

## 令和2（2020）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
栃木県総合文化センター	1
栃木県防災館	8
とちぎ男女共同参画センター南館	12
とちぎ青少年センター	18
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	24
栃木県県民の森	29
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	36
とちぎ福祉プラザ	45
栃木県子ども総合科学館	53
栃木県立宇都宮産業展示館	61
とちぎ花センター	66
栃木県なかがわ水遊園	72
栃木県土上平放牧場	78
とちぎ明治の森記念館	82
栃木県井頭公園	86
栃木県鬼怒グリーンパーク	93
栃木県中央公園	98
栃木県那須野が原公園	104
栃木県みかも山公園	111

施設名	頁
栃木県日光田母沢御用邸記念公園	118
栃木県日光だいや川公園	124
栃木県とちぎわんぱく公園	130
県営住宅（佐野・足利地区）	137
県営住宅（矢板・大田原地区）	143
栃木県民ゴルフ場	149
栃木県立とちぎ海浜自然の家	154
栃木県立なす高原自然の家	159
栃木県体育館	164
栃木県立日光霧降アイスアリーナ	169
栃木県グリーンスタジアム	174
栃木県立県南体育館	179
栃木県立県北体育館	184
栃木県立温水プール館	188
栃木県体育館分館	193
栃木県総合運動公園（北・中央エリア）・ とちぎスポーツ医科学センター	197

○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。
- 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

令和2（2020）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～令和6（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 <sup>2</sup> 建物面積：7,477 m <sup>2</sup> 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505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、多目的トイレ、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

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	287,528	指定管理※2	事業費	—
	利用料金収入	63,281		管理運営費	294,378
	その他収入※1	7,786		人件費	61,831
				その他支出※1	2,981
	合計	358,595		合計	359,190
指定管理業務収支差額①			—		
自主事業			自主事業	2,646	
自主事業収支差額②			—		
収支差額（①+②）			4,150		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・チケット販売等手数料 640千円			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 2,981千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	277,043	指定管理※2	事業費	—
	利用料金収入	26,658		管理運営費	250,996
	その他収入※1	32,022		人件費	67,591
				その他支出※1	3,094
	合計	335,723		合計	321,681
指定管理業務収支差額①			14,042		
自主事業			自主事業	2,629	
自主事業収支差額②			1,638		
収支差額（①+②）			15,680		
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 518千円			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 3,094千円		

※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"> <li>・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</li> <li>・来館者アンケートの実施 来館者からの自由意見の聴取</li> </ul>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・新型コロナウイルス感染症対策について、より明確な方針の提示を希望	・HPで県の方針を提示したほか、施設利用に係る打合せの際に丁寧な説明を行った。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの対応が親切</li> <li>・大規模改修工事で、各種設備の利便性が上がり満足</li> </ul>	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・主催者用駐車スペースについて、予約状況に応じて追加利用を認めるなどの柔軟な運用により、利用者の利便性を向上させた。</li> <li>・大規模改修工事で更新した備品について、利用方法等を利用者に丁寧に説明し好評を得た。</li> </ul>
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が終了し、ホール棟、ギャラリー棟両方が利用可能となったが、新型コロナウイルスの影響による休館等もあり、各施設とも通常期間と比べ、利用率が大幅に低下した。特にメインホール、サブホール、ギャラリーの施設利用が皆無に近い時期があった。会議室等は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、より広い施設のニーズが発生し、特別会議室や第1会議室の利用が多かった。リハーサル室や音楽練習室、個展練習室については、定期的に利用する団体も多いが、本年度は利用がやや少なかった。全体の傾向として、新型コロナウイルスを理由とする予約取消が多く、特に年度前半は記録的な低利用率であった。</p> <p>2 利用料金収入に関する評価</p> <p>新型コロナウイルスの影響により、収入額が予想を大きく下回り、目標額の半分にも届かなかった。</p> <p>3 設立目的に関する評価</p> <p>大規模改修工事は終了したが、県予算の都合上、修繕できなかった箇所もある。今後も県と協議し、指定管理者として可能な範囲で修繕を実施する。特に、県の文化施設の中核として、舞台機構・音響設備等のホールの中核的設備に不備が認められることは許されない。各機構を維持するための対応に努め、施設利用に支障のないことを期する。</p> <p>また、従来、リハーサル室を発表会で利用するなどの柔軟な対応により、利用率の向上と安定的収益を確保してきた。引き続き各施設の利用を促進し、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・利用料金収入も当初は安定的な傾向で継続していたものの、感染症の影響により大幅な低下となった。今後、感染症関連の被害を最小限とするよう努めていく必要がある。</p>

<p>また、駐車場不足の問題については、今般改修工事においてギャラリー搬出入駐車スペースが新設され、大きく改善した。今後も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。</p> <p>さらに、例年どおり経費節減について積極的に取り組み、委託業務における業務内容の見直しや節電等、経費節減に努めた。</p> <p>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。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的な職員の意識改革及び各種接遇研修等の実施</li> <li>・防災体制の一層の強化に資する消防・避難訓練等の励行並びにコロナ等防疫体制の整備</li> <li>・施設における催し物配信やリモート会議開催等、web利用が増加しているため、引き続き通信環境等を整備し、利用者の利便性向上と更なる誘客を図る。</li> <li>・県等との連携による新型コロナウイルスへの適切な対応</li> </ul>

## 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	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。	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に対処するため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、県との連携を図りながら、施設利用環境の改善を図っている。	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	新型コロナウイルスの影響で、配信やリモート会議等での利用が増えてきているため、回線工事等の環境整備を行い、利用者のニーズに応えるよう努めている。	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	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
	②収支は適正でバランスがとれたものか	新型コロナウイルスの影響による減収はあったものの、収支は概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んできているか	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ができていますか	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ているか	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施設の特徴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通り実施されている。	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（コロナ対策がなされているか等）	県の対応方針や業種別ガイドライン等に則り、適切な感染防止対策を行っている。	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95%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	61.6%	35.7%	1.7%	1.0%	0.0%
館内の表示	38.3%	46.1%	13.0%	2.6%	0.0%
職員の対応	66.7%	31.6%	1.7%	0.0%	0.0%
利用時間等の利便性	29.6%	54.8%	11.3%	3.5%	0.8%
当日の運営状況	52.1%	41.7%	3.5%	—	2.7%
施設設備の満足度	96.5%	—	3.5%	—	0.0%
総合的な満足度	49.6%	49.6%	0.0%	0.8%	0.0%

②利用率

大規模改修工事が完了し、全館リニューアルオープンとなったが、新型コロナウイルスの影響による取消が多く発生し、記録的な低利用率となった。

③収支状況

新型コロナウイルスの影響で、収入は大きく減ったが、経費節減等の努力もあり、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。
- ・新型コロナウイルスの影響により厳しい経営状況が続くが、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等を期待する。

