

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 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に附随する業務

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	287,528	指 定 管 理 ※2	事業費	—
	利用料金収入	133,881		管理運営費	343,637
	その他収入※1	34,072		人件費	71,434
				その他支出※1	8,382
	合計	455,481		合計	423,453
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
備考 (※ 1 その他収入の主なものを記載) ・チケット販売手数料等 1,044千円			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 8,381		

※ 2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

別紙のとおり。

4 サービス向上に向けた取組

- ・施設利用抽選会の参加について、事前申込制を導入し、抽選会の所要時間の短縮を図った。また、令和5年度4月1日から来館せずに参加可能な新しい方法を導入するため、利用者に対して周知を図った。
- ・施設・備品の説明及び施設利用打合せ表を管理するためにタブレット端末を利用した。
- ・施設利用に付随して利用者の希望に即した様々なサービスを提供する「らくらくサービス」について一層の充実を図った。
- ・職員全員を対象としたサービス接遇検定試験及びビジネス実務マナー検定試験の各2級以上の取得を促進し、接遇能力とサービス意識向上を図った。
- ・利用者、来館者の安全管理策強化のため、財団職員に加え、舞台・警備・ビル管理・清掃等のセンター業務にかかわる職員が参加する消防・避難訓練を実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・利用者アンケートの実施 利用の都度、利用者に対するアンケートの実施 ・来館者アンケートの実施 来館者からの自由意見の聴取	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・ギャラリー搬入出時や施設利用時の駐車スペースが不足している。県庁地下駐車場が利用できるのは助かるが、土日祝の利用開始時間を早めることと、無料利用時間の延長を要望したい。 ・施設予約抽選会における抽選方法の改善を希望する。優先予約が多いことも不満。	・利用者には当日空いているスペースを案内する等柔軟な運用で対応、来館者には県庁地下駐車場もしくは公共交通機関を利用していただくよう案内した。県庁地下駐車場の要望は県に伝えた。 ・令和5年4月1日から来館なしで参加可能な方法への変更を予定している。優先予約は対象月の土日等総数の半分までに制限し一般の抽選に供している。
主な利用者意見（積極的評価）	
・職員の親切な対応に満足している。今後も利用したい。 ・施設に清潔感が感じられ、照明設備・空調設備も改善されて好印象。 ・ホールのトイレ設備（個室の増設等）が改善されて便利になった。 ・ギャラリーの展示用壁面が増え、照明が明るくなったことに満足。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・ホームページ更新等により、新型コロナウイルス感染症対策等情報発信を強化した。 ・感染症対策としてサーマルカメラや非接触体温計を備え、希望する利用者に貸出を行った。 ・県の方針に従い、新型コロナウイルス感染症対策に伴う休館等措置に伴う利用料還付等、事務手続きに遺漏のないよう努めた。 ・県が新規に設置し当財団が管理運営を受託している「アーティストバンク」をホームページに掲載し県民文化の振興に寄与した。 ・受付、施設利用打合せ、利用当日の対応、館内環境、らくらくサービスなど安定した利用者サービスの提供により施設利用者アンケートの指標は高評価を維持している。
重点の評価項目 ※指定管理者が独自に設定

1 利用率に関する評価
本年度は大規模改修工事が終了し、ホール棟、ギャラリー棟両方が利用可能となり、3年目を迎えた。新型コロナウイルス感染症に関する規制が大幅に緩和されたことから利用率は前年度と比較して全体としては大きく改善した。特にメインホールとサブホール、会議室、ギャラリーの施設利用率が改善した。練習室はほぼ横ばいである。このことは、ホール、ギャラリーなどにおける文化活動がコロナ禍の影響から回復してきているためと思われる。会議室、練習室等は定期利用団体による利用が定着していることによるものの、コロナ禍以前の状況までは回復していない。
2 利用料金収入に関する評価
新型コロナウイルス感染症による影響が少なくなり、取消が少なくなったこと、文化活動状況が回復してきていることなどから、前年度を大きく上回り、収入予算目標額の約1割増しの収入を得た。
3 新型コロナウイルス感染症対策に関する評価
感染症対策については、国や県、業界団体の指示や動向に従い、安心して利用いただける施設運営を行った。
館内には主要箇所へのサーモグラフィ設置、各箇所への消毒液の設置、各所への注意喚起の表示掲出等を昨年から継続して実施したほか、メインホールの客席等に接触感染防止のためのコーティングを施した。施設職員においては関連業者職員も含め、体調管理と連絡体制の整備等努めた。
4 施設機能に関する評価
文化施設の中核拠点として、舞台機構・音響設備・照明設備といったホールの中核的設備等に不備が認められることは許されず、各機構・設備を維持するための対応に努め、施設利用に支障の無いことを期してきた。文化施設として催し物の実施に必要な機能はもちろんのこと、県民が文化芸術活動の鑑賞の場、多様な文化芸術活動の主体的な参画と交流の場として文化に親しむ環境づくりに努め、アンケートなどでも高評価を得た。今後も栃木県の文化を継承・創造・発信する拠点施設として、県民に親しまれる施設運営を行っていくこととする。
今後改善・工夫したい事項
・継続的な職員の意識改革及び各種接遇研修等の実施 ・防災及び防犯体制の一層の強化に資する消防・避難訓練等の励行 ・利用者、来館者及び施設設備の安全性確保と利用者サービスの両立を目的とし、大規模改修項目から外れた施設改修及び修繕について県所管課と協議のうえ対応 ・利用者の好評を得ている「らくらくサービス」について、今後も利用者の希望に即した様々なサービスを提供できるように利便性の向上に努める

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	抽選会を実施し、公平・公正な方法で利用者を決定しており、平等利用は確保されている。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例で定められた許可基準に沿い、許可を行っている。 規則で定められた様式に基づき手続きを行っており適正な管理が行われている。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	車いす利用者のために専用の駐車スペースを設置し利用を案内している。事業主催者には、駐車スペースから同行案内等の対応をお願いしている。初期の救命救急に適切に対処するためAED講習や救命救急講習を受講させている。	B
2. 施設の効用の最大発揮	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	B

		率の向上を図っている。	
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用者の声を反映したソフト事業「らくらくサービス」等を実施し、利用者からも好評を得ている。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者に対してアンケート調査を実施するなど、ニーズ把握に努めている。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、苦情を元に、来館なしの抽選会を導入する等、適切な対応がなされている。	A
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設設備の点検や安全確認を徹底し、随時危機回避対策を講じている。 また、使用頻度の高い器具備品の不具合の早期発見、早期修繕にも努めており、適切な維持管理や安全管理がなされている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	「らくらくサービス」の内容向上を検討するなど、業務改善がなされている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	適正な体制を維持し、利用者サービスの向上を行っている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支は概ね適正でバランスが取れている。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	節電の徹底を図るなど、経費全般において縮減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	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の周知徹底や、財団職員に加え、舞台・警備・ビル管理・清掃等のセンター業務にかかわる職員が参加する消防・避難訓練を実施する等、危機管理体制を確保している。	A
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県子ども総合科学館、県立とちぎ海浜自然の家、県立なす高原自然の家については、当該財団が指定管理者となっている利点を活かし、連携・協力をしている。所管課の文化振興課には、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。	B

	②情報公開は適切になされているか	財団の情報公開事務処理要項に基づき、開示要求には適正に対応する体制を整えている。	B
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	毎月、施設利用の状況及びアンケート調査等から利用者ニーズを把握しその都度自己評価を行っている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	「らくらくサービス」など自主事業が計画通り実施されている。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	指定管理者（施設運営管理業務）としてはイベント等を実施しない。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ゴミの分別、減量化を推進しており、環境への配慮がなされている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	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90%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	47.3%	48.0%	3.5%	1.2%	0.0%
館内の表示	33.6%	47.3%	14.5%	4.3%	0.3%
職員の対応	70.8%	27.7%	1.5%	0.0%	0.0%
利用時間等の利便性	34.8%	55.1%	9.4%	0.7%	0.0%
当日の運営状況	61.3%	31.6%	6.3%	—	0.8%
施設設備の満足度	88.2%	—	11.4%	—	0.4%
総合的な満足度	48.2%	47.1%	4.7%	0.0%	0.0%

②利用率

新型コロナウイルスの影響はあったものの、令和3年度に比べ、各施設とも利用率大幅に改善された。

③収支状況

利用率の回復に伴う収入の増加もあり、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。

各種修繕工事を計画的に実施し、サービス向上に繋げている。

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

イ 有料施設等の利用の許可に関する業務

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

従来から実施しているインターネットによる施設申込や周辺マップを作成するなど、利用者の利便性向上を図っている。

ウ センターの運営に関する業務

条例・規則に基づき適正に運営している。

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

当センターにおける多様な文化活動の発表機会等を積極的に支援している。

エ その他附帯する業務

県や入居団体等との連絡調整を密に行い、円滑な運営を行っている。

⑤総括

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

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

別紙 利用状況（栃木県総合文化センター）

NO	施設名	内容	令和3年度	令和4年度
1	メインホール	利用可能日数	323	319
		利用日数	164	197
		利用率	50.8%	61.8%
2	サブホール	利用可能日数	321	321
		利用日数	180	237
		利用率	56.1%	73.8%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	344	343
		利用日数	178	218
		利用率	51.7%	63.6%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	344	339
		利用日数	176	219
		利用率	51.2%	64.6%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	345	337
		利用日数	123	126
		利用率	35.7%	37.4%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	344	339
		利用日数	192	228
		利用率	55.8%	67.3%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	344	339
		利用日数	191	229
		利用率	55.5%	67.6%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	344	338
		利用日数	169	182
		利用率	49.1%	53.8%
9	特別会議室	利用可能日数	347	346
		利用日数	201	234
		利用率	57.9%	67.6%
10	第1会議室	利用可能日数	346	346
		利用日数	212	252
		利用率	61.3%	72.8%
11	第2会議室	利用可能日数	346	345
		利用日数	200	249
		利用率	57.8%	72.2%
12	第3会議室	利用可能日数	346	346
		利用日数	200	236
		利用率	57.8%	68.2%
13	第4会議室	利用可能日数	346	346
		利用日数	170	210
		利用率	49.1%	60.7%
14	音楽練習室	利用可能日数	345	346
		利用日数	183	205
		利用率	53.0%	59.2%
15	古典芸能練習室	利用可能日数	346	345
		利用日数	198	231
		利用率	57.2%	67.0%
16	演劇練習室	利用可能日数	345	346
		利用日数	222	251
		利用率	64.3%	72.5%
17	リハーサル室	利用可能日数	345	341
		利用日数	163	172
		利用率	47.2%	50.4%
18	第1和室	利用可能日数	346	345
		利用日数	170	156
		利用率	49.1%	45.2%
19	第2和室	利用可能日数	346	346
		利用日数	121	107
		利用率	35.0%	30.9%
合 計		利用可能日数	6,513	6,473
		利用日数	3,413	3,939
		利用率	52.4%	60.9%

注) 利用可能日数は、保守点検日等を除いた日数

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

施設名	栃木県防災館
施設所管課	危機管理防災局消防防災課
指定管理者	北関東総合警備保障株式会社 (法人番号 9060001001355)
指定期間	令和 4 (2022) 年 4 月 1 日～令和 9 (2027) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市中里町 2 4 8 番地
施設の概要	①構造：鉄筋コンクリート造平屋一部 2 階建 ②面積：敷地面積 2,956 m ² 、延べ床面積 1,238 m ² ③内容：各体験室（大風、煙、地震及び大雨）、視聴覚室、図書資料室など
業務内容	①防災館の施設の維持管理に関する業務 ②防災館の運営に関する業務 ③上記に附帯する業務

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	24,750	指	事業費	72
定	利用料金収入	0	定	管理運営費	18,722
管	その他収入※ ¹	127	管	人件費	5,915
理			理	その他支出※ ¹	0
※ ²	合計	24,877	※ ²	合計	24,709
指定管理業務収支差額①					
168					
自主事業			自主事業		
0			0		
自主事業収支差額②					
0					
収支差額 (①+②)					
168					
備考 (※ ¹ その他収入の主なものを記載)			備考 (※ ¹ その他支出の主なものを記載)		

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

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

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
栃木県防災館（全体）	利用可能日数	251日	302日
	利用日数	251日	302日
	利用率	100.0%	100.0%
	利用者数	5,574人	10,290人

4 サービス向上に向けた取組

- ・職員作成による防災クイズや簡易的に学べる誘導灯の見方などを設置して展示コーナーを充実させることにより、利用者の満足度向上を図った。
- ・広報強化のため、案内用リーフレットを他の公共施設や企業等へ配布した。
- ・ホームページを活用し、利用促進及び利用者の利便性を図った。
- ・外構清掃・植栽管理・館内清掃を積極的に行い、施設の美観向上に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・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4（2022）年度 回収件数 45 件				
主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満
①サービスの内容	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
②スタッフの対応	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%
③施設の安全管理	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
■来館回数				
1 回：82.3% 2 回：13.3% 3 回：2.2% 4 回以上：2.2%				
■防災館を何で知ったか				
インターネット：41.8% 紹介：33.2% パンフレット：12.5% 雑誌・テレビ：12.5%				
■最も良かった体験施設				
地震：42.0% 大風：26.3% 煙：31.7%				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
・コロナ禍で現在休止中のため、次回は大雨体験をやりたい。		・新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、大雨体験の再開を検討		
主な利用者意見（積極的評価）				
・多くの人に来館してもらいたい施設である。				
・スタッフの対応、清掃状況もよかった。				
・とても丁寧に教えていただき、大人でも勉強になった。				
・防災クイズ（職員手作り）がよかった。				

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

・広報強化のため、リーフレットを企業等へ配布した。 ・多くの来場者が見込めるよう、はしご車の展示や放水体験等のコーナーを設けるなど工夫を凝らし、防災フェスティバル（3/4）を開催した。 ＜来場者数＞333 名 ・次の展示物を職員が作成することにより、展示スペースの充実を図った。 ①防災クイズ ②誘導灯の見方を簡易的に学べる立体迷路 ③避難時の格好を学べる展示物 ・県内の店舗等で購入可能な防災用品を募集、展示し、防災用品への関心を高めた。 ・ホームページ等を活用し利用促進及び利用者の利便性を図った。
利用者の増加に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定 ・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。 ・各メディアによる取材を受け入れることにより、防災館の認知度を高めた。
今後改善・工夫したい事項 ・新型コロナウイルス感染症の状況を勘案しながら、多くの県民に利用していただけるよう、ホームページやパンフレットを活用した広報、イベント実施や展示物の充実を図り利用者増加に向けて取り組む。 ・異常箇所早期発見に努め、早急に改善を図ることで、利用者が安全に安心して利用できるよう管理・運営に努める。 ・障害を有する利用者に係るマスク着用について、「対応が適切ではない」と利用者から意見があったため、職員研修として「障害者への合理的配慮」に係る県政出前講座を速やかに受講した。今後は「障害者への合理的配慮」を念頭に置き、障害者に寄り添った施設運営を行っていく。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	団体は事前予約をしてもらうなど、皆が施設を利用できるよう努めている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	—	—
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	障害を有する利用者に係るマスク着用について、配慮に欠ける対応があったが、速やかに障害者への合理的配慮に係る職員研修を実施する等、障害者に寄り添った施設運営に努めている様子が見受けられる。	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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	新型コロナの状況もあり、目標利用者数に届かなかったものの、県民サービス向上に向けた取組を実施している。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	アンケートなどで満足度の把握に努め、サービス向上につなげている。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	利用者からの意見、苦情にはできるところから速やかに対応している。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	施設等の点検、修繕等は適切に実施されている。	B

	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	職員作成の防災クイズ等により展示物の充実を図った。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	利用者数によって柔軟に対応できるような体制をとっている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	収支はおおむね適正でバランスが取れている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	エネルギーの節約に努め、身の回りの清掃等もスタッフが実施している。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	社内研修等により適切に人材育成を実施している。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	利用者の安全を最優先に、体制の確保、設備の点検等を実施している。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	消防学校での行事に協力するなど、連携に努めている。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	協定書に個人情報保護に関する条項を設け、適切に実施している。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	—
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	セルフモニタリング等も行い、チェックを行っている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	計画どおりに実施されている。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	イベント時に周辺小学校へ周知し、地域の子供達の集客に努めた。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	節電に努め、ゴミの持ち帰りを推進するなどの努力をしている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	県や関係機関との連携を図り、業務を行っている。消毒や換気など衛生管理を適正に行っている。	B
総合的な評価			
・事業計画書の中で、明確な目標を設定し、実現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。 ・障害を有する利用者への対応に関する意見については、法人として真摯に受け止めるとともに、再発防止のため、「障害者に対する合理的配慮」に係る県政出前講座を全職員が速やかに受講した。 ・通常運営の他に、各メディアの取材を積極的に受けることにより、施設のPRを図るとともに、展示物を充実させることにより施設の設置目的である防災意識の高揚、防災知識の普及啓発に貢献している。 ・計画的な施設修繕などを行い、利用者満足度の向上及び適切な施設管理に取り組んでいる。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4（2022）年度

施設名	とちぎ男女共同参画センター南館
施設所管課	生活文化スポーツ部人権男女共同参画課
指定管理者	公益財団法人とちぎ男女共同参画財団（法人番号 5060005007625）
指定期間	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4（2022）年度

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	126,559	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	18,259		管理運営費	100,776
	その他収入※1	989		人件費	39,183
				その他支出※1	6,178
	合計	145,807		合計	146,137
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
コピー機利用料金等			退職給与引当金支出		
受取利息			租税公課費		
自販機設置委託料収入					

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和3（2021）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	127,342	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	15,562		管理運営費	92,781
	その他収入※1	1,017		人件費	37,859
				その他支出※1	7,802
	合計	143,921		合計	138,442
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					

備考（※1 その他収入の主なものを記載）	備考（※1 その他支出の主なものを記載）
コピー機利用料金等 6 6	退職給与引当金支出 2, 1 8 3
受取利息 0	租税公課費 5, 6 1 9
自販機設置委託料収入 9 5 1	

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項 目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
ホール	利用日数	109 日	144 日
	利用率	36.8%	48.8%
	利用者数	8,838 人	14,036 人
研修室 101	利用日数	112 日	107 日
	利用率	37.8%	36.3%
	利用者数	758 人	510 人
研修室 201	利用日数	3 日	0 日
	利用率	1.0%	0.0%
	利用者数	6 人	0 人
研修室 202	利用日数	148 日	130 日
	利用率	50.0%	44.1%
	利用者数	1,100 人	1,104 人
研修室 203	利用日数	126 日	113 日
	利用率	42.6%	38.3%
	利用者数	941 人	1,113 人
研修室 301	利用日数	193 日	229 日
	利用率	65.2%	77.6%
	利用者数	7,125 人	9,791 人
研修室 302	利用日数	175 日	185 日
	利用率	59.1%	62.7%
	利用者数	5,077 人	5,785 人
研修室 303	利用日数	67 日	83 日
	利用率	22.6%	28.1%
	利用者数	482 人	734 人
研修室 304	利用日数	114 日	128 日
	利用率	38.5%	43.4%
	利用者数	1,916 人	1,866 人
会議室	利用日数	33 日	44 日
	利用率	11.1%	14.9%
	利用者数	414 人	553 人
OA 研修室	利用日数	30 日	16 日
	利用率	10.1%	5.4%
	利用者数	127 人	185 人
和室	利用日数	74 日	57 日
	利用率	25.0%	19.3%
	利用者数	605 人	304 人
ライフアトリエ	利用日数	7 日	16 日
	利用率	2.4%	5.4%
	利用者数	28 人	65 人

パフォーマンススタジオ	利用日数	213 日	248 日
	利用率	72.0%	84.1%
	利用者数	2,406 人	2,654 人
調理実習室	利用日数	12 日	19 日
	利用率	4.1%	6.4%
	利用者数	150 人	251 人
テニスコート	利用日数	129 日	121 日
	利用率	43.6%	41.0%
	利用者数	590 人	447 人

4 サービス向上に向けた取組

- ・ 開館日の増設（月曜日が祝日の場合でも、翌日振替休日による休館とせず開館している。）
- ・ ホームページに利用施設の最新予約状況やタイムリーな情報を随時掲示している。
- ・ パルティ交流サロン利用団体との情報交換会や年間を通じて利用者アンケートを実施することにより、ニーズを把握しながら利用者の満足度の向上に努めている。
- ・ 情報ライブラリーでは毎月新刊案内を掲示している。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
・ 利用者意見箱の設置 ・ パルティ交流サロン利用団体との情報交換会を年 1 回行い、意見を傾聴している。 ・ 利用者アンケートの実施 〔調査期間：年間を通じて実施〕 〔調査方法：貸館利用の際に協力を依頼〕 〔調査対象数：1,118 枚配布、828 枚回答あり（回答率 74.1%）〕 [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 828 件） ① 初めて 81 件 ②ある 747 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 81 件） ① HP 36 件 ②リーフレット 0 件 ③県市町等の紹介 7 件 ④新聞 0 件 ⑤知人・友人 20 件 ⑥その他 14 件 ⑦無記入 4 件 Q 3 再利用の方へ。どの程度利用するか。（計 747 件） ① 週 1 回 59 件 ②月 2 回 120 件 ③月 1 回 199 件 ④年 2 回 166 件 ⑤年 1 回 95 件 ⑥その他 99 件 ⑦無記入 9 件 Q 4 申し込みから利用当日までの手続きの対応について。					
	事務手続きの対応等	館内の照明等の環境	施設設備	館内外の清掃	満足度
5（良い）	675 件	674 件	678 件	711 件	671 件
4	96 件	98 件	103 件	86 件	115 件
3	38 件	45 件	35 件	22 件	30 件
2	1 件	2 件	1 件	0 件	0 件
1（改善を求む）	0 件	0 件	2 件	0 件	0 件
無記入	18 件	9 件	9 件	9 件	12 件
計	828 件	828 件	828 件	828 件	828 件

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
① 納付書が届かず、少し困った。	① 4月から郵便局の配送パターンが変更されたことが原因である。利用日の近い変更や申請は、書類の当日渡し・清算、もしくは書類を取りに来館してもらうよう利用者をお願いする。
② 下見の時のプロジェクターと当日の機種が違ったため、接続に手間どった。	② 研修室 302 のプロジェクターは故障中のため、研修室 302 のプロジェクター貸出は「会議室用プロジェクター」とし、利用者に周知する。また、他備品の対応時は申し送りする。
③ ゴムベラが劣化していたので、交換してほしい。ゴムベラのかげらがケーキの中に入ってしまった。	③ 即日ゴムベラの交換を行った。
④ 申込後の連絡がほしい。	④ 申請書をメール、FAX で受信したら、必要に応じてその旨を連絡することにした。
⑤ 刺繍をするので、部屋が少々暗い。	⑤ 利用者の目的に応じた研修室を案内する。
主な利用者意見（積極的評価）	
・ 当日の貸出物品にも対応してもらい、感謝している。 ・ 快適に利用させてもらえた。 ・ いい研修ができた。 ・ いつも対応をよくしてもらっている。 ・ ライティングがすごくよかった。ピアノもよくてまた利用したい。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・ 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。
安全で快適な施設利用に向けた取組
・ 施設設備の老朽化が進行し、修繕箇所が増加しているが、空調、トイレや照明等各種設備の故障に対して迅速に修繕を実施し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組んでいる。
今後改善・工夫したい事項
・ 利用者からの苦情・意見や設備の修繕に対して、今後とも、施設内に常駐する設備管理委託業者との情報交換や連携を密にし、迅速で適切な対応に努めるなど、施設管理の円滑な運営を推進する。

7 所管課による評価

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

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

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 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	令和 4 (2022) 年 4 月 1 日～令和 9 (2027) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市駒生 1 丁目 1 番 6 号
施設の概要	①敷地面積：9, 465. 79㎡ ②建物面積：2, 448. 98㎡ 鉄筋コンクリート造 3 階建 ③駐 車 場：収容台数約 600 台 (とちぎ青少年センター、(一財) 栃木県青年会館、 栃木県連合教育会館による共同管理) ④研修室等：第 1・第 2・第 3 研修室、和室、調理室、第 1・第 2 音楽室、多目的ホール、宿泊施設
業務内容	①とちぎ青少年センターの施設の維持管理に関する業務 ②有料施設等の利用の許可に関する業務 ③とちぎ青少年センターの運営に関する業務

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

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

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

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

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3(2021)年度 (前年度)	令和4(2022)年度
多目的ホール	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	188日	195日
	利用率	51.51%	53.42%
第1研修室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	128日	148日
	利用率	35.07%	40.55%
第2研修室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	82日	101日
	利用率	22.47%	27.67%
第3研修室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	74日	104日
	利用率	20.27%	28.49%
和室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	23日	80日
	利用率	6.30%	21.92%
調理室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	0日	8日
	利用率	0.00%	2.19%
第1音楽室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	1日	2日
	利用率	0.27%	0.55%
第2音楽室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	0日	1日
	利用率	0.00%	0.27%
宿泊室301	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	13日	66日
	利用率	3.56%	18.08%
宿泊室302	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	17日	70日
	利用率	4.66%	19.18%
宿泊室303	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	11日	74日
	利用率	3.01%	20.27%
宿泊室304	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	16日	73日
	利用率	4.38%	20.00%
宿泊室305	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	17日	71日
	利用率	4.66%	19.45%
宿泊室306	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	23日	71日
	利用率	6.30%	19.45%
宿泊室307	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	26日	70日
	利用率	7.12%	19.8%
宿泊室308	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	16日	69日
	利用率	4.38%	18.90%

宿泊室 309	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	17日	71日
	利用率	4.66%	19.45%
宿泊室 310	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	15日	74日
	利用率	4.11%	20.27%
宿泊室 311	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	14日	69日
	利用率	3.84%	18.90%
宿泊室 312	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	14日	61日
	利用率	3.84%	16.71%
宿泊室 313	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	8日	75日
	利用率	2.19%	20.55%
宿泊室 314	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	14日	72日
	利用率	3.84%	19.73%
宿泊室 315	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	19日	70日
	利用率	5.21%	19.18%
研修室等（8室）計	利用可能日数	2,920日	2,920日
	利用日数	496日	639日
	利用率	16.99%	21.88%
宿泊室（15室）計	利用可能日数	5,475日	5,475日
	利用日数	240日	1,056日
	利用率	4.38%	19.29%

4 サービス向上に向けた取組

- ・フロント、ロビーなど館内4箇所にアンケートボックスを配置
- ・施設利用手続及び予約状況（多目的ホール個人利用）のHP等による案内
- ・宿泊室のじゃらんnetシステムの活用と新たな宿泊プランの設定
- ・（一財）栃木県青年会館が運営するコンセーレとの連携
- ・図書コーナーの図書の充実
- ・青少年健全育成支援室、プレイルーム、サークル室の充実
- ・館内インターネット接続環境の充実
- ・防犯カメラの設置等利用者の安全確保のための取組
- ・各宿泊室への毛布の設置

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
・利用者アンケートボックスの設置（館内4箇所） ・利用者アンケートの結果 回答者数 16名（男：13名、女：3名 無記入：0名）
Q1 お住まいはどちらですか
①宇都宮市内：5名 ②県内：1名 ③県外：9名 ④無記入：1名
Q2 とちぎ青少年センターを何でお知りになりましたか（複数回答）
①インターネット：9名 ②テレビ：0名 ③ラジオ：0名 ④新聞：0名 ⑤チラシ：0名 ⑥情報誌：0名 ⑦口コミ：2名 ⑧その他：3名
Q3 とちぎ青少年センターへは、どのような交通手段をご利用ですか（複数回答）
①徒歩：2名 ②自転車：2名 ③バイク：0名 ④自家用車：7名 ⑤バス：4名 ⑥電車：3名 ⑦タクシー：0名 ⑧その他：0名

Q 4 とちぎ青少年センターを年何回ぐらいご利用されますか ①はじめて：10名 ②数回利用：6名 ③定期的に利用：0名 ④頻繁に利用：0名 Q 5 とちぎ青少年センターの1回あたりの利用時間はどのくらいですか ①1時間未満：1名 ②1～2時間：2名 ③2～4時間：1名 ④4時間以上：10名 Q 6 とちぎ青少年センターの施設の安全管理、清掃について ①満足：14名 ②やや満足：2名 ③やや不満：0名 ④不満：0名 Q 7 とちぎ青少年センターのスタッフの対応について ①満足：13名 ②やや満足：3名 ③やや不満：0名 ④不満：0名 Q 8 とちぎ青少年センターのサービスの内容について ①満足：12名 ②やや満足：4名 ③やや不満：0名 ④不満：0名 Q 9 とちぎ青少年センターの利用料金について ①満足：13名 ②やや満足：2名 ③やや不満：0名 ④不満：1名	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
①卓球台料金を安くしてほしい。	①宇都宮市内の同種施設の料金と比較したところ、特別高い料金ではないため、今後同様意見が多数ある場合は見直しを検討する。
②夜間、施設名表示が夜間わかりにくい。	②施設名標示にLED照明を設置し、夜間でも見通しを良くした。
主な利用者意見（積極的評価）	
・とてもきれいに清掃が行き届いており、快適に過ごすことができた。 ・きれいでベランダもあり、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
・施設及び設備の適正な維持管理 利用者アンケートを実施し、苦情や要望を施設や運営の改善に生かし、適正な維持管理と利用者にとって使いやすい施設づくりに取り組んだ。また、防犯カメラの設置や新型コロナウイルス感染症感染拡大予防のための消毒用アルコールやサーマルカメラの設置など、利用者の安全確保、感染防止に取り組んだ。 ・自主事業の取組 新型コロナウイルス感染症感染拡大予防のため一部開催中止とした事業がある中、予防対策を行いながら子どもわくわく体験教室を実施するとともに、(一財)栃木県青年会館が実施している生涯学習講座と連携し、青少年が優先的に受講できる講座の開講や施設利用に取り組んだ。また、青少年健全育成支援室、プレイルーム、サークル室の活用について定着を図った。
施設の稼働率向上に向けた取組
有料施設（研修室等、宿泊室）の稼働率向上に向け、次の取組を実施した。 ・利用者からの要望が多かったインターネットの利用環境の整備を実施し、すべての施設で利用可能とした。新型コロナウイルスの影響で対面会議等を控える利用者が多くなったが、オンラインでの会議等を行う利用者に好評を得られた。 ・ホームページを活用した多目的ホールの予約状況の周知 ・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んnetシステムの活用 ・施設や備品の老朽化による印象低下を防ぐための修繕の実施

今後改善・工夫したい事項
・設備や備品の経年劣化により修繕が必要な箇所について、計画的に実施していく。 ・利用者アンケート等を活用し、利用しやすい施設づくりに取り組んでいく。

7 所管課室による評価

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

	④ 人材育成は適切に実施されているか。	研修や会議への参加を通じて業務に必要な知識の習得等に務めている。また、改善事項については職員研修等において徹底を図っている。	A
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	危機管理マニュアルを整備し、定期的に研修や訓練を実施している。	A
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	常に連携を図りながら、管理運営に当たっている。	A
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	個人情報保護対策指針及び事務取扱要領を策定し、個人情報の適正な取扱いがなされている。	A
	② 情報公開は適切になされているか。	情報公開事務処理要領を策定しているが、これまで申請はない。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	利用者アンケートの結果を毎月集計することにより利用者ニーズを把握し、適宜対応するとともに、利用状況の分析・評価を行っている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	新型コロナウイルス対策のため各種イベントが一部中止となったが、青少年健全育成支援室・プレイルーム・サークル室の活用事業を実施した。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	事業の実施にあたっては近隣にも周知を行うとともに、協力を依頼するなど地域との連携に努めている。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	環境保全率先実行計画推進マニュアルに沿った実践に努めている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナ対策として、利用者や職員等の安全確保のためマニュアルを設置し、消毒用アルコールやサーマルカメラを設置するなど取組を行っている。	A
総合的な評価			
・利用者ニーズ等を的確に把握し、サービス向上や施設の適正な維持管理に努めている。 ・施設・備品等の故障や不具合の対応について適切に行っている。点検・整備をこまめに行い、県民サービスの低下とならないよう、今度とも適切な対応を図られたい。 ・青少年健全育成の拠点施設として県民に広く知られるよう、さらなるPR等に努め、施設利用率の向上を期待する。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

施設所在地	栃木県日光市中宮祠2480番地1 他
施設の概要	日光自然博物館：敷地面積：6,725㎡、建物面積：2,725㎡ 設備／研修室、映像設備、展示室 奥日光地区駐車場：有料駐車場 4 箇所（収容台数518台） 中禅寺湖畔国際避暑地記念施設：イタリア大使館別荘記念公園、英国大使館別荘記念公園、中禅寺湖畔ボートハウスの 3 館
業務内容	①栃木県立日光自然博物館の管理運営に関する業務 ②奥日光地区駐車場の管理運営に関する業務 ③中禅寺湖畔国際避暑地記念施設の管理運営に関する業務 ④その他事業（企画展、自然解説案内、アメニティ・グレードアップ事業 等）

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	126,298	指	事業費	42,118
定	利用料金収入	127,707	定	管理運営費	112,130
管	その他収入※ ¹	13,979	管	人件費	97,710
理			理	その他支出※ ¹	24,244
※ ²	合計	267,984	※ ²	合計	276,202
指定管理業務収支差額①					
▲8,218					
自主事業			自主事業		
10,956			10,012		
自主事業収支差額②					
944					
収支差額（①＋②）					
▲7,274					
備考（※ 1 その他収入の主なものを記載） 自然解説ガイド料 10,579千円 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 3,400千円			備考（※ 1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 24,244千円		

※ 2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	123,886	指	事業費	30,463
定	利用料金収入	90,628	定	管理運営費	97,987
管	その他収入※ ¹	14,653	管	人件費	105,573
理			理	その他支出※ ¹	20,931
※ ²	合計	229,167	※ ²	合計	254,954
指定管理業務収支差額①					
▲25,787					
自主事業			自主事業		
7,500			7,161		
自主事業収支差額②					
339					
収支差額（①＋②）					
▲25,448					
備考（※ 1 その他収入の主なものを記載） 自然解説ガイド料 7,062千円			備考（※ 1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 20,931千円		

新型コロナウイルス感染症対策指定管理者協力金 7,591千円	
--------------------------------	--

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
栃木県立 日光自然博物館	開館日数	299 日	266 日
	入館者数（有料入館者）	31,994 人	35,108 人
	入館者数（無料ゾーン利用者）	21,433 人	28,906 人
	入館者数（無料ゾーン外国人）	578 人	1,687 人
奥日光地区駐車場	営業日数	237 日	365 日
	利用台数	217,944 台	255,651 台
イタリア大使館 別荘記念公園	開館日数	201 日	240 日
	入館者数（総計）	30,855 人	44,404 人
英国大使館 別荘記念公園	開館日数	201 日	240 日
	入館者数（総計）	34,258 人	48,629 人
中禅寺湖畔 ボートハウス	開館日数	201 日	240 日
	入館者数（総計）	20,498 人	28,673 人
奥日光インフォメーシ ョンセンター	開館日数	299 日	266 日
	利用人数（全体）	8,188 人	11,109 人
	利用人数（内外国人利用者）	372 人	1,145 人

4 サービス向上に向けた取組

・観覧会や音楽会を開催した。 ・日光自然博物館内で年間3回の企画展を開催した。 ・自然解説業務において、多様な自然観覧会、ガイドツアーを開催した。（実施回数15回／参加人数475人） ・修学旅行等の学校団体に対し、依頼による自然解説ガイド及び宿泊先へ出向いての出張レクチャー等を実施した。（現地案内100件・出張レクチャー20回） ・ホームページによる情報発信に加え、近年利用者が急激に伸びているSNS（フェイスブック・Instagram・Twitter）によりイベント告知やリアルタイムな自然情報や見所情報の提供を行った。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・通常であれば利用者に対してアンケートを実施しているが、令和4（2022）年度は新型コロナウイルス感染症予防の観点から不特定多数が接触する可能性があるアンケートは実施せず、口頭での把握のみとなった。	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
【国際避暑地記念施設】 ・駐車場から遠い。	・遊覧船やバスの利用等を促している。
主な利用者意見（積極的評価）	
【国際避暑地記念施設】 ・素晴らしい風景を見ることができて感動した。 ・友達にも紹介したい。 等	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・駐車場の利用促進と奥日光地区への誘客を図るため、行楽シーズンに日光宇都宮道路の日光口PAにおいて「奥日光便利マップ」配布と観光情報の提供を行った。 ・10月29日～11月6日、11月12日～23日、11月19日～20日に実施した「ライトアップ奥日光」のため、開館時間を延長した。
経営5ヶ年計画の数値目標達成に向けた取り組み
指定管理期間に合わせて策定した経営5ヶ年計画を基本方針として各事業を実施した。 令和4（2022）年度は、新型コロナウイルスの行動制限が徐々に緩和されたこともあり、観光客の増加を見込まれ、各事業部門とも経費削減を念頭に置きつつ、経営の黒字化を目指して運営に当たった。結果、コロナ前の令和元年に対し、売上高は99.08%を達成した。決算状況についても3期ぶりの黒字決算となり、事業計画値を達成することができた。今後も、新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、更なる国内外の観光客増が見込めることから、奥日光地区駐車場及び日光自然博物館、国際避暑地記念施設、低公害バス路線等をホームページ、ブログ、SNS等を活用しながらPRし、利用増を目指す。 各事業の結果は下記のとおり ○博物館部門 計画値に対し入館者数112.5% 収入108.8%となった。 ○国際避暑地記念施設 計画値に対し入館者数70.6% 収入113.1%となった。 ○自然解説部門 計画値に対し利用人数50.5% 収入117.2%となった。 ○駐車場部門 計画値に対し利用台数96.5% 収入91.0%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97.2%となった。
今後改善・工夫したい事項
新型コロナウイルスの影響により出控えていた国内外の観光客数の回復が期待されることから、展示リニューアルやEバイク事業を積極的にPRし、利用者数の増加を図る他、すべての事業においてサービスの向上、経費の削減に努め、収益増に向けて取り組んでいく。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	全ての施設において、平等な利用が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	全ての施設において、適正に行使されている。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	全ての施設において、適正な配慮がなされている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	施設の特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。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	・国際避暑地記念施設と遊覧船の共通券を発行するなどサービスの向上に努めている。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	新型コロナウイルス感染症を考慮しアンケートの実施は無かったものの、利用者の声を受け止め、事業の改善に努めている。	B

