

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 26 (2014) 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 (2019) 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 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	81,257	指 定 管 理 * 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) ・負担金 464千円 ・利息 1千円 ・雑収入 325千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 6,052千円		

※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	81,257	指 定 管 理 * 2	事業費	7,950
	利用料金収入	35,976		管理運営費	66,287
	その他収入 ^{*1}	618		人件費	41,904
	合計	117,851		その他支出 ^{*1}	5,800
			合計	121,941	
指定管理業務収支差額①			▲4,090		
自主事業			19,215		
自主事業収支差額②			▲2,256		
収支差額 (①+②)			▲6,346		

備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 564千円 ・利息 1千円 ・雑収入 53千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 5,800千円
--	--

※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	232,294人	246,219人

施設名(利用料金施設)	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度
フィールドアスレチック	18,307人	18,193人
そり遊び広場	6,788人	7,669人
テニスコート	14,245人	15,281人
オートキャンプ場	15,670人	17,657人
サンサントワー	5,486人	5,221人
合計	60,496人	64,021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	145件	145件
	催し物回数 (延べ人数)	50回 (19,166人)	50回 (17,024人)
	講習会回数 (延べ人数)	29回 (576人)	28回 (495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"> ・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。 ・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彩な講座や展示を行った。 <p>(2)利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・郷土の広場の花壇を開園30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デザインと管理指導により、公園ボランティアと協働で修景した。 ・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・管理並びにスイセンの植栽を行った。 ・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。 ・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。 ・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。 ・サンサンフェアを開催し、那須町の観光PRやキャラクター当てクイズ、地球温暖化防止PRなどを実施した。 ・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。 ・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。 ・年末年始にオートキャンプ場を営業し、宿泊者対象にサンサントワーから初日の出を見るイベントを実施した。 ・行楽期のオートキャンプ場宿泊者を対象にリコーダーの夕べの演奏会5日間、クラフト教室4

日間を実施した。

(3) 自然環境を保護・保全する管理運営

- ・園内に生育する植物を保全するため、柵や案内表示を設置した。
- ・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。
- ・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。

(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。
- ・地元の観光施設・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3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。
- ・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や枯損木の伐倒、枯枝の除去を効率的に実施した。

(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。
- ・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、多くの人々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 189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	46.8%	42.5%	8.1%	2.6%
公園の管理状況はいかがでしたか	50.0%	41.6%	6.7%	1.7%
花壇や樹木などの植物の管理状況はいかがでしたか	59.4%	37.2%	1.7%	1.7%

か				
スタッフの対応はいかがでしたか	74.7%	19.9%	2.4%	3.0%
<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 ・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 				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・クアハウスのシャワーの出が悪い。 ・温泉を朝9時までにしてほしい。 ・トイレをもう少し綺麗にしてほしい。 		<ul style="list-style-type: none"> ・修繕を行い、現在は正常に使用出来るようになった。 ・清掃に時間がかかるため、現状の8時までとする。 ・トイレ清掃は回数を増やすなど強化しているが、掃除直後の状態を常に維持することは難しい。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・園内を散策して、楽しく過ごせた。 ・お風呂（温泉）が遅くまでやっていてよかった。 ・幼少期から世話になっている。これからも憩いの場としての活躍を祈っている。 				

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"> ・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。 ・カタクリ群生地やヤマユリ群生地について、保全用の柵の設置と来園者へのPRに努めた。 ・夏から秋にかけて公園開園30周年記念事業として「郷土の広場」の花壇を公園ボランティアと協働で修景した。 ・花壇リニューアル整備の一環として、「花の丘」の花壇を緑化ボランティアリーダー修了生が立ち上げたボランティアグループが修景した。 ・展望塔北側斜面にクリスマスローズやシクラメンを計画的に植栽して早春の花の見どころを増やした。 ・園内の花壇等を検証し、新たな見どころを整備している。 ・伐採木等の廃棄については、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て廃棄コストの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。 ・ホームページの掲載内容を充実させた。 ・地元の高校生を対象にテニスセミナーを開催した。 ・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。 ・キャンプ場宿泊者に千本松牧場のチケット等を配布し、近隣観光施設のPRを図った。 ・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。 ・緑の相談所の展示・講座については、開催内容の変更等には柔軟に対応し、計画を上回る内容で開催した。また、開催内容を入替して参加者を飽きさせない工夫をしている。 ・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。 ・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。 ・公園の利用促進と地域の活性化を図るため、サンサンフェアやとちぎグリーンフェスタを開催した。 ・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。 ・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。
<p>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</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・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

<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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た。 ・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、一気に作業を進めたい駐車場周辺の低木刈込業務を実施した。 ・伐倒が困難な場所の枯損木については、コンソーシアム構成員の専門的技術技能を生かして安全に処理することができた。 ・コンソーシアムの機動力を生かして暴風警報解除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。 ・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。 ・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。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・公園の魅力向上を図るため、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。 ・2019 年度はキャンプ場が 25 周年を迎えることから、キャンプ場内の花壇を 25 周年記念花壇として修景したい。 ・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たい。 ・展望塔の利用促進を図るため、団体料金設定や無料スペースの有効活用等を検討したい。 ・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。 ・那須塩原市に協力し、駅伝コースの整備等を検討したい。 ・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。 ・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。 ・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。

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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者や障害者に対し、おもいやり駐車場を設け配慮している。 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。	適切に実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	グリーンフェスタにおいて郷土の広場に装飾した花壇を整備するなど、利	B

		用促進を図っていた。	
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	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。	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。	わんぱく広場の遊具について、利用中止期間短縮のため遊具の修繕を実施した。その他適切に維持管理を行っていた。	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。	緑の相談所展示や各種講座の広報を、地域性を生かし回覧板に差し込みチラシを入れるなどの工夫を行い、利用者を増やした。	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。	事業計画書どおり多目的、多用途な業務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、保険や第三者への委託業務について一括契約を行うなどコスト縮減に取り組んでいると認められる。燃料費や消耗品費の削減もされていた。	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。	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。	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。次年度に向けた課題をより具体化し、解決に向け取り組んでいただきたい。	C

②自主事業が計画どおりに実施されているか。	イベント、売店等の自主事業を実施し、おおむね計画どおり実施されている。	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。	イベントの際には、地元の伝統芸能である「巻狩り太鼓」や、地元小学校による合奏、地元ダンスチームによるダンスショーを披露する場を提供している。また、駅伝大会等に積極的に協力し、地域との連携を積極的に図っている。	B
④環境への配慮（騒音・光害対策、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	D Cにあわせ風車前にチューリップの植栽を行った。	B
総合的な評価		
<p>猛暑の影響があるにも拘わらず、全体的な利用者数が増となるなど、全般的におおむね良好な管理運営状況である。周辺施設や大会の主催者と協力し、利用者数増加のための取り組みを積極的に行っている。また、スタッフの丁寧な対応が意見として伝わってくるなど、利用者に対して良質な対応を実施している点が評価できる。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。</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。