※「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	令和元年度	令和2年度
1	メインホール	利用可能日数	/	337
		利用日数		95
		利用率		28.2%
2	サブホール	利用可能日数	/	338
		利用日数		114
		利用率		33.7%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	223	345
		利用日数	126	66
		利用率	56.5%	19.1%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	224	345
		利用日数	135	87
		利用率	60.3%	25.2%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	223	347
		利用日数	78	68
		利用率	35.0%	19.6%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	225	347
		利用日数	109	69
		利用率	48.4%	19.9%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	225	347
		利用日数	117	72
		利用率	52.0%	20.7%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	225	347
		利用日数	101	52
		利用率	44.9%	15.0%
9	特別会議室	利用可能日数	229	349
		利用日数	78	161
		利用率	34.1%	46.1%
10	第1会議室	利用可能日数	231	347
		利用日数	114	174
		利用率	49.4%	50.1%
11	第2会議室	利用可能日数	231	347
		利用日数	122	162
		利用率	52.8%	46.7%
12	第3会議室	利用可能日数	231	347
		利用日数	137	148
		利用率	59.3%	42.7%
13	第4会議室	利用可能日数	231	347
		利用日数	83	106
		利用率	35.9%	30.5%
14	音楽練習室	利用可能日数	231	347
		利用日数	87	85
		利用率	37.7%	24.5%
15	古典芸能練習室	利用可能日数	231	348
		利用日数	120	166
		利用率	51.9%	47.7%
16	演劇練習室	利用可能日数	230	346
		利用日数	147	130
		利用率	63.9%	37.6%
17	リハーサル室	利用可能日数	228	347
		利用日数	93	92
		利用率	40.8%	26.5%
18	第1和室	利用可能日数	231	347
		利用日数	111	103
		利用率	48.1%	29.7%
19	第2和室	利用可能日数	231	347
		利用日数	42	47
		利用率	18.2%	13.5%
合計		利用可能日数	3,880	6,572
		利用日数	1,800	1,997
		利用率	46.4%	30.4%

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

令和2（2020）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248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㎡、延べ床面積1,238㎡ 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

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	22,866	指定管理※2	事業費	4
	利用料金収入	0		管理運営費	6,329
	その他収入※1	0		人件費	16,621
				その他支出※1	0
	合計	22,866		合計	22,954
指定管理業務収支差額①			△88		
自主事業			6		
自主事業収支差額②			6		
収支差額（①+②）			△82		
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。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	22,657	指定管理※2	事業費	84
	利用料金収入	0		管理運営費	6,011
	その他収入※1	0		人件費	16,609
				その他支出※1	0
	合計	22,657		合計	22,704
指定管理業務収支差額①			△47		
自主事業			21		
自主事業収支差額②			21		
収支差額（①+②）			△26		
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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
栃木県防災館（全体）	利用可能日数	290日	244日
	利用日数	290日	244日
	利用率	100.0%	100.0%
	利用者数	21,236人	5,737人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報強化のため、案内用リーフレットを県内施設へ配布した。</li> <li>・ホームページを活用し、利用促進及び利用者の利便性を図った。</li> <li>・ミニシアターや煙体験装置等の壁紙補修・塗装等を行うとともに、定期的に外構清掃・植栽管理等を行い清潔感のある施設とした。</li> <li>・宇都宮市消防局からDVDや消防車両画像提供を受け展示するなど、利用者満足度の向上に努めた。</li> </ul>
---

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>				
令和2（2020）年度 回収件数 38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	89.2%	8.1%	2.7%	0.0%
②スタッフの対応	94.6%	5.4%	0.0%	0.0%
③施設の安全管理	94.6%	2.7%	2.7%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>■来館回数 1回：73.7% 2回：18.4% 3回：7.9% 4回以上：0.0%</li> <li>■防災館を何で知ったか インターネット：54.1% 紹介：37.8% パンフレット：5.4% 雑誌・テレビ：2.7%</li> <li>■最も良かった体験施設 地震：45.7% 大風：32.6% 煙：21.7%</li> </ul>				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大雨体験が早くできるといい</li> <li>・体験の種類を増やしてほしい</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、大雨体験の再開を検討</li> <li>・今後検討</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもたちと一緒に体験することができ、災害に対する意識が変わった</li> <li>・ミニシアターを見て備えが大切だと思った</li> <li>・スタッフの対応が丁寧だった</li> </ul>				

### 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報強化のため、案内用リーフレットを県内施設へ配布した。</li> <li>・利用促進及び県民の防災意識向上を目的とした「とちぎ防災展2021」を開催した。</li> <li>・県内の店舗等で購入可能な防災用品を募集、展示し、防災用品への関心を高めた。</li> <li>・ホームページ等を活用し利用促進及び利用者の利便性を図った。</li> </ul>

利用率向上への取組 ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・情報誌等に施設の紹介記事を掲載した。</li> <li>・「とちぎ防災展 2021」を開催し、発生から 10 年となる東日本大震災の写真パネルや令和元年東日本台風の写真パネル等を展示し、県民への周知を図った。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえつつ、多くの県民に利用していただけるよう、ホームページやパンフレットを活用した広報、イベント実施や展示物の充実を図り利用者増加に向けて取り組む。</li> <li>・異常箇所の早期発見に努め、早急に改善を図ることで、利用者が安全に安心して利用できるよう管理・運営に努める。</li> </ul>

## 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	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。	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	新型コロナの状況もあり、利用者数については大幅減となったが、県民サービス向上に向けた取組を実施している。	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。	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	利用者からの意見、苦情にはできるところから速やかに対応し、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。	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	新型コロナの状況下でのイベントの開催方法について検討し、開催できた。	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	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んできているか	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ができているか	イベント等で、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するなど、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（コロナ対策がなされているか等）	県や関係機関との連携を図り、業務を行っている。消毒や換気など衛生管理を適正に行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			

※「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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	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

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	124,700	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	11,859		管理運営費	88,792
	その他収入※1	936		人件費	36,191
				その他支出※1	6,186
	合計	137,495		合計	131,169
指定管理業務収支差額①			6,326		
自主事業			30		
自主事業収支差額②			▲2,462		
収支差額（①+②）			3,864		
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 60			退職給与引当金支出 808		
受取利息 0			租税公課費 5,378		
自販機設置委託料収入 876					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	123,500	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	19,291		管理運営費	93,073
	その他収入※1	1,003		人件費	34,054
				その他支出※1	8,215
	合計	143,794		合計	135,342
指定管理業務収支差額①			8,452		
自主事業			236		
自主事業収支差額②			▲2,821		
収支差額（①+②）			5,631		

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 6 9	退職給与引当金支出 2, 0 3 8
受取利息 0	租税公課費 6, 1 7 7
自販機設置委託料収入 9 3 4	