	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	意見や苦情に対しては可能な限り改善するなど適切に対応している。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	適切な保守管理や必要に応じた修繕を行うなど適切に対応している。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	コロナ禍にあつて、感染対策の徹底を図りながら、職員の企画による工夫を凝らした企画展、音楽会等を実施している。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	効率的に業務が遂行できる体制が取られている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	コロナ禍前の令和元年度に対し、売上高が99.08%となっており、執行は適切に行われている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	物品購入費や水道光熱費の削減など、経費縮減に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	職員の新たなスキルアップのため、担当の配置を見直すなど、人材育成を図る取組が実施されている。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	危機管理対策マニュアルが策定され、危機管理体制が整備されている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	緊急時の連絡体制のほか、混雑状況やイベント情報の提供を行うなど緊密な連携が図られている。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	協定書に定めた個人情報取扱特記事項を遵守し、適切に取り扱われている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	「情報の公開に関する事務処理要領」に基づき適切に対応している。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	経営5カ年計画を策定し、業務ごとの数値目標を定め、業務を実施している。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	計画に基づき、物販や地域連携事業等が実施されているほか、専門性を活かしたガイドツアーが実施されている。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	地域の観光イベント等に人員配備や場所の提供を行い、地域活性化に寄与している。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	・日光国立公園内に設置された施設であり、景観も含め周辺環境への配慮がなされている。 ・奥日光地区の環境保全について利用者への啓発が行われている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	・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。	B
総合的な評価			
・令和4年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響が徐々に回復する中、工夫を凝らした自然観察会やガイドツアー等を実施し、積極的なPRに努め施設の魅力を発信してきた。 ・インバンド回復等による更なる観光客の増加や旅行客のニーズの変化が予想されることから、関係機関や地域と協力しながら、施設の利活用の推進、魅力ある事業実施に努め、利用者の満足度を向上			

させるとともに、収支の改善にも努めていくことが期待される。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	62,700	指 定 管 理 ※2	事業費	572
	利用料金収入	1,223		管理運営費	28,459
	その他収入※1	2,999		人件費	37,545
				その他支出※1	788
	合計	66,922		合計	67,364
指定管理業務収支差額①					
▲442					
自主事業			自主事業		
1,024			155		
自主事業収支差額②					
869					
収支差額 (①+②)					
427					
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		
1 栃木県新型コロナウイルス感染症対策指定管理者協力金 1,994 千円			1 機械等賃借料 594千円		
2 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 768 千円			2 雑費 110千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	62,700	指 定 管 理 ※2	事業費	335
	利用料金収入	596		管理運営費	24,985
	その他収入※1	138		人件費	36,987
				その他支出※1	1,183
	合計	63,434		合計	63,490
指定管理業務収支差額①					
▲56					
自主事業			自主事業		
526			199		
自主事業収支差額②					
327					
収支差額 (①+②)					
271					
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		
1 イベント収入 138千円			1 雑費 620千円		

	2 機械等賃借料	481千円
--	----------	-------

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
野外活動	キャンプ場	735	1,329
	セルフガイドハイク	587	263
	オリエンテーリング	1,011	329
	その他レクリエーション	526	542
森林教育活動	自然観察	179	423
	林業体験学習	414	544
	森の恵み（ネイチャークラフト等）	402	870
	バーベキュー	155	217
	ネイチャークッキング	28	19
イベント（「森の集い」等）		190	227
森林展示館	来訪者	9,900	10,365
	視察・研修	379	441
	その他	330	531

4 サービス向上に向けた取組

- ・ 全職員参加の全体ミーティングを月一回開催し、施設管理、当月実施行事等の情報共有を行い共通認識を持って施設の管理運営に取り組んだ。
- ・ 「県民の森」の魅力を広く発信するため、広報パンフレットを県内の市町村役場や観光施設等に送付するとともに、ホームページ・ブログやSNSにより日々変化する自然情報の提供を行った。
- ・ 各種イベント・キャンプ場予約受付を土日祝日関係なく終日実施し、利用者が申込みやすい環境を整えた。
- ・ キャンプ場を従来の7/15～8/31の営業日に加え4/28～7/14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。
- ・ 年間を通じた定番イベント「森の集い」の企画を12回行い、その内11回規模を縮小し実施した。
- ・ 避難誘導マニュアル・危機管理対策マニュアルに基づき、職員に内容を周知し、防災訓練等を実施するなど、県民の森利用者の安全・安心のため、迅速な対応ができるように備えた。
- ・ コロナウイルス感染症対策を徹底するため、森林展示館・マロニエ昆虫館入口にアルコール消毒液の設置を行った。
- ・ コロナウイルス感染症対策の取り組み内容を森林展示館・マロニエ昆虫館入口に掲示し、利用者にとり組む内容が理解されるように、環境を整えた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
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 726 件 「森林展示館窓口相談内容集計」					
（2）マロニエ昆虫館回答数 0 件 「森林展示館窓口相談内容集計」					
2 キャンプ場利用者に対するアンケート					
（1）回答数及び評価点					
ア 回答数 76 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
32 名 （42.1%）	30 名 （39.5%）	9 名 （11.8%）	0 名 （0%）	0 名 （0%）	5 名 （6.6%）

3 県民の森主催イベント「森の集い」参加者に対するアンケート

(1) 回答数及び評価点

ア 回答数 153 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
129 名 (84.3%)	20 名 (13.1%)	4 名 (2.6%)	0 名 (0.0%)	0 名 (0%)	0 名 (0.0%)

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

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

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・ 県民の森主催の体験イベント「森の集い」(年 12 回開催)については、コロナ禍で規模を縮小し 11 回運営ができ、県民の森の魅力を伝えるとともに、自然環境や森林・林業を守り育てる重要性への理解を深めていただくことができた。 ・ 毎月 1 回グループ構成団体メンバーによる運営委員会を開催し、自主事業の進捗及び施設の管理状況について検討を行い、グループ構成団体メンバーが共通認識のもと管理、運営を実施した。 ・ 「県民の森」の魅力を幅広く発信するため、矢板市公式ラインアカウント「やいこみゅ」にイベント情報等を提供し、地域利用者の掘り起こしを図った。 また、矢板市泉地区交流協議会に参加 (Happy. Happo プロジェクト) し県民の森の魅力について広く一般の方々に周知した。 ・ インスタグラムを新たに開設し、情報の発信を強化した。 ・ コロナウイルス感染症対策を徹底し、森林展示館・マロニエ昆虫館入口にアルコール消毒を設置した。
キャンプ場の利用者サービス向上に向けた取組
・ 4/28～7/14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営業した。

今後改善・工夫したい事項	
・ 快適に「県民の森」を利用していただけるようにサービスの向上に努め、「親切」「丁寧」を常に心がけ対応できるよう接遇に力を入れていく。 ・ 施設管理・自主事業の実施など職員と利用者が直接対面する機会が多いため、利用者に失礼のないよう、また利用者の問い合わせに的確に回答できるよう各種研修を実施し、職員のスキルアップを図り、利用者のサービス向上につなげていく。 ・ キャンプ場における荷物運搬路の整備（舗装）を引き続き実施し、お客様の利便性の向上につなげていく。 ・ 施設に設置されているサイン（案内板）等が経年劣化で見えにくくなっており、利用者に不便をおかけする状況になっていることから、これらに優先順位をつけ継続的に修繕していく。 ・ 施設・設備については老朽化が顕在化していることから、日常の巡視を強化するなど、事故の発生を未然に防ぐとともに、迅速な修繕・補修を実施する。 ・ 利用者の苦情・要望等についてはスタッフ間で必ず共有するとともに、グループとして対応した事項を各施設に掲示し、利用者に対応状況がわかるようにする。 ・ コロナウイルス感染症対策を徹底し利用者が安心して見学できる施設環境の更なる整備を実施する。	

7 所管課室による評価

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

	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	警備・清掃・機器の保守点検・修繕等を積極的かつ適正に行い、安全・安心・快適な施設運営を行っている。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	ホームページ及びSNS（インスタグラムを新たに開設）をこまめに更新し、旬な情報を日々掲載しているほか、矢板市のライン公式アカウントにイベント情報を積極的に発信するなど、効果的な広報活動を行っている。	A
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	適切に施設の管理運営を行うことができる組織体制である。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	適切に執行されている。	B
	④ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	夏場の電気使用量削減等、経費縮減に努めている。	B
	⑤ 人材育成は適切に実施されているか。	職員は積極的に研修に参加しており、人材育成は適切に実施されている。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	「危機管理対策マニュアル」に基づく体制が適切に整備されており、職員は緊急講習等の研修に参加するなど緊急時の管理能力の向上に取り組んでいる。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	事故や災害時の連絡体制は十分に確保されている。 また、通常の施設管理運営においても、自然環境課に適宜報告を行うほか、関係各課とも連絡を取り、連携を図っている。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	適切な対応がなされている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	施設利用の状況及びアンケート調査等から利用者ニーズを把握し、毎月自己評価を行っている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	事業計画書どおり実施されている。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	地元関係団体・近隣施設等と協力しイベントを開催するなど、連携が図られている。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	ごみの縮減、節電等に努めるなど環境に配慮した管理が行われている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	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。
- ・ 令和4年度は、SNSを活用し、積極的に県民の森の情報を発信するとともに、既存イベントを見直し、新規イベントを実施する等、利用者サービス向上に努めた結果、前年を上回る利用者数となった。
- ・ 今後も、利用者目線に沿った取組を実施することにより、更なる利用者数の増加を期待する。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4(2022)年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和4(2022)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	489,900	指 定 管 理	事業費	39,597
	利用料金収入	64,572	※2	管理運営費	351,947
	その他収入※1	61,066		人件費	156,613
				その他支出※1	15,022
	合計	615,538		合計	563,179
指定管理業務収支差額①		52,359			
自主事業		6,536	自主事業		5,550
自主事業収支差額②		986			
収支差額（①+②）		53,345			

備考（※ 1 その他収入の主なものを記載） 水道光熱費等弁償金 26,025千円	備考（※ 1 その他支出の主なものを記載） 租税公課支出 15,022千円
---	--

※ 2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3（2021）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※ 2	指定管理料	489,900	指 定 管 理 ※ 2	事業費	40,464
	利用料金収入	58,526		管理運営費	299,588
	その他収入※ 1	18,113		人件費	145,966
				その他支出※ 1	17,871
	合計	566,539		合計	503,889
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①＋②）					
備考（※ 1 その他収入の主なものを記載） 水道光熱費等弁償金 18,113千円			備考（※ 1 その他支出の主なものを記載） 租税公課支出 17,871千円		

※ 2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和 3（2021）年度 （前年度）	令和 4（2022）年度
とちぎ健康づくりセンター	施設利用講習	815人	1,643人
	体力測定	125人	159人
	健康づくり講座	1,336人	969人
	集団指導	4,015人	9,317人
	健康づくり相談	1,456人	2,609人
	プール・トレーニングルーム・ランニングデッキ	25,190人	47,770人
	運動フロア	237時間	0時間
	エアロビクススタジオ	319時間	1,073時間
	大会議室	1,032時間	1,362時間
	小会議室	752時間	413時間
	多目的フロア	1,256時間	1,163時間
とちぎ生きがいきづくりセンター	テニスコート	1,643時間	3,196時間
	講堂	333時間	318時間
	教室	839時間	1,338時間
	演習室	356時間	458時間
	和室	30時間	70時間
	多目的ホール	253時間	336時間
とちぎ生きがいきづくりセンター県南支所	講堂兼体育館	2時間	0時間
	教室	628時間	710時間
	演習室	0時間	0時間
	和室	207時間	282時間
	屋外運動場	0時間	0時間
とちぎ生きがいきづくりセンター県北支所	多目的ホール	81時間	70時間
	教室	561時間	830時間
	演習室	12時間	89時間
	和室	0時間	38時間

※特定天井落下防止対策工事及び県有施設省エネ加速化事業により、次のとおり一般利用を休止した。

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

※とちぎワクチン接種センター設置により、次のとおり一般利用を休止した。

期間：令和4(2022)年1月4日～令和5(2023)年3月31日

施設：運動フロア、小会議室(平日17時まで)及び教室E

4 サービス向上に向けた取組

(全般)
・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策による施設利用環境の整備
・施設利用料及び授業料のスマホ収納サービス導入による利便性の向上
(とちぎ健康づくりセンター)
・施設物品、貸出物品の充実
・魅力ある集団指導、講座の開催
・施設利用カードの更新対応日時の拡大
・施設利用開始時間の繰上げ
・ホームページ及びLINE公式アカウントにおける情報発信
(とちぎ生きがいづくりセンター)
・地域課題や社会状況に応じた学習内容や、実体験を伴う学習機会の提供

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
(とちぎ健康づくりセンター)	
・とちぎ健康づくりセンター利用者を対象としたアンケートの実施による把握	
① 調査年月	
(1) 貸出施設等	
ア	令和4(2022)年10月1日～同年10月30日
イ	令和5(2023)年3月10日～同年3月23日
(2) プール・トレーニング室等運動施設	
ア	令和4(2022)年10月1日～同年10月7日
イ	令和5(2023)年3月21日～同年3月26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 971名 回収率 59.3%) 利用者意見箱「お客様の声」の設置 電話、口頭、メール等による意見等の受付
④ 調査結果	施設の貸出及び利用サービスについて、「とても満足」及び「満足」と答えた人は、アの期間では85.4%、イの期間では80%を占めている。また、プール・トレーニング室等運動施設については、アの期間では79%、イの期間では84.1%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」、「利用時間」、「設備・備品」、プール・トレーニング室等運動施設では「利用環境」、「駐車場」に関心が持たれている。
(とちぎ生きがいづくりセンター)	
・シルバー大学校学生を対象とした授業内容に関するアンケートの実施による把握	
① 調査年月	令和4(2022)年4月～同年9月、令和4(2022)年10月～令和5(2023)年3月
② 調査対象者	第42期生(1年次)406名、第41期生(2年次)359名 第43期生(1年次)351名、第42期生(2年次)390名
③ 調査方法	アンケート用紙配布による調査(回答者数 延べ1,270名、回答率 84.3%)
④ 調査結果	授業内容について、「良い」または「普通」と答えた人の割合は、全体の90%以上であり、昨年度同様、カリキュラムに概ね満足していることがうかがえる。
・シルバー大学校入学生を対象とした入学動機等に関するアンケートの実施による把握	
① 調査年月	令和5(2023)年2月
② 調査対象者	第43期生(1年次)394名
③ 調査方法	アンケート用紙配布による調査(回答者数 385名、回答率 97.7%)

④ 調査結果 シルバー大学校に入学したことに「満足」、「やや満足」と答えた人の割合は、全体の80%だった。シルバー大学校を知ったきっかけとして、友人・知人の紹介が51%を占めており、また入学者自身も、友人や知人に勧めたいと答えた人の割合は全体の96%だったことから、学生によるPRがシルバー大学校の認知度向上に大きく寄与していることが分かった。	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
（会議室等貸出施設） ・準備のため鍵をもう5分早く出してもらいたい。 ・高齢者の生きがいづくりの強化策として、利用料金の低額化を検討してほしい。 （プール・トレーニング室等運動施設） ・利用時間を2時間から3時間に延長してほしい。 ・サウナの利用を再開してほしい。 ・アイスの自販機を設置してほしい。	・前に貸出予定がない場合は15分前から鍵の貸出を行っている。 ・参考意見とした。 ・参考意見とした。 ・室温を保ちながら十分な換気をすることが困難であり、利用中止としている。 ・参考意見とした。
主な利用者意見（積極的評価）	
・生活習慣の説明等、親身になって対応してくれるのが良い。 ・忙しくて行けない時があるため、都度払いできるのは良い。 ・トレーニングマシンの使い方の説明書きが分かりやすくして良い。 ・新型コロナウイルス感染症対策が万全で安心して利用できる。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組	
（とちぎ健康づくりセンター） ・引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら施設運営に努めた。新たにプール及びトレーニング室におけるリアルタイムの混雑状況をホームページ及びLINE公式アカウントに掲載する等、サービスの向上を図った。 ・プール及びトレーニング室の利用開始時間の30分繰上げを継続して行ったほか、利用促進キャンペーンを実施し、利用者の確保に取り組んだ。 ・LINE公式アカウントから随時情報提供を行った。 （とちぎ生きがいづくりセンター） ・3年ぶりに開催したシルバー大学校の学校祭では、感染症対策等、実施に当たり必要な支援を行った。 ・引き続き、シルバー大学校への入学が高齢者の健康状態・社会参加意欲等に与える影響を検証するため、第43期生を対象に生きがい及び健康に関するアンケート調査及び健康度測定を行った。 ・新たに入学者を対象としたアンケートを実施し、入学生の動向の把握を行った。	
指定管理者の提案事項に対する自己評価 ※指定管理者が独自に設定	
目標1 利用者の安全・安心を確保 ①施設・設備等の適切な維持管理 ②省資源・省エネルギーの取組強化 ③災害・事故等の危機管理対策の徹底 ④利用者の個人情報保護の適正管理	①定期設備点検を実施し、適時、修繕等を行った。警備員による巡回や職員による定時巡回の実施により、安全の確保と環境の保全を図った。 ②入居団体と連携し、エネルギー使用量の削減を図った。 ③防災訓練の実施により、防災意識の向上を図るとともに、消防用設備等の定期的な点検を実施した。 ④関係法令等を遵守するほか、指定管理者が定める「個人情報保護に関する要綱」及び「特定個人情報の取扱いに関する要綱」等に基づき、管理体制を整え適正に取り扱った。
目標2 利用者ニーズや利便性を考慮した施設運営 ①施設利用開始時間の繰上や新たな使	①貸館及びプール等においては、利用者ニーズを鑑み施設利

用料等の納入方法の検討等 ②利用者の状況に応じた指導や配慮	用開始時間を条例規定の時間より30分繰り上げた。 施設利用料及びシルバー大学校授業料等についてはコンビニ及びスマホ収納サービスに、貸館や集団指導等についてはインターネット予約に引き続き対応した。 ②ハイリスク者に対して保健師面談を実施し、安心安全な利用に繋げた。 新型コロナウイルス感染症予防のため、非接触型サーモグラフィやアルコールの設置、利用者への感染者対策の徹底など、安心して施設を利用できるよう配慮した。
目標3 新たな利用者の掘り起こし ①効果的な広報活動やイベント等の実施 ②とちぎ健康づくりセンターの利用者の増加対策 ③とちぎ生きがいづくりセンターの利用者の増加対策	①「とちぎ健康の森フェス2022」の開催や、LINE公式アカウントからの集団指導や講座の情報発信、「森だより」のホームページ掲載及びLINE登録者への配信を行った。 シルバー大学校では、学生や同窓会による地域活動の際の広報パネルや大学校名入りのベストの貸出を行い、地域でのシルバー大学校の活動への理解と周知を図った。 ②働く世代への健康づくりを支援するため、企業・団体向け利用チケット制度のさらなる利用拡大を図るため、企業向けサービスのパンフレットを作成し、一般企業等へ営業活動を行った。 ③入学数確保のため、各広報媒体による周知を行うとともに、在校生及び卒業生に広報への協力を呼びかけた。 県民の日協賛行事の一環で、各校で公開授業を実施した。
目標4 健康寿命の延伸や健康格差の縮小に向けた取組 ①集団指導及び運動指導の実践 ②健康づくり講座の実施 ③利用者ニーズに応じた体力測定、運動実践メニューの作成 ④健康づくりに関する相談の実施や情報発信、普及啓発	①新型コロナウイルス感染症感染防止対策として、集団指導の定員を会場に応じて変更した上で事前予約制とした。日時や運動強度別のレッスンを引き続き設定し、利用者が選択・参加しやすいよう配慮した。 イベント「とちぎ健康の森フェス2022」内で特別レッスンを2回開催した。 ②保健師・栄養管理士・健康運動指導士の専門職員の連携により、効果的な健康づくりにつなげた。 ③体力測定の結果をもとに運動実践メニューの作成及び定期的な見直しを行い、継続的に健康づくりの支援を行った。 ④月別テーマを設定し、来館者に対し健康づくりの情報発信を行った。
目標5 地域や団体等に出向いた講座や研修会等の実施 ①企業・団体等と連携した出張講座等の開催 ②市町職員等の健康づくり活動を支援する研修会の開催 ③県南・県北支所を活用した講座等の実施	①全国健康保険協会栃木支部加入企業において「運動セミナー」、警察共済栃木県支部において職員を対象とした健康講座、県内シルバー人材センター会員を対象としたフレイル予防講座を実施した。新たに、地域に出向いてフレイル予防講座、ウォーキング講座、体力測定等の講座を実施した。 ②栃木県健康づくり研修を実施した。 ③シルバー大学校と連携した「ロコモティブシンドローム予防講座」を実施した。
目標6 ノウハウを活かし新たな独自講座等の実施 ①各種データの分析結果の公表及び市町・関係機関への情報提供	①運動実践メニューを作成した利用者を対象に評価・分析・検証を行い、結果を事業報告書として取りまとめ、ホームページに掲載した。

②調査研究の成果を活かした独自講座の実施	②メタボリックシンドローム解消等を目的とした長期講座において、毎年データの分析を行い、その成果を活かした講座等の企画を行った。
目標 7 地域課題等を反映した学習カリキュラム ①地域課題等と向き合い、実体験できる学習内容の提供 ②学生ニーズを反映した学習カリキュラムの見直し ③県及び市町・関係団体等との情報交換や意見聴取	①福祉ボランティア活動実習や食生活改善等地域の健康づくりのための学習等、地域課題や社会状況に応じた学習内容や実体験を新たに授業に組入れた。 ②学生の満足度や意見等を踏まえ、カリキュラムの見直しを行った。 ③栃木県シルバー大学校運営委員会等において、新規事業内容等について意見聴取を行った。 長野県シニア大学を視察し、情報交換及び意見聴取を行った。
目標 8 卒業後の地域活動に繋がる効果的な仕組み ①在校生に対する地域活動に向けた支援 ②卒業生に対する地域活動の支援 ③シルバー大学校の認知度向上に向けた広報活動	①在校生の同窓会活動への理解を深めるため、同窓会支部の活動状況の説明や、合同で活動する地域学習をカリキュラムに加えた。 在校生及び卒業生に対し、とちぎ国体ボランティアへの参加を呼びかけた。 ②シルバー大学校教室について、卒業生の学習やクラブ活動等の会場として提供した。 全国明るい長寿社会づくり推進機構推薦の地域活動の一例である「ふまねっと運動」については、組織化に向け継続的な活動を支援した。 ③シルバー大学校のボランティア活動等が広く県民に認知されるよう、活動用ユニフォームやのぼり旗を卒業生に無料で貸し出しを行った。
目標 9 当協会の福祉施設や他の事業等と連携した取組 ①在校生や卒業生による健康づくり事業との連携・協力 ②生きがい推進員の活動支援やねりんピック事業への参加促進 ③とちぎ健康福祉協会の福祉施設や関係団体等との連携	①シルバー大学校への入学が高齢者の健康状態及び社会参加意欲等に与える影響を検証するため、第43期生を対象にアンケート調査及び健康度測定を行った。 ②校内のポスター掲示、チラシの配布、在校生及び卒業生に対する一斉配信メールの送付や朝礼での呼びかけにより、参加を促した。 ③地域活動の選択肢を広げるため、関係団体の事業・活動を紹介する授業を実施した。
今後改善・工夫したい事項 (とちぎ健康づくりセンター) ・県全域への健康づくり事業の展開 ・働く世代の健康づくりとして、企業向けサービスの拡充 ・施設・設備の経年劣化による修繕への対応 (とちぎ生きがいづくりセンター) ・入学者の確保 ・認知度向上に向けた取り組み ・魅力あるカリキュラムの編成 ・卒業後の地域活動に繋がる効果的な仕組みづくり	

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の 平等利用の 確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	とちぎ健康づくりセンターの利用許可は原則として先着順、また、とちぎ生きがいつくりセンターのシルバー大学校の入学希望者が定員を超過した場合には抽選によるなど、公正・公平な方法で利用者を決定しており、平等利用は確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	条例・規則等に基づき手続が実施されており、適正な管理が行われている。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	(とちぎ健康づくりセンター) 高齢者や障害者の利用に際しては、スタッフによる見守りを強化するなど適切な配慮がなされている。 (とちぎ生きがいつくりセンター) 障害者用トイレ、スロープ、エレベーターを設置しており、高齢者、障害者等に配慮した環境が整っている。また、身障者の受入実績があり、平等利用は確保されている。	B
2. 施設の 効用の最大 限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	新型コロナウイルス感染症やとちぎワクチン接種センター設置による影響で一部業務が縮小されたものの、利用実績やアンケート結果等から、施設の設置目的に沿って業務が適正に実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	新型コロナウイルス感染症感染防止対策を十分に講じるとともに、運動施設の混雑状況について情報発信を行う等、施設の利用促進や県民サービスの向上に努めている。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者アンケートを実施し、利用者の満足度を把握しており、また、その結果から利用者の満足度は高い水準を維持している。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	利用者アンケートや意見箱等に寄せられた意見・苦情に対して、指定管理者が対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。	A
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	(とちぎ健康づくりセンター) LINE公式アカウントによる情報発信や運動施設の混雑状況のホームページ等への掲載等、県民サービスの向上に向けた取組が実施されている。 (とちぎ生きがいつくりセンター) 入学生を対象とするアンケートを新た	A

		に実施し、その結果を新入生募集案内に反映させるなど、シルバー大学校のより効果的なPRに努めている。	
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	管理運営のための適正な人員配置がなされている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	指定管理委託料の範囲内で適正に実施されている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	照明のLED化を推進するとともに、不要な照明を消灯するなど光熱水費の縮減に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	(とちぎ健康づくりセンター) 職員の業務内容に応じた研修が計画的に実施されており、人材育成は適切に実施されている。 (とちぎ生きがいつくりセンター) 明るい長寿社会づくり推進機構開催研修に参加し、資質の向上に努めている。また、新任者向けに勉強会を開催し、運営等の円滑化を図っている。 (全体管理) 施設管理に必要な研修を計画的に受講している。	B
	⑤ 危機管理体制(事故、緊急時の対応)は確保されているか。	入居団体との連絡調整や併設施設との緊密な連携のもと、防火・防災・防犯対策等を講じており、危機管理体制は確保されている。また、限られた職員で対応する夜間を想定した消防訓練を実施するなど、対応力の強化に努めている。	A
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県及び関係機関を含めた緊急時の連絡体制一覧を作成・共有しており、連絡体制は確保されている。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	「個人情報の保護に関する要綱」及び「特定個人情報の取扱いに関する要綱」を定め、取扱いに十分に配慮し、適正な維持管理に努めている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	「情報公開に関する要綱」を定めているが、当該年度における開示請求は無かった。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	利用者アンケート等の結果に基づき、指定管理者が対応できる事項については速やかに措置を講じるなど、適正な自己評価がされている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	運動用具や会議用物品の貸出し、コピー・FAXサービス、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。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	「とちぎ健康の森フェス2022」を開催し、骨密度測定・健康相談や健康づくり体験レッスン等、県民の健康づくりに取り組んだ。	B

		シルバー大学校在校生及び卒業生によるボランティア活動等の実施の際、活動用ユニフォームやのぼり旗を貸出し、県民の認知度向上を図った。	
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	照明の間引き点灯や入居団体と連携した空調の使用減により、省エネルギーに取り組んでおり、環境への配慮がなされている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を引き続き講じ、利用者が安心して施設を利用できるよう努めている。 I C Tを活用したサービス向上に継続的に取り組んでいる。	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と認められる。必要な修繕等を適切に行うなど、施設の安定的な運用に努めている。 ・新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、事業の継続・再開に向けて工夫が見られた。引き続き、県民の健康増進や生きがいづくりに資する積極的・効果的な事業展開を期待する。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4(2022)年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和4(2022)年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	147,749	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	12,076		管理運営費	124,586
	その他収入※1	1		人件費	26,518
				その他支出※1	5,573
	合計	158,826		合計	156,677
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・受取利息 1千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 4,624千円 ・退職給与引当金繰入金 949千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和3(2021)年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定 管理	指定管理料	139,220	指定 管理	事業費	0
	利用料金収入	8,941		管理運営費	108,616
	その他収入※1	1		人件費	25,991
				その他支出※1	5,925

※2	合計	1 4 8, 1 6 3	※2	合計	1 4 0, 5 3 2
指定管理業務収支差額①		7, 6 3 1			
自主事業		0	自主事業		0
自主事業収支差額②		0			
収支差額 (①+②)		7, 6 3 1			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・受取利息 1 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 4, 9 7 9 千円 ・退職給与引当金繰入金 9 4 6 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3(2021)年度 (前年度)	令和4(2022)年度
多目的ホール	利用可能日数	237 日	334 日
	利用回数	202 回	445 回
	利用率	85%	133%
	利用者数	17,328 人	37,756 人
福祉研修室 A・B	利用可能日数	174 日	334 日
	利用回数	211 回	494 回
	利用率	121%	148%
	利用者数	7,222 人	22,477 人
第1研修室	利用可能日数	237 日	334 日
	利用回数	327 回	546 回
	利用率	138%	163%
	利用者数	6,080 人	12,883 人
第2研修室	利用可能日数	237 日	334 日
	利用回数	311 回	511 回
	利用率	131%	153%
	利用者数	7,610 人	13,909 人
201会議室	利用可能日数	330 日	334 日
	利用回数	426 回	543 回
	利用率	129%	163%
	利用者数	3,868 人	4,953 人
301会議室	利用可能日数	317 日	334 日
	利用回数	390 回	444 回
	利用率	123%	133%
	利用者数	3,711 人	4,578 人
401会議室	利用可能日数	290 日	334 日
	利用回数	327 回	425 回
	利用率	113%	127%
	利用者数	3,470 人	4,971 人
402会議室	利用可能日数	290 日	334 日
	利用回数	305 回	512 回
	利用率	105%	153%
	利用者数	2,599 人	5,350 人
403会議室	利用可能日数	290 日	334 日
	利用回数	288 回	495 回

	利用率	99%	148%
	利用者数	2,594 人	4,301 人
404会議室	利用可能日数	290 日	334 日
	利用回数	372 回	470 回
	利用率	128%	141%
	利用者数	3,706 人	4,707 人
特別会議室	利用可能日数	236 日	334 日
	利用回数	119 回	167 回
	利用率	50%	50%
	利用者数	1,119 人	1,753 人
レクリエーション室	利用可能日数	308 日	334 日
	利用回数	285 回	388 回
	利用率	93%	116%
	利用者数	2,194 人	3,415 人
和室	利用可能日数	319 日	334 日
	利用回数	105 回	193 回
	利用率	33%	58%
	利用者数	468	840
調理実習室	利用可能日数	296 日	334 日
	利用回数	55 回	70 回
	利用率	19%	21%
	利用者数	434	658
相談室	利用回数	269 回	218 回
	利用者数	800 人	710 人
受付・案内対応	利用者数	5,569 人	7,670 人
視察・見学	利用回数	0 回	0 回
	利用者数	0 人	0 人
モデルルーム	利用者数	723 人	1,012 人
利用合計	利用回数	3,992 回	5,921 回
	利用者数	69,495 人	131,943 人
開館日数		332 日	334 日
閉館日数		33 日	31 日

②障害者スポーツセンター

施設名		令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
アリーナ（全面）	利用可能日数	308 日	302 日
	利用回数	524 回	610 回
	利用率	170%	202%
	利用者数	7,057 人	8,280 人
アリーナ（半面）	利用可能日数	308 日	302 日
	利用回数	868 回	858 回
	利用率	282%	284%
	利用者数	9,953 人	9,354 人
サウンドテーブルテ ニス室①	利用可能日数	308 日	302 日
	利用回数	139 回	169 回
	利用率	45%	56%
	利用者数	1,408 人	998 人

サウンドテーブルテニス室②	利用可能日数	308 日	302 日
	利用回数	139 回	151 回
	利用率	45%	50%
	利用者数	1,409 人	1,045 人
会議室	利用可能日数	308 日	302 日
	利用回数	236 回	271 回
	利用率	77%	90%
	利用者数	2,120 人	1,781 人
トレーニング室	利用可能日数	308 日	302 日
	利用回数	162 回	226 回
	利用率	53%	75%
	利用者数	199 人	298 人
多目的室	利用可能日数	308 日	302 日
	利用回数	678 回	664 回
	利用率	220%	220%
	利用者数	3,890 人	4,076 人
受付・案内対応	利用者数	5,975 人	6,134 人
視察・見学	利用回数	3 回	1 回
	利用者数	44 人	14 人
利用合計	利用回数	1,962 回	2,949 回
	利用者数	20,449 人	31,980 人
開館日数		308 日	302 日
閉館日数		57 日	63 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4（2022）年度のアンケートでは8割以上の利用者から満足又はやや満足との回答を得た。

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

なお、環境・衛生面や備品補充等については、特に迅速に対応した。

(2) おもいやり駐車場の表示

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

(3) 円滑な受付業務の実施

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

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

(4) 衛生面の強化

新型コロナウイルス感染症対策として、

- ・玄関やトイレに手洗いの励行や感染防止に関するポスターを張り、注意喚起を行った。
- ・玄関にアルコール消毒液とサーマルカメラを設置し、感染拡大防止に努めた。
- ・トイレの手洗い洗浄液をこまめに補充するとともに、アルコール除菌液を置き、便座の消毒を促した。
- ・使用責任者に感染防止対策チェックシートへの記入を依頼し、適切な対応を促した。
- ・部屋の使用後は、アルコールスプレーや次亜塩素酸水を使用した消毒作業を行った。

(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4（2022）年7月1日～7月31日				
第2回 令和5（2023）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 116枚（回収率 73.89%）				
第2回 143枚（回収率 76.47%）				
第1回				(%)
主な項目	満足	やや満足	やや不満	不満
会場・設備	87.1	11.2	0.9	0.9
受付・対応	90.5	7.8	0.9	0
第2回				(%)
主な項目	満足	やや満足	やや不満	不満
会場・設備	78.3	16.8	2.1	1.4
受付・対応	84.6	11.9	0	0.7
※回答記載のないものがあることから、各項目の合計は100%にならない。				
主な利用者意見（苦情・要望）		対応		
・貸出施設における、ネット回線・WI-FI 環境の整備を希望。		・県へ引き続き、設置へ向けて要望をしていく。		
・貸出施設における、老朽化した机・椅子の入れ替えの希望。		・各部屋における、机・椅子の状況を適宜確認し、計画的に入れ替えを図ってゆく。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・施設が明るくきれいで、掃除が行き届いている。				
・駐車場が広く利用しやすい。				
・空調設備が整っており、快適に利用できる。				
・料金が利用しやすい金額である。				
・会議室が広くて利用しやすい。				
・スタッフの対応が親切で丁寧である。				
・交通の便が良い。				
・インターネットで予約をすることができるため利用しやすい。				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
指定管理者として利用者の安心・安全の確保に努めるとともに、これまでの経験と実績を活かして、福祉活動の拠点・県民利用施設として福祉プラザが役割を十分に果たせるよう、職員一同適切な管理運営に努めた。 土日については、本会職員が当番制で常駐し、利用者からの福祉関係の相談等にも対応した。当番職員では対応が困難なケースが発生した場合や緊急時には、管理課職員が駆けつける体制を整えた。
環境配慮の取組 ※指定管理者が独自に設定

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

7 所管課による評価

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

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

総合的な評価
・管理運営全般について、適正に執行したと認められる。 ・各種研修室、アリーナなど主要施設の利用率は、高水準であり、施設の利用促進も十分に図られている。 ・引き続き、利用者ニーズのより一層の把握に努めるとともに、更なるサービス向上を期待する。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

施設名	栃木県子ども総合科学館		
施設所管課	生活文化スポーツ部県民協働推進課		
指定管理者	公益財団法人とちぎ未来づくり財団		(法人番号 7060005001072)
指定期間	平成31 (2019) 年 4 月 1 日～令和11 (2029) 年 3 月31 日		

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	352,702	指 定 管 理 ※2	事業費	50,855
	利用料金収入	62,051		管理運営費	208,776
	その他収入※1	32,459		人件費	172,570
				その他支出※1	18,117
	合計	447,212		合計	450,319
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		
・物価高騰、新型コロナ協力金 31,796 千円			・退職給与引当金繰入額 3,250 千円		
・光熱費負担金 396千円			・固定資産取得支出 238 千円		
			・未払消費税 14,629千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	353,184	指 定 管 理 ※2	事業費	53,931
	利用料金収入	43,066		管理運営費	169,386
	その他収入※1	14,779		人件費	164,127
				その他支出※1	27,720
	合計	411,029		合計	415,164
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		
・新型コロナ協力金 14,223 千円			・退職給与引当金繰入額 11,379 千円		

・光熱費負担金	223千円	・固定資産取得支出	360千円
		・未払消費税	15,981千円

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
展示場	大人	41,976名	61,768名
	小人	43,647名	67,342名
プラネタリウム	大人	12,365名	19,877名
	小人	15,304名	25,701名
乗り物広場（自転車）	大人	9,125名	9,656名
	小人	16,590名	19,676名
乗り物広場（機関車）	大人	11,906名	13,255名
	小人	8,896名	10,529名
各種教室等		9,817名	14,142名
無料公開等		230,974名	258,676名
		400,600名	500,622名

