

平成30（2018）年度

指定管理者による公の施設の管理運営状況

施設名	頁	施設名	頁
栃木県総合文化センター	1	栃木県那須野が原公園	107
栃木県防災館	7	栃木県みかも山公園	113
とちぎ男女共同参画センター南館	11	栃木県日光田母沢御用邸記念公園	119
とちぎ青少年センター	17	栃木県日光だいや川公園	124
栃木県立日光自然博物館・栃木県奥日光地区駐車場・ 栃木県中禅寺湖畔国際避暑地記念施設	23	栃木県とちぎわんぱく公園	130
栃木県県民の森	28	県営住宅（佐野・足利地区）	136
とちぎ健康づくりセンター・とちぎ生きがいづくりセンター	34	県営住宅（矢板・大田原地区）	141
とちぎ福祉プラザ	41	栃木県民ゴルフ場	147
栃木県障害者保養センター那珂川苑	48	栃木県立とちぎ海浜自然の家	151
栃木県子ども総合科学館	52	栃木県立なす高原自然の家	155
栃木県産業会館	58	栃木県体育館	159
栃木県立宇都宮産業展示館	62	栃木県立日光霧降アイスアリーナ	164
とちぎ花センター	67	栃木県グリーンスタジアム	169
栃木県なかがわ水遊園	73	栃木県立県南体育館	174
栃木県土上平放牧場	78	栃木県立県北体育館	179
とちぎ明治の森記念館	82	栃木県立温水プール館	183
栃木県総合運動公園	86	栃木県体育館分館	188
栃木県井頭公園	91	栃木県交通安全教育センター	192
栃木県鬼怒グリーンパーク	97		
栃木県中央公園	102		

○平成26（2014）年度の管理運営状況から所管課室による評価に5段階評価を追加しました。

なお、「評価」欄には、下記の指標により判定した結果を記載しています。

- 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。

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	栃木県総合文化センター
施設所管課	県民生活部県民文化課
指定管理者	公益財団法人とちぎ未来づくり財団 (法人番号 7060005001072)
指定期間	平成 26 (2014) 年 4 月 1 日～平成 36 (2024) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市本町 1 - 8
施設の概要	①敷地面積：15,003 m ² 建物面積：7,477 m ² ②構造：鉄骨鉄筋コンクリート造 地下 2 階、地上 3 階 ③ホール棟：メインホール (1,604 席) サブホール (最大 584 席) ④ギャラリー：第 1～第 4 ギャラリー ⑤練習室：リハーサル室、音楽練習室、演劇練習室、古典芸能練習室 ⑥会議室：特別会議室、第 1～第 4 会議室 ⑦和室：第 1～第 2 和室 ⑧その他の施設：情報交流コーナー、障害者用トイレ、レストラン、プレイルーム
業務内容	①センターの施設の維持管理に関する業務 ②有料施設等の利用の許可に関する業務 ③センターの運営に関する業務 ④上記①から③に附帯する業務

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	273,000	指 定 管 理 ※ ²	事業費	—
	利用料金収入	79,831		管理運営費	249,077
	その他収入※ ¹	4,188		人件費	74,736
	合計	357,019		その他支出※ ¹	5,634
指定管理業務収支差額①	27,572	合計	329,447		
自主事業	10,175	自主事業	7,230		
自主事業収支差額②	2,945				
収支差額 (①+②)	30,517				
備考 (※ ¹ その他収入の主なものを記載) ・チケット販売手数料等 1,004 千円			備考 (※ ¹ その他支出の主なものを記載) ・退職給与引当金繰入額 5,634 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

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ ²	指定管理料	276,000	指 定 管 理 ※ ²	事業費	—
	利用料金収入	149,990		管理運営費	329,643
	その他収入※ ¹	3,012		人件費	82,630
	合計	429,002		その他支出※ ¹	6,441
指定管理業務収支差額①	10,288	合計	418,714		
自主事業	22,144	自主事業	16,415		
自主事業収支差額②	5,729				
収支差額 (①+②)	16,017				
備考 (※ ¹ その他収入の主なものを記載) ・雑収入 3,012 千円			備考 (※ ¹ その他支出の主なものを記載) ・退職給与引当金繰入額 6,441 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
別紙のとおり。

4 サービス向上に向けた取組

・職員に対してサービス接客検定試験及びビジネス実務マナー検定試験の各2級以上の取得を促進し、接客能力の向上を図った。

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"> 利用者アンケートの実施 利用の都度、利用者に対するアンケートの実施 来館者アンケートの実施 来館者からの自由意見の聴取 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> 駐車場が不足している。 ギャラリー搬出入時の駐車スペースが不足している。 	ホームページで総文センター周辺の駐車場情報の提供を図るとともに、県庁舎地下駐車場の利用について県と調整し運用の改善を図った。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> スタッフの対応が親切。 施設がきれいで良かった。 大規模改修によるリニューアルに期待している。 	

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"> 定期利用者の利便性向上のため常時利用備品を倉庫で保管 ホームページをより見やすくするためレイアウト等を改善
重点的評価項目 ※指定管理者が独自に設定
<p>1 利用率に関する評価</p> <p>本年度は大規模改修工事に伴う全館休館により、4～10月中旬までの施設利用となった。各施設とも前年当該期とほぼ同様の利用率であったものの、メインホール・サブホールはやや下回った。会議室等は例年2～3月の大学試験による高利用率期間が無かったため伸びを欠いた。練習室やギャラリーは当該期と同様の利用率で推移した。全体として10月の休館前に学会開催が駆け込みではあったこともあり、利用率の大幅低下は免れた。なお、例年のことであるものの、リハーサル室や音楽練習室、古典練習室では、発表会的な利用が定着している。今後も柔軟な対応を心がけることで、各施設利用についてより一層の促進を図っていくこととしたい。</p> <p>2 利用料金収入に関する評価</p> <p>利用率の項において既述の通り、10月中旬に休館となったため、収入額は前年を大きく下回った。10月までの期間で比較しても本年度は月半ばまでの利用であったため、収入は低下している。ただし、指定管理料算定に基づく予算額の99%の収入を確保することが出来たことから、おおむね目標の収入を確保したと評価出来る。</p> <p>3 設立目的に関する評価</p> <p>開館以来27年を過ぎ、各種設備の老朽化が顕著になっていた。当財団は、設置者である栃木県の計画的修繕や改修のための情報提供に努める一方、指定管理者として可能な範囲での修繕を実施してきた。県の文化施設の中核として、舞台機構・音響設備・照明設備といったホールの中核的設備等に不備が認められることは許されない。そうしたことから本年度10月より次年度にかけて大規模改修工事が実施された。改修後も県と歩調を合わせた修繕や改修に努め、施設利用に支障の無いよう努めていく。また、リハーサル室等練習室の発表会等利用といった柔軟な対応により、利用率向上と安定的収益を確保してきた。各施設の利用促進等により、今後も本来の目的たる文化芸術関連の利用者の便益に資するものとする。</p> <p>4 指定管理者としての評価</p> <p>指定管理者第3期も安定した利用者サービスを提供し、アンケート等の利用者指標では高評価を維持している。利用率・利用料金収入も安定的な傾向で継続している。そうしたなかで唯一問題点とされるのが駐車場不足の問題である。当該課題については平成23年6月からの県庁地下駐車場利用、28年1月からの県庁西駐車場の大型車両専用駐車場としての利用等、対応を図ってきたところである。また、今般改修工事においては、ギャラリー搬出入駐車スペースの新設等、改善が見込まれている。このように、可能な範囲で利用者ニーズへの対応に努めていくことが当館の設置目的に沿うことにつながる。その他、例年どおり経費節減について積極的に取り組み、委託業務における</p>

業務内容の見直しや節電等、業務の質を落とすことなく経費節減に努めた。 今後とも収入増と経費節減を図りつつ、文化施設としての当館の設置目的を達成していくものとする。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・継続的な職員の意識改革及び各種接遇研修等の実施 ・防災体制の一層の強化に資する消防・避難訓練の励行 ・施設利用に付随する諸々の手続を代行する「らくらくサービス」の利便性向上に向けた内容の見直し

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	毎月1回、抽選会を実施し、公平・公正な方法で利用者を決定しており、平等利用は確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例で定められた許可基準に沿い、許可を行っている。 規則で定められた様式に基づき手続を行っており適正な管理が行われている。	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	車いす利用者のために専用の駐車スペースを設置し利用を案内している。事業主催者には、駐車スペースから同行案内等の対応をお願いしている。初期の救命救急に適切対処するため AED 講習や救命救急講習を受講させている。	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	「栃木県総合文化センター設置及び管理条例」に定められた設置目的である県民の文化の振興及び福祉の増進を図るため、広く県民に対し、文化芸術の鑑賞や発表の場を提供するとともに、施設の利用率の向上を図っている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用者の声を反映したソフト事業「らくらくサービス」等を実施し、利用者からも好評を得ている。 特別会議室、古典芸能練習室等、利用目的が限定される施設については、用途を広げる工夫をし、継続的な利用者の確保に努めている。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者に対してアンケート調査を実施するなど、ニーズ把握に努めている。 県庁地下駐車場及び搬入出大型車両の県庁西側駐車場の利用など、県との連携体制を改善しながら、施設の利用環境を向上している。	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	寄せられた意見や要望、苦情については、速やかに対応し利用者へ報告を行う等、適切な対応がなされている。	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	施設設備の点検や安全確認を徹底し、随時危機回避対策を講じている。 また、使用頻度の高い器具備品の不具合の早期発見、早期修繕にも努めており、適切な維持管理や安全管理がなされている。	B
	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	前記「らくらくサービス」の内容を拡充するなど、創意工夫をもった業務改善がなされている。	A
3. 管理を安定的に行う物的基	①組織体制は適正か	適正な体制を維持し、利用者サービスの向上を行っている。	C

礎	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支はおおむね適正でバランスが取れている。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	節電の徹底を図るなど、経費全般において縮減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	ビジネス系マナー検定の資格取得や、部下育成などの外部研修へ積極的に参加しているほか、食物アレルギー対応、コミュニケーショントレーニングなどの内部研修等を計画的に実施しており、人材育成は適切に実施されている。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理マニュアルを職員に周知徹底するなど、危機管理体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県子ども総合科学館、県立とちぎ海浜自然の家、県立なす高原自然の家については、当該財団が指定管理者となっている利点を活かしあらゆる面で連携・協力をしている。 所管課の県民文化課には、適宜報告等行うほか、県管財課等に必要に応じて連絡を行っている。	B
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たか	個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を策定・公表し、個人情報は鍵の掛かる保管場所に保管している。	C
	②情報公開は適切になされているか	財団の情報公開事務処理要項に基づき、開示要求には適正に対応する体制を整えている。	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	毎月、施設利用の状況及びアンケート調査等から利用者ニーズを把握しその都度自己評価を行っている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	前記「らくらくサービス」などの先進的取組など自主事業が計画どおり実施されている。	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	指定管理者（施設運営管理業務）としてはイベント等を実施しない。	—
	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	ゴミの分別、減量化を推進しており、環境への配慮がなされている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	大規模改修について、県と連携を密にしながら調整を行っている。	A

総合的な評価					
①利用者の満足度					
施設利用者のアンケートにより評価した結果、利用者の総合的な満足度は約 90%以上のお客様が 5 段階評価の 4 以上を付けており、利用者の満足度は高いと判断される。					
主なアンケート項目	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点
館内の環境	27.5%	67.2%	3.0%	2.3%	0.0%
館内の表示	19.7%	63.6%	15.9%	0.8%	0.0%
職員の対応	60.5%	36.4%	0.8%	1.5%	0.8%
利用時間等の利便性	25.7%	65.9%	6.1%	2.3%	0.0%
当日の運営状況	50.7%	44.7%	3.0%	—	1.5%
施設設備の満足度	85.6%	—	14.4%	—	0.0%
総合的な満足度	29.6%	63.6%	6.8%	0.0%	0.0%
②利用率					
大規模改修工事に伴い、4 月～10 月までの施設利用となったが、おおむね平年並みであった。					
③収支状況					
大規模改修工事に伴う休館により年度後半の高利用率期間がなく、収入は伸び悩んだが、改修前					

の駆け込み需要もあり大幅な低下は免れた。

お客様サービス向上と老朽化対策による小破修繕を積極的に実施しているが、経営の効率化も図られており、おおむね収支バランスはとれている。

④事業効果達成度

次に掲げるとおり、指定管理者として県民文化の振興や利用者サービスの向上、経営の効率化などに積極的に取り組んでいる。

ア 施設の維持管理に関する業務

警備・清掃・機器の保守点検・修繕等を積極的且つ適正に行い、安全・安心・快適な施設運営を行っている。

管理運営に係るコスト削減や経営の合理化については、施設設備の安全性や快適性を維持し、利用者サービスの質を確保しながら、業務委託料等の経費の圧縮や効率的な経営を実践している。

イ 有料施設等の利用の許可に関する業務

「栃木県総合文化センター設置及び管理条例」及び同施行規則に基づき適正に運営している。従来から実施しているインターネットによる施設申込や利用者バックアップのための各種相談窓口を運営するとともに、周辺マップを作成するなど、利用者の利便性向上を図っている。

ウ センターの運営に関する業務

条例・規則に基づき適正に運営している。

利用者の要望を踏まえた具体的な改善策を実施するなど、サービス向上に努めている。

当センターにおける多様な舞台公演や文化活動の発表機会等を積極的に支援している。

エ その他附帯する業務

県や入居団体等との連絡調整を密に行い、円滑な運営を行っている。

⑤総括

- ・利用者サービスの向上や効率的な経営により、事業目的に則した適切な運営を行っている。
- ・これまでの経験や実績を活かし、より一層のサービス向上や創意工夫を凝らした取組を期待する。

※「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。

別紙 利用状況（栃木県総合文化センター）

NO	施設名	内容	平成29年度	平成30年度
1	メインホール	利用可能日数	328	177
		利用日数	226	116
		利用率	68.9%	65.5%
2	サブホール	利用可能日数	332	178
		利用日数	282	144
		利用率	84.9%	80.9%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	343	188
		利用日数	261	157
		利用率	76.1%	83.5%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	340	187
		利用日数	259	157
		利用率	76.2%	84.0%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	347	191
		利用日数	173	93
		利用率	49.9%	48.7%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	345	191
		利用日数	247	150
		利用率	71.6%	78.5%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	345	191
		利用日数	254	156
		利用率	73.6%	81.7%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	344	190
		利用日数	218	149
		利用率	63.4%	78.4%
9	特別会議室	利用可能日数	347	192
		利用日数	211	110
		利用率	60.8%	57.3%
10	第1会議室	利用可能日数	347	191
		利用日数	245	132
		利用率	70.6%	69.1%
11	第2会議室	利用可能日数	347	191
		利用日数	257	137
		利用率	74.1%	71.7%
12	第3会議室	利用可能日数	347	191
		利用日数	290	144
		利用率	83.6%	75.4%
13	第4会議室	利用可能日数	347	191
		利用日数	245	125
		利用率	70.6%	65.4%
14	音楽練習室	利用可能日数	348	191
		利用日数	214	112
		利用率	61.5%	58.6%
15	演劇練習室	利用可能日数	348	191
		利用日数	312	144
		利用率	89.7%	75.4%
16	古典芸能練習室	利用可能日数	349	192
		利用日数	276	175
		利用率	79.1%	91.1%
17	リハーサル室	利用可能日数	346	189
		利用日数	194	107
		利用率	56.1%	56.6%
18	第1和室	利用可能日数	348	191
		利用日数	216	127
		利用率	62.1%	66.5%
19	第2和室	利用可能日数	348	191
		利用日数	205	104
		利用率	58.9%	54.5%
合計		利用可能日数	6,546	3,594
		利用日数	4,585	2,539
		利用率	70.0%	70.6%

注) 利用可能日数は、保守点検日等を除いた日数

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	栃木県防災館
施設所管課	県民生活部消防防災課
指定管理者	北関東総合警備保障株式会社 (法人番号 9060001001355)
指定期間	平成 29 (2017) 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 (2022) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市中里町 2 4 8 番地
施設の概要	①構造：鉄筋コンクリート造平屋一部 2 階建 ②面積：敷地面積 2,956 m ² 、延べ床面積 1,238 m ² ③内容：各体験室（大風、煙、地震及び大雨）、視聴覚室、図書資料室など
業務内容	①防災館の施設の維持管理に関する業務 ②防災館の運営に関する業務 ③上記に附帯する業務

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	22,450	指定管理 ※2	事業費	62
	利用料金収入	0		管理運営費	6,867
	その他収入※1	0		人件費	16,041
				その他支出※1	0
	合計	22,450		合計	22,970
指定管理業務収支差額①			△520		
自主事業			32		
自主事業収支差額②			32		
収支差額 (①+②)			△488		
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)		

※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	22,450	指定管理 ※2	事業費	106
	利用料金収入	0		管理運営費	10,533
	その他収入※1	0		人件費	9,951
				その他支出※1	0
	合計	22,450		合計	20,590
指定管理業務収支差額①			1,860		
自主事業			30		
自主事業収支差額②			30		
収支差額 (①+②)			1,890		
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)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
栃木県防災館 (全体)	利用可能日数	306 日	306 日
	利用日数	306 日	306 日
	利用率	100.0%	100.0%
	利用者数	24,169 人	24,066 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・広報強化のため、案内用リーフレットを県内教育機関及び県内施設へ配布した。 ・利用促進及び県民の防災意識向上を目的とした防災フェスティバルを実施した。 ・ホームページを活用し利用者の利便性を図った。 ・積極的に外構・植栽管理、清掃を実施し、施設的美観向上に努めた。 ・各所出入り口の躓き防止のため、注意喚起用の表示掲出及び床面への表示テープ貼付を行った。 ・大雨体験施設用の合羽を更新し、サイズの充実を図った。 ・消防学校施設を利用した、消防団体が主催するイベント等に積極的に協力した。

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"> ・利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望等を集約。利用者へのサービス向上を図った。 				
平成 30 (2018) 年度 回収件数 257 件				
主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満
①サービスの内容	91.4%	7.8%	0.8%	0.0%
②スタッフの対応	91.3%	8.3%	0.4%	0.0%
③施設の安全管理	89.1%	7.8%	2.2%	0.9%
<ul style="list-style-type: none"> ■ 来館回数 1 回 : 68.8% 2 回 : 16.4% 3 回 : 4.3% 4 回以上 : 10.5% ■ 防災館を何で知ったか 紹介 : 55.1% インターネット : 25.2% 雑誌・テレビ : 10.9% パンフレット : 8.8% ■ 最も良かった体験施設 地震 : 26.7% 大雨 : 26.3% 大風 : 25.8% 煙 : 21.2% 				
主な利用者意見 (苦情・要望)		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが汚れていた。 ・合羽の数が足りない、古い ・展示パネルの写真が古い 		<ul style="list-style-type: none"> ・早急に清掃を実施 ・合羽を 92 着購入 ・10 月に展示パネルの更新・入替を行った 		
主な利用者意見 (積極的評価)				
<ul style="list-style-type: none"> ・本格的な体験ができた。 ・スタッフの説明がわかりやすかった。 ・体験が充実しているので、もっと多くの人に訪れてもらいたい施設だと思ふ。 				

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"> ・広報強化のため、案内用リーフレットを県内教育機関及び県内施設へ配布した。 ・利用促進及び県民の防災意識向上を目的とした防災フェスティバルを実施した。 ・ホームページを活用し利用者の利便性を図った。 ・大雨体験施設用の合羽を更新し、サイズの充実を図った。 ・消防学校施設を利用した、消防団体が主催するイベント等に積極的に協力した。
--

<p>利用率向上への取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教育委員会に対して防災学習における活用を働きかけ、管内小学校にリーフレットを配布した。 ・企業等にリーフレットを配布し、広く県民への広報活動に努めた。 ・イベントの開催時期に合わせて、重点的にリーフレットの配布を実施した。 ・消防学校において実施される行事に積極的に協力し、共用部の解放等を行った。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・節電、節水等、継続して経費節減に努める。 ・解説員は昨年度に引き続き解説ならびに接客マナー等にスキルアップが見られるが、今後、更なるスキルアップとサービス向上に努める。

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	団体は事前予約をしてもらうなど、皆が施設を利用できるよう努めている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	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	躓き防止のため、注意喚起の掲示をしたり、床面に表示テープを貼って対応している。	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	施設の設置目的に沿って、業務が適正に実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用者数については、目標値には届かなかったが、ほぼ前年度の水準を維持している。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケートなどで満足度の把握に努め、必要な資材や教材を購入するなど、サービス向上につなげている。	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	利用者からの意見、苦情にはできるところからすみやかに対応し、資材や教材の購入に当たっては十分検討した上で対応した。	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	施設等の点検、修繕等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	防災フェスティバル等、創意工夫をこらし、業務改善につなげている。	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	利用者数によって柔軟に対応できるような体制をとっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支はおおむね適正でバランスが取れている。	C

	③経費の縮減に取り組まれてきたか	エネルギーの節約に努め、身の回りの清掃等もスタッフが実施している。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	社内研修等により適切に人材育成を実施している。	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	利用者の安全を最優先に、体制の確保、設備の点検等を実施している。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	イベント等で、地域消防への協力依頼や、消防学校での行事に協力するなど、連携に努めている。	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	協定書に個人情報保護に関する条項を設け、適切に実施している。	C
	②情報公開は適切になされているか	協定書に情報公開に関する条項を設け、適切に実施している。	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	セルフモニタリング等も行い、チェックを行っている。	C
	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	イベント実施時には事前に地域自治会に通知し、関係は良好である。	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	節電に努め、ゴミの持ち帰りを推進するなどの努力をしている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	消防学校の敷地内にあり、県や関係機関との連携を図り、業務を行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の中で、明確な目標を設定し、実現へ向けた努力をしている。 ・アンケート等の来客の評価だけでなく、自己点検を行い、利用者サービスに努めている。 ・通常運営の他に、イベント等を実施し、施設のPR、利用促進を図るとともに、施設の設置目的である防災意識の高揚、防災知識の普及啓発に貢献している。 ・教材、資材の更新や、計画的な施設修繕などを行い、利用者満足度の向上及び適切な施設管理に取り組んでいる。 			

※「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。

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	とちぎ男女共同参画センター南館
施設所管課	県民生活部人権・青少年男女参画課
指定管理者	公益財団法人とちぎ男女共同参画財団(法人番号5060005007625)
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	宇都宮市野沢町4-1
施設の概要	① 敷地面積：30,232㎡ 建物面積：6,800㎡ ② 構造：鉄筋コンクリート3階建（一部地下1階） ③ 研修室等：ホール、研修室8室、会議室、OA研修室、和室、ライフアトリエ、パフォーマンススタジオ、調理実習室、テニスコート ④ 駐車場：収容台数230台（第1～3駐車場）
業務内容	① とちぎ男女共同参画センター南館の施設の維持管理に関する業務 ② とちぎ男女共同参画センター南館の利用に係る事務（有料施設等の利用の許可に関するものを含む。）に関する業務 ③ とちぎ男女共同参画センター南館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	122,500	指 定 管 理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	22,088		管理運営費	86,489
	その他収入※1	66		人件費	34,287
	合計	144,654		その他支出※1	10,343
指定管理業務収支差額①			合計		
			131,119		
自主事業			自主事業		
1,256			2,990		
自主事業収支差額②					
▲1,734					
収支差額(①+②)					
11,801					
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)		
コピー機利用料金等			退職給与引当金支出		
6			1,908		
受取利息			租税公課費		
0			8,435		

※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	116,444	指 定 管 理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	21,754		管理運営費	91,704
	その他収入※1	113		人件費	31,178
	合計	138,311		その他支出※1	5,977
指定管理業務収支差額①			合計		
			128,859		
自主事業			自主事業		
1,300			3,240		
自主事業収支差額②					
▲1,940					
収支差額(①+②)					
7,512					

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）	
コピー機利用料金等	113	退職給与引当金支出	1,124
受取利息	0	租税公課費	4,853

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		平成 29(2017)年度	平成 30(2018)年度
ホール	利用日数	182 日	192 日
	利用率	61.5%	64.6%
	利用者数	30,509 人	31,209 人
研修室 101	利用日数	140 日	127 日
	利用率	47.3%	42.8%
	利用者数	874 人	783 人
研修室 201	利用日数	133 日	132 日
	利用率	44.9%	44.4%
	利用者数	3,977 人	3,745 人
研修室 202	利用日数	149 日	119 日
	利用率	50.3%	40.1%
	利用者数	1,684 人	1,164 人
研修室 203	利用日数	88 日	98 日
	利用率	29.7%	33.0%
	利用者数	1,074 人	825 人
研修室 301	利用日数	207 日	207 日
	利用率	69.9%	69.7%
	利用者数	11,746 人	11,701 人
研修室 302	利用日数	196 日	201 日
	利用率	66.2%	67.7%
	利用者数	8,893 人	9,393 人
研修室 303	利用日数	83 日	96 日
	利用率	28.0%	32.3%
	利用者数	352 人	394 人
研修室 304	利用日数	131 日	119 日
	利用率	44.3%	40.1%
	利用者数	3,222 人	2,732 人
会議室	利用日数	44 日	54 日
	利用率	14.9%	18.2%
	利用者数	623 人	762 人
OA 研修室	利用日数	23 日	22 日
	利用率	7.8%	7.4%
	利用者数	349 人	327 人
和室	利用日数	77 日	67 日
	利用率	26.0%	22.6%
	利用者数	568 人	481 人
ライフアトリエ	利用日数	12 日	12 日
	利用率	4.1%	4.0%
	利用者数	53 人	48 人

パフォーマンススタジオ	利用日数	251日	246日
	利用率	84.8%	82.8%
	利用者数	3,449人	3,635人
調理実習室	利用日数	47日	51日
	利用率	15.9%	17.2%
	利用者数	765人	1,008人
テニスコート	利用日数	158日	134日
	利用率	53.4%	45.1%
	利用者数	701人	577人

4 サービス向上に向けた取組

- ・ 開館日の増設（月曜日が祝日の場合でも、翌日振替休日による休館とせず開館している。）
- ・ ホームページに利用施設の最新予約状況やタイムリーな情報を随時掲示している。
- ・ パルティ交流サロン利用団体との情報交換会や年間を通じて利用者アンケートを実施することにより、ニーズを把握しながら利用者の満足度の向上に努めている。
- ・ 情報ライブラリーでは毎月新刊案内を掲示している。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法

- ・ 利用者意見箱の設置
- ・ パルティ交流サロン利用団体との情報交換会を年2回行い、意見を傾聴している。
- ・ 利用者アンケートの実施
 [調査期間：年間を通じて実施] [調査方法：貸館利用の際に協力を依頼]
 [調査対象数：1,400枚配布、677枚回答あり（回答率48.4%）]

[アンケート内容]

Q1 当センターを利用したことがあるか。（計677件）

① 初めて 81件 ②ある 596件

Q2 初めての方へ。当センターを何で知ったか。（複数回答あり）（計82件）

① HP 45件 ②リーフレット 1件 ③市町村等の紹介 4件 ④新聞 0件
 ⑤知人・友人 12件 ⑥その他 12件 ⑦無記入 8件

Q3 再利用の方へ。どの程度利用するか。（計602件）

① 週1回 26件 ②月2回 66件 ③月1回 154件 ④年2回 188件
 ⑤年1回 94件 ⑥その他 59件 ⑦無記入 15件

Q4 申し込みから利用当日までの手続きの対応について。

	事務手続きの対応等	館内の照明等の環境	施設整備	館内外の清掃	満足度
5（良い）	560件	541件	541件	571件	537件
4	88件	92件	97件	82件	112件
3	23件	31件	30件	20件	24件
2	2件	7件	4件	0件	0件
1（改善を求む）	0件	0件	0件	0件	0件
無記入	4件	6件	5件	4件	4件
計	677件	677件	677件	677件	677件

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
① 研修室のロールカーテンが開閉できない。	① 専門業者に依頼し修繕した。
② ホール可動椅子の座面に穴が空いているものがある。	② 専門業者に依頼し、座面の張替修繕を行った。
③ 研修室が暑い。（4月）	③ 冷房への切り替え前であることを説明し、窓を開ける等の対応をしていただいた。冷房は5月連休明けから稼働させた。
④ 調理実習室の食器の汚れが目立った。	④ 直ちに点検・清掃を行うとともに、点検時の確認を徹底した。その後苦情はない。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 気持ちよく使わせてもらった。 ・ 舞台技術員の方の対応が非常に適切、的確で助かった。 ・ 何度も PC 機材の接続等でお世話になったが、その都度すぐに対応してもらった。 ・ いつも丁寧な対応をしてもらっている。 ・ 当日の急な会場レイアウト変更にもかかわらず、スタッフの方はとてもよく動いてくれた。 	

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"> ・ 施設の維持管理や使用料金の徴収等の事務を適切に行った。 ・ 男女共同参画の推進団体やグループ等の利用促進を図った。 ・ センター事業（講座等）とのバランスある利用に努め、公平公正な利用を図った。 ・ 情報ライブラリーの貸出用の資料や閲覧DVDを充実させるとともに、ホームページや情報誌パーティを活用した積極的な情報提供を行った。 ・ ゴーヤによるグリーンカーテンを実施するなど、省エネや利用者の健康面に配慮した維持管理に心掛けるとともに、倒壊の恐れのある枯損木を伐採するなど、日常の安全確保に努めた。 ・ 健康増進法改正に伴う「敷地内全面禁煙」の実施予定時期について、施設利用者に対して速やかな事前告知を行った。
利用環境の改善に向けた取組
<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設設備の老朽化が進行し、修繕箇所が増加しており、空調やトイレ、照明等の各種設備の故障に対して迅速で適切な修繕を行った。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの苦情・意見や設備の修繕に対して、今後とも、施設内に常駐する設備管理委託業者との情報交換や連携を密にし、迅速で適切な対応に努めるなど、施設管理の円滑な運営を推進する。

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	・ 施設の予約について月1回抽選会を開くなど、利用者に対し公平な方法をとっている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	・ 条例、規則に基づき、適正に審査し、許可事務を行っている。	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。	・ 身障者用駐車場や視覚障害者用チャイムを有し、館内には車椅子や点字ブロック、多目的トイレ、オストメイト等を備えている。	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	・ 設置目的に沿った利用の場合には、優先的に予約を受け付けている。利用者アンケートの結果によると、約9割がリピーターであり、かつ7割以上の者が年2回以上利用するなど、男女共同参画推進をはじめとする県民活動の支援に成果を発揮している。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・ ホームページや情報誌等による情報提供を積極的に行うとともに、利用者からの要望等への適切な対処に努めた。また、託児室の開設をとおして、子育て中の女性の研修会等への参加促進を支援した。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	・ 利用者アンケートを実施し、利用者の意見等を踏まえ、施設運営や業務改善に反映するよう努めた。	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	・ 施設的环境や設備の老朽化に関する苦情が多いが、細やかな清掃の実施や、器具の交換等を迅速に行い、適切に対応した。	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	・ 設備等の修繕箇所に対して、迅速で適切な対処に努めた。	B
	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	・ 新規以外の利用者との打合せは、来館を求めず電話で行うなど簡略化に努めた。	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	・ 職員は、様々な職種（県派遣・県OB、プロパー、嘱託員）から構成されており、勤務形態等が異なる中で、事務の効率化やサービスの向上に努めるなど、適切な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	・ 収支はおおむね適正でバランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	・ 不要な照明の消灯や冷暖房の適切な温度管理に加えて、よしずやグリーンカーテンを取り入れるなどして光熱水費の縮減に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	・ 男女共同参画に関する研修に随時職員を参加させるとともに、貸館マニュアルや情報ライブラリー運営マニュアル等に基づき、職員間の情報共有を強化している。	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	・ 危機管理マニュアルを作成し、事故や緊急時に対応できるようにしている。また、避難訓練を年2回実施している。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	・ 人権・青少年男女参画課やとちぎ男女共同参画センター等と連携を密にして施設運営を行っている。	B
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	・ 個人情報保護対策指針や事務処理要領により、適正に取り扱っている。	C
	②情報公開は適切になされているか	・ 定款や事業計画書等開示対象書類を事務室内に備え置いているが、情報公開請求事例はなかった。	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	・ 利用者アンケートの結果を毎月集計し、利用者ニーズを把握するとともに、利用状況を分析・評価している。	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	・ 地域自治会へ参加を呼びかけるとともに、近隣の大学や県総合教育センター等で催しが開催される場合には協力・交流を図っている。	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	・ ごみの持ち帰りを表示で呼びかけるとともに、出されたごみの分別処理を徹底している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	・ 特になし。	-
総合的な評価			
<p>平成8(1996)年に開館し、平成27(2015)年に開館20周年を迎えた。パルティという愛称で県民に広く親しまれ、利用される施設になっている。開館30周年に向けて、男女共同参画の拠点施設として、適切な施設管理及び効果的な事業の展開を進めてもらいたい。</p> <p>さらに、施設の経年劣化に伴い、今後各種設備の計画的な改修工事を行っていく必要があるため、保守点検業者との連携と適切な情報収集に努めてもらいたい。</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。

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	とちぎ青少年センター
施設所管課	県民生活部人権・青少年男女参画課
指定管理者	一般財団法人栃木県青年会館 (法人番号 2060005001028)
指定期間	平成 29 (2017) 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 (2024) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市駒生 1 丁目 1 番 6 号
施設の概要	①敷地面積：9,465.79㎡ ②建物面積：2,448.98㎡ 鉄筋コンクリート造 3 階建 ③駐車場：収容台数約 600 台 (とちぎ青少年センター、(一財)栃木県青年会館、栃木県連合教育会館による共同管理) ④研修室等：第 1・第 2・第 3 研修室、和室、調理室、第 1・第 2 音楽室、多目的ホール、宿泊施設
業務内容	①とちぎ青少年センターの施設の維持管理に関する業務 ②有料施設等の利用の許可に関する業務 ③とちぎ青少年センター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	46,000	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	12,160		管理運営費	30,812
	その他収入※1			人件費	23,429
	合計	58,160		その他支出※1	4,370
指定管理業務収支差額①	△451	合計	58,611		
自主事業	761	自主事業	383		
自主事業収支差額②	378				
収支差額 (①+②)	△73				
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) ・支払消費税 4,370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	46,000	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	11,933		管理運営費	32,629
	その他収入※1			人件費	22,346
	合計	57,933		その他支出※1	4,429
指定管理業務収支差額①	▲1,471	合計	59,404		
自主事業	754	自主事業	383		
自主事業収支差額②	371				
収支差額 (①+②)	▲1,100				
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) ・支払消費税 4,429千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
多目的ホール	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	147日	141日

	利用率	40.27%	38.63%
第1研修室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	134日	162日
	利用率	36.71%	44.38%
第2研修室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	89日	107日
	利用率	24.38%	29.32%
第3研修室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	145日	159日
	利用率	39.73%	43.56%
和室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	67日	43日
	利用率	18.36%	11.78%
調理室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	14日	15日
	利用率	3.84%	4.11%
第1音楽室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	155日	143日
	利用率	42.47%	39.18%
第2音楽室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	178日	141日
	利用率	48.77%	38.63%
宿泊室301	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	25日	21日
	利用率	6.85%	5.75%
宿泊室302	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	40日	46日
	利用率	10.96%	12.6%
宿泊室303	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	37日	48日
	利用率	10.14%	13.15%
宿泊室304	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	45日	49日
	利用率	12.33%	13.42%
宿泊室305	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	45日	65日
	利用率	12.33%	17.81%
宿泊室306	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	31日	42日
	利用率	8.49%	11.51%
宿泊室307	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	63日	60日
	利用率	17.26%	16.44%
宿泊室308	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	77日	68日
	利用率	21.1%	18.63%
宿泊室309	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	89日	73日
	利用率	24.38%	20%
宿泊室310	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	103日	95日
	利用率	28.22%	26.03%
宿泊室311	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	106日	93日
	利用率	29.04%	25.48%
宿泊室312	利用可能日数	365日	365日

	利用日数	93日	117日
	利用率	25.48%	32.05%
宿泊室313	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	98日	103日
	利用率	26.85%	28.22%
宿泊室314	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	93日	100日
	利用率	25.48%	27.4%
宿泊室315	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	87日	100日
	利用率	23.84%	27.4%
研修室等(8室)計	利用可能日数	2,920日	2,920日
	利用日数	929日	911日
	利用率	31.82%	31.2%
宿泊室(15室)計	利用可能日数	5,475日	5,475日
	利用日数	1,032日	1,080日
	利用率	18.85%	19.73%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・フロント、ロビーなど館内4か所にアンケートボックスを配置 ・施設利用手続及び予約状況(多目的ホール個人利用)のHP等による案内 ・宿泊室のじゃらんnetシステムの活用と新たな宿泊プランの設定 ・(一財)栃木県青年会館が運営するコンセーレとの連携 ・図書コーナーの図書の充実 ・青少年健全育成室、プレイルーム、学習室の充実 ・館内インターネット接続環境の充実 ・防犯カメラの設置等利用者の安全確保のための取組 ・各部屋への毛布の設置
--

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"> ・利用者アンケートボックスの設置(館内4か所) ・利用者アンケートの結果 回答者数 32名(男:12名、女:19名、無記入:1名)
Q1 お住まいはどちらですか ①宇都宮市内:15名 ②県内:5名 ③県外:11名 ④無記入:1名
Q2 とちぎ青少年センターを何でお知りになりましたか(複数回答) ①インターネット:9名 ②テレビ:0名 ③ラジオ:3名 ④新聞:1名 ⑤チラシ:0名 ⑥情報誌:0名 ⑦口コミ:13名 ⑧その他:6名
Q3 とちぎ青少年センターへは、どのような交通手段をご利用ですか(複数回答) ①徒歩:1名 ②自転車:7名 ③バイク:5名 ④自家用車:17名 ⑤バス:3名 ⑥電車:1名 ⑦タクシー:0名 ⑧その他:0名
Q4 とちぎ青少年センターを年何回ぐらいご利用されますか ①はじめて:13名 ②数回利用:7名 ③定期的に利用:3回 ④頻繁に利用:8名
Q5 とちぎ青少年センターの施設の安全管理、清掃について ①満足:19名 ②やや満足:5名 ③やや不満:1回 ④不満:6名
Q6 とちぎ青少年センターのスタッフの対応について ①満足:19名 ②やや満足:5名 ③やや不満:2回 ④不満:6名
Q7 とちぎ青少年センターのサービスの内容について ①満足:18名 ②やや満足:6名 ③やや不満:2回 ④不満:6名
Q8 とちぎ青少年センターの利用料金について ①満足:20名 ②やや満足:4名 ③やや不満:0回 ④不満:7名

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
①サークル室Ⅱを朝から開放してほしい。 ②宿泊室に脱衣かごがあると便利なので検討して欲しい ③スタッフのおしゃべりが多く、スタッフの方を見るとにらまれているように感じて怖い ④多目的ホールの利用状況をネットでもわかるようにして欲しい	①光熱水費の節約から見送る。 ②設置を検討します ③センター職員、委託業者従業員に対し注意喚起を行った ④利用状況のHPへの更新間隔を今より短くする
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・たばこアレルギーがあるので館内禁煙はありがたかった。 ・部屋がきれいで清潔でした。 ・サークル室を利用したが、皆静かで勉強しやすかった。 	

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"> ・施設及び設備の適正な維持管理 利用者アンケートを実施し、苦情や要望を施設や運営の改善に生かし、適正な維持管理と利用者にとって使いやすい施設づくりに取り組んだ。また、防犯カメラの設置など、利用者の安全確保に取り組んだ。 ・自主事業の取組 ふれあいフェスティバル、ワカモノ・フェスタ、子どもわくわく体験を実施するとともに、(一財)栃木県青年会館が実施している生涯学習講座と連携し、青少年が優先的に受講できる講座の開講や施設利用に取り組んだ。また、青少年健全育成支援室、プレイルーム、学習室の活用について定着を図った。
施設の稼働率向上に向けた取組
<p>有料施設（研修室等、宿泊室）の稼働率について、前年度比1.5%増の目標を達成するため、次の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望が多かったインターネットの利用環境の整備を実施し、すべての施設で利用可能とした。 ・ホームページを活用して多目的ホールの予約状況の周知 ・隣接施設と連携したイベントの開催 ・宿泊室の利用促進に向け、(一財)栃木県青年会館が運営するコンサーレとの連携強化及びじゃらんnetシステムの活用 ・施設や備品の老朽化による印象低下を防ぐため修繕の実施
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・設備や備品の経年劣化により修繕が必要な箇所について、計画的に実施していく。 ・利用者アンケート等を活用し、利用しやすい施設づくりに取り組んでいく。

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	センターの管理運営基本方針に基づき、利用者に対して公平なサービスを提供しており、特定の者に有利・不利にならないよう取り組んでいる。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例・規則に従い利用許可を行っている。	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	施設利用にあたって平等利用が確保できるよう配慮している。	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	青少年の交流及び社会参加活動を支援し、青少年健全育成の拠点施設として、県民から利用されている。また、青少年が自主活動を展開する際の拠	B

		点施設として、サークル室等の利用促進に努めている。	
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	隣接施設との提携やインターネットの活用等の取組により利用率の向上が図られた。また、自主事業を通じて広く県民に利用されるよう努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、ニーズの把握に努め、必要な改善策について取組がなされている。	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	苦情処理マニュアルに基づき、適切に対応している。	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	利用者の安全を最優先とし、日常の安全管理に努めるとともに、定期点検等により施設の維持管理に努めている。	B
	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	日々の業務を通じて、利用者の立場に立って業務改善に努めている。	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	職員を適正に配置し、事務の効率化を図りながら、管理運営に努めている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	支出見込みにおいて、一部で想定以上のものがあり、支出過多となっている。	D
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	節水・節電の取組や長期契約の締結等により、経費全般について縮減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	研修や会議への参加を通じて業務に必要な知識の習得等に務めている。また、改善事項については職員研修等において徹底を図っている。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理マニュアルを整備し、定期的に研修や訓練を実施している。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	常に連携を図りながら、管理運営に当たっている。	B
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	個人情報保護対策指針及び事務取扱要領を策定し、個人情報の適正な取扱いがなされている。	B
	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策定しているが、これまで申請はない。	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	利用者アンケートの結果を毎月集計することにより利用者ニーズを把握し、適宜対応するとともに、利用状況の分析・評価を行っている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	各種イベント、青少年健全育成支援室・プレイルーム・学習室の活用事業を実施している。	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	事業の実施にあたっては近隣にも周知を行うとともに、協力を依頼するなど地域との連携に努めている。	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	環境保全率実行計画推進マニュアルに沿った実践に努めている。	C
⑤その他管理運営上の特記事項	施設の経年劣化による空調設備等の不具合に対し、利用や運営に支障がないよう迅速な対応がなされている。	B
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズ等を的確に把握し、サービス向上や施設の適正な維持管理に努めている。 ・施設・備品等の故障や不具合についての対応は適切である。点検・整備をこまめに行い、県民サービスの低下とならないよう、今後とも適切な対応を図りたい。 ・青少年健全育成の拠点施設として県民に広く知られるよう、さらなる PR 等に務め、施設利用率の向上を図りたい。 		