※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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
ホール	利用日数	170 日	100 日
	利用率	57.8%	33.9%
	利用者数	27,895 人	7,112 人
研修室 101	利用日数	128 日	75 日
	利用率	43.5%	25.4%
	利用者数	712 人	553 人
研修室 201	利用日数	111 日	8 日
	利用率	37.8%	2.7%
	利用者数	3,169 人	101 人
研修室 202	利用日数	126 日	93 日
	利用率	42.9%	31.5%
	利用者数	1,391 人	503 人
研修室 203	利用日数	112 日	115 日
	利用率	38.1%	39.0%
	利用者数	1,217 人	1,017 人
研修室 301	利用日数	196 日	143 日
	利用率	66.7%	48.5%
	利用者数	10,511 人	4,948 人
研修室 302	利用日数	172 日	122 日
	利用率	58.5%	41.4%
	利用者数	8,346 人	3,988 人
研修室 303	利用日数	85 日	42 日
	利用率	28.9%	14.2%
	利用者数	438 人	286 人
研修室 304	利用日数	109 日	84 日
	利用率	37.1%	28.5%
	利用者数	2,499 人	1,255 人
会議室	利用日数	50 日	15 日
	利用率	17.0%	5.1%
	利用者数	748 人	195 人
OA 研修室	利用日数	19 日	15 日
	利用率	6.5%	5.1%
	利用者数	273 人	147 人
和室	利用日数	77 日	68 日
	利用率	26.2%	23.1%
	利用者数	541 人	514 人
ライフアトリエ	利用日数	12 日	9 日
	利用率	4.1%	3.1%
	利用者数	34 人	31 人

パフォーマンススタジオ	利用日数	240日	204日
	利用率	81.6%	69.2%
	利用者数	3,327人	2,762人
調理実習室	利用日数	37日	11日
	利用率	12.6%	3.7%
	利用者数	648人	160人
テニスコート	利用日数	125日	107日
	利用率	42.5%	36.3%
	利用者数	524人	404人

#### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。）</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 情報ライブラリーでは毎月新刊案内を掲示している。</li> </ul>
---

#### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者意見箱の設置</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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：688枚配布、449枚回答あり（回答率65.3%）〕</li> </ul>					
[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449件）					
① 初めて 42件 ②ある 407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75件）					
① HP 24件 ②リーフレット 1件 ③県市町等の紹介 5件 ④新聞 0件 ⑤知人・友人 13件 ⑥その他 29件 ⑦無記入 3件					
Q3 再利用の方へ。どの程度利用するか。（計407件）					
① 週1回 44件 ②月2回 64件 ③月1回 100件 ④年2回 92件 ⑤年1回 45件 ⑥その他 46件 ⑦無記入 16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	施設設備	館内外の清掃	満足度
5（良い）	354件	355件	359件	368件	357件
4	68件	78件	72件	66件	78件
3	24件	11件	15件	13件	13件
2	3件	4件	3件	2件	1件
1（改善を求む）	0件	1件	0件	0件	0件
無記入	0件	0件	0件	0件	0件
計	449件	449件	449件	449件	449件

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
① 廊下が暑かった。	① 研修室を利用して実施された高卒認定試験において、各階の廊下に受付・待機者が配置されていたことが原因。今後とも利用の際の状況をよく聞き取りながら、事前の冷房時間を長くする等、利用方法に即した対応に努める。
② ホールの中にお菓子のごみが落ちていた。	② 直ちに撤去し、清掃業者を含め確認の徹底をした。
③ 和室の畳に黒い粒状の汚れがあった。	③ 利用後直ちに清掃を行った。今後は、利用前点検をさらに強化し、気持ちよく利用して頂けるよう心掛けていく。
④ 会場予約をオンラインでできるとなお良い。	④ 現在電話で受付を行っており、システムでの対応はできていない旨説明し、理解をして頂いた。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ とてもきれいで使いやすかった。</li> <li>・ 受付の方が丁寧に対応してくださり、研修室もきれいで快適に使えた。</li> <li>・ プロジェクターを借りて、使用方法を親切に教えてもらった。</li> <li>・ いつも気持ちよく利用することができた。</li> </ul>	

## 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ OA研修室のパソコン21台を更新するとともに、中間モニタシステム及びWindows10の管理サーバを導入することにより、快適で安定した講習が実施できるよう環境の整備を行った。</li> </ul>
安全で快適な施設利用に向けた取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設設備の老朽化が進行し、修繕箇所が増加しているが、空調、トイレや照明等各種設備の故障に対して迅速に修繕を実施し、県民が安全で快適に施設を利用できるよう取り組んでいる。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

## 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	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。	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応に努めた。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あるが、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、迅速で適切な対応に努めた。	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。	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	収支は概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んできているか	不要な照明の消灯や冷暖房の適切な温度管理に加えて、グリーンカーテンを取り入れるなど光熱水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	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	C

		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。	
	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ができていますか	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	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止したものがあつた。	D
	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、大学等で催しが開催される場合には、講師派遣などを行っている。	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（コロナ対策がなされているか等）	入口に自動体温測定カメラや消毒液を設置したり備品の消毒を行うとともに、利用申込時に利用人数や目的を聞き取り、感染防止への協力依頼を行った。また、コロナ感染者の発生に備えてマニュアルを策定し、とちぎ男女共同参画センターと協力し、入居団体にも周知徹底した。	C
総合的な評価			
<p>平成8(1996)年の開館以来、パー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>施設の経年劣化に伴い、令和3(2021)年度からホール天井工事が始まるところであり、その他の各種設備についても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

令和2（2020）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（2022）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

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	46,851	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	4,091		管理運営費	29,832
	その他収入※1	1,122		人件費	16,753
				その他支出※1	4,680
	合計	52,064		合計	51,265
指定管理業務収支差額①		799			
自主事業		700	自主事業	392	
自主事業収支差額②		308			
収支差額（①+②）		1,107			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・新型コロナ対策協力金 1,122千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・支払消費税 4,680千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	46,426	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	12,585		管理運営費	31,482
	その他収入※1			人件費	21,808
				その他支出※1	4,823
	合計	59,011		合計	58,113
指定管理業務収支差額①		898			
自主事業		757	自主事業	383	
自主事業収支差額②		374			
収支差額（①+②）		1,272			
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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
多目的ホール	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	137日	89日
	利用率	37.43%	24.38%
第1研修室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	165日	88日
	利用率	45.08%	24.11%
第2研修室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	101日	70日
	利用率	27.60%	19.18%
第3研修室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	126日	52日
	利用率	34.43%	14.25%
和室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	35日	30日
	利用率	9.56%	8.22%
調理室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	18日	1日
	利用率	4.92%	0.27%
第1音楽室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	163日	7日
	利用率	44.54%	1.92%
第2音楽室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	137日	2日
	利用率	37.43%	0.55%
宿泊室301	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	36日	9日
	利用率	9.84%	2.47%
宿泊室302	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	52日	12日
	利用率	14.21%	3.29%
宿泊室303	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	58日	9日
	利用率	15.85%	2.47%
宿泊室304	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	63日	7日
	利用率	17.21%	1.92%
宿泊室305	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	73日	6日
	利用率	19.95%	1.64%
宿泊室306	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	52日	13日
	利用率	14.21%	3.56%
宿泊室307	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	61日	6日
	利用率	16.67%	1.64%



