 992㎡ ⑤トレーニング室 294㎡ 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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	46,452	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	18,830		管理運営費	61,091
	その他収入※1			人件費	
				その他支出※1	
	合計	65,282		合計	61,091
指定管理業務収支差額①		4,191			
自主事業		132	自主事業	38	
自主事業収支差額②		94			
収支差額（①+②）		4,285			
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。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	45,668	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	18,493		管理運営費	61,130
	その他収入※1			人件費	
				その他支出※1	
	合計	64,161		合計	61,130
指定管理業務収支差額①		3,031			
自主事業		2,076	自主事業	1,114	
自主事業収支差額②		962			
収支差額（①+②）		3,993			
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		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
メインアリーナ	開放日数	231日	201日
	利用者数	182,485人	195,097人
	平均利用者数	790人	971人
サブアリーナ	開放日数	231日	323日
	利用者数	44,913人	44,607人
	平均利用者数	194人	138人
武道場	開放日数	231日	262日
	利用者数	16,963人	17,877人
	平均利用者数	73人	68人
トレーニング室	開放日数	342日	321日
	利用者数	17,931人	13,153人
	平均利用者数	52人	41人
幼児体育室	開放日数	342日	321日
	利用者数	4,612人	3,883人
	平均利用者数	13人	12人
研修室	開放日数	346日	323日
	利用者数	8,500人	11,625人
	平均利用者数	25人	36人

※メインアリーナは7月31日まで、武道場は5月31日まで天井改修工事のため使用不可。

※3月3日から3月24日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため全館使用不可。

※トレーニング室及び幼児体育室は、年末年始休業、臨時休業日のほか、イベント貸切りのため2日間利用不可とした。

4 サービス向上に向けた取組

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>③天井改修工事に伴う駐車場の利用制限について、事前にトレーニング室利用者及び市公園施設利用者に周知し、駐車場トラブルの回避に努めた。</p> <p>④新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、見やすい箇所に注意喚起等の掲示を行い、制限等の周囲徹底に努めた。</p>
--

5 利用者意見への対応

<p>利用者意見の把握方法</p> <p>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。</p> <p>②意見箱を設置し意見を求めた。</p> <p>意見箱に寄せられた意見はごく少数であるが、意見からは、設備改修の要望等あるものの、管理運営については、利用者に対し一定の満足感を与えられているものと思われる。(以下、主な意見。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冷房の効きが悪い。 ・和式トイレの洋式化をしてほしい。 ・駐車場が狭い。 <p>※天井改修工事による利用者減のため、アンケートの実施を見合わせた。</p>
--

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
①バスケットボール台等機材の故障、不具合。 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トレーニング室のビギナー講習の予約が先まで埋まっている。	①県に要望。随時修理を行うとともに、利用者に対し正しい使い方などについて指導を行った。 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した。 ③トレーニング室の広さに限界があり、対応不可。 ④一度に多くの受講者を受け入れてしまうと、一般のトレーニング室利用者の利用に支障をきたすため、少数定員としていることを説明した。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の清掃が行き届いており、きれいである。 ・備品が充実している。 ・卓球台の台数が多い。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・天井改修工事のために減ってしま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出欠確認を行い、欠員が生じた際にはキャンセル待ち者を充てるなどして対応した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、複数掲示による注意喚起、換気、ドアノブ等の消毒等を行った。
施設や設備・備品が原因での人身事故ゼロへの取り組み ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・施設や設備・備品の使用方法について、利用者へ指導を行った。 ・設備・備品の老朽化が進んでいることから、担当者や業者による備品の点検を行い、不具合箇所について状況を把握し、必要な修繕を行うとともに、利用者に対しては、設備・備品の故障や破損、不具合が発生した場合には管理者に報告をするよう指導を行った。 ・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。 ・長期休館により器具の不調が無いか適宜点検を行った。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、利用者及び職員が安全安心に施設が利用、管理できるように、スポーツ庁ガイドラインにおける管理者向けチェックシートの確認を定期的に行う。また、再度施設利用が中止となる可能性があるため、用器具・備品の確認を常に実施したい。 ・そのほか、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、器具庫内の整理整頓に努める。

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	利用調整を行い平等利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障害者大会や各団体主催イベントの開催に配慮されている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用頻度の高い設備・備品の適正な管理により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。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	常駐する技術社員の活用により、事故や故障を未然に防ぎ、適切な維持管理や安全管理が行われている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	各手順書を随時見直し、改善を図っている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランス良く配置し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	光熱水費のシステム化に取り組み、費用の1割削減を達成している。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	市のマニュアルに基づき、体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	連携できている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取り扱いを確保している。	C

	②情報公開は適切になされているか	該当なし (関係規定を整備している。)	C
5. その他	①施設の特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。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	県民の日イベント等への住民参加を促進している。	C
	④環境への配慮(騒音・公害対策、ごみ削減等)がなされているか	施設周辺のゴミ拾い等、環境への配慮がなされている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項(コロナ対策がなされているか等)	消毒液を設置する等のコロナ対策を行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が快適に利用できるようサービス向上と運営の改善に努めている。 ・光熱水費のシステム化や技術社員の活用による小規模な不具合段階での修繕の実施など、維持管理費用の削減が積極的に行われている。 ・年間利用調整で希望に添えなかった団体等に、随時情報提供するなど利用促進に努めている。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