※「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。

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	栃木県立日光自然博物館、栃木県奥日光地区駐車場、栃木県中禅寺湖畔国際避暑地記念施設
施設所管課	環境森林部自然環境課
指定管理者	株式会社日光自然博物館 (法人番号 4060001008628)
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	栃木県日光市中宮祠 2480 番地 1 他
施設の概要	日光自然博物館：敷地面積：6,725 m ² 、建物面積：2,725 m ² 設備／研修室、映像設備、展示室 奥日光地区駐車場：有料駐車場 4 箇所 (収容台数 518 台) 中禅寺湖畔国際避暑地記念施設：イタリア大使館別荘記念公園、英国大使館別荘記念公園、中禅寺湖畔ポートハウスの 3 館
業務内容	①栃木県立日光自然博物館の管理運営に関する業務 ②奥日光地区駐車場の管理運営に関する業務 ③中禅寺湖畔国際避暑地記念施設の管理運営に関する業務 ③その他事業 (企画展、自然解説案内、アメニティ・グレードアップ事業 等)

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	108,501	指定管理 ※2	事業費	34,530
	利用料金収入	147,398		管理運営費	113,341
	その他収入※1	7,971		人件費	91,450
	合計	263,870		その他支出※1	19,545
指定管理業務収支差額①	5,004	合計	258,866		
自主事業	12,442	自主事業	10,693		
自主事業収支差額②	1,749				
収支差額 (①+②)	6,753				
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 自然解説ガイド 7,971千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 19,545千円		

※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	105,667	指定管理 ※2	事業費	35,232
	利用料金収入	130,781		管理運営費	98,363
	その他収入※1	9,099		人件費	89,063
	合計	245,547		その他支出※1	18,189
指定管理業務収支差額①	4,700	合計	240,847		
自主事業	9,841	自主事業	10,602		
自主事業収支差額②	▲761				
収支差額 (①+②)	3,939				
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 自然解説ガイド 9,099千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 18,189千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
栃木県立 日光自然博物館	開館日数	331日	329日
	入館者数 (有料入館者)	29,985人	35,101人
	入館者数 (無料ゾーン利用者)	15,338人	23,933人
	入館者数 (無料ゾーン外国人)	4,417人	8,631人
奥日光地区駐車場	営業日数	365日	365日
	利用台数	259,908台	293,089台
イタリア大使館 別荘記念公園	開館日数	231日	238日
	入館者数 (統計)	53,845人	68,149人
英国大使館 別荘記念公園	開館日数	231日	238日
	入館者数 (統計)	57,530人	83,421人
中禅寺湖畔 ボートハウス	開館日数	231日	231日
	入館者数 (統計)	44,260人	46,669人
奥日光インフォメ ーションセンター	開館日数	—	329日
	利用人数 (全体)	—	17,926人
	利用人数 (内外国人利用者)	—	8,473人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・デスティネーションキャンペーンに積極的に協力し、期間中、日光自然博物館、国際避暑地記念施設においては、観察会や音楽会等のイベントを開催した。 ・日光自然博物館においては、年間6回の特色ある企画展を実施した。 ・新設した奥日光インフォメーションセンターでは、国内外の観光客に対し丁寧な案内業務を行った。 ・日光自然博物館での自然解説案内業務において、バードウォッチング、トレッキング、星空観察会、スノーシュー等の募集型自然観察会に加え、戦場ヶ原ガイドウォーク、ナイトハイキング等、観光客が当日参加可能なガイドツアーをGWと夏休み期間の8月に実施した。(観察会年間実施回数事前募集型12回、当日参加型5回) ・国際避暑地記念施設のうち英国大使館別荘記念公園及びイタリア大使館別荘記念公園について、DC期間の4月、5月の休館日を開館した。中禅寺湖畔ボートハウスにおいては、売店を新設しサービス向上に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法							
アンケートの実施							
実施期間：平成30(2018)年4月から平成31(2019)年3月まで 総回答数768人							
内容：利用者の属性、展示、設備の評価、サービスの評価等							
アンケート結果(抜粋) ※無回答は除く							
・どちらからいらっしゃいましたか							
日光市内	県内市外	首都圏	北関東地区	その他			
3.52%	24.61%	48.31%	8.39%	10.42%			
・利用交通機関							
自家用車		公共交通機関			その他		
67.32%		27.99%			2.47%		
・当館を何で知りましたか							
雑誌	ポスター	キャンペーン	ラジオ	ウェブ	現地	学校行事	その他
4.56%	15.76%	1.69%	0.39%	11.85%	40.10%	9.64%	13.02%
・料金について							
丁度良い		高い			安い		
64.71%		17.45%			7.68%		
・職員の対応について							
よい		まあまあ			要改善		
87.63%		9.38%			0.13%		

<p>・展示について（5点満点としての回答の平均点） ○映像について 4.24点 ○自然系展示 4.35点 ○人文系展示 4.08点 ○ものしりコーナー 4.19点 ○巨大昆虫 4.01点 ○情報コーナー 4.24点 ○ミュージアムショップ 4.03点 ・日光自然博物館全体の印象について</p>		
よい	まあまあ	要改善
72.92%	21.35%	0.78%
主な利用者意見（苦情・要望）		対応
<p>【博物館】 ・一部展示室の匂いが気になった。 ・県内にこのような施設があることを知らなかった。もっとPRすべきだと思う。 ・カフェ等があればよい。 【国際避暑地記念施設】 ・障害者や老人が来やすいルートがほしい。 ・駐車場から遠すぎる。 ・カフェの充実。 ・英国大使館別荘記念公園については「生活感がない」「新しすぎる」等の意見があった。</p>		<p>【博物館】 ・換気と消臭剤を設置 ・県内を含め営業活動の強化 ・自販機の設置のみで対応中 【国際避暑地記念施設】 ・障害者送迎車両の案内 ・一般車両を規制している経緯を説明 ・現在検討中</p>
主な利用者意見（積極的評価）		
<p>【博物館】 ・立派な建物で栃木県産の杉や漆塗りなどふんだんに使用していてぜいたくな気分になった。 ・とてもきれいで素敵な博物館でした。また来ます。 ・体験型の展示もあり、小学生にもお勧めだと思うので子供を連れてまたきます。 【国際避暑地記念施設】 ・両施設とも景色が素晴らしいという意見が多数を占めた。 【その他の意見】 ・落ち着いた時間を過ごせた。 ・また来たい。 ・イタリア大使館別荘記念公園については「趣のある施設」「安らぎの時間」「昔の姿を残した佇まい」等の意見があった。</p>		

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
<p>・外国人観光客の増加に対応するべく、ホームページや館内施設の多言語化表記等を設置した。また、外国人に発信力の強いインスタグラムを始めとした SNS を積極的に活用し、奥日光地区のリアルタイムな情報の発信に努めた。</p> <p>・国外観光業者の商談会等に積極的に参加した。</p> <p>・駐車場の利用促進と奥日光地区への誘客を目的として、GWやお盆、秋の行楽シーズンに日光宇都宮道路のPAに向向き、「奥日光便利マップ」の配布と現在の奥日光の見所を紹介した。</p>
経営5ヶ年計画の数値目標達成に向けた取り組み
<p>指定管理期間に合わせて策定した「経営5ヶ年計画」を基本方針として管理運営に当たった。各部門において、収入の数値目標を設定しており、数値目標に対し全体の達成値は109.4%であり計画値を上回る結果となった。</p> <p>各部門の達成率は指定管理業務として実施した博物館部門99.0%、国際避暑地記念施設部門168.9%、自然解説部門88.9%、駐車場部門113.4%であった。</p> <p>博物館部門においては、首都圏の業者や県内の小学校訪問、パンフレット配布等のPR活動も実施し、一定の成果があった。今後の取り組みとして外国人観光客をはじめとする新たな客層の取り込みの強化をしていきたい。</p> <p>また、目標値に達しなかった自然解説案内部門については、新たな試みとしてエージェントが販売する企画商品に対し、自然解説員の解説を行うためある程度の人員を確保する必要があった。販売する企画商品の販売が振るわず、不履行になった事が大きな要因となっていることから、エージェントとの契約事項で改善を図っていきたい。</p> <p>指定管理外の部門では、自主事業である売店部門が88.3%、栃木県との協働事業である低公害バス部門88.2%と大きく目標値を下回る結果となった。</p> <p>売店については、魅力ある商品開発、低公害バス事業については、沿線の魅力の紹介事業等の実施による集客増が急務となっている。</p>

今後改善・工夫したい事項
平成 31 (2019) 年度から、引き続き 5 か年の指定管理業務を受託することとなるため、過去に蓄積したノウハウを活用しながら、新たな取組にも積極的に取り組んでいく。 平成 31 (2019) 年度には新たな取組の第一弾として、国内旅行業を取得し、隣接する市町村への旅行手配が可能となることから、奥日光の特色を生かしたガイドツアー等の旅行商品を販売していく。 また、ラグビーワールドカップ開催、県内で開催される国体、2020年のオリンピック開催等、国内外から多くの観光客が訪れることが期待されることから、多種多様な観光客のニーズに対し柔軟で迅速かつ確かなサービスの提供を心がけ、各事業の伸長と企業体質の強化を図っていく。

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	全ての施設において、平等な利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	全ての施設において、適正に行使されている。	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。	全ての施設において、適正な配慮がなされている。	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	「戦場ヶ原ガイドウォーク」、「天空の星空観察タクシー」など奥日光地域の特色を生かした自然観察会や「奥日光のフライフィッシング」など工夫された企画展を開催するなど、奥日光の自然への理解促進を図る事業が実施されている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・旅行エージェントへのPRや、宇都宮市内の小学校訪問など、施設の利用促進を図った。 ・デスティネーションキャンペーン期間中の休館日の開館等、サービス向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートやイベント参加者、自然解説会参加者へのアンケートにより満足度を把握し、事業の改善に努めている。	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	意見や苦情に対しては可能な限り改善するなど適切に対応している。	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	適切な保守管理や必要に応じた修繕を行うなど適切に対応している。	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	職員の企画による企画展、イベント等を実施し、利用者サービスの向上に努めている。	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	効率的に業務が遂行できる体制が取られている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支バランスを保ち、適正に執行されている。	C

	③経費の縮減に取り組まれてきたか	外部委託費や水道光熱費の削減など、経費縮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	イベントの企画運営を職員に自主的に提案させるなど、人材育成を図る取組が実施されている。	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	危機管理対策マニュアルが策定され、危機管理体制が整備されている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	緊急時の連絡体制のほか、混雑状況やイベント情報の提供を行うなど緊密な連携が図られている。	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	協定書に定めた個人情報取扱特記事項を遵守し、適切に取り扱われている。	C
	②情報公開は適切になされているか	「情報の公開に関する事務処理要領」に基づき適切に対応している。	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	経営5カ年計画を策定し、業務ごとの数値目標を定め、業務を実施している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画に基づき、物販や地域連携事業等が実施されている。	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	地域の観光イベント等に人員配備や場所の提供を行い、地域活性化に寄与している。	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	・日光国立公園内に設置された施設であり、景観も含め周辺環境への配慮がなされている。 ・奥日光地区の環境保全について利用者への啓発が行われている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	—	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・デスティネーション等での積極的なPRにより、博物館、奥日光地区駐車場、国際避暑地記念施設全てにおいて利用者数が好調な伸びとなり、過去最高の売上高を計上した。 ・今後は、外国人観光客の利用も広く視野に入れて、自然解説案内業務の充実、施設の利活用の推進等、利用者の満足度を向上させていくことが期待される。 			

※「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。

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	栃木県民の森
施設所管課	環境森林部自然環境課
指定管理者	たかはらの森管理グループ ・栃木県森林組合連合会 (法人番号 8060005000668) ・たかはら森林組合 (法人番号 1060005004650) ・高原林産企業組合 (法人番号 1060005004626)
指定期間	平成 28 (2016) 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 (2021) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	矢板市長井 2927
施設の概要	①指定管理者による管理面積 88.0 ha ②主要な施設 森林学習展示施設(森林展示館、全国育樹祭記念緑地、遊歩道等)、キャンプ施設等
業務内容	①県民の森の施設の維持管理に関する業務 ②県民の森の運営に関する業務 ③上記に附帯する業務

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	59,400	指 定 管 理 ※2	事業費	1,846
	利用料金収入	1,937		管理運営費	25,305
	その他収入※1	413		人件費	34,385
	合計	61,750		その他支出※1	712
指定管理業務収支差額①	▲498	合計	62,248		
自主事業	354	自主事業	117		
自主事業収支差額②	237				
収支差額 (①+②)	▲261				
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)		
1 イベント収入 413 千円			1 租税公課 107 千円		
			2 雑費 466 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	59,400	指 定 管 理 ※2	事業費	2,338
	利用料金収入	1,820		管理運営費	24,813
	その他収入※1	372		人件費	33,733
	合計	61,592		その他支出※1	781
指定管理業務収支差額①	▲73	合計	61,665		
自主事業	326	自主事業	121		
自主事業収支差額②	205				
収支差額 (①+②)	132				
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)		
1 イベント収入 372 千円			1 租税公課 89 千円		
			2 雑費 464 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

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
野外活動	キャンプ場	1,731 人	1,834 人
	セルフガイドハイク	542 人	635 人
	オリエンテーリング	220 人	393 人
	その他レクリエーション	1,007 人	969 人
森林教育活動	自然観察	675 人	877 人
	林業体験学習	611 人	691 人
	森の恵み (ネイチャークラフト等)	1,251 人	1,670 人
	バーベキュー	644 人	610 人
	ネイチャークッキング	108 人	216 人
イベント(「森の集い」等)		958 人	1,039 人
森林展示館	来訪者	10,047 人	10,068 人
	施設・研修	576 人	407 人
	その他	1,777 人	3,318 人
合 計		20,147 人	22,727 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・全職員参加の全体ミーティングを月一回開催し、施設管理、当月実施行事等の情報共有を行い、共通認識を持ってイベント等に取り組んだ。 ・救命講習、危機管理対策マニュアル研修、リスクマネジメント研修を全スタッフが受講し、イベント活動における安全管理能力、リスク判断能力及び企画・運営能力の向上を図った。 ・「県民の森」の魅力を広く発信するため、広報パンフレットを県内の市町村役場や観光施設等に送付するとともに、ホームページ・ブログや SNS により日々変化する自然情報の提供を行った。 ・職員の手作り企画「チャレンジコーナー」を土日祝日を中心に、小枝のえんぴつ等のクラフト作成指導を実施した。また、チャレンジコーナーに新メニュー「季節別の限定クラフト」を追加し、利用者サービスの向上に努めた。 ・各種イベントの満足度を高めるため、ブッシュクラフターの講習を受けた。 ・各種イベント・キャンプ場予約受付を土日祝日関係なく終日実施し、利用者が申し込みやすい環境を整えた。 ・キャンプ場を従来の 7/15～8/31 の営業日に加え、4/27～7/14 及び 9/1～30 までの土日祝日及びそれらの前日を営業日とする早期開設及び延長により期間を拡大した。 ・キャンプ場宿泊者限定で、森林展示館において県森オリジナルグッズのプレゼントを行った。 ・年間を通じた定番イベント「森の集い」全 22 回の企画・運営を行った。中でも申し込み者が多いプログラムは午前・午後の 2 回開催するなど、利用者サービスの向上に努めた。 ・避難誘導マニュアル・危機管理対策マニュアルに基づき、職員に内容を周知し、防災訓練等を実施するなど、県民の森利用者の安全・安心のため、迅速な対応ができるように備えた。 ・県民の森の魅力を感じていただくことを目的に、「県民の森秋まつり 2018」を開催し誘客に努めた。 ・マロニエ昆虫館の標本展示構成を昨年に引き続き、単なる昆虫標本の展示から昆虫や蝶などが関連する物語の一節を標本に添えて展示紹介するなど趣向を凝らした結果、熱心に見学する利用者が増えた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
1 来館者からの意見聴取 (自由意見記入方式)
(1) 森林展示館 回答数 210 件 「みなさまの声をきかせてください」
(2) マロニエ昆虫館 回答数 903 件 「昆虫館を見て感じたことを書いてください」
2 キャンプ場利用者に対するアンケート
(1) 回答数及び評価点
ア 回答数 208 件

イ 評価点 4.4点 (5点満点)					
大変満足 (5点)	まあ満足 (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不 満 (1点)	未回答
101名 (48.5%)	95名 (45.7%)	11名 (5.3%)	1名 (0.5%)	0名 (0%)	0名 (0%)

3 県民の主催イベント「森の集い」参加者に対するアンケート

(1) 回答数及び評価点

ア 回答数 572件

イ 評価点 4.8点 (5点満点)

大変満足 (5点)	まあ満足 (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不 満 (1点)	未回答
493名 (86.2%)	62名 (10.8%)	14名 (2.4%)	1名 (0.2%)	0名 (0%)	2名 (0.4%)

主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
1 森林展示館 ・一部写真が色あせている 2 マロニエ昆虫館 ・モットPRを 3 キャンプ場利用者 ・バンガローの施設の充実 ・サイトのスペースがもう少し広いと良い。 ・サイトまでの通路の整備 ・サイトへ車の乗り入れができると良い ・ゴミの回収をしてほしい。 4 「森の集い」参加者 ・子どもと一緒にとはおもわなかった	・点検し順次交換・表示する。 ・パンフレットや案内板で案内する。 ・点検・清掃・調整し、検討する。 ・自然の環境を楽しんでいただくキャンプ場のためサイト拡張が難しいことを理解していただく。 ・運搬路の整備を検討する。 ・自然の環境を楽しんでいただくキャンプ場であることを理解していただく。 ・有料でゴミ処理を行っている。 ・今後の課題として検討する。
主な利用者意見 (積極的評価)	
1 森林展示館 ・「展示物にビックリした」「自然に感動した」「クラフトが楽しかった」などの意見。 2 マロニエ昆虫館 ・「とても感動した」「標本がとても工夫されている」などの意見。 3 キャンプ場 ・「施設やトイレがきれい」「宿泊費が安い」「自然が豊かで静か」などの意見。 ・「施設の装備品が充実している」「快適に過ごせた」「楽しかった」などの意見。	

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"> 各種団体プログラムについては、施設の限られた収容能力の範囲で依頼先の利用目的が十分達成されるよう打合せを密にし、ミニオリエンテーリング、自然散策、ネイチャークラフト、アウトドアクッキングなどの体験プログラムが実施できた。 県民の森主催の参加型体験イベント「森の集い」(年22回開催)については、実施計画に基づいた運営ができ、県民の森の魅力を伝えるとともに、自然環境や森林・林業を守り育てる重要性への理解を深めていただくことができた。 キャンプ場を従来の7/15～8/31の営業日に加え、4/27～7/14及び9/1～30までの土日祝日及びそれらの前日を営業日とする早期開設、延長により期間を拡大し営業を行った。 マロニエ昆虫館の標本展示構成を全面的に見直し、単なる昆虫標本の展示から昆虫や蝶などが関連する物語の一節を標本に添えて展示紹介するなど趣向を凝らした結果、熱心に見学する利用者が増えた。 自然をより満喫したい方に対して、有料でガイドハイク「スマレ観察会」を実施した。 毎月1回グループ構成団体メンバーによる運営委員会を開催し、自主事業の進捗及び施設の管理状況について検討を行い、グループ構成団体メンバーが共通認識のもと管理、運営を実施した。 「県民の森」の魅力を幅広く発信するため、矢板市公式ラインアカウント「やいこみゆ」にイベン

<p>ト情報等を提供し、地域利用者の掘り起こしを図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・矢板市泉地区交流協議会に参加し「Happy Happo プロジェクト」による、情報誌制作、動画制作に協力し県民の森の魅力について広く一般の方々に周知した。 ・「県民の森秋まつり」を企画し、森林・林業を守り育てることの重要性を積極的に一般利用者の方々へPRすることができた。
<p>事業計画に対する評価</p>
<p>1 イベントの実績、利用者集計と実態の把握</p> <p>「森の集い」については全 22 回を企画し、うち 1 回が荒天のため中止となった。</p> <p>参加者総数は 585 人(前年比 113%)であり、イベントに対する評価は 5.0 満点中、平均 4.8 点と高い評価を得た。</p> <p>県民の森利用者数は 22,727 人(前年比 113%)であり、主な施設であるキャンプ場の利用者も 1,834 人(前年比 106%)と、昨年を上回った。4 月からキャンプ場を営業できたことが来場者増に繋がったと考えられる。</p> <p>2 収支計画と実績の確認について</p> <p>収入については 62,104 千円、支出については 62,365 千円となっており、収支差額は▲261 千円となった。重油等の単価が上がり、動力光熱費が計画を大きく上回ったことが原因と考えられる。今後は重油等の価格の推移を確認し、費用削減に努め、収支を改善していく必要がある。</p> <p>3 県民ニーズの把握について</p> <p>アンケート調査の実施により利用者の意見を把握した。</p> <p>また、即時改善可能なものについては速やかに対応するなど、利用者サービスの向上に努めた。</p> <p>(1) 森林展示館及びマロニエ昆虫館来館者に対する意見聴取(自由意見記入方式)の実施</p> <p>(2) キャンプ場利用者に対するアンケートの実施</p> <p>(3) 県民の森主催イベント「森の集い」参加者に対するアンケートの実施</p> <p>4 広報活動の評価について</p> <p>広報活動については、事業の重要な柱の一つと位置付け、積極的に実施した。</p> <p>具体的には、グループの職員が県内全市町、矢板市・塩谷町内の小中学校、県内森林組合、道の駅、ゴルフ場、保育園、幼稚園、観光協会、商工会、スポーツ用品店、アウトドアショップ、牧場等へ積極的に営業活動を行い、「県民の森」の PR を行った。</p> <p>また、インターネットを有効に活用し、ホームページの充実、ブログ発信により自然情報、施設情報、イベント情報を随時提供した。SNS を積極的に活用することで自然情報等をリアルタイムで発信することができた。</p> <p>そのほか、矢板市泉地区推進協議会に参加し、「HAPPY HAPPO プロジェクト」による情報誌作成、ホームページ作成、動画作成及びマップ作成に積極的に協力し、県民の森の魅力を一般の方々に広く PR するとともに、矢板市の LINE 公式アカウント「やいこみゅ」をとおしてイベント情報を積極的に発信し、地域の方々に「県民の森」の PR 活動を行うことができた。</p> <p>5 ホームページ利用についての解析</p> <p>ホームページの訪問者数は年間 62,186 人(前年比 126%、月平均 5,182 人)であり、昨年実績を 12,877 人上回っている。</p> <p>利用者の多くは、キャンプ場の予約確認及び自然情報やイベント情報の収集、ブログの閲覧などを主に行っていることがわかった。ホームページについては、利用者に最新情報を提供するための重要なツールとなるため、こまめな更新と見やすいページづくりが重要であり、いかに興味を持ってページを見ていただけるかを考察しながら環境を整え、利用者ニーズに合った内容を掲載していくことが必要である。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・快適に「県民の森」を利用していただけるようにサービスの向上に努め、「親切」「丁寧」を常に心がけ対応できるよう接遇に力を入れていく。 ・施設管理・自主事業の実施など職員と利用者が直接対面する機会が多いため、利用者に失礼のないよう、また利用者の問い合わせに的確に回答できるよう各種研修を実施し、職員のスキルアップを図り、利用者のサービス向上につなげていく。 ・キャンプ場における荷物運搬路の整備(舗装)を引き続き実施し、お客様の利便性の向上につなげていく。 ・森林展示館・マロニエ昆虫館の展示内容について見直しを行い、利用者が見学しやすい配置や興味を持っていただけるような標本等を展示するよう趣向を凝らしていく。 ・施設・設備については老朽化が顕在化していることから、日常の巡視を強化するなど、事故の発生を未然に防ぐとともに、迅速な修繕・補修を実施する。 ・利用者の苦情・要望等についてはスタッフ間で必ず共有するとともに、グループとして対応した事項を各施設に掲示し、利用者に対応状況がわかるようにする。

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	—	—
	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、障害者等専用の駐車スペースが確保されているなど、適切な配慮がなされている。	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	仕様書、協定書及び事業計画に基づき適切に運営している。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	新規イベントの企画やキャンプ場宿泊者限定でオリジナルグッズをプレゼントするなど、利用者の増加に努めている。 また、利用者から要望が挙がっていたキャンプ場荷物運搬路の整備を実施するなど、積極的に利用者サービスの向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	施設利用者に対するアンケート調査及びイベント参加者に対するアンケートの実施により利用者の意見を把握し、適切に対応することで満足度の向上に努めている。	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	利用者からの口頭又はアンケート調査における意見及び苦情に対しては、迅速かつ適切に対応している。	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	警備・清掃・機器の保守点検・修繕等を積極的且つ適正に行い、安全・安心・快適な施設運営を行っている。	B
	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	ホームページをこまめに更新し、旬な情報を日々掲載しているほか、矢板市のライン公式アカウントにイベント情報を積極的に発信するなど、効果的な広報活動を行っている。	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	適切に施設の管理運営を行うことができる組織体制である。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適切に執行されている。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	夏場の電気使用量削減等、経費縮減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	職員は積極的に研修に参加しており、人材育成は適切に実施されている。	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	「危機管理対策マニュアル」に基づく体制が適切に整備されており、職員は緊急講習等の研修に参加するなど緊急時の管理能力の向上に取り組んでいる。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	事故や災害時の連絡体制は十分に確保されている。 また、通常の施設管理運営においても、自然環境課に適宜報告を行うほか	C

		か、関係各課とも連絡を取り、連携を図っている。	
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	適切に実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	適切な対応がなされている。	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	施設利用の状況及びアンケート調査等から利用者ニーズを把握し、毎月自己評価を行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	事業計画書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	地元関係団体等と協力し、イベントを開催するなど連携が図られている。	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	ごみの削減、節電等に努めるなど環境に配慮した管理が行われている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	—	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理及び運営については、県民の森の設置目的を理解し適切に実施されている。 ・利用者アンケート調査では幅広い年齢層から高い評価を受けており、指定管理者の親切・丁寧な取組が、施設利用者の満足度につながっていると認められる。 ・ホームページ、ツイッター、フェイスブック等の SNS を活用した積極的な広報活動や、既存イベントの見直し、新規イベントの実施等の取組により、施設利用者は昨年度の実績を上回っている。 ・天候により事業の集客が左右されるため、これまでの実績を生かし、今後とも創意工夫をこらした取組を期待する。 			

※「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。

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	とちぎ健康づくりセンター・とちぎ生きがいつくりセンター
施設所管課	保健福祉部保健福祉課、高齢対策課、健康増進課
指定管理者	社会福祉法人とちぎ健康福祉協会（法人番号 2060005000772）
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	宇都宮市駒生町 3337-1	栃木市神田町 9-40	矢板市矢板 54
施設の概要	とちぎ健康づくりセンター ・とちぎ生きがいつくりセンター	とちぎ生きがいつくりセンター 県南支所	とちぎ生きがいつくりセンター 県北支所
	① 敷地面積：196,190 m ² ② 建物面積 本館：22,976 m ² 車庫棟：1,767 m ² 陶芸教室棟：459 m ² ③ 施設 (とちぎ健康づくりセンター) 温水プール、多目的運動フロア、会議室、トレーニング室、エアロビクススタジオ、ランニングデッキ、栄養指導室 (とちぎ生きがいつくりセンター) 講堂、教室、演習室、和室、多目的ホール、テニスコート、陶芸棟	① 敷地面積：4,700 m ² ② 建物面積 本館：1,315 m ² 講堂兼体育館：583 m ² ③ 施設 図書・情報コーナー、講堂兼体育館、教室、演習室、和室、屋外運動場	① 敷地面積：5,300 m ² ② 建物面積 本館：1,552 m ² 多目的ホール：298 m ² ③ 施設 情報提供コーナー、多目的ホール、教室、演習室、和室
業務内容	① とちぎ健康づくりセンター ・センターの施設の維持管理に関すること ・センターの利用に係る事務（有料施設等の許可に関するものを含む。）に関すること ・センターの運営に関すること ② とちぎ生きがいつくりセンター（支所を含む） ・センターの施設の維持管理に関すること ・センターの運営に関すること		

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	460,285	指定管理※2	事業費	45,248
	利用料金収入	68,871		管理運営費	304,376
	その他収入※1	16,859		人件費	150,491
				その他支出※1	15,188
	合計	546,015		合計	515,303
指定管理業務収支差額①		30,712			
自主事業		8,910	自主事業	5,394	
自主事業収支差額②		3,516			
収支差額 (①+②)		34,228			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 水道光熱費等弁償金 16,859 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課支出 15,188 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	460,800	指定管理※2	事業費	89,243
	利用料金収入	70,042		管理運営費	338,542
	その他収入※1	16,663		人件費	153,400
				その他支出※1	14,178
	合計	547,505		合計	595,363
指定管理業務収支差額①		▲47,858			
自主事業		9,142	自主事業	7,464	
自主事業収支差額②		1,678			
収支差額 (①+②)		▲46,180			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 水道光熱費等弁償金 16,663 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 14,178 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

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
とちぎ健康づくりセンター	施設利用講習	2,634 人	2,218 人
	体力測定	327 人	331 人
	講座	931 人	810 人
	健康相談	2,968 人	2,910 人
	プール・トレーニングルーム・ランニングデッキ	81,879 人	82,253 人
	運動フロア	1,763 時間	1,879 時間
	エアロビクススタジオ	1,369 時間	1,388 時間
	大会議室	1,424 時間	1,301 時間
	小会議室	1,209 時間	1,210 時間
とちぎ生きがづくりセンター	多目的フロア	2,944 時間	2,885 時間
	テニスコート	3,119 時間	3,455 時間
	講堂	711 時間	660 時間
	教室	1,940 時間	1,723 時間
	演習室	1,014 時間	1,157 時間
	和室	147 時間	171 時間
とちぎ生きがづくりセンター 県南支所	多目的ホール	335 時間	324 時間
	講堂兼体育館	3 件	0 件
	教室	560 時間	567 時間
	演習室	0 件	0 件
	和室	184 時間	227 時間
とちぎ生きがづくりセンター 県北支所	屋外運動場	0 件	0 件
	多目的ホール	166 時間	153 時間
	教室	1,131 時間	1,117 時間
	演習室	111 時間	113 時間
	和室	0 時間	0 時間

4 サービス向上に向けた取組

(とちぎ健康づくりセンター)
・施設利用環境の整備
・施設物品、貸出物品の充実
・情報提供及び広報活動の推進
・魅力ある集団指導、講座の開催
(とちぎ生きがづくりセンター)
・地域活動団体とのマッチング授業の実施
・同窓会活動に関するカリキュラムの充実

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とちぎ健康づくりセンター利用者を対象としたアンケートの実施による把握 <p>① 調査年月 平成 30(2018)年 9 月 1 日～9 月 30 日 平成 31(2019)年 2 月 1 日～2 月 28 日</p> <p>② 調査対象者 会議室利用責任者とプール等の運動施設利用者ごとに、設問の内容を一部変えて実施した。</p> <p>③ 調査方法 アンケート用紙配布による調査 (回答者数 740 名 回収率 100%)</p> <p>④ 調査結果 施設の貸出及び利用サービスについて、「とても満足」及び「満足」と答えた人は、全体の 74%を占めている。プール・トレーニング室等運動施設では 84.4%と、昨年度同様、満足度は高水準を維持している。 当施設を選んだ理由としては、貸出施設では「利用環境」、「料金」及び「交通の便」、運動施設では「料金」に関心が持たれている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見箱「お客様の声」の設置 (結果については「主な利用者意見」を参照。) ・電話、口頭、メール等による意見等の受付 <p>(とちぎ生きがいがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シルバー大学生を対象としたアンケートによる把握 <p>① 調査年月 平成 30(2018)年 4 月～平成 31(2019)年 3 月</p> <p>② 調査対象者 第 40 期生(1 年次) 457 名 第 39 期生(2 年次) 440 名 計 897 名</p> <p>③ 調査方法 アンケート用紙配布による調査 (回答者数 799 名 回収率 89.1%)</p> <p>④ 調査方法 カリキュラムについて、「良い」「普通」と答えた人は、全体の 95%を占めており、カリキュラムにおおむね満足していることがうかがえる。</p>	
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
<p>(プール・トレーニング室について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロッカーについて、フックが無いところや、ハンガーが壊れたところがある。 ・運動フロアを利用する際、管理事務所ではなく、受付で支払を済ませられるようにしてほしい。 <p>(設備について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐輪場に照明を付けてほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・フックは修繕し、ハンガーは新しいものを補充した。 ・運動物品の貸出については、受付前の券売機で対応できるよう改善を行った。 ・早急に照明を設置した。
主な利用者意見 (積極的評価)	
<p>(会議室等について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間に利用することが多いですが、遅くまで対応していただいて感謝しています。 ・講習会等で利用しますが、講義と実技が同時にできて満足です。 <p>(プール・トレーニング室について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月額料金でないところが良いです。 ・スタッフが一生懸命教えてくれるので、楽しみに励んでいます。 	

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
<p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運動の安全性・有効性や生活習慣病予防、介護予防に関するもの、親子で楽しく健康づくりを学べるものなどの講座を開催し、健康づくりのための運動習慣の動機づけを行った。 ・貸出施設やプール、ウォーキングコース等の利用者が安全に安心して利用できるよう、施設内外の設備整備及び環境整備を行い、施設の維持管理に努めたほか、テニスコートやウォーキングコース等の利用者が清涼効果を得られるよう夏場にミストシャワーを設置した。 ・正面玄関ホール内に、体脂肪や血圧など誰でも気軽に測定できるコーナーを整備したほか、健康情報を提供するパネルを設置し、健康づくりへの関心を高めた。 ・毎月第 3 日曜日の家庭の日に、親子ふれあい支援事業として運動フロアの無料開放を行い、家族との交流の場を提供した。 ・運動用具を持参せずとも気軽に運動できるよう貸出物品を用意し、利便性の向上に努めた。また、延長コードやケーブルのほか、お茶セット、文具セット等の会議用物品の貸出し及びレイアウト変更サービスを行った。

<ul style="list-style-type: none"> ・貸出施設の利用者に対し、コピーやFAX送信サービスを行った。 ・7月～9月の日曜日及び祝日について、営業時間の延長を実施した。 <p>(とちぎ生きがいきづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シルバー大入学者確保のため、早期から各広報媒体による学生募集周知、学校説明会(各校2回・計6回)を開催した。また、県民の日協賛事業の一環として、公開講座を実施し、入学希望者を含め県民に対する周知に努めた。 ・授業に対するアンケートを実施し、学生の評価及び意見を反映させたカリキュラム編成に向けて、学生からの意見を収集した。また、1年次のカリキュラムに同窓会活動の説明を受ける授業を組み込み、卒業後の地域活動実践の場である同窓会活動に対する理解を推進した。 ・教務部長会議(4回)を開催し、シルバー大入学者の設置目的に沿った魅力あるカリキュラムの編成に努めた。 ・シルバー大入学者のよりよい運営に努めるため、運営委員会を開催し、各委員との間で様々な意見交換を行った。委員から卒業後の活発な地域活動を期待する意見が多くあげられた。
<p>管理運営状況・事業実績 ※指定管理者が独自に設定</p> <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <p>指定管理者として、県民一人ひとりの健康づくり実践活動の推進を目的とし、自主的な健康づくりをその動機付けから実践まで総合的に支援し、県民の健康づくりに寄与した。</p> <p>平成30(2018)年度においては「とちぎ健康21プラン(2期計画)」の4つの基本方向や「健康長寿とちぎづくり県民運動」における重点プロジェクトの趣旨に添った事業を展開した。</p> <p>同時に、幅広く広報活動を行い、利用率のさらなる向上を図るとともに効率的な運営に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用講習 <ul style="list-style-type: none"> 施設利用に当たっては、施設利用講習を受講することとし、安全で効果的な運動実践のきっかけづくりや運動習慣化につなげるための説明及びトレーニング講習を行い、大人2,073人、小人145人、合計2,218人の受講者があった。 ・体力測定 <ul style="list-style-type: none"> 利用者が自分の体力を知り、安全で効果的な運動実践ができるよう、希望する者に体力測定を実施した。 ・運動実践メニューの作成 <ul style="list-style-type: none"> 体力測定受検者のうち、希望する者には個人の目的や健康状態に応じて運動実践メニューを作成し、健康づくりを効果的・効率的に継続実施できるよう支援した。 ・健康づくり相談等 <ul style="list-style-type: none"> 施設利用者及び県民を対象に、運動・栄養・休養等の個別相談指導を行った。さらに、協力機関の栃木県保健衛生事業団と連携し、医師による健康相談や県民の日協賛イベントを開催した。 ・施設利用指導 <ul style="list-style-type: none"> 施設利用者を対象に、温水プール、トレーニング室、ランニングデッキ及びリラクゼーションルームの施設利用指導を行った。また小人が利用するプールでの監視を強化し、安全に利用できるよう努めた。 ・健康づくり講座 <ul style="list-style-type: none"> 運動の安全性・有効性や生活習慣予防、介護予防に関するもの、親子で楽しく健康づくりを学べるものなどの講座を17種類101回開催し、健康づくりのための運動習慣の動機付けを行った。 ・集団指導 <ul style="list-style-type: none"> 運動の継続的な実践を目的に、施設利用料金の中で参加できる集団指導を、年間を通して22種目635回実施した。 ・各種団体等支援 <ul style="list-style-type: none"> 各種団体等からの要請に応じ、講師として職員を派遣した。 ・施設の利用状況 <ul style="list-style-type: none"> 体力測定、集団指導、プール・トレーニング室利用者が増加したが、施設利用講習の受講者の減等により、昨年比264千円の減となった。 ・施設等の維持管理 <ul style="list-style-type: none"> 162件、総額40,297千円の施設設備修繕を実施した。昨年度に比べて修繕件数が11件減となった。 防災については、防災訓練や健康の森管理運営連絡会議を開催し、各団体間の共同防火管理体制の強化に努めたほか、非常食の備蓄を行い災害時の対応に備えた。 ・省エネルギー対策 <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、事務室等の明かりを一部蛍光灯からLED電球に交換し、さらに廊下や事務室の照明の間引き点灯を実施し、省エネルギーを心がけた。 ・個人情報の管理

個人情報については、その取扱いに十分配慮し、適正な維持管理に努めた。

(とちぎ生きがづくりセンター)

高齢者の健やかで生きがいのある人生を支援し、活力ある地域社会を築くため、積極的に地域活動を実践する高齢者の方々を養成することを目的に設置・運営している。

・利用者の声

利用者(学生)からの意見・要望については、各校窓口において、都度、対応しているが、平成30(2018)年度において、学校運営やカリキュラムに対する大きな苦情等は寄せられなかった。

・入学者数

平成30(2018)年度入学の第40期生について、入学者数は定員の86%にあたる480名であった。なお、我が国の高齢化率は27.7%と過去最高を更新し、社会における高齢者の役割はさらに高まっている。今後も、引き続き、入学者の確保に努め、活力ある地域社会の構築に努めていく。

■5年間の入学者の推移

H26(2014)年度 第36期生	H27(2015)年度 第37期生	H28(2016)年度 第38期生	H29(2017)年度 第39期生	H30(2018)年度 第40期生
556名 (615名)	533名 (551名)	551名 (568名)	485名 (515名)	480名 (508名)

※()内数字は応募者数

今後改善・工夫したい事項

(とちぎ健康づくりセンター)

・施設の経年劣化による大規模な修繕への対応

(とちぎ生きがづくりセンター)

・入学者の確保
・魅力あるカリキュラムの編成

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	健康づくりセンターの利用許可は原則として先着順、また、生きがづくりセンターのシルバー大学校の入学希望者が定員を超過した場合には抽選によるなど、公正・公平な方法で利用者を決定しており、平等利用は確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例・規則等に基づき手続が実施されており、適正な管理が行われている。	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。	(健康づくりセンター) 高齢者や障害者の利用に際しては、スタッフによる見守りを強化するなど適切な配慮がなされている。 (生きがづくりセンター) 障害者用トイレ、スロープ、エレベーターを設置しており、高齢者、障害者等に配慮した環境が整っている。また、身障者の受入実績があり、平等利用は確保されている。	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	利用実績やアンケート結果等から、施設の設置目的に沿って業務が適正に実施された。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用者の意見に速やかに対応するなど、県民サービスの向上が図られた。施設利用者講習の受講者は減少したものの、施設利用者及び健康づくり講	C

		座受講者は着実に増加しており、施設の利用促進が図られた。	
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、利用者の満足度を把握しており、また、その結果から利用者の満足度は高い水準を維持している。	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	利用者アンケート実施や意見箱等に寄せられた意見・苦情に対して、指定管理者が対応できる事項については速やかに対策を講じており、適切な対応がされている。	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	施設、設備、備品の定期点検を行い、不備があった際は指定管理者が対応できる範囲で速やかに対応しており、適切な対応がされている。	B
	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	(健康づくりセンター) 利用者の利便性向上を図るため、自主事業として、スポーツ物品や会議室物品の貸出等を実施しており、業務改善が認められる。 (生きがづくりセンター) 授業アンケートを実施し、学生の評価及び意見を反映させたカリキュラム編成に向けた取組が進められた。 一般県民向けに交通安全教室等を実施し、シルバー大学の周知に努めた。	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	管理執行体制等により確認したところ、組織体制は適正であった。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	事業計画書、事業報告書等により確認したところ、収支のバランスは適正であった。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	事業計画書、事業報告書等により確認したところ、事業費・管理運営費の縮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	(健康づくりセンター) 職員の業務内容に応じた研修が計画的に実施されており、人材育成は適切に実施されている。 (生きがづくりセンター) 明るい長寿社会づくり推進機構開催研修に参加し、資質の向上に努めている。また、新任者向けに勉強会を開催し、運営等の円滑化を図っている。	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	入居団体との連絡調整や併施設との緊密な連携のもと、防火・防災・防犯対策等を講じており、危機管理体制は確保されている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県、関係機関を含めた緊急時の連絡体制一覧を作成・共有しており、連絡体制は確保されている。	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綱」を定め、取扱いに十分に配慮し、適正な管理に努めている。	C
	②情報公開は適切になされているか	「情報公開に関する要綱」を定めているが、当該年度における開示請求はなかった。	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	利用者アンケート等の結果に基づき、指定管理者が対応できる事項については速やかに措置を講じるなど、適正な自己評価がされている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	運動用具や会議用物品の貸出し、コピー・FAXサービス、自動販売機の設置等おおむね計画どおりに実施されている。	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	「とちぎ健康の森フェス2018」やとちぎ健康の森をテーマにした写真展を開催し、多くの地域住民が訪れた。	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	事務室等の照明を一部LEDに交換、照明の間引き点灯等により、省エネルギーに取り組んでおり、環境への配慮がなされている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	（健康づくりセンター） 栃木県保健衛生事業団と連携し、医師による健康相談等を開催している。 （生きがいくりセンター） ・地域での普及が期待できる「ふまねっと運動」の普及に向けた支援を行った。 ・「栃木県民の日」記念事業の一環として、一般県民を対象とした公開講座を開催した。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営全般に関して、適正に執行されていると認められる。特に、施設の老朽化に伴う必要な修繕等を適切に行うなど、施設の安定的な運用に努めている。 ・県民の健康づくりにつながるよう、利用者ニーズのより一層の把握に努めるとともに、積極的な広報活動を期待する。 			