4 サービス向上に向けた取組

(1) 子どもから高齢者までが安全に過ごせる取組 ・総合防災訓練（2回、うち1回は併せて救急救命法の研修を実施） ・安全対策委員会による安全点検実施・改善（毎月） ・乗り物広場において、熱中症対策として環境省発表のアラート情報を考慮した運用を実施 (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 ・来館者の意見を記録し早急な改善を検討・実施（HPの改良、事業計画への反映等） ・専門業者による清掃等環境美化に加え、職員による定時確認により清潔な環境を維持 ・来館者が休息、飲食できるようレストラン部分をフリースペースとして開放 ・新任職員の接遇研修（本部）等の実施 (3) 新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」という。）感染拡大防止対策・コロナ禍での事業継続 ・換気等が難しい展示物の使用休止の緩和に向けた運営上の工夫（28点→15点）、解説員等による展示物やプラネ座席等のこまめな消毒 ・入館時のサーマルカメラによる自動検温、自動アルコールディスペンサーによる手指消毒等の実施 ・団体受付制限緩和（1,000人→1,500人/日）、プラネタリウム座席制限緩和（78人→140人/回） ・星をみる会の一部WEB配信、持ち帰り用遊びキットの配布等 (4) その他 ・学校教育との連携強化を図るため、県内全ての市町教育委員会を訪問し意見交換を実施 ・一般社団法人移動販売協会の協力を得て、土日祝のみ屋外キッチンカー（最大5店舗）による軽食等の提供
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
・利用者のアンケートの結果について、業務の改善に生かしている。 ※アンケート調査の概要（回答者数：42名） 【利用者男女比】男性27.8%、女性72.2% 【利用者年齢】0～6歳5.4%、7～12歳70.3%、13～15歳0.0%、16歳以上21.6%、不明2.7% 【利用回数】初めて6.5%、2～4回51.6%、5～9回3.2%、10回以上38.7%、不明0% 【楽しく遊べたか】とても86.7%、少し3.3%、普通10.0%、あまり0%、まったく0%、不明0% 【また来たいか】ぜひ来たい60.7%、来たい21.4%、機会があれば14.3%、その他3.6%、来ない0%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・コロナの影響でずっと好きだった展示物（暗闇の部屋等）がお休みで残念でした。 ・コロナで遊べない展示物があり、つまらないので早く再開して欲しい。 ・プラネタリウムを楽しみに来たが、すでにチケットが完売していて入れなかったため、ネット等で予約が来ると良い。	・休止展示物については、感染対策を講じながら順次再開（休止28点 → 15点）を進めた。 ・実施には課題が多いことから、大規模改修期間の懸案として検討予定。
主な利用者意見（積極的評価）	
・初めて工作教室に参加したが、親子共々楽しむことができた。 ・飛行機の体験が楽しかった。 ・プラネタリウムは、初めて知ることが沢山あって面白かった。 ・プラネタリウムがリアルで面白かった。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・利用者の安全・安心を確保するため、適宜マニュアルの見直し等を行うとともに、来館者が楽しく過ごしてもらえるよう丁寧な接客に努めた。また、職員・業者による定期点検、改善策の検討等を行い事故防止に努めた。 ・事業実施ごとに行うアンケート結果等を踏まえ、より科学への理解が深まり、楽しんでもらえる内容となるよう工夫を凝らすとともに、コロナ禍にあってもより多くの人が参加できるよう開催時期・回数等の実施方法の改善に努めた。 ・ホームページの充実・改良をはじめ、TCSMニュース（イベント案内等）を活用し、多くの方々に情報が行き渡るよう努めた。また、効果的な情報発信の検討をはじめ、SNS活用のための基盤づくりに取り組むなど、館内一体となって発信力の強化に努めた。 ・夏の企画展は、国体の関連事業（機運の醸成）として、スポーツ用具と測定機器等に焦点をあて、参加体験できる内容としたことが、約22,000人の参加につながるなど多くの方々に好評を得た。 ・職員の資質向上と視野の拡大、モチベーションアップを図るため、多くの職員が事業の企画立案に携わる機会を設けたり、外部の研修会や交流会に積極的に参加させた。
大規模改修による長期休館期間に向けた取組
・県内全ての市町教育委員会を訪問し、学校教育との連携事業の強化に向けた意見交換を行うとともに、長期休館期間に計画しているアウトリーチ事業について説明を行い、協力を呼び掛けた。 ・令和6年1月からの屋内休館期間においても、事業の継続性の確保とリニューアル後の利用拡大につながるため、他施設を利用しての企画展の実施や市町、学校等と連携したアウトリーチ事業など様々な事業の調整を進めた。
今後改善・工夫したい事項
・アンケートや自己評価を踏まえた利用者ニーズへの的確な対応 ・学校教育活動との更なる連携強化による科学・科学技術の理解促進 ・長期休館にあたり、現展示品の最後の姿に触れて楽しんでもらえるよう、これまでの科学館の取組を総括するようなイベントの計画・実施 ・休館中のアウトリーチ事業や科学技術の関連情報を発信するためのサイトの新設 ・リニューアル後のキャッシュレス化や券売機等への外国語表記の検討

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	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。	A
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	—	—

	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	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。	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。	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされた。特に企画展を通じた子ども達への科学の普及については、来館者増加の点からも効果的に行われている。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	②児童の健全育成に寄与する各種事業や、科学技術に関する展示活動等の実施により、県民サービスの向上が図られた。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	③館利用者の意見については、緊急性があるものを除き、前期・工期に分けて集計するとともに、業務改善の検討・見直しを行うとともに研修をととして職員への周知徹底を図っている。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	④館利用者の意見については、緊急性があるものを除き、前期・工期に分けて集計するとともに、業務改善の検討・見直しを行うとともに研修をととして職員への周知徹底を図っている。また、苦情については、副館長をリーダーとしてその都度検証を行い、必要な見直しを行っている。	A
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	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おおむね適正管理されている。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	⑥各種事業がよりよいものとなるよう、PDCAサイクルに沿って都度評価を行い、業務改善を図っている。	A
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	①管理運営のための適正な人員配置がなされている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	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。	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。	A
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	⑥確保されている。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	①個人情報の収集は必要最小限にする、使用後はシュレッター等で適切に処理す	B

		るなど、おおむね適正に行われている。	
	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。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	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。	A
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	—	—
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	③「移動科学教室」や「あそびの出前」等、地域との連携に積極的に取り組んでいる。	A
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	④ゴミの縮減や省電力化対策に努めている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	⑤地元メディアとの連携による科学に関する情報発信や小学校への皆既月食写真の提供など、広報活動に努めている。	A
総合的な評価			
令和4（2022）年度総来館者数は、コロナ感染拡大防止のための臨時休館や入場者数の制限を実施したものの、影響は限定的となり、前年度比で約100千人の増（影響のなかった平成30年度比では約72千人の減）の501千人となっている。 コロナ禍においても、感染拡大防止に配慮しながら、従来に近い形でイベントを実施する等、工夫を凝らしながら事業を実施しようとする姿勢は評価できる。 科学館の設置目的達成のため、今後も安全性の確保、効率的な施設運営等に配慮しながら県民ニーズに的確に応える事業を実施していくことにより、サービスの質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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

施設所在地	栃木県宇都宮市元今泉6丁目1番37号
施設の概要	① 敷地面積：28,453.75㎡ 建物面積：7,357.06㎡ ② 宿泊室：なし ③ 展示場：大展示場、小展示場、展示ホール ④ その他：大会議室、小会議室、特別会議室、屋外展示場、レストラン ⑤ 駐車場：収容台数 乗用車412台、バス10台 (乗用車40台相当)
業務内容	① 展示館の施設の維持管理に関する業務 ② 有料施設の利用の許可に関する業務 ③ 展示館の運営に関する業務

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	35,735	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	49,167		管理運営費	61,470
	その他収入※1	1,593		人件費	20,727
				その他支出※1	4,298
	合計	86,495		合計	86,495
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 光熱水費 720千円 自販機収入 667千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 4,298千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	8,192	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	50,774		管理運営費	50,177
	その他収入※1	14,546		人件費	19,470
				その他支出※1	3,865
	合計	73,512		合計	73,512
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

・県休業協力金	12,726千円	・県への納付金	0円
・消費税還付金	866千円	・租税公課	3,865千円
・光熱水費	282千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
大展示場	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	66.5日	61.5日
	利用率	31.8%	55.4%
	利用者数	22,772人	26,936人
屋外展示場	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	7.5日	10.0日
	利用率	3.6%	9.0%
小展示場	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	63.5日	80.0日
	利用率	30.4%	72.1%
	利用者数	8,848人	20,131人
展示ホール	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	69.5日	78.5日
	利用率	33.3%	70.7%
	利用者数	4,545人	6,021人
大会議室	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	67.0日	41.0日
	利用率	32.1%	36.9%
小会議室	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	82.5日	39.5日
	利用率	39.5%	35.6%
特別会議室	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	46.0日	23.5日
	利用率	22.0%	21.2%

4 サービス向上に向けた取組

- ・リニューアルオープンに合わせて変更した事項等
 - ・利用者からの要望事項が多くあった、駐車場の車幅拡張・白線の引き直しを行った。
 - ・老朽化していたカーテンを新調した。
 - ・受動喫煙防止策として、設置していた喫煙所の煙草臭が館内に入ってくることから、設置場所を見直した。
 - ・顧客利便性等を考慮し、電子マネー使用可能の自販機を設置した。
 - ・休館のため、格納してあった貸出備品の点検・清掃を実施、リニューアルに備えた。
- ・県経済の発展に寄与する経済団体等の活動支援事業として、ものづくり企業展示商談会を実施した。
- ・新型コロナウイルス感染症対策のため、下記の項目を実施した。
 - ・演台・司会者台に飛沫防止用アクリル板を設置した。
 - ・会場入口への消毒液を設置したほか、ドアノブ・手すり・スイッチ等をこまめに清掃消毒した。
 - ・非接触型体温計を購入し、主催者に貸出をした。
 - ・トイレ内ハンドドライヤーの利用停止や屋外喫煙所を一部閉鎖した。
 - ・休憩スペースのレイアウトの変更や救護室等の利用制限をした。
 - ・大型扇風機の貸し出しや空調設備による換気対策を強化した。

・マイク使用時には飛沫防止対策として使い捨てマイクカバーを提供した。 ・リニューアルオープンにあわせ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」掲示を再開し、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い、必要に応じて更新に努めた。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法						
・ 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	未回答2.4%
手続きの円滑さ	85.7%	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%	
職員の対応	92.9%	4.8%	2.4%	0.0%	0.0%	
利用料金の設定	0.0%	14.3%	47.6%	23.8%	11.9%	
・ 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		
・ 展示場の空調の効きが良くなく、11時からつけていただき、16時頃にやっと暖かくなった。暖まるまで時間が多少かかると思うが、その間の料金が発生してしまうので、もう少し効きが良くなると助かります。 ・ 暖房が効かず、寒かった。 ・ 空調も新しくなったが、効が悪い。				・ 当館負担で事前に空調を点けるなどの対応 また、今回の苦情を県の観光交流課への報告、および対応方法等依頼。 ・ 暖房費用の一部を当館が負担した。 ・ 県に対応・改善策依頼中		
主な利用者意見（積極的評価）						
・ 大変お世話になりました。来年3月の催事もよろしくお願いします。 ・ ありがとうございました。 ・ 本日はありがとうございました。 ・ 今後ともよろしくお願いします。 ・ 新しくなりさらに使いやすくなりました。ありがとうございました。 ・ いろいろとご迷惑をおかけしましたが、その都度対応していただきましてありがとうございました。今後ともよろしくお願いします。 ・ 来年もよろしくお願いします。 ・ 妻がある展示を観たいというので、20年ぶりにマロニエプラザを訪れました。改装したばかりということで、気持ちのいい施設になっていました。また気になるイベントがあれば訪れたいです。						

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
・日頃から、経費削減の意識を持って業務にあたっている。 ・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。 ・新型コロナウイルス対策として、各会場入り口への消毒液設置のほか、ドアノブ・手すり・スイッチ等をこまめに清掃・消毒を実施するなど、様々な取組を行った。 ・令和4年11月まで大規模改修工事が実施され、事務所と改修業者との連携を密にして問題等が発生しないように努めた。 ・新設された室外機に防音壁を設置して、近隣住民への環境維持に配慮した。 ・会議室のトイレを和式から洋式へと改修。また、手すりや荷物置き場を設置し利便性向上に努めた。

平等利用、収益確保に向けた取り組み	※指定管理者が独自に設定
・ 利用受付については先着順を基本とし、会場規模に応じた受付を行い、利用者の平等を確保した ・ 利用規程を厳守するため、主催者から利用目的や利用方法などをよく聴取した後、利用を許可している。 ・ 日頃より適切な経費の支出と展示館の利用促進を図ること等で適正な収益を確保できた。 ・ スタッフの自主事業の実施による経験等を主催者へ適切なアドバイスを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。 ・ 国の節電プログラムに積極的に参加した。	
今後改善・工夫したい事項	
・ 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症は5類へ移行したが、引き続き感染防止対策を継続しながら展示館を利用していただく。 ・ 施設・設備については、老朽化が顕在していることから、日頃から監視を強化して事故の発生を未然に防止するとともに、迅速な修繕・補修を行っていく。 ・ 貸出備品については、点検を強化し常にベストな状態で貸し出しができるよう維持管理を行い、必要に応じて更新に努めていく。 ・ 令和4年11月まで大規模改修工事の休館ブランクやコロナによる催事形態の変化等により、利用者離れもあることから、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。 ・ 光熱水費の高騰対策として、施設の利用状況に応じた照明・空調等の節電に努める。	

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。	施設利用申込は先着順が徹底されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	諸規定に基づき、適正に行使されている。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	洋式トイレへの改修、手すりや荷物置き場の設置など、高齢者や障害者等への配慮に努めている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	施設の設置目的を十分に理解した業務内容である。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	毎月の催物を道路沿いに掲示することで、イベント及び施設の広報をPRしている。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者及び来館者からアンケートを回収し、満足度を把握して管理運営への反映に努めている。	A
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	利用者及び来館者からアンケートを回収し、個々の意見等に丁寧に応えている。	A
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	自己負担で実施する小破修繕への対応が早く、安全面への配慮が徹底されている。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	イベント主催者に対するスタッフの適切なアドバイスによって、スムーズなイベント運営が行われている。	B

3. 管理を 安定的に行 う物的人的 基礎	① 組織体制は適正か。	安定した業務推進体制を整えている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたもの か。	日頃より適正な経費の支出と利用促進を 図ること等で休業中の収入減を補い収支 の均衡を保っている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	国の節電プログラムに参加する等、積極 的に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されている か。	関係者全員に親切・丁寧・迅速な対応が なされるよう適切に指導が行われている。	A
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応） は確保されているか。	マニュアルに基づき、適正に確保されて いる。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保さ れているか。	綿密に情報共有を行い、良好な関係を築 いている。	A
4. 個人情報 保護	① 個人情報の保護についての措置が計 画どおり実施されているか。	規定に基づき、計画通り実施されている 。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	情報公開事務処理要領を制定している。 なお、情報公開の事例なし。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価が なされているか。	施設の特性を十分に理解しており、今後 の取り組むべき事項が明確である。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されて いるか。	適正に実施されている。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地 域との連携が図られているか。	自主事業として「ものづくり企業展示・ 商談会2022」を開催し、地元企業の振興 に助力した。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ご み削減等）がなされているか。	管理運営側及び施設利用者、来館者に対 して環境への配慮を呼びかけ、実施して いる。 例）HP上での公共交通機関利用の呼び かけ	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	管理運営側及び施設利用者、来館者向け に感染防止対策が実施されている。 例）パーティション、消毒液の設置	B
総合的な評価			
・スタッフの親切・丁寧・迅速な対応が徹底されており、利用者からの高評価につながっている。 ・適切な経費支出及び利用促進を継続することで、安定的な運営を行っている。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4（2022）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	栃木市岩舟町下津原1612
施設の概要	①敷地面積：26,423㎡ ②施設面積：17棟 6,397.16㎡ （鑑賞大温室 1棟 2,225㎡ 倉庫棟 1棟 372㎡ ホール棟 1棟 603㎡ 展示温室 3棟 738㎡ マロニエフラワー館 1棟 352㎡ 生産温室 5棟 1,225㎡ 管理棟 1棟 421㎡ その他 4棟 461㎡）
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4（2022）年度

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	130,558	指定 管理 ※2	事業費	16,509
	利用料金収入	11,492		管理運営費	33,802
	その他収入※1	4,994		人件費	84,833
				その他支出※1	5,733
	合計	147,044		合計	140,877
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
・花き類処分販売料 3,200千円			・租税公課費 2,279千円		
・自動販売機設置収入 418千円			・退職給付引当金繰入額 3,454千円		
・エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 1,376千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和3（2021）年度（前年度）

（千円）

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
入園者数	入園者数	268,336人	323,285人
鑑賞大温室	入館者数	24,897人	67,790人
	うち有料入館者数	18,668人	29,836人
	観覧料金額	6,960,400円	10,916,200円
多目的ホール	利用日数	50.5日	52.0日
	利用料金額	578,200円	575,600円

4 サービス向上に向けた取組

・3～5月まで無休営業とした。（ただし、5月9日企画展入替、5月16日大花壇植替えのため休園） ・鑑賞大温室の入口をわかりやすくするために鑑賞大温室入口付近に2つの看板を設置した。 ・期間限定で鑑賞大温室有料入館者を対象として花販売所、カフェで利用できる当日割引券を配布した。 ・ホームページ、フェイスブック、ツイッター、インスタグラムにより開花情報やイベント情報を随時発信した。 ・県内の小学生に鑑賞大温室の無料招待券を配布した。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・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 34% 女性 66%
年齢	10代6%、20代9%、30代9%、40代14%、50代14%、60代25%、70代以上25%
住所	来園者の71%が県内在住者であり、そのうち62%が県南部地域在住者である。
来園目的	県外来園者の74%が埼玉県・茨城県・群馬県在住者である。
来園回数	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66%を占めている。
大花壇について	初めて来園する新規顧客は46%、4回以上のリピーターは32%を占めている。
鑑賞大温室について	とても良かった46% 良かった40% 普通14% 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60% 良かった34% 普通5% 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64% 良かった33% 普通3% 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39% 良かった43% 普通18% あまり良くなかった0% 良くなかった0%
	とても良かった55% 良かった38% 普通6% 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
・花センターの存在をもっと大々的にPRしてほしい。 ・夏の温室は暑い。 ・防虫対策（蚊）をしてほしい。 ・花の販売所で欲しい苗が少なかった。 ・花手水の企画をたくさんやってほしい。	・HP、SNS等で常に新しい情報を発信していきたい。 ・一部にミストシャワーを設置している。 ・殺虫剤や蚊取り線香などで駆除している。また、虫よけスプレー、団扇を貸し出している。 ・季節によって仕入れ品目を変更していきたい。 ・今後も展示温室等で実施していきたい。
主な利用者意見（積極的評価）	
・大花壇のピンクのドアが良かった。 ・バラの種類が多く、バラがきれいだった。 ・普段見られない珍しい花がたくさん見られた。 ・ポップや案内書きがおもしろい。 ・栃木県のオリジナル品種が見られてよかった。 ・タビビトノキは迫力があっていつ見ても素晴らしい。 ・猫の店長さんに癒された。	

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
・新型コロナウイルスに対する感染防止対策を徹底し、来園者に安全・安心なセンター運営に取り組んだ。 ・令和4年10月の開園30周年を記念して、「とちぎ花センター30th アニバーサリー」を開催した。 ・企画展は、9回開催しテーマ毎に趣向を凝らし来園者の興味を引く展示とし、併せて県産の花きや生産者をPRする内容とした。例えば「アジサイ展」では「あなたはどっち派ピンク or ブルー」と題して色分け展示やアジサイの人気投票を実施、子供たちに人気の「食虫植物展」では「食虫植物の世界に飛び込もう」と題して食虫植物の世界を図鑑に閉じ込めて、来園者が図鑑の中を旅するような展示、1月の「福を呼ぶ花展」では花が少ない時期のため、手作りの花くす玉を飾り、県内産の切花を花手水にして、色鮮やかな展示とした。また、「とちぎの洋ラン展」では県内の洋ラン生産者の紹介を行った。 ・県産花きを使ったフラワーアレンジによる「県産花きの飾花展示」を園内で7回開催し、品質の高い県産花きのPRを行った。 ・花のシーズンに合わせてイベントを5回開催した。コロナ禍のため、多くの花々を見て楽しめるイベントとして、秋のフラワーフェスティバルやフワークリスマスなど来園者が密にならないよう配慮しながら行った。 ・体験教室や花育教室は、土日を中心に感染症対策を徹底して1回当たりの定員を少なくして、午前午後の2回開催した。参加者ニーズを把握した講座メニューを提供した。 ・小学校や社会福祉施設に鉢花を配布し、植物に親しむきっかけ作りと植物による癒しを提供した。 ・バラの管理を担う「ローズクラブ」と、大花壇や園内花壇の管理等を行う「とちはなクラブ」のボランティアの協力を得て園内管理を行い、いつ来ても美しい園内環境を心がけた。
集客のための取組と生産振興への寄与
・県内の小学生の無料招待券配布を行った。 ・75歳以上が割安で鑑賞大温室を年間利用できるシニアパスポートを継続した。 ・人気の高い「ヒスイカズラ」や、「アガベ」「タビビトノキ」、「ドンベア」など珍しい花の開花状況をマスコミやHP、SNS配信によってPRし、集客に努めた。 ・県内で生産されているスカシユリを一堂に展示し、県内のスカシユリについて紹介した。 ・生産者組織と連携した冬の鉢物や洋らん等の企画展示、栃木県農業試験場が開発した「エンジェルリング」「プリンセスリング」等の展示販売などを通して、県産花きのPRに貢献した。 ・県産花きをふんだんに使った「県産花きの飾花展示」はたくさんの来園者が通るホール棟入口で展示を行い、季節ごとに各産地の花きを飾花し、県産花きのPRに努めた。

今後改善・工夫したい事項
(集客対策) ・来園した方には、ドーム、展示温室、大花壇、バラ園など園内を回遊してもらうような仕組みづくりを実施していく。 ・園内植物の開花情報や植物園の普段の出来事をSNSを通じて発信し、植物に興味のある人はもとより、植物に興味のなかった人にも、植物に興味を持ってもらえるようなきっかけづくりを行う。 ・温室で人気の花「ヒスイカズラ」「ドンベア」など温室でしか見られない花にも焦点をあて、マスコミ等に情報を発信していく。 ・600種類に増やしたバラおよび増設したローズガーデンのPRを行い、バラをテーマにしたオリジナルイベント等を行い、来園者を増やしていく。 ・旅行会社に対して花の情報を提供するとともに、団体客に短時間でできる体験メニューを提案するなどして、立ち寄り先になるよう積極的に売り込みを行っていく。 ・マスコミによる広報は影響力が大きいいため、マスコミに取り上げてもらえるような目新しさや話題づくりおよび、温室でのきめ細かな情報を提供し続ける。 ・ツイッターやインスタグラムなどSNSによる情報発信を積極的に行い、リアルタイムな情報を提供する。 (企画展) ・新しい品種展示やディスプレイ方法などを工夫し、目玉となるコーナーを設け、興味を惹き付けるような企画展を行う。 ・定番の企画展でも、植物に対する多様な見方をした表示、展示方法を行う。 (イベント) ・花センターを多くの方に知ってもらい、花センターの魅力を高めるためイベントの企画運営を行う。 (体験) ・人気の高い講座については、申込者の多くが希望に沿えるよう、開催日数を増やし受講しやすくする。 ・園内講座を充実させ、園内での回遊してもらうメニューの提供を行う。 (県産花きPR・生産振興) ・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展示を行う。 ・県産花きを使った飾花展示を積極的に行い、県産花きのPRによる県産花きの生産振興に努める。 ・県内で生産されている花の栽培展示について取り組む。 ・生産者の紹介、花の即売や講習会の開催など、生産者と消費者の交流の場を提供していく。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	鑑賞大温室等の園内施設については、条件など設けることなく、平等利用が確保されている。また、多目的ホールの利用にあたっては、利用規約に基づき、公平かつ適正に利用者を決定している。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	多目的ホールの使用許可にあたっては、条例、規則及び利用規約に基づき適正に手続きを行っている。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	75 歳以上が割安で鑑賞大温室を年間利用できるシニアパスポートを発行しており、70 代以上の利用者の割合は全体の約 25%（前年 20%）と増加している。また、障害者の方なども安心してゆっくり園内を見られるよう、車いすを配置するなど配慮がなされている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内生産者や関係団体と連携して展示を行ったり、県が開発したアジサイやりんどうの展示・販売を行う等、花の生産振興を図るとともに、暮らしの中での植物の取り入れ方や花飾りを提案し、家庭でも花とふれあえるよう取り組んでいる。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	S N S を活用した積極的な広報活動や工夫を凝らした企画展やイベントを実施した結果、入園者数・大温室入館者数は増加し、コロナ禍前の平成 30 年と比べ入園者数は 98%、大温室入館者数は 109%となり、P R の効果が見られた。 また、職員の接遇研修に力を入れて取り組んでおり、アンケート結果でも職員対応の評価も高い。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	毎月実施している利用者アンケートにより利用者ニーズを把握しており、企画展、鑑賞大温室について、いずれも「とても良かった」「良かった」が9割以上である。また、「見応えがあった」「家族で楽しめた」「癒された」等の意見もあり、利用者に満足してもらっていることが伺える。	A
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者から寄せられた意見・苦情に対しては可能な範囲で迅速に対応しており、概ね適切な対応がなされている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設、設備、備品については定期的に点検を行い維持管理されており、利用者の安全を最優先とした安全管理	B

		がなされている。	
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	SNSを活用し、開花情報、企画展やイベントの案内など、タイムリーな情報をスピーディに発信することで、若い方の入園が増加している。 また、企画展や季節のイベントにおける園内の装飾など、利用者により楽しんでもらえるよう職員の創意工夫が随所に見られた。	A
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	①組織体制は適正か	専門的知識、技術を持つ有資格者を配置するなど、適切な職員配置に基づいた管理・運営がなされている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	指定管理業務は、3年度は支出が上回っていたが、4年度は指定管理業務・自主事業とも収入が支出を上回っており、入園者増加に向けた取組やコスト低減の取組が積極的に行われた効果が現れていた。	A
	③経費の縮減に取り組んでいるか	展示資材・広報用ポスターの自主制作や簡易な施設設備の修繕を職員が行うなど、自助努力により経費の削減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	職員研修が計画的に実施されており、人材育成は適切に実施されている。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理に関するマニュアルに基づき、適切な管理体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県へは適宜報告がなされるほか、な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。	B
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する事務処理要領に基づき適正になされている。	B
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	組織・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	ほぼ計画どおり実施されている。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	近隣観光施設と連携したイベントを実施したほか、社会福祉施設の利用者による園芸福祉活動の実施や県内	A

		の小学校へ鑑賞大温室の招待券を配布する等、様々な機会を通して地域連携を図っている。	
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみの分別、減量化を推進しており環境への配慮がなされている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染対策が緩和されたが、引き続き、手指消毒を設置し、感染対策を継続している。	B
総合的な評価			
令和元年度から新型コロナウイルス感染症拡大の影響により入園者・入館者数が減少傾向にあったが、SNSを積極的に活用したスピーディーな情報発信や創意工夫あふれる企画展やイベントの実施などにより、入園者数はコロナ禍前の98%まで回復し、鑑賞大温室の入館者数は109%に増加した。利用者の声を聞き、ニーズに的確に対応した事業を展開し利用者の増加及び満足度向上に努めている結果と評価できる。 さらに、生産者や関係団体と連携した事業や、近隣施設とのコラボ企画などを実施し、県産花きの生産振興や消費拡大、地元の地域活性化にも寄与した取組を行っていると評価する。 利用者の7割が県内在住者、また、50代以上が6割以上であることから、近隣施設との連携やSNS等の情報発信を積極的に活用し、新規利用者の開拓と幅広い年齢層の集客に努めてほしい。 また、開園30年を迎え施設が老朽化する中、県産花きを中心とした花きの魅力発信や、生産者や関係機関・団体、近隣施設と連携をより一層図り、花の拠点施設として、更なる魅力ある施設づくりに努めてほしい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

施設所在地	大田原市佐良土2686
施設の概要	①水と緑をテーマにした公園 (面積約 25ha) 主な施設：芝生広場、お魚ふれあいステーション、水の広場、公園サビステーション ②おもしろ魚館 (愛称：フィッシュパル、延べ面積 約 6,000 m ²) ア 展示ゾーン (4,500 m ²) 展示生物：約 340 種、水槽：48 基 (水槽容量：約 600 t) イ 体験交流ゾーン (1,500 m ²) おさかな研究室、味わい工房、創作工房等 ③駐車場 大型車：7 台、普通車：700 台
業務内容	①栃木県なかがわ水遊園の施設の維持管理に関する業務 ②栃木県なかがわ水遊園の運営に関する業務 ③前各号に掲げる業務に付帯する業務

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	315,457	指 定 管 理 ※2	事業費	35,243
	利用料金収入	47,982		管理運営費	150,086
	その他収入※1	41,034		人件費	189,806
				その他支出※1	31,657
	合計	404,473		合計	406,792
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					

備考（※ 1 その他収入の主なものを記載）	備考（※ 1 その他支出の主なものを記載）
体験講座収入 3,684	公課費 19,829
自販機設置収入 4,182	退職給与引当金 8,108
休業協力金 33,168	体験講座支出 3,720

※ 2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和 3（2021）年度 （前年度）	令和 4（2022）年度
おもしろ魚館	開館日数	155日	305日
	入館者数	134,580人	269,925人
	うち有料入館者数	88,695人	181,182人
	体験受講者数	20,287人	32,241人
	うちおさかな研究室	3,889人	5,357人
	うち味わい工房	1,095人	2,109人
	うち創作工房	2,835人	5,316人
お魚ふれあいステーション		12,468人	19,459人

4 サービス向上に向けた取組

- ・体験講座における人数制限のほか、タッチング水槽を活用した給餌体験の実施、水の広場等の設備の利用再開、屋外でのイベントの充実など、適切な新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、利用者のニーズを捉えた事業運営に努めた。
- ・これまでの現地調査の記録を紹介するアマゾン調査展示コーナーを新設し、常設展示の充実を図った。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・利用者アンケート調査の実施	
調査の方法	
Google フォームを活用したアンケート調査を実施。計 1,800 人から回答を得た。	
アンケート項目	結 果
性別	男性 28.2%、女性 71.8%
年齢	10 歳未満 4.9%、10 代 6.4%、20 代 11.9%、30 代 38.5%、40 代 29.8%、50 代 5.7%、60 歳以上 2.9%
住所	大田原 4.7%、那珂川・那須烏山 3.3%、その他県内 58.5%、関東 27.4%、東北 5.0%、その他 1.1%
来園のきっかけ	ポスター・チラシ 29.6%、テレビ・ラジオ 1.6%、新聞・雑誌 1.7%、知人 12.4%、HP 32.6%、SNS 7.7%、イベント 3.4%、その他 10.9%
来園目的 （複数回答）	水族館 98.7%、体験講座 13.8%、釣り体験 9.6%、公園利用 18.6%、企画展・特別展示 7.7%、イベント 7.4%、特になし 0.7%、その他 1.0%
来園回数 （過去 1 年間）	初めて 40.6%、2 回目 21.9%、3 回目 11.2%、4 回以上 26.3%
施設の印象	とても良い 71.2%、良い 26.9%、普通 1.8%、あまり良くない 0.1%、良くない 0.1%
展示ゾーンの印象	とても良い 67.6%、良い 29.6%、普通 2.6%、あまり良くない 0.1%、良くない 0.2%
従業員の対応	とても良い 64.6%、良い 27.2%、普通 7.9%、あまり良くない 0.1%、良くない 0.3%
入館料	安い 48.9%、普通 47.3%、高い 3.8%
他の施設の利用	ある 27.1%、ない 72.9%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・タッチング水槽を復活させてほしい。 ・魚の種類を増やしてほしい。 ・様々なイベントを実施してほしい。 ・食事メニュー、場所を増やしてほしい。 ・体験講座の回数、定員を増やしてほしい。	・感染症対策に準じて対応する。 ・施設規模、生態等を考慮して検討する。 ・ニーズを考慮し検討時の参考とする。 ・ニーズを考慮し運営の参考とする。 ・感染症対策に準じて対応する。
主な利用者意見（積極的評価）	
・初めて来たが充実していて良かった。 ・また来園したいと思った。 ・水槽がきれいで見やすかった。 ・企画展が良かった。 ・体験講座が良かった。 ・入館料が安くて良い。	

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
利用者数は、コロナ第7波、第8波の影響を受けつつも令和4（2022）年3月のリニューアル後の再開館以降、計画を上回り、コロナ禍前の水準に近い状況となっている。そのような中で、情報発信媒体としてネットメディアを積極的に強化してきた効果から、利用者アンケートにおける来園のきっかけはHPやSNS等ネットメディアが増加傾向となっている。 また、昨今多様な利用者ニーズが共存する中で、サービス提供の方向性やレベルの判断が難しい状況であるが、安心して気持ち良く利用していただける施設管理、常に新たな話題を提供できる展示・企画、何度来ても楽しんでいただける体験講座をベースとした、おもてなしや安全安心に配慮した運営を心掛けており、利用者アンケートでは施設、展示、従業員対応ともに「とても良い」が増加している。
サービスの向上・地域活性化への取組
①サービスの向上への取組 ・新型コロナウイルス対策として利用を中止していた水の広場を7月に再開した。 ・多様な利用者に対応するため、県事業による「おもてなし英会話セミナー」を他の動物園・水族館と共に開催した。 ・来園機会の少なかった若い世代の来園を促すため、新たな発想の企画展を開催するなど年間153日間企画展を開催した。 ②地域活性化への取組 ・職員が「見て 食べて 体験した」地域情報を基に、「NiCE：那珂川いいとこ応援&探検隊」活動として、地域の魅力を館内の情報MAPやSNSで発信した。 ・地域の団体等と連携し、環境啓発活動として、広域的な那珂川清掃活動「みんなの那珂川プロジェクト」を実施した（地域外の沿川は、他の動物園・水族館等と連携することとしている）。 ・感染症対策を行った上で「那珂川大感謝祭」を開催し、大田原市、那須烏山市、那珂川町の地域産業（約30店）のPRを行った。 ③サービスの向上及び地域活性化への取組 ・地域のシニア層へのサービス向上及び利用促進を図るため、地域団体等と連携し、グラウンドゴルフ大会を園内芝生広場で開催した。
今後改善・工夫したい事項
令和5（2023）年度は、第3期指定管理10年間の総仕上げとして、更なる地域活性化に貢献するため地元自治体や地域住民と連携し、那珂川の豊かな自然や生物、産業や文化など多彩な地域資源の活用や環境に配慮した体験交流事業、河川清掃など地域と一体化した事業に取り組む。併せて、水遊園や地域の魅力を広く発信するため、HPやSNS等の充実を図る。また、感染症対策に関連した様々な規制等の解除に併せ、各種施設やイベント等を再開、運用することにより利用者サービスの向上に取り組む。 ①展示活動事業 ・企画展：生き物への興味と関心を深めるため、年間3回154日間、企画展を開催する。 ・地域活動：地域の教育機関を中心とした施設との連携による出張タッチングや出張生物展示、地域の河川生物調査を積極的に実施する。 ・解説板改善：多様な利用者に対応するため、デジタル解説により情報量と内容の充実を図る。 ②体験交流事業

・メニューの多様化：多様な利用者ニーズに対応するため、新たな講座を毎月追加するほか、利用者の希望でオプションを増やせるプレミアム講座を実施し、話題性やリピーター確保につなげる。 ・定員増：利用者ニーズに対応するため、感染症対策等各種指針を踏まえ体験講座の定員を増やす。 ・ふるさと体験：仕様書に基づき郷土の伝統文化や自然を感じられる体験講座を開催する。
③イベント等事業（那珂川沿川地域の活性化） ・地域イベント：地域の自治体、団体等が企画するイベントの誘致や共催により、地域活性化の拠点施設としての役割を担う。 ・那珂川清掃活動：地域団体と協調して、広域的な那珂川の環境保全啓発イベントを開催する。
④広報活動事業 ・ネットメディア活用：情報発信媒体として成果が現れ始めている SNS や Web 広告の運用方法を工夫し、更にサービス向上と集客効果を高める。 ・地域連携：「NiCE：那珂川いいとこ応援＆探検隊」として地域情報の取材及び発信を行う。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	性別・年代を問わず、全ての利用者から満足を得られるよう創意工夫しており、平等利用が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	—	—
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	介助が必要な方には職員が対応するなど、配慮がなされており適切に対応している。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	常設展示はもちろん、那珂川での稚魚の放流や清掃等の体験活動を定期的に行っており、那珂川の自然や文化への親しみや理解の醸成が図られている。 また、地場産品を活用した体験講座や周辺地域と連携したイベント等も利用者から好評を得ており、都市と農村の交流促進に寄与している。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	Webメディアや園外PR活動等、多様な手法による広報活動を積極的に展開しており、SNSで飼育員の日常の投稿が話題になるなど、施設のPRが図られている。 また、ハサミを持つ生き物に特化するなど独自性のある企画展の開催や、デジタル機器の活用による展示解説の充実等により、利用促進及びサービス向上が図られている。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	毎月の利用者アンケートによりニーズや満足度を把握し、運営改善に生かしており、アンケートでは「施設の印象」「従業員の対応」「展示ゾーンの印象」のいずれも「とても良い」「良い」の評価が9割以上と非常に高い比率で維持されている。	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。	アンケート等で寄せられた意見を基に運営改善を行っている。苦情に対しても	B

		可能な範囲で真摯に対応しており、会議で共有するなど適切な対応がなされている。	
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	日常点検や定期点検に基づく修繕等、迅速かつ適切な対応により維持管理されており、利用者の安全確保を最優先とした安全管理がなされている。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	SNSを活用したリアルタイムの情報発信や、施設設備の簡易な修繕を自助努力により迅速に行う等、創意工夫による業務改善がなされている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	専門知識や技術を持つ有資格者を配置しており、管理運営に必要な組織体制が確保されている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	電気料金等の高騰の影響で支出が収入を若干上回ったものの、おおむね適正でバランスのとれた収支となっている。 入館者の増加に向けて、若年層向けの企画展やPRを実施するほか、園内イベントの充実等に取り組んだ結果、令和4年度の入館者数及び入館料収入はコロナ前の水準まで回復した。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	広報媒体の見直しや、夏場を中心とした節電の取組等、自助努力により経費の縮減に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	接遇向上のためのセミナー等、職員研修の実施等により適切に行われている。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	救急や防災、感染症等の対応マニュアルを作成、共有しており、危機管理体制が確保されている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	水産試験場が開発した新魚種「銀桜サーモン」の展示をはじめとした県事業への協力等を適切に行うほか、地域や教育機関、関連施設等と連携の上、各種事業を実施している。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	個人情報保護に関するマニュアルに基づき、個人情報取扱特記事項を遵守している。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	情報の公開に関する事務処理要領に基づき適切に対応しているが、令和4年度における開示請求はなかった。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	施設の特性を踏まえた自己評価のほか、利用者アンケートや外部有識者による客観的な意見も取り入れ、適切な評価がなされている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	年間計画に基づき売店、喫茶等の事業を実施しており、利用者ニーズの高い食部門が確保されている。	B

