

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成 30 (2018) 年度

施設名	栃木県総合運動公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	公益財団法人栃木県民公園福祉協会 (法人番号 9060005007605)
指定期間	平成 27 (2015) 年 4 月 1 日 ~ 平成 32 (2020) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市西川田 4-1-1
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 40.7ha (とちのきファミリーランドを除く。 ② 主要な施設 陸上競技場、野球場、軟式野球場、水泳場、テニスコート、 サッカー・ラグビー場、相撲場、トレーニングセンター、合宿所、 水生植物園、中央広場 等
業務内容	① 公園の維持管理に関する業務 ② 有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③ 公園の運営に関する業務

2 収支の状況

平成 30 (2018) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ 2	指定管理料	154,103	指 定 管 理 ※ 2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	102,855
	その他収入※ <sup>1</sup>	7,178		人件費	50,369
				その他支出※ <sup>1</sup>	7,024
	合計	161,281		合計	160,248
指定管理業務収支差額①			1,033		
自主事業			75,652		
自主事業収支差額②			5,498		
収支差額 (①+②)			6,531		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円 ・雑収入 7,177千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 7,024千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 29 (2017) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ 2	指定管理料	148,739	指 定 管 理 ※ 2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	101,264
	その他収入※ <sup>1</sup>	2,001		人件費	45,651
				その他支出※ <sup>1</sup>	6,291
	合計	150,740		合計	153,206
指定管理業務収支差額①			▲2,466		
自主事業			80,644		
自主事業収支差額②			335		
収支差額 (①+②)			▲2,131		

備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利息 1千円 ・雑収入 2,000千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 6,291千円
---	--

※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29(2017)年度	平成30(2018)年度
公園利用者	680,257人	510,227人

施設名(使用料施設)	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度
陸上競技場(団体)	52,498人	0人 <sup>※1</sup>
陸上競技場(個人)	8,815人	0人 <sup>※1</sup>
補助競技場(団体)	46,500人	0人 <sup>※1</sup>
補助競技場(個人)	1,822人	0人 <sup>※1</sup>
野球場	56,753人	0人 <sup>※1</sup>
軟式野球場	28,666人	28,676人
ウォームアップ場	2,764人	7,555人
サッカー場	4,260人	8,325人
ラグビー場	1,545人	2,165人
テニスコート	62,226人	52,522人
水泳場(個人)	1,633人	1,278人
合宿所	811人	515人
トレーニングセンター(団体)	33,315人	24,490人
トレーニングセンター(個人)	23,896人	23,798人
相撲場	661人	710人
合計	326,165人	150,034人

※1 改修工事のため

### 4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開園前と開園中の巡回清掃を強化し、各施設、トイレ等の清潔感を高めた。</li> <li>・さくらまつりのほか、サッカー、バスケット、ピラティス、ウォーキング教室を開催した。</li> <li>・ホームページに運動施設の予約状況を掲載し、利用しやすい環境を整えた。</li> <li>・積雪によるテニスコートの利用不能日を短縮するため、速やかに除雪を行い早期利用に努めた。</li> <li>・園路の除雪を速やかに実施し、利用者の安全通行を確保した。</li> <li>・サッカー・ラグビー場の目地部が管理開始時から低かったため、重点的に覆土を実施し芝生の育成促進を図った。</li> </ul> <p>(2) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園利用者からの要望や地域との連携などを協議する機関として「総合運動公園連絡協議会」を開催し、地域に根ざした公園づくりと地域との連携を図った。</li> <li>・地域住民の雇用や地元業者の活用を図った。</li> <li>・地域のボランティアによる落ち葉さらいなど、地域住民と密着した公園管理を行った。</li> </ul> <p>(3) 効率的・安定性のある管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場警備員の稼働日数及び人員を増やし、利用者が安全かつ速やかに駐車できるよう努めた。</li> <li>・公園利用者の安全を第一に考え、危険性のある箇所を早期発見・早期改善を実践した。</li> <li>・ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受け付けている。</li> <li>・スポーツ教室開催時にアンケートを実施した。</li> </ul>
--

- ・苦情内容等を全従業員に周知・徹底し、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
  - ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
  - ・災害発生時のマニュアルを作成し、来園者の避難誘導等安全確保に努めた。
  - ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。
  - ・ホームページ、マスコミへの情報提供、各種パンフレット等によりPR、利用促進を図った。
  - ・公園内の掲示板により、常に旬の情報を提供した。
  - ・公園事務所と協力して桜の衰退度調査を行い、危険枝等を選定除去し安全を確保した。
- (4) 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ている。
  - ・駐車場開閉時間に合わせ、開園時間を延長している。
  - ・大会利用時には、利用者の希望に合わせて、利用時間前の利用等で利便性を図った。

