

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～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、サンサントワー、わんぱく広場、はらっぱ、緑の相談所、貸し自転車、バッテリーカー、ファミリープール 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	83,600	指定管理※2	事業費	6,945
	利用料金収入	30,417		管理運営費	62,155
	その他収入※1	6,558		人件費	44,442
				その他支出※1	7,216
	合計	120,575		合計	120,758
指定管理業務収支差額①			▲183		
自主事業			11,958		
自主事業収支差額②			▲3,328		
収支差額（①+②）			▲3,511		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 20千円 ・利息 1千円 ・雑収入 6,537千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 7,216千円		

※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	82,900	指定管理※2	事業費	7,885
	利用料金収入	44,410		管理運営費	67,500
	その他収入※1	458		人件費	43,565
				その他支出※1	7,243
	合計	127,768		合計	126,193
指定管理業務収支差額①			1,575		
自主事業			18,811		
自主事業収支差額②			3,630		
収支差額（①+②）			5,205		
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	4 3 5 千円	・租税公課費	7, 2 4 3 千円
・利息	1 千円		
・雑収入	2 2 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	2 6 8, 4 6 5 人	2 0 4, 1 2 2 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
フィールドアスレチック	1 8, 7 3 6 人	1 1, 9 1 9 人
そり遊び広場	1 0, 5 1 0 人	8, 4 1 7 人
テニスコート	1 5, 1 5 2 人	9, 9 3 5 人
オートキャンプ場	1 5, 8 0 8 人	1 0, 7 3 4 人
サンサントワー	5, 8 2 5 人	5, 3 0 5 人
合計	6 6, 0 3 1 人	4 6, 3 1 0 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 3 6 件	8 0 件
	催し物回数 （延べ人数）	4 5 回 ( 2 8, 6 9 0 人)	1 9 回 ( 1 7, 0 6 8 人)
	講習会回数 （延べ人数）	2 5 回 ( 4 6 3 人)	4 回 ( 3 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>・園内3つのゾーンに分かれた、それぞれの特色を活かした管理運営を行った。</li> <li>・都市緑化の推進拠点として、緑化団体との協働により、緑の相談所において多種多様な講座や展示を行った。</li> </ul> <p>(2) 利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「郷土の広場」の花壇等は、昨年度に引き続きデザインや植栽を工夫し、公園ボランティアと共同で花を見せる修景に努めた。</li> <li>・「花の丘」再整備として、公園ボランティアによる花壇の整備・デザイン・管理を実施したほか、スイセンの球根を分球し、植栽面積を拡張した。</li> <li>・フォトフレームを設置し、記念写真撮影スポットを提供した。</li> <li>・防犯対策として、オートキャンプ場に防犯カメラを4台設置し、24時間稼働させている。</li> <li>・熱中症等予防のため、そり遊び広場内に日除け四阿を設置した。</li> <li>・公園外周路の積雪時に路肩の位置がわからなくなって脱輪しやすい箇所について、伐採竹木を再利用した杭で路肩の位置を表示して安全向上に努めた。</li> <li>・テニスコート周囲など、日陰が多く積雪時に利用できなくなる場所については、積極的に剪定を行い、日陰を減らして利用停止期間の短縮を図った。</li> <li>・フィールドアスレチック場内の間伐・剪定を行い、利用者の安全確保と場内の日照・通風の改善に努めた。</li> <li>・ホームページでテニスコートやオートキャンプ場の予約状況が確認できるようにしている。</li> <li>・ホームページから緑の相談所の講座受講の申込みをいつでも受付できるようにしている。</li> </ul>
--

- ・年末年始を含め、オートキャンプ場を通年営業した。
- ・「風車」の花壇に花の開花期間の長い品種を植えた。

(3) 自然環境を保護・保全する管理運営

- ・園内ヤマユリ自生地を保全、生育環境改善のため、ロープ柵の設置や施肥を実施している。
- ・計画的な間伐やエリア分けによる選択的除草により、動植物の生態に配慮した管理を行った。
- ・枯損木等を再利用した装飾物や案内板を作成し、花壇の装飾や動線に使用している。