	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	水遊園事業推進懇談会を設置し、那珂川沿川地域との連携によりイベントを開催するほか、地元の事業者等との協力による新たな企画や、HP等での地域情報の発信にも積極的に取り組んでおり、地域の活性化への貢献が図られている。	A
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	生ごみの堆肥化等によるごみ削減のほか、那珂川清掃活動をはじめとした環境啓発活動にも取り組んでいる。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	消毒、空間除菌、換気等のほか、体験講座における人数制限等、館内におけるコロナ対策を適切に実施した。	B
総合的な評価			
指定管理者は日頃より施設の設置目的に沿った適切な管理運営を行うとともに、創意工夫により企画展示や体験講座等の各種事業を展開し、施設の魅力と利用者サービスの向上を図っている。 利用者アンケートの結果からは、総合的な満足度の高さや、約6割が過去1年間に複数回来園していることが分かり、また、年間パスポートの利用による入館者も1万人以上おり、再び訪れたい施設として高い魅力を創出していると評価できる。 また、HPやSNS、館内情報コーナー等での周辺地域の情報発信や、地域との連携によるイベントの開催等にも積極的に取り組んでおり、利用者アンケートによると約3割が周辺施設にも訪れていることから、地域の回遊性の向上と活性化に寄与している点も評価に値する。 今後も引き続き、新規利用者の増加や、多様化する来園者のニーズへの対応に向けて、県内はもちろん県外等多くの利用者にとって魅力的な施設づくりとサービスの向上に努めるとともに、周辺地域や関連施設等との連携を更に強化し、那珂川沿川地域の活性化や観光の拠点施設として、地域振興への貢献にも努めてほしい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	3,900	指 定 管 理 ※2	事業費	-
	利用料金収入	9,174		管理運営費	10,014
	その他収入※1	1,579		人件費	4,476
				その他支出※1	-
	合計	14,653		合計	14,490
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 衛生費、配合飼料補填金			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
牧場施設	放牧期間	令和3年（2021） 5月13日～11月9日 （181日）	令和4年（2022） 5月10日～11月9日 （184日）
	放牧利用個体数	119頭	129頭
	延べ放牧頭数	20,074頭	23,522頭

4 サービス向上に向けた取組

- ・牧草地や施設の適正管理による育成牛の健全な育成
- ・預託牛の飲用水確保
- ・人工授精の実施による優良子牛の供給
- ・アブ対策

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・日常業務で随時 ・電話による受付	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・良好な草地維持をお願いしたい。 ・預託牛のために確実な飲用水の確保をお願いしたい。 ・預託牛の健全な発育をお願いしたい。 ・アブが多いため、対策をお願いしたい。	・定期的に刈払いを行い、適正な肥培管理により草地の増収に努めた。 ・随時、水源地の清掃・点検、及び老朽箇所における導水管の補修を実施し飲用水確保に努めた。 ・定期的に放牧牛の観察を行い、衛生検査の結果をもとに隔離等を行うことで、牛群の健康維持に努めた。また、牧柵の点検・破損箇所の修理等に努め、牛の脱柵等による事故を防いだ。 ・アブトラップを設置し、放牧牛への被害が減少した。
主な利用者意見（積極的評価）	
・発情に応じて、放牧場内で人工授精を実施してもらえる点が良い。 ・傾斜地で育成するので足腰がしっかりするため、戻ってから牛舎内でも牛の健康状態が良い。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・水源地及び導水管点検を実施するとともに、牧柵の点検及び修繕、場内道路におけるU字溝清掃など、施設における適切な維持管理を実施した。
草地の維持管理
・肥培管理や刈払い（掃除刈りを含む）を適切に行うことで、草地の増収につながった。 ・冬季に堆肥を施用し、土壌改良や地力向上、放射性物質吸収抑制を図るとともに、春先の牧草生育を促進し、牧草地の有効活用が図られた。
今後改善・工夫したい事項
・引き続き草地の適正管理やアブ対策等を行うことで、利用者満足度の向上及び放牧頭数の確保に努め、健康な後継牛の育成と農家のコスト低減を図る。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の 平等利用の 確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	・衛生検査等により放牧の可否を判断し、平等利用が確保された。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	・放牧が可能な牛は、牛所有者に対して適正に入牧許可を行った。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	・該当者には、極力補助を行った。	B
2. 施設の 効用の最大 限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	・本放牧場の設置目的である健全な乳用育成牛の放牧に取り組んだ。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	・適正な草地管理及び放牧管理により、預託牛の健全な育成、農家の作業労力軽減に貢献した。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	・利用者からの意見、要望等を常に聴取、反映させる体制とした。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	・対応策を検討し、適切に実行した。	A
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	・放牧場の管理に関する協定書に基づき、指定管理者としての適切な管理がなされた。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	・牧草の生育促進、土壌改良・放射性Cs吸収抑制対策のため、収牧後の堆肥施用を行い、草地の維持管理がなされた。	B
3. 管理を 安定的に行 う物的人的 基礎	① 組織体制は適正か。	・指定管理に係る組織体制は、近隣の職員を配置する等、十分に整備されている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	・放牧頭数が計画を下回ったが、適切な管理等により、収支バランスを適正に保てた。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	・各種エネルギー使用量の縮減に努めた。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	・作業を複数名で実施することにより、人材育成を図っている。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	・緊急連絡網、対応マニュアルを作成し、随時更新が図られている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	・電話やメール等で、速やかに対応できる体制が確保されている。	B
4. 個人情報 保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	・放牧場の管理に関する協定書に基づき、計画どおり実施されている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	・放牧場の管理に関する協定書に基づき、適切に行うこととされているが、開示請求はなかった。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	・牧場全体及び放牧業務に精通し、業務内容を把握して対応しており、おおむね実施されている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	・授精適期の預託牛への人工授精を積極的に実施した。	A

	③ イベント等を実施している場合は、地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・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	・牛の搬入・搬出時等における車両の騒音発生防止等の対策を講じ、周囲への環境配慮に努めた。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	・飲水施設の定期点検、水源施設の堆積物清掃等により断水を未然に防止した。	A
総合的な評価			
・草地における適切な肥培管理、牧柵及び給水施設の保守点検、牧場内管理道路の簡易補修等、施設の維持管理に努めている。 ・放牧頭数が減少したが、組合員を始め県内酪農家に対し積極的に放牧場のPRを行うなど、頭数確保に努力している。 ・農家ニーズの高い人工授精や草地維持管理のための堆肥施用などに取り組んでおり、自主事業や業務改善が十分になされている。 ・飼料価格が高騰しているなか、農家の生産費や労力の削減、預託牛の健康増進等にメリットがある公共牧場の役割はますます重要となっていることから、適正な施設の管理運営に期待したい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	4,591	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	4,625
	その他収入※1			人件費	4,079
				その他支出※1	
	合計	4,591		合計	8,704
指定管理業務収支差額①		▲4,113			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)		▲4,113			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	4,591	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	3,968
	その他収入※1			人件費	4,005
				その他支出※1	
	合計	4,591		合計	7,973
指定管理業務収支差額①		▲3,382			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)		▲3,382			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
とちぎ明治の森記念館	開館日数	293日	332日
	利用人数	8,548人	13,328人

4 サービス向上に向けた取組

- ・生活用品・写真・古文書等を展示
- ・大学や研究機関からの問い合わせには、那須野が原博物館と連携し迅速に対応

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法

・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 465名

	1.年齢	2.性別	3.居住地	4.きっかけ	5.来館回数	6.窓口対応	7.清掃	8.入館料	9.展示	10.再度来館	11.日本遺産	12.開拓の歴史	13.認定	14.講座参加	15.誇り
	10代以下	男性	那須野原市内	知人	始めて	満足	満足	高い	満足	来たい	知っている	知っている	知っている	参加したい	誇りに思う
	61	186	31	72	418	406	425	12	303	185	338	39	65	143	230
	13.1%	40.0%	6.7%	15.5%	89.9%	87.3%	91.4%	2.6%	65.2%	39.8%	72.7%	8.4%	14.0%	30.8%	49.5%
	20～30代	女性	那須地区	市HP	2回目	やや満足	やや満足	やや高い	やや満足	行くに価値あり	知らない	少し知っている	知らない	どちらでもない	少し思う
	71	277	17	21	31	38	32	9	129	262	125	148	398	272	184
	15.3%	59.6%	3.7%	4.5%	6.7%	8.2%	6.9%	1.9%	27.7%	56.3%	26.9%	31.8%	85.6%	58.5%	39.6%
	40～50代	その他	県内	旅行雑誌	3回目	どちらでもない	どちらでもない	適切	どちらでもない	思わない		知らない		あまり興味がない	あまり思わない
	148	0	78	64	7	21	7	283	21	17		277		48	44
	31.8%	0.0%	16.8%	13.8%	1.5%	4.5%	1.5%	60.9%	4.5%	3.7%		59.6%		10.3%	9.5%
	60代以上		県外	インターネット	4回目以上	やや不満	やや不満	やや安い	やや不満						思わない
	179		339	104	9	0	1	46	11						5
	38.5%		72.9%	22.4%	1.9%	0.0%	0.2%	9.9%	2.4%						1.1%
				その他		不満	不満	安い	不満						
				204		0	0	115	1						
				43.9%		0.0%	0.0%	24.7%	0.2%						
	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答
	6	2	0		0	0	0	0	0	1	2	1	2	2	2
	1.3%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.4%	0.2%	0.4%	0.4%	0.4%
合計	465	465	465	465	465	465	465	465	465	465	465	465	465	465	465

主な利用者意見（苦情・要望）

対 応

・椅子などの家具の配置について、ただ並べてあるだけに感じられて、残念だった。

・博物館職員などに相談し、配置の検討を行う。

主な利用者意見（積極的評価）

・環境がよく、このような建物が良く現存できていると思う。管理が素晴らしいと感じた。

・初めて訪れたが、当時の記録を後世に残していくのは大切。また訪れたい。

・華族の生活は、思っている以上に庶民とはかけ離れていたと実感することができた。今後もこの建物を残してほしい。

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組	
・日独修好160周年を記念した、特別パネル展を実施し、より貴重な資料を閲覧する機会を提供した。 ・日本遺産魅力発信推進事業として開催した自転車ツアーのコースに組み込み、施設のPRを行った。	
今後改善・工夫したい事項	
・外国人観光客への対応 ・日本遺産認定にかからめた積極的なPR	

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の 平等利用の 確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	・適正に確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	—	—
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	・適切に配慮されている。	B
2. 施設の 効用の最大 限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	・適正に実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	・市主催事業や道の駅「明治の森・黒磯」と連携し、施設の利用促進、県民サービスの向上が図られている。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	・平成 27 (2015) 年度から満足度アンケートを実施。満足度を把握し、満足度向上に取り組んでいる。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	・適切に対応されている。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	・適切に管理されている。	A
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	・日本遺産認定のPRなどを行い、業務改善されている。	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。	・適正である	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	・協定上市の負担とされている費用分についてマイナスとなっているが、それを除くとおおむね適正である。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	・適切に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	・適切に実施されている。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	・協定書において緊急時の対応、リスク分担表等を定め、適正に確保されている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	・随時連絡を取り合い、適正な連携体制がとられている。	A
4. 個人情報 保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	・適正に実施されている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	・文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	・適正にされている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	・適正に実施されている。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	・日本遺産関連イベントの実施等、地域との連携が図られている。	A
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	・適正に配慮されている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	・全入館者の検温、入館者数の制限、換気等、適切な感染対策がなされている。	B

総合的な評価

- ・施設の管理運営については、館内の整理整頓や清掃、設備点検、簡易修繕を行うなど、適正に実施されている。また、施設の管理に関する各種報告や協議等も迅速に行われている。
- ・臨時職員による青木邸及び那須野が原の開拓史等の解説は、同邸の歴史的価値等の理解促進に欠かせないものであり、引き続き、利用者の満足度向上を図ること。
- ・令和４年度は、日独修好 160 周年記念の特別パネル展の実施や、日本遺産魅力発信推進事業での活用など、利用者満足度の向上や施設の P R に積極的に取り組んだ。今後はコロナ禍収束後の観光客の増加が見込まれることから、インバウンド等の新たな利用者確保に努められたい。
- ・今後も、適正な管理運営を維持・継続するとともに、施設の P R の充実及び魅力向上など、より一層のサービス向上を図ること。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

施設所在地	真岡市下籠谷 9 9
施設の概要	①指定管理者による管理面積 93.3ha ②主要な施設 運動広場、軟式野球場、テニスコート、フィールドアスレチック、ボート池、 つり池、花ちょう遊館、鳥見亭、自然植物園、バラ園、緑の相談所、 貸し自転車、変り種自転車、パターゴルフ、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 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	83,900	指 定 管 理 ※2	事業費	18,329
	利用料金収入	121,296		管理運営費	176,575
	その他収入※1	26,587		人件費	59,245
				その他支出※1	9,567
	合計	231,784		合計	263,716
指定管理業務収支差額①					
▲31,932					
自主事業			自主事業		
43,310			43,574		
自主事業収支差額②					
▲264					
収支差額 (①+②)					
▲32,196					
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 287千円			・租税公課費 9,567千円		
・雑収入 26,231千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

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

・雑収入 90,666千円	
---------------	--

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
公園利用者	615,367人	715,053人

施設名（利用料金施設）	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
運動広場	4,674人	28,662人
野球場	2,129人	4,003人
テニスコート	11,931人	13,245人
フィールドアスレチック	20,782人	16,358人
ボート	15,607人	15,269人
花ちょう遊館	21,225人	19,550人
釣り池	9,597人	10,206人
万人プール	36,170人	116,026人
合 計	122,115人	223,319人

施設名		令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
緑の相談所	相談件数	170件	149件
	催し物回数 （延べ人数）	43回 (36,241人)	40回 (44,080人)
	講習회回数 （延べ人数）	35回 (332人)	30回 (390人)

4 サービス向上に向けた取組

(1) 基本テーマに基づいた管理運営

- ・本公園に配置されている各種レクリエーション施設の特徴や、魅力を最大限活用しながら、利用者が身近に自然と触れ合える公園づくりを進めた。
- ・お勧めのウォーキング・ジョギングコースのマップを作成し、日々の利用促進を図るとともに健康増進拠点として利用価値の向上も図った。
- ・花ちょう遊館（高山植物館）、バラ園、ボタン園等で特色ある品種を開花させるなど、新鮮で魅力的な植物園づくりを進めた。また、花ちょう遊館の特長を活かした企画展や、花の見頃の時期に合わせてローズフェスタを開催した。
- ・都市緑化推進の拠点である緑の相談所において、緑化団体との協働により多種多彩な講座や展示を行った。

(2) 利用者の満足度を高める管理運営

- ・万人プールでは、県及び関係機関と協議を重ねながら、安全・衛生対策の徹底に努め、安心して利用いただけるよう取り組んだ。
- ・食のサービス向上を図るため、キッチンカーの出店やアンケート結果を踏まえたメニューの見直しを行った。
- ・「変り種自転車」の一部を新機種に更新し、魅力アップに努めた。
- ・ジョギング・マラソンプールに対応し、「井頭月例マラソン」を継続して実施した。参加者のニーズに合わせ工夫しながら取り組んだ。
- ・ホームページだけでなく Instagram 等 SNS を活用した広報により、旬な情報の発信に取り組んだ。また、報道機関にも随時情報を提供し、パブリシティ広告に取り組んだほか、公園の魅力を発信する大型看板を設置するなど、利用者への情報提供を積極的に行った。
- ・ご意見票やアンケートにより利用者ニーズを把握し、管理運営に生かした。
- ・利用者の意見を把握する機会を増やすため、利用者がスタッフへ直接意見を話しやすい環境、

雰囲気作りを心がけた。 ・苦情内容を全従業員に周知、徹底させ、原因究明と再発防止に向けて取組んだ。 ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。 (3) 自然環境を保護・保全する管理運営 ・樹木、芝生、草花について都市公園管理標準仕様書に基づき、安全面に配慮しつつ貴重な動植物を保護・保全するなどしながら、計画的かつ効率的に維持管理を行った。 ・間伐に伴う植物発生材（伐採木）を、薪等の原資材として公園利用者へ無償配布した。 ・日本野鳥の会栃木支部と連携し、バードウォッチングや解説サービスを実施した。 (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり ・いがしらリゾート活性化協議会において井頭温泉など近隣施設、真岡市など関係機関と連携し、活性化対策など具体的な検討を進めるとともに、いがしらリゾートとしてのイベントを実施した。 ・自治体や学校等が行うマラソン等スポーツ大会に、積極的に協力・支援した。 ・公園内での緑の相談だけに留まらず、近隣学校へ出張して園芸教室を行うなど、出張緑の相談所事業を行った。 ・県や関係機関等と協働で『北関東フラワーパークライン』のPRや、旅行者向けに観光PR活動を行うなど相互連携を行い、地域一体となった広報活動を実施した。 ・緑化ボランティアリーダー養成講座卒業生の活動の場を提供し、花壇緑化活動の実施を支援した。 ・地元自治体等が実施するイベント会場地として、開催を積極的に支援した。 (5) 効率的・安定性のある管理運営 ・ご意見票、電話、メール等により利用者の意見を受付けた。 ・救命訓練、安全管理研修等を実施し、管理レベルの向上を図った。 ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。 ・災害発生時のマニュアルを作成し、来園者の避難誘導等の訓練を実施することにより安全確保に努めた。 ・一括契約、複数年契約により経費節減を図った。 ・計画的な施設の修繕を行い、突発的な故障を防止することにより、安全確保に加え利用機会の損失防止につなげた。 ・バラ園や周辺園地の除草など、作業繁忙期が重複する業務において、人員確保と作業計画の適性化を徹底して行った。 (6) 施設利用提供の実施計画 ・年間を通じて管理事務所を開所した。 ・年末年始における有料施設の営業日の拡大を行った。 ・繁忙期においては、有料公園施設の定休日である火曜日についても営業を行った。 ・運動施設の空き情報をホームページで提供した。 ・花ちょう遊館の利用予約及び料金支払いを、インターネットからできるようにした。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・グリーンサロンと鳥見亭に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 回収件数 32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	48.4%	35.5%	6.5%	9.7%
公園の管理状況はいかがでしたか	39.3%	42.9%	10.7%	7.1%
花壇や樹木などの植物の管理状態は いかがでしたか	41.9%	48.4%	3.2%	6.5%
スタッフの対応はいかがでしたか	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%
・ホームページで意見を受付 ・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施				

・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
・公園内の喫煙所について、撤去されているところが多い。	・利用者の動線や喫煙所の利用状況を勘案し、見直した。
・食堂の営業時間を15時頃まで伸ばしてほしい。	・今後の参考とする。
主な利用者意見（積極的評価）	
・バードカービング展を楽しく拝見した。来年も楽しみにしている。	

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
・令和4年度井頭公園の利用者数は、目標値830千人に対し、715千人（▲115千人、達成率86%）だった。目標を下回った要因として、一万人プールの利用者数が目標に達しなかったことが挙げられる。これは、7月中旬からコロナ陽性者数が増加している状況において、混雑しているイメージのあるプールを避けたためと考えられる。また、秋から冬にかけて開催されていた井頭マラソンや芳賀路マラソン、高等学校の駅伝などが、コロナ感染防止のため昨年に引き続き中止となった。さらに、フィールドアスレチックは安全点検の結果、17ポイントにおいて使用不適合となり、修理のため11/30～3/24まで全面休止とした。一方で、2年続けて中止になっていたベリテンライブが再開され、また、「全国陶器市」が昨年に引き続き開催されるなど、徐々に日常の賑わいが戻りつつあることも実感できた。 ・年間を通し、新型コロナウイルス感染症拡大防止の徹底に努めた。来園者の安全安心を第一に全従業員マスク着用を始め、手指消毒設置、受付カウンターにアクリル板の設置、屋内施設の定期的な換気、施設共用部の清掃・消毒の徹底など、栃木県が公表している「新型コロナウイルス感染症対策に係る栃木県の基本的対応方針」等を踏まえた衛生強化対策を施した。また、来園者にも常に看板等で最新情報及び注意喚起を発信した。全従業員にも体調管理、感染予防対策の指導に努めた。 ・一万人プールオープンにあたりグループ構成員を始め県及び関係機関と協議を重ねながら安全対策の徹底に努めた。従来からの対策である、密集を回避するための入場制限、入場時の体温測定などに加え、新たな取組として、不特定多数の利用者が触れるロッカー、券売機などに抗菌・抗ウイルスコーティングを施すなどの対策を行なった。利用者には来場時の注意案内をホームページや園内外看板で周知徹底を図るなど、ハード・ソフト両面での対策に努めた。入場制限は前年同様上限8,000人としたが、コロナ禍での混雑を避ける心理や、土日祝日お盆期間はセブンチケットのみでの入場券販売としたこともあり、思ったより来園者数が伸びず、入場者見込み140千人のところ111千人の入場者にとどまった。1日の最大入場者数は6,413人だった。プール収入で年間管理費の大部分を生み出す本公園としては事業が成り立たなくなったため、本部の支援により何とか運営できた状況である。次年度も同様の状況が続く場合、公園運営が立ち行かない大きな課題が残っている。令和5年度は、入場制限も無くし、コロナ禍前の営業形態に戻る予定であることから、入場者増を目指し努めていきたい。 ・安全対策に最大限取り組みつつも、広報・営業等利用促進対策にも鋭意取り組んだ。積極的に広告を新聞や雑誌等に掲載するとともにパブリシティ広報も随時行った。また、積極的に季節の情報をマスコミに提供し、ローズフェスタ、一万人プール、サナギツリーの他にも、秋の紅葉、早春の花など多くの媒体に取り上げていただいた。この他、主要道路から見やすい場所に大型屋外看板を設置し既存施設の周知及び利用の底上げを図った。いがしらリゾートとして、園路にのぼり旗を設置し、PRに務めた。更に、食のサービス向上を図るためキッチンカーを出店した他、アンケートを踏まえたメニューの見直しを行った。 ・公園の公式SNSを積極的に更新し、身近な情報発信ツールとして、花の開花状況、イベント案内、プールや施設の営業情報、花ちょう遊館の見どころなど旬の情報を利用者に提供した。フォロワー数も年々増えており、その効果を十分発揮できた。また、真岡市と連携し、いがしらリゾートとしてのHP更新やSNS発信に協力した。 ・有料遊具や遊具貸出などの安全管理を徹底して行った結果、フィールドアスレチックの不具合箇所を発見することができ、事故を未然に防ぐことができた。他にも施設等の不具合に起因する事故や怪我はなかった。また、管理レベル向上の一環として、毎年遊具日常点検研修会を実施している。今後も

管理運営の最優先課題として取り組んでいきたい。 ・園地管理において、バラ園や周辺園地の除草など作業繁忙期の重複により適期を逃しがちな業務において、人員確保と作業計画の適正化を徹底して行った結果、良好な管理状況を実現した。 ・コロナ禍により恒例となっていた井頭マラソン、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がほぼ中止となってしまったが、井頭月例マラソンを定期的を実施している。今後も安全対策を施しつつマラソン愛好者のニーズに応えていきたい。 ・いがしらリゾート推進協議会において真岡市等の周辺団体と連携し、活性化対策など具体的な検討を進めるとともに、いがしらリゾートとして初のイベントを開催した。 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。今後も同グループの活動を支援・周知していきたい。 ・コイヘルペス病蔓延予防のため新規放流ができない釣り池（大池）の魚補充対策として、移動可能な同じ水系であるボート池のコイを捕獲し釣り池（大池）に放流した。また仕入れ経費が高い大型ヘラブナを同様に捕獲し、釣り池（小池）に放流することによって経費削減を図った。 ・変り種自転車50台のうち25台を一部新機種に更新し、魅力アップに努めた結果、周辺施設を含む利用者及び収入増につながった。 ・ホームページでテニスコート・運動広場・軟式野球場の予約状況をアップしており、リアルタイムでの更新により常に最新情報を提供した。また、利用基準の改定や予約方法の見直しを行ったことにより、特に大会の予備日を明確にすることによって、予備日不使用となった場合の一般利用での利用率が向上している。 ・利用率の低い野球場の利用促進策として、少年サッカーの練習等野球以外での利用を引き続き推進した結果利用率が向上している。一方で、今後も野球場本来としての利用率が低下する場合は施設形態の変更を検討していく必要がある。 ・令和5年度は、一万人プールにおいては入場制限を解除するとともに繁忙日における入場券の現地販売を再開し利便性の回復を図る。また、開園50周年のイベントを開催し集客増に努める。 ・ローズフェスタの実施にあたっては、いがしらリゾートの周辺施設と協力しながら内容の充実を図り利用者満足度の向上と集客増に努めるとともに、他のイベントにおいても真岡市及び周辺施設と連携、協力しながら新たなニーズを掘り起こし、集客増に努めていく。 ・4構成員による管理運営面においては、安全・衛生管理対策を重点事項としてグループ全体で取り組み、新型コロナウイルス感染症拡大及び事故防止に努めた。 特に、井頭公園の主要施設である一万人プールの運営にあたり、安全面では従前のパトロール活動に加え全利用者に対する体温測定の実施等、衛生面ではロッカーやトイレ等共用部における清掃、消毒の徹底等により感染拡大防止を図った。園地管理においても、業務量が增大する夏季において組織力を活かして効率よく行った。当年度は台風等による大きな被害は無かったが、台風襲来の際は事前に連絡網を確認するなど万一に備えた危機管理体制を確認した。 一方、コロナ禍により事業全体が縮小傾向となってしまったが、今後も各構成員の得意分野を活かしつつ一つの組織として一致した運営方針の下、安全安心で多くの利用者が訪れる公園づくりにしっかり取り組んでいきたい。	
公園の特性を生かした管理運営に向けた取組	※指定管理者が独自に設定
・公園の特性を生かした管理運営を行うため、目標達成状況や管理運営上発生している課題をピックアップすることにより、当年度の公園の状況を把握・再検証し、次年度に向けた具体的な取組方針を明確化している。 ・グループ構成員による管理運営体制については、当年度の状況及びその成果を把握・検証することで今後の課題や効果的な実施方法を協議・検討している。	
今後改善・工夫したい事項	
・効率的でサービスレベルが向上できるような管理運営を実施するとともに、各構成員のノウハウを活かした取組みやイベント等を開催したい。 ・飲食売店の活性化を図り、「食」も来園目的になるような方策を検討したい。 ・老朽化している公園施設（建物・構築物）の計画的な修繕・更新を行いたい。 ・公園で使用しているエネルギー（電気・燃料等）の節減方法を検討したい。 ・公園内の植生に配慮した公園環境の整備（枯損木や老木の更新、混みすぎた林地の間伐等）について検討したい。 ・公園の魅力を幅広い人に認知してもらえるよう、地元自治体等や近隣施設と協力し、PRを強化したい。	

・北関東自動車道や圏央自動車道、鬼怒テクノ道路などの整備により、県外からのアクセス環境が向上していることを踏まえ、県外へのPRを積極的に実施したい。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の 平等利用の 確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	B
2. 施設の 効用の最大 限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	コロナ禍により利用を制限された状況ではあったが、HPにおいて施設の予約状況をリアルタイムで更新するなど最新情報の提供を行い施設の利用促進や県民サービスに努めた。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者の満足度は昨年並みだった。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	要望・苦情に対して、適切に取組み対応している。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	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。	利用率の低い野球場の利用促進策として、少年サッカーの練習など野球以外の利用も推進し利用率の向上を図った。	B
3. 管理を 安定的に行 う物的人的 基礎	① 組織体制は適正か。	当該業務を概ね適切に遂行できる組織になっている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	概ね適正である。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	緊急時連絡体制により関係部署との危機管理体制は確保できていたが、事故発生時の情報共有が十分になされず、報告・対応が遅れたことがあった。	C
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	B

4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	適切な自己評価が行われた。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	コロナ禍により中止になったものもあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	コロナ禍により中止となったイベントも多くあったが、真岡市や周辺施設と連携していがしらリゾートとして初のイベント（いがしらリゾートアウトドアフェス）を開催した。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に取り組み、感染者を出すことなく、安全な管理運営を実現した	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。一万人プールの利用者数が目標数に届かず、また、秋から冬にかけて開催されていた井頭マラソンや芳賀路マラソン、高等学校の駅伝などが、コロナ感染防止のため昨年に引き続き中止となる苦しい状況であったが、いがしらリゾート推進協議会において真岡市等の周辺団体と連携し、活性化対策など具体的な検討を進めるとともに、いがしらリゾートとして初のイベントを開催する等、積極的に公園の魅力アップに努めている。また、運動施設の周知や利用方法の工夫により、利用率の向上も図っている。 引き続き、公園の利便性・快適性向上のための取組を行い、利用者から積極的評価を受けるように取り組んでほしい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	65,036	指 定 管 理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	20,852		管理運営費	56,824
	その他収入※1	451		人件費	33,230
	合計	86,338		その他支出※1	31
指定管理業務収支差額①			▲3,746		
自主事業			12,350		
自主事業収支差額②			▲973		
収支差額 (①+②)			▲4,718		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・雑収入 450千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 30千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
公園利用者	293,730人	296,950人

施設名		令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
宝積寺	野球場	1,671人	900人
	テニスコート	6,383人	6,926人
	ボート	19,953人	20,866人
	水上アスレチック	25,902人	33,451人
	ローラースケート場	4,014人	3,949人
上流広場		8,296人	10,974人
白 沢	テニスコート	7,539人	8,698人
	多目的広場	6,039人	6,959人
	パークゴルフ場	15,101人	16,461人
合 計		94,898人	109,184人

4 サービス向上に向けた取組

- ・土日祝日及び学校の春休みと夏休み期間中は飲食を提供する売店やキッチンカーを出店し利用者の利便性を図った。
- ・ホームページで運動施設の予約状況や飲食を提供する売店等の出店予定を確認できるようにした。
- ・Instagramで花畑の開花状況を発信した。
- ・ホームページからダウンロードできる誰にでもわかりやすい公園の案内図を作成した。
- ・パークゴルフ場はグリーンの改修(野芝から高麗芝に変更)を順次進め今年度は2ホール実施した。
- ・コスモスは品種と播種時期を調整することで開花期間が9月下旬から11月中旬となり長い期間楽しんでいただいた。

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 90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	32.6%	55.1%	12.4%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	45.5%	45.5%	9.1%	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	53.7%	41.5%	3.7%	1.2%
スタッフの対応はいかがでしたか	53.8%	43.8%	1.3%	1.3%
・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		
・野生のガチョウにつつかれた。 ・ミストが設置されるとベストである。		・近づかないように注意看板を設置しました。 ・6月下旬から貸出自転車受付所に設置しました。		

主な利用者意見（積極的評価）
・面白い自転車等の楽しい施設があり、とても楽しかった。また、来るたびにワゴンカーのお店の食事があり、美味しい。 ・アスレチックが楽しかった。

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
①成果のあった取組 ・パークゴルフ場のグリーン改修(野芝から高麗芝に変更)は利用者に好評だった。今後も順次改修を実施する。 ・新たに作成した公園の案内図は利用者にわかりやすいとの評価をいただいた。 ・公園のイメージアップの一環として木製のバリケードを製作・設置した。 ②積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組 ・従業員全員が親切丁寧な接客に努めた。 ・施設の損傷(特に水上アスレチック)は早期発見に努め迅速に修繕した。
安全な公園と長期的視野に立つて行う維持管理
※指定管理者が独自に設定
①安全管理 ・開園前と開園中の施設点検、園内巡回警備を確実に実施し危険箇所の適正な措置と補修に努めた。 ・水上アスレチックは始業前点検で発見された不良箇所はバリケード等による安全対策を実施し迅速な修理に努めた。 ・5月の連休とコスモスまつりの土日祝日は駐車場での事故防止のため誘導員を配置した。 ・学校の夏休み期間中は警備会社による夜間の巡回警備を実施した。 ②長期的視野に立つて行う維持管理 ・遊具やシェルター、四阿、ベンチの施設はより長く利用できるよう塗装の補修等適正な維持管理を行った。
今後改善・工夫したい事項
・鬼怒グリーンパークに適したイベントを計画し来園者の増加を図りたい。 ・宝積寺、白沢、上流広場、ふれあい広場の位置関係がわかる案内板を設置したい。 ・上流広場サッカー場の芝が無くなった部分の芝張りを行いたい。 ・宝積寺園路の凹凸、クラックの補修を行いたい。 ・ちびっ子プール水質改善のため滅菌装置の改修を行いたい。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	「コスモスまつり」などを実施したほか、SNS等を利用し情報発信するなど県民サービスに努めた。	B

	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者の満足度は昨年並みだった。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に組み対応している。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	水上アスレチックの点検を確実にを行い、不良箇所は迅速に補修するなど安全に利用できるように努めた。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	概ね適正である。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	事業計画書どおり管理事務所従業員のほか指定管理会社がそれぞれの業務について指導協力し運営に当たる事により外注費を削減する等コスト削減に努めている。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、落雷被害の発生後、利用者への周知及び応急措置を迅速に行い、早期復旧に務めた。	A
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護している。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	適切な自己評価が行われた。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	「コスモスまつり」では地元高根沢町の「湧泉太鼓」演奏を実施した。また、「たかはら山麓水街道」のキャンペーン参加等高根沢町の観光事業に協賛した。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。ゴミの縮減に努めた。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策の徹底	B

		に努めた。	
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。 ホームページの改修、公園案内図の新たな作成や有料施設の改修等、利用者目線の改修を行ったことにより、公園利用者数が微増している。また、水上アスレチックの点検を始めとした公園内の安全管理にも気を配っており、この点についてとても評価できる。 今後とも利用者のニーズを把握することにより、さらに魅力的な公園となるよう、管理を実施してほしい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4（2022）年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和4（2022）年度

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	64,400	指定 管理 ※2	事業費	8,489
	利用料金収入	0		管理運営費	27,507
	その他収入※1	1,571		人件費	31,675
				その他支出※1	27
	合計	65,971		合計	67,699
指定管理業務収支差額①					
▲1,728					
自主事業			自主事業		
3,003			1,102		
自主事業収支差額②					
1,901					
収支差額（①+②）					
173					
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
・ 雑収入 1,571千円			・ 租税公課費 27千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和3（2021）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	64,400	指定 管理 ※2	事業費	8,247
	利用料金収入	0		管理運営費	24,159
	その他収入※1	1		人件費	29,719
				その他支出※1	32
	合計	64,401		合計	62,157
指定管理業務収支差額①					
2,244					
自主事業			自主事業		
3,131			235		
自主事業収支差額②					
2,896					
収支差額（①+②）					
5,140					
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			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 32千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
公園利用者	313,323人	323,307人

施設名		令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
緑の相談所	相談件数	556件	441件
	催し物回数 （延べ人数）	27回 (36,052人)	42回 (39,748人)
	講習会回数 （延べ人数）	21回 (430人)	28回 (505人)
グリーンカレッジ講習会回数 （延べ人数）		10回 (182人)	12回 (237人)

4 サービス向上に向けた取組

- (1) 年末年始（12月29日～1月3日）の開園
- (2) 公園管理事務所の開所日の年中無休化
- (3) わかりやすく目線に止まる掲示物の掲示
 - ・樹木・草花の案内や質問のあるものについては、相談所窓口に園内案内や解説を掲示したほか、既存の樹木名板の適切な位置への移動や、草花の名称プレートを追加設置した。
 - ・窓口に園内マップを掲示し、施設案内や草花名称、開花状況、見所等の情報提供を行った。
 - ・ウォーキングルート・距離を示した園内マップを園路沿いの案内板に設置した。
 - ・車いすの貸し出しや、緑の相談所入口に車いすで通れる園路を表示した園内マップの掲示を行った。
- (4) 安全性の向上
 - ・定期的なパトロールを実施するとともに、不審な情報等が入った場合には、職員を増やし警戒に当たることにより、犯罪等を未然に防止するよう努めた。特に東日本大震災後は、夜間照明の共用停止のため夜間巡視業務を強化している。
 - ・施設点検マニュアルを作成し、始業・終業の安全点検及び定期点検を徹底した。
 - ・避難誘導マニュアルを作成し、防災訓練を実施するなど、公園利用者への迅速な対応に備えた。
 - ・園内および境界沿いの危険個所の早期発見と処置（修復）を迅速に行い、安全確保に努めた。
- (5) 新型コロナウイルス感染症対策
 - ・国及び栃木県の指針や業種別ガイドライン等を基に新型コロナウイルス感染症（指定感染症）の対応マニュアル（感染予防対策、感染者発生時の対応策、業務継続体制の確保）を作成し、それに準じた速やかな対応を行った。マニュアルは、感染状況に合わせて常に現状に即したものとした。
 - ・催物（イベント等）を開催する際は、感染防止策として栃木県の開催基準や留意事項を遵守し、参加者が多くなる場合は人数制限や通行規制など適切な対応措置をとった。
 - ・栃木県から緊急事態宣言発出に伴う感染防止対策の指示があった場合は、速やかに対応措置を行った。
 - ・新型コロナウイルス感染防止対策取組宣言運動に積極的に参加し、「感染防止対策取組宣言書」「ステッカー」を公園内の見える場所に掲示した。
- (6) 快適性の向上
 - ・「魅せる公園」を意識し、修景の観点を考慮した上で、株高になった低木や繁茂した草本類の大きさや立体的バランス・見通しに注意し、強剪定・刈込、密度調整等を実施した。
 - ・日本庭園の庭門の修繕を行った。
 - ・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。
 - ・面影池の整備・清掃を重点的に行った。
 - ・昭和大池の水質汚濁と悪臭の防止を行い、水質改善を行った。

・危険性をはらんだ樹木（衰退木・損傷木・競合木等）の確認及び処理撤去を行い、安全な環境を提供した。
(7) 広報宣伝活動の拡大 ・イベントカレンダー等のリーフレットや新聞による情報提供を行った。 ・定期的なウェブページの更新とともに最新情報を随時掲載した。 ・中央公園オリジナルのカレンダーを作成し、県関連施設や近隣施設へ配布した。 ・公式Twitter及びInstagramのアカウントを開設し、園内の見どころ等の情報発信を行った。
(8) 緑の相談所事業の改善 ・ウェブサイトにおいて、緑の相談受付および講座申込受付を行った。 ・緑の相談所主催講座の内容の改善や新規講座の企画につなげるため、受講者に対しアンケートを実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・ 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 57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%	44.9%	14.3%	4.1%
公園の管理状況はいかがでしたか	35.7%	50.0%	14.3%	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	38.1%	52.4%	7.1%	2.4%
スタッフの対応はいかがでしたか	29.4%	61.8%	8.8%	0.0%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・ 故障中の遊具の早急の修理をお願いします。	・ 更新いたしました。
・ 駐車場の車の区切り線（白線）の塗り替えをお願いします。	・ 検討いたします。

主な利用者意見（積極的評価）
・ スタッフの方がとても親切で癒やされました。
・ 季節が感じられ、居心地が良かった。

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
・専門的な造園技術により、景観上バランスの取れた剪定・刈込を実施するとともに、樹木医など専門家の意見や診断により減退樹木の適切な治療処理を行った。 ・園内の落ち葉を集積・腐葉土化した後、堆肥やマルチング材として園内植物に施用し、自然資源の循環を図った。また、落ち枝・剪定枝を粉碎し、落ち葉同様にマルチング材として施用した。 ・夏の「ミストゾーン」、冬の「雪吊り」等特色ある環境イベントを企画・実施した。 ・公園の利用促進を図るため、県立博物館と連携してキノコ観察会を実施した。 ・10月22日に、開園40周年記念イベントとして、同じく開館40周年を迎えた県立博物館と連携し、「中央公園ウォークラリー」を実施した。
良好な園内環境に向けた取組
・良好な園内環境の維持管理 - 芝生地、植栽樹木の育成管理、花壇管理等花修景、トイレ清掃 ・環境問題への取組