## 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>・管理事務所等に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収</li> </ul>				
回収件数 83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	55.1%	38.5%	3.8%	2.6%
公園の管理状況はいかがでしたか	57.9%	31.6%	10.5%	0.0%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	62.9%	35.7%	1.4%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	68.6%	24.3%	4.3%	2.9%
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページで意見・要望を受付</li> <li>・総合運動公園連絡協議会を開催して意見・要望を聞き取り</li> <li>・各種スポーツ競技団体からの意見・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>・改修後のトイレに便座シートの除菌クリーナーを設置してほしい。</li> <li>・食事を買ったら笑われた。</li> <li>・食事をしていたら誰かから石を投げられた。注意喚起をお願いしたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設置を行った。</li> <li>・失礼の無い対応をするよう指導した。</li> <li>・危険行為は注意を行う。巡回を強化し対応する。</li> </ul>			
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・犬も一緒に楽しめた。</li> <li>・公園を散歩したりかわいい子ども達の笑顔を見ていると癒される。</li> <li>・優しさに溢れている。</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>・運動施設の予約状況や空き状況をリアルタイムで更新するようにし、利用者への情報伝達スピードを高め、利便性を向上させた。</li> <li>・大規模な大会時には、駐車場が満車となり周辺道路の混雑が著しかったが、警備員を大幅に増員したことにより、混乱の軽減を図った。</li> <li>・各種スポーツ教室を開催することにより、県民がスポーツを始めるきっかけづくりを行った。</li> <li>・大会利用時には、利用者の希望により利用開始時間を早めるなど、利用時間の拡大を行い、利便性を高めた。</li> <li>・一括契約、一括購入により経費節減を図った。</li> <li>・高木の樹形に合わせた剪定、松食い虫防除の定期的な薬剤注入など、自然環境の保護・保全を図った管理を行った。</li> <li>・作業機械の取扱い講習、普通救命講習等を従業員に受講させ、スキルアップを図った。</li> <li>・公園内の巡回や施設の日常点検を行い、危険箇所、不具合箇所を早期発見し、早期対応している。</li> <li>・総合スポーツゾーン整備工事に伴い発注者・請負業者と協議し、案内看板設置・注意喚起を行い利用者の安全確保に努めた。</li> </ul>
<p>スポーツの振興に資する管理運営に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育施設管理士やグラウンドキーパーを配置し、各運動施設の適正管理を行い、選手と観客が堪能できる環境づくりを進めた。</li> <li>・スポーツ教室の開催や各種イベントを通して、スポーツを始めるきっかけ作りやスポーツの楽しさを体験してもらうとともに、地元プロスポーツチームの広報・宣伝に協力した。</li> <li>・テニス教室、バスケットボール教室など運動公園の特性を活かした各種スポーツ教室を開催し、スポーツの振興を図る取り組みを行った。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県内のプロスポーツチームを盛り上げるため、チームの協力を得てスポーツ教室を開催するとともに、各種イベントを通じてチームの広報宣伝に協力していきたい。</li> <li>・総合スポーツゾーン整備工事時は、県と連携を図り、利用者の利便性と安全の確保に努めたい。</li> </ul>

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか。	運動施設について、使用調整会議にて作成される年間利用計画表に沿って貸出し業務を実施。大会以外の一般利用者への配慮も行っている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	定められた手続きに基づき、適切な許可を行っている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	特養老人ホームや身障者施設の車両の入場を許可するなど配慮を行っている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	おおむね実施されていた。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	新しく設置されたトイレにも、早急に便座除菌クリーナーを設置するなどして率先して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。	利用者からの満足度は維持できているが、公園利用者からのご意見票の回	C

		収率が下がっている。回収件数の増加に向けて工夫が必要である。	
	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。	ご意見票以外、日々の電話や直接利用者から寄せられる意見、苦情に対して、根気強かつ丁寧な対応を行っている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	自走式草刈り機で作業中、飛び石により敷地東側に隣接する事務所の窓を破損させてしまった。その他については、総合スポーツゾーンの整備が進む中、急な工事内容の変更にも対応し、施設及び備品の維持管理を継続した。	D
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	総合スポーツゾーン整備計画の工事が進行する中、利用者への告知やハザードマップの作成など安全対策を講じ、園内施設配置図に掲示した。	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。	一括契約、複数年契約も積極的に行いコストの削減を行った。	B
	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や、希望があれば計画外の研修にも随時職員を参加させ、人材の育成に努めている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、作成されたマニュアルにより緊急時の対応方法等が職員・作業員に周知されている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか。	当該業務をおおむね適正に遂行できる組織となっている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか。	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用をしている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	飛石の事故が自己評価に反映されていない。	C

②自主事業が計画どおりに実施されているか。	さくらまつり等のイベント、売店の自主事業を計画どおりに実施した。	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。	栃木SCや栃木ブレックス等地域のプロチームと協働し、スポーツ教室を実施した。	C
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか。	大会等のアナウンスについては、近隣住民の騒音にならないよう配慮を行っている。施設整備が行われ雑然としてしまいがちな環境下において、巡回時等にも積極的にゴミ拾いを行い、園内環境を良好な状態を保った。	C
⑤その他管理運営上の特記事項	桜の衰退度調査や巡視の強化を行い、樹木の枝枯れ等を確認し枯木の伐採や、枯れ枝の除去作業を実施し、利用者の安全を確保した。 管理運営上の業務内容の解釈について、県との間で乖離が生じている。	C
総合的な評価		
<p>全般的におおむね良好な管理状況である。総合スポーツゾーン整備が着々と進行する中、園内外の各所で実施している各種工事に伴う影響に対し臨機応変に対応し、利用者の大きな混乱も無く各施設を良好なコンディションに保った点が評価出来る。今後とも施設の安全な利用と利便性確保を図るため、各関係者との連携を密にし、管理水準の維持向上を図るとともにさらなる安全管理の徹底に努めてほしい。</p>		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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