

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和2（2020）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	真岡市下籠谷99
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 93.3ha ② 主要な施設 運動広場、軟式野球場、テニスコート、フィールドアスレチック、ポート池、つり池、花ちょう遊館、鳥見亭、自然植物園、バラ園、緑の相談所、貸し自転車、変わり種自転車、パターゴルフ、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2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	83,900	指定管理※2	事業費	11,894
	利用料金収入	74,740		管理運営費	133,816
	その他収入※1	6,458		人件費	57,821
				その他支出※1	8,529
	合計	165,098		合計	212,060
指定管理業務収支差額①			▲46,962		
自主事業			32,537		
自主事業収支差額②			▲1,873		
収支差額（①+②）			▲48,835		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 212千円 ・利息 1千円 ・雑収入 6,245千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 8,529千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	83,100	指定管理※2	事業費	11,922
	利用料金収入	149,721		管理運営費	156,821
	その他収入※1	608		人件費	57,640
				その他支出※1	11,564
	合計	233,429		合計	237,947
指定管理業務収支差額①			▲4,518		
自主事業			46,328		
自主事業収支差額②			1,741		

収支差額 (①+②)	▲ 2, 7 7 7	
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 4 2 6 千円 ・利息 1 千円 ・雑収入 1 8 1 千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 1 1, 5 6 4 千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

	令和元 (2019) 年度 (前年度)	令和2 (2020) 年度
公園利用者	8 4 3, 6 5 4 人	5 6 1, 1 1 3 人

施設名 (利用料金施設)	令和元 (2019) 年度 (前年度)	令和2 (2020) 年度
運動広場	2 4, 1 8 8 人	6, 7 8 2 人
野球場	6, 3 6 6 人	1, 1 5 1 人
テニスコート	1 7, 6 2 8 人	1 2, 9 6 1 人
フィールドアスレチック	2 3, 0 6 6 人	1 7, 1 8 2 人
ボート	1 3, 1 5 8 人	1 4, 8 7 7 人
花ちょう遊館	1 4, 7 6 1 人	1 3, 0 1 2 人
釣り池	1 1, 4 9 7 人	9, 2 4 6 人
一万人プール	1 4 8, 1 3 5 人	6 2, 7 2 2 人
合計	2 5 8, 7 9 9 人	1 3 7, 9 3 3 人

施設名		令和元 (2019) 年度 (前年度)	令和2 (2020) 年度
緑の相談所	相談件数	1 4 1 件	1 3 2 件
	催し物回数 (延べ人数)	3 9 回 (5 3, 1 7 6 人)	1 8 回 (1 9, 3 1 1 人)
	講習会回数 (延べ人数)	3 4 回 (5 7 9 人)	2 1 回 (2 9 1 人)

### 4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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梅まつりを開催した。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>(2) 利用者の満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一万人プールでは、県及び関係機関と協議を重ねながら、安全・衛生対策の徹底に努め、安心して利用いただけるよう取り組んだ。</li> <li>・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。</li> <li>・ジョギング・マラソンプームに対応し、新たに「井頭月例マラソン」をスタートした。参加者の</li> </ul>
---

ニーズに合わせ工夫しながら取り組んだ。

- ・とちぎ結婚応援カード「とちマリ」や「いちご王国プロモーション」等に積極的に取り組むなど、県と一体となった普及啓発活動を展開した。
- ・ホームページだけでなく Instagram 等 SNS も活用したほか、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（特に旬な情報の発信）を積極的に行った。
- ・ご意見票やアンケートにより利用者ニーズを把握し、管理運営に生かした。
- ・利用者の意見を把握する機会を増やすため、利用者がスタッフへ直接意見を話しやすい環境、雰囲気作りを心がけた。
- ・苦情内容を全従業員に周知、徹底させ、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
- ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。

#### (3) 自然環境を保護・保全する管理運営

- ・樹木、芝生、草花についてエリア別植生管理基準に基づき、安全面に配慮しつつ貴重な動植物を保護・保全するなどしながら、計画的かつ効率的に維持管理を行った。
- ・間伐に伴う植物発生材（伐採木）を、薪等の原資材として公園利用者へ無償配布した。
- ・日本野鳥の会栃木支部と連携し、バードウォッチングや解説サービスを実施した。

#### (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

- ・自治体や学校等が行うマラソン等スポーツ大会に、積極的に協力・支援した。
- ・公園内での緑の相談だけに留まらず、近隣学校へ出張して園芸教室を行うなど、出張緑の相談所事業を行った。
- ・県や関係機関等と協働で『北関東フラワーパークライン』のPRや、旅行者向けに観光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、花壇緑化活動や来園者向けの体験型イベント（クラフトづくり講座）の実施を支援した。
- ・地元自治体等が実施するイベント会場地として、開催を積極的に支援した。

#### (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を徹底して行った。

#### (6) 施設利用提供の実施計画

- ・年間を通じて管理事務所を開所した。
- ・年末年始における有料施設の営業日の拡大を行った。
- ・繁忙期においては、有料公園施設の定休日である火曜日についても営業を行った。
- ・運動施設の空き情報をホームページで提供した。
- ・花ちょう遊館の利用予約及び料金支払いを、インターネットからできるようにした。

## 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>				
回収件数 18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	35.3%	47.1%	17.6%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	50.0%	41.7%	8.3%	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	30.8%	61.5%	0.0%	7.7%
スタッフの対応はいかがでしたか	30.0%	60.0%	0.0%	10.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページで意見を受付</li> <li>・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</li> <li>・井頭公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り</li> </ul>				
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車のマナーが悪い。すごいスピードで通り過ぎる。貸し出す時に、歩行者優先であると注意してほしい。</li> <li>・下草刈りされていて良いが、草花にとっては少し残しても良いのでは。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車を貸し出す時に歩行者優先とスピード出し過ぎ禁止を伝えるとともに、自転車貸出所入り口に歩行者優先の案内を設置した。</li> <li>・刈る時期や品種、範囲などを慎重に判断し、園内に生息する希少な植物などを保存するための園地管理に努める。</li> </ul>			
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然が豊かで気持ち良い。</li> </ul>				