宿泊室308	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	73日	3日
	利用率	19.95%	0.82%
宿泊室309	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	77日	3日
	利用率	21.04%	0.82%
宿泊室310	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	93日	9日
	利用率	25.41%	2.47%
宿泊室311	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	85日	13日
	利用率	23.22%	3.56%
宿泊室312	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	91日	15日
	利用率	24.86%	4.11%
宿泊室313	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	108日	5日
	利用率	29.51%	1.37%
宿泊室314	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	94日	5日
	利用率	25.68%	1.37%
宿泊室315	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	104日	6日
	利用率	28.42%	1.64%
研修室等(8室)計	利用可能日数	2,928日	2,920日
	利用日数	882日	339日
	利用率	30.12%	11.61%
宿泊室(15室)計	利用可能日数	5,490日	5,475日
	利用日数	1,120日	121日
	利用率	20.40%	2.21%

#### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロント、ロビーなど館内4箇所にアンケートボックスを配置</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・(一財)栃木県青年会館が運営するコンサーレとの連携</li> <li>・図書コーナーの図書の充実</li> <li>・青少年健全育成支援室、プレイルーム、サークル室の充実</li> <li>・館内インターネット接続環境の充実</li> <li>・防犯カメラの設置等利用者の安全確保のための取組</li> <li>・各宿泊室への毛布の設置</li> </ul>
---

#### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートボックスの設置(館内4箇所)</li> <li>・利用者アンケートの結果</li> </ul> <p>回答者数 7名(男:4名、女:3名、無記入:0名)</p> <p>Q1 お住まいはどちらですか</p> <p>①宇都宮市内:4名 ②県内:0名 ③県外:2名 ④無記入:1名</p>

<p>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）</p> <p>①インターネット：3名 ②テレビ：0名 ③ラジオ：0名 ④新聞：0名 ⑤チラシ：1名 ⑥情報誌：1名 ⑦ロコミ：1名 ⑧その他：1名</p> <p>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）</p> <p>①徒歩：0名 ②自転車：3名 ③バイク：0名 ④自家用車：4名 ⑤バス：0名 ⑥電車：0名 ⑦タクシー：0名 ⑧その他：0名</p> <p>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</p> <p>①はじめて：2名 ②数回利用：2名 ③定期的に利用：1回 ④頻繁に利用：1名</p> <p>Q5 とちぎ青少年センターの1回あたりの利用時間はどのくらいですか</p> <p>①1時間未満：1名 ②1～2時間：1名 ③2～4時間：1名 ④4時間以上：3名</p> <p>Q6 とちぎ青少年センターの施設の安全管理、清掃について</p> <p>①満足：4名 ②やや満足：2名 ③やや不満：0回 ④不満：0名</p> <p>Q7 とちぎ青少年センターのスタッフの対応について</p> <p>①満足：4名 ②やや満足：2名 ③やや不満：0回 ④不満：0名</p> <p>Q8 とちぎ青少年センターのサービスの内容について</p> <p>①満足：5名 ②やや満足：1名 ③やや不満：0回 ④不満：0名</p> <p>Q9 とちぎ青少年センターの利用料金について</p> <p>①満足：5名 ②やや満足：1名 ③やや不満：0回 ④不満：0名</p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
①サークル室利用者より、受付の際記入した名前と電話番号を他人に見られないようにしてほしい。	①ほかの人に見られないように対応した。
②サークル室が密に感じるので、サークル室Ⅱを開放してほしいと要望があった。	②定員未満だったので解放できない旨説明。マスク未着用者に着用をお願いした。
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・静かで使いやすい部屋だった。</li> <li>・職員の皆様の対応がとても親切で感じが良い。</li> </ul>	

## 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"> <li>・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、防犯カメラの設置や新型コロナウイルス感染症感染拡大予防のための消毒用アルコールの設置など、利用者の安全確保、感染防止に取り組んだ。</li> <li>・自主事業の取組 新型コロナウイルス感染症感染拡大予防のため一部開催中止とした事業がある中、予防対策を行いながら子どもわくわく体験教室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、サークル室の活用について定着を図った。</li> </ul>
<p>施設の稼働率向上に向けた取組</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う施設利用休止があった中、有料施設（研修室等、宿泊室）の稼働率向上に向け、次の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。新型コロナウイルスの影響で対面会議等を控える利用者が多くなったが、オンラインでの会議等を行う利用者に好評を得られた。</li> <li>・ホームページを活用した多目的ホールの予約状況の周知</li> <li>・隣接施設と連携したイベントの開催</li> <li>・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</li> </ul>

ernet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の修繕の実施
今後改善・工夫したい事項 ・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。	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点施設として、サークル室等の利用促進に努めている。	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ている。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。	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	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。	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あり、バランスが取れている。	C

	③経費の縮減に取り組んできているか	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努めている。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ができていますか	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。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	新型コロナウイルス対策のため各種イベントが一部中止となったが、青少年健全育成支援室・プレイルーム・サークル室の活用事業を実施した。	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	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	環境保全率先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（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナ対策として、利用者や職員等の安全確保のためマニュアルを設置し、受付窓口に飛沫感染防止用のアクリル板や消毒用アルコールを設置するなど取組を行っている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・施設・備品等の故障や不具合の対応について適切に行っている。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、今度とも適切な対応を図りたい。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に伴う施設休館など厳しい状況にあるが、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等に努め、施設利用率の向上を期待する。</li> </ul>			

※「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

令和 2（2020）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 31（2019）年 4 月 1 日～令和 6（2024）年 3 月 31 日

### 1 施設の概要

施設所在地	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 <sup>2</sup> 、建物面積：2,725 m <sup>2</sup> 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、中禅寺湖畔ボートハウスの 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 ④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

令和 2（2020）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	124,200	指定管理※2	事業費	42,764
	利用料金収入	91,814		管理運営費	112,585
	その他収入※1	14,974		人件費	85,236
				その他支出※1	20,999
	合計	230,988		合計	261,584
指定管理業務収支差額①		△30,596			
自主事業		7,481	自主事業	6,830	
自主事業収支差額②		651			
収支差額（①+②）		△29,945			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自然解説ガイド料 3,701 千円 新型コロナウイルス感染症対策指定管理者協力金 11,273 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 20,999 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	123,400	指定管理※2	事業費	42,764
	利用料金収入	136,770		管理運営費	112,585
	その他収入※1	8,403		人件費	91,162
				その他支出※1	20,834
	合計	268,573		合計	267,345
指定管理業務収支差額①		1,228			
自主事業		9,871	自主事業	6,830	
自主事業収支差額②		1,523			
収支差額（①+②）		2,751			