省エネ、省資源、ゴミ問題への取組
今後改善・工夫したい事項
・「魅せる公園」を意識し、造園の専門技術を駆使した景観維持の植栽管理を実施していきたい。 ・ウェブサイトの、季節の花や実などを紹介した園内植物の掲載内容を充実していきたい。 ・広報宣伝について、県南及び県北地域に所在する栃木県造園建設業協同組合員の協力を得て、ポスターやパンフレットを用いた広報を展開していきたい。 ・SNSの特性を活かしたタイムリーな情報発信を行い、新規利用者の誘致を図りたい。 ・高齢者や障害者の利用が増加傾向にあることから、車いすの利用やリハビリ目的の利用にも細心の注意を払い、思いやりのある対応をしていきたい。 ・暦の行事（雛祭り、端午の節句の鯉のぼり飾り、七夕飾り等）や自然素材を用いた木の実の工作等、家族で楽しめるようにイベントを充実させたい。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。		—
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	快適な散策環境の提供に努めたほか、QRコードを活用した利用者ニーズ把握に努めるなど満足度向上に取り組んだ。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者の満足度が総じて高かった。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に組み対応している。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。 但し、7月にマンホール蓋による事故が発生している。	C
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	立入禁止措置および注意看板を現地に設置すると共に、注意箇所を標示したハザードマップを園内掲示板等に掲示し、公園利用者に周知した。	B
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	① 組織体制は適正か。	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	概ね適正である。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	冷暖房の設定温度、外灯の照明時間な	B

		どの調節を適切に行い、節電に努めたほか、来園者に持参ゴミの持ち帰りを呼びかけるなど、経費削減に取り組んだ。	
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。ただし、安全管理が適切に行われず、利用者が被災する事故が発生した。	C
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	適切な自己評価が行われた。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	催し物は地域住民や団体、講座は県内在住の講師と連携し実施している。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	公園利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしたり、公園内の落ち葉は堆肥化リサイクルを行い有効活用している。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた。 「愛パークとちぎ」の周知や、活動団体のサポート等を実施している。	B
総合的な評価			
全般的におおむね良好な管理運営状況である。園内の草花を案内・解説する掲示板を設置したり、「魅せる公園」を意識し、修景の観点や利用者の安全性を考慮した剪定などの管理を行う等、公園利用者目線の管理に努めた結果が公園利用者の満足度を上げていると思われる。 今後とも優れた専門性を生かし、より高い水準の景観と公園の魅力を維持し、ますます県民に親しまれる公園となるよう取り組んでほしい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4（2022）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～平成6（2019）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、貸自転車、バッテリーカー、ファミリープール
業務内容	①公園の維持管理に関する業務 ②有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和4（2022）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	83,600	指定管理 ※2	事業費	11,069
	利用料金収入	45,498		管理運営費	80,879
	その他収入※1	8,417		人件費	31,255
				その他支出※1	7,229
	合計	137,515		合計	130,432
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・雑収入 7,862千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 7,229千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和3（2021）年度（前年度）

（千円）

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

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
公園利用者	271,524人	299,397人

施設名（利用料金施設）	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
フィールドアスレチック	14,105人	18,489人
そり遊び広場	10,285人	10,963人
テニスコート	8,256人	12,396人
オートキャンプ場	11,533人	14,575人
サンサタワー	7,353人	8,509人
合 計	51,532人	64,932人

施設名		令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
緑の相談所	相談件数	116件	180件
	催し物回数 （延べ人数）	35回 (23,294人)	45回 (22,800人)
	講習会回数 （延べ人数）	11回 (87人)	15回 (170人)

4 サービス向上に向けた取組

- ・遊具施設や電気・水道設備などの定期的な安全点検を実施し、安全な施設の提供に努めた。
特にわんぱく広場やアスレチック施設は、直営の日常点検や定期点検に加え、専門業者による遊具の安全点検を実施し点検結果を踏まえた修繕を施すなど、来園者が安心して利用できる安全な施設の提供に努めた。
- ・花の丘の整備や展望塔付近のクリスマスローズの植栽、郷土の広場花壇、大池花壇、風車花壇を季節の花々で修景するなど、「花の見どころづくり」を進めた。
- ・近隣の千本松牧場とのコラボ企画として、千本松牧場の商品をプール入場者にプレゼントした。
- ・オートキャンプ場では、誰でも気軽に楽しめるクラフトコーナーを設置した。
- ・ホームページやSNS等を活用し、花の開花状況やイベント内容など旬な情報を提供した。
- ・那須地域で盛んな駅伝やマラソンなど、公園を会場にした大会を開催し地域の特性に対応した公園管理運営をすすめた。
- ・安全、安心な公園利用を図るため、施設及び駐車場の利用時間を日没に合わせたきめ細やかで適正な利用時間範囲で運営した。また、施設の利用料金、利用日は利用者のニーズに合わせて設定するなど、サービス向上を図った。
- ・園内全域に及ぶ枯損木や危険木の調査を実施し、その結果を踏まえ、景観の向上と倒木や枯れ枝落下による危険防止を図るための枯損木及び危険木の伐採を行った。
- ・緑の相談所講座の参加者やキャンプ場の利用者からアンケートを取り、管理運営に反映した。
また、巡視員の直接聞き取りにより苦情や要望を把握し、適切に対応した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 回収件数 68件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	66.7%	30.3%	3.0%	0.0%

公園の管理状況はいかがでしたか	52.3%	44.6%	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	70.3%	29.7%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	71.0%	29.0%	0.0%	0.0%
・ホームページで意見を受付 ・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 ・那須野が原公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
・キャンプ場でWi-Fiを利用できるようにしてもらいたい。 ・キャンプ場の喫煙所を管理棟の前から他の場所に移動してほしい。		・検討いたします。 ・分煙措置等の対応を検討いたします。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・スタッフの皆様がとても丁寧でとても気持ちの良い楽しいキャンプが出来ました。 ・日頃のメンテナンスできれいな公園になっていると思いました。				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・令和4年度における公園利用者数は、コロナによる規制が緩和されたこともあり、270,000人の目標に対し299,397人と目標を大幅に上回る利用者があった。今回の指定期間での最高利用者数となった。 ・新型コロナウイルス予防対策においては、国や県の感染防止対策に準拠した基本的なコロナ感染防止対策を実施しながら、利用者及び職員の感染防止に努め、来園者が安心して利用できる施設の提供に努めた。 ・老朽化に伴うトイレやアスレチック及びわんぱく広場遊具の修繕、並びに展望塔エレベーターの主ロープ交換、キャンプ場のボイラー修繕など、安心・安全に利用できるよう施設の修繕を実施した。また、作業機械等は長寿命化の観点から、できる限り修繕を実施し、延命化を図った。今年度の修繕費は7,686,746円となり、5年の指定期間総額（23,167,000円）を4年目で上回った。 ・自主事業においては、（公財）栃木県民公園福祉協会の50周年記念として、栃木県内在住・通学の小中学生と幼児、並びに障がい者とその付添者を対象にファミリープールの利用料金を減免し、コロナの影響で休業した分の還元と利用促進を図った。また、プールのイベントとして「フラダンスショー」を実施した。好評だったため、追加公演を実施した。 ・地域と協働で実施する「那須野が原ウォーク」においては、コロナの影響で2年間実施できなかったが、那須塩原市、土地改良区連合、田園空間博物館、千本松牧場、東京電力と協働で再開した。参加者には那須野が原の開拓の歴史に触れる機会と牧歌的な風情や紅葉を楽しんでもらえた。 ・広報においては、ツイッターやインスタグラムなどのSNSを活用し、こまめに旬な情報を発信するなど、効果的な情報提供が利用者増に繋がった。 ・植栽管理においては、松くい虫による枯松や正面駐車場周辺のとちの木を伐採し、公園の景観を保持しながら安全で安心して利用できる公園づくりに取り組んだ。 ・バックホーやユニック車を活用し、植栽の植替えや落葉のストックヤードの整理など重機による効率の良い園内整備作業を実施した。 ・全従業員にマナー研修やアングーマネジメント研修を実施し、利用者への丁寧な接客対応を徹底した。また、作業機械を取り扱う全従業員に作業機械等の安全研修を受講させ、安全管理を徹底した。

公園の魅力を高める取り組み
花の丘、郷土の広場、大池、風車、キャンプ場の花壇にボランティアと協働で季節の花を植栽し、「花の見どころづくり」に取り組み、来園者を楽しませた。また、「ぐるとち2022」、「いちご一会とちぎ国体」参加者には、プランターやハンギングバスケットを公道や公園入口、公園内に設置したほか、「ウェルカム花壇」を修景し歓迎した。
今後改善・工夫したい事項
- 人件費や燃料費など、物価の高騰により公園管理費の増大が懸念されることから、多目的な業務に対応できるスタッフの育成や節電、3R（リサイクル、リユース、リデュース）による手法で経費削減に努める。 - 利用者から好評の「花の見どころづくり」を、引き続き花の丘、郷土の広場、大池、風車、キャンプ場の花壇で展開し、開花状況などをSNS等で発信し、集客を図りたい。 - 開園して以来30年以上を経過した公園の樹木は、巨木化し景観を損ねているほか、枝同士が重なり落下する危険度が高まっている。枯損木や危険木の調査を行い、計画的な伐採を実施する。 - 展望塔の利用促進を図るべく、小学生絵画展や写真コンクール作品展を開催するなど、地域住民と連携しながら新たな情報発信基地としての役割を担う施設づくりをすすめる。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の 平等利用の 確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	B
2. 施設の 効用の最大 限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	「花の見どころづくり」に取組み来園者を楽しませるよう努めたほか、協会50周年記念事業として県内在住の小中学生を対象にプール料金を無料にするなど利用促進を図った。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者の満足度は昨年並みだった。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	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。	コロナ禍により中止となるイベント・講座等もあったが可能な限り実施した。なお、好評だったプールイベントのフラダンスショーを追加で実施した。	B
3. 管理を	① 組織体制は適正か。	当該業務を概ね適切に遂行できる組織	B

安定的に行 う物的・人的 基礎		となっている。	
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	概ね適正である。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護している。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	適切な自己評価が行われた。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	コロナ禍により中止になったものもあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	千本松牧場とのコラボ企画を実施したほか、那須塩原市、土地改良区連合、田園空間博物館、千本松牧場、東京電力と連携し那須野が原ウォークを3年ぶりに再開し多くの地域住民が参加した。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	国や県の新型コロナウイルス感染症予防対策に準拠した対策を実施した。 また職員に感染者及び濃厚接触者が発生した場合は、協会で定める「感染状況聴取表」により関係機関に報告した。	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。 近隣の施設とのコラボ企画を実施したり、ホームページやSNS等を活用して旬な情報を提供する等、サービス向上に努めた結果、当初の目標を上回る利用者数を記録したことにつながったと思われる。 また、園内全域の調査を実施した結果を踏まえた景観の向上と倒木や枯れ枝落下による危険防止を図るための枯損木及び危険木の伐採を行う等、丁寧な管理を行うことで、安全で安心して利用できる公園づくりに取り組んでいる。 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きたい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

A：事業計画に対して優れた取組となっている。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 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 3 1 日

1 施設の概要

施設所在地	栃木市岩舟町下津原 1 7 4 7 - 1
施設の概要	①指定管理者による管理面積 1 6 5 . 9 h a ②主要な施設 ハング・パラグライダー場、フラワートレイン、わんぱく広場、冒険砦、富士見台、みかもハーブ園、万葉庭園、三毳庭園、湿生植物園、カタクリの園、アズマイチゲの園、香楽亭、緑の相談所 等
業務内容	①公園の維持管理に関する業務 ②有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和 4（2022）年度

(千円)

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度

(千円)

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

・利息	1千円	
・雑収入	2,253千円	

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
公園利用者	993,843人	925,691人

施設名（利用料金施設）	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
ハング・パラグライダー	20人	23人
モノラック	118人	160人
フラワートレイン	61,100人	62,567人
合 計	61,238人	62,750人

施設名		令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
緑の相談所	相談件数	42回	26回
	催し物回数 （延べ人数）	32回 (22,929人)	42回 (24,725人)
	講習会回数 （延べ人数）	32回 (354人)	39回 (495人)
香楽亭	講習会回数 （延べ人数）	24回 (990人)	36回 (1,534人)

4 サービス向上に向けた取組

(1) 基本テーマに基づいた管理運営

- ・動植物の貴重な生息環境を保護・保全するため定期的なモニタリングを実施し、確認できた野鳥や草花等は緑の相談所で紹介したほか、掲示板や看板を設置し紹介した。
- ・遊具等の安全管理要領に基づき、日常点検や定期点検を行い、修繕を適時実施した。
- ・緑の相談所では、公園の四季折々の自然に親しんでいただけるよう「早春の花写真展」「キノコ探検」「自然観察会」「バードウォッチング」等の特色のある多様な講座や展示会を開催した。
- ・香楽亭では「ハーブの寄せ植え」「ハーブ料理」「リース作り」「青空ヨガ」など講座のほか、「アメリカンフラワー展」「プリザーブドフラワー展」など展示会や体験教室を開催した。
- ・三叢山が万葉集で詠われていることから、三叢山を題材にした短歌を通年で募集し、優れた作品の表彰と応募作品の展示会や短歌講座を開催した。
- ・コロナ禍で屋外活動のニーズが高いことから、山野草の群生地や眺望スポットなどを巡るハイキングマップを、東京近郊のアウトドアショップへ配布し紹介した。

(2) 利用者満足度を高める管理運営

- ・「万葉庭園秋のお茶会」や「寄せ植え&サシェづくり」などを企画し「とちぎグリーンフェスタ2022」を開催した。
- ・香楽亭の体験講座では横浜薬科大学教授に協力いただき、薬草園を活用した「高齢者のための漢方」講座を開催した。また、県薬務課を介して薬草苗の提供をいただき品種の充実を図った。
- ・フラワートレインでは、運転手による車内アナウンスで花の見られる場所や公園イベントなどの情報を提供した。
- ・「いちごトレイン」や「鯉のぼりトレイン」「ハロウィントレイン」等のイベント装飾トレイン

を運行した。

- ・フラワートレインの平日料金値下げ等、団体にも利用しやすい料金を運営した。
- ・フラワートレインにおいて障がい者利用は無料とした。
- ・公園の魅力が堪能できるように、四季折々の自然観察会や写真撮影会を開催した。
- ・豊かな自然や歴史を楽しみながら健康づくりができるように、ウォーキングコースを設定、「とちぎ健康づくりロード」に登録し健康づくりに活用した。
- ・SNSを使用し、最新の情報が掲載されるよう花情報やイベント情報の発信を行った。また、ホームページからも講座の申し込みを行った。
- ・東口広場では、親子で楽しめるバッテリーカー広場を設置した。
- ・フラワートレインを利用すると香楽亭での買い物が割安になる「トレイン割」を実施した。
- ・東池にコイのエサ販売機を設置し、小さな子供も生き物と触れ合える場を提供した。

(3) 自然環境を保護・保全する管理運営

- ・自生するカタクリ、ニリンソウ、アズマイチゲ、キツネノカミソリなど山野草の生育環境を保全するため、区域ごとに管理方針を設定し取り組んだ。
- ・環境保全の大切さを伝えるため、「みかも山に見られる万葉植物写真展」や「とっておきの植物たちを紹介する観察会」「バードウォッチング」「栃木県の昆虫写真展」などを開催した。
- ・特定外来生物クビアカツヤカミキリの防除に際し、迅速な情報共有を行い、栃木県とともに対策を実施した。
- ・ナラ枯れについて、県南環境森林事務所とともに現状調査、公園事務所とともに危険木の対応を行った。
- ・ブルーベリーの苗木の無料配布や、公園の木の実や小枝で作る工作教室、キノコを観察する講座を開催し、自然の恵みを感じられる機会を提供した。

(4) 地域活動拠点として地域と共に生きる公園づくり

- ・みかも山公園、とちぎ花センター、いわふねフルーツパークと連携し、各施設で他施設のイベント案内を実施した。
- ・愛パークとちぎ事業、私たちの花壇事業を推進し、地域住民や企業などが継続的に取り組めるよう支援した。
- ・ハーブ園では、除草や花植えを行うボランティアを募集し、ともに管理に取り組んだ。
- ・地元の佐野市茶華道協会との協働により、万葉庭園でお茶会を実施した。
- ・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、花壇植栽、花植えイベント等を開催した。
- ・香楽亭の体験講座では、とちぎ花センタースタッフを講師として招きコラボ講座として、花植え講座を開催した。
- ・藤岡消防分署とともに、園内の消火施設の点検、確認を行った。

(5) 効率的・安定性のある管理運営

- ・管理グループの各構成団体の得意分野を活かして、施設管理・緑地管理等の多岐に渡る業務を適切に役割分担することで、効率化と安定化を図っている。
- ・ご意見箱、電話、メール、直接応対等により利用者の意見を受け付けた。
- ・苦情内容を全従業員に周知徹底させ、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
- ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
- ・災害発生時のマニュアルを作成、訓練を実施し、来園者の避難誘導等安全確保に努めた。
- ・園内放送や巡回により、安全確保と防犯に取り組んだ。
- ・一括契約、一括購入により経費削減を図った。
- ・スタッフを対象に作業機械の取り扱い講習、法面ロープ高所作業講習、現場でのKY活動研修、普通救命講習、スキルアップ講習を行った。

(6) 施設利用提供の実施計画

- ・休園日を設けず年間を通して開園した。併せて管理事務所も開所した。
- ・春休み期間には施設の休業日を設けず、緑の相談所、フラワートレイン、香楽亭の臨時営業を行った。
- ・フラワートレインは春休みの繁忙期の平日について、計画的に増便運行し、利用者の利便性、

サービスの向上を図った。
・近隣市町、観光施設と連携し、観光情報や花情報、イベント情報など発信した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収				
回収件数		36件		
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	56.3%	40.6%	3.1%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	46.4%	50.0%	3.6%	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	57.7%	38.5%	3.8%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	73.1%	23.1%	0.0%	3.8%
・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			
・右側通行の看板の増設をお願いしたい。	・3カ所増設いたしました。			
・東口の東屋の椅子が取り外されており、再度設置してほしい	・設置いたしました。			
主な利用者意見（積極的評価）				
展示会が良かった。				

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
・SNSやホームページに、カタクリやキツネノカミソリなどの開花情報や、新型コロナウイルス対策情報等を適時掲載し、利用しやすい情報を提供した。 ・コンソーシアムを組んで公園を管理していることで、高木の枝下ろしや民家隣接支障木の伐採、枯損木処理、施設修繕、突発的に発生した倒木などの事案に対して、迅速安全に対応することができた。 ・危険木の早期発見に努め、86本の危険木を処理することができた。 ・クビアカツヤカミキリの被害木の早期発見対処に努め、データ化した。 ・ナラ枯れについて、被害木の調査、状況把握に努め、倒木等の危険の回避ができた。 ・松枯れについて伐採処理に取り組んだ。 ・体験講座のチラシを作成し、県内外の公民館等へ送付し誘客に取り組んだ。 ・香楽亭の体験講座参加者アンケートでのご意見を参考に、次回の講座開催に向けて講師と改善の打合せを行い、内容の充実に取り組んだ。 ・香楽亭では、みかも山公園独自の新メニューの開発に取り組み、「レモンガラスソフトクリーム」

が好評を得た。また、リピーターを増やすため「ポイントカード」を導入し喜ばれた。 ・香楽亭での食事提供をスムーズにするため、商品引き渡しブザーを導入した。 ・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等の利用者に対し、チラシを配布し新たな誘客に取り組んだ。 ・「ボルダリング体験」や「薪割りにチャレンジ」等を企画、「みかも山フェスタ」を開催し大変好評であった。 ・施設や遊具の点検で確認された不具合の修繕に努め、事業計画以上の修繕を実施した。 ・フラワートレインは致命的な故障を防ぐために、点検指導事項の早期改善と計画修繕を行った。その結果、長寿命化を図りながら安全に運行することができた。 ・三毳庭園、万葉庭園、ハーブ園の景観維持と魅力向上を目標に、事業計画よりも多く除草や樹木剪定を実施した。 ・山の魅力である高所からの眺めを回復するため、展望場所の枝下ろし等を実施し、魅力アップを行った。 ・ハーブ園におけるボランティアの育成、愛パークの組織化を行い、良好な管理が行えた。 ・来園(登山)の思い出やお土産として、「三毳山の山バッチ」を製作・販売し好評を得ている。 ・低山の特性を活かし「ビギナー向け登山教室」「トレイルランニング」を開催し、新たな公園利用層を掘り起こす契機となった。今後も山の魅力を上げるため、自然を活かした企画を検討する。 ・ハング・パラグライダー場のPRと利用促進を図るため、みかも山ハング・パラグライダークラブと「パラグライダー空中浮上体験イベント」を開催し、利用促進に取り組んだ。 ・公園内の巡回や施設日常点検を行い、危険箇所や不具合箇所の早期発見、安全管理に取り組んだ。
公園の特性を生かした管理運営に向けた取組
・カタクリ、ニリンソウ、キツネノカミソリ、ヒガンバナなどの群生地は、みかも山公園の重要ポイントと捉え、年間計画を立て維持管理作業を実施した。 ・かたくりの園では、繁殖するキツネノカミソリの球根を抜根するほか、開花後の種子形成の前に刈払いを行い、カタクリ群生地の環境保全を行った。大田和群生地ではキツネノカミソリを保護し、カタクリとの共生エリアとして管理を実施した。 ・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。 ・山からの眺望箇所の改善を図る樹木の伐採、剪定を実施した。 ・イノシシ等有害鳥獣の被害を防止するため、各市の鳥獣対策課と連携し防除に努めた。
今後改善・工夫したい事項
・かたくりの園では、近年、キツネノカミソリが増え始め、カタクリの育成を阻害しているので、キツネノカミソリの抜根に取り組む。ボランティアに協力を働きかけ、一緒にカタクリ群生の保全に努める。 ・松くい虫やクビアカツヤカミキリ、カシノナガキクイムシによる枯損木が多いので、巡回監視を行い処理に取り組む。伐採したエリアの森の再生に取り組む。 ・特定外来生物であるクビアカツヤカミキリが園内で確認されているため、マニュアルに従い巡回監視を強化し拡散防止に努める。 ・三毳庭園、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。 ・作業事故防止のため、スタッフの安全教育を図ると共に、KY活動を実施し事故の防止に努める。 ・愛パーク活動を推進するため、参加者に対し香楽亭利用の割引を行い活動推進に努める。 ・ハーブ園の除草などボランティアへの参加がし易くなるよう環境づくりに努める。 ・コロナ禍でも多くの利用者があった公園の特性を活かしながら、安全安心して利用できる環境を引き続き提供していく。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
----	-------	----------	----

1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	コロナ渦により利用を制限された状況ではあったが、ハイキングマップを配布したり、遠足等の誘致など PR に取り組んだ。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年並みだった。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	体験事業はコロナ対策に適したものを取り入れ安全に受講できるようサービス向上に努めた。	B
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	B
	③経費の削減に取り組んでいるか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、火災事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	B

4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護を行っている。	B
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	B
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ渦により中止になったものもあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地域の学校や旅行会社に PR 事業を行い誘客に取り組んだ。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にごみの持ち帰りをお願いし、ごみの削減に努めている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた。各ポイントへの消毒液設置、フラワートレインへの飛沫防止カーテン設置などを行った。	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。 公園本来の魅力を生かしたイベントを実施することで利用者満足度の向上に努めていることが、令和4年度に引き続き多くの利用者数を記録したことにつながっていると考えられる。 また、近隣施設と連携した事業を実施等、地域活動拠点としての公園づくりを図っていることも評価できる。 今後とも公園の特色を生かした管理運営を行い、利用者満足度の向上に努めていただきたい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4（2022）年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和4（2022）年度

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	27,746	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	31,864		管理運営費	51,222
	その他収入※1	3,525		人件費	31,594
				その他支出※1	2,966
	合計	63,135		合計	85,782
指定管理業務収支差額①					
▲22,647					
自主事業			自主事業		
15,849			15,462		
自主事業収支差額②					
387					
収支差額（①+②）					
▲22,260					
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
・雑収入 3,525千円			・租税公課 2,965千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和3（2021）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	27,746	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	22,557		管理運営費	46,971
	その他収入※1	11,892		人件費	26,649
				その他支出※1	2,548
	合計	62,195		合計	76,168
指定管理業務収支差額①					
▲13,973					
自主事業			自主事業		
11,480			12,508		
自主事業収支差額②					
▲1,028					
収支差額（①+②）					
▲15,001					
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			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 2,548千円		
・雑収入 11,891千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名（利用料金施設）	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
御用邸本邸	36,440人	53,743人
利活用施設	2,438人	4,055人
駐車場	（11,584台）	（14,318台）
合 計	38,878人	57,798人

4 サービス向上に向けた取組

(1) 基本テーマに基づいた管理運営

- ・柱や壁等の貴重な建造物や美術装飾品は、県と協議をしながら適切な保存管理を行い、障子、襖等軽微な破損は、保存管理計画に基づき同種の資材により早急に修繕を行った。
- ・新型コロナウイルスの感染拡大防止に配慮しながら、自主開催を計画していた18事業の内16事業を開催した。
- ・新型コロナウイルスの感染を防止するため、受付での体温計測・手指消毒・マスク着用・アクリルパーテーションの設置等の対策を継続実施した。

(2) 利用者満足度を高める管理運営

- ・専門スタッフによる「御用邸専属ガイド」や、端末機による「音声ガイド」の貸出を実施した。
- ・新型コロナウイルス感染拡大に留意しながらも4月中旬から7月中旬の「邸内ガイド」、7月下旬から10月中旬の庭園を中心とした「中坪（中庭）めぐりガイド」を毎週土日に1日2回実施した。
- ・新型コロナウイルスの影響で縮小していた広報活動を一部再開したほか、ホームページやSNS等を活用し、適時適切な情報発信を行い利用促進に努めた。
- ・二社一寺拝観者の割引を実施したほか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。
- ・外国人利用者へのサービス向上として、朝礼時の英会話レッスンを実施した。
- ・春のシダレザクラ、秋の紅葉の写真撮影を主目的とするリピーター利用者のニーズに応えるため、期間限定で「庭のみ見学料金（通常の半額）」を継続実施し、好評をえた。
- ・イベントの開催時間を十分確保したいとのニーズや、昼食休憩等のニーズに応えるため、研修施設の利用時間の延長料金や昼食休憩利用料金を実施した。
- ・キャッシュレス決済対応の券売機を導入し、受付での来園者の滞留時間を減らすことにつなげ、接触時間も減らすことで新型コロナウイルス感染症対策も図った。
- ・フリーWi-Fiエリアを拡張したことで、スマホ等の端末で検索をしながら邸内を観覧できる環境を提供した。

(3) 自然環境を保護・保全する管理運営

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

(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

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

(5) 効率的・安定性のある管理運営

- ・ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受け付け、管理運営に反映させた。
- ・苦情内容を全従業員に周知徹底し、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
- ・災害発生時対応マニュアルを作成し、年2回の消防訓練を行うなど、来園者の避難誘導等安全体制の確保に努めた。
- ・公園管理運営に必要な有資格者を配置した。
- ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。
- ・一括契約、一括購入により経費節減を図った。
- ・第三者への委託業務に関し、長期契約を締結することで安定性と経費節減に努めた。
- ・ホームページやInstagram等を活用し、利用者へ旬な情報発信を行うとともに、ポスター配布や

有料広告の掲載見直しを行い、印刷広報費の節約を図った。 - 新型コロナウイルスによる入園者数の減少を踏まえ、シフトの見直しを行い、人件費の節約を図り雇用や事業の継続性を確保した。 (6)施設利用提供の実施計画 - 繁忙期においては休園日を設けずに営業した。 - 研修室、研修ホールの利用について、ホームページ等で積極的に情報を発信した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収				
回収件数		258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	94.5%	5.5%	0.0%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	92.1%	7.5%	0.4%	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	89.2%	10.4%	0.4%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	90.0%	9.6%	0.0%	0.4%
・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		
・日本の工芸粋を集めた建物であり、もっとアピールしてほしい。YouTubeやSNSを使って細やかな美点を広報してはいかがでしょうか。		・ホームページやInstagramでの情報発信をおこなっておりますが、さらに工夫をこらして参ります。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・管理が行き届いており、素晴らしかったです。				
・ガイドの方の説明がわかりやすく、学ぶことが多かった。				
・スタッフの方が丁寧で気持ちよいです。				

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	
・ホームページやSNS（Instagram）に、催事や花情報を積極的に掲載し内容を充実させたことで新聞社を始めとするマスコミの取材、掲載が多数あった。 ・紅葉の見頃の時期に合わせ、庭園への眺めの良い「御日拝所室内限定公開」、「御食堂室内特別公開」を行い、利用者に色づく木々を楽しんでいただいた。 ・大手旅行者との利用券契約を行い、当公園を定期観光ツアー先に組み込んでもらっている。計15社とのクーポン契約をしている。 ・利用者の利便性の向上や、キャッシュレスに対応するため、一部の旅行会社が提供している「電子入園券システム」を継続実施した。 ・フリーWi-Fiを提供し、来園者がスマホ等で検索をしながら観覧できる環境を構築している。 ・歴史や伝統文化、建築技術など楽しみながら学習できるように、専属ガイドによる「邸内ツアーガイド」及び「中坪めぐりツアーガイド」を実施し、利用者から好評をいただいた。 ・小型端末機貸出しによる「音声ガイドサービス」を実施し、利用者の満足度向上に努めた。 ・金谷ホテル歴史館との相互割引、イタリア・英国大使館と相互PRなど地域との連携を行った。 ・隣接するホテル「ふふ日光」や旅行会社と協力し、富裕層向けオブショナルツアーを提供し好評を得ている。 ・樹木や芝生等の庭園管理を適正に行い、利用者には季節折々の花木・草花・芝生・苔・紅葉などを邸内と併せて楽しんでいただいた。 ・従業員研修などを行い、親切・丁寧で、質の高いサービスを提供した。 ・作業機械の取り扱い講習等を従業員に受講させ、安全管理とスキルアップを図った。 ・公園内の巡回や日常点検を行い、危険箇所、不具合箇所の早期発見、早期対応を図った。	
※指定管理者が独自に設定	
・現在だけでなく後世にも伝えるべき歴史と文化であることを従業員が認識し、来園者の行動の監視だけでなく、案内、説明し理解を深めていただき、安心して利用できる公園を創造している。 ・催事は公園の利用促進、利用者増も目的ではあるが、御用邸の雰囲気になじみやすい事を主として開催する。また、御用邸を詳しく知っていただく機会としても活用する。 ・軽微な破損等については、保存管理計画に基づき早急な修繕を行い、来園者が快適で安全に利用できるように努め、管理運営に支障をきたす程の修繕に関しては、日々の点検の中で早期に発見し栃木県へ報告、順次要望をする。	
今後改善・工夫したい事項	
・新型コロナウイルスの影響で外国人利用者が激減しているが、今後の回復を踏まえ外国語による案内表示や情報提供をより充実させたい。また、従業員の外国語対応力の強化を図りたい。 ・研修室も一体とした催事等を実施することで、研修室の更なる利用促進と利用者増を図っていききたい。 ・マスコミへの適時適切な情報提供を行うとともに、ホームページ、SNS（Instagram、Twitter、Facebook）を活用した施設PRを図りたい。 ・御用邸の文化や歴史を活かした新たな催事を工夫し、利用者満足度の向上を図りたい。 ・旅行会社や宿泊施設との提携を図り、リーズナブルながらもガイドや昼食等をセットとした特別なプランも開発したい。 ・日光市内の観光拠点や宿泊施設等にポスターの掲示やリーフレットの配置を働きかけ、日光を訪れる観光客の誘客を図りたい。	

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。 また、邸内と庭園で利用できる車椅子の	B

		貸し出しや、スムーズに見学できるような配慮も併せて行っている。	
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	二社一寺の拝観券を持参した来園者に割引を実施し利用促進を図った。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者の満足度が総じて高かった。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に組み対応している。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	積極的な情報発信やインスタフォロワー割引によりフォロワー数が増加した。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	概ね適正である。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	適切な自己評価が行われた。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	コロナ渦により中止になったものもあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	ふふ日光と連携し、宿泊富裕層向けのプレミアムプランを実施した。また、地元の宿泊施設や飲食店との情報交換等連携に努めた。	B

	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策に徹底的に取り組み、安全な管理運営を実現した。	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。 日光田母沢御用邸記念公園は、屋内の施設であり三密の回避が難しいことから、新型コロナウイルスの影響を受けやすいこととなるが、感染拡大防止に配慮しながら、自主開催を計画していた 18 事業の内 16 事業を開催するなど、利用者満足度の向上に努めている。 今後も近隣観光施設や宿泊施設との連携も図り、家具・調度品や古写真などの展示内容の充実に努め、更なる公園利用者数の増加につなげていってほしい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4(2022)年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和4(2022)年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	114,956	指定 管理 ※2	事業費	16,097
	利用料金収入	50,344		管理運営費	49,598
	その他収入※1	2,740		人件費	105,163
				その他支出※1	4,228
	合計	168,040		合計	175,085
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)					
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・雑収入 2,740千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課 4,228千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和3(2021)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	113,363	指定 管理 ※2	事業費	2,089
	利用料金収入	43,958		管理運営費	47,978
	その他収入※1	8,053		人件費	107,065
				その他支出※1	10,717
	合計	165,374		合計	167,849
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)					
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

・雑収入 8, 0 5 3 千円	・租税公課 1 0, 7 1 7 千円
------------------	---------------------

※ 2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

	令和 3 (2021) 年度	令和 4 (2022) 年度
公園利用者	3 3 4, 5 3 9 人	3 5 0, 4 5 7 人

施設名 (利用料金施設)	令和 3 (2021) 年度	令和 4 (2022) 年度
フィールドアスレチック	1 7, 3 3 9 人	2 2, 4 0 9 人
パークゴルフ	5, 7 6 5 人	7, 7 8 6 人
グラウンドゴルフ	8 6 3 人	1, 0 7 4 人
ディスクゴルフ	9 9 4 人	1, 4 1 9 人
共通一日券	9 6 7 人	8 3 5 人
オートキャンプ場	2 1, 5 5 7 人	2 2, 2 8 3 人
合計	4 7, 4 8 5 人	5 5, 8 0 6 人

施設名		令和 3 (2021) 年度	令和 4 (2022) 年度
緑の相談所	相談件数	2 8 件	3 0 件
	催し物回数 (延べ人数)	1 8 回 (3, 2 6 5 人)	2 2 回 (2, 9 0 5 人)
	講習会回数 (延べ人数)	9 回 (1 1 3 人)	1 8 回 (2 0 5 人)
体験学習施設	講習会回数 (延べ人数)	2 8 回 (6 0 0 人)	4 2 回 (7 6 6 人)

4 サービス向上に向けた取組

(1) 施設運営

- ・年間スケジュールに合わせ、体験館エリアの山林や交流エリアの小鳥の森を重点的に樹木を間引き、利用者が気持ちよく過ごせる環境作りに取り組んだ。
- ・キャンプ場キャビン周囲に植樹を行い昨年よりも景観改善に努めた。
- ・修繕は遊具を最優先に行い安全確保に努めた。
- ・毎日、巡視を行いながら危険箇所や故障箇所等をチェックして早期発見、早期対処に努めた。
- ・園内に居る動植物の保護の為、看板設置、周囲にロープを張るなどを行い、環境保全に努めた。

(2) 効果的な広報活動

- ・とちぎ国体やいちご王国とちぎの日 i n 東京スカイツリーなどの栃木県主催イベントに積極参加し P R を実施した。
- ・初めての試みとして、東京代々木公園で行われたアウドアデিজパン in 東京に参加して首都圏の方に P R を行った。
- ・ホームページ、Instagram、Facebook、広報につこうを中心にイベントなどの公園情報を積極的に発信して利用促進に努めた。
- ・園内利用者に向けては、大駐車場に設置した掲示板を活用し、講習会や体験会などのイベントを掲示して利用者へ積極的な情報提供を行った。

(3) 魅力ある事業

- ・パークゴルフ大会を早々に再開させ愛好者の成果発表の場及び親睦の場を提供とともに、公園施設の利用促進と参加者の健康増進に努めた。また、自治会やクラブの親睦会などの予約を積極的に受け入れて楽しんでもらっている。

・自然環境保護の意識向上及び自然に生きる生物との触れ合いをテーマにして「ホテルの観賞会」を実施した。 ・アスレチックやキャンプ場の利便性維持のため、売店と自販機を継続して行っている。 また、緑の相談所での植物販売や体験館などでのオリジナルグッズなど販売も継続して行い大変喜ばれている。 ・だいや亭では日光にゆかり深い徳川家康公の好物であった「とろろ」を使った新メニューを提供し喜んでもらった。 ・チョウの丘の花畑を中心に菜の花、向日葵、コキア、葉牡丹などを植え、利用者にコロナ下でも四季を身近に感じてもらえる様に取り組んだ。
(4) イベント事業 ・実施したイベントでは感染症への対策として、マスク着用、消毒の徹底、密の回避などを行いクラスターが発生しないように取り組んだ。 ・昨年実施できなかった、七夕飾りをしようや森の映画上映会を再開させ利用者に喜んでもらえる様に努めた。 ・桜まつり、ヤマユリまつり、もみじまつりは見どころMAPを配布のみを継続して行った。 ・緑の相談所やだいや体験館での展示会や講習会、農業体験なども基本的感染対策の他にソーシャルディスタンスに重点を置き実施 ・ミニチュア作りや折り紙教室など小学生向けのイベントを多く実施した。 ・だいやの週末は、昨年同様小規模イベントとして実施した。
(5) 多様な主体との連携・協働促進 ・伊藤園、いっしょにロコモーション協議会と連携して、SL大樹開始5周年記念イベント(チョウの丘で、SL大樹が通り過ぎる際にみんなんで手を振るイベント)を実施した。 ・日光商工会議所企画のイベント(まるごとにつこう市)の会場として6月、11月にイベント広場を貸し出した。
(6) 新しいサービスと利便性の向上 ・キャビン全棟に野外テーブルセットを設置して利便性を向上させ、障がいのある方、お子さん連れの家族、若者層向けに気軽にキャンプができるようにした。 ・キャンプ場のキャビンを冬季割引対象に加えて、冬季間の利用増加に努めた。 ・大駐車場と西駐車場に自転車スタンドを設置して、日光をサイクリングされる方が気軽に立ち寄りやすいように整備した。