※「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。

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	とちぎ福祉プラザ
施設所管課	保健福祉部保健福祉課
指定管理者	社会福祉法人栃木県社会福祉協議会 (法人番号 1060005000773)
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	宇都宮市若草 1 丁目 10 番 6 号
施設の概要	<p>①敷地面積：23,586㎡ 建物面積：本館9,393㎡ 附属棟836㎡ 障害者スポーツセンター 2,254㎡</p> <p>②貸出施設：(1)本館 多目的ホール、特別会議室、第1・第2研修室、福祉研修室A・B、201・301・401・402・403会議室、レクリエーション室、和室、調理実習室 (2)障害者スポーツセンター アリーナ、サウンドテーブルテニス室、観覧室兼多目的室、会議室、トレーニングコーナー</p> <p>③その他施設：(1)本館 404会議室、相談室、モデルルーム</p> <p>④駐車場：(1)本館 収容台数250台 (一般用224台、障害者用26台) (2)障害者スポーツセンター96台 (一般用69台、障害者用27台)</p>
業務内容	<p>①プラザの施設の維持管理に関すること。</p> <p>②有料施設等の利用の許可に関すること。</p> <p>③プラザの運営に関すること。</p> <p>④上記業務に附帯する業務に関すること。</p>

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	131,862	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	15,501		管理運営費	112,746
	その他収入※1	1		人件費	25,583
				その他支出※1	4,851
	合計	147,364		合計	143,180
指定管理業務収支差額①		4,184			
自主事業		0	自主事業		0
自主事業収支差額②		0			
収支差額 (①+②)		4,184			
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)		
・受取利息 1千円			・租税公課費 3,875千円 ・退職給与引当金繰入金 976千円		

※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	131,862	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	16,771		管理運営費	112,425
	その他収入※1	1		人件費	26,205
				その他支出※1	4,955
	合計	148,634		合計	143,585
指定管理業務収支差額①		5,049			
自主事業		0	自主事業		0
自主事業収支差額②		0			
収支差額 (①+②)		5,049			
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)		

・受取利息 1千円	・租税公課費 4,003千円 ・退職給与引当金繰入金 952千円
-----------	-------------------------------------

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

①本館

施設名		平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
多目的ホール	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	266回	334回
	利用率	79%	100%
	利用者数	39,437人	50,958人
福祉研修室A・B	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	22回	0回
	利用率	7%	0%
	利用者数	1,550人	0人
福祉研修室A	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	525回	521回
	利用率	156%	156%
	利用者数	42,651人	38,386人
福祉研修室B	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	0回	0回
	利用率	0%	0%
	利用者数	0人	0人
第1研修室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	632回	560回
	利用率	188%	167%
	利用者数	22,819人	20,479人
第2研修室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	597回	569回
	利用率	178%	170%
	利用者数	22,215人	22,849人
201会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	685回	660回
	利用率	204%	197%
	利用者数	7,949人	7,926人
施設名		平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
301会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	566回	516回
	利用率	168%	154%
	利用者数	9,362人	8,627人
401会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	578回	505回
	利用率	172%	151%
	利用者数	10,579人	8,273人
402会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	607回	547回
	利用率	181%	163%
	利用者数	8,335人	6,844人
403会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	555回	485回
	利用率	165%	145%
	利用者数	7,585人	6,291人
404会議室	利用可能日数	336日	335日

	利用回数	222回	448回
	利用率	66%	134%
	利用者数	3,300人	6,538人
特別会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	257回	230回
	利用率	76%	69%
	利用者数	3,813人	3,308人
レクリエーション室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	607回	590回
	利用率	181%	176%
	利用者数	6,280人	6,289人
和室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	311回	369回
	利用率	93%	110%
	利用者数	2,309人	3,544人
調理実習室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	234回	220回
	利用率	70%	66%
	利用者数	3,866人	3,738人
相談室	利用回数	171回	163回
	利用者数	585人	546人
受付・案内対応	利用者数	8,353人	9,110人
視察・見学	利用回数	31回	31回
	利用者数	1,303人	897人
モデルルーム	利用者数	2,290人	2,712人
利用合計	利用回数	6,866回	6,748回
	利用者数	204,581人	207,315人
開館日数		336日	335日
閉館日数		29日	30日

②障害者スポーツセンター（平成28年8月9日利用開始）

施設名		平成29（2017）年度 （前年度）	平成30（2018）年度
アリーナ（全面）	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	440回	497回
	利用率	143%	161%
	利用者数	24,674人	14,364人
アリーナ（半面）	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	1,118回	1,054回
	利用率	363%	342%
	利用者数	11,895人	11,850人
サウンドテーブルテニス室①	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	115回	164回
	利用率	37%	53%
	利用者数	17,406人	6,506人
サウンドテーブルテニス室②	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	91回	119回
	利用率	30%	39%
	利用者数	17,328人	6,365人
会議室	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	200回	221回
	利用率	65%	72%
	利用者数	19,212人	8,146人
トレーニング室	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	126回	183回

	利用率	41%	59%
	利用者数	159人	5,344人
多目的室	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	215回	301回
	利用率	70%	98%
	利用者数	18,111人	7,794人
	利用者数	4,751人	5,463人
受付・案内対応	利用者数	4,751人	5,463人
視察・見学	利用回数	14回	5回
	利用者数	138人	40人
利用合計	利用回数	2,319回	2,544回
	利用者数	113,674人	65,872人
開館日数		308日	308日
閉館日数		58日	57日

4 サービス向上に向けた取組

<p>①利用者アンケートの実施（年2回）</p> <p>アンケート調査を実施し、利用者の要望、苦情などを把握し、迅速に対応することで利用者の満足度を高めた。平成30(2018)年度のアンケートでは約8割の利用者から満足・非常に満足との回答を得た。</p> <p>アンケート結果における要望等については、可能な範囲で改善に努め集計結果を公開して、利用者満足度の向上を図った。</p> <p>なお、環境・衛生面や備品補充等については、特に迅速に対応した。</p> <p>②おもいやり駐車場の表示</p> <p>おもいやり駐車場については、利用者が利用しやすいように表示板を設置するとともに駐車場面にシールを貼付するなど、利便性向上に努めた。</p> <p>③円滑な受付業務の実施</p> <p>視察・見学のある日や受付開始日、イベント実施日などは多くの利用者が訪れるため、受付職員を通常よりも多く配置し、円滑な受付及び案内業務に努めた。</p> <p>また、接遇の改善や各障害に応じた対応を職員が心掛け、障害者や高齢者などをはじめ幅広い世代の利用者に対して親切かつ適切な対応を行った。</p> <p>④衛生面の強化</p> <p>インフルエンザ等感染症の流行時期には、玄関やトイレに予防方法や感染しているおそれのある方に適切な対応を求めるポスターを掲示し、館内での発生予防に努めた。</p> <p>また、トイレに配置している手洗い洗浄液をこまめに補充したほか、利用者用玄関にはアルコール消毒液を配置し受付にはマスクを常備した。</p> <p>その他、エアコン等の各種空調設備の故障の際には、速やかに修繕するなど、安全かつ快適な利用環境の提供に努めた。</p> <p>⑤関係機関との連携</p> <p>館内入居団体の各種イベントにおけるPRの為にチラシ、ポスターの掲示及びのぼり等の設置に協力し、来館者に対する広報に努めた。</p>

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
①利用者意見箱の設置					
②口頭、電話、ファックス、メールによる意見等の受付					
③利用者アンケートの実施					
調査年月日：第1回 平成30(2018)年9月1日～9月30日					
第2回 平成31(2019)年2月1日～2月28日					
調査方法：貸出施設の利用責任者に利用当日にアンケート用紙を配り、回収箱にて回収する。					
回答数：第1回 157枚（回収率 74%）					
第2回 142枚（回収率 73%）					
主なアンケート項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	あまり満足していない	改善を望む
満足度	37%	39%	3%	0%	0%
〃（第2回）	35%	48%	2%	0%	0%
会場・設備	36%	41%	1%	1%	1%

〃 (第2回)	32%	46%	4%	1%	0%
受付職員の対応	37%	38%	2%	2%	0%
〃 (第2回)	36%	46%	2%	0%	0%

※ 回答記載のないものがあることから、各項目の合計は100%にならない。

主な利用者意見 (苦情・要望)	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・予約が取りにくい ・利用手続きが面倒、わかりにくい。 ・空調の温度が適度でない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用希望者が多数いるため、早めの予約をお願いし、公平確保のための抽選について理解をしていただく。 ・利用手続きについて、わかりやすく丁寧な説明をすることにより御理解をいただき、改善すべき点については、改善をしていく。 ・要望に応じ、こまめに調整を行う。
主な利用者意見 (積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設が明るくきれいで、掃除が行き届いている。 ・駐車場が広く利用しやすい。 ・設備が整っている。 ・料金が利用しやすい金額である。 ・会議室が広くて利用しやすい。 ・スタッフの対応が良い。 ・交通の便が良い。 ・インターネットで予約をすることができるため利用しやすい。 	

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> <p>指定管理者として利用者の安心・安全の確保に十分努めるとともに、これまでの経験と実績を活かして、福祉活動の拠点・県民利用施設として福祉プラザが役割を十分に果たせるよう、職員一同誠心誠意適切な管理運営に努めた。</p> <p>土日については、職員が当番制で常駐し、利用者からの福祉関係の相談等にも対応した。当番職員では対応が困難なケースが発生した場合や緊急時には、管理課の職員や総務部長へ連絡し、担当職員が駆けつける体制を整えている。</p> <p>騒音問題で多目的ホールにおけるカラオケの利用を中止していたが、栃木県を通しての要望があり音量を制限することで利用できるようにした。</p>
<p>環境配慮の取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <p>(利用環境への配慮)</p> <p>① 館内の清掃を行うとともに、とちぎセルフセンターの協力により敷地内の除草、花壇の手入れ、落ち葉掃き等を実施し、利用者に快適に利用してもらうよう努めた。</p> <p>② 給・排気ファン、エアコン等各種設備の点検や緊急を要する故障は速やかに修繕するなど、安全かつ快適な利用環境の提供に努めた。</p> <p>費用の掛かる修繕は県に通知するとともに、応急のための機器を設置して利用者に不便をかけないように配慮した。</p> <p>③ 高齢者や障害者の利用も多いため、こまめに適温設定を行い、利用者の健康等に配慮した。</p> <p>(地球環境への配慮)</p> <p>① 廊下やトイレ、交流ロビー等の共用部照明を必要最小限とし、省エネに努めた。また、入居団体にも協力を呼びかけて節電、省エネに努めた。</p> <p>② 空調の設定温度を暖房は20℃、冷房は28℃とし、省エネ(電気・ガス)に努めた。</p> <p>③ 廃棄物の分別や堆肥化などを行い、焼却廃棄物の減少に努めた。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>今後も障害者や高齢者をはじめ、県民に親しまれる自主的な福祉活動の拠点として管理運営ができるよう、より良質なサービス提供に努めていく。</p>

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	・利用許可については、本館は原則として先着順、障害者スポーツセンターは、利用希望者が重複した場合は抽選により利用者を決定しており、平等利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	・条例、規則等に基づき手続がなされており、適正に権限が行使されている。	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。	・館内はバリアフリーのモデル施設としての機能を有しており、障害者・高齢者に対する配慮がなされている。また、障害者に対し、利用料金の免除基準を設ける等の配慮を行っている。	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	・利用実績報告や利用者アンケートの結果等から、適正に実施されたと認められる。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・年間利用者数が27万人を超え、利用促進は十分に図られている。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	・利用者アンケートを実施するとともに意見箱を常時設置し、利用者満足度の把握に努めている。利用者アンケートの結果等から、満足度の向上は図られている。	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	・利用者から寄せられた意見・苦情に対しては、可能な範囲で迅速に対応しており、おおむね適切な対応がなされている。	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	・施設、設備、備品については、定期的に点検を実施しており、安全管理はおおむね適切になされている。	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	・毎月の優先受付開始日やイベントのある日は多くの利用者が訪れるため、受付人員を増員し、円滑な受付・案内に努めた。	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	・管理執行体制、事業計画書及び事業報告書等により確認をしたところ、組織体制は適正であったと認められる。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	・収支については、おおむねバランスがとれていると認められる。	C
	③経費の縮減に取り組みしてきたか	・経費の縮減に取り組み、需要費の削減に努めていると認められる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	・職員研修が計画的に実施されており、人材育成は適切に実施されている。	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	・危機管理マニュアルに基づき、適切な管理体制を確保している。	C

	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	・管理運営協議会の開催により、県及び入居団体等との連携は確保されている。	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	・個人情報保護管理者、個人情報保護担当者を配置するなど、個人情報の保護についての措置は適正に実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	・情報公開に関する規定は定めているが、当該年度において開示請求はなかった。	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	利用者の要望等を受け、サービスの向上を図っており、適正な自己評価が行われていると認められる。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	—	—
	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	—	—
	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	・指定管理者から報告された定期報告及び事業報告等により確認をしたところ、適正に実施されている。指定管理者独自の取組として環境への配慮を設定する等、積極的な取組が認められる。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	・特になし	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営全般について、適正に執行したと認められる。 ・多目的ホールや研修室、アリーナなど主要施設の利用率は高水準であり、施設の利用促進も十分に図られている。 ・今後は、利用者ニーズのより一層の把握に努めるとともに、更なるサービス向上を期待する。 			

※「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。

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	栃木県障害者保養センター那珂川苑
施設所管課	保健福祉部障害福祉課
指定管理者	社会福祉法人とちぎ健康福祉協会 (法人番号 2060005000772)
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	那須郡那珂川町小口 1728 番地
施設の概要	①敷地面積 27,175.76 m ² 、建物面積：3,150.13 m ² ②宿泊室：和洋室 8 室、和室 7 室 ③浴 場：大浴場、中浴場、家族風呂 2 ④食 堂：食堂、宴会場、ラウンジバー ⑤その他：機能訓練室兼会議室 ⑥駐車場：収容台数 40 台
業務内容	①那珂川苑の施設の維持管理に関する業務 ②那珂川苑の利用の許可に関する事務 ③那珂川苑の運営に関する業務 ④前三号に掲げる業務のほか、指定管理者が那珂川苑の管理上必要と認める業務のうち知事のみ権限に属するものを除く業務

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	67,412	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	35,179		管理運営費	97,173
	その他収入※1	64,936		人件費	64,164
				その他支出※1	2,415
	合計	167,527		合計	163,752
指定管理業務収支差額①			3,775		
自主事業			331		
自主事業収支差額②			122		
収支差額 (①+②)			3,897		
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)		
・食事料収益 49,814			・退職給付引当費用 1,125		
・売店売上収益 8,473			・減価償却費 954		

※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	68,533	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	33,259		管理運営費	91,430
	その他収入※1	59,572		人件費	70,000
				その他支出※1	3,786
	合計	161,364		合計	165,216
指定管理業務収支差額①			▲3,852		
自主事業			325		
自主事業収支差額②			128		
収支差額 (①+②)			▲3,724		
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)		
・食事料収益 46,296			・退職給付引当費用 1,401		
・売店売上収益 7,542			・租税公課 1,133		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
宿 泊	利用可能日数	363 日	348 日
	利用者数	10,923 人	11,505 人
	定員に対する稼働率	37.4%	39.4%
	客室稼働率	67.8%	72.5%
休 憩	利用可能日数	363 日	348 日
	利用者数	2,859 人	2,630 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・地元の特産品を一度に楽しめる新メニュー「なかがわメシ」の提供を開始した。(4月) ・営業終了のお知らせを兼ねて残暑見舞いを発送(7月)し利用を促すとともに、営業終了に伴う一連の取組として、記念品贈呈や各種イベントを実施した。
--

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"> ・電話、ファックス、メールによる意見等の受付 ・利用者アンケートの実施 調査年月日：常時(各客室にアンケート用紙を置いておき、回答してもらう) 調査対象数：3,161組、回収数：348枚(回答率：11.0%) 																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>主なアンケート項目</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>サービス</td> <td>85%</td> <td>7%</td> <td>5%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>食 事</td> <td>70%</td> <td>15%</td> <td>8%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>69%</td> <td>10%</td> <td>6%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	主なアンケート項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	サービス	85%	7%	5%	1%	0%	食 事	70%	15%	8%	1%	0%	利用料金	69%	10%	6%	0%	0%	<p>※記載のないものがあることから、各項目の合計は100%にならない。</p>
主なアンケート項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満																				
サービス	85%	7%	5%	1%	0%																				
食 事	70%	15%	8%	1%	0%																				
利用料金	69%	10%	6%	0%	0%																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>主な利用者意見(苦情・要望)</th> <th>対 応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・においや汚れが気になる箇所がある。 ・営業終了が残念である。(再考・再開を望む。) </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・経年劣化によりやむを得ない箇所もあるが、清掃を徹底した。 ・営業終了までお客様の満足を得られるよう、より一層のおもてなしに努めた。 </td> </tr> </tbody> </table>	主な利用者意見(苦情・要望)	対 応	<ul style="list-style-type: none"> ・においや汚れが気になる箇所がある。 ・営業終了が残念である。(再考・再開を望む。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・経年劣化によりやむを得ない箇所もあるが、清掃を徹底した。 ・営業終了までお客様の満足を得られるよう、より一層のおもてなしに努めた。 																					
主な利用者意見(苦情・要望)	対 応																								
<ul style="list-style-type: none"> ・においや汚れが気になる箇所がある。 ・営業終了が残念である。(再考・再開を望む。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・経年劣化によりやむを得ない箇所もあるが、清掃を徹底した。 ・営業終了までお客様の満足を得られるよう、より一層のおもてなしに努めた。 																								
主な利用者意見(積極的評価) <ul style="list-style-type: none"> ・サービスが良い。(親切、丁寧、清潔、笑顔、心配り等) ・バリアフリーの施設で、入浴介助サービス等もあり、障害者が安心して利用できる。 ・料金が安く、何度でも利用したい。 																									

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"> ・通常の食事コースのほか、追加料理についても地元産の食材を使用し、地元ならではの料理の提供に努めた。特に、新メニュー「なかがわメシ」は好評を得たため、提供期間を継続延長した。 ・那珂川苑ならではのサービスとして入浴介助を引き続き実施し、年間101件の利用があった。
利用者確保に向けた取組 <ul style="list-style-type: none"> ・利用率の向上と経営改善を図るため、障害者施設等を個別訪問したほか、各種イベントへ参加し広報に努め、行政機関や道の駅等人的出入りの多い施設には常時パンフレットの定置を依頼した。 ・過去の利用者にダイレクトメールを送付し、また、営業終了の案内を送付して利用促進を図った。 ・苑内でお楽しみ演芸会(マジックショー)やクリスマスツリー作り体験等のイベントを実施した。
今後改善・工夫したい事項 <ul style="list-style-type: none"> ・特になし。(H31.3.18 営業終了)

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	障害者は6か月前から、その他の者は3か月前から予約を受け付けているが、施設の性格上適切と判断している。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	提出のあった月例報告書及び事業報告書等により、適正と確認した。	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。	障害者のほか、介護保険の要介護・要支援者も障害者料金で宿泊できるよう配慮を行っている。また、様々な行動が困難な利用者の要望に対しても、きめ細かく対応している。	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	身体障害者福祉センターとして、障害者とその家族が気軽に宿泊、休養できる体制ができています。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	入浴介助や利用者に合わせて食事の提供等を行っている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	常時アンケートBOXを設置し、要望へも可能な限り、かつ、速やかに対応している。	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	アンケートの意見、苦情へは可能な限り、かつ、速やかに対応している。	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	機械設備等の法定点検のみでなく、レジオネラ属菌検査、日々の清掃等適切に実施している。	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	サラダバー・ドリンクバーにより、食事提供時の業務効率の改善（職員対応の省力化）を図っている。	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	管理執行体制を確認し、各業務分担から適正な組織体制と判断している。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	営業終了に伴う需要増の影響もあるが、地道な営業活動により利用者数が増加し、収支改善を図ることができた。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	利用者消耗品費抑制や節電等に取り組んでいることが確認できる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	職員に各種研修等を実施している。	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	法定の消防訓練等のもとより、日々の巡回を実施し、夜間も職員2名を配置して施錠するほか、緊急連絡網を作成している。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県のみでなく、地元温泉管理組合等とも適切な連携が取れている。	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	個人情報の管理に十分配慮していることを、自己評価書により確認した。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する規程は定めているが、当該年度において開示請求はなかった。	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	自己評価報告書は身体障害者福祉センターとして、適切な評価項目である。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	現場にて、実際に実施されていることを確認した。	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	地域の自治会や那珂川町と積極的に連携を図っている。	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	ごみの削減には取り組んでいるが、実績としての数字は把握していない。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	障害者1名を雇用するとともに、特別支援学校の職場体験実習の受入れを積極的に行い、障害者の雇用促進・就労支援に取り組んでいる。	B
総合的な評価			
<p>身体障害者福祉センターとして、障害者の健康増進と社会参加の促進に資するという設置目的に基づき、施設の管理運営を適切に行ったと認められる。また、入浴介助サービスや刻み食の提供等利用者のニーズに合わせたサービスを実施することで、利用者満足度の向上が図られた。</p> <p>平成30(2018)年度末の施設廃止に際しては、施設譲渡先や馬頭温泉管理組合等との調整、撤収作業の速やかな実施など、円滑な廃止・譲渡に尽力した。</p> <p>長年にわたり那珂川苑の管理運営に携わり、障害者福祉の向上に貢献してきたことを評価したい。</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。

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	栃木県子ども総合科学館
施設所管課	保健福祉部こども政策課
指定管理者	公益財団法人とちぎ未来づくり財団 (法人番号 7060005001072)
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	宇都宮市西川田 567 番地
施設の概要	①敷地面積：167,585.42 m ² ②建物面積：7,121.79 m ² (延床 10,000.44 m ²) 地上 2 階鉄骨鉄筋コンクリート造 ③室内施設：展示場、企画展示室、多目的ホール、学習室、情報ステーション、プラネタリウム、天文台 ④屋外施設：催し広場、第 1・第 2 ビッグパラソル、乗り物広場、遊びの広場、冒険広場、風の広場 ⑤駐車場：自動車普通車 724 台・大型車 23 台・自転車約 200 台
業務内容	①子ども総合科学館の施設の維持管理に関する業務 ②子ども総合科学館の運営に関する業務 ③上記に付帯する業務

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	346,618	指定管理 ※2	事業費	67,778
	利用料金収入	73,218		管理運営費	177,047
	その他収入※1	1,098		人件費	166,885
				その他支出※1	5,710
	合計	420,934		合計	417,420
指定管理業務収支差額①		3,514			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)		3,514			
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) ・退職給与引当資産取得支出 5,710 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	345,962	指定管理 ※2	事業費	68,859
	利用料金収入	79,135		管理運営費	175,694
	その他収入※1	1,726		人件費	175,189
				その他支出※1	2,554
	合計	426,823		合計	422,296
指定管理業務収支差額①		4,527			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)		4,527			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・有料工作売り上げ 1,590 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・退職給与引当金繰入額 1,538 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

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
展示場	大人	82,244 名	76,796 名
	小人	98,138 名	92,912 名
プラネタリウム	大人	27,361 名	22,451 名
	小人	38,612 名	34,245 名
乗り物広場 (自転車)	大人	11,241 名	10,551 名
	小人	23,066 名	20,894 名
乗り物広場 (機関車)	大人	12,820 名	12,129 名
	小人	9,729 名	9,593 名
各種教室等		21,911 名	23,921 名
無料公開等		269,067 名	269,252 名
		594,189 名	572,744 名

4 サービス向上に向けた取組

乳幼児から高齢者、身障者等幅広い利用者に安心して気持ちよく過ごしていただくことと、施設でのいろいろな体験を通して満足していただくことを、利用者サービスの基本として、次の取組みを行った。

(1) 子どもから高齢者までが安全に過ごせる取組

多くの方々、特に多くの子どもたちに多種多様な体験を提供する大規模施設として、ケガや事故で悲しむ人が出ないように安全を確保することが最も基本的な利用者サービスであると考え、徹底した安全対策に取り組んだ。その結果、職員に総合的な安全対策の意識が定着し、大きな事故等も無く、安心・安全な館運営に寄与した。

- ・ 総合防災訓練 (消防訓練 2 回/年)
地震発生と火災発生を想定した救護、避難誘導、初期消火、通報までの総合訓練
- ・ 救急救命法の研修
心肺蘇生法、AED 取扱訓練
- ・ 安全対策委員会の設置と活動
安全総点検の実施、危険箇所・事故発生状況の把握と対策の検討
- ・ 施設の安全管理に関する研修や訓練等
不審者等に対する防犯訓練、施設管理に係る安全教育等

(2) 幅広い利用者層の誰もが気持ちよく快適に過ごせる取組

① 苦情、トラブルのない運営

窓口やアンケートなどに寄せられた苦情やご意見については、その都度日誌や苦情処理カードに記載し、苦情、トラブル処理の P D C A サイクルに則って早急に改善を図った。その結果、大きな苦情等は無かった。

また、利用者とともに施設づくりを行う観点から、ご意見に対する改善結果や施設管理者の考え方について、来館者にもわかるように、館内の目につく場所に掲示した。

② 職員の接客・接客マナー等の資質向上

接客・接客はサービス向上の柱であることから、研修や講習などの機会を積極的に設け、職員のスキルアップを図った。その結果、利用者アンケートにはスタッフの対応が良く、楽しく利用できたという意見が多数寄せられた。

実施した研修や参加講習等は次のとおり。

- ・ 新任職員の接客研修
- ・ 解説囁託員の接客技術研修、日常研修

なお、研修会・講習会等の参加を通して向上した業務能力を確認するため、積極的に職員に以下の資格取得を勧めた。

- ・ ビジネス系検定資格の取得
(公財)実務技能検定協会が実施するビジネス実務マナー検定(二級)、サービス接客検定(二級)

③ 利用しやすい環境・システムづくり

- ・ 子どもたちのために長期休業期間 (3 月、7 月、8 月) の第 4 木曜日を閉館日とした。
- ・ 混雑時に行う臨機応変な対応として、入場券の特設売場(手売り)の設置、入口・展示場等の臨時職員等の増員、駐車場の特別管理、雨天時の団体昼食場所の確保等を行った。
- ・ 車椅子やベビーカー等の貸出サービスを実施した。

④ 環境美化等の取組

環境美化は快適な施設の基本であることから、清掃等を専門業者に委託して美化作業を行うとともに、職員自らも日常的に美化作業に取り組めるよう意識高揚に努め、常に清潔で気持ちよい

施設環境が維持できるように心がけた。また、管理職職員が随時施設内を巡回し、利用者には不快感を与えていないか、不便をかけていないかどうか常時チェックを行った。

(3) 科学館と児童館の二つの機能面で満足していただくための取組
 利用者の多くはこの二つの機能に係る体験を目的として来館していることから、科学体験や遊びを通して驚きや発見をたくさん体験し、満足していただけるように努めた。
 このため、事業実施の都度にアンケートを実施して事業に対する利用者の満足度やニーズを把握し、PDCAサイクルに則って改善し、より多くの人に満足していただける事業を行った。新しい取り組みにチャレンジし、来館者増に繋がった。

(4) より多くの人に参加体験していただくための取組
 より良い事業体験をより多くの人に公平に体験していただくために、企画・運営を工夫し、低い利用料金で質の高い事業を提供するため、効率的な運営と徹底したコスト削減に努めた。
 具体的には、季節のイベントや春・夏休みに合わせた企画展（特別展）を開催し、子どもだけでなく幅広い世代が年間を通じて楽しめる施設づくりを行った。また、事業への参加を促す広報活動では、地元メディアを積極的に活用し、多くの方々に向けて情報を発信した。特に夏の企画展では、企業協賛を受けることでプログラムの拡充を図ることができたとともに、手厚い広報活動を行うことができた。

- ・とちぎテレビやFMとちぎでのCM放送
- ・イベント情報を下野新聞、タウン誌、専門情報誌、Webサイト等に配信

その結果、57万人を超える方々に当館を利用していただくことができた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<p>科学館利用者のアンケートは、緊急に対応する必要のあるものを除き、前期・後期・団体・個人毎に集計して改善に生かしている。また、館に常駐する委託業者も交え、業務改善のための打合せ等を行っている。</p> <p>※アンケート調査の概要（回答者数：187名）</p> <p>【利用者男女比】 男性 29.9% 女性 70.1%</p> <p>【利用者年齢】 0～6歳 10.7% 7～12歳 82.4% 13～15歳 1.1% 16歳以上 5.8%</p> <p>【利用回数】 初めて 11.8% 2～4回 26.7% 5～9回 16.6% 10回以上 44.9%</p> <p>【楽しく遊べたか】 とても 87.5% 少し 5.4% 普通 6.0% あまり 1.1% まったく 0%</p> <p>【また来たいか】 ぜひ来たい 80.6% 来たい 9.2% 機会があれば 7.0% どちらとも 2.7% 来ない 0.5%</p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対応
<p>①(株)科学館ラウンジを使用した際に注文したラーメンの中に虫が入っていた。(不明 女性)</p> <p>②免除証明書の利用方法が分かりにくい。(40代 男性)（「免除証明書と手帳の提示で所持者1名と介護者1名が無料で利用可能」）</p>	<p>①謝罪、及び(株)科学館ラウンジが別会社であることを伝え、ラウンジに今後同様のことが無いように伝えることを約束。その後、ラウンジ及び子ども政策課へ報告。</p> <p>②免除証明書を廃止し、障害者手帳所持者へのサービスを拡充した。（「手帳提示で所持者1名と介護者1名が無料で利用可能」に変更。）</p>
主な利用者意見（積極的評価）	
<p>・不思議なことが起きたり、やったりしたから楽しかった。(8歳女子)</p> <p>・お正月にオープンしていて嬉しかったです。お正月イベントも楽しかったです(年齢不明 女性)</p> <p>・とても楽しかったです。これからも来ようと思っています。他にも科学を知りたいです。(15歳女子)</p>	

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"> ・運営目標は、全職員の組織目標として理解され、達成に向けて取り組まれている。 →館長が掲げる安全安心な施設運営と、来館者がまた訪れたいと思うようなおもてなしを念頭においての接客等、各職員が具体的に行動するようになり、成果が出てきている。 ・法令を遵守し、経営の透明性を確保することで、社会的責任を果たしている。 ・館の存在や事業についての周知を図り、人々の理解の促進、利用者の増加に努めている。 →開館30周年記念イベント、累計来館者1,500万人達成記念イベントなど、館の存在の周知に努めた。 ・個々の事業毎にPDCAサイクルに沿って適切な評価・改善・計画がなされている。

<p>→各事業について PDCA サイクルに沿って自己評価を行い、改善策を次期事業計画に反映させている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情の整理、分析、対応を適切に行っている。 →問題点の整理、分析、改善策の検討を、副館長を中心にその都度十分に行い、その結果は確実に、職員、業者へフィードバックしている。また、回答を要するものについては回答結果を掲示している。 ・事故防止に積極的に取り組み、事故が生じた場合の対応マニュアルも整備している。 →日常的な点検に加え、安全対策委員会を設置し全館あげての定期的な点検を行う等事故防止に積極的に取り組み、また、苦情についてはその都度十分に行い改善に努めている。
<p>関係機関等との連携 ※指定管理者が独自に設定</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・実習生、研修生、職場体験等の受け入れ体制を整備している。 →中・高校生の職場体験、教員の 10 年研修等の各種一般研修、大学生の博物館実習、児童厚生員資格取得実習、保育施設実習等の専門研修を積極的に受け入れている。 ・学校、関係機関団体との連携強化を図り、業務を円滑に進めている。 →学校団体等への「移動科学教室」、大学・高専と協力して行う「科学フェスティバル」、大型児童館として、「あそびの居前」・「あそびの連携事業」でのプログラム提供、県児連事務局としての業務、県内児童館による「児童館フェア」、国立天文台の協力によるプラネタリウム番組の製作等を実施している。
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の増加につながる取り組み →広報の充実、魅力ある事業（企画展等）の実施等に努める。 ・外国人や視聴覚障害者等のコミュニケーションが困難な利用者への対応 →ポケトークの試験的な導入等を行ったほか、さらなるサービス向上に努めていきたい。 ・障害者の利用についての配慮 →障害別のコミュニケーションの取り方や、受け入れのための基礎知識について改善の余地があるため、研修等により改善を図っていく。 ・事業の広報についての工夫 →SNSによる広報が主流である現状に対し、十分に対応できていないため、早急に対応していく必要がある。また、担当による周知方法のばらつきもあるため、改善したい。

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	①混雑時には、販売機のほかに特設の販売所を設けるほか、団体利用には専用の入り口で対応するなど、来館者の適正な誘導に配慮しており、利用者の平等利用は確保されている。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	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。	③館内は、エレベーターやスロープ等によりバリアフリーとし、補助が必要な方には、職員が対応するなど配置している。	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	①「科学館」としては常設展や企画展等を通じて子どもたちへの科学の普及に努め、「大型児童館」としては体験・育成事業や県内児童館との連携事業等に取り組み、それぞれ施設の設置目的に沿った業務実施がなされている。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	②児童の健全育成に寄与する各種事業や、科学技術に関する展示活動等の実施により、県民サービスの向上が図られた。	A

	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	③定期的なアンケート調査により利用者満足度やニーズを把握し、PDCAサイクルに則って、利用者がより満足できるような事業に取り組んでいる。	A
	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	④館利用者の意見については、アンケートを基に年2回定期的に業務改善の検討・見直しを行っている。また、苦情については、副館長をリーダーとしてその都度検証を行い、必要な見直しを行っている。	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	⑤職員の日常・定期点検や専門業者による定期点検等により適正管理されている。	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	⑥各種事業がPDCAサイクルに沿ってよりよい事業となるよう事業の実施の都度評価を行い、業務改善を図っている。	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	①管理運営のための適正な人員配置がなされている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	②指定管理業務について、指定管理料の範囲内で適正に実施している。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	③経費削減のため複数年契約に取り組むなど、経費の縮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	④職員研修等の実施により、おおむね適正に行われている。	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	⑤非常災害時のマニュアルを整備し、非常出勤等の体制整備や心肺蘇生法・AEDの使用法等の職員研修を行うなど危機管理体制が確保されている。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	⑥確保されている。	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	①個人情報保護研修を実施し、おおむね適正に取り組んでいる。	C
	②情報公開は適切になされているか	②おおむね適切に行われている。	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	①PDCAサイクルにより自己評価の見直し検討がなされている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	—	—
	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	③県内児童館による「児童館フェア」や大学・高専と協力した「科学フェスティバル」等地域との連携事業に積極的に取り組んでいる。	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	④ゴミの縮減に努めているほか、省電力化対策に努めている。	C
⑤その他管理運営上の特記事項	⑤広報等に努め来館者の増加に努めている。	B
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善や職員の資質向上、来館者の増加等に努め、適正な運営管理がなされている。 ・科学館の設置目的達成のため、今後も安全性の確保、効率的な施設運営等に配慮しながら県民ニーズに応える事業を実施していくことで、県民サービスの向上を期待する。 		

※「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。

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	栃木県産業会館
施設所管課	産業労働観光部産業政策課
指定管理者	一般社団法人栃木県産業会館 (法人番号 5060005001108)
指定期間	平成27(2015)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	宇都宮市中央三丁目1番4号
施設の概要	①敷地面積：2,753.39 m ² 建物面積（専有面積）：558.35 m ² ②事務室：1階事務室、8階事務室 ③会議室：特別会議室、大・中会議室 ④その他：ロビー ⑤駐車場（共用）：収容台数34台
業務内容	①会館の施設（区分所有部分）の維持管理に関する業務 ②有料施設（会議室）の利用の許可に関する業務 ③会館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	4,190	指 定 管 理 ※ 2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	1,722
	その他収入※ ¹			人件費	2,468
	合計	4,190		その他支出※ ¹	
指定管理業務収支差額①		0	自主事業		70,576
自主事業		78,904	自主事業		70,576
自主事業収支差額②		8,328	自主事業		
収支差額(①+②)		8,328	自主事業		
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)		

※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	4,193	指 定 管 理 ※ 2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	1,725
	その他収入※ ¹			人件費	2,468
	合計	4,193		その他支出※ ¹	
指定管理業務収支差額①		0	自主事業		97,485
自主事業		96,675	自主事業		97,485
自主事業収支差額②		▲810	自主事業		
収支差額(①+②)		▲810	自主事業		
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)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		平成 29(2017)年度(前年度)	平成 30(2018)年度
大会議室	利用可能日数	244日	244日
	利用日数(A)	87日	82日
	利用者数(a)	4,810人	4,636人
中会議室	利用日数(B)	57日	84日
	利用者数(b)	1,344人	1,665人
(大、中会議室は兼用)	利用日数(A)+(B)	144日	166日
	利用率	59%	68%
	利用人数(a)+(b)	6,154人	6,301人
特別会議室	利用可能日数	244日	244日
	利用日数	121日	121日
	利用率	49%	49%
	利用者数	1,654人	1,450人

4 サービス向上に向けた取組

<p>① 会館の総合案内、会議室の電話問い合わせ、利用当日の案内など、昼休み時間も閉鎖することなく懇切丁寧に対応した。</p> <p>② 会館内の巡回監視を徹底して、施設や備品に修繕や補修が必要な場合は、速やかに対処して快適な状態で利用できるよう対応したほか、特に清掃については細心の注意を払って快適・安全な環境の整備に努めた。</p> <p>③ 竣工以来38年が経過した当会館は施設全体の老朽化が顕在化してきていることから、建物及び機械設備の各種定期点検と補修を行い入居者と来客者の安全に努めた。</p>

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・利用者アンケートの結果				
回答者数 38件 [入居団体及び定期的利用者にアンケートを依頼しなかった]				
主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理・清掃	84%	13%	3%	0%
②スタッフの対応	92%	8%	0%	0%
③サービスの内容	89%	11%	0%	0%
④利用料金	89%	11%	0%	0%
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応			
・真夏は冷房の効きが悪い ・照明を明るくして欲しい(同他1件) ・窓ブラインドを閉めると部屋が暗い ・駐車場が分かりにくい。	・猛暑による機械能力低下である旨説明 ・ルーバー付照明器具なので取替が必要 ・予約時に公共交通機関利用を呼びかけ			
主な利用者意見 (積極的評価)				
・当日、会議室の変更迅速に対応して頂き、大変助かりました。 ・スクリーン等の備品が無料でよかった。 ・会館の場所が分かりやすく、会議室も使いやすかった。 ・利用させていただき、誠にありがとうございました。				

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> <p>施設の安全性・快適性と利用の公平性に細心の注意を払った結果、利用者から相応の評価が得られたものと考えている。利用上のトラブルもない。会議室の利用状況は、年間利用287件(7,751人)のうち94件(3,104人)が入居団体の利用で、「産業会館ホームページ」の活用により入居団体以外の民間業者や県外の利用も増加しており、157件(4,399人)が県外利用者である。今後も引き続き利便性の向上に努めていきたい。</p> <p>重点的評価項目 ※各指定管理者が独自に設定</p> <p>当会館は、会議室のほか、宇都宮商工会議所をはじめ、9つの商工団体等が区分所有しており、会館の円滑な運営と維持管理のため、理事会、幹事会を定期的に開催して、各種法令に準拠しなが</p>

ら、計画的に会館の設備等を更新して業務環境の整備と併せ、消防設備の更新ならびに自主防火管理組織による安全・安心の確保に務め、入居関係商工団体の連携強化と、利用する商工業者の利便性を確保するとともに、本県商工業の振興発展に貢献している。
今後改善・工夫したい事項
一部の利用者から「冷房が効かなく暑かった」との意見が寄せられた。毎年6月初旬に冷房開始できるように準備しているが、冷房開始日を早めにするよう準備を整えたい。

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	利用申請を先着順に受理するなど、公平・公正な方法で利用者を決定しており、平等利用が確保されている。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例に基づいて使用許可を行っており、適正である。	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、障害者には、入口に近い駐車スペースを確保した。	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	施設の設置目的に沿って業務が適正に実施されている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページに利用案内をアップして積極的なPRに努め、施設の利用促進を図っている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケート調査を実施し利用者ニーズの把握に努めたほか、利用者意見を運営に生かしている。	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	利用者からの意見、苦情に対して真摯に対応している。	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	定期的な巡回、清掃、修繕等により施設、設備、備品が良好な状態で管理されている。	B
	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	施設の点検、清掃に万全を尽くし、ハード・ソフト両面から質の高いサービスに努めている。	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	職員を適正に配置し、事務の効率化を図りながら、昼休みも閉めずに利用者サービスの向上を図っている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支は適正でバランスが取れており会館修繕積立金の積み増しを実施。	B
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	省エネ・節電に努め、経費縮減に努力している。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	サービスの向上を図るため、随時、OJTが行われている。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	防災、防犯その他不測の事態に対応するためのマニュアルを作成してい	B

		るほか、「共同防火管理協議会」を組織し、非常時の体制を確保している。	
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県担当課と定期的に打合せ会議をもって、円滑な連絡調整が図られている。	B
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事務処理要領を策定し、適切に管理している。	B
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規程を制定し、適切に対応している。	B
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	施設利用の状況及びアンケート調査等から利用者ニーズを把握し、その都度自己評価を行っている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	関係商工団体の連携を強化・支援し本県産業の振興に資するとともに、老朽設備の修繕を計画的に実施するなど安全・安心な環境づくりに努めている。	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	イベント等は実施していないが、自治会に加入しており、近隣住民との関係は良好である。	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	省エネ、節電に努めるほか、廃棄物の排出削減などに努めた。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	区分所有部分の維持管理という特性を踏まえ、県や他の区分所有者等との連絡調整を密に行い、円滑な運営を行っている。また、全員参加による消防訓練の実施など施設利用者の安全を優先した管理運営を行っている。	B
総合的な評価			
施設、設備の点検・清掃が定期的に行われ、会議室の利用許可業務も公正かつ適正に執行されたと認められる。また、利用者の意見を踏まえた対応も着実に実行されている。会議室の稼働状況は比較的良好であり、引き続き利用促進に向けた対応を実施していく。			

