

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<br>・公益財団法人栃木県民公園福祉協会（法人番号 9060005007605）<br>・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。）<br>② 主要な施設<br>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、サンサンタワー、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<br>② 有料公園施設の利用の許可に関する業務<br>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<br>※2           | 指定管理料   | 82,900  | 指定管理<br>※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 |
|                      | 合計      | 127,768 |                      | その他支出※1 | 7,243  |
|                      |         |         | 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 435千円           |         |         | ・租税公課費 7,243千円       |         |        |
| ・利息 1千円              |         |         |                      |         |        |
| ・雑収入 22千円            |         |         |                      |         |        |

※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<br>※2           | 指定管理料   | 81,257  | 指定管理<br>※2           | 事業費     | 7,414  |
|                      | 利用料金収入  | 39,337  |                      | 管理運営費   | 67,790 |
|                      | その他収入※1 | 790     |                      | 人件費     | 42,595 |
|                      | 合計      | 121,384 |                      | その他支出※1 | 6,052  |
|                      |         |         | 合計                   | 123,851 |        |
| 指定管理業務収支差額①          |         |         | ▲2,467               |         |        |
| 自主事業                 |         |         | 18,769               |         |        |
| 自主事業収支差額②            |         |         | 745                  |         |        |
| 収支差額（①+②）            |         |         | ▲1,722               |         |        |
| 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 464千円           |         |         | ・租税公課費 6,052千円       |         |        |
| ・利息 1千円              |         |         |                      |         |        |
| ・雑収入 325千円           |         |         |                      |         |        |

※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<br>(前年度) | 令和元 (2019) 年度 |
|-------|--------------------------|---------------|
| 公園利用者 | 246,219人                 | 268,465人      |

| 施設名 (利用料金施設) | 平成 30 (2018) 年度<br>(前年度) | 令和元 (2019) 年度 |
|--------------|--------------------------|---------------|
| フィールドアスレチック  | 18,193人                  | 18,736人       |
| そり遊び広場       | 7,669人                   | 10,510人       |
| テニスコート       | 15,281人                  | 15,152人       |
| オートキャンプ場     | 17,657人                  | 15,808人       |
| サンサントワー      | 5,221人                   | 5,825人        |
| 合計           | 64,021人                  | 66,031人       |

| 施設名   |                 | 平成 30 (2018) 年度<br>(前年度) | 令和元 (2019) 年度    |
|-------|-----------------|--------------------------|------------------|
| 緑の相談所 | 相談件数            | 145件                     | 136件             |
|       | 催し物回数<br>(延べ人数) | 50回<br>(17,024人)         | 45回<br>(28,690人) |
|       | 講習会回数<br>(延べ人数) | 28回<br>(495人)            | 25回<br>(463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>・DCの一環として「風車前花壇」にチューリップの球根を例年よりも多く植栽し、より良い景観を提供した。</li> <li>・オートキャンプ場オープン25周年記念花壇として、プロのガーデンデザイナーによる花壇「森の花園」を整備した。</li> <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、スイセンの植栽箇所の拡張を行った。</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> <li>・年末年始にオートキャンプ場を営業した。</li> <li>・行楽期のオートキャンプ場宿泊者を対象にリコーダー演奏会3日間、クラフト教室2日間を実施した。</li> </ul> <p>(3) 自然環境を保護・保全する管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・園内ヤマユリ自生地の保全、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。</li> <li>・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。</li> <li>・クワガタ教室や昆虫展など、自然や生き物に対する関心を高める催しを開催した。</li> <li>・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。</li> </ul> |
|---|