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 91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	83.7%	14.0%	0.0%	2.3%
公園の管理状況はいかがでしたか	72.6%	23.8%	3.6%	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	73.2%	24.4%	2.4%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	85.1%	13.5%	1.4%	0.0%
・ホームページで意見を受付				

・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 ・日光だいや川公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・両替機などがあれば良いと思います。 ・キャンピングカーサイトが道路に近すぎてうるさい。	・だいや亭や直売所にお声がけ頂ければ両替いたします。 ・管理棟のスタッフにお声がけ頂ければ、場所の移動など対応いたします。
主な利用者意見（積極的評価）	
・東照宮の模型を見ることが出来てとても良かった。説明を開けて勉強になった。 ・日光だいや川公園ほど清潔で安全な公園は他にありません。	

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
【維持管理業務】 ・キャンプ場キャビン周囲に植樹を行い昨年よりも景観改善に努めた。 ・冬期間に やすらぎの池・とんぼ池の菖蒲などの外来植物を駆除し、古代ハスなどの希少植物の保護に努めた。 ・植物に詳しい利用者と情報交換を行い公園内にあるサワギキョウや蟹草などの貴重な植物を保護した。 ・緑の相談所近くの砂場の外枠が腐食激しく節のみ残っていて危険な為交換を行った。 ・とんぼ池の野外階段が朽ちて坂になっている為新しく作り直した。 ・利用者から蜂に関する情報提供があった際、迅速に駆除を行った。 ・毎日巡回を行いながら故障箇所や危険箇所を早期発見、早期改善を行い事故などが起きづらい環境づくりに努めた。 【サービス等】 ・国、栃木県の指示に従い感染症予防対策を徹底して行った。 ・キャンプ場の冬季割引にキャンビンも加え冬期間でも気軽にキャンプを楽しんでもらえる様にした。 ・ニュースポー施設では定期パークゴルフ大会を早々再開させ、市内外の利用者同士が交流できる場所を提供した。 ・体験館では、県・市外から訪れる方も参加しやすい講座として「木のミニチュアをつくろう」「おいしいうどんをつくろう」などを開催した。 ・農園体験では、日光市内の幼稚園、保育園などに向けてサツマイモ、ジャガイモなどの収穫体験を実施した。 ・大駐車場、西駐車場に自転車スタンドを設置して、日光をサイクリングされる方が気軽に立ち寄りやすいように整備しました。 ・ご意見箱をキャンプ場、無料休憩所、緑の相談所、だいや体験に設置して利用者ニーズの把握に努めご意見を頂いた箇所に関しては、直ぐに現場担当と相談し改善する様に努めた。 ・障がい福祉施設より、一般向けの講座とは別に障がい者児童向けに講座を行ってほしいとの要望があり分けて実施した。 ・だいや亭の利用者から定食をやってほしいとの意見が多く寄せられた為、平日限定で実施した。 【人材教育】 ・職員同士でのクラスターが起きない様にする為、外部の講習会（ビジネスマナー、安全管理など）に個々人で参加してもらいスキルの底上げを行った。

・コンプライアンス順守については、従業員に問題があった際は本人と面談し再発防止を行った。 【その他】 ・やすらぎの池の花壇を緑の会や愛パークの団体と共に綺麗な花壇を作った。 ・本公園でも人気のあったイベントの「森の映画上映会」を再開させ公園利用の増加を促しました。 ・地元のパークゴルフ利用者から、大会開催への強い要望があり早々に再開させた。 ・外部団体イベントでは「SL 大樹開局 5 周年イベント」の一環で、伊藤園、いっしょにロコモーション協議会、日光キッズゲルニカ制作委員会と連携し、SL が公園を通過する際、手を振りなどしてお出迎えを実施した。 ・日光市青年会議所主催の「まるごとにつこう市」などに会場を貸し出し、各コミュニティとの連携強化に努めた。 ・省エネの取り組みとして、キャンプ場のトイレ、管理事務所などの蛍光灯を LED 化する。
広報活動強化への取り組み
・年間を通してホームページ、Instagram、Facebook、広報につこうを中心に行った。 ・包括的連携協定企業における県政情報パンフレットなどの配置事業に参加して県内外の方に向けてPRを実施した。 ・栃木県主催イベントのとちぎ国体、観光商談会、いちご王国とちぎの日などに参加し県民のみならず全国へ公園のPRや観光情報の提供を行った。 ・新しい試みとして民間イベントのアウトドアデিজパン i n 東京に出展し本公園のキャンプ場を首都圏の方に知ってもらえる様に努めた。 ・積極的にテレビ番組のロケ地として貸し出しを行いテレビからのアプローチを実施しました。
今後改善・工夫したい事項
・利用者との会話内で、インフォメーション女子トイレの手洗い場は水しか出ないとの話があり調査した所、温水器が設置されていなかった為、R5 年度は設置して更なる利便性の向上に努める。 ・R5 年度は今年度実施できなかったイベントを復活させ、公園利用を促進させます。 ・遊具や施設設備の老朽化が目立ってきているので優先順位を決め修繕対応していきます。

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。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	キャンプ場の冬期割引にキャビンも加え、冬期間でも気軽にキャンプを楽しんでもらえるようサービスを行い、利用者の確保に努めた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年並みだった。	B

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	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	日光市内サイクリング向けに、大駐車場と西駐車場に自転車スタンドを設置して立ち寄りやすい環境を整備した。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、グループ各社の専門性を活かして対応する事により外注費を削減する等コスト削減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護を行っている。	B
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	B
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ渦及び台風の影響により中止になったものもあるが、可能なものは適切に実施した。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られている	日光キッズゲルニカ等との連携イベントを実施したほか日光青年会議所主催のイベント会場となるなど、各コミュニティとの連携強化に努めた。	B

	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	省エネルギーへの取組みとして、キャンプ場のトイレ、管理事務所などの蛍光灯をＬＥＤに取り替えた。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策に徹底的に取り組み、クラスターの防止のため、外部講習会に参加するなどスキルアップを行った。	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。 栃木県主催の首都圏イベントや東京でのアウトドアイベントへの参加や、ホームページや SNS で発信を行う等、積極的な広報に取り組むことで、公園利用の促進に努めている。 また、日光市内のサイクリング時に立ち寄りやすい場所を設置することや、市内の幼稚園生等に体験学習の機会を提供する等、地域との連携・協働にも取り組んでいる。 引き続き、県内外問わず、誰でも気軽に楽しめる公園づくりに努めていただきたい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4（2022）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	下都賀郡壬生町大字国谷 2 2 7 3
施設の概要	①指定管理者による管理面積 3 7 . 2 h a 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、たぬきのめいろう、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 4（2022）年度

（千円）

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3（2021）年度（前年度）

（千円）

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
公園利用者	693,932人	767,944人

施設名（利用料金施設）	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
ふしぎの船	30,380人	39,412人

施設名		令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
体験学習施設	催し物回数 （延べ人数）	124回 （8,926人）	126回 （9,435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

- ・人気の農業体験プログラムは、募集開始と同時に電話による申込が殺到し長時間お待ち頂いていたことから、ホームページに専用の募集フォームを作成するとともに、先着順ではなく一定期間募集のうえ抽選とするなど募集方法の改善を図った。
- ・新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しながら、「自然体験」「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となるよう取り組んだ。
- ・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した。また、講師の方々にも参加者同様の新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底してもらい、安全にプログラムが実施できるよう配慮した。

(2) 利用者満足度を高める管理運営

- ・こどもの城やふしぎの船、ぱなぱなのまち等において、抗菌抗ウイルス効果のある無光触媒エコキメラのコーティング施工を行い、衛生環境の向上と感染防止に努めた。
- ・国体開催や当公園指定管理グループ代表者である（公財）栃木県民公園福祉協会の設立50周年を記念して、都市緑化月間事業「とちぎグリーンフェスタ」を例年の3倍の期間となる1か月間開催した。国体をテーマにした花壇修景を施したほか、3年ぶりにガーデニングコンテストを開催するなどイベントの拡充を図った。
- ・ふしぎの船の一部リニューアルとしてセンサーのふしぎが新規オープンしたことを記念し、近隣幼稚園を招待するなど自主イベントを実施したほか、プレスリリースを行うなど周知にも努めた。
- ・車椅子、ベビーカー、着替え用の子供服、靴、傘を無料で貸し出した。車椅子、ベビーカー、傘の貸し出しの際は、前後に消毒を行い新型コロナウイルス感染拡大の防止にも配慮した。
- ・シンボル花壇である「夢花壇」は、ガーデンド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3,500㎡を加えた合計11,000㎡に、約150万本のセントーレアを咲かせて集客を図った。秋には約25万本のコスモスを咲かせ、訪れる方の目を楽しませた。また、一面の花を楽しんでいただけるように、花畑の中央に花見台を設置した。
- ・平日の余暇を有効活用してもらうことを目的に、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しながら、大人向けの陶芸教室、和紙ちぎり絵教室などを実施した。
- ・ふしぎの船の利用促進の一環として、こいのぼり飾り、七夕飾りなど利用者が参加できるイベントを実施した。
- ・ハロウィンイベントや新年の書道作品展示、雛段飾りなど季節ごとのイベントを、新型コロナウイルス感染防止を考慮しながら開催した。
- ・12月に虹の広場を電飾で飾るとともに、電飾トレインを走らせるクリスマスイルミネーションを開催して、幻想的な夜の公園を演出した。
- ・休日には新型コロナウイルス感染防止対策を徹底することで、わんぱくトレインの運行、遊具、縁日を実施し、遊びのアイテムを増やした。
- ・土日にはキッチンカーを出店して、利用者の食に対するニーズに応えた。

- ・SNSを活用して、新型コロナウイルスに関する施設の開放状況、見ごろの花情報など、旬な情報や公園の魅力を発信した。
 - ・ふしぎの船のシニア料金の設定やポイントカードの発行、消防団員や高齢免許返納者への割引などにより、高齢者やリピーターが利用しやすいようにした。
 - ・こどもの城の旧レストランを無料休憩所として開放することで、屋内で食事（お弁当）がとれる場所を増やした。
 - ・各施設の入口に消毒液の設置、施設閉館後の消毒作業、コロナ禍での講座のあり方などを徹底して、公園内施設を安全に利用できるよう努めた。
- (3) 自然環境を保護・保全する管理運営
- ・昆虫や野鳥が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
- ・国体協力事業として、当公園東駐車場区画線の更新と国体開催期間中の駐車場貸し出しを行った。
 - ・県民協働による公園管理を推進するため、「わんぱく公園友の会」を発足し、様々なボランティア活動に対するサポート事業を開始した。
 - ・夢花壇及び南口花壇は、緑化ボランティアの手入れにより四季折々の草花で修景した。
 - ・道の駅みぶ連携事業の一環として、隣接するおもちゃ博物館、町総合公園、ハイウェーパークの利用促進に貢献するため、週末ごとに各施設入口付近に停留所を設けたわんぱくトレインを運行した。
 - ・愛パークとちぎ事業や私たちの花壇事業を推進し、地域住民や企業等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。
 - ・新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、公園の管理作業や体験プログラムの講師として公園ボランティアの協力を得て実施した。
 - ・とちぎグリーンフェスタでは、地元小学校や緑化団体の協力を得ながら、会場修景やイベントを行った。
 - ・みぶハイウェーパーク協力の下、「トマトのマルシェ」を開催して、壬生町の特産品であるトマトを広く紹介した。
 - ・秋の「かかしまつり」では、地元幼稚園、保育園、小学校（学童）、中学校に作品を出展していただき、リンゴの収穫を願った。
 - ・園内で育成したリンゴは、かかしまつりに参加した壬生町内の幼稚園・保育園や小学校等に記念として配付した。
 - ・ひな飾り展示では、地元特産品の「かんぴょう（ふくべ）」を使ったお内裏様とお雛様を用意して、みぶハイウェーパークとわんぱく公園内に飾り、地域の活性化を図った。
- (5) 効率的・安定性のある管理運営
- ・ご意見箱、電話、メールなどにより利用者の意見を受け付けた。
 - ・苦情内容を全従業員に周知徹底し、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
 - ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
 - ・災害発生時のマニュアルを整備し、来園者の避難誘導、非常時のエレベーター救出等の訓練を実施することにより安全確保に努めた。
 - ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。
 - ・危険性が予想される箇所の把握、潜在的な危険を把握し、スタッフ全員に周知徹底した。
 - ・一括契約、一括購入により経費節減を図った。
 - ・朝礼時において、連絡、注意事項、笑顔の徹底を図った。
 - ・植栽管理等において指定管理グループとして、大型機械や大人数による短期集中の一括管理を行い、作業の効率化を図った。
 - ・管理作業マニュアルを活用し、管理作業に携わる全従業員に安全教育を行った。
 - ・遊具は毎日の日常点検をはじめ、月1回の定期点検、年1回の専門業者による総合点検を行い、安全性を確認している。
 - ・新型コロナウイルスの感染拡大を防止するために、催し物の中止、施設の感染防止対策の徹底、利用者への注意喚起などを行った。
- (6) 施設利用提供の実施計画
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、栃木県と密に連携を取りながら、施設の利用制限、講

座の開催などを行った。 ・有料公園施設については、繁忙期に休業日を設けずに営業した。 ・人が密になり、新型コロナウイルス感染防止対策が難しい施設であるボールプールや乳幼児が這って移動するキッズルームは閉鎖、係員が消毒できる場所、手指の消毒に協力いただける場所は開放するなど、メリハリのある施設提供を行った。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収				
回収件数 1 2 5 件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	5 9 . 0 %	3 5 . 0 %	5 . 1 %	0 . 9 %
公園の管理状況はいかがでしたか	6 0 . 5 %	3 3 . 3 %	4 . 4 %	1 . 8 %
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	6 5 . 6 %	3 1 . 1 %	2 . 2 %	1 . 1 %
スタッフの対応はいかがでしたか	7 1 . 6 %	2 2 . 1 %	5 . 3 %	1 . 1 %
・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		
・ベンチに鳩の糞があり座れない。		・今後も、巡回清掃時に除去して清潔に利用していただけるよう管理してまいります。		
・犬の散歩について、①リードをはずして散歩させることがよく目にされる。②リードが長すぎ※掲示板にある犬の散歩についての注意放送でもするべきだと思います		・犬のリード着用等については、日頃より看板及び巡視等により注意喚起しておりますが、ご指摘事項を参考として引き続き園内の安全管理に努めてまいります。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・月曜でも火曜でもすべての施設が閉まらない点が助かります。芝の手入れ等がキレイなので子供を走らせるのはありがたいです。				
・無料なのに素晴らしい公園です。2歳の子供がとても楽しそうでした。				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響が落ち着きはじめた年であった。徹底した感染症対策と各施設の利用促進策に努めた結果、昨年よりも利用者数が増え、感染症の流行が年度途中ではじまった令和元年度の利用者数まであと一步という結果となった。 ・特に、自主事業については、鯉のエサの自動販売機の設置やキッチンカーの出店日の増加等サービス向上に努めたことにより、来園者の滞在時間が以前よりも伸び、遊戯施設及び売店施設の利用が伸びた。 ・ふしぎの船にセンサーのふしぎがリニューアルオープンしたため、それに係るイベントを実施するとともにマスコミへの投げ込み、近隣幼稚園を招待するなどして、PRに努めた。その効果もあり、入場者数は令和元年以降で最高となった。 ・新型コロナ感染症拡大防止については、従業員、利用者ともに徹底した対策を行った。また、子どもの城やふしぎの船等の施設において、抗菌抗ウィルス効果のある無光触媒エコキメラのコーティング施工を行い、衛生環境の向上と感染防止に努めた。

・公園の維持管理については、施設整備、建物管理、清掃等、当公園指定管理グループ一丸となって適切に行った。特に園地管理については、管理グループの組織力を活かし、下記のとおり実施した。 ①年間計画を踏まえつつ生育状況や利用状況に応じて優先順位を付けながら剪定、除草、伐採等を行い、安全・安心で快適な公園づくりに取り組んだ。 ②広範囲な芝刈りや生け垣の剪定などは、大型機械の導入、大人数による一斉作業で効率的な管理を行った。 ③夢花壇では、緑化ボランティアとともに丁寧に作業を行い、年間を通し見ごたえのある花壇管理を行うことができた。 ④年間を通してリング並木の薬剤散布を実施した。薬剤散布はＪＡうつのみやりんご専門部防除指針に則り、使用薬剤、散布時期を適切に行うことにより、リングの良好な生育を促せた。また、来園者に配慮して、開園前散布を行った。 ・催し物については、天候や講師欠員によりやむなく中止となるものはあったが、それ以外に関しては人数制限、体調チェック、マスク着用など感染対策を徹底しながら、計画通り実施した。 ・当公園指定管理グループ代表者である（公財）栃木県民公園福祉協会が設立 50 周年であること、国体が 10 月に本県で開催されることから、利用者が更に公園を楽しめるよう、都市緑化月間行事「とちぎグリーンフェスタ」を今年度は一カ月間かけて実施した。国体をテーマとした夢花壇の修景や地域の小学校と協力した県民花飾りの展示など、会場内の修景にも力を入れた。また、3 年ぶりにガーデニングコンテストを実施し、参加者の創意工夫あふれる作品が公園利用者の目を楽しませた。一カ月という長い期間ではあったが、毎週多種多様なイベントや講座を行い、多くの公園利用者に喜んでいただけた。 ・国体の開催期間中、東駐車場を貸し出し、国体のスムーズな運営に協力した。また、それに向けて、東駐車場の区画線を更新した。 ・利用者に支障がない範囲で節電に努めるなど、管理コストの削減を図った。 ・施設の老朽化に対して、指定管理者として日々対処しているが、それでも対応に苦慮する場面が多々ある。優先順位を県と協議して、整備を進めていきたい。
地域との連携を推進し、地域活性化に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定 ・壬生町が設置した「道の駅みぶ活性化検討委員会」に参加し、当駅の主要施設として活性化基本計画の策定に向け協議した。 ・町が進めたデジタルコンテンツ「XRシティみぶ」に協力し、公園の魅力増進と利用促進を図った。 ・北関東フラワーパーク協議会に参加し、令和 4 年度の活動実績と次年度以降の取り組みについて協議した。 ・愛パークとちぎ事業や私たちの花壇事業を推進し、地域住民や企業等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。 ・みぶハイウェーパークの協力を得ながら「トマトのマルシェ」を開催して、壬生町の特産品であるトマトのＰＲを行った。 ・秋の「かかしまつり」では、地元幼稚園、保育園、小学校（学童）、中学校に作品を出展していただき、リングの収穫を願った。 ・とちぎグリーンフェスタでは、花や緑に関心を持つきっかけづくりとして、地元の小学生による寄せ植えづくりを行い、わんぱく公園に飾って多くの来園者に見ていただいた。 ・みぶハイウェーパークと協働で、地元の特産品であるかんぴょう（ふくべ）を使ったお雛様を作り、わんぱく公園とみぶハイウェーパークに飾ってお互いの施設を紹介しながら、かんぴょうが壬生町の特産品であることも紹介した。
今後改善・工夫したい事項 ・施設の老朽化が進み修繕箇所が増えてきており、安全管理を考慮した上で県と連携・協議を勧めながら予算の効率的な執行に努めていきたい。 ・県内外の誘客及び地域活性化を図るために、「道の駅みぶ活性化検討委員会」や「北関東フラワーパーク協議会」等のネットワークを活かし、積極的に連携事業等を実施したい。 ・常に魅力ある公園であるために、公園利用者ニーズの把握や管理運営に関する情報収集に努めたい。 ・老木化、高木化による事故防止のため、県と協議を図りながら樹木の適正な管理に努める他、倒木や枯損木の伐採が増えていくため、計画的に新たな苗木を植栽し、育成する必要がある。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の 平等利用の 確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。また、園内売店においては、障害者就労施設で製造される商品を仕入れ販売している。	B
2. 施設の 効用の最大 限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	コロナ禍により利用を制限された状況ではあったが、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する等、県民サービスやリピーターの確保に努めた。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者の満足度は昨年並みだった。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	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。	グリーンフェスタを1か月間かけて実施するなど、利用者が公園を楽しめるよう努めた。	B
3. 管理を 安定的に行 う物的人的 基礎	① 組織体制は適正か。	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	概ね適正である。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	B
4. 個人情報 保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護している。	B

	② 情報公開は適切になされているか。	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	適切な自己評価が行われた。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	ふしぎの船のリニューアルに係るイベントや国体をテーマとしたイベント等地域と連携が図られた。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いするほか、枯枝や支障枝剪定後、自前でチップ化し植栽エリア等にまくなどゴミの縮減に努めた。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた。コロナ対策を取りながらふしぎの船のリニューアルに係るイベントを実施したほか、SNS等を駆使してPRを行い公園の魅力向上に努めた。	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。 ふしぎの船の一部リニューアルや花の見頃を迎える際などに積極的なPRに取り組むことで、利用者促進を図っているほか、利用者の意見に丁寧に対応することや、車椅子、ベビーカー等を無料で貸し出す等、利用者満足度の向上にも努めている。 また、昨年に引き続きみぶハイウェーパークや地元幼稚園などとの連携にも努めており、地域に根ざした管理運営が出来ていることもとても評価できる。今後とも様々な企画を充実させることにより、公園利用者数の増加につなげていってほしい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	76,500	指定管理※2	事業費	40,465
	利用料金収入			管理運営費	9,260
	その他収入※1			人件費	22,437
				その他支出※1	2,729
	合計	76,500		合計	74,891
指定管理業務収支差額①		1,609			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）		1,609			
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・公租公課 2,434千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和 3 (2021) 年度 (前年度)	令和 4 (2022) 年度
佐野・足利地区の 県営住宅 (11団地)	管理戸数	1,314戸	1,314戸
	入居戸数	32戸	42戸

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

4 サービス向上に向けた取組

- ・ホームページ開設（募集住戸情報・申込み手続案内・申込書ダウンロード）
- ・昼食時の休憩時間でも問合せ等に対応するため、1名は常駐する体制を整備
- ・住宅内巡回サービス合同会議において、巡回時指摘事項報告と管理人等への連絡について指導
- ・とちぎ県南不動産業協同組合災害対策等運営要領を策定
- ・空き駐車場を利用した2台目駐車場貸し出しを実施
- ・夜間休日の緊急連絡体制を警備会社、業者間で整備
- ・自治会活動の活性化に資する取組を支援
- ・一部の高齢者、障害者、滞納者に対する集金サービスの実施

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・管理人を通じた、住民の要望等の把握 ・巡回サービス業務による、故障、不具合箇所の早期発見と要望の把握	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・小動物（犬、猫）の飼育苦情 ・騒音苦情 ・所定のスペース以外への迷惑駐車	・当該者への注意指導を実施 ・〃 ・車両への貼紙をする等の指導を実施
主な利用者意見（積極的評価）	
・高齢者への定期的な声かけ電話サービスなど安心して暮らせる取組があり助かっている。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・空き駐車場を定期的に整理し、2台目駐車場の貸し出しを行った結果、通路上の迷惑駐車が減少し、問題が軽減した。 ・迷惑駐車については、各住宅の自治会や管理人から情報提供を受け、駐車禁止注意書の配布・貼付などを連携して実施した。 ・住宅内の見回り等は、自治会と管理者で協力体制を確立し、危険性のある箇所の早期発見や早期改善につながった。 ・入居者間等の苦情については、早期に対応するとともに、慎重かつ柔軟に処理することができた。 ・徴収業務については、徴収状況を月次データで把握し、滞納者へ定期的に催告書を送付するとともに、面談による催告や連帯保証人活用等を徹底し、徴収率向上及び収入未済の縮減に努めた結果、昨年度同程度の実績となった。 ・業務時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。 ・管理人の個別面談を実施し、直接指導、相談、コミュニケーションを図った。

重点評価項目
・高齢化が進む中、社会的孤立や孤独死を防ぐために、定期的な声かけ訪問や電話による声かけサービスを行って好評を得ている。 ・一部の高齢者、障害者、滞納常習者に対して集金サービス業務を実施したところ、徴収率の向上を図っている。 ・自治会に対する支援及び情報提供をしながら、お互いの理解促進を図ることができた。 ・住宅内の見回り等は、自治会と管理者で協力体制を確立し、危険性のある箇所の早期発見や早期改善に繋がった。
今後改善・工夫したい事項
(佐野地区) ・施設の老朽化に伴い、修繕箇所が急増しているが、修繕内容を精査しながらより一層の効率的な執行に努めていきたい。 ・県営住宅では、高齢世帯、高齢単身世帯、生活保護受給者世帯が増加傾向にある。生活困窮者支援といった包括的な視点を持ちつつ、地域や行政と効果的な連携構築に取り組みたい。 (足利地区) ・家賃滞納者については、根気強く面接等を継続的に行い、徴収率の向上に職員一丸となって取り組みたい。 ・高齢者世帯や単身入居者への訪問や電話による声かけを引き続き実施していくとともに、多様化する問題に対して柔軟に対応していきたい。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	おおむね適正に執行された。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	該当なし	—
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	おおむね適正に執行された。特に高齢者への定期的な声かけサービスや一部について集金サービスを実施している。	A
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	おおむね適正に執行された。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	空き駐車場を整理して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、迷惑駐車への解消に努めた。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	入居者を代表して管理人から利用満足度を聴取し、苦情に対応した。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	迅速かつ適切な対応に努めた。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	維持管理に係る点検業務委託を適切に執行し、問題には迅速に対応した。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	特段新たな取組は見られなかった。	B
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	① 組織体制は適正か。	現体制に問題は見られない。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	おおむね適正と認められる。	B
	③ 経費の削減に取り組まれてきたか。	事務費の削減に努めたが、団地の修繕費が想定より増加した。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	おおむね適正に実施されている。	B

	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	緊急時についても迅速かつ適切に対応している。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	確保されている。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	実施されている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	公営住宅の趣旨を踏まえ、問題意識をもって自己評価がされている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	実施なし。	—
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	実施なし。	—
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	節電対応（電灯、冷暖房の管理）、用紙節約を実施している。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	対面する場所に仕切りを設置するほか、来客等に対し、マスク着用及び手指消毒を呼びかけるなど、感染防止対策を実施している。	B
総合的な評価			
・ 県営住宅の管理について、適正に行われたと認められる。 ・ 集金サービスの実施や面談による催告や連帯保証人活用等を行うなど、家賃徴収に向けた取組を積極的に行っており、佐野地区・足利地区ともに現年度入居者分の駐車場使用料徴収率 100%を達成していることも評価できる。引き続き、収入未済額の縮減について積極的な対応を求めたい。 ・ 以下について更なる取組を求めたい。 ① 修繕費の内容及び費用額の精査や会計処理の適正化等、会計業務の見直しを求めたい。 ② 単身高齢者等への対応等公営住宅が抱える課題について、事業者の柔軟な発想による新たな提案等、指定管理者制度のメリットが十分に発揮されることを期待したい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	85,000	指定 管理 ※2	事業費	50,448
	利用料金収入			管理運営費	12,774
	その他収入※1			人件費	17,574
				その他支出※1	2,742
	合計	85,000		合計	83,538
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		
			・ 公租公課 2,742 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

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

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和 3 (2021) 年度 (前年度)	令和 4 (2022) 年度
矢板・大田原地区の県 営住宅(16 団地)	管理戸数	935 戸	935 戸
	入居戸数	47 戸	44 戸

退去戸数	61戸	61戸
募集戸数	264戸	275戸
申込者数	56戸	60戸
応募倍率（最高）	4.0倍	4.0倍
応募倍率（最低）	0.0倍	0.0倍
抽選会実施回数	21回	23回

4 サービス向上に向けた取組

・昼食時の休憩時間でも問合せに対応するため、1名は常駐する体制を構築した。 ・夜間休日等の緊急時対応が迅速に行われる様、警備会社・運営委員と連携した。 ・ホームページを活用(募集住居情報・申込み手続案内・申込書のダウンロードなど)した。 ・巡回サービス（ポスティング）による安否確認等を実施し、管理人・高齢者・身障者宅を訪問し信頼関係を構築するとともに修繕の必要な箇所の情報や要望等の集約を図り、修繕の実施に当たっての優先順位の判断材料とした。また、迷惑駐車や放置物の監視・指導を実施した。 ・空き駐車場を利用した2台目駐車場の貸出しを実施した。 ・毎月の会議実施により問題を組織内で共有し、問題の早期解決に繋げている ・家賃滞納者への連絡や修繕連絡をスムーズに実施するため、SMS(PCショートmail)を導入した。 ・職員のスキルアップのため、賃貸不動産経営管理士資格を取得した（矢板地区）。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・管理人等を通じた、住民の要望等の把握 ・巡回サービス業務による、故障、不具合箇所の早期発見と要望の把握 ・収入申告の周知と併せて調査書を同封し、設備の不具合や違法駐車車両等、団地の状況を把握	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・小動物（犬、猫）の飼育苦情 ・騒音苦情 ・所定のスペース以外への迷惑駐車	・当該者への注意指導を実施 ・ 〃 ・車両への注意文の貼紙・架電での指導を実施
主な利用者意見（積極的評価）	
・入居者間のトラブルや要望等に対して、迅速に対応してもらい助かった。 ・高齢者一人で生活しているため、定期的な声かけや電話で安心して生活できる。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・来客者の印象向上のため、来所・帰所時に起立して挨拶するようにした。 ・ホームページによる案内サービスを提供した。 ・巡回サービス時の張り紙、プラザの指導により通路・集合ポスト付近の放置物が激減した。 ・違法駐車車両への張り紙、入口への三角コーン&バー設置、空き駐車場を利用した2台目駐車場の貸出しにより迷惑駐車が減少した。 ・入居者間の苦情等には、早期に対応すると共に慎重かつ柔軟に対応する事が出来た。 ・緊急時の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。

重点評価項目
・社会的孤立や孤独死を防ぐために、高齢者・身障者を中心に巡回サービスや架電による定期的な声掛けサービスを実施して好評を得ている。 ・自治会に対する情報の共有化等を実施し協力体制を構築する事により、相互の理解を図る事が出来た。 ・巡回サービスにより管理人・自治会長と協力体制を確立し危険性の有る箇所の早期発見や早期改善に繋がった。
今後改善・工夫したい事項
(矢板・大田原地区) ・施設の老朽化に伴い、修繕箇所が増加傾向にあるが、緊急性や優先順位を見極めながら、効率的な運営に努めたい。 ・入居者のトラブルや苦情も多く発生しているため、月1度の運営部会開催の他に臨時の運営部会を開催して早期解決に努めたい。 ・家賃等の滞納者については、民間のノウハウを活かし引続き徴収率の向上に努めたい。 ・高齢者や身障者宅訪問時の不在宅には、架電やSMSを活用して引き続き連絡するよう努めたい。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	おおむね適正に執行された。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	該当なし	—
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	おおむね適正に執行された。特に高齢者への定期的な声かけサービスや一部について集金サービスを実施している。	A
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	おおむね適正に執行された。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	高齢者等への定期的な声掛けサービスを実施するなど、入居者サービスの向上に努めた。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	入居者を代表して管理人から利用満足度を聴取し、苦情に対応した。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	迅速かつ適切な対応に努めた。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	維持管理に係る点検業務委託を適切に執行し、問題には迅速に対応した。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	特段新たな取組は見られなかった。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	現体制に問題は見られない。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	おおむね適正と認められる。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	事務費の削減に努めたが、団地の修繕費が想定より増加した。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	おおむね適正に実施されている。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	緊急時についても迅速かつ適切に対応している。	B

	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	確保されている。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	実施されている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	—
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	公営住宅の趣旨を踏まえ、問題意識をもって自己評価がされている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	実施なし。	—
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	実施なし。	—
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	節電対応（電灯、冷暖房の管理）、用紙節約を実施している。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	対面する場所に仕切りを設置するほか、来客等に対し、マスク着用及び手指消毒を呼びかけるなど、感染防止対策を実施している。	B
総合的な評価			
・ 県営住宅の管理について、適正に行われたと認められる。 ・ 巡回を行うことで、入居者の意識を高め、住環境を良い方向へ転換させている。 ・ 特に、①保証人の現況を調査し、必要に応じて新たな保証人の選定を促すなど独自の取組に努めた点、②架電や訪問の他、SMS（ショートメール）による連絡を活用し、入居者に必要な情報の提供を行うなど民間としてのノウハウを活かした創意工夫が見られた点について評価できる。 ・ 上記家賃徴収に向けた取組を積極的に行ったことにより、家賃徴収率は前年度を上回った。今後も引き続き、縮減に向けて積極的な対応を求めたい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 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 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	0	指	事業費	103,517
定	利用料金収入	195,388	定	管理運営費	6,963
管	その他収入※ ¹	21,663	管	人件費	72,621
理			理	その他支出※ ¹	21,389
※ ²	合計	217,051	※ ²	合計	204,490
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
備考 (※ ¹ その他収入の主なものを記載)			備考 (※ ¹ その他支出の主なものを記載)		
・雑収入 (自販機手数料等) 2,159千円			・県への納付金 21,389千円		
・消費税 19,504千円					

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

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

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
栃木県民ゴルフ場	利用者数	38,193人	39,005人
	営業日数	344日	341日

4 サービス向上に向けた取組

- ・スルーデー、県民感謝デー、カレーの日等各種プランの設定
- ・インターネット（ゴルフ場予約サイト）の活用
- ・コース状況、イベント等のホームページによる案内
- ・ブログにゴルフ場の状況を掲載
- ・とちぎテレビ、地元新聞を活用したゴルフ場のPR
- ・競技会、オープンコンペ開催 令和4年度84回実績

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
・利用者へのアンケート調査の実施 〔調査期間：11 月中に実施〕 〔調査方法：昼食休憩の際に協力を依頼〕 〔回答数：180 枚〕					
	スタッフ接客	クラブハウス 管理・清掃	コース管理	食事	コストパフ ーマンス
5（満足）	121件	98件	104件	52件	89件
4	44件	66件	63件	58件	52件
3	13件	12件	12件	51件	21件
2	1件	3件	0件	13件	6件
1（不満）	0件	0件	0件	5件	2件
無記入	1件	1件	1件	1件	10件
・インターネット（ゴルフ場予約サイト：GORA・ダイジェスト）の口コミ情報 ・来場者、電話、メール等による意見					
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
・駐車場の白線が見づらい ・トイレをきれいにしてほしい			・駐車場の白線は企業局内で検討中 ・トイレは令和5年度に改修予定		
主な利用者意見（積極的評価）					
・コースメンテがしっかりしていた ・気持ちよくラウンドできた ・コスパが良いので何度も利用させてもらう ・カレーが美味しかった					

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	
・コースコンディションの維持 ・接客対応の向上、お客様との信頼関係構築 ・従業員によるクラブハウス、駐車場付近の美観向上	
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
・高根沢町・宇都宮市を中心とした営業活動を実施 ・令和4年度の利用者数は39,005名（過去最高）を記録 ・営業活動の実施が利用者増に繋がったものと思慮	
今後改善・工夫したい事項	
・コース品質の維持、向上 ・ゴルフ場の認知度UP ・利用者数の安定確保及び利益確保	

7 所管課室による評価

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

	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	利用者からの意見やインターネットの口コミ等を基に可能な限りサービスの向上に努めた。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	電気設備、浄化槽、空調設備、給湯設備等、専門業者に設備の点検管理を委託し、状況を確認するとともに適切に対応した。また、コース管理を適切に行い、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するとともに、良好な芝管理によりコース状態を維持している。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	サービス提供を行う上で必要な組織体制を維持した。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	収支は黒字。 コース管理・県民サービス等を適切に実施し、適正な収支バランスとなっている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	必要最低限度の少人数体制を構築しコスト縮減が図れた。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	事業計画書に基づき、適時、人材の育成が行われていた。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	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。	B
	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。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	協定書に基づき、適切な対応が行われた。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	諸規定に基づき、適切な対応が行われた。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	施設の特性を踏まえ、フロント業務、レストラン業務、コース管理業務の業務毎に顧客の満足度向上に向けた自己評価がなされている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	—	—
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	コンペの景品やレストランの食材に地元で生産されたものを使用している。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	農薬使用計画書に基づき、除草剤、殺虫剤等の効果的な散布と減農薬を心掛け、水質の確保に努めた。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	ゴルフ場開場 30 周年の記念行事を企業局と協力し実施した。各メディアとの調整や会場設営など、積極的に企業局に協力することで行事を成功させた。	A

総合的な評価

- ・柔軟な料金設定やコース管理の徹底等のサービス向上に努めた結果、利用者数が増加するとともに満足度調査では高評価を得ることができた
- ・ゴルフ場開場 30 周年記念コンペや定期的なイベントを実施し、リピーターの獲得に努めている
- ・今後は、利用者の約 4 割が 65 歳以上という状況を鑑み、当該客層を重点とした事業を展開するとともに、女性やジュニアゴルファーの開拓をはじめとした幅広い年齢層の集客に努め、より一層魅力ある施設づくりに努めてほしい

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	333,213	指 定 管 理 ※2	事業費	9,297
	利用料金収入	31,082		管理運営費	262,287
	その他収入※1	30,928		人件費	98,091
	合計	395,223		その他支出※1	251
指定管理業務収支差額①			25,297		
自主事業			-		
自主事業収支差額②			-		
収支差額（①+②）			25,297		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
指定管理者物価高騰支援金 25,298千円			公舎敷金・礼金 225千円		
主催事業参加料 5,064千円			公課費（契約用印紙、自動車税） 26千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	335,411	指 定 管 理 ※2	事業費	7,047
	利用料金収入	23,263		管理運営費	245,903
	その他収入※1	5,402		人件費	97,925
	合計	364,076		その他支出※1	2,127
指定管理業務収支差額①			11,074		
自主事業			-		
自主事業収支差額②			-		
収支差額（①+②）			11,074		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

主催事業参加料	4,196 千円	公舎敷金・礼金	2,084 千円
自販機管理委託料	656 千円	公課費（契約用印紙、自動車税）	43 千円
原子力立地給付金	469 千円		

※ 2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和 3（2021）年度 （前年度）	令和 4（2022）年度
とちぎ海浜自然の家	開所日数	295 日	258 日
	宿泊可能日数	266 日	233 日
	利用日数	205 日	236 日
	実利用者数	13,468 人	17,727 人
	延利用者数	28,535 人	41,390 人
	延宿泊者数	15,019 人	23,572 人
	利用率	24.2%	40.1%
	宿泊利用率	14.1%	25.3%

