

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

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

2 収支の状況

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	68,464	指定管理 ※2	事業費	11,922
	利用料金収入	149,721		管理運営費	144,708
	その他収入※1	608		人件費	56,055
				その他支出※1	10,625
	合計	218,793		合計	223,310
指定管理業務収支差額①		▲4,517			
自主事業		46,328	自主事業	50,887	
自主事業収支差額②		▲4,559			
収支差額(①+②)		▲9,076			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 426千円 ・利息 1千円 ・雑収入 181千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 10,625千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成30（2018）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	73,028	指定管理 ※2	事業費	11,637
	利用料金収入	143,674		管理運営費	155,117
	その他収入※1	498		人件費	55,189
				その他支出※1	9,098
	合計	217,200		合計	231,041
指定管理業務収支差額①		▲13,841			
自主事業		43,891	自主事業	46,325	
自主事業収支差額②		▲2,434			
収支差額(①+②)		▲16,275			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 362千円 ・利息 1千円 ・雑収入 135千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 9,098千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

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

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

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

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花ちょう遊館（高山植物館）、バラ園、ボタン園等で特色ある品種を開花させるなど、新鮮で魅力的な植物園づくりを進めた。 ・花の見頃の時期に合わせて、さくらまつりやローズフェスタなどのイベントを開催した。 ・都市緑化推進の拠点として緑の相談所において、緑化団体との協働により多種多様な講座や展示を行った。 <p>(2) 利用者の満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旬の草花を題材にした園芸教室やスポーツ教室、陽だまりライブやハーブ演奏会、料理教室等、様々な参加体験型のイベントを開催した。 ・一万人プールでは、好評の先行オープンに加え、各種割引、キャッシュレス決済、サービスドア付きロッカーの新規導入等、更なるサービスの向上を図った。 ・ご意見票やアンケートにより利用者ニーズを把握し、管理運営に生かした。 ・利用者の意見を把握する機会を増やすため、利用者がスタッフへ直接意見を話しやすい環境、雰囲気作りを心がけた。 ・苦情内容を全従業員に周知、徹底させ、原因究明と再発防止に向けて取組んだ。 ・ホームページだけでなくSNSも活用し、利用者への情報提供（特に旬な情報の発信）を積極的に行った。 ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。 <p>(3) 自然環境を保護・保全する管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木、芝生、草花についてエリア別植生管理基準に基づき、計画的かつ効率的に維持管理を行った。 ・間伐に伴う植物発生根材（伐採木）を薪等の原資材として一般へ無償配布した。 ・日本野鳥の会栃木支部との連携、共同でバードウォッチングや解説サービスを実施した。 <p>(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体や学校等が行うマラソン等スポーツ大会に積極的に協力・支援した。 ・公園内での緑の相談だけに留まらず、近隣学校へ出張して園芸教室を行うなど、出張緑の相談所事業を行った。 ・関係機関と協働で観光パンフレットの作成を行ったり、PRブースを設置するなどの相互連携を行い、地域一体となったPR活動を実施した。 ・緑化ボランティアリーダー養成講座卒業生の活動の場を提供し、花壇緑化活動や来園者向けの体験型イベント（クラフトづくり講座）の実施を支援した。 ・地元自治体等が実施するイベント会場地として開催を積極支援した。

