

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) |
| 指定期間 | 平成 26 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 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、ボート池、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

平成 30 (2018) 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 |
| | 合計 | 217,200 | | その他支出* ¹ | 9,098 |
| 指定管理業務収支差額① | | ▲13,841 | 自主事業 | | 46,325 |
| 自主事業 | | 43,891 | 自主事業収支差額② | | |
| 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) | | | 備考 (※1 その他支出の主なものを記載) | | |
| ・負担金 362千円 | | | ・租税公課費 9,098千円 | | |
| ・利息 1千円 | | | | | |
| ・雑収入 135千円 | | | | | |

※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 | 73,028 | 指 定 管 理 * 2 | 事業費 | 11,217 |
| | 利用料金収入 | 115,363 | | 管理運営費 | 147,638 |
| | その他収入* ¹ | 945 | | 人件費 | 56,100 |
| | 合計 | 189,336 | | その他支出* ¹ | 7,578 |
| 指定管理業務収支差額① | | ▲33,197 | 自主事業 | | 41,734 |
| 自主事業 | | 42,709 | 自主事業収支差額② | | |
| 自主事業収支差額② | | 975 | 収支差額 (①+②) | | ▲32,222 |

| | |
|----------------------|----------------------|
| 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 324千円 | ・租税公課費 7,578千円 |
| ・利息 1千円 | |
| ・雑収入 620千円 | |

※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 | 791,099人 | 895,628人 |

| 施設名(利用料金施設) | 平成29(2017)年度 | 平成30(2018)年度 |
|-------------|--------------|--------------|
| 運動広場 | 22,087人 | 23,961人 |
| 野球場 | 4,686人 | 5,040人 |
| テニスコート | 18,003人 | 19,147人 |
| フィールドアスレチック | 25,502人 | 23,284人 |
| ボート | 16,172人 | 13,607人 |
| 花ちょう遊館 | 17,034人 | 16,187人 |
| 釣り池 | 12,413人 | 11,476人 |
| 一万人プール | 125,731人 | 159,904人 |
| 合計 | 241,628人 | 272,606人 |

| 施設名 | | 平成29(2017)年度 | 平成30(2018)年度 |
|-------|-----------------|------------------|------------------|
| 緑の相談所 | 相談件数 | 188件 | 207件 |
| | 催し物回数 (延べ人数) | 41回 (55,583人) | 43回 (56,943人) |
| | 講習会回数 (延べ人数) | 33回 (480人) | 31回 (506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、ボタン園等に珍しい品種や新しい品種を導入し、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彩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。 ・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。 <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。 ・日本野鳥の会との協働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"> ・真岡青年会議所との連携を強化し、共催によるプールイベント、「万ブードリームフェスタ」を開催した。 ・公園内での緑の相談だけに留まらず、学校や地域コミュニティ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。 ・隣接する地元施設との協働で観光パンフレットの作成を行ったり、それぞれの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。
- ・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。
- ・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。
- ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。
- ・一括契約、複数年契約により経費節減を図った。
- ・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。
- ・計画的な施設の修繕を行い、お客様に安全で快適な公園空間を提供した。
- ・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。
- ・年末年始に運動施設の貸出業務を行った。
- ・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、貸出業務を行った。
- ・緑の相談所講座について、定休日である火曜日においても受付業務を行った。
- ・運動施設の空き情報をホームページで提供した。

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 57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 | 38.8% | 49.0% | 12.2% | 0.0% |
| 公園の管理状況はいかがでしたか | 42.4% | 53.8% | 3.8% | 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 | 51.1% | 40.4% | 8.5% | 0.0% |
| スタッフの対応はいかがでしたか | 60.5% | 39.5% | 0.0% | 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"> ・貸自転車が本来出てくるスロープ以外のルート（段差）で子どもが飛び出してきた、危険である。 ・藪の中は除草しないでほしい。池の淵で咲いていたツルボまで刈り取られている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・貸自転車前の通路を利用して頂きたい旨の看板を設置した。 ・林地内の下草刈りは、里山の環境を良好に維持するため重要な作業であり、やめ | | | |

