

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

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

1 施設の概要

施設所在地	塩谷郡高根沢町大字宝積寺 8 6 - 1
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 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、ちびっ子広場、エントランス広場、冒険の森、トリムコース、ちびっ子プール、花畑、貸し自転車等 （上流広場）野球・サッカー・ラグビー場（兼用）等 （ふれあい広場）芝生広場等 （白 沢）多目的広場、テニスコート、パークゴルフ場、花畑、遊具等
業務内容	① 公園の維持管理に関する業務 ② 有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③ 公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	66,039	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	19,940		管理運営費	55,011
	その他収入※1	1		人件費	30,959
	合計	85,980		その他支出※1	10
			合計	85,980	
指定管理業務収支差額①			0		
自主事業			12,916		
自主事業収支差額②			917		
収支差額（①+②）			917		
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 10千円		

※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	66,240	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	19,478		管理運営費	53,782
	その他収入※1	1		人件費	28,141
	合計	85,719		その他支出※1	77
			合計	82,000	
指定管理業務収支差額①			3,719		
自主事業			13,253		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			3,719		
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 77千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

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

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

4 サービス向上に向けた取組

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

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・ エントランス広場に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 回収件数 136件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	改善求む
公園内はきれいでしたか	50.4%	45.9%	1.5%	2.2%
公園の管理状況はいかがでしたか	50.4%	46.5%	3.1%	0.0%
花壇や樹木などの植物の管理状態は いかがでしたか	65.3%	33.1%	1.6%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	61.3%	37.1%	0.8%	0.8%
・ 来園者、施設利用者からの聞き取り				
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応			
・ 犬のフンが多い、なんとかしてほしい。	・ 注意看板、注意放送、園内巡回担当による清掃を実施している。			
・ 軽食の自販機があるとうれしい。	・ カップラーメンは宝積寺管理事務所前の自販機で販売している。			
・ ローラーブレードができる施設がほしい。	・ ローラースケート場で利用可能。			
主な利用者意見 (積極的評価)				
・ 子供たちがとても楽しそうに遊んでいたの、また来ようと思う。				
・ 広々としていて、草木の手入れも行き届いていて気持ちよく利用できた。				
・ 電話に出た女性職員が明るく優しくステキな対応で、「絶対行きたい」という気持ちになった。				

6 指定管理者による自己評価

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

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続に則り、適正な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	コスモスまつり期間中は不足する車椅子をリースし、利用者の利便性の向上を図った。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	施設の設置目的に沿った管理運営が適切に実施されており、日常点検・定期点検の結果も記録されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公園利用者数は台風や新型コロナウイルスなどの影響により目標を達成しなかったが、コスモスまつりで地元高根沢の涌泉太鼓の演奏を実施するなど県民サービスに努めた。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度が向上した。また、ご意見票の自由記述欄でスタッフの対応について具体的に評価する声が多かった。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望、苦情に対しては適切に対応しており、その記録が保管されている。	C

	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	公園施設・設備共に、壊れる前に予防保全のための維持管理業務を適切に行っている。また、その範疇が事業計画外にも及んでおり、公園環境の向上に努めている。修繕の記録についても適切に保管がなされている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	令和元（2019）年度にHPの大幅リニューアルを実施し、公園利用者に対してイベント情報及び各施設の予約状況が見やすいページへ更新された。（スマートフォンにも対応）また、LINE@機能も導入し、イベント等のタイムリーな提供、来園時特典情報の提供等、集客のための業務改善がなされた。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務をおおむね適正に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	事業計画書どおり管理事務所従業員のほか指定管理会社がそれぞれの業務について指導協力し運営に当たっており、コスト縮減に取り組んでいると認められる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	事業計画に基づいた研修をスタッフ及び再委託先責任者に対し実施している。また、研修の内容により渡辺建設社員による研修を実施した。（業務安全など）	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	7月の河川愛護月間における国及び県の河川美化活動に積極的に協力している。また、占用申請やイベント実施等、国・県・関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	台風の影響により中止となったほかは計画どおり実施している。	C

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

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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