- (5) 効率的・安定性のある管理運営
- ・ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受付けた。
 - ・救命訓練、消防避難訓練、安全管理研修等を実施し、管理レベルの向上を図った。
 - ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
 - ・災害発生時のマニュアルを作成し、来園者の避難誘導等安全確保に努めた。
 - ・一括契約、複数年契約により経費節減を図った。
 - ・計画的な施設の修繕を行い、突発的な故障を防止することにより、安全確保に加え利用機会の損失防止につなげた。
 - ・バラ園や周辺園地の除草など、作業繁忙期が重複する業務において、人員確保と作業計画の適性を徹底して行った。
- (6) 施設利用提供の実施計画
- ・年間を通じて管理事務所を開所した。
 - ・年末年始における有料施設の営業日の拡大を行った。
 - ・繁忙期においては、有料公園施設の定休日である火曜日についても営業を行った。
 - ・運動施設の空き情報をホームページで提供した。
 - ・花ちょう遊館の利用予約及び料金支払いをインターネットからできるようにした。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・グリーンサロンと鳥見亭に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 				
回収件数 40件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	36.7%	56.7%	6.6%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	32.3%	51.6%	12.9%	3.2%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	29.6%	66.7%	0.0%	3.7%
スタッフの対応はいかがでしたか	36.0%	52.0%	12.0%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 ・井頭公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）	対応			
<ul style="list-style-type: none"> ・案内板に現在地表示がなく、行き先が分からない。 ・ロードバイクなど高速の出る自転車のスピード制限をすべき。 ・スモキングエリアをなくしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・園内を確認したところ、主要建物外にある移動式タイプの案内板に現在地の記載がなかったため、シールを貼り対応済。 ・ロードバイクの速度制限については、巡視や管理事務所などで注意を呼び掛けている。また、県管理者と協議の上、看板も設置した。 ・不特定多数の利用者から多様なニーズがあり、また、吸い殻の散乱防止を図るため、H30年度改正健康増進法の施行に伴う受動喫煙防止をふまえ、灰皿を必要最小限で配置した。 			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> ・とても楽しかった。花ちょう遊館がすごかった。 ・ウォーキングやジョギング、トレイルランなどにはとても良い公園。 ・公園がきれい癒やされた。 			