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・やぶの中にゴミが多い。 | <p>る事は出来ないが、多様性がある自然環境保持に努めていく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続きゴミの撤去に努めていく。 |
| <p>主な利用者意見（積極的評価）</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・花の手入れが丁寧だった、野鳥をたくさん見ることが出来た。 ・少ない人数で良く作業をしている。 ・職員の説明がとてもよかった。 | |

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"> ・利用者目標値の 800,000 人に対し 895,628 人の利用者があり、目標を大きく上回った。夏の記録的猛暑による一万人プールの利用者増に加え、各種マラソン大会やツールドとちぎなどのスポーツイベント、ベリテンライブ、いちごフェスタ等、イベントによる集客が特に増加した。また日常的な来園者数も増加傾向にあり、全体としての底上げにつながった。 ・真岡市が主体となる「いちごフェスタ」、県が主体となる「ツールドとちぎ」、県域 FM 放送局が主催する「ベリテンライブ」などの開催を積極支援し、利用者増を図った。 ・一万人プールにおいて、コンビニや外部団体でのチケットの販路拡大に努めた結果、外部の販売額が現地窓口を上回り、利用者への機会提供や PR 面で大きな効果が見られた。また収益面に加え、チケット売り場と入場口の混雑緩和という副次的効果も実現できた。 ・井頭公園でのランニングイベント（マラソン大会等）開催を積極的に支援し、全国から集まるランナーに対し、井頭公園はもとより地元芳賀地域の認知度とイメージアップに貢献した。 ・はが路ふれあいマラソンが全国ランキング上位の人気マラソンとして定着してきたことを受け、フルマラソン完走を目指すランナーを対象に「フルマラソン完走講座」を実施した。 ・スポーツの場としての公園活用と青少年の健全育成を進めるため、小中学生を対象としてテニスやサッカーなど各種スポーツ教室を実施した。 ・総合運動公園のスポーツゾーン整備のため実施できなくなった各種大会（駅伝大会、持久走大会、テニス大会、老人スポーツ大会等）を積極的に受け入れ、公園機能の相互補完を図った。 ・運動施設の空き情報について、予備日の明確化やホームページでのリアルタイムな情報提供を実施し、利用機会の向上を図った。 ・ホームページの更新頻度の向上や詳細な情報により、掲載内容を充実させた。 ・釣り池利用者に人気の高い大型ヘラブナをボート池で捕獲し、釣り池（小池）へ放流することで、釣り池利用者の満足度向上と経費節減を図った。 ・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 ・有料施設や貸出遊具などの安全管理を徹底して行った結果、施設不備による事故はゼロであった。 ・老朽化した公園施設の修繕を積極的に行い利用環境の向上に努めた。 ・園内での喫煙について、分煙化による受動喫煙防止対策を引き続き行った。また電子タバコを含み喫煙マナーの啓蒙を進めた。 ・花ちょう遊館（高山植物館）において、国内での育成開花例が無いと思われる高山植物の希少種「スペルバ」の開花に成功し特別企画展を実施した。 ・利用者の減少する冬季対策として、花ちょう遊館の特色を生かし「さなぎのクリスマスツリー」展示を実施し好評を得た。 ・一万人プールのイベントとして、真岡青年会議所との共催で「万ブードリームフェスタ」を開催した。密接な協力体制のもと企画運営を行い、地域との協働、地元振興を図った。 ・花の見頃時期に合わせたイベント「さくらまつり」「ローズフェスタ」、「梅まつり」や園内生産物である「梅の実配布」を実施した。 ・カフェ／レストランいしがら陽だまり亭では料理教室、コンサート、クラフト教室等のイベントを開催し利用促進を図った。 ・緑の相談所では、利用者のニーズに合わせた多種多彩な講座及び展示を実施した。 ・地元幼稚園や地域の公園ボランティアとの協働による花壇の植栽を行った。 |
|--|