(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

- ・隣接する千本松牧場と連携し、利用者サービスやリピーターの増加を図った。
- ・地元観光施設・道の駅等と連携し、お互いの施設で各パンフレット等を配布した。
- ・愛パークとちぎの4団体と連携し、地域企業・住民と公園環境美化の向上に取り組んだ。

(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、雰囲気づくりを心がけた。
- ・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。
- ・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。
- ・巡回による、安全確保と防犯を徹底した。
- ・園内の「消火栓」の位置及び使用可否を確認し、表示板を設置した。
- ・一括契約、一括購入により経費削減を図った。
- ・ホームページを活用し、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。

(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。
- ・年末年始にオートキャンプ場を営業した。
- ・テニスコートの平日基本料金を1時間単位に設定した。
- ・展望塔に団体割引料金を設定した。
- ・行楽シーズンには有料施設休業日(火曜日)に営業を行い、来園者へのサービス向上に努めた。
- ・とちぎ健康づくりロード「赤松ロード」について、利用者への情報提供を実施した。
- ・オートキャンプ場においては、予約状況をホームページで公開するとともに、申込みも受け付けられるようにし、公平性と透明性を確保した。
- ・テニスコートの大会予約については調整会議を行い、公平に利用できるようにするとともに、予約できる日数を制限し、多くの人が利用できるように配慮した。

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>・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収</li> </ul>				
回収件数 79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	50.6%	40.3%	5.2%	3.9%
公園の管理状況はいかがでしたか	45.9%	41.9%	10.8%	1.4%
花壇や樹木などの植物の管理状況はいかがでしたか	52.8%	43.0%	4.2%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	75.7%	18.5%	2.9%	2.9%
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページで意見を受付</li> </ul>				

<ul style="list-style-type: none"> <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>・那須野が原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>・風車前のベンチを木陰で風通しの良い場所に移動してほしい。</li> <li>・コロナ対策でサンサタワーに入場できない時間を、タワーまで行かなくても分かるように掲示してはどうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3台のうち2台を木陰で風通しの良い場所へ移動した。</li> <li>・管理センターにも掲示するようにした。</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・楽しかった。デイキャンプなので今度は泊まりたい。</li> <li>・アスレチックの係の人がとても親切で説明も丁寧でまた来たいと強く思った。</li> <li>・とても良く管理されており楽しめた。ぜひまた遊びに来たい。</li> </ul>	

## 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"> <li>・オートキャンプ場花壇の植栽を充実させたほか、添景物を設置し、キャンプ場利用者に癒しの空間を演出した。</li> <li>・カタクリ群生地やヤマユリ群生地について、開花時期には案内図を作成し来園者へのPRに努めた。</li> <li>・緑化ボランティアグループ「風花会」の協力により修景した「花の丘」の花壇はフォトスポットとなるなど、来園者に変好好評であった。</li> <li>・「花の丘」の花壇のスイセンの球根の植栽面積を拡張し、早春の開花時期にはフォトスポットを表示するなど工夫を重ねている。</li> <li>・展望塔への階段周辺にクリスマスローズとシクラメンを計画的に植栽し、展望塔への誘導と早春の花の見どころとなることを目指している。</li> <li>・園内の花壇等を検証し、新たな見どころとすべく整備している。</li> <li>・フォトフレームを設置し、来園者にフォトポイントを提供している。季節ごとに設置場所を変えるなどの工夫をしている。</li> <li>・伐採木等の廃棄について製紙材料としてリサイクル可能なものは、リサイクルさせ廃棄コスト低減を図るとともに、園内の施設保全や利用者の安全確保対策に再利用して、循環型社会実現のための取り組みを行った。</li> <li>・千本松牧場と連携することで、公園のPRと相互利用の向上を図ることができた。</li> <li>・緑の相談所はインフォメーション機能も求められるため、接客・接遇に力を入れた。</li> <li>・緑の相談所の展示・講座については、内容を検証し、入替して参加者を飽きさせない工夫をしている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の拡大により緑の相談所の展示計画に大きな影響があったが、展示ホールが空きスペースとならないように、所蔵している写真等を再構成してマンネリ化しない代替展示を行った。</li> <li>・清潔なトイレを提供するため、各洋式トイレに便座除菌クリーナーを設置した。</li> <li>・公園の利用促進と地域の活性化を図るため、とちぎグリーンフェスタを開催した。</li> <li>・作業機械の取り扱い講習・普通救命講習・安全研修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>・園内舗装路において、木の根により凹凸が生じた危険箇所を除去した。</li> <li>・熱中症対策や新型コロナウイルス感染症対策など、来園者が安全・安心に利用できるように心がけている。</li> <li>・風車付近の園路に新たにスイセンを植栽し、好評を得た。</li> <li>・オートキャンプ場利用者を対象に繁忙期に実施していた「クラフト教室」を「クラフトコーナー」に変更し、通年利用を可能にすることで付加価値を高めた。密状態を回避し、いつでも自由に利用できるため好評を得ている。</li> </ul>