備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自然解説ガイド料 8,403 千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 20,834 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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
栃木県立 日光自然博物館	開館日数	306 日	298 日
	入館者数（有料入館者）	37,394 人	21,849 人
	入館者数（無料ゾーン利用者）	26,744 人	21,669 人
	入館者数（無料ゾーン外国人）	10,429 人	729 人
奥日光地区駐車場	営業日数	366 日	350 日
	利用台数	277,554 台	211,789 台
イタリア大使館 別荘記念公園	開館日数	236 日	200 日
	入館者数（総計）	53,539 人	39,517 人
英国大使館 別荘記念公園	開館日数	236 日	200 日
	入館者数（総計）	56,549 人	43,197 人
中禅寺湖畔 ボートハウス	開館日数	230 日	200 日
	入館者数（総計）	34,310 人	22,530 人
奥日光インフォメ ーションセンター	開館日数	306 日	298 日
	利用人数（全体）	16,240 人	8,127 人
	利用人数（内外国人利用者）	7,657 人	535 人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・観察会や音楽会を開催した。</li> <li>・日光自然博物館内で年間5回の企画展を開催した。</li> <li>・自然解説業務において、多様な自然観察会、ガイドツアーを開催した。（実施回数17回／参加人数267人、催行中止8回）</li> <li>・修学旅行等の学校団体に対し、依頼による自然解説ガイド及び宿泊先へ出向いての出張レクチャー等を実施した。（現地案内113件・出張レクチャー10回）</li> <li>・ホームページによる情報発信に加え、近年利用者が急激に伸びている SNS（フェイスブック・Instagram・Twitter）によりイベント告知やリアルタイムな自然情報や見所情報の提供を行った。</li> </ul>
--

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・通常であれば利用者に対してアンケートを実施しているが、令和2（2021）年度は新型コロナウイルス感染症予防の観点から不特定多数が接触する可能性があるアンケートは実施せず、口頭での把握のみとなった。</li> </ul>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対応
<b>【国際避暑地記念施設】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場から遠い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・遊覧船やバスの利用等を促している。</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<b>【国際避暑地記念施設】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・素晴らしい風景を見ることができて感動した。</li> <li>・友達にも紹介したい。 等</li> </ul>	

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"> <li>・駐車場の利用促進と奥日光地区への誘客を図るため、行楽シーズンに日光宇都宮道路の日光口 PA において「奥日光便利マップ」配布と観光情報の提供を行った。</li> <li>・11月14日～23日に実施した「ライトアップ奥日光」のため、開館時間を延長した。</li> </ul>
<p>経営5ヶ年計画の数値目標達成に向けた取り組み</p> <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各事業を実施した。</p> <p>令和2（2020）年度は新型コロナウイルス感染症の影響を勘案し、各事業とも経費削減を念頭に置いて遂行してきた。しかし、緊急事態宣言を受けた外出自粛要請等の影響を受け、地域全体として客足が激減した。夏以降に徐々に客足が回復傾向となったものの、各部門とも目標達成には至らず、全体の収入目標に対し、64.0%の達成率となった。今後も、新型コロナウイルス感染症の影響を見据え、経費削減に努めるとともに、新型コロナウイルス感染症を考慮した戦略的な事業展開について検討する必要がある。</p> <p>各事業の結果は下記のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○博物館部門 計画値に対し入館者数 75.0% 収入 74.4%となった。</li> <li>○国際避暑地記念施設 計画値に対し入館者数 63.0% 収入 70.0%となった。</li> <li>○自然解説部門 計画値に対し利用人数 21.2% 収入 39.8%となった。</li> <li>○駐車場部門 計画値に対し利用台数 80.7% 収入 67.3%となった。</li> <li>○自主事業等を含めた全体の計画値については、収入で 64.0%となった。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>昨年度末から続いているコロナ禍の影響により引き続き厳しい状況が継続することが予想されることから、施設の衛生管理の徹底に努め、利用者が安心して楽しんでいただける施設管理を心がける。また、コロナ禍終息後の事業展開を見据え、社員の資質向上やガイドツアー等の商品の充実を図る。</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	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。	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	施設の特徴を活かした企画展や自然観察会、ガイド事業を行い、施設の目的に沿った業務が行われている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・国際避暑地記念施設と遊覧船の共通券を発行するなど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	新型コロナウイルス感染症を考慮しアンケートの実施は無かったものの、利用者の声を受け止め、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	コロナ禍にあつて、感染対策の徹底を図りながら、職員の企画による工夫を凝らした企画展、音楽会等を実施している。	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	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	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、収入が減少したものの、執行は適切に行われている。	D
	③経費の縮減に取り組んできているか	物品購入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	職員の新たなスキルアップのため、担当の配置を見直すなど、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ができていますか	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	B
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者への検温や消毒の実施、施設内の展示物の消毒、人数制限による対</li> </ul>	C



		応など適切な対応がなされている。	
総合的な評価			
<p>・新型コロナウイルス感染拡大の影響による休館など厳しい状況ではあったが、その中でも工夫を凝らした企画展や自然観察会等を実施し、積極的なPRに努め施設の魅力を発信してきた。</p> <p>・今後は、with コロナの状況下において、感染拡大防止を徹底しつつ、施設の利活用の推進、魅力ある事業実施に努め、利用者の満足度を向上させるとともに、収支の改善にも努めていくことが期待される。</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

令和2（2020）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

令和2（2020）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	60,500	指定管理※2	事業費	1,707
	利用料金収入	571		管理運営費	27,200
	その他収入※1	88		人件費	31,120
				その他支出※1	981
	合計	61,159		合計	61,008
指定管理業務収支差額①			151		
自主事業			333		
自主事業収支差額②			234		
収支差額（①+②）			385		
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 88千円			1 機械等賃借料 481千円		
			2 雑費 388千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	59,400	指定管理※2	事業費	1,189
	利用料金収入	2,415		管理運営費	25,729
	その他収入※1	491		人件費	34,066
				その他支出※1	1,357
	合計	62,306		合計	62,341
指定管理業務収支差額①			▲35		
自主事業			419		
自主事業収支差額②			311		
収支差額（①+②）			276		
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 491千円			1 租税公課 107千円		
			2 雑費 857千円		