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・愛パークとちぎの活動は目標の22回に対し24回と活発だった。 ・作業機械の取扱講習、普通救命講習などを従業員に受講させ、能力向上を図った。 ・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い、適切な管理状況を維持した。 ・老朽化したトイレなどはイメージが悪くなりがちであるため、清掃作業を徹底し古くても清潔感を維持できるよう努めた。 ・コンソーシアム構成員により、釣り池周辺の大きくなりすぎた支障木（メタセコイヤ）の伐倒作業を行った。専門的かつ高度な技術、機械等により安全に作業を実施した。 ・光熱水費の節減を図るため、照明や噴水など不必要な時の停止や運転時間短縮を行い、経費節減対策を実施した。 |
| 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"> ・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。 |
| 今後改善・工夫したい事項 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・コンソーシアム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。 ・有料施設や貸出遊具などの安全管理を徹底して行った結果、施設等の不具合に起因する事故やけがはゼロであったが、プールにおいて係員の誘導ミスによる事故が発生してしまい、オペレーション管理が課題となった。今後、管理運営の最優先事項として徹底して取り組んでいきたい。 |

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。 | 引き続きホームページでの運動施設の予約状況のリアルタイムでの更新に努め、大会の予備日の取扱いについても明確化し、一般開放での利用率が向上した。 | B |
| | 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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。 | 一万人プールにシニア料金を設定し、高齢者に対する配慮を行った。また、園内のおもいやり駐車場の看板を見やすい物に変え、利用しやすい環境を整えた。 | 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。 | 適切に管理運営が実施されており、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出来た。 また、12月29日、30日の年末もテニスコートの営業を行うなど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。 | 公園内の管理状況や、スタッフの利用者への対応について満足度が向上した。 | 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。 | 指導員の確認ミスによりプールスライダーで事故が1件発生した。 | 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。 | 利用率の低い野球場を、少年サッカーの練習等やイベントでの駐車場として積極的に貸出し、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。 | 前回からは改善されたものの、今回も1,000万円以上のマイナスを計上している。 | D |
| | ③経費の縮減に取り組みしてきたか。 | 多目的、多用途に従事するスタッフの配置や、プールの前売り券をコンビニで販売するなどして、人件費を削減した。 また、ボート池の鯉やヘラブナを捕獲し、釣り池へ放流することで、魚類の購入費の節減を行った。 | B |
| | 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のため、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。 | 事故発生時には、速やかな対応・報告を実施しており、異常気象時においても、迅速に安全点検を実施して報告している。 | C |
| | ⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか。 | 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施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか。 | 自己評価の改善が見られた。改善内容も確認でき評価できた。 | B |
| | ②自主事業が計画どおりに実施されているか。 | 計画どおりにほぼ実施できた。また、花の開花状況に合わせローズフェスタの開催を早めたりするなどの配慮も行った。 | B |

| | | |
|---|--|---|
| 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。 | 真岡青年会議所と積極的に連携し、「万フードリームフェスタ」を開催した。また、地域の青少年の健全育成を目的としたスポーツ教室も行った。 | B |
| 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 | ベリテンライブ開催後の芝生の養生について、最大限の協力を行った。各種マラソン大会の積極的な受け入れや、初級者向けのランニング教室を開くなど、ランニングをとおしての公園利用の増加を図った。また周辺施設と相互誘客について連携を図り様々なサービスを実施した。 | 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。</p> <p>猛暑によりプール利用者が増加したことで全体的な来場者数も伸びたが、更にそれを生かし他のイベントも併せて盛り上げていくことで、天候による影響を最大限活用出来たことや、利用者意見において「悪い」評価が全ての項目で0となり、管理や接客態度において全体的な改善がみられた事が評価出来る。</p> <p>引き続き、公園の利便性・快適性向上のための取組みを行い、利用者から積極的評価を受けるように取り組んでほしい。</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。