4 サービス向上に向けた取組

・利用者の立場に立った接遇や指導・支援に係る具体的・実践的な研修の実施により、職員一人ひとりの資質及び能力の向上に努めた。 ・海の自然や海にかかる産業・文化など「海から学ぶ機会」、多くの利用者が触れ合う「交流の機会」、利用者に愛され、親しまれる「快適な環境」の提供に努めた。 ・利用者のニーズを的確に把握するとともに、それらに対応した活動プログラムの開発・提供や施設設備の改善充実等、生涯学習施設としての機能向上に努めた。 ・ホームページのリニューアルを行い、機能、情報の充実を図り、利用者の利便性向上に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・利用者や利用団体へのアンケート調査の実施。 臨海自然教室に参加した学校の引率者や児童、また、各種団体の利用者及び主催事業の参加者を対象にアンケート調査を実施している。				
主なアンケート	とてもよい	よい	あまりよくない	悪い
職員の対応	82.5%	17.5%	0%	0%
施設・設備関係	65.8%	32.9%	1.3%	0%
食事 食堂関係	66.0%	27.2%	5.4%	1.4%
社会教育団体等利用者アンケート：回答数75（回答率41.2%）				
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応	
・施設の老朽化、設備の不具合等			設備の不具合等は、早急に対応・修繕している。	
主な利用者意見（積極的評価）				
・困ったことがあった際は、いつも笑顔で対応してくださりありがとうございました。 ・海がとてもきれいで、自然豊かでした。スコアオリエンテーリング、グループのみんなと協力して、さがすのが楽しかったです。大アスレチック広場では、色々な遊具があり、安全で、とても楽しめました。				

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
・職員間における綿密な情報共有を図り、接遇と指導・支援の資質向上及び均一化を図った。 ・利用者の立場に立った接遇や支援・指導ができるよう適宜研修を実施し、職員の資質・能力の向上に努めた。 ・利用者からの意見・要望等をもとに改善の検討を行い、利用者の満足度の向上に積極的に努めた。
利用率向上、安全確保等への取組
・県、市町及び関係機関の広報誌やインターネットを活用した情報提供、主催事業等のちらし配布など幅広いPR活動を行い、積極的な広報活動に努めた。 ・利用者の安心、安全確保については、各種訓練、地元消防署との連携等により事前の対策の徹底を図り、オリエンテーションでは利用者への十分な説明を行った。また、活動実施の段階では施設職員を配置し、救急患者への迅速かつ的確な対応に努めた。
今後改善・工夫したい事項
・各種事業の改善・充実にとどまらず、利用者の意見等を取り入れながら魅力のある新規プログラムの開発を行いたい。 ・県や関係機関等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、安心・安全を確保し利用者サービスの向上を図りたい。

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。	すべての利用希望者から利用許可申請書及び利用計画書等を徴しており、平等な利用機会が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	利用許可申請書及び利用計画書等の記載内容の確認により、使用許可に対する適正な権限行使がなされている。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	障がい者用の駐車場、トイレが整備されており、職員も十分な配慮に努めている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	海の自然や産業・文化等を学べる生涯学習施設として事業を実施している。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	積極的なPR活動や季節感豊かな主催事業の実施等、利用促進に努めている。アンケート結果でも高評価が得られており、県民サービスの向上に取り組んでいる。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	アンケート結果では満足した評価が得られており、満足度の向上が図られている。	A
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適	利用者からの意見、苦情に対しては早急な	B

	切な対応がなされたか。	対応に努めているほか、職員間で情報共有をしている。	
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	施設や設備等の維持管理を適切に行い、不具合箇所の早急な修繕に努めている。	A
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	主催事業等について不断の見直しを行うなど、事業内容の改善に努めている。	B
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	① 組織体制は適正か。	自然体験活動について経験豊富な人材を多く活用している。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	施設の管理執行体制等、適正な予算配分で執行している。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	委託事業の複数年契約や節電の実施等経費削減に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	創作活動研修や食物アレルギー研修等業務に密接した実践的な内容の研修を実施している。	B
	⑤ 危機管理体制(事故、緊急時の対応)は確保されているか。	「危機管理マニュアル」を整備し、事故発生時の対応等の意思統一を図っている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	緊急連絡網を整備し、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。	「財団法人とちぎ未来づくり財団個人情報保護事務処理要領」等に基づき適正に執行されている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定に基づき適切に対応している。(R4開示請求1件)	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	運営方針、臨海自然教室受入事業、主催事業の分野別に自己評価を実施している。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	計画どおり実施されている。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	施設の特性を活かした主催事業を地域と連携しながら展開している。	A
	④ 環境への配慮(騒音・光害対策、ごみ削減等)がなされているか。	裏紙使用やゴミの分別などを徹底している。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	「管理運営マニュアル」や「危機管理マニュアル」の全面的な見直しを行うなど安全で快適な管理運営に努めている。	A

総合的な評価

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

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

また、プログラムの見直しだけでなく、大規模改修工事に伴う休所期間に施設のPRを目的とした出前授業を実施するなど広報活動の強化にも取り組んでおり、施設の利用促進に努めている。

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

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

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

A：事業計画に対して優れた取組となっている。

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

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	115,574	指	事業費	1,365
定	利用料金収入	20,540	定	管理運営費	103,253
管	その他収入※ ¹	13,516	管	人件費	41,989
理			理	その他支出※ ¹	0
※ ²	合計	149,630	※ ²	合計	146,607
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
備考 (※ ¹ その他収入の主なものを記載)			備考 (※ ¹ その他支出の主なものを記載)		
指定管理者物価高騰支援金 11,884千円					
主催事業参加料 1,466千円					

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

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

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
なす高原自然の家	開所日数	318日	350日
	宿泊可能日数	303日	311日
	利用日数	166日	258日
	実利用者数	9,203人	13,873人
	延利用者数	15,718人	25,960人
	延宿泊者数	6,435人	12,091人
	利用率	24.7%	37.1%
	宿泊利用率	10.6%	19.4%

4 サービス向上に向けた取組

- ・新型コロナウイルス感染症予防対策として、館内の消毒、入所時の検温・体調確認、本所の感染症対策への同意書の提出等の徹底を図った。
- ・校外学習が難しい状況の中で、学校の要望に対応し出前授業を積極的に実施した。
- ・宿泊団体の活動への支障や新型コロナウイルス感染症予防の観点から、部屋チェックをセルフチェックに変更した。
- ・主催事業及びアンケートについてWeb上での申込みや回答を可能にした。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
主なアンケート項目	5	4	3	2	1
	とても良い」等)	(「良い」等)	(「普通」等)	(「やや悪い」等)	(「悪い」等)
職員の対応	87.8%	10.6%	1.6%	0.0%	0.0%
目的達成度	99.0%	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%
活動プログラム内容	61.0%	33.1%	5.9%	0.0%	0.0%
施設の清掃	77.1%	19.7%	3.2%	0.0%	0.0%
食事の内容・味付け	38.6%	35.2%	22.2%	4.0%	0.0%
料金(宿泊料等)	68.3%	23.8%	7.4%	0.5%	0.0%
料金(食事)	43.2%	27.8%	26.7%	2.3%	0.0%
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
・小枝deストラップで、鉛筆・消しゴムも準備して下さると助かります。 ・創作活動の種類を検討してほしい。			・小枝でストラップだけでなく、各種創作活動で様々なニーズに応えられるよう、消耗品等を準備するようにした。 ・過去の実施状況を鑑み、R5年度から創作活動の入れ替えを行った。		
主な利用者意見（積極的評価）					
・感染症対策が適切に行われており安心して利用できた。 ・生徒への声かけ、接し方が素晴らしかった。 ・バリアフリーの施設で福祉体験ができたことは貴重です。 ・臨機応変な対応をしていただいた。					

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・ SNS を活用した情報発信を継続して行ったり、近隣市町への広報誌への掲載を依頼したりし、前年度に引き続き広報活動の充実を図った。 ・ 冬期の利用率向上のため、スノーシューハイキングを近隣市町の学校へ積極的に呼びかけた。 ・ 那須町の施設と連携し、「五十嵐豊巡回展」に協力した。 ・ 施設内の電気使用について見直し、節電・節水に努め、経費削減に努めた。 ・ 世界的な課題であるSDGsの推進について、所全体で取り組んだ。 ・ 県内外のイベント等へのブース出店を積極的に行った。
今後改善・工夫したい事項
・ 施設の目標（グランドデザイン）を策定し、職員の共通理解を図りながら目標達成に向けて取り組む。 ・ 施設の目的を再確認し、魅力ある主催事業や活動プログラムを企画・実行する。 ・ 地域の教育資源を整理し、関係施設との連携を図りながら、活動プログラム等の見直しや改善を図る。 ・ クラウドやSNSを活用し、職員間の共通理解と情報共有に努める。

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。	すべての利用希望者から利用許可申請書及び利用計画書等を徴しており、平等な利用機会が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	利用許可申請書及び利用計画書等の記載内容の確認により、使用許可に対する適正な権限行使がなされている。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	障がい者用の駐車場、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。	A
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	那須高原の豊かな自然を活用し、自然と触れ合う機会の拡大を図り、体験活動や宿泊訓練等を実施している。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	冬期に特徴ある主催事業の開催や市町へのPR活動の強化等、利用促進策を実施している。アンケート結果でも高評価が得られており、県民サービスの向上に取り組んでいる。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	アンケート結果では概ね高評価を得られているが、食事面の満足度がさらに向上するよう努めてほしい。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	利用者からの意見、苦情に対しては早急な対応に努めているほか、職員間で情報共有している。	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。	施設や設備等の維持管理を適切に行い、不具合箇所の早急な修繕に努めている。	A
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	SNSでのPR強化やWeb申込の推進など、利用者の利便性向上とともに、業務改善に取り組んでいる。	B
3. 管理を安定的に行う物的	① 組織体制は適正か。	自然体験活動の指導について、経験豊富な人材を活用している。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	施設の管理執行体制等、適正な予算配分で執行している。	B

人的基礎	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	委託事業の複数年度契約等、経費削減に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	年度当初の指導方法の共有など、人材育成に努めている。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	「危機管理マニュアル」を整備し、事故発生時の対応等の意思統一を図っている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	緊急連絡網を整備し、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。	「財団法人とちぎ未来づくり財団個人情報保護事務処理要領」等に基づき適正に執行されている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定に基づき適切に対応している。（R4 開示請求 1 件）	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	運営方針、受入事業、主催事業の分野別に自己評価を実施している。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	概ね計画どおり実施されているが、新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑み、やむなく中止とした事業もあった。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	施設の特性を活かした主催事業を地域と連携しながら展開している。	A
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	裏紙使用やゴミの分別などを徹底している。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	指導マニュアルを活用するなど安全で快適な管理運営に努めている。	A
総合的な評価			
那須高原の自然に触れ合いながら青少年の健全育成、生涯学習の振興に資するという設置目的に基づき、利用者が充実した体験活動が行えるよう適正に管理運営を行っていると認められる。 施設運営については、利用者の安全確保や日々の衛生管理など快適な環境の提供を優先的に実施しており、利用者満足度も高い。 また、施設のバリアフリー構造を活用して、障がい者や高齢者の積極的な受入れや、幅広い年齢層を対象とした活動プログラムの提供等も実施している。 さらに、新型コロナウイルス感染症対策においても、安全管理マニュアルに基づき、感染拡大防止策について創意工夫を重ね実践している。 今後も引き続き利用者のニーズを反映した施設運営を展開していくとともに、利用者の安全に十分配慮しながら更なるサービスの向上に取り組んでほしい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4(2022)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	栃木県教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	一般財団法人日光市公共施設振興公社（法人番号2060005002521）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和4(2022)年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	136,096	指	事業費	
定	利用料金収入	30,503	定	管理運営費	117,821
管	その他収入※1	728	管	人件費	33,488
理			理	その他支出※1	2,142
※2	合計	167,327	※2	合計	153,451
指定管理業務収支差額①		13,876			
自主事業		537	自主事業		
自主事業収支差額②		537			
収支差額（①+②）		14,413			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自動販売機設置手数料収入 728千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 退職給与引当金繰入 2,142千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和3(2021)年度（前年度）

(千円)

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

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3(2021)年度 (前年度)	令和4(2022)年度
屋内リンク	利用可能日数	235日	300日
	利用日数	235日	300日
	利用者数	16,570人	26,596人
	平均利用者数	70.5人	88.6人

4 サービス向上に向けた取組

・利用者が開館状況を確認できるよう、ホームページを整備している。 ・利用促進を図るため、るるぶフリーペーパー等に掲載している。 ・利用促進・平等利用を図るため、料金の値下げ及び専用利用の統一料金を実施している。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・利用者意見箱の設置				
・直接提言及び電話等による意見の把握				
・利用者アンケートの結果 回答者数 83人				
主なアンケート項目	大変良い	良い	悪い	大変悪い又は 無回答
①職員の対応	89.2%	10.8%	0%	0%
②職員間の私語	89.2%	9.6%	0%	1.2%
③施設の整備状況	85.5%	14.5%	0%	0%
④施設の備品や器具	85.5%	14.5%	0%	0%
⑤施設内の清掃状況	90.4%	9.6%	0%	0%
⑥施設内のわかりやすさ	84.3%	15.7%	0%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
・専用利用時、出入りが自由に出来るとありがたい。		・係員が常駐することで都度対応した。また、事前に連絡があれば、遅れてくる利用者も対応している旨、説明して対応した。		
・他のリンクは検温や入場制限が無くなりつつあるので、霧降リンクでも早く緩和して頂きたい。		・ご迷惑をお掛けしているが、換気が不十分な為、ガイドラインに沿って管理運営している旨、丁寧に説明して対応した。		
・リンク使用料の支払い日が最終日だけだと厳しい時がある。最終日以外でも支払えたら嬉しい。		・前納が基本であるが、いつでも可能である旨、説明した。		
・アリーナのコロナ対策が厳しすぎる。首都圏のリンクも利用するがこんなに制限をかけていない。		・新しいガイドラインをすぐにホームページに掲載して対応した。		
・栃木県アイスホッケー連盟からの要望書		・コロナ感染による大会中止が起きないよう施設側で努力している事を説明。また、プロチームとの話し合い等が無い場合、訴訟等起こされた場合対応が難しく、感染対策を実施していることを説明し、理解を求めた。		
① 貸切利用時の施錠の開錠、②2階観客席部分的利用、③入場制限の解除				
主な利用者意見（積極的評価）				
・関東ブロック大会では、お世話になりました。来年も又利用させていただきます。氷もとても良く、施設の方も丁寧でとても良かったです。				
・いつも大変お世話になっております。ありがとうございました。				
・コロナ感染者が増えている中、しっかりと対応をして施設運営をして頂きありがとうございます。安心して利用する事が出来ております。このまま対策を続けて頂きたいです。				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・効果的な施設運営と利用者や大会等に支障が無い様に、施設管理や技術向上に努めた。 ・付帯設備等のトラブルに備えるため、職員が操作、復旧出来るように教育に努めた。 ・常に利用者の立場になり、利用者の意見を真摯受け止め、互いに理解できるよう努めた。 ・大会運営等に遅延が無いよう技術向上に日々努力した。また、講習会を行い職員教育に力を入れた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として独自のガイドラインを作成し、感染予防に努めた。特に、入場者の検温と利用者の入替時毎の館内除菌作業を徹底する事で、施設に関わる全ての関係者（利用者及び職員）の安心安全な環境作りに努めた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、選手控室4部屋に空気循環式紫外線発生装置を設置し空間の菌やウイルスを除去することで、大会を安心して開催できるよう努めた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、全てのトイレの手洗い場を自動水栓に交換し安心安全な施設運営を心掛けた。
節電、平等利用、利用促進及び事故ゼロの取組
・電気供給が逼迫する中、本施設と契約していたリエスパワーに突然契約打ち切りを打診され、東京電力パワーグリッドと最終保証契約を結ぶこととなり、電気料金が高騰する中（燃料調整費の値上げ）、出来る限りの節電に努めた。 ・普通・専用利用ともに平等利用を心掛け、出来る限り普通利用の時間帯を作るよう努力した。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、普通利用の定員を100人とし、三密にならないよう努めた。 ・施設の利用促進のため営業活動に励み、県内外の道の駅等にポスター掲示パンフレットの設置等施設の認知度を上げるため努めた。 ・東北自動車道の上下線のサービスエリアにフリーペーパーを設置し誘客活動に努めた。 ・専用利用の料金を統一した事で、利用者数が増加し、平等利用及び利用促進に繋がった。 ・施設管理目標として事故ゼロに努め、令和4年度はゼロを実現できた。また、施設内の機器が更新されたため、全ての更新設備の保安講習会及び整氷車安全講習会を定期的に行い、職員の安全教育を行った。 ・機械設備が更新され、設置業者やメーカーと維持管理計画やトラブルに対するマニュアル作成を行い、綿密にコミュニケーションをとった。結果として冷凍設備に遠隔監視システムを導入し、機器の細かな監視が出来るようになり、更には高額な冷凍機本体のメーカー保証が3年間延長になった。 ・火災誘導避難訓練を実施し消火器及び消火栓ホースの取扱説明会を行い、安全教育に努めた。 ・職員全員が普通救命講習を受講した。
今後改善・工夫したい事項
・施設内設備がほぼ全て更新されたため、随時、操作方法や取扱方法の講習会を行い、職員教育に力をいれる。 ・今後全国規模の大会が増えると考えられるため、来県する選手団及び関係者に、最高のリンクコンディションを提供出来るよう、施設の維持管理に努める。 ・施設内外照明のLED照明への交換を全て進め、電気使用量の削減に努める。 ・施設の利用促進のため、積極的に営業活動を行い、利用者増加に努める。 ・施設メンテナンス及び自己修繕をより多く実施し、経費削減と施設の維持管理を目指す。 ・利用者の立場に立ち、意見や指摘を真摯に受け止め、県民に喜ばれる施設運営を目指す。 ・競技団体との連携を密にし、各種大会やアイスショーを誘致する等、施設の利用促進に努める。 ・オリンピック等の競技者のスケート教室を開催し、競技人口の増加に努める。 ・施設管理目標として、引き続き事故ゼロを目標とする。また冷凍ガス保安講習会、整氷車安全講習会等を定期的に行い、職員の安全教育を図ると共に、今後も安全教育の他、接遇研修・各種資格取得等、職員教育に努める。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、施設の除菌消毒をこまめに行い、利用者に安心安全な

施設環境整備に努める。また、毎日の検温等職員の体調管理も引き続き行い、安心して働ける職場環境を整備する。 ・ 今後は、館内の空調設備に空気循環式紫外線発生装置を取付け、利用者に安心して利用して頂ける施設環境を整備したい。
--

7 所管課による評価

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

	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートの実施により、利用者の満足度を把握していた。	A
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	個別に回答を行い、適切に対応していた。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	毎日の安全確認・定期点検を行い、適切に管理しているほか、雨漏り対応や突発的な修繕等にも迅速かつ適切に対応していた。	A
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	ポスターやパンフレット、フルーパー等積極的に設置し、利用促進に努めていた。	A
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っていた。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	これまでの実績をもとに適正な予算配分を行い、適正に執行されていた。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	電力契約の見直しや照明のLED化を進め、経費の縮減に努めていた。	A
	④人材育成は適切に実施されているか	事象ごとのマニュアルを整備し、職員に配付するほか、訓練を実施するなど、危機管理体制の確保に積極的に努めていた。	A
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時の体制確保をしていた。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	外部委託先を含め、年度当初に連絡先の確認を行い、連携を図っていた。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保していた。	B
	②情報公開は適切になされているか	マニュアル等を作成し、職員に周知していた。また、関係規定の整備も行っていた。	B
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートを実施し、ニーズを把握するとともに、利用状況を分析・評価していた。	B

②自主事業が計画どおりに実施されているか	用具の貸出しやロッカーの設置等適切に実施されていた。	A
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	連携が図られていた。	B
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	環境配慮率先行動計画に取り組んでおり、照明のLED化を進めていた。	B
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	入場者管理（健康調査票・検温）や利用者の入替時毎の館内除菌作業を徹底していた。	A
総合的な評価		
・効果的な施設運営ができるよう、日々創意工夫を図っている。 ・利用者や大会等に支障が出ないよう講習会を実施するなどして、職員全体で技術向上・施設管理に取り組んでいる。 ・ポスターやパンフレット等の設置を積極的に行い、施設の利用促進に努めている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ガイドラインの作成・ウイルス除去装置の設置・手洗い場の自動水栓化・館内の除菌消毒等を徹底し、利用者のために安心安全な運営に努めている。		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4（2022）年度

施設名	栃木県グリーンスタジアム
施設所管課	栃木県教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	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 8,395㎡ 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 4（2022）年度

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	68,000	指定 管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	—		管理運営費	56,511
	その他収入※1	4,781		人件費	20,227
				その他支出※1	
	合計	72,781		合計	76,738
指定管理業務収支差額①		▲3,957			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①＋②）		▲3,957			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・物価高騰支援金 4,671 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3（2021）年度（前年度）

（千円）

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
メイングラウンド	利用日数	78日	65日
	利用者数	34,715人	27,420人
	平均利用者数	445.0人	421.8人
サブグラウンド	利用日数	350日	406日
	利用者数	26,988人	34,084人
	平均利用者数	77.1人	84.0人
会 議 室	利用日数	71日	96日
	利用者数	1,592人	3,173人
	平均利用者数	22.4人	33.0人

4 サービス向上に向けた取組

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を高め利用者が気持ち良く施設を利用して頂けるよう努めた。
2	ホームページに翌月の利用予定表（予約状況）を掲示し、利用者が予約しやすいよう利便性の向上を図った。
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た。夜間利用時においても、職員が巡回し危険防止を図った。
4	弊社が芝管理者となっているカンセキスタジアムと連携し、養生期間や利用不可日の調整を行い、利用者へのサービスや両施設の利用頻度の向上を図った。
5	施設の安全管理・安心な環境を実現するため、植栽管理や清掃業務に力を入れ、施設全体の美観向上に努めた。
6	枯木や朽木等の伐採を実施し、落枝、倒木等の危険防止を図った。
7	きめ細かい巡回の実施により、修繕箇所をいち早く発見し、直ちに修繕・補修を行った。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法			
・利用団体への意見聞取や意見箱の設置、電話、ファックス、メール等による利用者意見の把握に努めた。 ・利用者アンケートの結果			
回答者数 35名			
アンケート項目	満足	普通	不満
①スタッフの対応	86%	14%	0%
②スタッフの手際（サービス）	44%	56%	0%
③スタッフの説明	89%	11%	0%
④スタッフの知識	83%	17%	0%
⑤施設の安全管理・安心な環境	83%	17%	0%
⑥施設の清掃・整備	77%	23%	0%
⑦用具・器具の種類と数	80%	20%	0%
⑧情報発信・案内掲示	60%	40%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応	
・指摘事項なし。			

主な利用者意見（積極的評価）	
1 芝が綺麗で気持ち良くプレーができた。（メイングラウンド利用者） 2 メイン・バックスタンド、サブグラウンドのトイレが綺麗である。 3 植栽管理が行き届いている。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組	
1 栃木県サッカー協会、栃木SC、清原工業団地管理組合等の関係機関と情報を共有することで、相互間のスムーズな連携をとることができた。 2 ホームページに翌月の利用予定表（予約状況）を掲示し、利用者が予約しやすいような対応をとった。 3 メイングラウンドについてスポーツターフのコンサルタントの意見や、他スタジアムのグリーンキーパー等の意見を積極的に取入れ芝管理を実施し、芝の安定的な生育に努めた。 4 施設全体の美化に力を入れ、植栽管理や清掃業務を実施し、利用者及び来場者（観客）の施設利用の満足度向上に努めた。 5 落葉や倒木の撤去等を行い、利用者への安全管理を徹底できた。 6 サブグラウンド駐車場利用者へ周辺住民及び工場の迷惑にならないように、張り紙等の注意喚起を行った。	
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）について、Jリーグ、県大会レベルに限らず大型映像装置の活用を積極的にPRした。 2 人工芝のサブグラウンドは人気が高く、毎月予約が重なってしまうため、利用者の要望に沿えるよう調整し、一団体に偏ることのないよう平等利用を確保した。 3 サブグラウンドの植栽管理を徹底し、応援者や付き添いの方が安心・安全に見物できるようにした。 4 大型利用（NEZASカップ、Jリーグ、天皇杯等）の前は敷地内の枯木伐採及び剪定を実施し、環境美化に努めた。 5 周辺道路のゴミ拾いを実施した。	
今後改善・工夫したい事項	
1 引き続き、利用者や栃木県サッカー協会との情報交換や連携を徹底していきたい。 2 今年（令和5年度）全国社会人大会が開催。全国規模の大会であるので、ぜひ成功させ、栃木県のアピールに貢献したい。 3 大型映像装置（オーロラビジョン）を積極的な活用方法を検討したい。 4 施設開場後30年以上が経過しており、建物や備品類、機械類の経年劣化が数多く見られることから、きめ細やかな点検・確認作業を実施し、修繕箇所の早期発見に努めたい。	

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用者調整会議により確保されている。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理している。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障害者、シニアの利用に対して十分配慮がなされている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	サッカー競技を中心に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。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページに翌月の利用予定表(予約状況)を掲示することで、利用者が予約しやすい環境を整備している。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、利用者の満足度の把握、向上に努めている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	適切に対応している。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設等の点検、修繕等は適切に実施されている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	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。	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。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	利用者へ施設PR等を行い、収支改善に努めている。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	物価高騰等により経費の増額が見られたが、照明点灯方法のルール化により使用量等の削減に努め、経費の縮減に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	現場での研修のほか、本社の研修にも参加するなど、人材育成に積極的に取り組んでいる。	A
	⑤危機管理体制(事故、緊急時の対応)は確保されているか	警備会社の特性を生かし、優れた危機管理体制が確保されている。	B

	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保している。	B
	②情報公開は適切になされているか	該当事例なし	—
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートを実施しニーズを把握するなど、適切に分析・評価している。	B
	②自主事業が計画どおり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。	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	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。	B
総合的な評価			
・利用者のニーズに配慮した管理運営を行い、サービスの向上に取り組んだ。 ・メイングラウンドについて、グリーンキーパー等の意見を積極的に取入れ芝管理を実施し、芝の生育状況の安定化につながった。 ・物価高騰等による経費の増額があったが、光熱水費等の削減に努め、施設の適切な管理を行った。 ・コロナ対策を講じ、利用者の安全面に留意しながら利用の促進に努めた。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1. 施設の概要

施設所在地	小山市外城 3 7 1 - 1
施設の概要	①敷地面積：12,533.60㎡、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 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	28,158	指 定 管 理	事業費	
	利用料金収入	14,603		管理運営費	48,775
	その他収入※ ¹	491		人件費	
				その他支出※ ¹	
	※ ² 合計	43,252		※ ² 合計	48,775
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
備考 (※ 1 自動販売機設置料)			備考 (※ 1 その他支出の主なものを記載)		

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

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

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

3. 利用状況

施設名	項目	令和3(2021)年度 (前年度)	令和4(2022)年度
メインアリーナ	利用可能日数	347日	347日
	利用日数	162日	251日
	利用率	46.7%	72.4%
	利用者数	32,360人	41,699人
サブアリーナ	利用可能日数	347日	347日
	利用日数	308日	272日
	利用率	88.8%	78.4%
	利用者数	11,889人	11,748人
柔道場	利用可能日数	347日	347日
	利用日数	178日	168日
	利用率	51.3%	48.4%
	利用者数	2,661人	2,626人
剣道場	利用可能日数	347日	289日
	利用日数	182日	236日
	利用率	52.4%	81.2%
	利用者数	5,412人	6,734人
トレーニング室	利用可能日数	287日	288日
	利用日数	287日	288日
	利用率	100%	100%
	利用者数	4,592人	4,241人
研修室	利用可能日数	319日	346日
	利用日数	73日	84日
	利用率	22.9%	24.3%
	利用者数	2,620人	2,758人

4 サービス向上に向けた取組

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

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・利用者意見箱の設置 ・利用者アンケートの結果：回答者数16人				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	75%	25%	0%	0%
②スタッフの対応	69%	25%	0%	0%
③サービスの内容	69%	19%	6%	0%
④利用料金	31%	38%	19%	6%
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応			
大会開催時に靴を各自持っていかななくては行けない。	下駄箱の数が不足気味のため、大会主催者には参加者に下足の各自保管の周知等をお願いしています。			

主な利用者意見（積極的評価）

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・経費の節減を心がけており、節電等に取り組んでいる。 ・施設、設備及び物品の維持管理を適切に行い、修繕が必要な場合は速やかに実施している。 ・利用者のご意見やご要望に耳を傾け、利用者に対して、親切丁寧な対応に心がけている。
※各指定管理者が重点的に評価すべき内容（自己評価手法を前提とした評価内容）を独自に設定
・サービス水準の向上 - ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めている。 - イ 利用者のニーズに応じたサービスを提供するため、利用者からの苦情や意見、アンケートの結果などの情報収集・分析に努めている。 ・広報媒体の活用 - ア 小山市ホームページによる施設紹介等を行い、利用者にPRしていること。 - イ 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。 - ウ イベント（県民の日記念事業）を活用し、各種スポーツ体験を交えた普及啓発を実施している。 ・安全で効率的な管理運営 - ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施している。 - イ 開館前には、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、最終退庁者は異常が無いことを確認してから退庁している。 - ウ 民間事業者との協働体制による相互補完を行うことによって、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。
今後改善・工夫したい事項
・電話による対応について、相手が不快にならないような接遇に心がけていく。 ・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などの削減を行っていく。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整会議等により、概ね確保されていた。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理していた。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	ゆつくりと大きな声で話すなど相手にあわせた配慮をした。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内スポーツ競技の振興や、競技力の向上、健康の増進や体力の向上という設置目的に沿った業務が実施されていた。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	多様な行事を受入れているが、利用については、横ばいの状況である。	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、満足度の向上に努めていた。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見箱等を設置し、利用者の意見や苦情を把握し、適切な対応に努めていた。	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	日々の点検や見回りだけでなく月に1度施設点検日を設け、維持管理や安全管理を適切に実施していた。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	月に一度、職員全員で打ち合わせを実施し、意見を出し合い改善に努めていた。	B
3. 管理を安定的に行う物的基礎	①組織体制は適正か	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	体育施設としての役割を果たすため、適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	B
	③経費の縮減に取り組んでいるか	委託事業の複数年契約等、経費の縮減に努めていた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	OJTの計画を立て実施している。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故等の緊急時に対応可能な体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	年度当初に連絡先の確認を行い、連絡体制は確保している。	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通り実施されているか	個人情報保護事務処理要領、防犯カメラ等の運用に関する要領等に基づき適正に執行されている。	B
	②情報公開は適切になされているか	小山市情報公開制度に基づき適切に実施していた。	B
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	体育運動施設としての特性に合った評価を実施している。	B
	②自主事業が計画通りに実施されているか	今年度は実施していない。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	主催のイベントは実施していない。	—
	④環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか	利用者へごみの持ち帰りをお願いしている。また、必要以上に資料の印刷をしない、不要な照明を消灯する等、節電にも取り組んでいる。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	入館時の検温・誓約書等の記入、手指・用具のアルコール消毒を実施している。また、マスク着用を義務付けている。	B
総合的な評価			
・月に一度、施設点検日を設け、館内の点検・消毒を行い、必要な修繕に関しては速やかに対応している。 ・利用者サービスの向上に取り組み、効率的な施設の運営と適切な管理を図り、概ね適正に管理している。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

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

1 施設の概要

施設所在地	大田原市美原 3 丁目 2 番 6 2 号
施設の概要	①敷地面積 30,975.65 m ² 延床面積 9,997.53 m ² ②メインアリーナ 競技場面積 2,000 m ² 観客席 2,054 席 ③サブアリーナ 競技場面積 770 m ² ④武道場 競技場面積 992 m ² ⑤トレーニング室 294 m ² ⑥その他 (研修室、幼児体育室)
業務内容	①栃木県立県北体育館の維持管理に関する用務 ②栃木県立県北体育館の施設等の利用許可にかかる事務に関する用務 ③栃木県立県北体育館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	47,194	指	事業費	
	利用料金収入	15,072	定	管理運営費	68,104
	その他収入※1	2,335	管	人件費	
	エネルギー価格高騰支援金	7,844	理	その他支出※1	
	※2 合計	72,445	※2	合計	68,104
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置敷使用料、自動販売機電気料			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	47,194	指	事業費	
	利用料金収入	12,706	定	管理運営費	59,879
	その他収入※1	2,318	管	人件費	
			理	その他支出※1	
	※2 合計	62,218	※2	合計	59,879
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)					
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名		令和3年度	令和4年度
メインアリーナ	開放日数	301 日	346 日
	利用者数	86,162 人	185,329 人
	平均利用者数	286 人	536 人
サブアリーナ	開放日数	301 日	346 日
	利用者数	55,566 人	75,801 人
	平均利用者数	185 人	219 人
武道場	開放日数	301 日	346 日
	利用者数	18,389 人	20,224 人
	平均利用者数	61 人	58 人
トレーニング室	開放日数	301 日	346 日
	利用者数	5,104 人	5,828 人
	平均利用者数	17 人	17 人
幼児体育室	開放日数	301 日	346 日
	利用者数	1,016 人	1,006 人
	平均利用者数	3 人	3 人
研修室	開放日数	301 日	346 日
	利用者数	23,780 人	28,941 人
	平均利用者数	79 人	84 人

4 サービス向上に向けた取組

①大会等専用利用の年間申込みについて、可能な限り利用団体の希望に添えるよう日程調整に努めた。 ②施設内に必要な案内・注意書き等を掲示し、利用規律の維持及び利用者間の無用なトラブルの回避に努めた。 ③いちご一会とちぎ国体による利用制限をあらかじめ周知し、一般利用者とのトラブルの回避に努めた。 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。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
①申請時及び利用時の会話の中から利用者の意見を把握した。 ②意見箱を設置し意見を求めた。 意見箱に寄せられた意見はごく少数であるが、意見からは、設備改修の要望等あるものの、管理運営については、利用者に対し一定の満足感を与えられているものと思われる。（以下、主な意見。） ・冷房の効きが悪い。 ・駐車場が狭い。 ・備品が古くなっているので、更新してほしい	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
①サブアリーナバスケゴールを直してほしい ②サブアリーナブラインド改修要望。 ③トレーニング室のフリーウェイトエリアの拡充、パワーラック、バーベル等の増設要望。 ④卓球ネット及びサポートが古くなっており、更新してほしい。	①県に要望。ゴールの移動については職員が実施。 ②県に要望。可能な範囲でブラインドの調整を行った。遮光フィルムを部分的に設置済み。 ③トレーニング室の広さに限界があり、対応不可。 ④卓球用のネット及びサポートを購入し随時配備を行った。
主な利用者意見（積極的評価）	
・施設の清掃が行き届いており、きれいである。 ・備品が充実している。 ・利用しやすかった。また利用したい。 ・アリーナ等で空調が利用できるのがありがたい。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・大会等主催者と事前に備品や冷房の使用、駐車場等施設の利用について打合せを行い、可能な限り利用者の希望に沿った施設運営を行った。 ・駐車場を上手く利用してもらえるよう、駐車場利用について隣接する市施設を含めた、施設ごとのエリア分けを行った。 ・トレーニング室のマシンの保守点検や修繕を行い、利用者の健康増進に努めた。 ・トレーニング室のビギナー講習受講者に対し、当日キャンセル、無断欠席などによる定員割れが生じないように、講習日近くに電話で出欠確認を行い、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
・施設や設備・備品の使用方法について、利用者に指導を行った。 ・設備・備品の老朽化が進んでいることから、担当者や業者による備品の点検を行い、不具合箇所について状況を把握し、必要な修繕を行うとともに、利用者に対しては、設備・備品の故障や破損、不具合が発生した場合には管理者に報告をするよう指導を行った。 ・土日・祝日、夜間の職員が不在の際の利用について管理人に文書で引継ぎを行い、また、問題発生時の連絡・報告を徹底させ、適切な対応に努めた。 ・休館日等に器具の不調が無いかな適宜点検を行った。
今後改善・工夫したい事項
・不適切な利用による事故や、施設や設備、備品の破損・故障等が起きないように、利用者に対し正しい利用方法についてより一層の指導を行うとともに、設備や備品の破損・不具合を早期発見できるように、器具庫内の整理整頓に努める。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整会議を行い、平等利用が確保されていた。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理されている。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	障害者大会や各団体主催イベントの開催に配慮されている。	A
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	目的に沿った事業が実施されている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用頻度の高い設備・備品を適切に管理し、サービスの向上が図られている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置を行い、利用者の満足度の把握、向上に努めている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	適切な対応をしている。	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	常駐する技術社員の活用により、事故や故障を未然に防ぎ、適切な維持管理や安全管理が行われている。	A
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	各手順書を随時見直し、改善を図っている。	B
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランス良く配置し、適正な管理運営を行っている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正である。	B
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	適切に取り組まれている。	B

	④人材育成は適切に実施されているか	適切に実施されている。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	災害マニュアルを作成し、体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	連携できている。	A
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画通り実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱いを確保している。	B
	②情報公開は適切になされているか	大田原市情報公開制度に基づき適切に実施していた。	B
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	意見箱等から利用者ニーズを把握し、その都度自己評価を行っている。	B
	②自主事業が計画通りに実施されているか	計画どおり実施されている。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	県民の日イベント等への住民参加を促進している。	B
	④環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか	施設周辺のゴミ拾い等、環境への配慮がなされている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	消毒液の設置、専用利用の際の人数確認等、新型コロナウイルス感染症対策を徹底している。	B
総合的な評価			
・利用者が快適に利用できるようサービス向上と運営の改善に努めている。 ・節電の実施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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（栃木県立温水プール館）

令和 4 (2022) 年度

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

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㎡ 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 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	146,339	指	事業費	
定	利用料金収入	14,931	定	管理運営費	172,184
管	その他収入※ ¹	430	管	人件費	
理			理	その他支出※ ¹	
※	合計	161,700	※	合計	172,184
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			△10,484		
備考（※ 1 自動販売機設置料）			備考（※ 1 その他支出の主なものを記載）		

令和 3 (2021) 年度

(千円)

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

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

3. 利用状況

施設名	項目	令和3(2021)年度 (前年度)	令和4(2022)年度
プール (50m・25m)	利用可能日数	118日	239日
	利用日数	118日	239日
	利用率	100%	100%
	利用者数	9,097人	24,993人
会議室	利用可能日数	118日	239日
	利用日数	118日	0日
	利用率	100%	0%
	利用者数	0人	0人