施設名	栃木県立温水プール館
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	小山市（法人番号 4000020092088）
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	小山市外城 3 7 1 番地 1
施設の概要	①敷地面積：12,168.80㎡ 建築面積：5,663,54㎡ 延床面積 7,494.75㎡ 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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	145,008	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	33,509		管理運営費	171,005
	その他収入※1	936		人件費	
				その他支出※1	
	合計	179,453		合計	171,005
指定管理業務収支差額①		8,448			
自主事業		331	自主事業	654	
自主事業収支差額②		▲323			
収支差額（①+②）		8,125			
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 936 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

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

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	133,378	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	38,152		管理運営費	168,940
	その他収入※1			人件費	
				その他支出※1	
	合計	171,530		合計	168,940
指定管理業務収支差額①		2,590			
自主事業		338	自主事業	720	
自主事業収支差額②		▲382			
収支差額（①+②）		2,208			
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、積立金支出等を含めない。

3 利用状況

施設名		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
プール (50m・25m)	利用可能日数	345日	316日
	利用日数	345日	316日
	利用率	100%	100%
	利用者数	78,449人	66,428人
会議室	利用可能日数	345日	316日
	利用日数	224日	316日
	利用率	65%	100%
	利用者数	12,137人	10,226人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、温水プール館周辺のゴミ拾いを実施し、施設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れるように努めている。 ・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利用者 に提供をしている。 ・インターネットのHP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				
<ul style="list-style-type: none"> ・受付窓口における利用者の意見や要望等の聴取 ・利用者アンケートの結果 回答者数 32名 				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	56%	38%	6%	0%
②スタッフの対応	50%	41%	9%	0%
③サービスの内容	53%	28%	13%	6%
④利用料金	38%	25%	22%	15%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
(1) 落とし物・忘れ物の問い合わせについて事項。 (2) 施設の利用の方法についての利用案内。 (3) 温水プール館への道順などの施設案内。 (4) 備品の更新について		(1) 紛失した日時や形状を聞き届いていれば返却。なければメモを取り、届き次第連絡するように対応した。 (2) 利用案内に基づき説明し用紙を渡すなど対応。 (3) 目印や大きな道をまじえて説明した。 (4) 予算に応じ順次可能なものから更新する。高額なものについては栃木県と相談し対応していくと説明。		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・栃木県立温水プール館の職員の対応は、「親切・丁寧」である。 				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費の節減を心がけており、電気などの節電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、親切丁寧な対応に心がけている。
<p>※各指定管理者が重点的に評価すべき内容（自己評価手法を前提とした評価内容）を独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めていること。 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 栃木県立温水プール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 <ul style="list-style-type: none"> ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施していること。 イ 開館前には、職員が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します。また閉館時には、最終退勤者は異常が無いことを確認してから退勤していること。 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。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話による対応について、相手が不快にならないような接遇に心がけていく。 ・栃木県立温水プール館の利用者が、満足できるサービスの向上を行っていく。 ・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	利用調整会議により、おおむね確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障害者大会や各団体主催イベントの開催に配慮されている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページや月報による最新状況の提供等、県民サービスの向上を図っている。	B

	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	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る。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見箱等を設置し、利用者の意見や苦情を把握し、満足度の向上に努めている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日々の点検や見回りに加えて、月に1回施設点検日を設け、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	月に1回職員全員で打合せを実施し、意見を出し合い改善に努めている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正な予算配分で執行している。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	委託事業の複数年契約等、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	O J Tの計画を立て実施している。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時の対応に対する体制の確保をしている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	年度当初に連絡先の確認を行っており、連絡体制は確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護事務処理要領、防犯カメラ等の運用に関する要領等に基づき、適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	小山市情報公開制度に基づき適切に実施している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	体育施設の特性に合った評価を行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	子供水泳教室等の事業を計画どおり実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	温水プール館主催のイベントは実施していない。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	利用者へのゴミ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ようにし、不要な照明の消灯など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）	消毒液を設置する等のコロナ対策を行っている	C
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・月1回の施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に対しては速やかに対応している。 ・利用者サービス向上に取り組み、効率的な施設の運営と適切な管理を図り、おおむ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：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