※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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
野外活動	キャンプ場	2,354人	783
	セルフガイドハイク	1,096人	571
	オリエンテーリング	191人	800
	その他レクリエーション	574人	101
森林教育活動	自然観察	620人	136
	林業体験学習	703人	256
	森の恵み（ネイチャーラフト等）	1,120人	206
	バーベキュー	657人	258
	ネイチャークッキング	214人	9
イベント（「森の集い」等）		723人	115
森林展示館	来訪者	9,503人	9,886
	視察・研修	204人	296
	その他	3,030人	402
合計		20,989人	13,819

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 「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。</li> <li>・ 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、利用者が申込みやすい環境を整えた。</li> <li>・ キャンプ場を従来の7/15～8/31の営業日に加え、6/1～7/14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。</li> <li>・ 年間を通じた定番イベント「森の集い」全11回の企画・運営を行った。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策を徹底するため、森林展示館・マロニエ昆虫館入口にアルコール消毒の設置を行った。また、ソーシャルディスタンス2mの間隔を森林展示館正面広場に大きく掲示し、利用者が距離の把握を行えるようにした。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策の取組内容を森林展示館・マロニエ昆虫館入口に掲示し、利用者にとり取組内容が理解されるように環境を整えた。</li> </ul>
--

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
<p>1 来館者からの意見聴取（自由意見記入方式）</p> <p>（1）森林展示館 回答数 577件 「みなさまの声をきかせてください」</p> <p>（2）マロニエ昆虫館 回答数 5件 「昆虫館を見て感じたことを書いてください」</p> <p>2 キャンプ場利用者に対するアンケート</p> <p>（1）回答数及び評価点</p> <p>ア 回答数 45件</p> <p>イ 評価点 4.2点（5点満点）</p>

大変満足 (5点)	まあ満足 (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満足 (1点)	未回答
19名 (42.2%)	18名 (40.0%)	4名 (8.9%)	4名 (8.9%)	0名 (0%)	0名 (0.0%)

### 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 108件

イ 評価点 4.9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)	不満足 (1点)	未回答
96名 (88.9%)	10名 (9.3%)	2名 (1.8%)	0名 (0.0%)	0名 (0.0%)	0名 (0.0%)

主な利用者意見(苦情・要望)	対応
1 森林展示館 ・ 特になし。 2 マロニエ昆虫館 ・ 照明を明るくしてもらえるともっと美しくみえる。 3 キャンプ場利用者 ・ 施設の装飾品を充実してほしい。 ・ 持込みサイトを広くしてほしい。サイトを整地してほしい。 ・ 荷物の運搬路を整備してほしい。 4 「森の集い」参加者 ・ 特になし。	・ 標本類保護のためやや暗くしている旨、説明。 ・ 利用者サービスの観点から対策を検討する。

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」「感動した」「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」「勉強になった」などの意見。 3 キャンプ場 「シャワーやトイレがきれい」「宿泊費が安い」「自然が豊かで静か」「施設が充実している」「管理人が親切」「キャンプを満喫した」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"> <li>・ 県民の森主催の体験イベント「森の集い」(年11回開催)については、概ね実施計画どおり運営ができ、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。</li> <li>・ キャンプ場を従来の7/15～8/31の営業日に加え、6/1～7/14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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 「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「やいこみゅ」にイベント情報等を提供し、地域利用者の掘り起こしを図った。また、矢板市泉地区交流協議会に参加(Happy. Happoプロジェクト)し県民の森の魅力について広く一般の方々に周知した。</li> </ul>

・ 新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、森林展示館・マロニエ昆虫館入口にアルコール消毒の設置や受付窓口に吊下げ式の飛沫防止シールドの設置、学習室内にはついたて式の飛沫防止シールドを設置して、利用者が安心して見学を行える環境を整えた。また、閉館後には次亜塩素による全館除菌作業を毎日実施した。

事業計画に対する評価

- 1 イベントの実績、利用者集計と実態の把握  
「森の集い」については全 22 回を企画し、そのうち 11 回が新型コロナウイルス感染症対策のため中止となった。  
参加者総数は 108 人(前年比 18%)であり、イベントに対する評価は 5.0 満点中、平均 4.9 点と高い評価を得た。  
県民の森利用者数は 13,819 人(前年比 66%)であり、主な施設であるキャンプ場利用者は 783 人(前年比 33%)となった。  
キャンプ場については、新型コロナウイルス感染症対策のため、6 月から通常の 5 割に規模を縮小し営業を再開したため、利用者数の大幅減となり利用料金収入も大幅減となった。
- 2 収支計画と実績の確認について  
収入については 61,492 千円、支出については 61,107 千円、収支差額 385 千円となり若干の利益を計上することが出来た。
- 3 県民ニーズの把握について  
アンケート調査の実施により利用者の意見を把握した。  
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。
  - (1) 来館者からの意見聴取の実施
  - (2) キャンプ場利用者に対するアンケートの実施
  - (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
- 4 広報活動の評価について  
広報活動については、事業の一つの重要な柱と位置付け、積極的に実施した。  
特にグループの職員が県内全市町、矢板市及び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。  
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 を積極的に活用した広報活動を行い、旬な自然情報をリアルタイムで発信することができた。  
そのほか、矢板市泉地区推進協議会に参加し、「HAPPY HAPPY 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。
- 5 ホームページ利用についての解析  
ホームページの訪問者数は年間 53,402 人(前年比 117%、月平均 4,450 人)であり、昨年実績を 7,613 人上回った。  
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作りが重要であり、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。

今後改善・工夫したい事項	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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な接遇に力を入れていく。</li> <li>・ 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、利用者へ失礼のないよう、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きたい。</li> <li>・ 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きたい。</li> <li>・ 施設に設置されているサイン（案内板）等が経年劣化で見えにくくなっており、利用者へ不便をおかけする状況になっている。これらを優先順位をつけ継続的に修繕していきたい。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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、利用者へ対応状況がわかるようにする。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者が安心して見学できる施設環境の更なる整備を実施する。</li> </ul>	

## 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか		
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	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。特に高齢者が多いイベントについては、事前に職員がシミュレーションし安全配慮を強化している。	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	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。また、魚釣りやつかみどりなど、新たなイベントの計画も行っている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	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、キャンプ場の予約をインターネットで実施できるよう新システム導入に努める等、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。コロナ禍で問い合わせが増加したが、丁寧かつ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	警備・清掃・機器の保守点検・修繕等を積極的かつ適正に行い、安全・安心・快適な施設運営を行っている。コロナ対策の観点からも、消毒・清掃の回数を増やしている。	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。 また、新たな広報媒体として、市町の健康ポイント事業や農村わくわくスマホラリーを活用するなど積極的に広報活動を行った。	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	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	適切に執行されている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	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ができているか	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、関係各課とも連絡を取り、連携を図っている。 特にコロナ禍においては、今まで以上に県や関係機関と連携を密に取ることで、大過なく運営することができている。	B
4. 個人情報	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