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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・わんぱく広場の遊具について、日常点検・定期点検・年次点検を実施してハザードを把握し、危険と判断した場合は利用中止としている。しかし、子どもの遊び場として人気スポットであることから予算の範囲内で修繕を行い、人気の高い遊具が利用中止にならないように努力している。</li> <li>・積雪時の除雪や融雪対策を行い、施設の利用停止期間を短縮できるように努めている。</li> <li>・定期的なモニタリングや集水桝清掃、一時保管場所の定期点検など、放射線量低減に向けた対策を引き続き実施していく。</li> <li>・造園業の技術力を生かして、短期間かつ利用者に支障がない時間帯に多数の作業員を投入し、低木刈込業務を実施した。</li> <li>・伐倒が困難な場所の枯損木については、造園業の専門的技術技能と作業機械を生かして安全に処理することができた。</li> <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>・コンソーシアムについては、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>	
今後改善・工夫したい事項	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・開園30年が経過し、園内施設の老朽化及び樹木の高木・繁茂・枯損が進んでいることから、きめの細かいメンテナンスを行い、公園の現状維持と施設の長寿命化を図るほか、備品の更新や環境保全を行い、施設の利用促進を図ることができるように、利用料金を見直し安定した財源を確保したい。</li> <li>・公園の魅力を更に高めるため、引き続き花壇等の修景に努め、「花の見どころづくり」を推進し、来園者の増加を図りたい。植栽内容やデザインを工夫し、年間を通して花がある状態を保持したい。</li> <li>・隣接する千本松牧場と連携し、観光情報の共有化や施設の相互利用などの取り組みを実施し、利用者への付加価値を高めたい。</li> <li>・テニスコート、オートキャンプ場の無断キャンセル防止策を検討したい。</li> <li>・展望塔の利用促進を図るため、無料スペースの有効活用等を検討したい。</li> <li>・日本遺産にちなんだ取り組みを関係機関と連携して検討したい。</li> <li>・コンソーシアムとして、公園の植物管理において専門的知識・技能を生かしていくために、よりタイムリーで効果が上がる管理となるような業務分担を検討し進めていく。</li> <li>・節電への取り組みとして、照明のLEDへの転換を推進したい。</li> <li>・緑の相談所では、利用者ニーズを把握しながら、魅力的なプログラムを取り入れていきたい。</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。また、除雪は障害者スペースや多目的トイレの周辺を優先的に実施している。	C
2. 施設の効	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

用の最大限 発揮	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「花の見どころづくり」等に入れ年間を通じて花のある状態を保持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	コロナ禍により多数のイベント・講座等が中止となったが、講座の代替としてクラフトコーナーを設置する等、創意工夫を図っていた。	C
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。	C
	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。	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、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。特に、放射能に関する苦情については、県と連携し放射線量の計測や除染作業を行った。	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	千本松牧場と連携した企画を実施した。	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	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）	コロナ禍で有料施設の利用者が減少する中、花の植栽に力を入れ、花壇の見せ方を工夫し、来園者の満足度向上に努めている。また、新型コロナウイルス感染者が発生した際、保健所と連携し、迅速に対応した。	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。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。

緑化ボランティアグループ「風花会」の協力により修景した「花の丘」の花壇はフォトスポットとなっており、フォトフレームの設置や季節ごとに設置場所を変えるなどの工夫をしており、時代に合ったニーズを適切に把握している。

※「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。