- (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり
- ・展望塔（サンサンタワー）において、那須塩原市と共催で田園空間博物館サテライト写真展を開催した。
  - ・地元の博物館運営協議会や水・土・里ネット那須野ヶ原と協働で、那須野が原の歴史と文化を探访する「那須野が原ウォーク」を開催した。
  - ・隣接する千本松牧場とコラボ企画を実施し、利用者サービスやリピーター増を図った。
  - ・地元観光施設・道の駅等にパンフレットを配布し、各施設のパンフレット等を公園で配布した。
  - ・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。
  - ・地元高校生を対象としたテニスセミナーを開催した。
  - ・那須塩原市等に協力して駅伝大会を実施した。試走から大会まで落葉清掃等を実施して参加者の利便性の向上を図った。
- (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。
  - ・展望塔内の非常階段に非常灯を設置した。
  - ・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。
  - ・コンソーシアムを活用し、自然災害発生時のパトロールを迅速に行い、倒木の発見、道路に散乱した枝の除去を行った。
- (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   |       |       |         |      |
|--|-------|-------|---------|------|
| ・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収   |       |       |         |      |
| 回収件数 220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  | 48.6% | 43.1% | 7.4%    | 0.9% |
| 公園の管理状況はいかがでしたか  | 56.3% | 37.0% | 6.7%    | 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  | 65.2% | 31.8% | 2.5%    | 0.5% |
| スタッフの対応はいかがでしたか  | 75.4% | 22.0% | 2.6%    | 0.0% |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページで意見を受付</li> <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>・園路の枝木を片付けてほしい。</li> <li>・施設をもっときれいにすればもっといい公園になると思う。</li> <li>・良いキャンプ場だが、マナーの悪さが目立つ。ボール遊びなど夜遅くまでうるさい。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週金曜日や強い風雨の後に園路清掃を実施。それ以外は気づいたときに随時片付けるよう、スタッフ全員に意識付けをする。</li> <li>・汚れが目立つところは、その都度清掃している。</li> <li>・マナー啓発のためのポスターを掲示して対応。</li> </ul> |
| 主な利用者意見（積極的評価）   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・温泉もキャンプもできて最高。</li> <li>・子供が楽しく遊べているので何も言うことはない。</li> <li>・とても楽しかった、アスレチックが良かった。</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>・DCの一環として、風車前花壇にチューリップの球根を例年より多く植栽し、来園者に風車とマッチした景観を提供した。</li> <li>・オートキャンプ場オープン25周年を記念して花壇を整備した。植栽を充実させたほか、添景物を設置し、夏の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「都市公園写真コンクール」の最高賞の題材となるなど、来園者に大変好評であった。</li> <li>・「花の丘」にスイセンの球根を約1万球増やして植栽し、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、新たな見どころを整備している。</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>・地元の高校生を対象にテニスセミナーを開催した。</li> <li>・駅伝大会の実施にあたり駐車場誘導や園内清掃等を行い、大会参加者の利便性の向上を図った。</li> <li>・千本松牧場とタイアップすることで、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>・市の広報誌や地域の自治会の回覧板を利用した広報PRを図っている。</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> </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> </ul>  |

|  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <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>・コンソーシアムの機動力を生かして台風通過後のパトロールを実施し、倒木発見後の応急処理を行った。</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、利用料金を改定して安定した財源を確保したい。</li> <li>・公園の魅力をもっと高めるため、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。</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       | 車椅子の貸出しや、おもいやり駐車場を設けるなどの配慮をしている。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      | 事業計画書に沿って業務実施されており、その結果も適切に記録されている。   | 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達成し、昨年度より増加している。また、「花のみどころづくり」に力を入れ「森の花壇」や「花の丘の花壇」などの整備をし、利用促進を図った。 | C  |
|                | ③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか    | ご意見票の件数は昨年度より増えたが、回収率及び満足度は平年並みであった。  | 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 | トイレに関する苦情（汚い、虫が入っている）に対し、トイレの入口に網戸を設置し、虫が入れない等の工夫が行われており、適切に対処できている。          | 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・修繕実施報告がされ、その修繕履歴が適切に保管されている。ただし、8月に落枝による事故が発生（管理瑕疵有り）している。  | 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       | イベント・展示・講座情報を周辺住民に周知し、利用者増加につなげた。  | 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、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習得や技術と能力を向上するため、事業計画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。   | 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。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        | 自己評価の改善が見られた。次年度に向けた取り組みを明確にしている。  | 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、イベントや売店等の自主事業をおおむね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 | 地域団体や企業と協働での「那須野が原ウォーク」や、千本松牧場とのコラボ企画を実施した。  | 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）  | 公園オープン 30 周年や、オートキャンプ場オープン 25 周年記念等で花壇修景に力を注いだ。中でも「花の丘」の花壇は都市公園写真コンクールで最高賞を受賞し、来園者へのアピールにもなった。<br>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。 | A |

#### 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。ご意見票については、質問内容の全てで積極的評価の向上がみられる。また、ボランティアグループ協力の下に修景した花壇が「都市公園写真コンクール」の最高賞の題材になるなど、利用者からの好評を博している。

外周路走行中の車に枯れ枝が落ち、ボンネットが凹む事故があったが、その後は落下の恐れがある枝を切り落としたり、それ以外にも園内の安全対策に努力している。今後とも創意工夫によるサービスの向上に努め、公園利用者数の増加につなげていってほしい。

※「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。