保護	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。また、近隣施設との連携について検討を進めている。	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	ごみの縮減、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（コロナ対策がなされているか等）	コロナ対策（マスク着用、3密防止等）に係る利用者への呼びかけや、イベントの人数制限等、適切に実施されている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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、利用者サービスの向上に努めている。</li> <li>引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大防止を徹底するとともに、今後はwith コロナの中で利用者サービス向上させることを期待する。</li> </ul>			

※「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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	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 <sup>2</sup> ② 建物面積 本館：22,976 m <sup>2</sup> 車庫棟：1,767 m <sup>2</sup> 陶芸教室棟：459 m <sup>2</sup> 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 <sup>2</sup> ② 建物面積 本館：1,315 m <sup>2</sup> 講堂兼体育館：583 m <sup>2</sup> 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 <sup>2</sup> ② 建物面積 本館：1,552 m <sup>2</sup> 多目的ホール：298 m <sup>2</sup> 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 ③ とちぎ健康の森全体管理 ・とちぎ健康の森の敷地の全体管理に関すること		

2 収支の状況

令和2（2020）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	489,900	指定管理 ※2	事業費	9,467
	利用料金収入	15,186		管理運営費	283,751
	その他収入※1	15,435		人件費	136,327
				その他支出※1	21,705
	合計	520,521		合計	451,250
指定管理業務収支差額①		69,271			
自主事業		4,900	自主事業	4,043	

自主事業収支差額②	857	
収支差額 (①+②)	70,128	
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 15,435 千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課支出 21,437 千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元 (2019) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	485,200	指定管理※2	事業費	35,311
	利用料金収入	69,657		管理運営費	312,799
	その他収入※1	16,867		人件費	156,839
				その他支出※1	16,481
	合計	571,724		合計	521,430
指定管理業務収支差額①			50,294		
自主事業			9,331		
自主事業収支差額②			1,373		
収支差額 (①+②)			51,667		
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 16,867 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課支出 16,481 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	令和元 (2019) 年度 (前年度)	令和2 (2020) 年度
とちぎ健康づくりセンター	施設利用講習	1,824 人	437 人
	体力測定	281 人	44 人
	講座	703 人	136 人
	健康相談	3,001 人	844 人
	プール・トレーニングルーム・ランニングデッキ	73,484 人	19,385 人
	運動フロア	1,836 時間	773 時間
	エアロビクススタジオ	1,622 時間	100 時間
	大会議室	1,291 時間	878 時間
	小会議室	1,322 時間	706 時間
	多目的フロア	3,017 時間	1,751 時間
とちぎ生きがいがづくりセンター	テニスコート	3,269 時間	2,697 時間
	講堂	739 時間	558 時間
	教室	2,292 時間	936 時間
	演習室	1,340 時間	397 時間
	和室	177 時間	6 時間
	多目的ホール	412 時間	455 時間
とちぎ生きがいがづくりセンター県南支所	講堂兼体育館	10 時間	19 時間
	教室	672 時間	432 時間
	演習室	2 時間	0 時間
	和室	280 時間	100 時間

	屋外運動場	0 時間	0 時間
とちぎ生きがづくりセンター 県北支所	多目的ホール	143 時間	54 時間
	教室	1, 133 時間	198 時間
	演習室	103 時間	3 時間
	和室	0 時間	0 時間

#### 4 サービス向上に向けた取組

<p>(全般)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による施設利用環境の整備</li> <li>・施設利用料及び授業料のスマホ収納サービス導入による収納サービスの拡充</li> </ul> <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設物品、貸出物品の充実</li> <li>・情報提供及び広報活動の推進</li> <li>・魅力ある集団指導、講座の開催</li> <li>・施設利用カードの更新対応日時の拡大</li> <li>・施設利用開始時間の繰上げ</li> </ul> <p>(とちぎ生きがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン授業等実施に向けた ICT 環境の整備</li> </ul>
---

#### 5 利用者意見への対応

<p>利用者意見の把握方法</p> <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p>① 調査年月 令和 2 (2020) 年 9 月 26 日 (プール、トレーニング室) 令和 2 (2020) 年 10 月 1 日～10 月 31 日 令和 3 (2021) 年 3 月 15 日～3 月 21 日 令和 3 (2021) 年 3 月 27 日 (トレーニング室)</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 304 名 回収率 99%)</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 68.1%を占めており、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため利用人数の制限や利用確認表提出などによる事前手続の増加があったものの、高い満足度を維持している。プール・トレーニング室等運動施設では 86.2%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「交通の便」、「料金」、「利用環境」、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"> <li>・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。)</li> <li>・電話、口頭、メール等による意見等の受付</li> </ul> <p>(とちぎ生きがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シルバー大生を対象としたアンケートによる把握</li> </ul> <p>例年、シルバー大生各校において、学生を対象に授業アンケートを実施しているところであるが、令和 2 (2020) 年 2 月 26 日から令和 3 (2021) 年 3 月 31 日まで休校となったことに伴い、令和 2 年度のアンケートは未実施である。</p> <p>なお、12 月から 1 月にかけて学生との個人面談を実施し、その際に実施したアンケートでは、学校生活について、9 割以上の学生が「満足」、「やや満足」と回答した。また、4 月から学校が再開される場合、8 割弱の学生が登校予定と回答しており、学校への期待値や満足度が高いことがうかがえた。</p>
---

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
(会議室等貸出施設) ・会議室のプロジェクターの表示規格とパソコンが合わない場合が多い。 (プール・トレーニング室) ・日曜日も夜まで営業してほしい。 ・サウナを早期に再開してほしい。 ・ロッカールームが狭い。ロッカーも新しいものにしてほしい。 ・施設利用カードのポイントを返金してほしい。	・参考意見とした。 ・H30 年度 7 月～9 月に試行的に実施したが、利用者数が少なかったため、以降の継続を見送った。 ・換気が難しく三密状態になるため利用停止中である。新型コロナウイルス感染症の状況に応じて再開を検討する。 ・新型コロナウイルス感染症対策で、ロッカーは間隔を開けて使用するよう調整している。設備・備品の経年劣化については適宜更新等を検討する。 ・返金はできない規則であるが、ポイントに有効期限はないので、利用の継続をお願いした。
主な利用者意見（積極的評価） ・インターネットで施設の予約状況が確認できるのは良い。 ・施設を 1 時間単位で借りられるのが良い。 ・適切な価格、回数制で自分のペースで利用できる。 ・新型コロナウイルス感染症対策での利用人数制限やアルコールの設置など、対策が行き届いている。	