6 指定管理者による自己評価

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

<ul style="list-style-type: none"> ・ 一万円プールでは、7月は記録的な日照不足で計画に対し約4割の入場者と落ち込んだ。8月前半は猛暑で盛り返したが、最も集客が見込めるお盆時期に台風が接近し、入場者が落ち込んだ。最終的には計画の92.5%となった。新たな取り組みとして、シニア料金の設定、障害者サービス（無料化）の実施、キャッシュレス決済の導入、サービスドア付きロッカーの設置、北関東、首都圏へ向けての様々な媒体への積極的な広報活動を実施した。総じて天候の悪い夏だったにもかかわらず計画の9割以上の入場者があったことは、これらの取組が実を結んだものと思われる。また、料金改定により収入が増加し、全体的な収支バランスが良くなった。 ・ 有料遊具や遊具貸出などの安全管理を徹底して行った結果、通年営業となる施設等の不具合に起因する事故や怪我はなかった。今後も管理運営の最優先課題として取り組んでいきたい。 ・ 施設の老朽化に伴い様々な修繕が必要となってくるが、利用者が安全かつ快適に過ごせるよう、基準額の6,726,000円を超える8,000,000円の費用を要し、適正な修繕を実施した。 ・ 公園の公式 SNS をいち早く開設し、新たな情報発信のツールとして旬の情報を利用者に提供した。さらに更新を頻回に行うことにより、リツイート数が100を超えるなど、その効果を十分発揮した。 ・ 愛パークとちぎは7団体の活動実績があり、年間活動回数は目標の27回に対し31回であった。 ・ 園地管理において、バラ園や周辺園地の除草など作業繁忙期の重複により適期を逃しがちな業務において、人員確保と作業計画の適正化を徹底して行った結果、良好な管理状況を実現した。 ・ 井頭マラソン、はが路ふれあいマラソン、栃木30Kなどのマラソン大会や学校の持久走大会等の開催を積極的に支援した。特にはが路マラソンは全国のフルマラソン人気第2位に選ばれるほどの高評価となり、井頭公園はもとより、地元芳賀地区の認知度とイメージアップに貢献した。 ・ スポーツの場としての公園活用、地域における青少年の健全育成を目的とし、各種スポーツ教室を実施した。キッズミニサッカー大会や初心者対象のランニング教室を開催しスポーツを通じて公園のすそ野を広げることを実現した。 ・ 新たな遊具としてトランポリンを導入し、好評を得た。 ・ ボランティアリーダー養成講座第5期修了生によるボランティアグループ（グリーンフィンガーズ）の花壇緑化活動を支援した。また、同グループによる参加者体験型のイベント実施（グリーンフェスタ期間）を支援し、来園者に大変好評であった。今後も同グループの活動を積極的に支援していきたい。 ・ コイヘルペス病蔓延予防のため新規放流ができない釣り池（大池）の魚補充対策として、移動可能な同じ水系であるボート池のコイを捕獲し釣り池（大池）に放流した。また仕入れ経費が高い大型ヘラブナを同様に捕獲し、釣り池（小池）に放流することによって経費削減を図った。 ・ いがしら陽だまり亭の認知度アップ、リピーター獲得のため、陽だまり亭を会場としたライブイベント、料理教室、リースづくりなど、様々なイベントを行った。 ・ ホームページでの運動施設の予約状況において、新たに運動広場・軟式野球場の予約状況を確認できるようにした。リアルタイムでの更新により、常に最新情報を提供した。また、利用基準の改定や予約方法の見直しを行いより利用しやすい環境整備を行った。特に大会の予備日を明確にすることによって、予備日不使用となった場合の一般利用での利用率が向上した。 ・ 利用率の低い野球場の利用促進策として、野球以外での利用を引き続き推進し、少年サッカーの練習等の利用により野球場の利用率が向上した。 ・ より質の高い管理とサービスを提供することを目的に令和元（2019）年度から新たなグループ体制となった。特に造園及び警備並びに衛生管理等においては、構成員それぞれの得意分野・ノウハウを生かし、効果的かつ効率的に管理を実施した。また、飲食売店の運営体制のリニューアルについても共同で取り組んだ。 ・ 事業計画書以上の取り組みとして、以下の新規事業を行った。 ツイッター等のSNSを活用した積極的な情報発信、キャッシュレス決済の導入、県外への積極的PRの実施、プールへのサービス扉付きロッカーの新規導入、花ちょう遊館におけるインターネット経由での利用予約および料金支払いシステム導入、地域プロスポーツチーム（栃木SC）との協働によるミニサッカー大会等の定期的開催
<p>公園の特性を生かした管理運営に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 公園の特性を生かした管理運営を行うため、目標達成状況や、管理運営上発生している課題をピックアップすることにより、当年度の公園の状況を把握・再検証し、次年度に向けた具体的な取組方針を明確化している。
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ グループ内部での柔軟な業務運用を行い、効率的でサービスレベルが向上できるような管理運営を実施するとともに、各構成員のノウハウを活かしたイベント等を開催したい。 ・ 飲食売店の活性化を図り、「食」も来園目的になるような方策を検討したい。 ・ 老朽化している公園施設（建物・構築物）の計画的な修繕・更新を行いたい。 ・ 公園で使用しているエネルギー（電気・燃料等）の節減方法を検討したい。 ・ 公園内の植生に配慮した公園環境の整備（枯損木や老木の更新、混みすぎた林地の間伐等）について検討したい。

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

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続に則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	利用料金については、高齢者や身障者に対し一部の施設で配慮されている。また、園内のバリアフリー化の継続対応や、おもいやり駐車場を設け、配慮している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	施設の設置目的に沿った管理運営が適切に実施されており、日常点検・定期点検の結果も記録されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公園利用者数は目標を超えることができた。一万人プールのキャッシュレス決済導入など、県民サービスの向上に努めた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	施設管理及びスタッフ対応の評価が大きく下がった。	D
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望、苦情に対して適切に対応しており、その記録が保管されている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	修繕箇所については管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告がなされており、その修繕履歴が適切に保管されている、また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	利用者からの要望が多いランニング教室等を積極的に主催し、利用者の要望に応える努力をした。また、一万人プールにおけるチケット代金キャッシュレス決済の導入、サービスドア付きコインロッカーの設置等、利用者にとって便利な機能の導入を積極的に行った。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務をおおむね適正に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、一括契約によるコスト縮減に取り組んでいると認められる。	C

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

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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