4 サービス向上に向けた取組

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

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・ 受付において、利用者から口頭での意見や要望等が多いこと。				
・ 利用者アンケートの結果				
回答者数 3名				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	67%	33%	0%	0%
②スタッフの対応	67%	33%	0%	0%
③サービスの内容	0%	33%	67%	0%
④利用料金	0%	33%	67%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
(1) ジャグジーを利用させてほしい。 (2) サウナの利用を再開してほしい。 (3) ドライヤーだけでも復活してほしい。		新型コロナウイルスの警戒レベルが2を維持していることから、要望については見送りしています。 今後につきましては、稼働できるか確認ができ次第再開したいと考えております。		
主な利用者意見（積極的評価）				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組	
・経費の節減を心がけており、節電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	
・サービス水準の向上 - ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めている。 - イ 利用者のニーズに応じたサービスを提供するため、利用者からの苦情や意見、アンケートの結果などの情報収集・分析に努めている。 ・広報媒体の活用 - ア 小山市のホームページによる施設紹介等を行い、利用者にPRしている。 - イ 月報を発行し、各施設の利用状況等を広く周知している。 - ウ イベント（県民の日記念事業）を活用し各種スポーツ体験を交えた普及啓発を実施している。 ・安全で効率的な管理運営 - ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施している。 - イ 開館前は、使用上問題が無いことを確認してから利用者の入館を許可する。また閉館時は、最終退庁者が異常が無いことを確認してから退庁している。 - ウ 民間事業者との協働体制による相互補完を行うことにより、建物保守管理、設備機器管理備品管理、保安警備、外構植生管理、環境衛生管理、廃棄物処理清掃等それぞれにおいて、栃木県の業務水準に従い、安全・快適・清潔を厳守している。	
今後改善・工夫したい事項	
・電話による対応について、相手が不快にならないような接遇に心がける。 ・利用者が満足できるサービスの向上を行う。 ・創意工夫をすることで、主たる維持経費である光熱水費などの削減を行っていく。	

7 所管課による評価

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

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見箱等を設置し、利用者の意見や苦情を把握し、適切な対応に努めていた。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日々の点検や見回りだけでなく、月に1度施設点検日を設け、維持管理や安全管理を適切に実施していた。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	月に一度、職員全員で打ち合わせを実施し、改善に努めていた。	B
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	①組織体制は適正か	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	体育施設としての役割を果たすため、適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	B
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	委託事業の複数年契約等、経費の縮減に努めていた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	O J T の計画を立て、実施している。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時に対応可能な体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	年度当初に連絡先の確認を行い、連絡体制を確保していた。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画通り実施されているか	個人情報保護事務処理要領、防犯カメラ等の運用に関する要領等に基づき適正に執行されていた。	B
	②情報公開は適切になされているか	小山市情報公開制度に基づき適切に実施していた。	B
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	体育運動施設としての特性にあった評価を実施している。	B
	②自主事業が計画通りに実施されているか	子供水泳教室を計画していたが、新型コロナウイルス感染症予防のため、中止された。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	温水プール館主催のイベントは実施していない。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ゴミは利用者が持ち帰ることになっている。また、必要以上に資料の印刷をしない、不要な照明を消灯する等、節電にも取り組んでいた。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	入館時の検温・誓約書の記入、手指用具のアルコール消毒を実施している。	B
総合的な評価			
・月に1回施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に関しては速やかに対応している。 ・利用者サービスの向上に取り組み、効率的な施設の運営と適切な管理を図り、概ね適正に管理している。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4（2022）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市西川田4-1-1
施設の概要	（施設概要） ・陸上競技場（延床面積 42,168 m²）陸上競技場（雨天走路有）、サッカー場 ・多目的広場（投てき場）（敷地面積 13,292 m² 内側舗装路除） ・多目的広場（クレイ）（敷地面積 5,407 m²） ・第2陸上競技場（敷地面積 33,300 m²） 陸上競技場、芝フィールド（サッカーコート兼用）、屋内外雨天走路 ・武道館（延床面積 9,631 m²） 第一道場 柔道剣道兼用6面、第二道場 柔道剣道兼用4面、弓道場（近的・遠的） ・野球場（本球場）（延床面積 12,904 m²）ナイター照明6基 ・軟式野球場A、B（敷地面積 30,000 m²） ・軟式野球場C（敷地面積 22,500 m²） ・ウォームアップ場 ・テニスコート（敷地面積 21,000 m²）全天候型砂入り人工芝16面 ・サッカー・ラグビー場（敷地面積 66,800 m²） サッカーコート3面（内、ラグビーコート兼用1面）、ラグビーコート1面 ・相撲場（延床面積 636.33 m²） ・合宿所（延床面積 731 m²） ・とちぎスポーツ医科学センター（延床面積 613.5 m²）
業務内容	①栃木県総合運動公園北・中央エリアの施設の維持管理に関すること ②栃木県総合運動公園北・中央エリアの施設等の利用の許可に関すること ③栃木県総合運動公園北・中央エリア等の運営に関すること ④とちぎスポーツ医科学センターの運営に関すること ⑤その他付帯すること

2 収支の状況

令和4（2022）年度

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	841,006	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	774,935
	その他収入※1	473		人件費	265,396
				その他支出※1	17,577
	合計	841,479		合計	1,057,908
指定管理業務収支差額①					
▲216,430					
自主事業			自主事業		
0			0		
自主事業収支差額②					
0					
収支差額（①＋②）					
▲216,430					
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
雑収入 473 千円			租税公課費 17,577 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和3（2021）年度（前年度）

（千円）

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
園路広場	ウォーキング（サッカー場）	13,881	18,034
	給水塔下広場	1,216	1,463
	ウォーキング（第2陸上）	66,575	61,594
	中央広場	14,175	28,127
	水生植物園	15,210	13,934
	憩いの森	2,578	1,715
	スケボーエリア	1,428	247
	駐車場	-	-
	北エリア緑の丘	22,028	29,159
遊戯施設	とちのきファミリーランド	(1,480,301)	(1,582,194)
	（ ）延べ利用者÷5	296,061	316,438
運動施設 ※会議室含	陸上競技場	149,648	218,747
	多目的広場（投てき場）	-	12,379
	多目的広場（クレーンラント）	-	3,595
	スポーツ医科学センター	10,489	9,801
	トレーニングルーム	2,243	1,546
	第2陸上競技場	54,443	70,333
	野球場（本球場）	67,510	64,546
	野球場（A・B・C）	19,347	25,091
	ウォームアップ場	1,190	1,750
	サッカー場	4,823	11,006
	ラグビー場	2,589	2,456
	テニスコート	38,378	37,077
	武道館	55,231	97,520
	合宿所	248	1,433
	相撲場	1,590	646
	スポーツ教室	-	-
	（うち減免）	(24,481)	(120,478)
	遠足・その他	760	587
計		841,641	1,029,224

4 サービス向上に向けた取組

栃木県スポーツ協会

- (1) 利用者の安全を踏まえ、点検を日常的に行うほか、毎月1回「施設等点検日」を設け、各施設担当職員が施設・設備・器具等の点検・確認を行った。(北・中央エリア、武道館、医科学)
- (2) 利用者の利便性向上と利用促進を図るため、ホームページにより予約状況等を周知するとともに、「イベントニュース」を毎月発行した。イベントニュースには、QRコードを掲載し、予約状況がリアルタイムで分かるようにした。(北・中央エリア)
また、有料駐車場の利用状況についても、イベント毎に積極的にホームページにて情報提供を行った。
- (3) 利用者からの意見や苦情に対し、安全・安心を最優先に、出来るものから速やかに対応した。(北・中央エリア、武道館、医科学)
- (4) 新型コロナウイルス感染防止のため、検温や消毒等の対策を講じた。(北・中央エリア、武道館、医科学)
- (5) 「スポーツ医科学」と聞くと、研究や実験をする施設と思われるケースが多いため、講習会を積極的に開催し、一般県民にも足を運んでもらうことで、より身近な施設に感じてもらえるように努めた。また、参加者増を図るため、ホームページや、「SNS運用方針」をもとに、情報発信を行った。(医科学)
- (6) 合理的配慮を要する方々の利便向上のため、宇都宮大学とのコラボにより、カンセキスタジアムとちぎの多機能トイレに鏡を設置した。また、カンセキスタジアムとちぎの2階トイレにトイレサインの塗装を行った。(北・中央エリア)
- (7) AEDについて、全ての専門員が対応出来るよう、宇都宮南消防署による研修会を開催した。(北・中央エリア)
- (8) 適切な施設運営管理を行うため、「スポーツ施設管理士」の資格を取得させるなど、人材育成を行った。(北・中央エリア)
- (9) 大規模興行開催時の駐車場の出庫に係る苦情に対し、警備員を適正配置するとともに、通常業務外である駐車料金の収受にも対応するなど、早期出庫ができるよう工夫した。(北・中央エリア)
- (10) カンセキスタジアムとちぎのカラス飛来対策として、CrowLab(宇都宮大学発のベンチャー企業)に依頼し「だまくらカラス」(音声再生装置)を設置し、カラス被害が減少した。(北・中央エリア)
- (11) 野球場、テニスコートの利便性の向上、電話(口頭)でのやり取りによるミスや聞き漏らしの対策等としてweb上での予約で対応するため、予約システムの開発を開始した。(北・中央エリア)
- (12) 総合運動公園のパンフレットを作成し、公園全体の利用促進を図った。
- (13) カンセキスタジアムとちぎメインエントランス付近にギャラリーを設置し、カンセキスタジアム完成までの工事写真や国体のトーチや写真、メダル、賞状等を展示した。

県民公園福祉協会

- (1) 「いちご一会とちぎ国体」の開催に対して準備や支援を徹底して行い、成功に導くことができた。特に、会期に合わせて管理スケジュールを調整、かつ集中させ、期間中、すべての箇所において清潔で良好なコンディションを維持することができた。
- (2) 大規模大会開催時には主催者と連携し駐車場の専用利用をすすめる、出庫渋滞対策で警備員を効果的に配置し出庫時間の短縮に努めた。
- (3) 各種大会の集中利用による周辺道路の渋滞対策や混雑緩和を図るため、職員や警備員による誘導等をフレキシブルに実施し、効率的な駐車場利用を図った。
- (4) 自主運動事業において、栃木SCと連携したサッカー教室を計画3回のところ、9回、延べ12日間実施した。また計画に無かった長距離記録会を2回実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
栃木県スポーツ協会 (1) 利用者意見の集約 ⇒ 利用調整会議にて、優先利用団体等にアンケート調査を実施した。(39件) (北・中央エリア、武道館) (2) 普通利用時のアンケート回収ボックス(北・中央エリア、武道館) (56件) (3) 利用者へのサポート前に十分な説明を行い、「意見書」を配布し、回収している(医科学) (4) 利用者の声を施設運営に反映するために、スマートフォンによるアンケート調査(18件)に加えカンセキスタジアムとちぎのツイッターを開始した。(北・中央エリア)	
主な利用者意見(苦情・要望)	対 応
栃木県スポーツ協会 (1) スタジアム投てきサークルの表面が十字型のザラつき、塗料落ちがある。 (スタジアム) (2) 夜間の音量を何とかしてほしい。 (スタジアム) (3) スタジアムの照明が外部に漏れ眩しい。 (スタジアム) (4) 障害者スポーツ種目であるソフトボール投げなどの練習は可能か (投てき場) (5) 早朝(4時)から芝刈りをしないでほしい (投てき場) (6) 駐車場は、21:30以降出庫できないのか (中央エリア) (7) 野球場(本球場)のファールボールが大会開催中のコートに落下した。危険である。 (テニスコート) (8) 雨天時、管理用通路をランニングコースとして使用したい。 (スタジアム) (9) 社会人選手の活動場所確保のため第2陸上競技場の夜間利用を要望する。 (第2陸上競技場) (10) 駐車場の慢性渋滞対策についての要望が多く寄せられた。	栃木県スポーツ協会 (1) 表面の研磨とカバーの位置をずらすことで対応 (スタジアム) (2) 主催者に指示し、音量を下げる。 (スタジアム) (3) 外部の民家等に照明が漏れないよう光軸調整 (スタジアム) (4) 可能である (投てき場) (5) 業者と打ち合わせを行い日中行うこととした。 (投てき場) (6) 出庫可能と回答(ホームページ資料を訂正) (中央エリア) (7) 状況等聞き取り後にスポーツ振興課へ報告 (テニスコート) (8) 安全管理上使用できない旨回答。雨天走路の使用を誘導 (スタジアム) (9) 照明設備がないため現行どおりの対応。 (第2陸上競技場) (10) 主催者と情報共有し、より良い対応策を検討していく。
県民公園福祉協会 (1) スケートボード利用者への苦情	県民公園福祉協会 (1) 仮設エリア移設と整備、ルールの明確化を実施した。またエリア利用者やエリア外滑走者へ徹底した注意指導を実施し、適正利用を図った。
主な利用者意見(積極的評価)	
栃木県スポーツ協会 (1) カンセキスタジアム観客アンケート調査結果(7/17、13件中) 施設について 満足・やや満足 ⇒ 100% 看板等のわかりやすさ とてもわかりやすい・わかりやすい ⇒ 92.3% 施設の清潔さ とてもきれい・きれい ⇒ 100%	

ホームページのわかりやすさ わかりやすい ⇒ 69%（見ていない31%） (2) 自動販売機の台数が増えて便利になった。<u>（武道館）</u> 県民公園福祉協会 (1) スタッフの対応がとても良かった。 (2) 芝生、樹木などがとてもよく管理されている。

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
栃木県スポーツ協会 (1) 施設設備等の補修 ・利用者の安全・安心を最優先に考え、施設・設備等の不具合に対し、速やかに修繕を実施した。 ＜スタジアム＞ 管理用通路天井安全弁廻り配管修繕、消防放送回路スピーカー交換、各種設備バッテリー交換、芝用スプリンクラー修繕、器具庫内床補修工事、自動制御機器バッテリー交換、2階小便器漏水修繕、男子トイレ修繕、消火設備不具合修繕、照明制御設備 UPS バッテリー交換、音響設備モニターバッテリー・UPS パワーアンプバッテリー交換、誘導灯バッテリー交換、投てき用囲修繕、陸上競技機器（無線インカム・ケーブル等）修繕、スィーパーブラシ交換、MDF 盤排気ファン工事、無線インカム子機 1 台破損修理、非常用自家発電設備蓄電池交換、陸上競技機器（円盤・連発スタート装置、スターティングブロック、ハードル・円盤ハンマー囲）修繕、監視カメラ HDD 更新、中水廻り配管修繕、システム制御盤 NAE バッテリー交換、差動式スポット型感知器交換、WITTY タイマー修繕、トレーニング室空調機不具合修繕 ＜武道館＞ フローリング張替え工事、太鼓修繕、屋外スピーカー交換、遠的的場修繕、弓道場桶改修工事、第二道場雨漏り調査修繕、地中熱温度センサー修理、各所（選手ラウンジ床、第二道場壁、会議室壁、西玄関等）修繕 ＜その他＞ 第 2 陸上競技場ガラス破損交換 ・スタジアム観客席が風雨による汚れ等が著しいため、清掃を 1 回実施した。また、2 階内部コンコースが利用者の飲み物等による汚れが著しいため、コンコースの清掃を実施した。 併せて、2 階コンコース上部・3 階・4 階のガラスの清掃も実施した。 (2) 施設設備等の定期的な点検 <u>（北・中央エリア、武道館、医科学）</u> ・定期的に「日常点検」を実施し、施設設備や競技用具のチェックを行っている。 ・「大会終了後点検」や「月次点検」も併せて実施し、複数人による施設・設備・用具のチェックを実施、利用者の安全・安心と利便性の向上を図る。 (3) 利用者からの意見 <u>（北・中央エリア、武道館、医科学）</u> ・利用者からの意見については、北・中央エリア内や栃木県スポーツ協会事務局、県教育委員会スポーツ振興課とも協議しながら、利用者の安全を第一に考慮し、速やかに対応した。 (4) 危機管理体制の維持 <u>（北・中央エリア、武道館、医科学）</u> ・火災等の緊急時に備え、利用者の安全確保を目的に防災避難訓練（カンセキスタジアム 1 回、合宿所 1 回）を実施した。 (5) 高齢者及び障害者等への配慮 <u>（スタジアム、武道館、医科学、合宿所）</u> ・各施設に車椅子を配置し、必要により柔軟に対応した。 ・宇都宮大学とのコラボにより、カンセキスタジアムとちぎの多機能トイレに鏡を設置した。また、カンセキスタジアムとちぎの 2 階トイレにトイレサインの塗装を行った。 (6) 来館者が多い大会等の駐車場対策 <u>（北・中央エリア）</u> ・主催者と事前に十分な打合せを行い、主催者による近隣商業施設への迷惑駐車への対応や、駐車場利用混雑回避のため、交通機関等の活用及びシャトルバスの運用等について、協力をお願いした。 ・円滑な出庫ができるよう警備員の配置を当初計画より増員して対応した。 (7) 新型コロナウイルス感染防止対策 <u>（北・中央エリア、武道館、医科学）</u>

・啓発物の作成と掲示 ・専用利用時の人数制限と換気の徹底 ・入館時の検温と手指消毒の徹底 ・エアバスターの設置 (8) <u>見学・視察等の実施（スタジアム、武道館）</u> ・スタジアム及び武道館の見学等の希望が多数あり、適宜対応した。 （スタジアム４８件、７８３人） (9) <u>スポーツ教室の開催（医科学）</u> ・利用者の多種多様なニーズに応え、筋力トレーニング講習会（初級）、指導者向けトレーニング講習会、ジュニアアスリート向けトレーニング講習会を対面講習会として開催した。（参加者延べ１３９名） ・昨今の新型コロナウイルス感染症を踏まえ、自宅でも受講できるよう、スポーツ栄養学（前期、後期）、スポーツメディカル、１つの競技に特化して他分野の視点からスポーツ医科学を用いた競技力向上のヒントを発信するための競技別セミナー（サッカー）オンライン講習会を開催した。（申込者数 738 名）。 (10) <u>利用者のごみの持ち帰りへの取組（北・中央エリア、武道館、医科学）</u> ・利用者に対し、「ごみの持ち帰りの徹底について」打合せ等の際に確認するなど、ごみ削減の対策に取り組んだ。 (11) <u>効率的な運営（北・中央エリア、武道館、医科学）</u> ・職員が常にコスト意識を持ち、効率的な運営を心掛け、経費削減に努めた。 (12) <u>器具庫内の湿気対策（北・中央エリア）</u> ・器具庫内が異常に多湿であり、器具・備品・精密機器の品質劣化や故障等を招く恐れがあると指摘を受け、多湿状況を見ながら設置した大型扇風機を回す等湿気対策・管理に努めた。	県民公園福祉協会
(1) GSZ 整備では改修されず継続使用となった旧施設や給排水設備の改修に積極的に取り組んだ。 (2) GSZ 整備後も残された古木の剪定や樹形維持など適切な維持管理に取り組んだ。また生育環境が変わったことによる枝枯れに対しては、巡視の強化により早期の発見と除去に取り組み落枝事故を防止した。 (3) 桜の衰退度調査について、昨年度まで積み上げた樹木医の専門的診断データを活用し、危険性の有無を判断した上で、利用者の理解を得られるよう適切な管理計画につなげた。 (4) GSZ 整備完了や国体開催に伴い、運動施設の利用が増加し競技用芝生への負荷が増すことから、コンディション悪化対策として、刈込回数や施肥回数を計画より増やし、良好なコンディションの維持を実現した。 (5) 公園近隣住民に配慮し日照障害になっている樹木の枝おろしをおこない。また落ち葉の回収頻度を高め公園外への飛散防止に努めた。	利用者サービス向上を図るための取組
栃木県スポーツ協会 一年間を振り返ってみた職員による自己評価 (1) 個人情報の保護、守秘義務への対応については、各自が常に意識して業務にあたっている。 <u>（北・中央エリア、武道館、医科学）</u> (2) 防火管理や防火訓練における対応は、各自が真剣に取り組み評価が高い。 <u>（北・中央エリア、武道館）</u> AEDの取扱い研修への対応も評価が高い。<u>（医科学）</u> (3) 受付や窓口業務での対応は、明るく適切に利用者への公平・公正にも配慮し、評価が高い。 <u>（北・中央エリア、武道館、医科学）</u> (4) 県教育委員会スポーツ振興課と連絡調整や国体開催へ向けての県市との連絡調整と連携については、スムーズに行われており評価が高い。利用調整会議も適切に運営し、利用団体等の評価が高い。 <u>（北・中央エリア、武道館）</u> (5) 講習会などの自主事業については、職員間の協調体制など評価が高い。	

(医科学) (6) 大会等のスムーズな運営のため、利用打ち合わせを適切に行っている。また、その経験値を踏まえ、次の大会等へ反映させるなど、専門員の経験値もアップしており、評価が高い。(北・中央エリア) (7) ホームページの活用については、専用利用状況等を掲載し、利用者の利便性が図れていることから評価が高い。また、臨時休館等のお知らせを掲載し利用者への周知に努めたほか、駐車場の状況についても積極的に掲載した。 (北・中央エリア、武道館、医科学) 県民公園福祉協会 (1) 年間を通じて管理事務所を開所している。 (2) 大会利用時には、利用者の希望に合わせて、利用時間前の利用等で利便性を図った。	
今後改善・工夫したい事項	
栃木県スポーツ協会 (1) ホームページを活用した広報活動や利用者への情報提供をさらに積極的に取り組み、利用者の増加と利便性の向上を図る。(北・中央エリア、武道館、医科学) (2) 利用調整打ち合わせを適切に行い、利用者の安全・安心と利便性の向上に努めるとともに、職員のノウハウの習得と経験値の向上を図り、利用者へ還元につなげていく。(北・中央エリア) (3) 利用者の安全・安心を確保するため、引き続き以下の事項を行う。 (スタジアム、武道館、医科学) ① スタッフが災害時(火災・地震等)に即時対応できるように、避難や誘導方法を把握し、訓練を行うなど、利用者の安全を確保する。 ② 施設内の犯罪予防と良好な環境を保全するため、挙動不審者の把握・風紀秩序の保持に努める。 (4) 事故等を未然に防止するため、職員が表示板や張り紙などを作成し、施設内での注意喚起や適切な誘導に努める。また、利用者が見やすいように工夫する。(北・中央エリア、武道館、医科学) (5) 新型コロナウイルス感染防止対策等に的確に対応できるよう職員の資質の向上を図る。 (北・中央エリア、武道館、医科学) (6) 施設の適切な管理運営を行うため、必要な物品の購入や修繕については、引き続き経済的且つ速やかに対応する。(北・中央エリア) (8) 令和4年度に開発に着手した予約システム(野球場、テニスコート)を令和5年度の上期に本格稼働させ利用者の利便向上等を図る。 (9) 利用者の利便向上等を図るため、電子申請システムの開発に着手し、令和5年度に電子申請を稼働させる。 県民公園福祉協会 (1) 恒常化している駐車場不足、出庫渋滞問題への対応。 (2) 日環アリーナも含んだ、総合運動公園全体としての連携、調整および情報共有	

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整会議等により、確保されていた。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理されている。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	誘導案内板の新設やトイレサインの塗装を行うなど、適正に配慮した。	A

2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内スポーツ競技の振興や競技力の向上という設置目的に沿った業務が適正に実施された。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	H P や S N S 等を活用した情報発信を実施し、利用促進を図った。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケートを実施し、必要に応じて改善を実施し、満足度の向上を図った。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見箱を設置し、苦情・要望に対して適切に対応した。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常的な点検のほか、月 1 回「施設等点検日」を設け、適切に維持管理・安全管理を実施した。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	自主事業を積極的に実施し、県民サービス向上も図った。また、駐車場利用について、効率的な運用を行った。	A
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランス良く配置し、適正な管理運営を行っている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	令和 3 年度分の精算（光熱水費、報償費、修繕費）を行ったため、一時的な収支悪化となっている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	コスト意識を持ち、効率的な運営を心がけるよう取り組んだ。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	スポーツ施設管理士の資格取得や AED の利用に関する研修実施などの人材育成に取り組んだ。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	適切に実施されており、県への報告も速やかに実施している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	随時情報共有を行い、連携している。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適切に実施されている。	B
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定を策定し、適切に対応している。	B
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	スポーツ施設及び都市公園としての特性にあった評価を実施している。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	栃木 SC とのサッカー教室や長距離記録会を実施した。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	H P や S N S 等を活用した情報発信を実施しており、地域のスポーツ団体と連携したイベントを実施している。	A

④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ゴミ等の持ち帰りを徹底するとともに、適切に樹木を管理し、落ち葉の回収を実施した。	B
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナ対策として、啓発ポスター等を掲示すると共に、消毒等の徹底を促した。	B

総合的な評価

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

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4(2022)年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和4(2022)年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	678,648	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	639,736
	その他収入※1	0		人件費	23,650
				その他支出※1	425
	合計	678,648		合計	663,812
指定管理業務収支差額①		14,836			
自主事業		13,266	自主事業		13,266
自主事業収支差額②		0			
収支差額（①+②）		14,836			
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課費 425 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和3(2021)年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	812,718	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	775,768
	その他収入※1	0		人件費	23,650
				その他支出※1	558
	合計	812,718		合計	799,976

指定管理業務収支差額①	12,742		
自主事業	4,392	自主事業	43,92
自主事業収支差額②	0		
収支差額 (①+②)	12,742		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課費 558 千円	

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3(2021)年度 (前年度)	令和4(2022)年度
メインアリーナ	営業日数	344 日	348 日
	稼働率	39.4%	60.4%
	利用者数	83,349 人	106,683 人
サブアリーナ	営業日数	344 日	348 日
	稼働率	47.8%	65.9%
	利用者数	20,431 人	18,940 人
屋内水泳場	営業日数	328 日	334 日
	利用者数	49,796 人	60,049 人
	全面/半面利用件数	333 件	651 件
	レーン専用件数	775 件	1,073 件
ウェルネスエリア	営業日数	344 日	348 日
	スタジオ稼働率	15%	51%
	トレーニング室利用者数	3,859 人	5,175 人
	スタジオ利用者数	8,979 人	13,139 人
体育館分館	営業日数	344 日	348 日
	利用者数	8,209 人	8,455 人

4 サービス向上に向けた取組

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

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
1) 利用者アンケート 11月23日スポーツディ参加者137名に対し実施 1月5-31日 団体利用者207名に対し実施 3月1-20日 個人利用アンケート133名に対し実施 2) 教室利用者アンケート 8月 短期水泳教室参加者105名に対し実施 2月1-23日 182名に対し実施 3) ご意見箱の設置 63件投函あり

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
利用料金) ・ トレーニング室、水泳場ともに個人利用料金が高い ・ 公営の割に料金が高い。割引などの導入希望 ・ 高齢者料金の設定希望 施設関連) ・ ドライヤーの設置希望 ・ 駐車料金の無料時間を 3 時間に他駐車料金に関する事多数。 その他) ・ 料金支払いについて、キャッシュレスの導入を希望	・ 県条例のため、意見聴取のみ。 2 期目に向けて回数券、定期券等導入 ・ 持込利用は可とお願い ・ 県条例のため、意見聴取のみ ・ 2 期目に向けて、電子マネー、QR コード決済の導入を検討
主な利用者意見（積極的評価）	
・ とてもきれいで設備も充実している。 ・ プールに 2 時間料金制が出来てよかった。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
1) 施設の認知度向上 ・ ホームページ、チラシ、新聞折込、SNS 配信を実施：教室、イベント等施設情報を配信。 ・ 県民の日（6 月 15 日）、施設独自のスポーツディ（11 月 23 日）にイベント実施 県民の日にはトレーニング室、水泳場を無料開放。 スポーツディにはイベント独自の催しとしてオリンピックによるダイビングショー&教室、トランポリン体験など実施 ・ 見学会の実施：日常的に施設見学者を受入れ。適宜対応。 2) 利用者の確保： ・ 無料体験会の実施：教室開催前の 1 カ月間に教室無料体験会を継続実施。 ・ スポーツ教室：利用者の多様なニーズに応え、1 回ごとの教室と月謝制、2-3 か月にわたるクール制など豊富なプログラムを用意。定期的に内容の見直し実施。 ・ 個人で気軽に参加できるように、バレーボール・フットサルなど個人参加型のプログラムを拡充 ・ 施設の器具を活かしたトランポリン教室などを開講 3) 利用者ニーズの把握 ・ 優先利用団体との事前打合せの実施：各諸室の利用時間、導線等の確認。 事前打合せを確実にを行う事により大会運営をスムーズに行う。 ・ ご意見箱の設置：利用者からの苦情・要望・感謝のご意見を運営維持活動に反映 ・ アンケートの実施：利用者アンケート 3 回・教室利用者アンケート 2 回実施。 要望を教室、備品等に反映。 4) 施設不具合の防止、対応 ・ 利用者の安全、安心を考え、施設・設備不具合に対応。 ・ 閉館後アリーナ床点検は基本毎日実施 ・ バスケットボール関係、トレーニング室備品は年 1 回業者によるメンテナンスを実施

利用者サービス向上を図るための取組	
1) サービス水準の向上 ・安全・安心・快適に利用する事が出来るよう全ての利用者に耳を傾け、明るく、親切かつ丁寧な対応を心掛ける ・挨拶プラスワン運動を実践する ・ホスピタリティ豊かな接客 ・5S 運動への積極的な取り組み 2) 広報媒体の活用 ・ホームページを活用し教室案内、休館情報、利用状況を告知 ・SNSを活用し教室、イベントなどのタイムリーな連絡 ・新聞折込、ポスティングを利用したイベント、スクールの案内 ・教室の実施計画をチラシとして作成し館内掲示・ホームページでの広報を行う 3) 安全で効率的な管理運営 ・目視項目等点検ルートを設定し効率化を図る ・イベント時等混雑が予想される際には終了前後に巡回し変化の有無を確認 ・イベント時等建物トラブルの発生時の緊急対応を迅速に実施 ・委託業者の行う定期点検は運営に支障のないよう注意 ・備品の貸出前後に目視他の実施	
今後改善・工夫したい事項	
利用者の確保 1) 気軽にスポーツができるニーズへの対応と稼働率の向上 ・個人参加型プログラムの増加、個人でスポーツに参加できる卓球などで個人開放を実施 2) 多様な教室を開催する事による当館ならではのオリジナリティの発揮 ・スラックライン、トランポリンに続く教室の開催 3) スポーツ教室のWEB予約導入 ・イベント性の高い教室、1回制の教室から実施し利用者の利便性を高める 事業拡大 1) 教室内容の充実 ・プールでの月謝制の教室を開始しスタジオでの教室に加えアリーナで球技中心の教室を実施 2) 回数券、定期券の導入 ・水泳場、トレーニング室に回数券、定期券を導入しリピーターを増やしてゆく 施設不具合の防止 1) 施設不具合、修繕が発生した場合は直ちに現地スタッフが対応する 2) 現地スタッフだけでは対応できない場合は本社より応援体制を構築しトラブル防止に努める	

7 所管課による評価

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

	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	各種スポーツ教室やスポーツイベント、指定管理者主催の大会等の開催により県民サービスの向上に寄与している。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートの実施により、利用者の要望を把握し、向上に努めている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	指定管理者が対応できる範囲内で適切に対応している。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	維持管理や安全管理に関する計画を策定し、概ね計画どおりに実行できている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	PFI の特性を生かし、独自の提案を実行している。今後の利用者数や収益について、中・長期的な目で見極めたい。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランス良く配置し、適正な管理運営を行っている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	新型コロナウイルス蔓延により、当初計画よりも利用者数及び収益が落ち込んでいるが、修正計画を立案し、徐々に計画に近づきつつある。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	維持管理に関して、エネルギー（光熱水費）削減に努めており、実績に基づいた分析も行い、報告できている。	A
	④人材育成は適切に実施されているか	マニュアルの作成や各種研修を計画的に実施することにより、利用サービスの向上に努めている。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、危機対策マニュアルのもと、有事の対応方針や連絡体制の構築ができている。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	月例の協議会を中心にこまめに連絡をとり、概ね情報共有することができている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護法をはじめとした法令を遵守し、適切に運営している。	B
	②情報公開は適切になされているか	情報公開規定を設置し、規定に基づき適切に運営している。	B
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	長期の事業契約であることを踏まえ、今後の課題・取組について、具体的に認識・対策している。（平日の利用者が比較的少ないことに対しての活用方法等）	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	概ね計画通りに実施されている。	B

	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	自主事業の実施に際し、関係団体との連携を図ることができている。また、イベント開催時には地域に周知等を図り、利用促進に努めている。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	近隣が住宅地であることを踏まえ、看板の設置や呼びかけにより、積極的に騒音防止に努めている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	入館時の検温・手指消毒、トレーニング機器間のパーティション等、利用者に配慮した感染対策がなされている。	B
総合的な評価			
・新型コロナウイルス蔓延により、当初計画よりも利用者数や収益が落ち込んでいるが、修正計画を立案し、計画に徐々に近づきつつある。引き続き、当初計画を達成するためのプランの調整が必要となるため、注視していく必要がある。 ・PFI 事業者として、民間事業者の目線で積極的に事業提案を行い、利用促進に関する取組を実施することができている。また、構成員間で適切な役割分担を行い、生じた課題に対応することができている。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4(2022)年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和4(2022)年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	29,964	指定 管理 ※2	事業費	84
	利用料金収入	—		管理運営費	16,378
	その他収入※1	475		人件費	14,677
				その他支出※1	—
	合計	30,439		合計	31,139
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・物価高騰支援金 374千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和3(2021)年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	29,964	指定 管理 ※2	事業費	213
	利用料金収入			管理運営費	15,246
	その他収入※1			人件費	12,108
				その他支出※1	
	合計	29,964		合計	27,567
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3(2021)年度 (前年度)	令和4(2022)年度
射撃場	利用可能日数	226日	305日
	利用日数	226日	305日
	利用率	100%	100%
	利用者数	3,175人	4,240人

4 サービス向上に向けた取組

・おもてなしの心で接客を行っている。 ・見学を希望する地域住民に対して、丁寧な対応を心がけている。 ・射撃の初心者に対して、施設利用方法などを丁寧に説明している。 ・将来的に射撃を始める方が来場した場合、競技内容や所持許可取得について、具体的に説明している。 ・障害者に対する親切的な対応を心がけている。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・正面入口に意見箱を設置 ・口頭での聞き取り ・G o o g l e 上でのレビュー ・利用者アンケートの結果 回答者数300人				
主なアンケート項目	大変良い	良い	悪い	大変悪い又は 無回答
①施設の清潔さ	96%	4%	0%	0%
②施設の立地条件	43%	47%	5%	5%
③備品等の充実度	80%	15%	3%	2%
④利用料	74%	21%	2%	3%
⑤スタッフの対応	89%	9%	0%	2%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
・大会でトイレが少なく不便 ・5.5MM以上の空気銃が散弾銃と同じ値段なのは不合理である		・大人数の大会時は仮設トイレを設置した。 ・県と検討します。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・綺麗な射撃場である。 ・第1～第3射場まであり、競技エアから大口徑ライフルまで撃つことが出来る。 ・移動標的がある。 ・駐車場が広い。 ・スタッフの対応が丁寧で、銃や射撃に詳しい。 ・また利用したい。 ・レストやスポッティングスコープもあるので助かる。				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・ビームライフルを常時設置、家族連れ等体験者が多く来場した。
※各指定管理者が重点的に評価すべき内容（自己評価手法を前提とした評価内容）を独自に設定
・利用者の安全を踏まえ、点検を日常的に行うほか、施設等点検日を設け、各担当職員が施設や設備器具等の点検・確認及び駐車場などの草刈りを行った。 ・利用者の利便性向上と利用促進を図るため、ホームページにより予約状況等を周知するとともに、リンクするツイッターにて射撃場の現状などを発信した。 ・新型コロナウイルス感染症防止のため、検温や消毒等の対策を講じた。また、大会の際は窓を解放するなど、換気に努めた。 ・遠方からの来場者に対し、施設周辺のグルメマップを制作し、無料配布した。
今後改善・工夫したい事項
・管理棟西側駐車場に照明がなく、冬季の夕方になると暗くなり危険なため、照明を用意したい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	事前に競技団体へ日程を確認して予約を調整する等により、確保されていた。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理していた。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	ゆっくりと大きな声で話す、分かりやすい説明を行うなど、相手に合わせた配慮をしていた。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	地域スポーツから全国レベルの大会まで幅広い利用の促進、また、地域の獣害対策のための猟銃による捕獲技術力向上に寄与する等、設置目的に沿った業務が実施されていた。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	新規利用者の獲得に向けて、射撃教室の開催やパンフレットの作成による認知度向上により、施設の利用促進や県民サービスの向上が図られていた。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	受付等にて利用者とコミュニケーションを図り、満足度の向上に努めていた。	A
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	意見箱の設置や口頭での聞き取りを行い、利用者の意見や苦情をスタッフ間で共有し、誠意ある対応に努めていた。	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	チェックリストを用いて日々の点検や見回りを行い、維持管理や安全管理を適切に実施していた。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	構成団体の3者で打ち合わせを行い、改善に努めていた。	B

3. 管理を安定的に行う物的基礎	①組織体制は適正か	射撃や施設管理に詳しい経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	一括発注による購入を行う等、経費の縮減に努めていた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	O J Tの計画を立て、実施している。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故等の緊急時に対応可能な体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	国体等の大規模大会の開催において、県や競技団体と密に調整を行い、スムーズな大会運営を行えた。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護マニュアルの作成、不要となった利用許可申請はシュレッターにかける等、計画どおり実施されていた。	B
	②情報公開は適切になされているか	該当事例なし。	—
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	聞き取り等で利用者ニーズを把握し、その都度自己評価を行っている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	射撃講習や火薬類の販売等、計画どおりに実施されていた。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	ライフル射撃場主催のイベントは実施していない。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	不要な照明を消灯する、冷暖房の設定温度を適切に管理する、用紙類の使用の削減を行う等、環境への配慮に取り組んでいた。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	消毒液を設置する等のコロナ対策を実施している。	B
総合的な評価			
・県や競技団体と密に調整を行い、国体等の大規模大会のスムーズな運営に貢献できた。 ・操作方法に不慣れな利用者のサポートをする等、利用者に対して丁寧な対応を行っている。 ・指定管理者独自のホームページを開設の上、ツイッターでも頻繁に情報の更新を行う等、新規利用者の獲得や県民に親しまれる交流の場づくりに努めている。 ・電子標的を始め、精密な設備や備品が多いが、射撃や施設管理に詳しい経験豊かな職員を中心にスタッフ内で情報共有し、適正な管理を行っている。 ・施設内外の見回りや植栽管理等、安全かつ適切な維持管理を行っている。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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