## 6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度井頭公園利用者数は、令和元年度末から続くコロナ禍の影響により目標値86万人に対し、56万人と大幅に目標を下回った。4月8日から1か月以上ほぼ全施設が閉鎖となったほか、GW期間中の駐車場閉鎖、更には1月14日から再び1か月以上主要施設を閉鎖したことが大きく影響した。これに加え、一万人プールの入場制限、テニス等運動施設の各種大会の中止、さくらまつりやプールサマーフェスタ等自主イベントの一部中止、バリテンライブ、井頭マラソンや、はが路マラソン等各種マラソン・持久走大会、真岡いちごサミットなど大型イベントの相次ぐ中止、延期も大きく響いた。</li> <li>・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、施設供用部の清掃・消毒の徹底など、栃木県が公表している「新型コロナウイルス感染症対策に係る栃木県の基本的対応方針」等を踏まえた衛生強化対策を施した。また、来園者にも常に看板等で最新情報及び注意喚起を発信した。全従業員にも体調管理、感染予防対策の指導に努めた。</li> <li>・特に一万人プールオープンにあたり、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。密集を回避するための入場制限、入場時の体温測定、ロッカー・更衣室の換気徹底及び分散化、共用部を定期的に清掃・消毒を行うとともに、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。新型コロナウイルス感染者を出すこともなく、無事プール営業を終了することができ、次年度に向けたノウハウも蓄積することができた。また、秋以降は休業した他プール運営者が次々に視察に来園し、対応に追われる結果となった。</li> <li>・安全対策に最大限取り組みつつも、広報・営業等利用促進対策にも鋭意取り組んだ。積極的に広告を新聞等に掲載するとともにパブリシティ広告も随時行った。また、東京で開催された栃木県観光情報説明会に参加し、大手旅行業者や大手旅行誌各社に営業を行った。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。更に、食のサービス向上</li> </ul>
---

<p>を図るため毎週末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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公園の公式SNSをほぼ毎日更新し、身近な情報発信ツールとして旬の情報を利用者に提供した。特に花ちょう遊館の見所情報を積極的に発信した結果、コロナ禍で閉鎖となった時期以外の期間の同館の利用者数を大きく伸ばすことができ、その効果を十分発揮した。</li> <li>有料遊具や貸出遊具などの安全管理を徹底して行った結果、通年営業となる施設等の不具合に起因する事故や怪我はなかった。また、管理レベル向上の一環として、毎年遊具日常点検研修会を実施している。今後も管理運営の最優先課題として取り組んでいきたい。</li> <li>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。</li> <li>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、9月から小規模ながら井頭月例マラソンを月一で実施している。今後も安全対策を施しつつ、マラソン愛好者のニーズに応えていきたい。</li> <li>ボランティアリーダー養成講座第5期修了生によるボランティアグループ（グリーンフィンガーズ）の花壇緑化活動を支援した。また、当該活動の周知及び同グループのモチベーションアップのため、積極的にマスコミに情報提供し紙面掲載につなげることができた。今後も同グループの活動を支援・周知していきたい。</li> <li>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ポ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、釣池（小池）に放流することによって経費削減を図った。</li> <li>ホームページでテニスコート・運動広場・野球場の予約状況をアップしており、リアルタイムでの更新により常に最新情報を提供した。また、利用基準の改定や予約方法の見直しを行ったことにより、特に大会の予備日を明確にすることによって、予備日不使用となった場合の一般利用での利用率が向上している。</li> <li>とちぎ結婚応援カード「とちマリ」事業への協力として、花ちょう遊館及びびいがしら陽だまり亭利用者に特典サービスを付与した。</li> <li>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。</li> <li>4構成員による管理運営面においては、安全・衛生管理対策を重点事項としてグループ一丸となって取り組み、新型コロナウイルス感染症拡大及び事故防止に努めた。特に、井頭公園の主要施設である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供用部における清掃、消毒の徹底等により感染拡大防止を図った。園地管理においても、業務量が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の維持に努めた。一方、コロナ禍により事業全体が縮小傾向となってしまったが、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。</li> </ul>
<p>公園の特性を生かした管理運営に向けた取組 <b>※指定管理者が独自に設定</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ul>

<p>ついて検討したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公園の魅力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。</li> <li>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。</li> </ul>
--

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	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。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	利用率の低い野球場の利用促進策として、少年サッカーの練習など野球以外の利用も推進し利用率の向上を図った。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織になっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	コロナ禍の厳しい環境下にあったが、安定的な経営管理に向けて努力した。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	C

	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	多くのイベント等がほぼ中止になったが、実施できた月例マラソンなどは真岡市等と連携を図り取り組んだ。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に行い、感染者を出すことなく、安全な管理運営を実現した。	C
総合的な評価			
<p>全般的におおむね良好な管理運営状況である。緊急事態宣言下では有料施設の利用を休止するなど厳しい1年であったが、新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努め、感染者を出すことなく安全な管理運営ができたので、引き続き取り組んでいただきたい。</p> <p>特に、主要施設である一万人プールについては、入場者の制限、入場時の体温測定、ロッカー・更衣室の換気徹底に努め、安全に運営することができ、今後のノウハウの蓄積にもつなげることができたと思われるので、コロナ禍での施設の運営方法について、プールだけでなく他施設の運営にも生かしていただければと思う。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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