※「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。

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	栃木県立宇都宮産業展示館(通称 マロニエプラザ)
施設所管課	産業労働観光部観光交流課
指定管理者	大高商事グループ ・株式会社大高商事(法人番号1060001000967) ・藤井産業株式会社(法人番号2060001003812) ・株式会社五光宇都宮店(法人番号4060001001649) ・株式会社下野新聞社(法人番号3060001002210)
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	栃木県宇都宮市元今泉6丁目1番37号
施設の概要	①敷地面積:28,453.75㎡ 建物面積:7,357.06㎡ ②宿泊室:なし ③展示場:大展示場、小展示場、展示ホール ④その他:大会議室、小会議室、特別会議室、屋外展示場、レストラン ⑤駐車場:収容台数 乗用車500台、バス10台
業務内容	①展示館の施設の維持管理に関する業務 ②有料施設の利用の許可に関する業務 ③展示館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	指定管理料	0	指	事業費	0
定	利用料金収入	152,455	定	管理運営費	89,710
管	その他収入※ ¹	1,693	管	人件費	22,356
理			理	その他支出※ ¹	36,743
※ ²	合計	154,148	※ ²	合計	148,809
指定管理業務収支差額①			5,339		
自主事業			9,333		
自主事業収支差額②			2,685		
収支差額(①+②)			8,024		
備考(※ ¹ その他収入の主なものを記載) ・光熱水費 1,193千円			備考(※ ¹ その他支出の主なものを記載) ・県への納付金 29,829千円 ・租税公課 6,914千円		

※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	指定管理料	0	指	事業費	—
定	利用料金収入	173,951	定	管理運営費	94,267
管	その他収入※ ¹	1,225	管	人件費	22,356
理			理	その他支出※ ¹	43,773
※ ²	合計	175,176	※ ²	合計	160,396
指定管理業務収支差額①			14,779		
自主事業			9,692		
自主事業収支差額②			2,949		
収支差額(①+②)			17,729		
備考(※ ¹ その他収入の主なものを記載) ・光熱水費 858千円			備考(※ ¹ その他支出の主なものを記載) ・県への納付金 28,800千円 ・租税公課費 14,973千円		

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		平成29（2017）年度 （前年度）	平成30（2018）年度
大展示場	利用可能日数	350.0日	351.0日
	利用日数	231.0日	211.0日
	利用率	66.0%	60.1%
	利用者数	123,891人	126,870人
小展示場	利用可能日数	350.0日	351.0日
	利用日数	224.5日	221.0日
	利用率	64.1%	62.9%
	利用者数	46,827人	42,085人
展示ホール	利用可能日数	350.0日	351.0日
	利用日数	244.5日	199.5日
	利用率	69.9%	56.8%
	利用者数	21,823人	12,747人
会議室	利用可能日数	350日	351.0日
	利用日数	661.5日	627.0日
	利用率	180.4%	178.6%

備考（※ 会議室利用日数は、大会議室・小会議室・特別会議室の利用日数合計）

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・県産業を振興し、地域経済の発展に寄与するため、ものづくり企業展示商談会や県内経済団体の活動を支援する自主事業を実施した。 ・県内のプロスポーツクラブを活用した地域活性化を図る活動の支援事業として、とちぎプロスポーツ祭を実施した。 ・県民への感謝と、栃木県産品や農産物の販売協力を目的としたマロニエプラザ感謝祭を開催した。 ・施設利用促進を図るため、道路沿いに「毎月の催物案内」と「館内施設の案内」を掲示するとともに、毎月の催し案内を下野新聞へ広告掲載を行い、主催者へのサービスと施設の広報を行った。 ・備品について点検を強化し常にベストな状態で貸し出しができるように維持管理を行った。

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"> ・アンケートの実施 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者（イベント主催者）にアンケート用紙を配布し回答を求めた。 					
主なアンケート項目	良い	おおむね良い	普通	やや改善	改善求む
手続きの円滑さ	84.8%	8.9%	4.2%	1.6%	0.5%
職員の対応	91.1%	6.3%	2.6%	0.0%	0%
利用料金	12.0%	19.9%	57.1%	7.3%	3.7%
<ul style="list-style-type: none"> ・メインホールに来場者（イベント参加者）向けアンケートコーナーを設置した。 					
主な利用者意見（苦情・要望）	対応				
<ul style="list-style-type: none"> ・毎年駐車場が足りず、近隣の駐車場を借りている。駐車スペースを増やしてほしい。 ・トイレを早く洋式にしてほしい。 ・備品関係の錆や色あせが気になった。備品関連のリニューアルを検討してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・要望は、県に報告する。 ・サブホール女子トイレ・大展示場北東男子トイレの洋式化工事を実施した。 ・要望は、県に報告する。 				

<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ(大)の荷物置き場かフックがあるといい。 ・展示ホールの床がペコペコしており、改修したほうがいい。 ・小展示場の空調の調整ができない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ内にフックを設置した。 ・県に改修工事を要望している。 ・設備の構造上、小展示場単独の空調の温度調整ができない。
---	--

<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフにはたいへん迅速に気持ちよく対応してもらっています。 ・受付職員の対応が良いといつも感じています。 ・いつも気持ちよく利用させていただいております。 ・丁寧に対応していただきありがとうございました。 ・いろいろな要望に心よくご対応していただき、大変感謝しております。 ・駐輪場設営など柔軟に対応いただき大変助かりました。 ・様々なアドバイスをいただき、無事終了できました。次の利用も検討させていただきます。 ・冷蔵庫の設置が大変便利で助かっています。 ・使いやすかった。他のイベントと共催であったが問題なく利用できました。 ・今回も手続きや会場使用時もスムーズに行うことができました。ありがとうございました。 ・研修会の時間延長にも気持ちよく対応していただき大変感謝いたします。
--

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"> ・新規利用者獲得のため企業向けパンフレットや企画書を作成し、企業訪問等の営業活動を行った。 ・施設の利用状況に応じ、照明の一部を点灯しないなど節電をしている。 ・日頃から、経費削減の意識を持って業務にあたっている。 ・電力会社変更による料金割引、契約電力の引き下げ等により光熱水費が大幅に削減が図れた。 ・消防法に従い、年2回消防・避難訓練を行い、関係者全員に対し平素より防火・防災の意識付けを徹底させた。 ・多くの利用者から館内清掃が行き届いているとの評価を得ている。 ・小展示場でのコンセント利用の増加により、コンセント口増設工事を実施した。 ・展示場内のコンセント抜け止め工事を実施した。 ・サブホールトイレの使用可否の確認のため、LED個別表示灯を設置した。 ・大展示場北東男子トイレの洋式化工事を実施した。 ・利用者のニーズにより、主催者控室・商談室に冷蔵庫を設置した。 ・特別会議室の机が重く移動しにくいいため、机にキャスターを取り付けた。
<p>平等利用、収益確保に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用受付については先着順を基本とし、会場規模に応じた受付を行い、利用者の平等を確保した。 ・利用規程を厳守するため、主催者から利用目的や利用方法などをよく聴取した後、利用を許可している。 ・日頃より適切な経費の支出と展示館の利用率アップを図ることにより適切な収益を確保できた。 ・スタッフの自主事業の実施による経験等を、主催者への適切なアドバイスを行ったことにより、主催者から高評価を受けた。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に満足いただけるサービスの強化に努め、常にスタッフ全員が親切・丁寧・迅速な対応に努めていく。 ・景気の動向によりイベントの中止、規模や会期の縮小があり、平日の展示館の利用について企業に提案しながら地道な営業活動を行っていく。 ・施設・設備については、老朽化が顕在していることから、日頃から監視を強化して事故の発生を未然に防止するとともに、迅速な修繕・補修を行っていく。 ・貸出備品については、点検を強化し常にベストな状態で貸し出しができるよう維持管理を行い、必要に応じて更新に努める。

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	施設利用申込みは先着順が徹底されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	諸規定に基づき、適正に行使されている。	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	洋式トイレの改修を行う等、高齢者や障害者等が利用しやすい環境づくりに努めている。	A
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	施設の設置目的を十分に理解した業務内容である。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	毎月の催物を道路沿いに掲示するとともに、新聞へ広告掲載を行い、幅広くイベント及び施設の広報をPRしている。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者及び来館者からアンケートを回収し、満足度を把握して管理運営への反映に努めている。	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	利用者及び来館者からアンケートを回収し、個々の意見等に丁寧に応えている。	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	自己負担で実施する小破修繕への対応が早く、安全面への配慮が徹底されている。	B
	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	利用マニュアルを分かりやすくし、施設利用者の円滑な利用に努めている。	A
3. 管理を安定的に行う物的基礎	①組織体制は適正か	6名体制の勤務ローテーションを組んでおり、勤務実態は適正である。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	日頃から適切な経費の支出と利用率の増加を図っており、良好な収支状況である。	B
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	消耗品費や印刷製本等の削減及び照明の節電に積極的に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	マナー研修等を実施しており、来館者からの評価も高いことから、適正に実施されている。	A
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	マニュアルに基づき適正に確保されている。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	綿密に情報共有を行い、良好な関係を築いている。	A

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	規定に基づき、計画どおり実施されている。	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制定している。なお情報公開の事例なし。	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	施設の特徴を十分に理解しており、今後の取り組むべき事項が明確である。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	適正に実施されている。	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	地域と一体となってイベントを実施している。 例) マロニエプラザ感謝祭	A
	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	管理運営側及び施設利用者、来館者に対して環境への配慮を呼びかけ、実施している。 例) HP 上での公共交通機関利用の呼びかけ	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	特になし。	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・定額納付金は計画通り納付しており、利益分配金も納めるなど、県の歳入増に貢献している。 ・スタッフの対応について利用者からの評価は高く、イベント主催者側に立ったアドバイス、サービスが行われている。 			

※「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。

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	とちぎ花センター
施設所管課	農政部生産振興課
指定管理者	公益財団法人栃木県農業振興公社 (法人番号 5060005007583)
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	栃木市岩舟町下津原 1 6 1 2
施設の概要	①敷地面積：30,429㎡ ②施設面積：16棟 6,393㎡ 鑑賞大温室 1棟 2,225㎡ 用土棟格納棟 2棟 750㎡ ホール棟 1棟 603㎡ 展示温室 2棟 500㎡ マロニエフラワー館 1棟 352㎡ 生産温室 6棟 1,463㎡ 管理棟 1棟 421㎡ その他 2棟 79㎡
業務内容	①センターの施設の維持管理に関する業務 ②多目的ホールの利用の許可に関する業務 ③センターの運営に関する業務 ④前各号に掲げる業務に付帯する業務 ⑤その他 センター内食堂・花き販売所の運営、自動販売機の設置等の自主事業に関する業務

2 収支の状況

平成 30(2018)年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	134,742	指	事業費	15,304
定	利用料金収入	8,653	定	管理運営費	38,518
管	その他収入※ ¹	3,332	管	人件費	92,895
理			理	その他支出※ ¹	10,717
※ ²	合計	146,727	※ ²	合計	157,434
指定管理業務収支差額① ▲10,707			自主事業 62,622		
自主事業 64,645			自主事業収支差額② 2,023		
自主事業収支差額② 2,023			収支差額 (①+②) ▲8,684		
備考 (※ ¹ その他収入の主なものを記載) ・花き類処分販売料 2,104千円 ・園芸教室等収入 1,228千円			備考 (※ ¹ その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 7,278千円 ・退職給付引当金繰入額 3,439千円		

※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	指定管理料	134,742	指	事業費	19,431
定	利用料金収入	7,693	定	管理運営費	37,792
管	その他収入※ ¹	4,237	管	人件費	93,116
理			理	その他支出※ ¹	6,983
※ ²	合計	146,672	※ ²	合計	157,322
指定管理業務収支差額① ▲10,650			自主事業 60,726		
自主事業 63,044			自主事業収支差額② 2,318		
自主事業収支差額② 2,318			収支差額 (①+②) ▲8,332		
備考 (※ ¹ その他収入の主なものを記載) ・花き類処分販売料 3,282千円 ・園芸教室等収入 955千円			備考 (※ ¹ その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 4,034千円 ・退職給付引当金繰入額 2,949千円		

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		平成 29(2017)年度 (前年度)	平成 30(2018)年度
入園者数	入園者数	333,791人	329,028人
鑑賞大温室	入館者数	50,228人	62,186人
	うち有料入館者数	19,223人	22,267人
	観覧料金額	6,988,020円	7,999,520円
多目的ホール	利用日数	64.0日	60.0日
	利用料金額	704,800円	653,400円

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・3～5月まで無休営業とした。 ・昼のイベントに加え、「密林で肝試し」など開園時間を延長した夜のイベントも開催した（6月、8月）。 ・75歳以上の鑑賞大温室入館料を無料にした。 ・栃木市及び佐野市の小学生を鑑賞大温室に無料招待した。 ・ホームページ、facebook、ツイッターにより開花状況やイベント情報を随時発信した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・利用者アンケート調査の実施 調査の方法 指定管理者が入園者を無作為に抽出してアンケート調査を実施 毎月50人に実施し、年間600人から回答	
アンケート項目	結 果
性別	男性 41% 女性 59%
年齢	10代5%、20代4%、30代9%、40代13%、50代23%、60代23%、70代以上23%
住所	来園者の51%が県内在住者であり、そのうち64%が県南部地域在住者である。
来園目的	県外来園者の81%が埼玉県・茨城県・群馬県在住者である。鑑賞大温室、大花壇、花の購入の順となっており、鑑賞大温室を目的とする来園者は69%を占めている。
来園回数	初めて来園する新規顧客は48%、4回以上のリピーターは24%を占めている。
大花壇について	とても良かった44% 良かった42% 普通13% あまり良くなかった1%
鑑賞大温室について	とても良かった51% 良かった41% 普通8% あまり良くなかった0%
企画展について	とても良かった46% 良かった40% 普通13% あまり良くなかった1%
職員の対応について	とても良かった64% 良かった31% 普通5% あまり良くなかった0%
施設の管理状況について	とても良かった44% 良かった42% 普通14% あまり良くなかった0%
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・花の少ない時期は入館料を割引してほしい。 ・入館料がもう少し安いとまた来たい。 ・イベントごとをいろいろやってほしい。 ・温室に鳥や蝶などを放してみたら良いと思う。 ・説明をしてほしいけれどスタッフがいない。 ・とちぎ花センターでしか見られない花や植物があるとよい。 ・四季折々の花が咲くようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企画展等で満足してもらえるよう努力する。また、料金検討時の参考とする。 ・1年間有効のパスポートや回数券が割安となることを案内する。 ・努力していく。 ・植物への影響から本物は難しいので、フィギュア等の設置で対応している。 ・個別対応は困難なので、団体対応とするとともに、園内の表示を充実させる ・珍しい花や植物はたくさんあるので、表示等で解りやすくするとともに対外的にもPRしていく。 ・引き続き努力していく。

<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何度でも、足を運びたいような場所だと思った。次回、来るのが楽しみである。 ・手入れよく管理されているので、飽きずに見て回れた。 ・一つ一つの説明が解りやすく、とても楽しめた。また来たい。 ・珍しい植物が見られてよかった。 ・毎回来る毎に変化があり、とても楽しんでいる。 ・いつも工夫があって、新しい発見があり、楽しみに来ている。 ・温室や花壇を見るだけでなく、花の購入もできるのが良い。
--

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"> ・企画展は8回開催した。今年度は、「江戸時代から受け継がれる花達」のようにテーマを設定し、植物を見せるとともに、学びや発見をしながら楽しめる展示方法とした。特に、ざんねんな植物展やコケとシダ展など、今までに取り上げなかった内容で評価が高く、今までとは違った客層の入館者が目立った。 ・春のフラワーフェスティバルやローズフェスタなど年間8回のイベントを開催した。また、10月の秋のフラワーフェスティバルの開催期間を約1か月に拡大し、各種イベントを実施したところ、大幅な集客増につながった。さらに、3月には花と苺のフェスティバルの開催会場としてイベントを盛り上げた。 ・寄せ植えや草木染めなどの体験教室を年27回開催した。地元廃棄農産物を活用した草木染めやハーバリウム講座が特に好評であった。 ・子どもの頃から花に親しんでもらえるよう、栃木市内の小学生を対象に、花の種まきから苗を育ててプランターに植え付けるまでを体験する花育講座を開催した。 ・身近に感じられるセンターを目指し、とちはなちゃんクラブやローズクラブなどの県民ボランティアや社会福祉施設と協働で花壇の植え替えや植栽管理を実施した。
<p>集客のための取組と生産振興への寄与</p> <ul style="list-style-type: none"> ・積極的に旅行会社に広報をかけたことにより、団体の入館が増えた。 ・75歳以上の入館無料や栃木市及び佐野市内小学生への招待券配布を行った。 ・鑑賞大温室で、オオオニバスに子どもを載せるイベントやコンサートなどを実施し、いつもとは違った温室を楽しんでもらった。 ・生産者組織と連携した冬の鉢物や洋らん等の企画展示・展示即売会、本県で開発された「きらきら星」「パラソルロマン」等の展示販売などを通して、県産花きのPRに貢献した。また、今年度初めて実施した生産現地見学ツアーでは、消費者は普段見ることのないハウスの見学ができ、生産者は消費者の反応を直に感じる事ができたことで両者から大変好評であった。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>(集客対策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続的に旅行会社やバス会社へのPRを行うとともに、他業種広報誌にPR広告の掲載を働きかける。 <p>(企画展)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来の企画展の発想にとらわれず、斬新な内容かつ興味を喚起するような内容の企画展を行う。 <p>(イベント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・春や秋など園内の花の見頃に合わせて特に重点的にイベントを企画する。 <p>(県産花きPR)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とちぎ花センターが生産者と消費者の架け橋となるよう、生産者の顔が見える企画展やイベントを開催する。 <p>(体験)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花を見るだけでなく、花を使用した「体験」ができることもとちぎ花センターの魅力であり、体験教室のみの団体利用も多いことから、旅行会社等へのPRを行うとともに、新メニュー（フレグランスハーバリウムやアロマテラピー等）も開拓していく。

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	多目的ホールの利用にあたっては、「多目的ホール利用規約」に基づき、一部の個人・団体に偏ることのないよう公平かつ適正に利用者を決定している。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	多目的ホールの使用許可にあたっては、条例、規則及び利用規約に基づき適正に手続を行っている。	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。	75歳以上の入館料を無料としており、施設利用者に占める高齢者の割合が高くなっている。	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	県内生産者や企業・関係団体と連携して展示を行ったり、県が開発した「きらきら星」や「パラソルロマン」をPRする等、花の生産振興を図っており、中でも初めての取組である生産現場見学ツアーは、生産者・消費者両方から好評を得ている。 また、企画展示、イベント、大花壇植栽、園芸教室等の実施により花の普及促進を図っており、特に企画展示入館者数、園芸教室参加者数は前年度を上回っている。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	積極的な広報活動や工夫を凝らした企画展やイベントを実施した結果、鑑賞大温室の入館者数が前年度実績を大きく上回っている。 また、接遇研修などに力を入れて取り組んでおり、職員対応評価も高い。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	毎月実施している利用者アンケートにより利用者ニーズを把握しており、企画展、鑑賞大温室、大花壇について、いずれも「とても良かった」「良かった」が85%以上である。利用者が満足していることが伺える。	A
	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	利用者から寄せられた意見・苦情に対しては可能な範囲で迅速に対応しており、おおむね適切な対応がなされている。	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	施設、設備、備品については定期的に点検を行い維持管理されており、利用者の安全を最優先とした安全管理がなされている。	B
	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	SNSを活用し、開花情報、企画展やイベントの案内など、タイムリーな情報をスピーディに発信している。 また、簡易な施設設備の修繕等は職員の自助努力により迅速に行われており、利用者の安全性・利便性や業務の効率性の向上が図られている。	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	専門的知識、技術を持つ有資格者を配置するなど、適切な職員配置に基づいた管理・運営がなされている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	支出が収入を大きく上回っている。今後はさらなるコスト削減を図るとともに集約力の確保に努め、バランスのとれた収支になるように努められたい。	D
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	展示資材・広報用ポスターの自主制作や日々の管理努力により経費の削減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	職員研修が計画的に実施されており、人材育成は適切に実施されている。	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	危機管理に関するマニュアルに基づき、適切な管理体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県へは適宜報告がなされるほか、なかがわ水遊園の指定管理者になっている利点を活かし、あらゆる面で連携協力を行ってる。	B
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	個人情報保護に関するマニュアルに基づき適正になされている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する事務処理要領に基づき適正になされている。	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	組織・職員レベルによる「自己評価」のほか、来園者アンケートによる「利用者評価」、外部委員による「第三者評価」を実施する等、ふさわしい評価がなされている。	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	近隣観光施設と連携したイベントを実施したほか、高齢者福祉施設の利用者による園芸福祉活動の実施や栃木市及び佐野市内の小学生を鑑賞大温室に招待する等、様々な機会を通して地域連携を図っている。	A
	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	ごみの分別、減量化を推進しており環境への配慮がなされている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	特になし	—
総合的な評価			
<p>職員の経営努力により適切な施設管理運営がなされるとともに、創意工夫あふれる企画展示やイベントの実施など利用者の増加と満足度向上に努めている。</p> <p>また、地元の農産物やセンターの植物を使用した体験教室は需要も多く、センターの魅力を活かした、かつ利用者のニーズに対応した取組であると評価できる。更に、近隣施設と連携してイベントを開催したりサービスの提供に取り組むなど、地域の活性化に寄与している点も評価に値する。</p> <p>今後は、来園者の約7割が50代以上という状況を鑑み、当該客層を重点とした事業を展開するとともに、新規利用者の開拓をはじめとした幅広い年齢層の集客に努め、より一層魅力ある施設づくりに努めるとともに、周辺施設と連携を図りさらなる地域の活性化にも努めてほしい。</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。

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	栃木県なかがわ水遊園
施設所管課	農政部農村振興課
指定管理者	公益財団法人栃木県農業振興公社 (法人番号 5060005007583)
指定期間	平成 26 (2014) 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	大田原市佐良土 2686
施設の概要	①水と緑をテーマにした公園 (面積約 25 h a) 主な施設: 芝生公園、お魚ふれあいステーション、水の広場、公園サービスステーション ②おもしろ魚館 (愛称: フィッシュパル、延べ面積 約 6,000 m ²) ア 展示ゾーン (4,500 m ²) 展示生物: 約 300 種、水槽: 48 基 (水槽容量: 約 600 t) イ 体験交流ゾーン (1,500 m ²) おさかな研究室、味わい工房、創作工房、川と魚の情報コーナー等 ③駐車場 大型車: 7 台、普通車: 700 台
業務内容	①栃木県なかがわ水遊園の施設の維持管理に関する業務 ②栃木県なかがわ水遊園の運営に関する業務 ③前各号に掲げる業務に付帯する業務

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	298,285	指 定 管 理 ※2	事業費	51,076
	利用料金収入	95,341		管理運営費	151,444
	その他収入※1	6,234		人件費	181,925
	合計	399,860		その他支出※1	27,708
指定管理業務収支差額①		▲12,293	自主事業		122,743
自主事業		132,951	自主事業収支差額②		
自主事業収支差額②		10,208	収支差額 (①+②)		▲2,085
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)		
体験講座収入		6,234 千円	公課費		14,505 千円
			退職給与引当金		7,148 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	298,285	指 定 管 理 ※2	事業費	45,466
	利用料金収入	96,318		管理運営費	155,301
	その他収入※1	6,917		人件費	180,669
	合計	401,520		その他支出※1	29,100
指定管理業務収支差額①		▲9,016	自主事業		121,744
自主事業		130,715	自主事業収支差額②		
自主事業収支差額②		8,971	収支差額 (①+②)		▲45
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)		
体験講座収入		6,917 千円	公課費		14,583 千円
			退職給与引当金		7,567 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

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
おもしろ魚館	開館日数	309 日	307 日
	入館者数	276,752 人	280,195 人
	うち有料入館者数	191,235 人	191,051 人
	体験講座受講者数	31,454 人	31,214 人
	うちお魚研究室	6,785 人	6,667 人
	うち味わい工房	3,688 人	3,302 人
	うち創作工房	5,858 人	6,311 人
お魚ふれあいステーション		15,123 人	14,934 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・来園者ニーズに応え、10月の秋休み期間、年末年始に開園した。 ・利用者に好評であったスタンプカード「水遊園マイル」を継続実施した。 ・ホームページから体験講座やイベントへの申込みを可能にした。

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"> ・利用者アンケート調査の実施 調査の方法 指定管理者が利用者を見無作為に抽出してアンケート調査を実施。計 755 人から回答を得た。 	
アンケート項目	結 果
性別	男性 40.0%、女性 60.0%
年齢	10 歳未満 14.3%、10 代 9.7%、20 代 5.4%、30 代 28.4%、 40 代 21.9%、50 代 7.4%、60 歳以上 12.9%
住所	大田原 7.9%、那珂川・那須烏山 1.3%、県内 51.3%、関東 30.7%、 東北 6.9%、その他 1.9%
来園きっかけ	ポスター・チラシ 24.5%、テレビ・ラジオ 2.2%、新聞・雑誌 2.9%、 知人 11.1%、HP 12.5%、SNS 1.9%、イベント 3.0%、その他 41.9%
来園目的 (複数回答)	水族館 91.3%、体験講座 7.5%、釣り体験 9.5%、公園利用 19.9%、 企画展・特別展示 11.4%、イベント 7.9%、その他 4.9%
来園回数 (過去 1 年間)	初めて 37.9%、2 回目 23.6%、3 回目 13.1%、4 回以上 25.4%
施設印象	大変良い 61.1%、良い 35.9%、普通 3.0%、やや悪い 0%、悪い 0%
従業員の対応	大変良い 57.0%、良い 36.2%、普通 6.7%、やや悪い 0.1%、悪い 0%
展示ゾーン印象	大変良い 59.4%、良い 36.5%、普通 4.1%、やや悪い 0%、悪い 0%
入館料	安い 44.3%、普通 54.1%、高い 1.6%
ルート案内	わかりやすい 73.0%、どちらとも言えない 11.8%、 わかりにくい 0.7%、迷った 0%、知っていた 8.2%、ナビ利用 6.3%
他の施設の利用	ある 24.7%、ない 75.3%
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・インスタ映えするエリアが欲しい。 ・食事の出来るエリアを増やして欲しい。 ・栃木の PR コーナーが欲しい。 ・駐車場から距離があるので雨天時に困る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企画展で対応しているほか、今後も対応していく。 ・施設改修時の参考とする。 ・より効果的に発信できるよう努める。 ・施設改修時の参考とする。
主な利用者意見 (積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・魚の説明が詳しく書かれていて生物のことをよく知ることが出来た。 ・企画展はめずらしい生き物が見られるのでわくわくする。 ・生き物とふれあえるコーナーがあり子供が楽しめた。 ・水の広場が無料で利用しやすいので助かっている。 	

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> <p>常設展示や体験講座の充実、魅力的な企画展やイベント開催をしたところ、本年度の入館者は、夏期（7・8月）は酷暑の影響により大きく減少したものの、マスコミ等の映像や写真での情報拡散の効果も相まって、それ以外の時期では多くの方に来園いただき、計画人数を達成した。栃木 DC 期間の4月から6月に、「那珂川さくらまつり」「鮎まつり」等のイベントを開催したが、水遊園のみならず地域への顕著な集客効果にはつながりにくかった。</p> <p>一方、水遊園のリピーター確保に向けて、年間パスポートの特典増によりサービス強化を図った結果、利用者は大幅に増加し、入館者増につなげることができた。子供をターゲットに定めた事業と広報の展開により、水遊園の知名度が浸透し家族連れや遠足などグループの来園が定着しつつある。滞在時間も水族館に加えて体験エリアと組み合わせた長時間利用の来園者も多く見受けられるようになった。</p>
<p>サービスの向上・地域活性化への取組</p> <p>(1) リピーターに対するサービス向上の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き年間パスポート所有者特典としてスタンプカード「水遊園マイル」を実施した。 ・年間パスポート利用者が昨年度比 114.4%、購入者は 110.6%と増加し、新規利用者の獲得とリピーター確保による利用者増につながった。 <p>(2) デスティネーションキャンペーンと連動した地域活性化事業の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「那須の菜の花プロジェクト」と連動して園内に菜の花を植栽した。 ・「那珂川さくらまつり」や鮎関連イベントを地域住民、団体と連携して開催した。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p><推進・改善方策></p> <p>開園 18 年目となる令和元(2019)年度はこれまで蓄積した運営の知識や企画力、接遇のノウハウを基本に施設の適切な維持管理に努め入館者 270,000 人達成を目指し以下のとおり事業に取り組む。</p> <p>1) 展示活動事業</p> <p>① 企画展の開催 ターゲットとなる来園者ニーズを十分意識し、これまでの経験と実績を基により充実した内容とする。</p> <p>② 展示ゾーンの魅力の創出 秋、初春など季節を意識した装飾をより充実させ、話題性創出に努める。</p> <p>2) 体験交流事業</p> <p>① 魅力的な講座の企画 より「可愛らしさ」を演出するとともに「地域」とコラボした講座開発を行うことで、参加率の向上に努める。</p> <p>② 釣り振興に寄与する釣り池へ 初心者も気軽に体験できる環境作りに努め、親子での釣り教室などを開催する。</p> <p>3) 広報活動事業</p> <p>① チラシ等の配布量の増加 県内遠方の児童・生徒に対しても各人 1 通の配布とすることで、家族利用の促進に努める。</p> <p>② SNS 活用による宣伝 フェイスブックや LINE など SNS を活用し、情報発信に取り組むと共に、新たな広告媒体としても WEB・SNS の利用を促進する。</p> <p>③ 団体利用の促進 団体利用者アンケートを実施し、ニーズの把握・分析に努める。遠足をはじめ団体をターゲットとした利用案内を強化する。</p> <p>4) イベント等事業</p> <p>年間を通して多くの来園者が楽しめる企画、地域活性化支援のためのイベントを開催する。</p> <p><予定するイベント></p> <p>① 那珂川さくらまつり 那珂川の桜並木を活用した交流促進イベントとして、地域住民等とともに自然に親しむイベントを開催する。</p> <p>② 鮎まつり 全国的にも有名な那珂川の鮎釣りの解禁を前に、鮎に関するイベントや講演会を開催する。</p>

③那珂川清掃活動 地域の自然と住民の郷土愛を育むため水遊園に隣接した那珂川河川敷の清掃活動を行う。
④マルシェ 地域の農産物、加工品生産者（団体）等と来園者の交流の場を創出する「マルシェ」を開催する。
⑤じもフェス 近隣自治体（3市町）合同によるグルメや観光の情報発信を行う地元のイベント「じもフェス」を開催する。
⑥那珂川大感謝祭 地域の商工観光団体や那珂川あゆ街道など食の街道関連団体の出店や水産試験場の公開講座など周辺施設の紹介を行う。
⑦なかがわ里山ポタリング 自転車を通じて那珂川流域の魅力を地域自治体及び住民とともに発信する企画として「第6回なかがわ里山ポタリング」を開催する。

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	性別を問わず、全ての年代の利用者から満足を得られるよう努力しており、平等利用を確保している。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	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、障害者等への配慮がなされており、要望に応じて適切に対応している。	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	周辺地域等との連携により各種イベントを開催し、那珂川の豊かな自然と伝統文化に親しむ機会を設け、県民の理解を深めると共に、都市と農村の交流促進を図ることが出来ている。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	常設展の他、季節ごとの特別展や個性的な体験講座等の開催により、施設の利用促進、県民サービスの向上につながっている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケート調査の結果、施設の印象について「とても良い」「よい」の評価が97%以上を占めており、また、年に複数回来園する利用者が増加しており、利用者の満足度の高さが伺える。	A
	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	意見、苦情を受け止め、出来る範囲で真摯に対応している。	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	適切に管理されている。	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	適切に管理されている。	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	専門知識、技術を持つ有資格者を配置しており、適切な職員配置となっている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	事業費と人件費の増により、収支がマイナスとなっている。経費を抑え、収支が正となるよう努められたい。	D

	③経費の縮減に取り組まれてきたか	自助努力による省資源化など経費の削減に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	適正に行われている。	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	独自に対応マニュアル等を作成し、危機管理体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	適正に確保されている。	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	個人情報保護に関するマニュアルに基づき、「個人情報取扱特記事項」を遵守している。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報の公開に関する事務処理要領に基づき適切に行われている。	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	アンケート調査や第三者評価を取り入れるなど、客観的な評価が行われている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	年間計画を策定し、計画に基づき事業を実施している。	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	水遊園事業推進懇談会を設置し、那珂川沿線地域と連携を図りながら各種イベントを開催している。	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	適正に実施されている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	特になし	-
総合的な評価			
<p>事業目的に則した適切な管理運営を行っているとともに、職員の経営努力により施設の効果を発揮し県民サービスの向上が図られている。</p> <p>アンケート調査の結果から、過去1年間に複数回来園した利用者が6割を超え、年間パスポートを利用した入館者数も1万人近くあり、何度も施設を訪れる利用者が多くいることが分かる。</p> <p>また、園内情報コーナーで周辺地域の情報を発信し、来園者のうち25%が周辺施設を利用していることから、周辺地域の活性化への寄与が認められる。</p> <p>今後も、引き続き来園者のニーズに合わせた魅力的な施設運営を行うとともに、地域活性化の拠点施設として周辺施設等との関係を密にし、サービスの更なる向上に努めてもらいたい。</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。

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	栃木県土上平放牧場
施設所管課	農政部畜産振興課
指定管理者	酪農とちぎ農業協同組合 (法人番号 1060005001318)
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	塩谷郡塩谷町上寺島 1637
施設の概要	①敷地面積：175.1ha 草地面積：119.0ha ②放牧可能頭数：250 頭 ③その他：管理棟 1 棟、避難舎 3 棟、隔離舎 1 式、衛生施設 1 式、飲雑用水 1 式、隔障物 1 式、道路 1 式、その他付帯施設 1 式
業務内容	①牧場の施設の維持管理に関する業務 ②牧場利用の許可に関する業務 ③牧場の運営に関する業務 ④上記以外の指定管理者が牧場の管理上必要と認める業務のうち知事のみ権限に属するものを除く業務

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	2,200	指定 管理 ※2	事業費	—
	利用料金収入	8,898		管理運営費	6,465
	その他収入※1	220		人件費	4,847
				その他支出※1	—
	合計	11,318		合計	11,312
指定管理業務収支差額①			6		
自主事業			264		
自主事業収支差額②			44		
収支差額 (①+②)			50		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 衛生費 182 千円 配合飼料補填金 38 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

※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	2,200	指定 管理 ※2	事業費	—
	利用料金収入	8,000		管理運営費	5,853
	その他収入※1	189		人件費	4,582
				その他支出※1	—
	合計	10,389		合計	10,435
指定管理業務収支差額①			▲46		
自主事業			253		
自主事業収支差額②			11		
収支差額 (①+②)			▲35		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 衛生費 161 千円 配合飼料補填金 28 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
牧場施設	放牧期間	平成 29 (2017) 年 5 月 11 日～11 月 7 日 181 日間	平成 30 (2018) 年 5 月 7 日～11 月 7 日 185 日間
	放牧利用個体数	122 頭	130 頭
	延べ放牧頭数	20,519 頭	22,817 頭

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・牧草地や施設の適正管理による育成牛の健全な育成 ・預託牛の飲用水確保 ・人工授精の実施による優良子牛の供給
--

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"> ・日常業務で随時 ・電話、FAX等による受付 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・預託牛のために確実な飲用水の確保をお願いしたい。 ・良好な草地維持をお願いしたい。 ・預託牛の健全な発育をお願いしたい。 ・育成牛の周年預託をお願いしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・随時水源地の清掃・点検、及び老朽箇所における導水管の補修を実施し飲用水確保に努めた。 ・定期的な刈払い（掃除刈り）を実施し、牧草の再生を促すとともに、適正な肥培管理により草地の増収に努めた。 ・老朽化した牧柵の点検・修理等に努め、牛の脱柵等による事故を防ぐとともに、常に放牧牛の観察による健康確認を実施した。また、定期的な衛生検査の結果をもとに隔離等を行うことで、牛群の健康維持に努めた。 ・冬期に牛を預かる設備がないため、他の預託できる牧場と連携して需要に対応した。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・発情に応じて、放牧場内で人工授精を実施してもらえる点が良い。 ・傾斜地で育成するので足腰がしっかりするため、戻ってから牛舎内でも牛の健康状態が良い。 ・大雨被害等による水源地からの導水管や場内道路等の施設復旧に対し、迅速に対応してくれてありがたい。 	

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"> ・計画に基づき最適な肥培管理、刈り払い（掃除刈りを含む）、水源地及び導水管点検を実施すると共に、牧柵の点検及び修繕、場内道路におけるU字溝清掃など、草地及び施設における適切な維持管理を実施した。
草地の維持管理
<ul style="list-style-type: none"> ・冬季に堆肥を施用することで、春先の牧草生育を促進するだけでなく、土壌改良及び放射性物質の吸収抑制対策となることから、牧草地の有効活用が図られるよう維持管理に努めた。

今後改善・工夫したい事項
・原発事故前の放牧頭数に回復しつつあるため、今後も引き続き草地の適正管理を実施し、併せて当放牧場の地形条件の良好性のPR及び人工授精等の取組を農家へ積極的な発信を行うことで、さらなる放牧頭数の確保に努め、健康な後継牛の育成と農家のコスト低減を図る。

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	・放牧の可否については、衛生検査の結果によることとし、平等利用が確保された。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	・放牧可能な牛については、牛の所有者に対し適正に入牧許可を行った。	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。	・該当する利用者に対しては、極力補助を行うこととしている。	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	・本放牧場の設置目的である健全な乳用牛の育成放牧に取り組んだ。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・農家へのPR等により、放牧頭数の確保に努めると共に、適正な草地管理及び放牧管理により、預託乳用牛の健全な育成、農家の作業労力軽減に貢献できた。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	・預託農家からの意見、要望等を常に聴取、反映させる体制とした。	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	・適切な対応がなされた。	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	・放牧場の管理に関する協定書に基づき、指定管理者としての適切な管理がなされた。	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	・牧草の生育促進、土壌改良・吸収抑制対策のため、収牧後の堆肥施用を行い、草地の維持管理がなされた。	A
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	・指定管理に係る組織体制は、近隣の職員を配置する等、十分に整備されている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	・放牧頭数が計画頭数とほぼ同頭であったため、計画どおりの収支バランスとなった。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	・各種エネルギー使用量の縮減に努めた。特にトラクタの稼働時間について、必要最小限に抑えた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	・各管理作業においては、常に複数体制により実施することで、人材育成が図られている。	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	・緊急連絡網、対応マニュアルを作成し、随時更新が図られている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	・電話やメール等で、速やかに対応できる体制が確保されている。	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	・放牧場の管理に関する協定書に基づき、計画どおり実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	・放牧場の管理に関する協定書に基づき、適切に行うこととされている。	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	・牧場全体及び放牧業務に精通し、業務内容をよく把握して対応しており、おおむね実施されている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	・授精適期の預託牛への人工授精を積極的に実施した。	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	・実績なし	-
	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	・牛の搬入・搬出時等における車両の騒音発生防止等の対策を講じ、周囲への環境配慮に努めた。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	・飲水施設の定期点検、水源施設の堆積物清掃等により断水を未然に防止した。	A

総合的な評価

1年間を通じ草地における最適な肥培管理、牧柵の保守点検、施設内の環境美化活動の実践等に努力すると共に、組合員を始め広く県内酪農家への積極的なPRを行う等により、適正な施設管理運営に努力しており評価できる。

特に農家ニーズの高い人工授精や、草地維持管理のための堆肥施用など、自主事業や業務改善が十分になされている。

また、当放牧場は公共牧場として畜産農家の経営上のメリット（飼養コスト低減、労力削減、預託牛の健康増進等）に大いに応える役割を果たしていることから、今後も引き続き適正な施設管理運営が期待できる。

※「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。

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	とちぎ明治の森記念館
施設所管課	県土整備部道路保全課
指定管理者	那須塩原市 (法人番号 8000020092134)
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	那須塩原市青木大字大輪地原 27-2462 外
施設の概要	① 敷地面積：727.31 m ² 建築面積：616.45 m ² ② 部屋数： 居室等 12、浴室 1、台所 1、物置・納戸(6+2) 屋根裏部屋 2、地下室 2、ホール 2 (合計 28 部屋)
業務内容	① 出入口鍵の開閉、日常の清掃、警備、地域情報に係る展示情報に係る一切の管理業務 ② 法定設備点検 (電気・消防) 及び定期清掃業務 ③ 設備や照明に係る電気料金及び設備に係る上下水道料金の支払業務 ④ 観覧料の徴収に関する業務 ⑤ 利用者に対する便宜に係る業務 ⑥ 地域情報に係る展示物 (資料や生活用品等の展示替え) 等効率的な利用運営業務 ⑦ 管理運営業務に付帯する業務

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	4,584	事業費	
	利用料金収入		管理運営費	4,367
	その他収入※1		人件費	3,419
	合計	4,584	その他支出※1	
指定管理業務収支差額①	▲3,202	合計	7,786	
自主事業		自主事業		
自主事業収支差額②				
収支差額 (①+②)	▲3,202			
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)		

※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	4,584	事業費	
	利用料金収入		管理運営費	4,059
	その他収入※1		人件費	3,438
	合計	4,584	その他支出※1	
指定管理業務収支差額①	▲2,913	合計	7,497	
自主事業		自主事業		
自主事業収支差額②				
収支差額 (①+②)	▲2,913			
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)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
とちぎ明治の森記念館	利用可能日数	308 日	308 日
	利用日数	332 日	336 日
	利用日数利用率	107.7%	109%
	利用人数	12,106 人	15,714 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・臨時職員による、青木周蔵、青木邸、那須野が原の開拓史等の解説 ・生活用品等の他に、写真古文書等を展示 ・大学や研究機関からの問い合わせや、資料貸し出し依頼に対応 ・5～10 月末まで特定日を除き、閉館日なしにした
--

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"> ・観覧料徴収業務時の聞き取り ・利用者アンケート 	
○結果	
回答者数 22名	
項目	満足 やや満足 やや不満 不満 無回答
窓口対応	81.8% 13.6% 4.5% 0% 0%
施設の清掃	86.4% 9.1% 0% 4.5% 0%
観覧料金	81.8% 18.2% 0% 0% 0%
展示内容	63.6% 31.8% 4.5% 0% 0%
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・2 階の部屋にカメ虫がたくさん死んでいる。	・虫よけ用ハッカ油を室内に設置した。
主な利用者意見（積極的評価）	
・那須塩原市の歴史と海外の歴史の融合、たいへん勉強になりました。	