施設名	栃木県体育館分館
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	環境整備株式会社（法人番号 7060001001200）
指定期間	平成 31（2019）年 4 月 1 日～令和 3（2021）年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市今宮 4-7-38
施設の概要	①敷地面積 5,769㎡ ②延床面積 1,288㎡ ③アリーナ 750㎡
業務内容	①栃木県体育館分館の維持管理に関する用務 ②栃木県体育館分館の施設等の利用許可にかかる事務に関する用務 ③栃木県体育館分館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	8,422	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	1,454		管理運営費	4,584
	その他収入※1	1		人件費	3,916
				その他支出※1	
	合計	9,877		合計	8,500
指定管理業務収支差額①		1,377			
自主事業		1,129	自主事業	950	
自主事業収支差額②		179			
収支差額（①+②）		1,556			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 預金利息 1千円			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。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	7,508	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	1,447		管理運営費	3,575
	その他収入※1	1		人件費	4,090
				その他支出※1	
	合計	8,956		合計	7,665
指定管理業務収支差額①		1,291			
自主事業		1,278	自主事業	1,072	
自主事業収支差額②		206			
収支差額（①+②）		1,497			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 預金利息 1千円			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		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
メインアリーナ及び2 階卓球場	開放日数	324日	306日
	利用者数	12,543人	12,991人
	平均利用者数	39人	42人

4 サービス向上に向けた取組

<ol style="list-style-type: none"> 1. 業務研修（自主事業）実施 2. 危機管理対策（緊急時連絡体制の確認） 3. 更衣室内への長椅子設置 4. 新規利用見込み者への施設案内実施 5. 利用者を対象に冷蔵庫を設置（自動販売機未設置の為）

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 意見箱の設置 意見箱を設置し、利用者意見の把握に努めた。 2. 口頭による意見の把握方法 意見、要望事項等があった場合は、監視社員は必ず内容を記載し、総括責任者に報告することを徹底している。また、口頭による意見も把握している。 3. 総括責任者は、利用時間帯に訪問し、直接利用者からの意見、要望事項等の把握に努めた。お客様からは、清掃が行き届いている・スタッフの対応が丁寧等の回答をいただいている。 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・設備に関する要望事項 1. 自転車置き場設置 2. ボクシング用マットのへこみ 	スポーツ振興課へ要望事項報告済 都度対応
主な利用者意見（積極的評価）	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 社員の対応が親切かつ丁寧である。 2. 建物内外の清掃がよくされており、きれいになっている。 3. 消毒液を設置してあり、感染予防に前向きに取り組んでいる。 	

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. 新規のお客様から分館の利用に関するお問合せがあった時は、本社スタッフまたは分館スタッフが利用案内をお渡しするなどして、利用に関して丁寧な説明や対応を心がけた。 2. 法律改正に伴い、受動喫煙防止対策として、利用者の通常動線に入らない場所へ灰皿を移動し、ポスターを掲示した。 3. 個人のごみ（ペットボトル容器・お弁当ごみなど）は各自持ち帰るよう以前から掲示していたが、施設内にごみ箱を複数設置していたため、玄関のごみ箱を撤去し、ボクシング大会期間中に設置していた臨時のごみ箱を廃止し、ごみの排出削減とともに、ごみ処理にかかる清掃従業員の負担軽減に効果があった。
利用者サービス向上を図るための取組
<ol style="list-style-type: none"> 1. ボクシングリングのマットの経年劣化により凹凸が生じ、利用者がつまづく危険性があるため、清掃作業員が随時確認し、凹凸が見られるときは本社担当が修理した。 2. 予算の関係で施設常駐者を配置できない等の制限がある中で、卓球利用者を先着順で利用できるようにすることにより、近隣の中高校生に「憩いの場」を提供している。

今後改善・工夫したい事項
1. 経年劣化による備品の損耗が今後も予想されるため、スタッフ・本社担当が備品の状態を都度確認し、必要であれば交換・修理するなどし、お客様の快適な利用・事故防止を図りたい。 2. 卓球利用の人数・件数ともに年々減少しているため、PR活動を継続し、利用者の増加につなげたい。

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	ホームページや窓口を活用して利用促進を図り、平等性は確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者、障害者等に対する配慮がなされており、平等利用が確保されている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	卓球、体操等のボクシング以外の利用もでき、県民サービスの向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱を設置し、利用者ニーズの把握に努めている。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	適切に対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日々の安全点検・定期点検を行い適切に管理している。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	チラシの配布や設置により、利用者の増加に努めている。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	本社と現場管理者が適切に連携し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	バランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	無駄のない職員の配置により、人件費の削減に務めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	引継ぎの徹底、社内研修など適切な人材育成がなされている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網等を事務所内に掲示し、体制も確保されている。	C

	⑥県や関係機関との連携ができていますか	連携できている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	該当事例なし (関係規定を整備している。)	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者と意見交換を行うことでニーズを把握し、自己評価を適切に行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	総合運動公園や掲示板に利用案内を掲示し、周知している。	C
	④環境への配慮(騒音・公害対策、ごみ削減等)がなされているか	美観維持に努め、緑化保全対策を推進している。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項(コロナ対策がなされているか等)	消毒液を設置する等のコロナ対策を行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・ボクシング利用に加え、自主事業(体操教室等)の実施により、県民ニーズに配慮した管理運営や利用者サービスの向上に取り組んでいる。 ・日常的な安全管理及び利用環境の整備に努め、効果的な施設の運営を行い、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。