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"> ・市主催事業ふるさとアーティスト派遣事業とタイアップし、地元演奏者によるコンサートを開催。約 200 名の聴衆を得た。 ・中学生海外交流事業において、対象児童 21 名をとちぎ明治の森記念館へ案内し、日本の文化遺産として紹介を行った。 ・2 月 26 日から 3 月 3 日まで障がい者アート展を開催。期間中の入館者数は 491 名であった。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光者への対応 ・日本遺産認定にからめた積極的な P R

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	・適正に確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	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。	・適正に対応されている。	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	・施設の設置目的に沿った業務実施がなされている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・市主催事業や道の駅と連携し、施設の利用促進等の効果拡大が図られた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	・平成27(2015)年度から開始されたアンケートによる満足度調査により満足度を把握し、満足度向上がおおむね図られた。	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	・適切な対応がなされている。	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	・適切な対応がなされている。	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	・新たなイベントの実施や、展示方法の工夫などが行われている。	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	・適正である。	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と思われる。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	・可能な範囲で経費削減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	・おおむね適正に実施されている。	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	・協定書において緊急時の対応、リスク分担表等を定め、適正に執行されている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	・必要に応じて随時連絡を取り合い、適正な体制が確保されている。	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	・適正に実施されている。	C

	②情報公開は適切になされているか	・文書開示に係る規定を制定しているが、平成 30(2018)年度の開示申出は 0 件であった。	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	・おおむね適正であると思われる。	C
	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	・市において、ふるさとの音楽家派遣事業を活用するなど、地域との連携が図られている。	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	・おおむね適正になされている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	—	—
総合的な評価			
<p>・管理運営については、館内・外ともに適正に管理され、点検、整理整頓及び清掃が行き届いていると思われる。また、施設の保守管理に関する報告も迅速に行われている。</p> <p>・今後も、良好な管理運営を行うとともに、今般、那須野が原の開拓の歴史が日本遺産に認定されたことから、このストーリーを生かした施設のより一層の PR に創意工夫をしてほしい。</p> <p>・臨時職員による青木周蔵、青木邸及び那須野が原の開拓史等の解説については、引き続き利用者満足度の向上に努めてほしい。</p> <p>・今後、日本遺産認定や近年の訪日外国人観光客の増加により、来館者の増加が予想されることから、多様な客層に対する一層のサービス向上に努めてほしい。</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。

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※ ¹	7,178		人件費	50,369
	合計	161,281		その他支出※ ¹	7,024
				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		70,154
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に記載)			備考 (※1 その他支出の主なものに記載)		
・利息 1千円			・租税公課費 7,024千円		
・雑収入 7,177千円					

※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※ ¹	2,001		人件費	45,651
	合計	150,740		その他支出※ ¹	6,291
				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		80,309
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に記載)			備考 (※1 その他支出の主なものに記載)		
・利息 1千円			・租税公課費 6,291千円		
・雑収入 2,000千円					

※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 ^{※1}
陸上競技場 (個人)	8,815人	0人 ^{※1}
補助競技場 (団体)	46,500人	0人 ^{※1}
補助競技場 (個人)	1,822人	0人 ^{※1}
野球場	56,753人	0人 ^{※1}
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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 <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"> ・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。 ・地域住民の雇用や地元業者の活用を図った。 ・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。 <p>(3) 効率的・安定性のある管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・スポーツ教室開催時にアンケートを実施した。 ・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。 <p>(4) 施設利用提供の実施計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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"> 管理事務所等に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 				
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"> ホームページで意見・要望を受付 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 各種スポーツ競技団体からの意見・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"> 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。 食事を買ったら笑われた。 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。 		<ul style="list-style-type: none"> 設置を行った。 失礼の無い対応をするよう指導した。 危険行為は注意を行う。巡回を強化し対応する。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> 犬も一緒に楽しめた。 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。 優しさに溢れている。 				

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"> 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。 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。 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。 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。 一括契約、一括購入により経費節減を図った。 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。 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。 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。 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。
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
<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。

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。	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。	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S Cや栃木ブル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。

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 9 9
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、ポート池、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		975
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として開催を積極支援した。 <p>(5) 効率的・安定性のある管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> 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て、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。 ・やぶの中にゴミが多い。 		<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。 ・引き続きゴミの撤去に努めていく。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<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

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"> ・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

<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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「スベルバ」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。 ・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／レストランいがし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。 ・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化を徹底して行き、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。
<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"> ・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。
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<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。

<ul style="list-style-type: none"> ・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まれてきたか。	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。	B

		また、ポ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。	
	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。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て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。

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	栃木県鬼怒グリーンパーク
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	渡辺建設株式会社 (法人番号 1060001004729)
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	塩谷郡高根沢町大字宝積寺 8 6 - 1
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 65.0ha (県民ゴルフ場を除く。) ② 主要な施設 (宝積寺) 軟式野球場、テニスコート、水上アスレチック、ボート池、ローラースケート場、ちびっ子広場、エントランス広場、冒険の森、花畑、貸し自転車、バッテリーカー等 (上流広場) 野球・サッカー・ラグビー場 (兼用) 等 (ふれあい広場) 芝生広場 等 (白 沢) 多目的広場、テニスコート、パークゴルフ場、花畑 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	66,240	指 定 管 理 ※ 2	事業費	0
	利用料金収入	19,478		管理運営費	53,782
	その他収入※ ¹	1		人件費	28,141
	合計	85,719		その他支出※ ¹	77
指定管理業務収支差額①			3,719		
自主事業			13,253		
自主事業収支差額②			0		
収支差額 (①+②)			3,719		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 77千円		

※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	66,240	指 定 管 理 ※ 2	事業費	0
	利用料金収入	20,026		管理運営費	54,079
	その他収入※ ¹	1		人件費	27,541
	合計	86,867		その他支出※ ¹	19
指定管理業務収支差額①			5,228		
自主事業			13,708		
自主事業収支差額②			611		
収支差額 (①+②)			5,839		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 19千円		

※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	302,607人	281,709人

施設名		平成 29 (2017) 年度	平成 30 (2018) 年度
宝積寺	野球場	3,174人	3,452人
	テニスコート	6,494人	7,123人
	ボート	19,948人	18,886人
	水上アスレチック	29,038人	28,388人
	ローラースケート場	4,045人	3,793人
上流広場		9,291人	8,313人
白 沢	テニスコート	10,665人	9,714人
	多目的広場	6,829人	8,579人
	パークゴルフ場	17,361人	16,130人
合 計		106,845人	104,378人

4 サービス向上に向けた取組

- (1) 公園の利用促進と利便性を向上させるため、休園日を設けずに年間を通して開園している。
- (2) 土日祝日には軽食の売店を出店し、利用者の利便性の向上を図った。
- (3) 公園の様子を知ってもらうため、新聞や雑誌、ホームページにイベント情報や施設の案内等を積極的に掲載した。また、運動施設の予約状況をホームページで確認できるようにした。
- (4) ゲートボール大会(年2回)、パークゴルフ大会(年4回)を開催し公園の利用促進を図った。
- (5) パークゴルフ場利用促進のため、初心者講習会を実施した。
- (6) パークゴルフ場利用者が休憩するための日除けテントを設置した。
- (7) パークゴルフ場利用者から要望が多かった水はけの悪いホール(1か所)を改修した。
- (8) 利用者の便宜を図るため仮設トイレを4基設置している。
- (9) 利用者を増やすためパークゴルフ場のリーフレットを作成し配布している。
- (10) 来園者に楽しんでもらうため、コスモスマつりを開催しワンワンショーやゲーム大会、ヒーローショーのミニステージを実施した。
- (11) 落ち着いた花の観賞ができるよう、コスモス畑の中に歩道を設けた。
- (12) 安心して公園を利用してもらうため、園内の危険箇所、不良箇所は迅速に修理や改修を行った。
- (13) 良好な施設を利用してもらうため上流広場グラウンドの芝を(400㎡)補修した。
- (14) 事故防止のため宝積寺北側の堤防管理用道路(未舗装)部分の整備を行った。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・ エントランス広場に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 回収件数 140件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	改善求む
公園内はきれいでしたか	40.7%	52.9%	5.7%	0.7%
公園の管理状況はいかがでしたか	44.1%	48.5%	7.4%	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	62.4%	33.1%	4.5%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	60.2%	37.5%	2.3%	0.0%
・ 来園者、施設利用者からの聞き取り				
主な利用者意見(苦情・要望)		対 応		
・ 砂場などに動物のフンが沢山ある、処理してほしい。		・ 園内巡回担当者が取っているが、見落とすこともある。より慎重に処理をする。		

<ul style="list-style-type: none"> ローラースケートの靴が良くなかった。 出来たら四季折々の花があると良いと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> 貸靴を新しいものへ交換した。 春は桜と菜の花、ポピー、夏はキバナコスモスと向日葵、秋はコスモスと赤ソバを計画している。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> トイレが良く管理されている。 また来たい。 水上アスレチックが楽しい。 	

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"> 施設整備の一環として上流広場グラウンドの芝補修を実施した。 来園者が増える大型連休期間は仮設トイレを設置し公園利用者の利便性向上を図った。また、駐車場に警備員を配置して事故防止に努めた。 安全な公園をつくるため、点検により発見された施設の不具合は迅速に修理した。 夏休み期間中は夜間利用者の安全確保のため園内の夜間巡回警備を行った。 利用者を増やすためパークゴルフ場のリーフレットを作成し配布している。 自主事業の売店で新しいスナック菓子類の販売を始めた。
公園の適正管理に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> 公園利用者のニーズに対応した運営（ご意見票等に対応した運営） 日常管理（園内のゴミ拾いやトイレの定期清掃） 樹木、芝の管理（広大な芝生広場・樹木の長期的な維持管理） 大規模な花畑の管理（コスモス・ポピー・菜の花・ひまわり等） 安全管理（災害に対する対応・日常の安全管理）
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ホームページを更新してイベント情報等を解りやすくする。 利用者に楽しんでもらうためパークゴルフ場のグリーン及びコースの改修を行う。 利用者を増やす方策としてライン、インスタグラム等の SNS を利用し公園の魅力を発信する。

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。	所定の手続きに則り、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、思いやり駐車場を設け配慮している。	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。	施設の設置目的に沿った管理運営が適切に実施されており、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達成出来なかった。	D
	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、苦情に対しては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。	日常・定期点検を確実に実施し、不具合箇所は事業計画書に実施予定がなくとも自ら積極的に修繕を行った。また、それらの修繕履歴が適切に保管されている。	B

	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。	施設の利用を促すため、管理事務所主導で幼稚園や企業のレクリエーション大会を誘致した。	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。	施設維持管理・修繕においては本社及び協力会社による施工を積極的に行うことで外注費を削減する等、効率的な経費執行に努めた。	C
	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を、スタッフ及び再委託先責任者に対し実施している。また、研修の内容により本社担当者による研修を実施した。加えてスタッフ連絡会を行い、安全管理等について事務所スタッフと再委託先担当者との連携を図った。	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。	コスモスマつりにおいて、園内の臨時駐車場に利用者の車両を誘導するための看板を設置したが、倒れて利用者の車両を破損させてしまったが、適切な対応を行った。	D
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか。	7月の河川愛護月間における国及び県の河川美化活動に積極的に協力している。また、占用申請やイベント実施等、国・県・関係機関と連携し、管理運営を行っている。	B
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。	管理事務所と本社により、組織的な自己評価が実施されている。評価基準に基づき適正に評価し、更なる改善を目指している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか。	イベント、売店等の自主事業を実施し、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。	「コスモスマつり」では地元高根沢町の「湧泉太鼓」演奏や高根沢町商工会による売店設置等、地域連携を図った。	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。	園内放送等について周辺地域に配慮を行っている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	パークゴルフ場の改修により、水はけの悪いコースの改善や利用者を飽きさせない工夫を行った。また、DCにも取り組んだ。	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。公園という特性上、清潔な状態を保つことが難しいトイレについて、利用者から綺麗であったとの意見があるなど、維持管理についても滞り無く行われた点が評価出来る。利用者数は前年度よりやや落ちたものの、こういった管理状況から、9割以上の利用者から積極的評価を受けており、要望等にも適切に対応しているため、今後とも利用者のニーズを把握することにより魅力的な公園管理を実施してほしい。

※「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。

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	栃木県中央公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	栃木県中央公園指定管理グループ ・ 栃木県造園建設業協同組合 (法人番号 80600050000511) ・ 株式会社大高商事 (法人番号 1060001000967)
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	宇都宮市睦町 2 - 5 0
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 9. 5 h a (栃木県立博物館を除く。) ② 主要な施設 正面入口広場、中央広場、記念広場、面影広場、芝生広場、こども広場、 日本庭園、野点広場、沈床園、昭和大池、むつび池、面影池、ロックガーデン、 旧宇都宮商工会議所ポーチ、緑の相談所、県立博物館 等
業務内容	① 公園の維持管理に関する業務 ② 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	62,742	指 定 管 理 ※ 2	事業費	7,391
	利用料金収入	0		管理運営費	30,288
	その他収入※ ¹	1		人件費	24,779
	合計	62,743		その他支出※ ¹	0
指定管理業務収支差額①		285	自主事業		272
自主事業		3,279	自主事業		272
自主事業収支差額②		3,007			
収支差額 (①+②)		3,292			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・ 預金利息 1千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

※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	62,742	指 定 管 理 ※ 2	事業費	7,270
	利用料金収入	0		管理運営費	29,127
	その他収入※ ¹	1		人件費	24,618
	合計	62,743		その他支出※ ¹	0
指定管理業務収支差額①		1,728	自主事業		373
自主事業		3,269	自主事業		373
自主事業収支差額②		2,896			
収支差額 (①+②)		4,624			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・ 預金利息 1千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

※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	339,000人	320,078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	608件	518件
	催し物回数 (延べ人数)	42回 (55,772人)	41回 (49,232人)
	講習会回数 (延べ人数)	35回 (513人)	34回 (518人)
グリーンカレッジ講習会回数 (延べ人数)		12回 (515人)	12回 (503人)

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 年末年始(12月29日～1月3日)の開園</p> <p>(2) 公園管理事務所の開所日の年中無休化</p> <p>(3) 緑の相談所を1月2日から開所した。</p> <p>(4) わかりやすく目線に止まる掲示物の掲示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 樹木の案内や質問のあるものについては、相談所窓口に園内案内や解説を掲示した。 ・ 窓口に園内マップを掲示し、施設案内や草花名称、開花状況、見所等の情報提供を行った。 ・ ウォーキングルート・距離を示した園内マップを園路沿いの案内板に掲示した。 ・ 車いすの貸し出しや、緑の相談所入口に車いすで通れる園路を表示した園内マップの掲示を行った。 <p>(5) 安全性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的なパトロールを実施するとともに、不審な情報等が入った場合には、職員を増やし警戒に当たることにより、犯罪等を未然に防止するよう努めた。特に東日本大震災後は、夜間照明の供用停止のため夜間巡視業務を強化している。 ・ 施設点検マニュアルを作成し、始業・終業の安全点検及び定期点検を徹底した。 ・ 避難誘導マニュアルを作成し、防災訓練を実施するなど、公園利用者への迅速な対応に備えた。 ・ AEDを常設している。 <p>(6) 快適性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「魅せる公園」を意識し、修景の観点から中低木の剪定や刈込を実施した。 ・ 芝生広場や管理棟（緑の相談所）南側広場の芝生張替えを行った。 ・ 転倒防止のため、管理棟前の広場や中央広場の御影石を洗浄し、転倒注意の表示板を置いた。 ・ 分煙を徹底し、パトロールを徹底した。 ・ シルバー人材センターの得意部門を利用して、「公園の顔」といわれるトイレの清掃を徹底して実施するとともに、トイレサービスチェックリストを拡充した。 ・ 家庭ごみ搬入防止のため、徹底したごみ収集を行った。 ・ 沈床池の整備・清掃を重点的に行った。 ・ 昭和大池の水質汚濁と悪臭の防止を行い、水質改善を行った。 ・ 危険性をはらんだ残存枯損木の撤去処理を行い、安全な環境を提供した。 <p>(7) 広報宣伝活動の拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「都市公園だより」等の機関紙や新聞による情報提供を行った。 ・ 定期的なウェブページの更新とともに最新情報を随時掲載した。
--

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 49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	52.2%	47.8%	0.0%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	48.8%	51.2%	0.0%	0.0%
花壇や樹木などの植物の	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%

管理状態はいかがでしたか				
スタッフの対応はいかがでしたか	42.3%	57.7%	0.0%	0.0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・ハトなどにエサをやる人がある。 ・園内でタバコを吸うのはダメだろう。 		<ul style="list-style-type: none"> ・張り紙を掲示するなどした上で、職員が見かけた際には禁止の旨必ず説明し、御協力頂いている。 ・園内の指定の場所以外は禁煙である。見かけたら注意するようにしている。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・サクラのライトアップが良い。 ・菊の美を堪能しました。 ・ヨーロッパのような素敵な公園があって幸せ。 				

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"> ・専門的な造園技術により、景観上バランスの取れた剪定・刈込を実施するとともに、樹木医など専門家の意見や診断により衰退樹木の適切な治療処置を行った。 ・園内の落ち葉を集積・腐葉土化した後、堆肥やマルチング材として園内植物に施用し、自然資源の循環を行った。 ・夏の「ミストゾーン」、冬の「雪吊り」「イルミネーション」、自然素材を使用した「しめ縄飾り」等特色ある環境イベントを企画・実施した。 ・公園の利用促進を図るため、県立博物館と連携してナスヒオウギアヤマ鑑賞会やセミの羽化観察会、野鳥観察会を実施した。 ・栃木県で開催された大型観光キャンペーン（本DC期間4月～6月）に協力し、園内の桜ライトアップや魅せる噴水の時間延長を実施した。
良好な園内環境に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・良好な園内環境の維持管理 芝生地、植栽樹木の育成管理、花壇管理等花修景、トイレ清掃 ・環境問題への取組 省エネ、省資源、ゴミ問題への取組
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・「魅せる公園」を意識し、造園の専門的技術を駆使した景観維持の植栽管理を実施していきたい。 ・ホームページの、季節の花や実などを紹介した園内植物の掲載内容を充実していきたい。 ・高齢者や障害者の利用が増加傾向にあることから、車いすの利用やリハビリ目的の利用にも細心の注意を払い、思いやりのある対応をしていきたい。 ・暦の行事（雛祭り、端午の節句の鯉のぼり飾り、七夕飾り等）や自然素材を用いた木の実の工作等、家族で楽しめるようにイベントを充実させたい。

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。	—	—
	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。	車椅子の貸し出しだけでなく車椅子のためのコースマップ・ハザードマップの掲示等、車椅子利用者への配慮がなされた。	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。	優れた造園技術を活かした植栽管理が適切に実施され、四季折々の美しい景観を創出している。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	公園利用者数は一部目標を達成した。暑さ対策のためのミストゾーン設置、	

		健康遊具使用のためのアドバイスサインの設置等、利用者増加を図る具体的な工夫を行った。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	昨年以上に高い満足度であった。利用者アンケートに記載の意見も、現在の公園管理に非常に満足しているといった肯定的な意見が多く提出されている。	A
	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。	苦情が少ない。また要望・苦情に対し、マニュアルに従い適切に取り組み、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・定期点検を確実に実施し、その記録が保管されているとともに、修繕記録が適切に保管されている。	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。	公園内の樹木が適切に管理されている。倒木した桜は、経過観察を行っている。	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。	園内の噴水及び外灯、トイレにおいて、季節ごとに細やかなタイマー調整や運用状況の見直しを行い、電気の無駄を削減するなど、節電に努めた。	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、異常気象時においても、迅速に安全点検を実施し、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。次年度に向けた課題を明確にし、課題解決に向けた取り組みを期待する。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか。	適切に実施されている。	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。	各種イベントでは地元団体による展示等が行われた。また、各種講座において県内在住の講師を多く依頼している。	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。	公園内の落葉は、堆肥化リサイクルを行っている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	公園の設計意図の認識と公園の構成要素を理解し、良好な公園景観を利用	B

		者に提供している。また毎週花の見所を紹介したマップを作成し配布している。 DCに合わせ、噴水時間の延長、桜のライトアップやアヤメの鑑賞会を行った。	
--	--	--	--

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。管理状況については、投函された意見票では全ての意見が積極的意見となっているなど、極めて優れた管理を行っていると考えられる。
また、DCの一環として行ったサクラのライトアップや噴水の延長も、利用者から高評価を得ており、景観と公園の魅力を維持するための取り組みを積極的に行ったといえる。
今後とも優れた専門性を生かし、より高い水準の植栽管理を行うことにより、県民に親しまれる公園としていつてほしい。

※「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。

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 8 0 1 - 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회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様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。 <p>(3)自然環境を保護・保全する管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <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"> ・展望塔(サンサントワー)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、多くの人を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"> ・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態はいかがでしたか	59.4%	37.2%	1.7%	1.7%
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。 ・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、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、利用促進を図っていた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	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・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	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。

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	栃木県みかも山公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	みかも山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 (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	栃木市岩舟町下津原 1 7 4 7 - 1
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 1 6 5 . 9 h a ② 主要な施設 ハング・パラグライダー場、フラワートレイン、わんぱく広場、冒険砦、富士見台、みかもハーブ園、万葉庭園、三毳庭園、湿生植物園、カタクリの園、アズマイチゲの園、香楽亭、緑の相談所 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	1 1 5 , 7 1 4	指 定 管 理 ※ 2	事業費	9 , 2 8 3
	利用料金収入	2 3 , 4 7 2		管理運営費	7 3 , 0 5 7
	その他収入※ ¹	1 , 6 1 6		人件費	5 0 , 9 2 5
	合計	1 4 0 , 8 0 2		その他支出※ ¹	7 , 7 5 0
指定管理業務収支差額①			▲ 2 1 3		
自主事業			2 0 , 1 4 0		
自主事業収支差額②			▲ 1 , 2 7 2		
収支差額 (①+②)			▲ 1 , 4 8 5		
備考 (※ 1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 1 , 0 1 5 千円 ・利息 1 千円 ・雑収入 6 0 0 千円			備考 (※ 1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 7 , 7 5 0 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	1 1 5 , 7 1 4	指 定 管 理 ※ 2	事業費	8 , 7 5 1
	利用料金収入	2 4 , 5 3 7		管理運営費	7 6 , 6 4 8
	その他収入※ ¹	1 , 2 0 2		人件費	5 2 , 9 2 2
	合計	1 4 1 , 4 5 3		その他支出※ ¹	7 , 5 3 7
指定管理業務収支差額①			▲ 4 , 4 0 5		
自主事業			2 2 , 4 7 9		
自主事業収支差額②			▲ 1 , 4 6 1		
収支差額 (①+②)			▲ 5 , 8 6 6		
備考 (※ 1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 9 0 1 千円 ・利息 1 千円 ・雑収入 3 0 0 千円			備考 (※ 1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 7 , 5 3 7 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	807, 117人	767, 008人

施設名 (利用料金施設)	平成 29 (2017) 年度	平成 30 (2018) 年度
ハング・パラグライダー	17人	25人
モノラック	71人	114人
フラワートレイン	63, 316人	58, 623人
合計	63, 404人	58, 762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	70件	58回
	催し物回数 (延べ人数)	39回 (28, 619人)	38回 (26, 228人)
	講習会回数 (延べ人数)	34回 (594人)	37回 (482人)
香楽亭	講習会回数 (延べ人数)	29回 (542人)	34回 (623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"> ・動植物の貴重な生息環境を保護・保全するため定期的なモニタリングを実施し、確認できた野鳥や草花等は、緑の相談所で紹介した。 ・遊具等の安全管理要領に基づき、日常点検・定期点検、修繕を実施した。 ・三毳庭園、万葉庭園に植樹された樹木の種類に応じて、樹形を整える剪定や手入れを行い、庭園景観の維持に取り組んだ。 ・緑の相談所では、公園の四季折々の自然に親しんでいただけるよう、「みかも山自然観察会」や「きのこ探検」、「野鳥観察会」、「親子で楽しむ森の工作」などを開催した。 ・香楽亭では、「ラベンダークラフト」や「ハーブの日記念ランチ」「ソーパークビング展」など、参加者が興味のある新しい内容の体験講座や展示会を開催した。 ・三毳山が万葉集で詠われていることから、三毳山を題材にした短歌を募集し、優れた作品の表彰と応募作品の展示会、短歌講座を開催した。 ・山野草の群生地や眺望スポットなどを巡るハイキングマップを作成し、来園者へ配布するとともに東京近郊のアウトドアショップやホームページで紹介した。 <p>(2) 利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「かたくりガイドウォーク」や「野外L I V E」、「コメディヨーヨーショー」などを企画した「早春の花まつり」を開催した。 ・「ハーブ園ガイドウォーク」や「プチワークショップ」、「ハーブティー試飲会」などを企画した「みかもハーブフェスタ」を開催した。 ・「草花の寄せ植え」や「秋のお茶会」、「パラグライダー体験」などを企画した「とちぎグリーンフェスタ2018」を開催した。 ・香楽亭では、横浜薬科大学教授と連携し、薬草園を活用した「女性のための漢方」講座を開催した。また、関係機関と連携し、ハーブを活用した料理教室や化粧水づくりなどの体験教室を開催した。 ・フラワートレインでは、運転手による車内アナウンスで花の見られる場所や公園イベントなどの情報をお知らせした。 ・フラワートレインにおいて、「いちごトレイン」「鯉のぼりトレイン」「ハロウィントレイン」等イベント装飾トレインを運行した。 ・フラワートレインの個人リピーターやグループ利用者が割安になる回数券を発行した。 ・フラワートレインにおいて障害者の利用に際しては無料とした。 ・みかも山公園の魅力が堪能できるように、四季折々に「観察会」や「写真撮影会」を開催した。 ・豊かな自然や歴史を楽しみながら健康づくりができるようにウォーキングコースを設定し、「とちぎ健康づくりロード」に登録し健康づくりに活用した。 ・ホームページでは、常に最新の情報が掲載されるよう花情報やイベント情報の発信を行い、講座の申し込みができるようにした。 ・東口広場に親子で楽しめるバッテリーカー広場を設置した。 ・フラワートレインを利用すると香楽亭での買い物が割安になる「トレイン割」サービスを実施
--

した。

(3) 自然環境を保護・保全する管理運営

- ・里山として、自生するカタクリ・ニリンソウ・アズマイチゲ・キツネノカミソリなどの山野草の生育環境を保全するため、区域ごとに管理方針を立て管理に取り組んだ。
- ・環境保全の大切さを伝えるため、「自然観察会」、「野鳥写真展」、「栃木の昆虫と小さな生き物写真展」などを開催した。
- ・間伐に伴う植物発生根を施設補修や改良材として再利用した。
- ・ラベンダーの無料配布や、木の実を試食する講座「木を観て歩こうみかも山」の開催を通じて、自然の恵みを感じられるような機会を提供した。

(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

- ・みかも山公園・とちぎ花センター・いわふねフルーツパークと連携し、共通パンフレット「みかも山東エリアガイド」を作成したほか、共同で教育委員会へのプレゼンや佐野プレミアムアウトレットへのイベント参加等行った。
- ・愛パークとちぎ事業、私たちの花壇事業を推進し、地域住民、企業等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。
- ・ハーブ園では、草むしりや花植えを行うボランティアを募集し、ともに管理に取り組んだ。
- ・地元茶華道協会との協働により、万葉庭園でお茶会を開催した。
- ・「三疊山大文字焼」、「万葉ゆず収穫祭」、「春のスイーツ&パンフェスタ in とちぎ」などの地域イベントにおいて、会場整備やイベントを共同開催し運営に協力した。
- ・栃木県緑の相談所友の会県南支部とともに「グリーンバザール」を開催した。

(5) 効率的・安定性のある管理運営

・管理グループの各構成団体の得意分野を活かして、施設管理・緑地管理等の多岐に渡る業務を適切に役割分担することで効率化と安定化を図っている。

- ・ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受付けた。
- ・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ている。
- ・一括契約、一括購入により経費削減を図った。
- ・スタッフを対象に作業機械の取り扱い講習、現場でのKY活動研修、普通救命講習、スキルアップ研修等を行った。

(6) 施設利用提供の実施計画

- ・休園日を設けず年間を通して開園した。併せて管理事務所も開所した。
- ・春休み期間には、施設の休業日を設けず、緑の相談所、フラワートレイン、香楽亭の臨時営業を行った。
- ・近隣市町、観光施設等と連携した観光情報や花、緑に関するイベント情報を発信した。

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 99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%	41.9%	3.2%	4.3%
公園の管理状況はいかがでしたか	50.6%	40.7%	6.2%	2.5%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	51.8%	43.5%	3.5%	1.2%
スタッフの対応はいかがでしたか	63.0%	33.3%	1.2%	2.5%

- ・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
- ・みかも山公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り

<p>主な利用者意見（苦情・要望）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・草刈り時に、これから咲くユリの花を刈ってしまったのは残念。 ・フラワートレインの料金が安い。 ・ハーブ園にオルゴールがかかっているが、鳥の鳴き声や風の音を楽しみたいので、やめられないか。 	<p>対 応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・草花周辺の除草には、より一層注意し、丁寧な作業に努める。 ・乗車料金については、近隣同種の施設を参考に検討する。 ・演出に必要なものだと考えているので継続するが、音量については調整するようにする。
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・素晴らしい。また来る。 ・山なので斜面がきつかったが、いい運動になった。 ・子どもも楽しめていい。 	

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"> ・ホームページにカタクリ等花の開花情報を適時掲載し、内容を充実させた。 ・コンソーシアムを組んで公園を管理していることで、枯損木処理や施設修繕、突発的に発生した倒木などの事案に対して迅速に対応することができた。 ・危険木の早期発見に努め、202本の危険木を処理することができた。 ・香楽亭体験講座案内を作成し、県内外の公民館等へ送付し誘客に取り組んだ結果、県外からの利用者也増加した。 ・香楽亭の体験講座を見直した結果、参加者アンケートでご意見をいただいたため、次回の講座開催に向けて講師等と改善の打合せを行い、内容の充実につなげた。 ・ハーブフェスタ開催時に佐野プレミアムアウトレット・あしかがフラワーパーク利用者に対しソフクリーム無料券付特別チラシを配布し新たな誘客に繋がった。 ・ハイキングマップを改訂し携行しやすいサイズへ変更するとともに、東京近郊のアウトドアショップへ配布し集客に取り組んだ。 ・施設や遊具の点検で確認された不具合の修繕に努め、事業計画以上の修繕を実施した。 ・フラワートレインは、致命的な故障を防ぐために、点検指摘事項の早期改善と計画修繕を行った結果、良好に運行することができた。 ・三毳庭園・万葉庭園・ハーブ園の景観維持と魅力向上を目標に、事業計画よりも多く除草や樹木剪定を実施した。 ・ハーブ園に専属スタッフを配置したことで、以前よりも効率的にハーブの育成、除草に取り組むことができた。ハーブボランティアの育成、組織化にも繋がった。 ・来園（登山）の思い出やお土産として、「三毳山の山パッチ」を製作・販売しており、好評を得ている。 ・低山の特性を生かし「ビギナー向け登山教室」を開催し、新たな公園利用の契機となった。 ・遊具の日常点検講習会を実施し、安全点検及び老朽施設の迅速な修繕を行った。 ・利用者の利便性向上のため、わんぱく広場に飲料水の自動販売機を追加設置し好評を得た。 ・ハング・パラグライダー場のPRと利用促進を図るため、みかも山ハング・パラグライダークラブと「パラグライダー地上体験イベント」を開催し、参加者に喜ばれた。 ・公園内の巡回や施設の日常点検を行い、危険箇所や不具合箇所の早期発見、対応に取り組んだ。
<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"> ・カタクリ・ニリンソウ・キツネノカミソリ・ヒガンバナなどの群生地は、みかも山公園の自然が織りなす花空間として整備するため、開花シーズンに向けて年間計画を立てて作業を実施した。 ・カタクリの園では繁殖するキツネノカミソリの球根を抜根し、カタクリ群生地の環境保全を行い、大田和群生地ではキツネノカミソリを保護しカタクリとの共生エリアとして管理を実施した。 ・絶滅危惧種アオトシロの生息が確認され、生息域の保全に配慮した草刈りを行った。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カタクリの園では、近年、キツネノカミソリが増え始め、カタクリの育成を阻害しているためキツネノカミソリの抜根に取り組む。なお、当該エリアは、毎年多くの方が訪れる地域の観光スポットでもあることから、ボランティアに協力を働きかけ、一緒にカタクリ群生の保全に取り組んでいきたい。 ・松くい虫による枯松が多いので巡回監視を行い、処理に取り組む。伐採したエリアの森の再生について県と協議検討して行きたい。 ・三毳庭園、万葉庭園は、散策利用の他、写真撮影としても利用されていることから、定期的に樹形を整える剪定や手入れを行い、庭園景観をより良く維持したい。 ・管理作業員の作業事故防止のため、現地での研修の他KY活動を実施し事故の防止に努める。

- ・特定外来生物であるクビアカツヤカミキリが園内で確認されたため、被害拡大防止に努め巡回監視業務を強化する。
- ・愛パークボランティアへの参加団体を増やし、活動を推進するため、活動に参加した際に香楽亭で使用できる特別割引券を配付する。
- ・ハーブ園の除草等手入れをするボランティアが活動しやすくなるように、愛パーク登録を行った。今後も参加しやすい環境づくりに取り組む。

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。	所定の手続きに則り、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。	フラワートレインの利用料金は、障害者手帳の提示することで免除を行っている。また、坂道が多いため、自由に使用できる杖の貸し出しを行っている。	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。	施設の設置目的に沿った管理運営が適切に実施されており、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。	アンケート結果を参考にした体験事業における新規イベントの開催や、わんぱく広場への自動販売機の追加、また、西口ルートの園路沿いにベンチを設置する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。	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。	施設利用の注意喚起不足により、ふわふわドームで事故が1件発生している。 公園内に膨大な樹木が存在するが、工事の補助や事故の未然防止のために伐採を実施した。	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。	一昨年起きた飛び石事故の対策として、草刈機の工夫や除草剤の使用範囲拡大など改善対応した。 ハーブ園の管理ボランティアを組織化し、愛パーク登録を行うことで、ボランティアを行いやすい環境を整えた。	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、消耗品費等の節約に取り組んでいると認められる。	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の向上のため、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。	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。改善内容も評価できた。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか。	イベント、売店などの自主事業を、おおむね計画どおり実施した。また、主催者の都合により急遽展示が中止になった際には、公園で所管している写真を展示し、展示が無い期間を作らないよう努めた。	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。	積極的に近隣施設や栃木市と協働し、DC開催に併せ春のスイーツパンフェスタなどのイベントを開催した。	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	フラワートレインの老朽化が進み多大な修繕が必要となっているが、適宜運行スケジュールを見直し、迅速な修繕を実施するなど工夫している。また、「香楽亭だより」による体験事業の周知や、ソフトクリーム無料券がついたチラシをアウトレット等で配布するなど、積極的に西口エリアの周知を図った。	B
総合的な評価			
<p>猛暑により全体的な利用者数は減となったが、全般的におおむね良好な管理運営状況である。利用者の要望に迅速に対応するとともに、創意工夫のあふれるイベントを多数実施しており、利用者の満足度の向上に貢献しているものと考えられる。また、近隣施設と協力したサービスの実施や、売店の営業期間を延長する等、ニーズに対応した公園の魅力向上のための取り組みを行っている点や、過去の事故を踏まえ再発の無いよう環境の改善を行ったことが評価出来る。</p> <p>今後とも利用者の安全を確保するとともに、利用者の新たなニーズを開拓して欲しい。</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。

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	栃木県日光田母沢御用邸記念公園
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 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	日光市本町 8-27
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 3.9ha ② 主要な施設 御用邸本邸、研修室、研修ホール、駐車場 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	26,329	指 定 管 理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	51,176		管理運営費	51,360
	その他収入※1	325		人件費	26,725
				その他支出※1	3,918
	合計	77,830		合計	82,003
指定管理業務収支差額①			▲4,173		
自主事業			33,426		
自主事業収支差額②			▲307		
収支差額 (①+②)			▲4,480		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円 ・雑収入 324千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 3,918千円		

※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	26,329	指 定 管 理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	54,792		管理運営費	52,734
	その他収入※1	151		人件費	26,142
				その他支出※1	4,048
	合計	81,272		合計	82,924
指定管理業務収支差額①			▲1,652		
自主事業			32,177		
自主事業収支差額②			216		
収支差額 (①+②)			▲1,436		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円 ・雑収入 150千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 4,048千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名（利用料金施設）	平成 29（2017）年度	平成 30（2018）年度
御用邸本邸	109,142人	102,471人
利活用施設	2,492人	3,949人
駐車場	(25,402台)	(22,656台)
合計	111,634人	106,420人

4 サービス向上に向けた取組

- (1) 基本テーマに基づいた管理運営
- ・柱や壁等の貴重な建造物や美術装飾品は県と協議をしながら適切な保存管理を行った。
 - ・三階御展望室、皇后御学問所の期間限定特別公開や宮廷衣装「十二単」の特別展示など、御用邸の歴史や文化に触れあえるような催事を開催した。
 - ・DC（デスティネーションキャンペーン）期間中の4月～6月に、例年実施している催事を充実させ、合わせて新たな催事や各種割引サービスを行った。
- (2) 利用者満足度を高める管理運営
- ・専門スタッフによる「御用邸ガイドサービス」や、端末機による「音声ガイド」の貸出を実施した。
 - ・DC（デスティネーションキャンペーン）期間中は、「皇后御学問所特別公開」の期間を延長したほか、新たに「着物と入園料のセットプラン」、「中坪（中庭）めぐりガイド」、「市内宿泊者の入園料割引」などを実施した。
 - ・ポスターを駅や宿泊施設に配布し、観光客向けに情報を発信することにより利用促進を図った。
 - ・秋の音楽祭を開催し、地域の文化芸術活動の活性化を図った。
 - ・金谷ホテル歴史館との相互割引を実施した。
 - ・英国大使館・イタリア大使館記念公園との相互PRを実施した。またベルギー王国大使館別荘の限定公開に合わせた「皇室・大使の別荘巡りスタンプラリー」に協賛した。
 - ・ライトアップNIKKOに協賛し、御用邸の建物や園地の夜間ライトアップを実施した。また、ガイドスタッフが夜の御用邸を案内し、ライトアップした庭園の紅葉を見る「御用邸ナイトツアー」を新たに開催した。
 - ・邸内売店でオリジナル御用邸ガトーショコラを始め、イチゴ味のガトーショコラ、地元でDCに合わせて発売を開発した「ゆばおかき」など、新商品の販売を開始した。また利用者から冬期の見学は足が冷たいとのご意見をいただいているため、従来のうち履きよりも暖かいうち履きを購入して貸し出した。
 - ・外国人利用者に対して、誘導看板等にピクトグラムや英語表記を加えたほか、スタッフの対応力強化として、朝礼時の英会話レッスンを実施した。
- (3) 自然環境を保護・保全する管理運営
- ・希少価値の高い野草、生物、小動物を保護するための草刈方法の工夫等、生態系に配慮した管理を行った。
 - ・樹齢約400年のシダレザクラについて、樹木医の意見を踏まえながら、うろの治療と支柱の新設・更新を県へ働きかけ実施いただいた。
- (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり
- ・地元愛好家による菊花の展示を開催した。
 - ・「日光ツデーウォーク」や「日光鉢石宿のおひなさま」に積極的に参加、協力した。
 - ・愛パーク登録団体（2団体）によるプランターや花壇への植栽管理を行った。
- (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。
 - ・苦情内容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、年2回の消防訓練を行うなど、来園者の避難誘導等安全体制の確保に努めた。
 - ・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節減を図った。
 - ・ホームページを活用し、利用者へ旬な情報を発信した。
- (6) 施設利用提供の実施計画
- ・管理事務所の開所日を延長した。
 - ・繁忙期においては休業日を設けずに営業した。
 - ・研修室、研修ホールの利用について、広報誌、ホームページ等で積極的に情報を発信した。
 - ・「日光ツデーウォーク」の休憩地点として協賛し、麦茶サービス等を実施した。

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"> 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 170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	88.8%	10.6%	0.0%	0.6%
公園の管理状況はいかがでしたか	86.8%	12.0%	0.6%	0.6%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	81.9%	16.3%	0.6%	1.2%
スタッフの対応はいかがでしたか	86.3%	11.2%	1.9%	0.6%
<ul style="list-style-type: none"> ホームページで意見を受付 催事の参加者へアンケート調査を実施 日光田母沢御用邸記念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"> 室内に暖房を充実させてほしい。 海外の方向けに、英語の案内などあったほうがよい。 アンケート用紙は目に付く所に置いたほうがよい。 		<ul style="list-style-type: none"> 歴史的価値の高い建造物であるため、現在の建物のような暖房設備は備えられない。足下の冷え対策として室内履きを用意しているが、暖かい服装でお越し頂きたい。 解説パネルやサイン、ディスプレイ等、海外の方にも分かりやすいものへの見直しを検討する。 資料室入口付近のすぐ目に付く所に案内文を表示した。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> スタッフの対応が完璧だった。最高。 昔の歴史を感じた。 皇室の方々がどのような風に暮らしていたかが良くわかった。 				

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"> ホームページに催事や花情報を積極的に掲載し内容を充実させた。 各種宮廷衣裳特別展示やつるし雛展、邦楽演奏会など特色ある催事を積極的に展開し、日本伝統文化を多くの方に触れていただく機会を提供した。また、多くの報道機関に取り上げられ公園のPRにもなった。 シダレザクラや紅葉の見頃に合わせ、「御日拝所の室内限定公開」を新たに行い、利用者から庭園の眺めを楽しんでいただいた。 研修施設（茶室等）の無料公開と絵画展を開催し、研修施設のPRを行った。 大手旅行者との利用権契約を行い、当公園を定期観光ツアー先に組み込んでもらっている。計11社とのクーポン契約を継続している。 金谷ホテル歴史館との相互割引、イタリア・英国大使館との相互PRやスタンプラリーの実施、ライトアップNIKKOの協賛など、地域との連携を行った。特にライトアップNIKKOの開催期間に、開園以来初めて夜間の邸内見学と合わせたナイトツアーを開催し好評を得た。 節電対策としてデマンド監視装置を活用し、利用者には支障が出ない範囲で電力需要をコントロールした結果、総電力使用量を抑えることができた。 歴史や伝統文化、建築技術など楽しみながら学習できるように「御用邸ガイド」及び小型端末機による「音声ガイド」を実施し、利用者から好評を得ている。 半期ずつのイベントポスターとチラシを作成し、駅や地元宿泊施設などに配布することで、利用

<p>の拡大を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで旬な情報を発信し、公園のPRに努めた。 ・樹木や芝生等の庭園管理を適正に行い、利用者にはシダレザクラを始め、春から夏には庭園の花木・草花・芝生・苔など、秋には紅葉を邸内と併せて楽しんでいただいた。 ・従業員研修などを行いながら、親切・丁寧で、質の高いサービスを提供した。 ・作業機械の取り扱い講習、接遇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。 ・施設のPRや誘客対策として、今年度10月に行われた栃木県観光情報説明会に参加し、旅行会社等との商談を行った。また、2月に都道府県会館で行われた定例記者発表会に参加し、春のシダレザクラ、アフターDCに合わせた催事のPR等を行った。
<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"> ・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。
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・外国人利用者が増えてきていることから、外国語による案内表示や情報提供を充実させたい。また、従業員の外国語対応力の強化を図りたい。 ・来園の記念となる御用邸オリジナル商品の開発を検討したい。 ・「研修室の周知」を目的としたイベントを実施し利用者の全体的底上げを図っていききたい。 ・DCで好評だった催事については、今後の周年等の記念催事に向け内容の充実を図りたい。 ・ホームページ以外に、SNSを活用した施設PRを図りたい。 ・今後オープン予定の「リッツカールトン」や「日光ふふ」と協力し、オプションルツアー等を開発したい。 ・日光（二社一寺等）へ訪れる観光客の誘客を図りたい。

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。	所定の手続きに則り、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。	年々増加する外国人観光客に配慮し、職員の英語力向上のための研修や、英語表記の看板の充実、ピクトグラムを取り入れたわかりやすい案内表示を行った。	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。	施設の設置目的に沿った管理運営が適切に実施されており、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。	全体の公園利用者数は目標を達成出来なかったが、利活用施設の利用者は前回より大幅に増加した。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	高い満足度を維持している。また、職員の解説や対応について利用者からご意見票等で高評価を得ている。	A
	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。	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。備品の管理も適切である。	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。	御用邸専属ガイドのサービスを新たに設け、誘客に努めた。	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。	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。	C
	④人材育成は適切に実施されているか。	事業計画に基づく研修を実施し、人材育成を図っている。またスキルアップ研修を導入し能力向上に努めている。	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。	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、問題解決のための計画も立てられている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか。	計画どおり適切に実施されている。	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。	各種イベントでは地元団体による展示等が行われた。	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。	来園者にごみの持ち帰りをお願いしており、ごみ削減に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	春の御日拝所の限定公開に加え、H30年度は秋の紅葉シーズンにも御日拝所を特別公開し、集客に努めた。またライトアップN I K K Oと連携し、例年は本邸玄関のみのライトアップだったが、H30年度は公園全体を夜間開園の上、ライトアップを行い、利用者に夜の田母沢御用邸の雰囲気を楽しんでもらえるよう工夫を凝らした。	B
総合的な評価			
<p>全般的に良好な管理運営状況である。管理状況については、前年度に引き続き投函のあったご意見票の9割以上の利用者から積極的評価を受けており、極めて優れた取組を行っていると言える。DC終了後も現在のクオリティを維持しつつ、DCで好評だった企画の再実施の検討や、自己評価にもあるように増加している外国人観光客への一層の対応強化を行うなど、更なる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。

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	栃木県日光だいや川公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	日光だいや川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	日光市瀬川 8 4 4
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 55.8ha ② 主要な施設 フィールドアスレチック、パークゴルフ場、グラウンドゴルフ場、ディスクゴルフ場、オートキャンプ場、やすらぎの池、そよかぜ広場、ふるさとの森、とんぼ池、チョウの丘、ちびっこ広場、緑の相談所、だいや体験館 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	112,628	指定管理 * 2	事業費	25,697
	利用料金収入	41,137		管理運営費	86,906
	その他収入* ¹	4,416		人件費	40,437
	合計	158,181		その他支出* ¹	8,739
指定管理業務収支差額①			▲3,598		
自主事業			12,844		
自主事業収支差額②			▲1,069		
収支差額 (①+②)			▲4,667		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 838千円 ・利息 1千円 ・雑収入 3577千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 8,739千円		

※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	112,628	指定管理 * 2	事業費	24,830
	利用料金収入	37,377		管理運営費	83,879
	その他収入* ¹	1,098		人件費	37,287
	合計	151,103		その他支出* ¹	7,659
指定管理業務収支差額①			▲2,552		
自主事業			11,513		
自主事業収支差額②			456		
収支差額 (①+②)			▲2,096		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 868千円 ・利息 1千円 ・雑収入 229千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 7,659千円		

※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	444,390人	470,841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	16,917人	18,707人
パークゴルフ	6,471人	6,644人
グラウンドゴルフ	1,205人	1,249人
ディスクゴルフ	1,079人	1,289人
共通一日券	2,230人	2,430人
オートキャンプ場	17,498人	19,823人
合計	45,400人	50,142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	95件	102件
	催し物回数 (延べ人数)	37回 (13,227人)	38回 (15,438人)
	講習会回数 (延べ人数)	41回 (537人)	41回 (516人)
体験学習施設	講習会回数 (延べ人数)	64回 (876人)	66回 (892人)

4 サービス向上に向けた取組

- (1) 基本テーマに基づいた管理運営
- ・遊具等の安全管理要領を作成し、日常点検、定期点検を実施している。
 - ・日常的な清掃・美化活動を通して衛生管理を徹底し、サービスチェックリストを活用しながらトイレ等の点検・清掃回数を増やし、清潔感を高めた。
 - ・緑の相談所やだいや体験館では、日光の歴史・文化・生活・農業・伝統工芸をテーマとした多彩なプログラムを実施した。
- (2) 利用者満足度を高める管理運営
- ・オートキャンプ場では夏休み親子工作教室等を開催し、宿泊客へのサービス向上を図った。
 - ・緑の相談所展示ホールに公園内の植物名称や開花時期、観察場所等の案内ボードを設置した。また大型テレビで公園内の動植物を画像で紹介し、来園者から好評を得た。
 - ・緑の相談所の新規講座として、「春の自然観察会」と「秋の自然観察会」及び新規展示として「園内の動植物写真展(春～秋)、(秋～冬)」を実施し、公園の魅力を再発見出来たと好評だった。
 - ・体験学習の新規講座として、木工教室(ガーデンファニチャー)などを実施し、新たな利用者獲得に努めた。
 - ・パークゴルフ及びグラウンドゴルフ利用者を対象としたポイントサービス制を実施し、リピーターの確保や満足度の向上を図った。
 - ・ニュースポーツ施設では、各種大会を開催し利用の促進を図った。
 - ・オートキャンプ場の予約と、緑の相談所およびだいや体験館の講座の予約は、ホームページから24時間受け付けることができるよう利用者の利便性向上を図った。
 - ・「日光ツーデーウォーク」が開催される夏季の来園者には冷たい麦茶のサービスを行い、冬季の利用者には体験農場の収穫物を使用した焼き芋サービスやお汁粉サービスを行い、利用者の満足度向上を図った。
- (3) 自然環境を保護・保全する管理運営
- ・ホタルとカワニナの飼育や池の環境整備などホタルが継続して成育できる環境づくりに取り組んだ。
 - ・園内に自生しているヤマユリの保護に努めるとともに、昨年、一昨年に合計1,000球の球根を補植し、良い生育状態が確認できた。
 - ・地元の山野草愛好家の指導のもと、園内に「植生保全区域」を設置し、希少植物の保護と養生に取り組んだ。
 - ・本公園に生息するリスや野鳥の保護、成育環境づくりに努めた。
- (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり
- ・愛パークとちぎ事業、私たちの花壇事業を推進し、地域住民、企業、学校等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。

- ・デスティネーションキャンペーンに合わせ、常設していない東照宮模型「奥社拜殿」「坂下門」の期間限定展示を行った。
 - ・「日光そばまつり」を後援し、会場整備や特産品販売を行った。
 - ・「日光ツーデーウォーク」、「ツール・ド・NIKKO」ほか各ウォーキング大会等に協力した。特に「日光夏のそばまつり」では、会場の設営から備品の貸出、撤収作業等協力した。
 - ・「看護の日」イベントでは地元病院に協賛し、地域住民の健康増進、啓発活動を支援した。
 - ・水掛菜やソバの栽培体験を実施し、地域の伝統野菜の普及や特産品を紹介した。
- (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け付けた。苦情の場合は原因究明と再発防止に努めた。
 - ・苦情内容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。
 - ・コンソーシアムにより台風など災害時の倒木処理及び掛枝処理を迅速かつ効率的に実施した。
 - ・来園者の避難誘導等安全確保を図るため、災害発生時のマニュアルを作成した。
 - ・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、利用者に旬な情報を発信しているが、さらにホームページの更新頻度を上げて、情報発信を強化した。
 - ・オートキャンプ場は、多数の利用者が自由に出入りできる施設であることから、当該施設利用者が安心して施設を利用できるよう防犯カメラを設置した。
- (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。
 - ・ギボウシの展示会や日光彫など県西地域の特色を活かした展示会や講習会を開催し、県西地域の都市緑化の推進を図った。
 - ・日光の歴史、文化、生活、農業伝統工芸等をテーマにした体験プログラムを開催し、地域文化の継承、普及啓発の活動拠点づくりを推進した。
 - ・行楽期においては、有料公園施設の定休日である火曜日についても営業を行った。
 - ・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し、公平性、透明性を確保した。
 - ・パークゴルフ場利用者へポイントカードを発行し、サービス向上とリピーター確保を図った。
 - ・園内を広く散策できるように貸自転車事業を実施した。
- (7) その他の取組
- ・散策利用者に対して、3つのコースに距離を示したウォーキングマップを作成し、配布及びウォーキングコースを表示した看板を設置した。
 - ・新規イベントとして、ウォーキング教室を2回、太極拳教室を1回実施し、好評を得た。
 - ・全従業員を対象に安全管理講習及び普通救命講習を開催した。
 - ・キャンプ場、緑の相談所ホールに折り紙工作やぬり絵が楽しめるキッズコーナーを設置した。
 - ・キャンプ場、アスレチック等の損傷に対し、直営により迅速に修繕した。
 - ・日光だいや川公園のマスコットであるリスをデザインしたオリジナルタオルを作製し、PRに努めた。
 - ・日光だいや川公園での就労を希望する今市特別支援学校高等部の生徒を受入れ、職場体験実習を行い、障害者就労支援に協力した。
 - ・指定管理者変更に伴う撤収作業は、利用者への影響を最小限に抑え、また、事故の無いよう細心の注意を払いながら作業を進めた。

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 119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	72.9%	23.3%	2.3%	1.5%
公園の管理状況はいかがでしたか	65.2%	32.6%	1.5%	0.7%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	75.2%	23.2%	1.6%	0.0%

スタッフの対応はいかがでしたか	75.5%	22.1%	1.6%	0.8%
<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 ・日光だいや川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"> ・レンタサイクルに子どもと2人乗り可能な（チャイルドシート付き）自転車があったらよかった。 ・調理用具にピーラーがあるとよい。 ・職員がゴルフに興じていた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・子ども乗せシートについては今後導入を検討します。 ・事務所に用意し、希望があれば貸し出すようにします。 ・ボールの転がり具合を確かめるための試し打ちだと思われる。誤解の無いように対応していく。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・オートキャンプ場が素晴らしい。 ・東照宮の模型が素晴らしい。 ・スタッフがとても優しかった。 				

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"> ・オートキャンプ場利用者を対象にサンタクロースによるプレゼント企画を実施し誘客を図った。 ・講座、イベント開催時にアンケートを実施し、来園者の要望の把握と講座内容の見直しに努めた。 ・「ホテル観賞会」では、これまでゲンジボタルを対象に実施してきたが、ヘイケボタルも対象にした観賞会を実施し好評だった。さらにデスティネーションキャンペーンに併せて、観賞会を1日増やして開催した。 ・長年継続して、自生しているヤマユリの保護及び球根の増殖に努めてきた成果があり、自主イベントで計画していた「ヤマユリ観賞ウィーク」を「ヤマユリまつり」に変更し、園内のヤマユリスポットを巡るスタンプラリーや臨時売店等を出店し、ヤマユリ観賞期間を盛り上げた。 ・パークゴルフ場の除草をしてくれる方（ボランティア）を募集し、作業後にプレーを楽しんでいただく「パークゴルフ感謝デー」を2回実施した。 ・施設の損傷に対し、直営により迅速に修繕し利用者の安全確保に努めた。 ・作業機械の取扱い講習を従業員に受講させ、作業時の安全対策を図った。 ・当協会が作成した「公園維持管理のための安全マニュアル」に基づいた研修を実施し、徹底した安全管理に取り組んだ結果、来園者はもとより作業員の事故やけがは1件も発生しなかった。 ・事故防止のため枯枝、掛枝の処理及び危険木の伐採をコンソーシアムにより実施した。 ・ニュースポーツエリア芝生の薬剤散布は、利用者の少ない早朝に実施するなど、利用者には十分配慮しながら実施した。 ・利用者からの要望が多い樹木名盤の取付けを、コンソーシアム（樹木医）により実施した。 ・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。 ・高齢者や障害者への配慮として、階段や段差部分に目印を施したり、駐車場出入り口の縁石や車止め支柱に目立つカラーペイントまたはシールを張り付け注意を喚起した。
<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"> ・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"> ・該当無し

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、思いやり駐車場を設け配慮している。 ディスクゴルフでは、障害者スポーツの振興を図るため「障害者ふれあいディスクゴルフ大会」を栃木県障害者ディスクゴルフ協会に協賛し実施している。	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。	利用者数は目標に達しなかったが、昨年度設置したウォーキングコースを利用し、ウォーキング教室を開催するなどし、利用促進につなげた。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	ご意見票では、「良い方」から「良い」評価の割合が増加した。	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。	日常・定期点検を確実に実施し、その記録が保管されているとともに、要修繕箇所については管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告がなされており、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。	積極的に危険木の伐採を実施し、それを利用してベンチや遊具施設の部材に流用するなど工夫が見られた。	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。	キャンプ場、アスレチック等の利用料金収入が増加した。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。	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の向上のため、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。	事故発生時には、速やかな対応・報告を実施し、異常気象時においても、迅速に安全点検を実施し、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。	

		指定管理交代の際には、連携を強化しスムーズな業務移行を行った。	B
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。	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、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。	日光市、地域消防団、近隣病院等と積極的に連携し、様々なイベントの実施及び実施のサポートを行っている。	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。	再使用、再資源化、廃棄物発生抑制などの3Rによる手法で極力廃棄物を減らす努力を行っている。また、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	DCに合わせ、「奥社拝殿」や「坂下門」など東照宮模型の特別展示を行った。新指定管理者への引継ぎを円滑に行うため、入念な協議や備品の整理等に尽力した。	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。管理状況については、投函のあったご意見票では、9割以上の利用者から積極的評価を受けており、優れた取り組みを行ったと言える。</p> <p>また、DCに併せたイベントの実施や、観光等各種イベントの主催者と協力する等、公園の魅力を伝える取り組みを積極的に行ったことで、利用者数が大きく増加したことが評価出来る。</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。

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	栃木県とちぎわんぱく公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	とちぎわんぱく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 (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	下都賀郡壬生町大字国谷 2 2 7 3
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 37.2ha ② 主要な施設 ふしぎの船、こどもの城、ぱなぱなのまち、なかよし農園、カヌーの家、虹の広場、たぬきのめいろ、はてなの広場、夢花壇、冒険の湖、トンボの池、風の原っぱ、りんご並木 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	122,194	指 定 管 理 ※ 2	事業費	16,972
	利用料金収入	4,368		管理運営費	71,191
	その他収入※ ¹	1,666		人件費	35,116
	合計	128,228		その他支出※ ¹	5,888
指定管理業務収支差額①			▲939		
自主事業			45,604		
自主事業収支差額②			2,080		
収支差額 (①+②)			1,141		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 738千円 ・利息 1千円 ・雑収入 927千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 5,888千円		

※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	122,194	指 定 管 理 ※ 2	事業費	16,466
	利用料金収入	4,524		管理運営費	74,857
	その他収入※ ¹	754		人件費	28,853
	合計	127,472		その他支出※ ¹	5,888
指定管理業務収支差額①			▲1,408		
自主事業			47,457		
自主事業収支差額②			▲2,776		
収支差額 (①+②)			▲4,184		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 675千円 ・利息 1千円 ・雑収入 78千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 5,888千円		

※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	8 5 3, 4 4 7 人	8 4 5, 1 3 8 人

施設名 (利用料金施設)	平成 29 (2017) 年度	平成 30 (2018) 年度
ふしぎの船	4 4, 2 2 6 人	4 2, 5 2 6 人

施設名		平成 29 (2017) 年度	平成 30 (2018) 年度
体験学習施設	催し物回数	1 2 8 回	1 5 5 回
	(延べ人数)	(4, 1 4 3 人)	(9, 2 7 3 人)

4 サービス向上に向けた取組

- (1) 基本テーマに基づいた管理運営
- ・「自然体験」「農業体験」等のプログラムを企画し、子供たちが主体となって実践し、協力し合い喜びや感動を分かち合う活動ができた。
 - ・飼育しているヤギのブラッシングやエサやりをとおしてヤギとふれあう「ヤギのおさんぽタイム」を実施し、命の尊さを学ぶ機会を提供することができた。
 - ・プログラムの実施にあたっては、専門家や地域で活動しているボランティア団体等の協力により質の高いプログラムを提供することができた。
- (2) 利用者満足度を高める管理運営
- ・車椅子、ベビーカー、着替え用の子供服、靴、傘を無料で貸し出した。
 - ・シンボル花壇である「夢花壇」は、ガーデンデザイナーに設計を依頼し、季節感、色合い、品質に重点を置いて修景を行った。
 - ・春には、通常の 7,500 m²の花畑に 5,500 m²を加えた合計 13,000 m²に約 175 万本のセントーレアを咲かせて、デスティネーションキャンペーンを盛り上げ、集客を図った。秋には約 25 万本のコスモスを咲かせ、訪れる方の目を楽しませた。また、一面の花を楽しんでいただけるように、花畑の中央に花見台を設置した。
 - ・平日の余暇を有効活用してもらうことを目的に、大人向けの陶芸教室、スケッチ講座、切り絵教室などを実施した。
 - ・こいのぼりや七夕飾り、クイズラリーなど、利用者が参加できるイベントや大道芸、ダンス、和太鼓演奏などのステージイベントを実施した。
 - ・ハロウィンイベント、新年の獅子舞、雛段飾りなど、季節ごとのイベントを開催した。
 - ・12月に、虹の広場を電飾で飾るとともに、電飾トレインを走らせるクリスマスイルミネーションを開催して、幻想的な夜の公園を演出した。
 - ・休日にはわんぱくトレインの運行、遊具や縁日を実施し、遊びのアイテムを増やした。
- (3) 自然環境を保護・保全する管理運営
- ・昆虫や野鳥が生息するための環境整備に努め、子供たちの体験プログラムにつなげた。
 - ・枝払いや間伐を適切に行い、樹林地の保全に努めた。
 - ・リンゴやサルスベリ、果樹の剪定を冬に行い、次年度にきれいな花を咲かせられるような管理を行った。
- (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり
- ・愛パークとちぎ事業、私たちの花壇事業を推進し、地域住民、企業等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。
 - ・年間を通して、公園の管理作業や体験プログラムの講師として公園ボランティアの協力を得て実施している。
 - ・とちぎグリーンフェスタでは、地元小学校や緑化団体の協力を得ながら、会場修景やイベントを行っている。
 - ・リンゴの収穫を願う「かかしまつり」は、地元の幼稚園、保育園、小学校、中学校の協力を得て行っている。また、収穫したリンゴはご協力いただいた学校などに配付した。
 - ・壬生町、小学校、自治会などで構成する「とちぎわんぱく公園連絡協議会」を開催し、管理運営に関する意見等をいただき、管理運営の改善を行っている。
 - ・壬生町の特産品である「トマト」をPRする催し物「トマトのマルシェ」を、壬生町、JAしもつけ、ゆうがおの丘と協力しながら開催して、地域の活性化を図った。
- (5) 効率的・安定性のある管理運営
- ・ご意見箱、電話、メールなどにより利用者の意見を受け付けた。
 - ・苦情内容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。
 - ・危険性が予想される箇所の把握、潜在的な危険を把握し、スタッフ全員に周知徹底した。
 - ・一括契約、一括購入により経費節減を図った。
 - ・朝礼時において、連絡、注意事項、笑顔の徹底を図った。
 - ・植栽管理等において、指定管理グループとして大型機械や大人数による短期集中の一括管理を行い、作業の効率化を図った。
 - ・管理作業マニュアルを作成し、管理作業に携わる全従業員に安全教育を行った。
 - ・遊具は毎日の日常点検をはじめ、月1回の定期点検、年1回の専門業者による総合点検を行い、安全性を確認している。
 - ・公園のキャラクターである「ピッピ」を活用して、ショッピングモールなどの催しで公園のPR活動を行った。
- (6) 施設利用提供の実施計画
- ・管理事務所は年間を通じて開所した。
 - ・有料公園施設については、繁忙期に休業日を設けずに営業した。
 - ・障害者がいる団体などの遠足時に、ばなばな工房が空いている場合には、休憩場所として提供している。

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"> ・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 33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	31.3%	62.5%	6.2%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	31.3%	68.7%	0.0%	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	53.4%	43.3%	3.3%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	44.8%	55.2%	0.0%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・ボランティア団体意見交換会を開催し、意見・要望を聞き取り ・とちぎわんぱく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			
・イベントがある時の（園内の）案内が不十分だと思われた。	・こどもの城入口にディスプレイを設置し、イベント案内にも活用する。			
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・凄く楽しかった。 ・子どもの頃を思い出す。 ・花が美しかった。 				

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"> ・ホームページでは、催し物の案内、花の開花情報をはじめ旬な情報を掲載した。 ・「わんぱく公園感謝デー」を実施し、雑草の繁茂時期に集中的に除草作業を進めることができた。 ・公園ボランティアに花壇の植替え作業等に参加してもらい、適切な時期に効率的に作業を進めることができた。 ・大人向けの体験プログラムを実施し、平日における施設の有効活用と参加者の生きがいがづくり、交流を図ることができた。 ・年間を通して体験プログラム、季節イベント、ステージイベント等を実施し、利用者に楽しんでもらった。

<ul style="list-style-type: none"> ・デスティネーションキャンペーンの企画として、花畑を拡大して約 175 万本のセントーレアを咲かせ、集客を図った。 ・開園時間を延長してクリスマスイルミネーションを行い、夜の公園を楽しんでいただいた。 ・壬生町、J A しもつけ等の協力で「トマトのマルシェ」を開催し、壬生町特産物のPRに努めた。 ・マスコミ、フリーペーパー、情報誌など広く情報を発信し、公園のPRに努めた。 ・リンゴの受粉、摘果、剪定、薬剤散布を適宜行い、前年度以上のリンゴを収穫することができた。 ・作業機械の取り扱い講習、普通救命講習、SNS 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、迅速に対応した。 ・地域と連携した公園管理・運営やイベントなどを実施した。 ・園内施設の修繕については、利用者への影響を最小限に抑えるため、優先順位及び実施時期を考慮し工事を実施した。
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。 ・公園内をきれいに管理する場所と自然を生かした管理区域とに分けて、鳥や昆虫に配慮した管理を行っている。 ・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。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化が進み修繕箇所が増えてきており、安全管理を考慮した上で予算の効率的な執行に努めていきたい。 ・県内外の誘客を図るため、近隣地施設との連携や広報活動を積極的に実施したい。 ・常に魅力ある公園であるため、利用者ニーズの把握や管理運営に関する情報収集に努めたい。 ・老木化、高木化による事故防止のため、樹木の適正な管理に努める他、倒木や枯損木の伐採が増えていくため、計画的に新たな苗木を植栽し、育成する必要がある。

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、思いやり駐車場を設け配慮している。障害者手帳の提示で公園内を移動するわんぱくトレインの料金を免除している。また、園内売店においては、障害者就労施設で製造される商品を仕入れ販売している。	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。	施設の設置目的に沿った管理運営が適切に実施されており、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。	全体の公園利用者数は目標を達成出来なかったが、体験学習施設の延べ人数は前回より大幅に増加した。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	ご意見票の回収率昨年度から下がっている。回収率向上の工夫が必要と思われる。	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、苦情に対して迅速かつ適切に対応しており、その記録が保管されている。特に、流行した携帯ゲームにより夜間侵入者が現れたが、不法侵入を防止する看板の設置や、ゲーム会社への削除依頼等により解決に導いた。	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。	駐車場にて落枝による車の破損事故があった。 備品の管理は適切に実施されている。	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。	リンゴの結実を促進するために、ミツバチによる受粉の促進や年間を通じてJAのりんご専門部防除指針にのっとった薬剤散布により昨年度以上の収穫をすることが出来た。	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。	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。	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。	おおむね計画どおりに実施された。特にクリスマスイルミネーションでは電飾したトレインを運行するなど魅力ある事業の演出を行った。	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。	地域との協働を図るため、かかしまつりやグリーンフェスタ等に近隣の幼稚園、小学校、中学校と連携しイベントを盛り上げた。	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。	枯枝や支障枝剪定後、チップ化し園路にまくなどゴミの縮減に努めた。	B
⑤その他管理運営上の特記事項	昨年の本DCに引き続きアフターDCにあわせ、セントリーアの栽培を行った。	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。DCの一環として行ったセントリーアの植栽など、公園の魅力を高めるための取り組みを積極的に実施することで、地域に愛される公園となっている。今後とも、イベントや体験学習プログラムを充実させることにより、公園利用者数の増加につなげていきたい。</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。

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	県営住宅 (佐野・足利地区)
施設所管課	県土整備部住宅課
指定管理者	とちぎ県南不動産業協同組合 (法人番号: 7060005006229)
指定期間	平成 27 (2015) 年 4 月 1 日 ~ 令和 2 (2020) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	佐野市、足利市
施設の概要	別紙 県営住宅の概況表のとおり
業務内容	① 県営住宅及び共同施設等の維持管理並びに運営に関する業務 ② 上記の業務に付帯する業務 ③ その他、指定管理者が県営住宅の管理上必要と認める業務のうち知事のみ権限に属するものを除く業務

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	73,100	指定管理 ※2	事業費	36,746
	利用料金収入			管理運営費	9,389
	その他収入※1			人件費	21,978
	合計	73,100		その他支出※1	2,800
指定管理業務収支差額①			2,187		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			2,187		
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) 公租公課 2,800千円		

※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	73,100	指定管理 ※2	事業費	37,524
	利用料金収入			管理運営費	9,783
	その他収入※1	258		人件費	20,752
	合計	73,358		その他支出※1	2,983
指定管理業務収支差額①			2,316		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			2,316		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 雑収入 (退職者分中退共掛金に係る会計処理によるもの) 258千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 公租公課 2,984千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
佐野・足利地区の 県営住宅 (11 団地)	管理戸数	1, 3 3 0 戸	1, 3 2 6 戸
	入居戸数	4 5 戸	3 9 戸
	退去戸数	8 2 戸	6 0 戸
	募集戸数	2 5 1 戸	2 5 6 戸
	申込者数	5 9 人	5 5 人
	応募倍率 (最高)	2.0 倍	4.0 倍
	応募倍率 (最低)	0.0 倍	0.0 倍
	抽選会実施回数	2 0 回	2 1 回

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ開設 (募集住戸情報・申込み手続案内・申込書ダウンロード) ・昼食時の休憩時間でも問合せ等に対応するため、1名は常駐する体制を整備 ・住宅内巡回サービス合同会議において、巡回時指摘事項報告と管理人等への連絡について指導 ・管理人連絡会議において、巡回サービス員との顔合わせ、意見聴取を実施 ・とちぎ県南不動産業協同組合災害対策等運営要領を策定 ・夜間休日の緊急連絡体制を警備会社、業者間で整備 ・空き駐車場を利用した2台目駐車場貸し出しを実施 ・迷惑駐車解消に向け、管理人を含めた対策会議を開催 ・自治会活動の活性化に資する取組を支援 ・一部の高齢者、障害者、滞納常習者に対する集金サービスの実施
--

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"> ・管理人会議を通じた、住民の要望等の把握 ・巡回サービス業務による、故障、不具合箇所の早期発見と要望の把握 	
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・小動物 (犬、猫) の飼育苦情 ・騒音苦情 ・所定のスペース以外への迷惑駐車 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該者への注意指導を実施 ・〃 ・車両への貼紙をする等の指導を実施
主な利用者意見 (積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場等の苦情・要望等に対して、迅速な対応を行った結果、入居者・管理人から評価された。 ・高齢者への定期的な声かけ電話サービス等が好評を得ている。 	

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"> ・空き駐車場を定期的に整理し、2台目駐車場の貸し出しを行った結果、通路上の迷惑駐車が減少し、問題が軽減した。 ・迷惑駐車については、管理人を含めた迷惑駐車対策会議を開催することにより、各住宅の自治会や管理人から情報提供を受け、駐車禁止注意書の配布・貼付などを連携して実施した。 ・駐車場に放置してある不要自転車等の一斉処分を実施した。 ・住宅内の見回り等は、自治会と管理者で協力体制を確立し、危険性のある箇所の早期発見や早期改善につながった。 ・入居者間等の苦情については、早期に対応するとともに、慎重かつ柔軟に処理することができた。 ・徴収業務については、徴収状況を月次データで把握し、滞納者へ定期的に催告書を送付するとともに、面談による催促や連帯保証人活用等を徹底し、徴収率向上及び収入未済の縮減に努めた結果、昨年度同様の実績が達成できた。 ・業務時間には職員が事務所に少なくとも1名は常駐している。また、緊急時対応が迅速に行えるよう、警備会社、巡回サービス指定組合員 (業者) と連携し 24 時間体制を構築している。保守点検についても適切に実施した。
--

重点評価項目
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢化が進む中、社会的孤立や孤独死を防ぐために、定期的な声かけ訪問や電話による声かけサービスを行って好評を得ている。 ・一部の高齢者、障害者、滞納常習者に対して集金サービス業務を実施したところ、徴収率の向上を図ることができた。 ・自治会に対する支援及び情報提供をしながら、お互いの理解促進を図ることができた。 ・住宅内の見回り等は、自治会と管理者で協力体制を確立し、危険性のある箇所の早期発見や早期改善に繋がった。
今後改善・工夫したい事項
<p>(佐野地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化に伴い、修繕箇所が急増しているが、修繕内容を精査しながらより一層の効率的な執行に努めていきたい。 ・県営住宅では、高齢世帯、高齢単身世帯、生活保護受給者世帯が増加傾向にある。生活困窮者支援といった包括的な視点を持ちつつ、地域や行政と効果的な連携構築に取り組みたい。 <p>(足利地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家賃滞納者については、根気強く面接等を継続的に行い、徴収率の向上に職員一丸となって取り組みたい。 ・高齢者世帯や単身入居者への訪問や電話による声かけを引き続き実施していくとともに、地域の民生委員との連携も図っていきたい。

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	おおむね適正に執行された。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	該当なし。	-
	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。	おおむね適正に執行された。特に高齢者にへの定期的な声かけサービスや一部について集金サービスを実施している。	A
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	おおむね適正に執行された。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	空き駐車場を整理して2台目駐車場として貸し出すなど、施設の利用促進を図り、迷惑駐車解消に努めた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	入居者を代表して管理人から利用満足度を聴取し、苦情に対応した。	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	迅速かつ適切な対応に努めた。	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	維持管理に係る点検業務委託を適切に執行し、問題には迅速に対応した。	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	特段新たな取組は見られなかった。	C
3. 管理を安定的に行う	①組織体制は適正か	現体制に問題は見られない。	C

物的人的基礎	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正と認められる。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	事務費の節減に努めたが、団地の修繕費が想定より増加した。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	おおむね適正に実施されている。	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	緊急事故についても迅速かつ適切に対応している。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	確保されている。	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	実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	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	公営住宅の趣旨を踏まえ、問題意識の高い自己評価がされている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	実施なし。	—
	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	実施なし。	—
	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	節電対応（電灯、冷暖房の管理）、用紙節約を実施している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	特になし。	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 県営住宅の管理について、適正に行われたと認められる。 ・ 集金サービスの実施や面談による催促や連帯保証人活用等を行うなど、家賃徴収に向けた取組を積極的に行ったところ、佐野地区・足利地区ともに家賃徴収率は前年度を上回り、家賃収入未済額も前年度を下回った。また佐野地区において、現年度入居者分の駐車場使用料徴収率 100%を達成していることも評価できる。引き続き縮減に向けて積極的な対応を求めたい。 ・ 合わせて、以下の点について更なる取組を求めたい。 <ul style="list-style-type: none"> ①修繕費の内容及び費用額の精査や会計処理の適正化等、会計管理業務の見直しを求めたい。 ②単身高齢者等への対応等公営住宅が抱える課題について、事業者の柔軟な発想による新たな提案等、指定管理者制度のメリットが十分に発揮されることを期待したい。 			

※「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。

県営住宅概況表(佐野地区)

NO	住宅名	所在地	管理棟数	管理戸数			間取り	浴室等		EV	駐車場 管理区画	建設年度
				木造・簡平	耐火	計		浴室	浴槽			
1	石塚住宅	佐野市石塚町568-13	7		56	188	2DK	有	有	有	188	H13~H23
					104		3DK					
					28		3LDK					
4階建3棟60戸 5階建4棟128戸												
2	奈良淵住宅	佐野市奈良淵町332	5		126	126	3DK	有	無	無	126	S50~S54
				4階建4棟96戸 5階建1棟30戸								
3	伊勢山住宅	佐野市伊勢山町7-4	7		36	136	2DK	有	有	無	136	S62~H2
					72		3DK					
					28		4DK					
4階建7棟136戸												
合計 3団地 19棟 450戸												

県営住宅概況表(足利地区)

NO	住宅名	所在地	管理棟数	管理戸数			間取り	浴室等		EV	駐車場 管理区画	建設年度
				木造・簡平	耐火	計		浴室	浴槽			
1	山川住宅	足利市山川町1032,1035	4		8	64	2DK	有	有	無	無	S55~S56
					56		3DK					
4階建4棟64戸												
2	葉鹿第一・ 第二住宅	足利市葉鹿町757	2		5	74	2DK	有	有	有	74	H6~H7
					20		3DK					
					42		3LDK					
					7		4DK					
5階建1棟25戸 7階建1棟49戸												
3	葉鹿第三住宅 (募集停止)	足利市葉鹿町80	3	12		12	2DK	有	無	無	無	S40
				平屋建3棟12戸								
4	毛野住宅	足利市毛野新町4-44	4		54	120	2DK	有	有	有	120	H13~H18
					42		3DK					
					24		3LDK					
3階建4棟120戸												
5	朝倉住宅	足利市朝倉町2-20	3		94	94	3DK	有	無	無	無	S50~S51
				4階建2棟64戸 5階建1棟30戸								
6	新山住宅	足利市利保町1-2-1	9		162	162	3DK	有	無	無	無	S52~S55
				3階建9棟162戸								
7	いかるぎ住宅	足利市常見町3-12	3		56	56	3DK	有	有	無	無	S54
				4階建3棟56戸								
8	八幡住宅	足利市八幡町600-20	6		144	144	3DK	有	有	無	144	S57~S59
				4階建6棟144戸								
9	堀里住宅	足利市堀込町1003-11 .1003-12	4		31	150	2DK	有	有	有	150	H8~H15
					12		2LDK					
					65		3DK					
					36		3LDK					
					6		4DK					
5階建3棟90戸 8階建1棟60戸												
合計 9団地 38棟 876戸												

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	県営住宅(矢板・大田原地区)
施設所管課	県土整備部住宅課
指定管理者	県営住宅管理業務受託共同企業体 (とちぎ県北不動産業協同組合(代表)(法人番号:5060005007765)、 株式会社東陽宅建(法人番号:6060001011720)、 株式会社万建設興業(法人番号:9060001012105))
指定期間	平成 30 (2018) 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 (2021) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	矢板市、さくら市、高根沢町、大田原市、那須塩原市、那須町
施設の概要	別紙 県営住宅の概況表のとおり
業務内容	①県営住宅及び共同施設等の維持管理並びに運営に関する業務 ②上記の業務に付帯する業務 ③その他、指定管理者が県営住宅の管理上必要と認める業務のうち知事のみ権限に属するものを除く業務

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	80,100	指定管理 ※2	事業費	47,439
	利用料金収入			管理運営費	17,572
	その他収入※1	5,000		人件費	16,268
	合計	85,100		その他支出※1	1,882
指定管理業務収支差額①			1,939		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			1,939		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 借入金 5,000千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 公租公課 1,882千円		

※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	40,300	指定管理 ※2	事業費	24,880
	利用料金収入			管理運営費	5,834
	その他収入※1			人件費	8,594
	合計	40,300		その他支出※1	728
指定管理業務収支差額①			264		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			264		
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) ・公租公課 728千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
矢板・大田原地区の県 営住宅 (16 団地) ※平成 30 (2018) 年度 から大田原地区に加 え、矢板地区を管理。	管理戸数	502 戸	1,025 戸
	入居戸数	28 戸	53 戸
	退去戸数	38 戸	68 戸
	募集戸数	116 戸	221 戸
	申込者数	43 人	85 戸
	応募倍率 (最高)	4.0 倍	3.0 倍
	応募倍率 (最低)	0.0 倍	0.0 倍
	抽選会実施回数	7 回	16 回

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・昼食時の休憩時間でも問合せに対応するため、1名は常駐する体制を構築した。 ・夜間休日等の緊急時対応が迅速に行われる様、警備会社・運営委員と連携し24時間体制を構築した。 ・ホームページの活用(募集住居情報・申込み手続案内・申込書のダウンロードなど)した。 ・巡回サービスを実施し、管理人・高齢者・身障者宅を訪問し信頼関係を構築するとともに修繕の必要な箇所の情報や要望等の集約を図り、修繕の実施に当たっての優先順位の判断材料とした。また、迷惑駐車や放置物の監視・指導を実施した。 ・管理人集会を開催し、巡回サービス員との顔合わせや意見聴取を実施した。 ・空き駐車場を利用した2台目駐車場の貸出しを実施した。 ・団地内の懸案事項の早期解決のため、臨時運営部会を開催した。 ・家賃滞納者への連絡や修繕連絡をスムーズに実施するため、SMS(PCショートメール)を導入した。 ・職員のスキルアップのため、外部研修会に参加した。

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"> ・管理人等を通じた、住民の要望等の把握 ・巡回サービス業務による、故障、不具合箇所の早期発見と要望の把握 	
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・小動物 (犬、猫) の飼育苦情 ・騒音苦情 ・所定のスペース以外への迷惑駐車 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該者への注意指導を実施 ・ // ・車両への注意文の貼紙・架電での指導を実施
主な利用者意見 (積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・入居者間のトラブルや要望等に対して、迅速な対応を行った結果、入居者・管理人等から評価された。 ・巡回サービスによる高齢者世帯や単身入居者等への定期的な声かけや電話サービス等が好評を得ている。 	

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"> ・来客者の印象向上のため、来所・帰所時に起立して挨拶するようにした。 ・ホームページの電子媒体による案内サービスを提供した。 ・巡回サービス時の張り紙、プラザの指導により通路・集合ポスト付近の放置物が激減した。 ・違法駐車車両への張り紙、入口への三角コーン&パー設置、空き駐車場を利用した2台目駐車場の貸出しにより迷惑駐車が減少した。 ・入居者間の苦情等には、早期に対応すると共に慎重かつ柔軟に対応する事が出来た。 ・緊急時の24時間対応が迅速に出来る様に警備会社・運営委員と連携して体制を構築した。 ・業務時間内は1名が必ず対応出来るよう体制を構築した。 ・設備の保守点検は、計画的に適切に実施した。 ・外部の研修会に職員を参加させてスキルアップを図った。 ・家賃等の徴収業務は、徴収状況を適時把握しSMSの活用や訪問等により徴収率向上に努めた。
--

重点評価項目
<ul style="list-style-type: none"> ・社会的孤立や孤独死を防ぐために、高齢者・身障者を中心に巡回サービスや架電による定期的な声掛けサービスを実施して好評を得ている。 ・自治会に対する情報の共有化等を実施し協力体制を構築する事により、相互の理解を図る事が出来た。 ・巡回サービスにより管理人・自治会長と協力体制を確立し危険性の有る箇所の早期発見や早期改善に繋がった。
今後改善・工夫したい事項
(矢板・大田原地区) <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化に伴い、修繕箇所が増加傾向にあるが、緊急性や優先順位を見極めながら、効率的な運営に努めたい。 ・入居者のトラブルや苦情も多く発生しているため、月1度の運営部会開催の他に臨時的運営部会を開催して早期解決に努めたい。 ・家賃等の滞納者については、民間のノウハウを活かし引続き徴収率の向上に努めたい。 ・高齢者や身障者宅訪問時の不在宅には、架電やSMSを活用して引き続き連絡するよう努めたい。

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	おおむね適正に執行された。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	該当なし。	—
	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。	おおむね適正に執行された。特に高齢者への定期的な声かけサービスを実施している。	A
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	おおむね適正に執行された。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページ開設により電子媒体による案内サービスを提供し、施設の利用促進に努めた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	入居者を代表して管理人から利用満足度を聴取し、苦情に対応した。	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	迅速かつ適切な対応に努めた。	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	維持管理に係る点検業務委託を適切に執行し、問題には迅速に対応した。	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	保証人の現況調査を行い、必要に応じて新たな保証人の選定を指導した。	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	現体制に特に問題は見られない。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正と認められる。	C

	③経費の縮減に取り組まれてきたか	事務費の節減に努めたが、団地の修繕費が想定より増加した。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	おおむね適正に実施されている。	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	緊急事故についても迅速かつ適切に対応している。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	確保されている。	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	実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	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	公営住宅の趣旨を踏まえ、問題意識をもって自己評価がされている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	実施なし。	—
	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	実施なし。	—
	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	電灯のLED化など電力節約を実施している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	特になし	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 県営住宅の管理について、適正に行われたと認められる。 ・ 特に、①保証人の現況を調査し、必要に応じて新たな保証人の選定を促すなど独自の取組に努めた点、②架電や訪問の他、SMS（ショートメール）による連絡を活用し、入居者に必要な情報の提供を行うなど民間でのノウハウを活かした創意工夫が見られた点について評価できる。 ・ 上記家賃徴収に向けた取組を積極的に行ったことにより、家賃徴収率は前年度を上回り、また家賃収入未済額は前年度を下回った。（平成30年度から指定管理を開始している矢板地区も、大田原地区と同等の徴収率となっている。）今後も引き続き、縮減に向けて積極的な対応を求めたい。 			

※「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。

県営住宅概況表(矢板地区)

NO	住宅名	所在地	管理棟数	管理戸数			間取り	浴室等		EV	駐車場 管理区画	建設年度
				木造・簡平	耐火	計		浴室	浴槽			
1	木幡北山 住宅	矢板市木幡2584-2	3		60	135	2DK	有	有	有	135	H16~H19
					57		3DK					
					18		3LDK					
				4階建2棟80戸		5階建1棟55戸						
2	馬場住宅 (募集停止)	さくら市草川22-5	3	16		16	2DK	有	無	無	無	S37・S39
				平屋建3棟16戸								
3	草川第二 住宅	さくら市草川62-1	5		13	76	2DK	有	有	無	76	H7~H10
					63		3DK					
				3階建2棟32戸			4階建3棟44戸					
4	草川第三 住宅	さくら市草川70	2		9	42	2DK	有	有	有	42	H11
					29		3DK					
					4		4DK					
				3階建1棟24戸		4階建1棟18戸						
5	草川第四 住宅	さくら市草川71	2		12	60	2DK	有	有	有	60	H16~H19
					30		3DK					
					6		1LDK					
					12		3LDK					
				3階建2棟60戸								
6	蒲須坂住宅	さくら市蒲須坂381	2		20	55	2DK	有	有	有	55	H13~H15
					25		3DK					
					10		3LDK					
				5階建2棟55戸								
7	大日下住宅 (募集停止)	さくら市大日下655	5	22		22	2DK	有	無	無	無	S44・S45
				平屋建5棟22戸								
8	仁井田住宅	塩谷郡高根沢町大字文挟 124	4		12	72	2DK	有	有	有	72	H10~H14
					46		3DK					
					4		4DK					
					8		2LDK					
					2		3LDK					
				3階建2棟24戸		4階建2棟48戸						
9	平田住宅	塩谷郡高根沢町大字平田 1930	1		15	45	2DK	有	有	有	45	H15~H16
					25		3DK					
					5		3LDK					
				4階・5階建1棟45戸								
合計 9団地 27棟 523戸												

県営住宅概況表(大田原地区)

NO	住宅名	所在地	管理棟数	管理戸数			間取り	浴室等		EV	駐車場 管理区画	建設年度
				木造・簡平	耐火	計		浴室	浴槽			
1	中田原住宅	大田原市中田原2097	2		12	48	2DK	有	有	有	有	H10
					28		3DK					
					8		4DK					
				4階建2棟48戸								
2	黒磯住宅	那須塩原市黒磯505	8		168	168	3DK	有	有	無	有	S57~S61
				3階建8棟168戸								
3	稲村住宅	那須塩原市埼玉6-1061	7		20	138	2DK	有	有	有	有	H7~H10
					98		3DK					
					20		3LDK					
				3階建4棟48戸 5階建3棟90戸								
4	埼玉住宅 (募集停止)	那須塩原市埼玉101	9	40		40	2DK	有	無	無	無	S49
				2階建9棟40戸								
5	東原住宅	那須塩原市東原5-1	4		8	64	2DK	有	有	無	有	H4~H5
					40		3DK					
					16		4DK					
				4階建4棟64戸								
6	三島住宅	那須塩原市東三島6-337-150	1		8	32	2DK	有	有	有	有	H17
					16		2LDK					
					8		3DK					
				4階建1棟32戸								
7	黒田住宅 (募集停止)	那須町寺子丙30	2	12		12	2DK	有	無	無	無	S46
				平屋建2棟12戸								
合計 7団地 33棟 502戸												

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	栃木県民ゴルフ場
施設所管課	企業局経営企画課
指定管理者	グレイズ・インターナショナル株式会社 (法人番号 7060001022700)
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	塩谷郡高根沢町大字宝積寺字上川原 8 2 8
施設の概要	① 愛称 とちまるゴルフクラブ ② 敷地総面積 71.5ha (建物敷地面積 1.7ha、コース面積 69.8ha) ③ 建物クラブハウス 1 棟、延床面積 979.45m ² ④ コース 18 ホール、パー72、6,609 ヤード
業務内容	① ゴルフ場の維持管理に関する業務 ② ゴルフ場の利用の許可に関する業務 ③ ゴルフ場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	0	指定 管理 ※2	事業費	92,176
	利用料金収入	173,911		管理運営費	4,572
	その他収入※1	14,789		人件費	71,405
				その他支出※1	20,983
	合計	188,700		合計	189,136
指定管理業務収支差額①			▲436		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額 (①+②)			▲436		
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)		
・雑収入 (郵送代行費用等) 899千円			・県への納付金 20,983千円		
・消費税 13,890千円					

※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	0	指定 管理 ※2	事業費	84,034
	利用料金収入	168,858		管理運営費	5,336
	その他収入※1	14,189		人件費	67,718
				その他支出※1	20,983
	合計	183,047		合計	178,071
指定管理業務収支差額①			4,976		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額 (①+②)			4,976		
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)		
・雑収入 (郵送代行費用等) 704千円			・県への納付金 20,983千円		
・消費税 13,485千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
栃木県民ゴルフ場	利用者数	36,348人	37,341人
	営業日数	346日	341日

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・定休日（火曜日）の営業（4月～12月：コースのみ開放、クラブハウス閉鎖） ・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の利用 ・コース内、乗用カート乗入の継続実施 ・昼食にバイキングメニューの提供 ・新聞、テレビ、ラジオ等を活用した宣伝 ・オープンコンペを66回実施（平成29（2017）年度は58回） ・栃木県知事盃ジュニアの部決勝の開催 ・栃木県観光物産協会と連携した割引サービス（本物の出会い栃木パスポート）
--

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"> ・意見箱の設置 ・電話、電子メール等による意見の受付 ・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の口コミ欄 ・利用者から直接、フロント等での意見・要望の受付 																			
インターネット口コミ参考値																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>主な項目</th> <th>5段階評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタッフ接客</td> <td>3.9</td> </tr> <tr> <td>設備が充実</td> <td>3.1</td> </tr> <tr> <td>食事が美味しい</td> <td>3.7</td> </tr> <tr> <td>コース/戦略性</td> <td>3.4</td> </tr> <tr> <td>コストパフォーマンス</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td>距離が長い</td> <td>3.3</td> </tr> <tr> <td>フェアウェイが広い</td> <td>4.3</td> </tr> <tr> <td>総合評価</td> <td>4.0</td> </tr> </tbody> </table>	主な項目	5段階評価	スタッフ接客	3.9	設備が充実	3.1	食事が美味しい	3.7	コース/戦略性	3.4	コストパフォーマンス	4.4	距離が長い	3.3	フェアウェイが広い	4.3	総合評価	4.0	件数 約4,000件
主な項目	5段階評価																		
スタッフ接客	3.9																		
設備が充実	3.1																		
食事が美味しい	3.7																		
コース/戦略性	3.4																		
コストパフォーマンス	4.4																		
距離が長い	3.3																		
フェアウェイが広い	4.3																		
総合評価	4.0																		
主な利用者意見（苦情・要望）	対応																		
無し																			
主な利用者意見（積極的評価）																			
<ul style="list-style-type: none"> ・コースメンテナンスが良く、綺麗に管理されている。 ・食事がバイキングで美味しかった。 ・コースにカート乗入れが出来て良かった。 																			

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"> ・DM、インターネット、テレビ、ラジオ、新聞等を活用。 ・集客アップのために営業活動を実施。 ・接客手法の向上による利用者との信頼関係の構築。 ・コースコンディションの確保。
<p>利用者数確保に向けた取組と評価 ※指定管理者が独自に設定</p> <p>前年度と比較し993人増の37,341人と開場以来3年連続最高の入場者数を更新したため、大きな成果があったと評価できる。</p>

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・タイムリーな販売促進手法の実施 ・コース品質のさらなる向上 ・スタッフミーティングの実施 ・接客研修等の実施 ・ジュニア向け企画、各種イベントの開催 ・年間利用者数の安定的な確保を図るとともに効率的な運営手法を取り入れ、さらなる収支の改善を図る。

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	予約等利用受付は、先着順が基本であり、平等な利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	栃木県民ゴルフ場管理条例等に従い、適正に利用を許可した。	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。	シニア&レディース杯を行う等、高齢者の利用しやすいイベントを定期的に行なった。	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	3年連続過去最高の利用者数を記録し、多くの県民の福祉の増進に寄与した。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	リーズナブルな料金設定とし、乗用カートコース内乗入れや昼食のメニューの充実等サービス向上に努めることにより、利用者数は増加しており、県民サービスの向上に寄与した。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	クラブハウス内で実施したアンケートやインターネットの口コミを基にコンペ賞品の充実、柔軟な利用料金の設定により、リピーター増による利用者数増に繋がった。	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	アンケートやインターネットの口コミ等を基に可能な限りサービスの向上に努めた。	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	電気設備、浄化槽、空調設備、給湯設備等、専門業者に設備の点検管理を委託し、状況を確認するとともに適切に対応した。また、コース管理を適切に行い、グリーン等の品質維持向上に努めた。	B
	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	コース内カート乗入れを実施した。	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	サービス提供を行う上で必要な組織体制を保った。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	436千円程度の赤字。 平成31年度からも継続して管理運営するに当たりカート(10台)の購入等に投資をしたため、今後の利用者増に繋がるものと考えられる。	D
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	必要最低限度の少人数体制を構築しコスト縮減が図れた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	事業計画書に基づき、適時、人材の育成が行われていた。	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	指定管理者が制定した事故・災害対応マニュアルを基に定期的にミーティングを開催し、危機管理体制の強化に努めた。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県との連絡を密に取り、また、緊急連絡体制一覧表を事務所内に常備し、緊急時等の連絡体制を確保した。	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	協定書に基づき、適切な対応が行われた。	C
	②情報公開は適切になされているか	諸規定に基づき、適切な対応が行われた。	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	施設の特性を踏まえ、フロント業務、レストラン業務、コース管理業務の各業務毎に顧客の満足度向上に向けた自己評価がなされている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	—	—
	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	コンペの景品やレストランの食材に地元で生産されたものを使用している。	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	農薬使用計画書に基づき、除草剤、殺虫剤等の効果的な散布と減農薬を心掛け、水質の確保に努めた。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	—	—
総合的な評価			
柔軟な料金設定やコース管理の徹底、コース内カート乗入れ実施等のお客様の意見に耳を傾けながらサービス向上に努めた結果、利用者数は3年連続過去最高を記録した。			

※「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。

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	栃木県立とちぎ海浜自然の家
施設所管課	教育委員会事務局生涯学習課
指定管理者	公益財団法人とちぎ未来づくり財団 (法人番号 7060005001072)
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	茨城県鉾田市玉田 3 3 6 - 2
施設の概要	①敷地面積：185,605㎡ 建物面積：17,958㎡ ②生活館：事務室・宿泊室・大食堂・小食堂・大浴場×2・小浴場 ③学習館：海の展示館・図書館・視聴覚室・大学習室・小学習室×4・調理実習室・会議室 ④スポーツ館：温水プール・体育館 ⑤野外施設：ロッジ10棟・野外調理場×2・アスレチック・テニスコート・自転車モトクロス・スポーツ広場
業務内容	①海浜自然の家の施設の維持管理に関する業務 ②海浜自然の家の利用の許可に関する業務 ③海浜自然の家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	342,476	指定管理 ※2	事業費	9,863
	利用料金収入	20,170		管理運営費	255,390
	その他収入※1	12,060		人件費	107,226
				その他支出※1	928
	合計	374,706		合計	373,407
指定管理業務収支差額①			1,299		
自主事業			324		
自主事業収支差額②			111		
収支差額 (①+②)			1,410		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・利用者負担金 (活動物品代金等) 11,500千円 ・原子力立地給付金 557千円 ・雑収入 3千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・退職給付引当資産取得支出 901千円 ・公課費 27千円		

※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	341,910	指定管理 ※2	事業費	8,161
	利用料金収入	21,597		管理運営費	237,843
	その他収入※1	10,049		人件費	107,275
				その他支出※1	174
	合計	373,556		合計	353,453
指定管理業務収支差額①			20,103		
自主事業			349		
自主事業収支差額②			136		
収支差額 (①+②)			20,239		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・利用者負担金 (活動物品代等) 収入 9,514千円 ・原子力立地給付金 524千円 ・雑収入 11千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・退職給付引当資産取得支出 116千円 ・公課費 58千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
とちぎ海浜自然の家	開所日数	341日	334日
	宿泊可能日数	314日	304日
	利用日数	305日	296日
	実利用者数	26,335人	25,329人
	延利用者数	67,575人	65,231人
	延宿泊者数	41,337人	39,555人
	利用率	49.5%	48.8%
	宿泊利用率	32.9%	32.5%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・海の自然や海にかかわる産業・文化など「海から学ぶ機会」、多くの県民が触れ合う「交流の機会」、多くの県民に愛され、親しまれる「快適な環境」の提供に努めた。 ・利用者の立場に立った接遇や指導・支援に係る実践的研修の実施により、職員一人ひとりの資質及び能力の向上に努めた。 ・利用者・県民ニーズに対応した活動プログラムの開発・提供や施設設備の改善充実等、生涯学習施設としての機能向上に努めた。 ・ホームページを活用し、積極的な広報活動に努めた。

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"> ・利用者や利用団体へのアンケート調査の実施 <p>臨海自然教室に参加した学校の引率者や児童、また、各種団体の利用者及び主催事業の参加者を対象にアンケート調査を実施している。</p>					
主なアンケート項目	とても良い	良い	普通	やや悪い	悪い
職員の対応	85.7%	13.7%	0.6%	0%	0%
施設・設備関係	54.0%	38.6%	6.6%	0.8%	0%
食事・食堂関係	61.0%	27.0%	7.9%	3.8%	0.3%
社会教育団体等利用者アンケート：回答数376（回答率：70.9%）					
主な利用者意見（苦情・要望）			対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化、設備の不具合、施設の衛生面、空調の温度設定 ・機械音や生活音がうるさい。 ・浴室の使用可能時間の延長 			<p>設備の不具合等は、早急に対応・修繕等している。その他の要望についても、可能な限り対応するよう努め、改善が難しいものについては、ご理解いただけるよう対応している。</p>		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応がとても親切で安心して活動ができた。 ・急な活動内容の変更などにも柔軟に対応していただき、ありがたかった。 ・普段は経験できない貴重な体験ができた。また利用したい。 ・細かいところまで整備がされており、大変気持ちよかった。 					

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"> ・OJTを中心とした「その場研修」の充実により、利用者目線に立った接遇と指導・支援の質的向上を図った。 ・「危機管理マニュアル」に基づく訓練・講習等により職員の心構えや事故発生時の対応等についての共通認識や当事者意識を深めた。 ・オリエンテーション等を活用した説明やその都度の対応で、利用者に対する安全指導の徹底を図った。 ・利用者への丁寧な説明、的確な活動支援により、充実した体験活動の提供に努めた。 ・利用案内チラシを作成・配付することにより、施設の利用促進に努めた。 ・利用者からの意見・要望をもとに改善の検討を行い、利用者満足度の向上に努めた。
--

<p>利用率向上、安全確保等への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・積極的な利用促進活動を行い、施設の利用率向上に努めた。 ・団体の主体的な活動展開を推進しつつ、効果的な活動等を支援するため、活動内容等に対する事前指導を行うほか、実施の段階では、施設職員を必ず配置し、救急患者への迅速かつ的確な対応ができるようにする等利用者の安全確保に努めた。 ・利用者の立場に立った接遇や支援・指導ができるよう研修を実施し、職員の資質・能力の向上に努めた。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用促進を図るために、既存の事業の改善・充実にとどまらず、利用者の意見等を取り入れながら魅力ある新規プログラムの開発を行いたい。 ・施設設備の計画的な修繕及び更新を行い、利用者サービスの向上を図る。また、積極的かつ継続的なPR活動を進め、利用率の向上に努めたい。

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	利用申込書、利用計画書の手続により、平等な利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書、利用計画書の手続により、使用許可に対する適正な権限行使がなされている。	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。	障がい者用の駐車場、トイレが整備されている。また、職員も十分な配慮に努めている。	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	海の自然や産業・文化等を学べる生涯学習施設として事業を実施している。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	積極的なPR活動や年末年始の主催事業の実施等、利用促進に取り組んでいる。また、アンケートの調査結果により満足評価が得られており、県民サービスの向上が図られている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケートの調査結果により満足した評価が得られており、満足度の向上が図られている。	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	意見、苦情に対しては早急な対応に努めている。	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	施設や施設等の維持管理を適切に行い、不具合箇所の早急な修繕に努めている。	B
	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	主催事業の見直しを行い、事業内容の改善に努めている。	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	自然体験活動の指導経験豊富な人材を活用している。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	施設の管理執行体制等、適正な予算配分で執行している。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	委託事業の複数年契約や節電の実施等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	食物アレルギー研修会を行う等時代に即した知識の習得に努めている。	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	「危機管理マニュアル」を整備し、事故発生時の対応等の意思統一を図っている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。	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	「財団法人とちぎ未来づくり財団個人情報保護事務処理要領」等に基づき適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定に基づき適切に対応している。（H30 開示要求なし。）	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	運営方針、臨海自然教室受入事業、主催事業等分野別に自己評価を実施している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	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	施設の特性を活かした主催事業を地域と連携しながら展開している。	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	裏紙使用やゴミの分別などを徹底している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	食中毒防止などの衛生管理や安全管理マニュアルを作成し、安全で快適な管理運営に努めている。	C
総合的な評価			
<p>海を持たない栃木県民のために設置された施設の目的に基づき、利用者が充実した体験活動を行えるよう適正に施設運営を行っていると認められる。</p> <p>また、施設・活動内容等の安全確保や衛生管理を行い、好評を得ている。</p> <p>魅力あるプログラム等の検討や内容の見直し、広報活動の強化等に取り組んでおり、施設の利用促進に努めている。</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。

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	栃木県立なす高原自然の家
施設所管課	教育委員会事務局生涯学習課
指定管理者	公益財団法人とちぎ未来づくり財団 (法人番号 7060005001072)
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	那須町湯本 1 5 7
施設の概要	①敷地面積：27,799㎡ 建物面積：7,181㎡ ②宿泊室：洋室 25 部屋、和室 5 部屋、バリアフリー室 5 部屋、講師室 5 部屋 ③研修室：大研修室、中研修室 2 室、小研修室 3 室 ④その他：体験プラザ、体育館、浴室、食堂等 ⑤駐車場：大型 5 台、普通車 10 台
業務内容	①なす高原自然の家の施設の維持管理に関する業務 ②なす高原自然の家の利用の許可に関する業務 ③なす高原自然の家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	115,686	指定 管理 ※2	事業費	1,748
	利用料金収入	20,032		管理運営費	117,453
	その他収入※1	1,573		人件費	50,298
				その他支出※1	470
	合計	137,291		合計	169,969
指定管理業務収支差額①			▲32,678		
自主事業			145		
自主事業収支差額②			19		
収支差額 (①+②)			▲32,659		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・利用者負担金 (活動物品代金等) 1,534千円 ・雑収入 39千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・退職給付引当資産取得支出 461千円 ・公課費 9千円		

※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	115,557	指定 管理 ※2	事業費	3,591
	利用料金収入	25,006		管理運営費	90,438
	その他収入※1	1,663		人件費	47,665
				その他支出※1	50
	合計	142,226		合計	141,744
指定管理業務収支差額①			482		
自主事業			156		
自主事業収支差額②			31		
収支差額 (①+②)			513		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・利用者負担 (活動物品代等) 収入 1657千円 ・雑収入 6千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・退職給付引当資産取得支出 41千円 ・公課費 9千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
なす高原自然の家	開所日数	333日	335日
	宿泊可能日数	294日	282日
	利用日数	259日	264日
	実利用者数	15,811人	16,719人
	延利用者数	34,598人	35,658人
	延宿泊者数	18,534人	18,791人
	利用率	51.9%	53.2%
	宿泊利用率	31.5%	33.3%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・利用団体との事前調整を十分におこない、団体の利用目的が達成できるよう、利用団体の活動内容等に応じて柔軟な対応に努めた。また、体験活動等のプログラム調整は利用団体の希望が生かせるよう心がけた。 ・毎年利用団体指導者研修を実施し、サービス向上に努めている。 ・下見を積極的に受け入れ、事前の調整がよりきめ細かに対応できるよう努めた。 ・繁忙期は団体が希望する活動が重複することがあるため、バッティングしないよう調整できた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
利用団体（代表者回答） アンケートの実施					
主なアンケート項目	とても良い	良い	普通	やや悪い	悪い
職員の対応	88.3%	8.8%	2.9%	0%	0%
目的達成度	80.5%	19.1%	0.4%	0%	0%
活動プログラム内容	58.7%	35.2%	6.1%	0%	0%
施設・設備・清掃関係	70.5%	24.3%	4.5%	0.6%	0.1%
食事・食堂関係	54.5%	29.0%	13.8%	2.3%	0.4%
社会教育団体等利用者アンケート：回答数238（回答率：91.5%）					
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・県外利用者、一般利用者の料金が低い。 ・食事の量や内容を改善してほしい。 ・施設設備等の不備、衛生面を改善してほしい。 			<ul style="list-style-type: none"> ・料金体系を見直した。 ・食堂業者と協議の上、改善を依頼した。 ・清掃業者と協議の上、改善を依頼した。 		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応が丁寧親切でありがたい。 ・食事の味が昨年度利用したときに比べ良くなった。（上記改善依頼後の意見） ・バリアフリーの部屋があって助かった。 					

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"> ・利用者アンケート等を有効活用し、すぐに改善できることは迅速に対応し、リピーターの獲得に繋げることができた。 ・立地条件の良さを活かし、素晴らしい自然環境のもとで体験活動ができるよう配慮できた。 ・利用団体との事前調整が十分に実施できた。
<p>使用率向上、安全確保等への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オリエンテーリング、ハイキング、登山等の野外活動の際に貸し出している業務用無線について、昨年の秋に基地局と高感度のアンテナを設置することにより、広範囲で状況を確認できるよう安全確保に努めた。 ・冬場の閑散期の利用率の向上のため、初めて県内の大学等への広報活動を行った。大学ではゼミや文化系部活の活動場所としてのニーズを発見した。地道に広報活動を継続して利用率向上に努めていく。

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度のさらなる向上のため、職員間の意思疎通や共通理解を迅速に進めるための工夫を講じていきたい。 ・主催事業が通り一辺倒になりがちである。青少年教育施設の職員としての資質向上に努め、さらなる事業の展開を図りたい。

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	利用申込書、利用計画書の手続により、平等な利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書、利用計画書の手続により、使用許可に対する適正な権限行使がなされている。	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。	障がい者用の駐車場、トイレが整備されている。また、障がいのある方やその家族等を対象とした主催事業を開催している。	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	那須高原の豊かな自然を活用し、体験活動や宿泊訓練等を実施している。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	冬期に特徴ある主催事業の開催等、利用促進策を実施している。また、アンケートの調査結果により満足評価が得られており、県民サービスの向上が図られている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケートの調査結果により満足評価が得られており、県民サービスの向上が図られている。	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	意見、苦情に対しては早急な対応に努めている。	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	施設や設備等の維持管理を適切に行い、不具合箇所は早急な修繕に努めている。	B
	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	主催事業の見直しを行い、事業内容の改善に努めている。	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	自然体験活動の指導経験豊富な人材を活用している。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	突発的な修繕が多発したものの、施設の管理執行体制等、適切な予算配分で執行している。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	委託事業の複数年度契約等、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	専門的な外部研修等に職員を参加させるなど人材育成に努めている。	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	「危機管理マニュアル」を整備し、事故発生時の対応等の意思統一を図っている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。	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	「財団法人とちぎ未来づくり財団個人情報保護事務処理要領」等に基づき適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定に基づき適切に対応している。(H30 開示要求なし。)	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	運営方針、主催事業の分野別に自己評価を実施している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	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	施設の特性を活かした主催事業を地域と連携しながら展開している。	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	裏紙使用やゴミの分別などを徹底している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	食中毒防止などの衛生管理や安全管理マニュアルを作成し、安全で快適な管理運営に努めている。	C
総合的な評価			
<p>那須高原の自然に触れ合いながら青少年の健全育成、生涯学習の振興に資する設置目的に基づき、利用者が充実した体験活動が行えるよう適正に管理運営を行っていると認められる。</p> <p>また、利用者の安全の確保や日々の衛生管理など利用者に対する快適な環境の提供により好評を得ている。</p> <p>施設のバリアフリー構造を活用し、障がい者や高齢者の受け入れ、幅広い年齢層を対象とした活動プログラムの提供を積極的に展開している。</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。

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	栃木県体育館
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	公益財団法人栃木県体育協会(法人番号8060005007630)
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	宇都宮市中戸祭1-6-3
施設の概要	①敷地面積 33,629.54㎡ ②本館 延床面積 6,069㎡ 競技場面積 1,796㎡ 観客席 1,920席 ③別館 延床面積 1,154㎡ 競技場面積 457㎡ ④プール館 大プール(7コース) 25m×16m 小プール 15m×10m ⑤武道場 延床面積 2,092㎡ 道場面積 829㎡ ⑥弓道場 延床面積 463㎡ 近的(8人立ち)131㎡ 遠的(6人立ち)182㎡ ⑦その他の施設 会議室
業務内容	①栃木県体育館の施設の維持管理に関すること ②栃木県体育館の施設等の利用の許可に関すること ③栃木県体育館の施設の運営に関すること ④その他付帯すること

2 収支の状況

平成30(2018)年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	112,300	指	事業費	
定	利用料金収入	25,243	定	管理運営費	83,310
管	その他収入		管	人件費	40,409
理			理	その他支出	5,014
※2	合計	137,543	※2	合計	128,733
指定管理業務収支差額①			8,810		
自主事業			2,886		
自主事業収支差額②			1,418		
収支差額(①+②)			10,228		
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) 租税公課費 5,014千円		

※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	指定管理料	112,300	指	事業費	
定	利用料金収入	29,577	定	管理運営費	81,103
管	その他収入		管	人件費	39,989
理			理	その他支出	9,280
※2	合計	141,877	※2	合計	130,372
指定管理業務収支差額①			11,505		
自主事業			2,878		
自主事業収支差額②			1,410		
収支差額(①+②)			12,915		
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) 租税公課費 9,280千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		平成29(2017)年度	平成30(2018)年
本館	開放日数	340日	336日
	利用者数	74,051人	70,460人
	平均利用者数	217.8人	209.7人
別館	開放日数	342日	342日
	利用者数	22,986人	23,540人
	平均利用者数	67.2人	68.8人
武道館	開放日数	342日	342日
	利用者数	45,875人	48,959人
	平均利用者数	134.1人	143.2人
弓道場	開放日数	341日	341日
	利用者数	11,850人	12,630人
	平均利用者数	34.8人	37.0人
プール館	開放日数	339日	339日
	利用者数	46,598人	44,401人
	平均利用者数	137.5人	131.0人

4 サービス向上に向けた取組

- (1) 利用者の安全を踏まえ、点検を日常的に行うほか、毎月1回「施設等点検調整日」を設け、「点検マニュアル」をもとに、各施設2名の職員が施設・設備・器具等の点検・確認を行った。
- (2) スポーツ教室の参加者増を図るため、「体育館月報(県体だより)づくり」に努めた。
- (3) 利用者からの意見や苦情に対し、安全・安心を最優先に、出来るものから速やかに対応した。

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"> ・利用者意見箱の設置 ・利用者アンケートの結果 				
回答者数 544名 ※④のみ普通利用者 469名				
単位：%				
主な項目	使いやすい (良い)	適当 (適当)	使いにくい (悪い)	その他 ・無回答
① 予約方法・受付方法	23.3	61.8	5.0	9.9
② 用具・備品	26.5	60.1	7.0	6.4
③ トイレ・更衣室等	18.9	57.4	17.3	6.4
④ 表示板・掲示板	56.3	—	17.5	26.2
⑤ 職員の対応	54.8	41.2	0.7	3.3
⑥ 施設内の清掃状況	49.7	47.2	1.3	1.8
主な利用者意見(苦情・要望)		対 応		
(1) 卓球台・ネット等を新しくして欲しい。		(1) 順次古いものから更新している。		
(2) バスケットボールゴール関係 ①ゴールが古い ②24秒計がない		(2) 県に要望する。		
(3) エアコンを入れて欲しい。		(3) 県に要望する。		
(4) トイレを洋式にして欲しい。		(4) 県に要望する。		
主な利用者意見(積極的評価)				
(1) 職員の対応が良い。				
(2) ハード面は古いが、清掃も行き届いて、気持ちよく利用している。				

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</p>
<p>(1) 施設設備等の補修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全・安心を最優先に、施設・設備等の不具合に対し、速やかに修繕を実施した。本館天井木毛板修繕、弓道場照明器具交換、本館駐車場段差修繕、卓球台ほかを修繕した。 <p>(2) 利用者からの意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見については真摯に受け止め、県教育委員会スポーツ振興課とも協議しながら、利用者の安全を考慮し、速やかに対応した。 <p>(3) スポーツ教室の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の多種多様なニーズに応え、ZUMBA(ズンバ)・健康ヨガ・バレトン・キッズサマースクールなど7種・9講座のスポーツ教室を開催した。(教室参加者数6, 333人) <p>(4) 「県民の日」の施設無料開放及びスポーツ教室無料体験の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バドミントン・トランポリンなど9種目のスポーツ教室無料体験を実施したほか、施設の無料開放を行い、体育館の利用促進と県民総スポーツの推進を図った。(利用者数504人) <p>(5) 危機管理体制の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火災等の緊急時に備え、利用者の安全確保を最優先課題に消防訓練(2回)及びAED講習会(1回)を実施した。 <p>(6) 来館者が多い大会の駐車場対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣接する医療機関や銀行・コンビニ・民間スポーツ施設等への迷惑駐車を防止するため、利用団体等に通知したほか、目的外駐車防止のプラカードを作成し対応するなど対策を講じた。
<p>利用者サービス向上を図るための取組</p>
<p>一年間を振り返ってみた職員による自己評価</p> <p>(1) 個人情報の保護、守秘義務への対応については、各自が常に意識して業務にあたっている。</p> <p>(2) 防火管理や防火訓練における対応は、各自が真剣に取り組み評価が高い。AEDの取扱い研修への対応も評価が高い。</p> <p>(3) 受付や窓口業務での対応は、明るく適切に利用者への公平・公正にも配慮し、評価が高い。</p> <p>(4) 県教育委員会スポーツ振興課との連絡調整や県体育協会事務局との連携は、スムーズに行われており評価が高い。利用者・利用団体との連絡調整も評価が高い。</p> <p>(5) 「県民の日」やスポーツ教室などの自主事業については、職員間の協調体制など評価が高い。</p> <p>(6) 専用利用調整会議については、前年度の反省点を踏まえスムーズな運営が図れたことから評価が高い。</p> <p>(7) ホームページの活用については、プール館の毎日の利用状況がコースごとに判るように掲載しており、利用者の利便性が図れていることから評価が高い。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<p>(1) 老朽化している施設や競技用具の不具合箇所等を早期に発見するため、こまめに日常点検作業を行い、利用者の安全・安心を最優先に補修等を行っていく。</p> <p>(2) ホームページを活用した広報活動や利用者への情報提供に積極的に取り組み、利用者の増加を図る。</p> <p>(3) 毎年プール館の蒸気管や給・排水管の修繕を行っているが、不具合を予見することが難しいため、プール館の関係職員やボイラー技術者との連携を密にし、利用者への影響が最小限に抑えられるよう点検・確認作業を行っていく。</p> <p>(4) 利用者の安全・安心を確保するため、引き続き以下の事項を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①スタッフが災害時(火災・地震・Jアラート)に即応できるように、避難や誘導方法を訓練し、利用者の安全確保に努める。 ②施設内の犯罪予防と良好な環境を保全するため、挙動不審者の把握・風紀秩序の保持に努める。 <p>(5) 事故等を未然に防止するため、職員が表示板や張り紙などを作成し、敷地内における危険箇所の表示や注意事項等について積極的に啓発していく。</p> <p>(6) 館内表示を利用者が見やすいように工夫する。</p>

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	利用者調整会議により確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用を適正に管理している。	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。	障害者のプール利用時に更衣室を工夫するなど、高齢者、障害者等に対する配慮や、平等利用の確保がされている。	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	目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	スポーツ教室の実施、ホームページによる最新状況の提供等、県民サービスの向上を図っている。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートを実施し、利用者の満足度の把握、向上に努めている	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	適切な対応をしている。	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	毎日の安全確認・定期点検を行い適切に管理している。	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	無断キャンセル防止策を講じ、一定の成果を出すなど、創意工夫が見られた。	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	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	バランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	照明の一部消灯など光熱水費の削減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	適切に実施されている。	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	マニュアルを整備し、訓練を実施する等体制は確保されている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	確保されている。	B
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	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保している。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する規程は定めているが、当該年度において開示請求はなかった。	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	利用者アンケートによりニーズを把握するとともに、利用状況を分析・評価している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	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	広報誌やチラシを広く配布、周知し、県民の日イベントや自主事業等への住民参加を促進した。	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	緑化保全対策を推進している。	B

	⑤その他管理運営上の特記事項	—	—
--	----------------	---	---

総合的な評価

- ・ 県民の多様なスポーツニーズに対し各種スポーツ教室の開催や、ホームページで利用状況を情報提供するなど積極的な事業の実施により、施設の利用促進を図り適正に運営されている。
- ・ 施設の老朽化により、設備・備品の故障や不具合が多い状況となっているが、日常のきめ細やかな安全点検・確認作業により適切な管理を行い、利用者に安全・快適な施設の提供を行っている。

※「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。

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	栃木県立日光霧降アイスアリーナ
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	一般財団法人日光市公共施設振興公社(法人番号2060005002521)
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	日光市所野2854番地先
施設の概要	①敷地面積 13,917㎡ ②延床面積 6,073㎡ ③屋内リンク 30m×60m 観客席 2,000席 ④その他：電光表示板、会議室
業務内容	①栃木県立日光霧降アイスアリーナの維持管理に関する用務 ②栃木県立日光霧降アイスアリーナの施設等の利用許可に係る事務に関する用務 ③栃木県立日光霧降アイスアリーナの施設の運営に関する用務

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	84,260	指 定 管 理 ※ 2	事業費	0
	利用料金収入	31,718		管理運営費	66,348
	その他収入※ ¹	30		人件費	38,619
	合計	116,008		その他支出※ ¹	802
			合計	105,769	
指定管理業務収支差額①			10,239		
自主事業			890		
自主事業収支差額②			-152		
収支差額(①+②)			10,087		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ロッカー収入 30千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 退職給与引当金繰入金 802千円		

※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	84,260	指 定 管 理 ※ 2	事業費	1,346
	利用料金収入	35,268		管理運営費	67,225
	その他収入※ ¹	38		人件費	43,970
	合計	119,566		その他支出※ ¹	1,131
			合計	113,672	
指定管理業務収支差額①			5,894		
自主事業			805		
自主事業収支差額②			739		
収支差額(①+②)			6,633		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ロッカー収入 38千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 退職給与引当金繰入金 1,131千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		平成29（2017）年度 （前年度）	平成30（2018）年度
屋内リンク	利用可能日数	310日	279日
	利用日数	310日	279日
	利用者数	38,542人	32,647人
	平均利用者数	124.3人	117.0人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ開設（利用状況確認） ・るるぶフリーペーパー等の掲載（利用促進）
--

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"> ・利用者意見箱の設置 ・直接提言及び電話等による意見の把握 ・利用者アンケートの結果 回答者数 80人 				
主なアンケート項目	大変良い	良い	悪い	大変悪い（無回答）
① 職員の対応	81.3%	17.4%	0%	1.3%
	83.8%	15.0%	0%	1.2%
② 職員間の私語	65.0%	35.0%	0%	0%
③ 施設の整備状況	70.0%	30.0%	0%	0%
	72.5%	26.3%	0%	1.2%
④ 施設の備品や器具	73.8%	26.2%	0%	0%
⑤ 施設内の清掃状況				
⑥ 施設内のわかりやすさ				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・上半身裸でウロウロしている注意して欲しい。 ・整氷作業が遅い時があるので時間内でお願いします。（貸切時） ・トイレにウォシュレットが欲しい。 ・逆走したり、氷上で座り込んだり、いきなり横切ったりする人が多過ぎて迷惑。監視員をつけて。 ・大人の滑走料が高い、スケート人口が少ないのに、益々スケート離れが進む。 ・暖房が、もう少しきくと良いと思います。 		<ul style="list-style-type: none"> ・アイスボックスに注意。 ・職員に時間厳守の徹底を指導。 ・検討致します。 ・監視体制の強化と注意喚起の放送及び、監視カメラでの監視も行うように指導。 ・検討すると共に、近隣施設の料金をリサーチし、適切に対応いたします。 ・今後、適切に対応する。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・いつも、綺麗に有難うございます。 ・いつもお世話になります。 ・地元のリンク事情は厳しいので、今後とも是非利用させて頂きたくお願いします。等 				

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"> ・効果的な施設運営と利用者や大会等に支障が無い様に、施設管理や技術向上に努めた。 ・付帯設備等のトラブルに備えるため、職員が操作、復旧出来るように教育に努めた。 ・常に利用者の立場になり、利用者が気持ち良く利用して頂ける様に施設管理に努めた。 ・大会運営等に遅延が無い様に、技術向上に日々努力した。 ・観客席に防護ネットを設置し、利用者の安全を確保した。 ・リンク凍上異常を、いち早く発見し県及び競技団体等との連絡を密にし、工事の迅速な対応で被害を最小限に抑える事が出来た。今後も施設異常の早期発見に努めたい。 ・施設内照明器具のLED化を進め、利用者が気持ち良く利用して頂ける様に施設管理に努めた。 ・雨漏り等を迅速に処理し、リンク内・通路等の安全を確保した。更に、新たに雨漏り調査をして観客席及びリンク内に漏水しない様、処置した。 ・女子アイスホッケーオリンピック日本代表の小池詩織選手を招致し、スケート教室を実施して大変好評だった。今後も開催し競技人口の増加に努めたい。
<p>節電、平等利用、利用促進及び事故ゼロの取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の老朽化や劣化等で電気料金が高額になるなか、出来る限りの節電に努めた。また電力会社との契約を見直し基本料金の減額に繋がった。 ・照明器具の老朽化等で施設内の器具を、順次LED照明器具に交換を進めた。 ・施設利用については、普通利用・専用利用ともに平等利用に心掛け、出来る限り普通利用時間帯を作る様に努力した。 ・施設の利用促進として営業活動に努めた。 ・フィギュアスケートの関東ブロック大会を9月に、約20年ぶりに開催する事ができた。今後も誘致出来る様に競技団体と調整していきたい。 ・施設管理目標として、事故ゼロを目標として努力した。平成30年度については、ゼロを実現できた。また冷凍ガス保安講習会、整氷車安全講習会等を定期的で開催し、職員の安全教育を図った。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の老朽化や劣化等で電気料金が高額になるなか、出来る限りの節電に努めた。また来年度以降、電力会社との契約を新たに見直し、更なる経費削減に努めたい。 ・施設内照明をLED照明器具への交換を進め、電気料金の削減に努めたい。 ・利用料金を見直し、利用者増加に努める。 ・施設の利用促進のため、積極的に営業活動を行い利用者増加に努める。 ・施設管理については、施設メンテナンス及び自己修繕をより多く実施し利用者に喜ばれる維持管理を目指す。 ・大会運営等利用者の立場になり、選手等に最高の舞台を提供出来る様に、技術向上に努める。 ・各競技団体との連携を密にし各種大会及びアイスショー等を誘致し、施設の利用促進に努める。 ・オリンピック等の競技者のスケート教室を開催し、競技人口の増加に努める。 ・施設管理目標として、事故ゼロを目標とする。また冷凍ガス保安講習会、整氷車安全講習会等を定期的で開催し、職員の安全教育を図ると共に、今後は安全教育の他、接遇研修・各種資格取得等職員教育に努める。

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	おおむね確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理している。	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。	スロープを用意するなど、運用により適切に対応している。	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	スケート競技を中心にスポーツの普及振興を図り県民の健全な心身の発達に寄与する目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	割引券等を導入しサービス向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートの実施により、利用者の満足度の把握しており、満足度の向上がみられた。	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	適切な対応をしている。	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	毎日の安全確認・定期点検を行い適切に管理しているほか、雨漏り対応や突発的な修繕等にも迅速かつ適切に対応している。	B
	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	ホームページを随時更新し、利用促進に努めている。	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	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	バランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	設備の老朽化・劣化等により電気料金が高額となっているが、契約の見直しやLED化等できる限りの節電に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	職員研修、講習会を実施している。	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	事象ごとのマニュアルを整備し職員に配付するほか、訓練を実施するなど、危機管理体制の確保に積極的に努めている。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	確保されている。	B
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	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保している。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する規程は定めているが、当該年度において開示請求はなかった。	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	利用者アンケートを実施しニーズを把握するとともに、利用状況を分析	C

		・評価している。	
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	用具の貸出しやロッカーの設置等適切に実施されている。	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	連携が図られている。	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	環境配慮率先行動計画に取り組んでおり、照明のLED化を進めている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	—	—

総合的な評価

・効果的な施設運営と利用者や大会等に支障がないよう施設管理に取り組んでおり、施設・機器の経年劣化・老朽化があるが、よりよい施設管理に努めて欲しい。
 ・施設の利用促進として、とちまるショップや県内道の駅等での営業活動、フリーペーパーへの施設情報掲載等に積極的に取り組んでいる。

※「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。

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	栃木県グリーンスタジアム
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	北関東総合警備保障株式会社（法人番号9060001001355）
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	宇都宮市清原工業団地32番地
施設の概要	①敷地面積 93,820㎡ ②建築面積 8,132.85㎡ ③延床面積 10,271.55㎡ ④メイングラウンド 11,304㎡ ⑤サブグラウンド 9,750㎡ ⑥その他:会議室
業務内容	①栃木県グリーンスタジアムの維持管理に関する業務 ②栃木県グリーンスタジアムの施設等の利用許可にかかる事務に関する業務 ③栃木県グリーンスタジアムの施設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	59,069	指定管理	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	34,495
	その他収入※ ¹			人件費	22,742
	合計	59,069		その他支出※ ¹	588
				合計	57,825
指定管理業務収支差額①			1,244		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			1,244		
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） 退職引当金繰入 588千円		

※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	57,290	指定管理	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	37,233
	その他収入※ ¹			人件費	18,897
	合計	57,290		その他支出※ ¹	519
				合計	56,649
指定管理業務収支差額①			641		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			641		
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） 退職引当金繰入 519千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		平成29(2017)年度 (前年度)	平成30(2018)年度
メイングラウンド	利用日数	92日	69日
	利用者数	132,017人	131,110人
	平均利用者数	1,434.9人	1,900.1人
サブグラウンド	利用日数	141日	66日
	利用者数	8,630人	3,018人
	平均利用者数	61.2人	45.7人
会議室	利用日数	106日	56日
	利用者数	5,954人	1,186人
	平均利用者数	56.2人	21.1人

4 サービス向上に向けた取組

<p>1 お客様を（利用者・団体）第一に考え、職員の接客マナーの向上を図り、CSを高め利用者へ気持ち良く施設を利用して頂けるよう努めた。</p> <p>2 ホームページによる、写真入の施設情報、アクセス情報、トピックス等を掲載して広報活動を幅広く行った。</p> <p>3 開場日は、全施設内を職員が巡回し安全・安心な利用が出来るよう努め、サブグラウンド夜間利用時には都度、職員が巡回し危険防止を図った。</p> <p>4 他スタジアムの情報を積極的に収集し、指定管理業務のサービス向上を行った。</p> <p>5 栃木SCを始め、他団体利用時の問い合わせに対応する為、積極的に情報収集を行い問い合わせに対応した。</p> <p>6 積極的に外構・植栽管理等や清掃業務を行い、スタジアムの美観向上に努めた。</p> <p>7 枯木の伐採を積極的に行い、落枝、倒木等の危険防止を図った。</p> <p>8 清原工業団地、清原地区へ利用促進の案内を実施することにより、サブグラウンド、会議室の利用が増加した。</p>
--

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"> ・利用団体への意見聞取や意見箱の設置、電話、ファックス、メール等による利用者意見の把握に努めた。 ・利用者アンケートの結果 			
回答者数 40名			
アンケート項目	満足	普通	不満
①スタッフの対応	90%	10%	0%
②スタッフの手際（サービス）	90%	10%	0%
③スタッフの説明	88%	12%	0%
④スタッフの知識	80%	20%	0%
⑤施設の安全管理・安心な環境	80%	20%	0%
⑥施設の清掃・整備	80%	20%	0%
⑦用具・器具の種類と数	64%	36%	0%
⑧情報発信・案内掲示	56%	44%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対応	
メインスタンドトイレ直下の水漏れ修繕要望		県へ修繕要望しております。（2019年度改修予定）	
バックスタンドトイレの老朽化		県へ修繕要望しております。（2019年度改修予定）	
メイングラウンドの改修要望		県へ要望しております。（2019年度改修）	
主な利用者意見（積極的評価）			
1 大会開催等メイングラウンドの利用を図り、利用者・利用団体から高い評価を得た。			
2 利用者の立場に立った施設の管理・運営に努めるとともに、丁寧な対応に努め、高評価を得た。			
3 利用者からの苦情を直ちに改善し高評価を得た。			

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
1 利用者の立場に立った施設利用方法を実践し、利用者・利用団体より高い評価を得た。
2 サブグラウンドの人工芝化工事に伴い、工事業者らと綿密な打ち合わせを行い、利用上問題箇所の把握に努め、安全な施設運営を行った。
3 降雪後、メイングラウンド及びサブグラウンドの除雪作業を素早く行い、利用しやすい環境づくりに努め、利用者・利用団体から高い評価を得た。
4 小学校等の施設見学の間として、栃木県グリーンスタジアムを提供し、社会貢献に努めた。
5 栃木県サッカー協会、栃木SC、清原工業団地管理組合等、関係機関と情報共有し利用者と連携し高い評価を得た。
6 ホームページに施設利用案内等掲載及び、近隣公共機関、組合等へ訪問することにより、利用促進を実施した。
7 メイングラウンドの芝生管理を徹底してまいりましたが、夏の猛暑により所々裸地化してしまいましたが、被害を最小限に止め、芝の回復に努めました。

映像装置活用、サブグラウンド利用促進、周辺環境美化等	
1	大型映像装置（オーロラビジョン）、可搬型映像装置（リボンボード）について、県大会レベルで大型映像装置を活用。 Jリーグ公式試合においては可搬型映像装置を引き続き活用。
2	サブグラウンドの工事に伴い、清原工業団地のリーグ戦に制限を設けながらも、メイングラウンドを利用して頂いた。
3	サブグラウンドの工事中、周辺環境美化及び事故防止の観点から、枯木伐採及び剪定を実施し、工事業者は勿論、周辺歩行者の安全確保に努めた。
今後改善・工夫したい事項	
1	2019年芝全面張り替えがあり夏芝へ変更の為、夏芝の管理工夫を徹底し、芝生管理計画を都度検討し、最良の芝生管理に努める。
2	大型映像装置（オーロラビジョン）、可搬型映像装置（リボンボード）を活用
3	施設開場後20年以上が経過しており、建物や備品類、機械類の経年劣化が数多く見られることから、定期的な点検・確認作業を実施し、修繕箇所を早期発見に努める。
4	サブグラウンドが人工芝になり、数少ないナイター設備があるので積極的に情報発信し利用者増進に努める。

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	利用者調整会議により確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理している。	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。	障害者、シニアの利用に対して充分配慮がなされている。	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	サッカー競技を中心にスポーツの普及振興を図り県民の健全な心身の発達に寄与する目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページで情報提供を行い、県民サービスの向上を図っている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、利用者の満足度の把握、向上に努めている。	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	適切に対応している。	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	警備会社の特性を生かした取組となっている。	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	業務日誌や作業報告書を見直し、適切な施設管理に努めている。	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	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	バランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	照明点灯方法のルール化により光熱水費が大幅に削減され、極めて優れた取組となっている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	現場での研修のほか、本社の研修にも参加するなど人材育成に積極的に取り組んでいる。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	警備会社の特性を生かし、極めて優れた危機管理体制が確保されている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	確保されている。	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	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保している。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する規程は定めているが、当該年度において開示請求はなかった。	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	利用者アンケートを実施しニーズを把握するなど、適切に分析・評価している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	自主事業なし	—
	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	地域の交流サッカー大会の開催に協力するなど連携が図られている。	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	ゴミの削減等、環境に配慮されている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	—	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに配慮した管理運営を行い、サービスの向上に取り組んでいる。 ・良好な芝生を維持するために適切な管理を行っている。 ・光熱水費の削減に努め、効果的な施設の運営を行い、適正に管理している。 			

※「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。

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	栃木県立県南体育館
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	小山市(法人番号:4000020092088)
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	小山市外城371-1
施設の概要	①敷地面積:12,533.60㎡ 建築面積:7,021.78㎡ 延床面積:9,997.10㎡ ②メインアリーナ:1,900㎡(50m×38m)、観客席2,020席※バスケット2面、バレー3面、バドミントン10面 ③サブアリーナ:756㎡(36m×21m)※バスケット・バレー1面、バドミントン4面 ④柔道場:450㎡(30m×15m)※柔道2面 ⑤剣道場:540㎡(30m×18m)※剣道2面 ⑥その他:トレーニング室、幼児体育室、研修室(3室)、更衣室、軽食コーナー等 ⑦駐車場:1,009台
業務内容	①栃木県立県南体育館の施設の維持管理に関する用務 ②栃木県立県南体育館の施設等の利用許可にかかる事務に関する用務 ③栃木県立県南体育館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

平成30(2018)年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	28,298	指	事業費	
定	利用料金収入	30,232	定	管理運営費	53,806
管	その他収入※ ¹		管	人件費	
理			理	その他支出※ ¹	
※ ²	合計	58,530	※ ²	合計	53,806
指定管理業務収支差額			4,724		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			4,724		
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)		

※² 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等は含めない。

平成29(2017)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	28,298	指	事業費	
定	利用料金収入	34,647	定	管理運営費	51,348
管	その他収入※ ¹		管	人件費	
理			理	その他支出※ ¹	
※ ²	合計	62,945	※ ²	合計	51,348
指定管理業務収支差額			11,597		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			11,597		

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）

※2 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等を含めない

3. 利用状況

施設名		平成 29(2017)年度 (前年度)	平成 30(2018)年度
メインアリーナ	利用可能日数	346 日	346 日
	利用日数	346 日	335 日
	利用率	100%	96.8%
	利用者数	273,725 人	270,668 人
サブアリーナ	利用可能日数	346 日	346 日
	利用日数	340 日	334 日
	利用率	98.3%	96.5%
	利用者数	40,624 人	64,654 人
柔道場	利用可能日数	346 日	346 日
	利用日数	316 日	320 日
	利用率	91.3%	92.4%
	利用者数	19,498 人	29,211 人
剣道場	利用可能日数	346 日	346 日
	利用日数	337 日	340 日
	利用率	97.4%	98.2%
	利用者数	27,187 人	49,951 人
トレーニング室	利用可能日数	346 日	346 日
	利用日数	346 日	346 日
	利用率	100%	100%
	利用者数	18,614 人	15,613 人
研修室	利用可能日数	346 日	346 日
	利用日数	189 日	346 日
	利用率	54.6%	100%
	利用者数	19,157 人	17,909 人

4 サービス向上に向けた取組

- ・毎朝、体育館周辺のゴミ拾いを実施し、施設の環境に配慮している。
- ・常に感じのよいあいさつを励行し、利用者を気持ちよく迎えらるるよう努めている。
- ・県南体育館月報（フィットネス）を作成し、体育館の行事を予定や利用案内・専用利用団体・サークルの紹介等を掲載し、来館者・利用者に配布している。

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"> ・利用者意見箱の設置 ・利用者アンケートの結果 回答者数 32人				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	50%	41%	9%	0%
②スタッフの対応	57%	34%	9%	0%
③サービスの内容	56%	25%	13%	6%
④利用料金	41%	22%	19%	18%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
(1)バスケットゴールの老朽化に伴う更新について。 (2)大会時に下駄箱の使用を認めて欲しい。 (3)空調の利用料金を安くして欲しい。 (4)洋式トイレにして欲しい。		(1)栃木県へ要望し、対応していくと説明。 (2)下駄箱の数が足りなく、紛失や履き違いが増えることが懸念されることを説明。 (3)条例等により定めがあるため困難であることを説明。（現状の収支では、値下げは困難） (4)栃木県へ要望し、対応していくと説明。		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・県南体育館の職員の対応は、「親切・丁寧」という評価を頂いております。 				

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"> ・経費の節減を心がけており、電気などの節電などに取り組んでいること。 ・施設、設備及び物品の維持管理を適切に行い、修繕が必要な場合は速やかに実施していること。 ・利用者のご意見やご要望に耳を傾け、利用者に対して、親切丁寧な対応を心がけていること。
※各指定管理者が重点的に評価すべき内容（自己評価手法を前提とした評価内容）を独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めていること。 イ 利用者のニーズに応じたサービスを提供するため、利用者からの苦情や意見、アンケートの結果などの情報収集・分析に努めていること。 ・広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> ア インターネット（小山市HP）による施設紹介等を行い利用者にPRしていること。 イ 栃木県立県南体育館月報を発行し各施設の利用状況等について広く周知していること。 ウ イベント（県民の日記念事業）を活用し、各種スポーツ体験を交えた普及啓発を実施していること。 ・安全で効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施していること。 イ 開館前には、職員が使用上問題が無いことを確認してから利用者の入館を許可している。また閉館時には、最終退勤者は異常が無いことを確認してから退勤していること。

ウ 民間事業者との協働体制による相互補完を行うことによって、建物保守管理、設備機器管理、備品管理、保安警備、外構植生管理、環境衛生管理、廃棄物処理清掃等それぞれにおいて、栃木県の業務水準に従い安全・快適・清潔を厳守していること。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・電話による応対について、相手が不快にならないような接遇を心がけていくこと。 ・体育館の利用者が満足できるよう、サービスの向上を行っていくこと。 ・創意工夫をすることで、主たる維持経費である光熱水費などの削減を行っていくこと。

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	利用調整会議等により、おおむね確保された。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理した。	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。	ゆっくりと大きな声で話すなど相手に合わせた配慮をした。平等利用が確保できない場合の対応に関しては適切に対応することができた。	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	県内スポーツ競技の振興や競技力の向上、健康の増進や体力の向上という設置目的に沿った業務が実施された。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	多様な行事を受入れているが、利用については、若干増加した状況である。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	受付等にて利用者とコミュニケーションを図り満足度を把握し、満足度の向上に努めた。	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	意見箱等を設置し、利用者の意見や苦情を把握し、適切な対応に努めた。	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	日々の点検や見回りだけでなく月に1度は施設点検日をもうけ維持管理や安全管理を適切に実施した。	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	月に一度は職員全員で打ち合わせを実施し意見を出し合い改善に努めた。	C
3. 管理を安定的に行う物的基礎	①組織体制は適正か	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	体育施設としての役割を果たすため適正な予算配分で執行し、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	委託事業の複数年契約等、経費の縮減に努めている	B
	④人材育成は適切に実施されているか	OJTの計画を立て実施している。	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	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時の対応に対する体制の確保をしている。	C

	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	年度当初に連絡先の確認をし連絡体制は確保されている。	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に実施されているか	個人情報保護事務処理要領、防犯カメラ等の運用に関する要領等に基づき適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	小山市情報公開制度に基づき適切に実施した。	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	体育運動施設としての特性にあった評価を実施している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	今年度は計画をしていない。	—
	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	体育館主催のイベントは実施していない。	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	利用者へのごみの持ち帰りをお願いしている。また、必要以上に資料の印刷をしないようにし、また不要な照明の消灯など節電にも取り組んでいる。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	—	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・月1回の施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に対しては速やかに対応している。 ・利用者サービス向上に取り組み、効率的な施設の運営と適切な管理を図り、おおむね適正に管理している。 			

※「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。

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	栃木県立県北体育館
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	大田原市（法人番号9000020092100）
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	大田原市美原3丁目2番62号
施設の概要	①敷地面積 30,975.65 m ² 延床面積 9,997.53 m ² ②メインアリーナ 競技場面積 2,000 m ² 観客席 2,054 席 ③サブアリーナ 競技場面積 770 m ² ④武道場 競技場面積 992 m ² ⑤トレーニング室 294 m ² ⑥その他（研修室、幼児体育室）
業務内容	①栃木県立県北体育館の維持管理に関する用務 ②栃木県立県北体育館の施設等の利用許可にかかる事務に関する用務 ③栃木県立県北体育館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

平成30（2018）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	45,668	指 定 管 理	事業費	
	利用料金収入	18,493		管理運営費	61,130
	その他収入※1			人件費	
				その他支出※1	
※2	合計	64,161	※2	合計	61,130
指定管理業務収支差額①			3,031		
自主事業			2,076		
自主事業収支差額②			962		
収支差額（①+②）			3,993		
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）		

※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	指定管理料	45,668	指 定 管 理	事業費	
	利用料金収入	21,997		管理運営費	59,652
	その他収入※1			人件費	
				その他支出※1	
※2	合計	67,665	※2	合計	59,652
指定管理業務収支差額①			8,013		
自主事業			2,084		
自主事業収支差額②			961		
収支差額（①+②）			8,974		
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）		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		平成29年度	平成30年度
メインアリーナ	開放日数	347日	231日
	利用者数	273,640人	182,485人
	平均利用者数	789人	790人
サブアリーナ	開放日数	347日	231日
	利用者数	66,262人	44,913人
	平均利用者数	191人	194人
武道場	開放日数	347日	231日
	利用者数	23,431人	16,963人
	平均利用者数	68人	73人
トレーニング室	開放日数	347日	342日
	利用者数	15,301人	17,931人
	平均利用者数	44人	52人
幼児体育室	開放日数	347日	342日
	利用者数	4,229人	4,612人
	平均利用者数	12人	13人
研修室	開放日数	347日	346日
	利用者数	10,523人	8,500人
	平均利用者数	30人	25人

※メインアリーナ・サブアリーナ・武道場は11月26日から3月31日まで天井改修工事のため使用不可。

※トレーニング室及び幼児体育室は、年末年始休業、臨時休業日のほか、イベント貸切りのため4日間利用不可とした。

4 サービス向上に向けた取組

<p>①大会等専用利用の年間申込みについて、可能な限り利用団体の希望に添えるよう日程調整に努めた。</p> <p>②トレーニング室の照明のLED化を実施した。</p> <p>③施設内に必要な案内・注意書き等を掲示し、利用規律の維持及び利用者間の無用なトラブルの回避に努めた。</p> <p>④天井改修工事に伴う駐車場の利用制限について、事前にトレーニング室利用者及び市公園施設利用者に周知し、駐車場トラブルの回避に努めた。</p> <p>⑤トレーニング雑誌を閲覧しやすいよう、トレーニング室にマガジンラックを設置した。</p>

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<p>① 申請時及び利用時の会話の中から利用者の意見を把握した。</p> <p>② 意見箱を設置し意見を求めた。</p> <p>意見箱に寄せられた意見からは、設備改修の要望等あるものの、管理運営については、利用者に対し一定の満足感を与えられているものと思われる。(以下、主な意見。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フロア(アリーナ・武道場)が暑い。 ・きれいでとても使いやすい。 ・使いやすい。 ・和式トイレの洋式化をしてほしい。 	
※天井改修工事による利用者減のため、アンケートを実施することができなかった。	
主な利用者意見(苦情・要望)	対応
①バスケットボール台等機材の故障、不具合	①県に要望。随時修理を行うとともに、利用者に対し正しい使い方などについて指導を行った。
②サブアリーナブラインド改修要望	②県に要望。可能な範囲でブラインドの調整を行った。遮光フィルムを部分的に設置した。

③トレーニング室のフリーウェイトエリアの拡充、パワーラック、バーベル等の増設要望	③トレーニング室の広さに限界があり、対応不可
④トレーニング室のビギナー講習の予約が先まで埋まっている。	④一度に多くの受講者を受け入れてしまうと、一般のトレーニング室利用者の利用に支障をきたすため、少数定員としていることを説明した。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の清掃が行き届いており、きれいである。 ・備品が充実している。 ・卓球台の台数が多い。 	

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"> ・大会等主催者と事前に備品や冷房の使用、駐車場等施設の利用について打合せを行い、可能な限り利用者の希望に沿った施設運営を行った。 ・天井改修工事のために減ってしまった駐車場を上手く利用してもらえるよう、駐車場利用について隣接する市施設を含めた、施設ごとのエリア分けを行った。 ・トレーニング室のマシンの保守点検や修繕を行い、利用者の健康増進に努めた。 ・トレーニング室のビギナー講習受講者に対し、当日キャンセル、無断欠席などによる定員割れが生じないように、講習日近くに電話で出欠確認を行い、欠員が生じた際にはキャンセル待ち者を充てるなどして対応した。
施設や設備・備品が原因での人身事故ゼロへの取り組み ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・施設や設備・備品の使用方法について、利用者へ指導を行った。 ・設備・備品の老朽化が進んでいることから、担当者や業者による備品の点検を行い、不具合箇所について状況を把握し、必要な修繕を行うとともに、利用者に対しては、設備・備品の故障や破損、不具合が発生した場合には管理者に報告をするよう指導を行った。 ・土日・祝日、夜間の職員が不在の際の利用について管理人に文書で引継ぎを行い、また、問題発生時の連絡・報告を徹底させ、適切な対応に努めた。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・天井改修工事により長期間施設利用を中止してきたことから、不適切な利用による事故や、施設や設備、備品の破損・故障等が起きないように、利用者に対し正しい利用方法についてより一層の指導を行うとともに、設備や備品の破損・不具合を早期発見できるよう、器具庫内の整理整頓に努める。

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	利用調整を行い平等利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理されている。	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。	障害者大会や各団体主催イベントの開催に配慮されている。	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	目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用頻度の高い設備・備品の適正な管理によりサービスの向上が図られている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	多くの意見に基づく満足度の把握、向上が図られた。	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	適切な対応をしている。	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	常駐する技術社員の活用により、事故や故障を未然に防ぎ、適切な維持管理や安全管理が行われている。	B
	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	各手順書を随時見直し、改善を図っている。	B
3. 管理を安定的に行う物的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正である。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	光熱水費のシステム化に取り組み、費用の1割削減を達成している。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	適切に実施されている。	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	市のマニュアルに基づき、体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	確保されている。	B
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	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保している。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する規程は定めているが、当該年度において開示請求はなかった。	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	アンケート調査等から利用者ニーズを把握しその都度自己評価を行っている。	C
	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	県民の日イベント等への住民参加を促進している。	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	施設周辺のゴミ拾い等、環境への配慮がなされている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	—	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が快適に利用できるようサービス向上と運営の改善に努めている。 ・光熱水費のシステム化や技術社員の活用による小規模な不具合段階での修繕の実施など、維持管理費用の削減が積極的に行われている。 ・年間利用調整で希望に添えなかった団体等に、随時情報提供するなど利用促進に努めている。 			

※「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。

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	栃木県立温水プール館
施設所管課	栃木県教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	小山市（法人番号：4000020092088）
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	小山市外城371番地1
施設の概要	① 敷地面積：12,168.80㎡ 建築面積：5,663.54㎡ 延床面積 7,494.75㎡ ② 50mプール：10コース、日本水泳連盟公認 ③ 25mプール：6コース、日本水泳連盟公認 ④ その他：観客席1,005席、会議室（4室）、更衣室、ジャクジー、採暖室 ⑤ 駐車場：収容台数：1,009台
業務内容	①栃木県立温水プール館の施設の維持管理に関する用務 ②栃木県立温水プール館の施設等の利用許可にかかる事務に関する用務 ③栃木県立温水プール館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況（平成30年度）

平成30（2018）年度

（千円）

収入		支出	
指 指定管理料	133,378	指 事業費	
定 利用料金収入	38,152	定 管理運営費	168,940
管 其他収入※1		管 人件費	
理 合計	171,530	理 其他支出※1	
※2 指定管理業務収支差額	2,590	※2 合計	168,940
自主事業	338	自主事業	720
自主事業収支差額②	▲382		
収支差額（①+②）	2,208		
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）	

※2 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等は含めない。

平成29（2017）年度

（千円）

収入		支出	
指 指定管理料	143,157	指 事業費	
定 利用料金収入	37,970	定 管理運営費	163,985
管 其他収入※1		管 人件費	
理 合計	181,127	理 其他支出※1	
※2 指定管理業務収支差額	17,142	※2 合計	163,985
自主事業	384	自主事業	1,745
自主事業収支差額②	▲1,361		
収支差額（①+②）	15,781		
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）	

※2 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等は含めない。

3 利用状況

施設名		平成 29(2017)年度 (前年度)	平成 30(2018)年度
プール (50m・25m)	利用可能日数	344 日	345 日
	利用日数	344 日	345 日
	利用率	100%	100%
	利用者数	86,723 人	78,449 人
会議室	利用可能日数	344 日	345 日
	利用日数	227 日	224 日
	利用率	66%	65%
	利用者数	12,437 人	12,137 人

4 サービス向上に向けた取組

- ・毎朝、温水プール館周辺のゴミ拾いを実施し、施設の環境に配慮している。
- ・常に感じの良いあいさつを励行し、利用者を気持ちよく迎えらるるよう努めている。
- ・温水プール館月報（アクアネット）を作成し、温水プール館の行事予定や利用案内・専用利用団体・サークルの紹介等を掲載し、来館者・利用者に配布して、利用案内及び専用利用状況を利用者に提供をしている。
- ・インターネットのHPによる施設案内も行っている。

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"> ・受付窓口における利用者の意見や要望等の聴取 ・利用者アンケートの結果 回答者数 34名				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	68%	26%	6%	0%
②スタッフの対応	74%	24%	0%	2%
③サービスの内容	53%	35%	12%	0%
④利用料金	38%	26%	20%	16%
主な利用者意見（苦情・要望）		対応		
(1) 落とし物・忘れ物の問い合わせについて (2) 施設の利用の方法についての利用案内 (3) 温水プール館への道順などの施設案内 (4) 写真等の撮影について (5) 備品の更新について		(1) 紛失した日時や形状を聞き届いていれば返却。なければメモをとり届き次第連絡するように対応した。 (2) 利用案内に基づき説明し用紙を渡すなど対応。 (3) 目印や大きな道をまじえて説明した。 (4) 館内での撮影は原則禁止。ただし、貸切など条件を満たせば可能なことについて説明した。 (5) 予算に応じ順次可能なものから更新する。		

	高額なものについては栃木県と相談し対応していくと説明。
主な利用者意見（積極的評価）	
・ 栃木県立温水プール館の職員の対応は、「親切・丁寧」という評価を頂いております。	

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"> ・ 経費の節減を心がけており、電気などの節電などに取り組んでいること。 ・ 施設、設備及び物品の維持管理を適切に行い、修繕が必要な場合は速やかに実施していること。 ・ 利用者のご意見やご要望に耳を傾け、利用者に対して、親切丁寧な対応に心がけていること。
※各指定管理者が重点的に評価すべき内容（自己評価手法を前提とした評価内容）を独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めていること。 イ 利用者のニーズに応じたサービスを提供するため、利用者からの苦情や意見、アンケートの結果などの情報収集・分析に努めていること。 ・ 広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> ア インターネット（小山市HP）による施設紹介等を行い利用者にPRしていること。 イ 栃木県立温水プール館月報を発行し各施設の利用状況等について広く周知していること。 ウ イベント（県民の日記念事業）を活用し、各種スポーツ体験を交えた普及啓発を実施していること。 ・ 安全で効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施していること。 イ 開館前には、職員が使用上問題が無いことを確認してから利用者の入館を許可しています。また閉館時には、最終退勤者は異常が無いことを確認してから退勤していること。 ウ 民間事業者との協働体制による相互補完を行うことによって、建物保守管理、設備機器管理備品管理、保安警備、外構植生管理、環境衛生管理、廃棄物処理清掃等それぞれにおいて、栃木県の業務水準に従い安全・快適・清潔を厳守していること。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話による対応について、相手が不快にならないような接遇に心がけていくこと。 ・ 栃木県立温水プール館の利用者が、満足できるサービスの向上を行っていくこと。 ・ 創意工夫をすることで主たる維持経費である光熱水費などの削減を行っていくこと。

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	利用調整会議等により、おおむね確保された。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理した。	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。	ゆっくりと大きな声で話すなど相手に合わせた配慮をした。平等利用が確保できない場合の対応に関しては適切に対応することができた。	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	県内スポーツ競技の振興や競技力の向上、健康の増進や体力の向上という設置目的に沿った業務が実施された。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	多様な行事を受入れているが、利用については、わずかに減少しました。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	受付等にて利用者とのコミュニケーションを図り満足度を把握し、満足度の向上に努めた。	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	意見箱等を設置し、利用者の意見や苦情を把握し、適切な対応に努めた。	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	日々の点検や見回りだけでなく月に1度は施設点検日をもうけ維持管理や安全管理を適切に実施した。	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	月に一度は職員全員で打ち合わせを実施し意見を出し合い改善に努めた。	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	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	体育施設としての役割を果たすため適正な予算配分で執行し、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	委託事業の複数年契約等、経費の縮減に努めている	B
	④人材育成は適切に実施されているか	OJTの計画を立て実施している。	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	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時の対応に対する体制の確保をしている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	年度当初に連絡先の確認をし連絡体制は確保されている。	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	個人情報保護事務処理要領、防犯カメラ等の運用に関する要領等に基づき適正に執行されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	小山市情報公開制度に基づき適切に実施した。	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	体育運動施設としての特性にあった評価を実施している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	子供水泳教室を計画どおり年3回実施した。	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	温水プール館主宰のイベントは実施していない。	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	利用者へのごみの持ち帰りをお願いしている。また、必要以上に資料の印刷をしないようにし、また不要な照明の消灯など節電にも取り組んでいる。	B
	⑥ その他管理運営上の特記事項	—	—
総合的な評価			
<p>・月1回の施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に対しては速やかに対応している。</p> <p>・利用者サービス向上に取り組み、効率的な施設の運営と適切な管理を図り、おおむね適正に管理している。</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。

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	栃木県体育館分館
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	環境整備株式会社(法人番号7060001001200)
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	宇都宮市今宮4-7-38
施設の概要	①敷地面積 5,769㎡ ②延床面積 1,288㎡ ③アリーナ 750㎡
業務内容	①栃木県体育館分館の維持管理に関する用務 ②栃木県体育館分館の施設等の利用許可にかかる事務に関する用務 ③栃木県体育館分館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

平成30(2018)年度

(千円)

収入		支出	
指定管理料	7,508	事業費	
利用料金収入	1,447	管理運営費	3,575
その他収入(預金利息)	1	人件費	4,090
合計	8,956	合計	7,665
指定管理業務収支差額①	1,291		
自主事業	1,278	自主事業	1,072
自主事業収支差額②	206		
収支差額(①+②)	1,497		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 預金利息 1千円		備考(※1 その他支出の主なものを記載)	

※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	
指定管理料	7,560	事業費	
利用料金収入	1,354	管理運営費	4,032
その他収入(預金利息)	1	人件費	3,922
合計	8,915	合計	7,954
指定管理業務収支差額①	961		
自主事業	1,390	自主事業	1,050
自主事業収支差額②	340		
収支差額(①+②)	1,301		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 預金利息 1千円		備考(※1 その他支出の主なものを記載)	

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名		平成29(2017)年度 (前年度)	平成30(2018)年度
		メインアリーナ 及び2階卓球場	開放日数
	利用者数	12,020人	12,543人
	平均利用者数	38人	39人

4 サービス向上に向けた取組

<ol style="list-style-type: none"> 1. 業務研修（自主事業）実施 2. 危機管理対策（緊急時連絡体制の確認） 3. 更衣室内への長椅子設置 4. 新規利用見込み者への施設案内実施 5. 利用者を対象に冷蔵庫を設置（自動販売機が未設置の為）
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 意見箱の設置 意見箱を設置し、利用者意見の把握に努めました。 2. 口頭による意見の把握方法 意見、要望事項等があった場合は、監視社員は必ず内容を記載し、総括責任者に報告することを徹底、口頭による意見を把握しています。 3. 総括責任者は、折りを見て利用時間帯に訪問して、直接利用者からの意見、要望事項等の把握に努めました。 その結果、お客様からは、「スタッフの対応が丁寧」「清掃が行き届いている」等の回答をいただいております。 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・設備に関する要望事項 1. 自転車置き場設置 2. ボクシング用マットのへこみ 	スポーツ振興課へ要望事項報告済 都度対応
主な利用者意見（積極的評価）	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 社員の対応が親切かつ丁寧である。 2. 建物内外の清掃がよくされており、きれいになっている。 3. 消毒液を設置してあり感染予防に前向きにとり組んでいる。 	

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. 新規のお客様から分館の利用に関するお問い合わせがあった時は、本社スタッフ・分館スタッフが利用案内をお渡しするなどして、利用に関して丁寧な説明や対応をこころがけました。 2. 経年劣化による備品の破損・消耗が多く、天井照明器具の動作不良や水道の石鹸入れ部品の磨耗、電球類の寿命などあったため、利用者の安全確保、環境衛生の保持・改善のために、不具合の発見後速やかに現物を確認し、修理・交換を実施した。
利用者サービス向上を図るための取組
<ol style="list-style-type: none"> 1. ボクシングリングのマットの経年劣化により凹凸が生じ、利用者がつまづく危険性があったため、清掃作業員が随時確認し、凹凸が見られるときには本社担当が修理しました。 2. 予算の関係で、施設常駐者を配置できない等の制限がある中で、卓球利用者を先着順で利用できるようにすることにより、近隣の中高校生に「憩いの場」を提供しています。

今後改善・工夫したい事項
1. 経年劣化による備品の損耗が今後も予想されるため、スタッフ・本社担当が備品の状態を都度確認し、必要であれば交換・修理するなどし、お客様の快適な利用・事故防止を図りたい。 2. 卓球利用の人数・件数ともに年々減少しているため、卓球用の備品を充実させ、PR活動をし、利用者の増加につなげたい。

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	ホームページや窓口を活用して利用促進を図り、平等性は確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理されている。	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、障害者等に対する配慮がなされており、平等利用が確保されている。	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	目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	卓球、体操等のボクシング以外の利用もでき、県民サービスの向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱を設置し、利用者ニーズの把握に努めている。	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	適切に対応している。	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	日々の安全点検・定期点検を行い適切に管理している。	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	新聞折込チラシの配布地域・配布方法を改善し、参加者数の増加につなげた。	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	本社と現場管理者が適切に連携し、適正な管理運営を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	バランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	会社で一括購入した消耗品を利用するなど経費縮減に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	引継ぎの徹底、社内研修など適切な人材育成がなされている。	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	緊急連絡網等を事務所内に掲示し、体制も確保されている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	確保されている。	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	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱をしている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する規程は定めているが、当該年度において開示請求はなかった。	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	利用者と意見交換を行うことでニーズを把握し、自己評価を適切に行っている。	C
	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	総合運動公園や掲示板に利用案内を掲示し、周知している。	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	美観維持に努め、緑化保全対策を推進している。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	—	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・ボクシング利用に加え、自主事業（体操教室等）の実施により、県民ニーズに配慮した管理運営や利用者サービスの向上に取り組んでいる。 ・日常的な安全管理及び利用環境の整備に努め、効果的な施設の運営を行い、適正に管理している。 			

※「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。

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	栃木県交通安全教育センター
施設所管課	警察本部交通部運転免許管理課
指定管理者	一般財団法人栃木県交通安全協会 (法人番号 5060005001009)
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	鹿沼市下石川 6 8 1 番地
施設の概要	<p>【交通教育館】</p> <p>①敷地面積：7, 740㎡ 建物面積：1, 680㎡</p> <p>②模擬運転シミュレーション装置：運転適性機材、未来の交通体験(SRV)等 13種27台</p> <p>③交通安全シアター(50人収容)</p> <p>④資料館：パトカー、白バイ等展示</p> <p>【安全運転コース】</p> <p>①管理棟：380㎡</p> <p>安全運転コース：32, 500㎡(うち自転車広場3, 580㎡)</p> <p>②悪天候コース、悪路コース、逆バンクコース、夜間蒸発現象コース、模擬市街地走行コース、スキットパンコース、自転車広場</p>
業務内容	<p>【交通教育館】</p> <p>館内に展示されている交通に関するシミュレーターを活用して、幼児から高齢者までの幅広い層に対し、より実践的な交通安全教育の場を提供するとともに、交通安全に対する意識の高揚促進を図る業務</p> <p>【安全運転コース】</p> <p>天候の変化等で起きる道路上の危険性を再現させて、実車体験によりその危険回避要領を学ぶとともに、安全意識の高揚促進を図る業務</p> <p>【交通安全教育センター(交通教育館及び安全運転コース)】</p> <p>施設の維持管理に関する業務</p>

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	55,980	指定 管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	3,751		管理運営費	16,797
	その他収入※1	583		人件費	31,830
				その他支出※1	6,308
	合計	60,314		合計	54,935
指定管理業務収支差額①		5,379			
自主事業		0	自主事業	0	
自主事業収支差額②		0			
収支差額(①+②)		5,379			
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)		
・受取利息		219千円	・租税公課		
			3,680千円		

※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	55,980	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	3,911		管理運営費	18,168
	その他収入※1	506		人件費	36,677
				その他支出※1	6,159
	合計	60,397		合計	61,004
指定管理業務収支差額①		▲607			
自主事業		0	自主事業	0	
自主事業収支差額②		0			

収支差額 (①+②)	▲ 6 0 7	
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)
・受取利息 2 3 9 千円		・租税公課 3, 6 5 6 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

施設名	項目	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
交通教育館	入館者	4 3, 9 8 5 人	4 1, 2 5 1 人
	内訳 個人	4 0, 3 8 6 人	3 7, 9 2 8 人
	団体	3, 5 9 9 人	3, 3 2 3 人
安全運転コース	利用者数	4, 3 2 9 人	4, 0 7 2 人
	内訳 利用者数(四輪車)	3, 3 9 7 人	3, 3 3 9 人
	利用者数(二輪車)	8 7 6 人	6 7 6 人
	利用者数(自転車)	5 6 人	5 7 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・良好な施設環境を維持するため、入館者の利用状況を踏まえて巡回しながら施設管理に努めた。 ・季節感を盛り立てる職員手作りの切り絵や折り紙を館内に掲示したり、来館者に無料配布したりするなどして、館内の良好な雰囲気づくりと来館者サービスに努めた。 ・接客に際しては、「笑顔で明るい接客」をモットーに来館しやすい雰囲気づくりに努めた。 ・交通安全教育センターに隣接する免許センター内に案内表示、ポスターを掲出した。 ・免許更新者の利用拡大を図るため、各講習室や食堂などにおけるチラシ配布に努めた。

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"> ・ 交通教育館にアンケート用紙を常備し、利用者に声かけを実施するなど利用者の意見、要望、感想等の把握に努めた。 ・ 利用者アンケートの結果 回答者数 72名 				
主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満
① 施設案内	62%	35%	3%	0%
② 施設絵を利用できる時間	81%	18%	1%	0%
③ 施設内の管理・清掃	82%	15%	3%	0%
④ スタッフの対応	89%	11%	0%	0%
⑤ 利用手続きの容易さ	75%	19%	6%	0%
⑥ 利用料金	90%	8%	2%	0%
⑦ 交通アクセス	62%	20%	16%	2%
⑧ イベント等のPR	56%	26%	13%	5%
主な利用者意見 (苦情・要望)		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 展示機器の故障 ・ 展示機器の陳腐化 ・ 展示機器の老朽化 		<ul style="list-style-type: none"> ・ リスク分担に基づき、軽微な故障については、指定管理者側で修繕・改修した。 ・ 始業前、始業後や閉館中における定期的な巡回を通じて点検を実施し、不良個所の早期発見に努めた。 また、保守点検時において、不良個所の早期発見に努めた。 		
主な利用者意見 (積極的評価)				
<ul style="list-style-type: none"> ・ ゲーム感覚で、遊びながら交通安全を楽しく学ぶことができた。 ・ 子供と一緒に体験しながら交通ルールを学ぶことができた。 ・ スタッフの方が親切で素晴らしい対応であった。 ・ 適性診断で親切に対応していただき、大変ためになった。 ・ 無料で体験できてよかった。 				

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"> 委託業者による清掃以外に、毎朝、職員が施設の清掃に努めた結果、来館者から「清掃が行き届いてきれいだった。」との意見が寄せられた。 職員手作りの切り絵や折り紙を館内に掲示したり、来館者に無料配布するなどして、館内の良好な雰囲気づくりと来館者サービスに努め、喜ばれた。 安全運転コースの管理に当たっては、管理の瑕疵が重大な事故につながることを十分に認識し、車両の始業前点検、路面の異常やコース内の大型機材の保守、点検等に細心の注意を払い、実車指導中の事故の絶無を図るため、勤務員への教養を徹底した。 入館者や安全運転コース利用者の増加を図るため、パンフレットの配布や関係団体の機関誌への掲載、企業への働きかけ、免許センター来朝者に対するチラシ配布等に努めた。
<p>指定管理業務の適正履行・安定的履行</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理業務の適正履行、安定的履行を推進するため、施設利用者に対して積極的なアンケート調査を実施し、利用者のニーズに応えられる接客業務に努めた。 施設利用者は老若男女様々であることから、利用者に適した接客をモットーに職員に対する内部研修及び講習を実施し、適性な接客業務を実施した。 指定管理業務を安定的に履行する物的、人的基盤を確保するため、道路交通法の改正に際しての内部教養はもとより、栃木県警察本部運転免許管理課が実施した「更新時講習指導員養成講習会」を管理業務に従事する職員全員が受講している。 施設利用者、特に高齢者のニーズが高まっている運転適性検査を適正に実施するため、栃木県警察本部交通部運転免許管理課が実施した「運転適性検査指導者養成研修会」を積極的に受講し、3名が資格を得て職務に従事している。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>平成30年度末をもって廃止されたため、今後の運用は見込まれない。</p>

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	日曜日の免許更新実施時にも開館し、ドライバーだけでなく家族連れの利用促進を図ることで、年代・性別・国籍を問わず多くの県民が利用しており適正である。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	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	高齢者や障害者の利用に配慮し、交通安全教育館にはスロープとエレベータを設置しているほか、高齢者や障害者には職員が積極的に声をかけ、館内設置の交通安全体験学習機材の操作方法を丁寧に説明するなどしている。	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	参加・体験型の交通安全教育機器により、交通安全意識を向上させ、交通事故総量削減を図っている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	隣接する運転免許センターでのポスター掲示や関連団体の機関誌への記事掲載、企業への働きかけなど利用促進を図っている。また、利用者に適した接客をモットーに職員に対する内部研修等を実施し、適正な接客業務に努めている。	C

	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケート調査結果や利用者からの感想などを通じて県民の生の声を業務に生かしている。	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・苦情の大半が展示機器の故障、老朽化であり、軽微な故障は修理により不良個所の早期発見に努めている。	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	保守点検時はもとより、始業前・終了後の他、定期的に巡回点検を実施するなど適正になされている。	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	利用者の増加を念頭に、折り紙の掲出など創意工夫で良い雰囲気作りに努めている。	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	安全運転コースには、運転に関する高度な知識技能と豊富な経験を有する職員を配置し、適切な交通安全教育・指導を行っている。また、交通安全教育館の職員についても交通安全に精通しているベテランの職員を配置するなどして適正な組織体制を構築している。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正である。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	職員の意識を徹底させ縮減に努めており、適正かつ良好である。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	伝承教育等により適切に実施されている。	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	消防計画、防災マニュアル、事故対応チャート等に図上訓練等を実施している。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	警察を始め、関係機関団体との連携を密にし、地域別の交通事故発生状況等の情報を収集し、展示機材に反映するなど、交通安全教育に資する活動を適正に行い、県民の交通安全意識の醸成・向上に努めている。	A
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	「個人情報保護管理者」を指名し、交通安全教育館と安全運転コースにそれぞれ責任者を指定し、職員に対して個人情報保護等保秘の徹底を指導するなど良好である。	A
	②情報公開は適切になされているか	適正に対応している。	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	交通安全施設としての重要性を理解し、適正な自己評価に努めている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	—	—

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	—	—
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	騒音等の苦情はなく、施設内外の整理整頓、植栽の管理等に努めている。	A
⑤その他管理運営上の特記事項	職員が作成した折り紙や切り絵を館内に飾るなどして、来場者が心組み、好感を持てる環境づくりに努めている。	B

総合的な評価

平成30年度における交通教育館の利用者は、前年比で約6.2パーセント減少し、安全運転コースの利用者は、前年比で約5.9パーセント減少している。

施設内の各機器は、経年に伴い老朽・陳腐化が進んでいるが、機器の更新や新規機器の購入は困難な中、管理者は現有の施設・機器を活用しての利用促進を図る努力が不可欠である。管理者はこうした現状を理解し、来場者を案内し体験させるというだけでなく、創意工夫しながら利用者の交通安全意識を高めるサポートに携わるという意識を持って活動していると評価できる。

※「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。