## 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 (とちぎ健康づくりセンター) ・令和 2（2020）年 2 月 27 日以降の新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による施設の一時利用休止や、施設の大規模改修によるプール利用休止等により、運営及び利用者数に大きな影響が生じた。 ・施設の利用にあたっては、検温の実施や施設利用人数の制限、貸出確認表の導入など、県民が安心して施設を利用できるよう感染防止対策の徹底に努めた。 ・コロナ禍における対応としては、ホームページを活用した情報提供や、県南・県北支所を活用した健康づくり講座実施のほか、新たにインターネット予約や施設利用料のスマホ収納サービスを導入するなど、県民への健康づくりと利用サービスの向上を図った。 ・引き続き施設利用開始時間の 30 分繰上げを行ったほか、トレーニング室新規利用キャンペーン及び利用促進キャンペーンを実施し、利用者数の確保に取り組んだ。	
(とちぎ生きがいづくりセンター) ・令和 2（2020）年 2 月 26 日から令和 3（2021）年 3 月 31 日まで休校になったことに伴い、第 40 期生の卒業及び第 42 期生の入学募集を延期した。 ・休校中には、十分な感染対策を行った上で、学生への情報提供や、学生同士のコミュニケーションの場の提供等を目的に、資料提供・分散（自主）登校を実施したほか、学生と職員との個人懇談やアンケートを行い、学生の状態把握及び学習機会の提供に努めた。 ・自主講座の開催や、学生宛て一斉配信メールにて各種情報提供を行い、学生のコロナ禍における生きがいづくりを支援した。	
指定管理者の提案事項に対する自己評価 ※指定管理者が独自に設定	
目標 1 利用者の安全・安心を確保 ①施設・設備等の適切な維持管理 ②省資源・省エネルギーの取組強化	①定期設備点検を実施し、適時、修繕等を行った。警備員による巡回や職員による定時巡回の実施により、安全の確保と環境の保全を図った。 ②入居団体と連携し、エネルギー使用料の削減を図った。

<p>③災害・事故等の危機管理対策の徹底</p> <p>④利用者の個人情報保護の適正管理</p>	<p>③防災訓練の実施により、防災意識の向上を図るとともに、消防用設備等の定期的な点検を実施した。</p> <p>④関係法令等を遵守するほか、指定管理者で定める「個人情報保護に関する要綱」及び「特定個人情報の取扱いに関する要綱」等に基づき、管理体制を整え適正に取り扱った。</p>
<p>目標 2 利用者ニーズや利便性を考慮した施設運営</p> <p>①施設利用開始時間の繰上や新たな使用料等の納入方法の検討等</p> <p>②利用者の状況に応じた指導や配慮</p>	<p>①貸館及びプール等においては、利用者ニーズを鑑み施設利用開始時間を条例規定の時間より 30 分繰り上げた。施設利用料及びシルバー大学校授業料等について、スマホ収納サービスを導入したほか、貸館や集団指導等のインターネット予約を導入した。</p> <p>②ハイリスク者に対して保健師面談を実施し、安心安全な利用に繋げた。 新型コロナウイルス感染症予防のため、非接触型サーモグラフィやアルコールの設置、利用者への感染者対策の徹底など、安心して施設を利用できるよう配慮した。</p>
<p>目標 3 新たな利用者の掘り起こし</p> <p>①効果的な広報活動やイベント等の実施</p> <p>②とちぎ健康づくりセンターの利用者の増加対策</p> <p>③とちぎ生きがいがづくりセンターの利用者の増加対策</p>	<p>①シルバー大学校休校期間中、シトラスリボンプロジェクトを学ぶ自主講座を実施し、シトラスリボンを関係機関に贈呈し、シルバー大学校の活動について周知する機会を設けた。</p> <p>②働く世代への健康づくりを支援するため、企業・団体向け利用チケット制度の利用促進を図る広報活動を行った。とちぎ子育て家族応援事業に協賛し、運動フロアを親子で利用する際の運動物品の無料貸し出しサービスを行った。オリジナルグッズが当たる利用キャンペーンを実施した。</p> <p>③目的外使用について、新型コロナウイルス感染症対策を講じ、シルバー大学校卒業生の活動や一般貸出等、空き時間の適正運用を図った。</p>
<p>目標 4 健康寿命の延伸や健康格差の縮小に向けた取組</p> <p>①集団指導及び運動指導の実践</p> <p>②健康づくり講座の実施</p> <p>③利用者ニーズに応じた体力測定、運動実践メニューの作成</p> <p>④健康づくりに関する相談の実施や情報発信、普及啓発</p>	<p>①新型コロナウイルス感染症対策として、最大定員を 25 名とし、事前予約制とした。日時や運動強度別の開催を設定し、利用者が選択・参加しやすいよう配慮した。</p> <p>②保健師・栄養管理士・健康運動指導士の専門職員の連携により、効果的な健康づくりに繋げた。</p> <p>③体力測定の結果をもとに運動メニューの作成及び定期的な見直しを行い、継続的に健康づくりの支援を行った。</p> <p>④県民及び施設利用者に対して、医師相談を含めた健康相談を実施した。トレーニング動画や栄養メニューレシピなど「自宅でできる健康づくり」の情報をホームページで発信した。</p>
<p>目標 5 地域や団体等に出向いた講座や研修会等の実施</p> <p>①企業・団体等と連携した出張講座等の開催</p> <p>②市町職員等の健康づくり活動を支援する研修会の開催</p>	<p>①地方職員共済組合栃木県支部において、受講職員の減量を目的とした長期講座を開催するなど、各団体等で講座を実施した。</p> <p>②新たに、栃木県健康づくり研修、とちぎフレイル予防アドバイザー養成研修を実施した。</p>

<p>③県南・県北支所を活用した講座等の実施</p>	<p>③新たに、シルバー大学校と連携した「フレイル予防講座」を実施した。</p>
<p>目標 6 ノウハウを活かし新たな独自講座等の実施</p> <p>①各種データの分析結果の公表及び市町・関係機関への情報提供</p> <p>②調査研究の成果を活かした独自講座の実施</p>	<p>①運動実践メニューを作成した利用者を対象に評価・分析・検証を行い、結果を事業報告書として取りまとめ、市町・関係機関へ送付した。</p> <p>②メタボリックシンドローム解消等を目的とした「3・3講座」などの長期講座において、毎年データの分析を行い、その成果を活かした講座等の企画を行った。</p>
<p>目標 7 地域課題等を反映した学習カリキュラム</p> <p>①地域課題等と向き合い、実体験できる学習内容の提供</p> <p>②学生ニーズを反映した学習カリキュラムの見直し</p> <p>③県及び市町・関係団体等との情報交換や意見聴取</p>	<p>①休校期間における自主講座として、卒業生と連携しシトラスリボンプロジェクトの講座を開催した。また、医療従事者等へ応援メッセージを学生から募集し関係機関へ送付した。</p> <p>②学生自治会役員からの意見聴取を行い、学校の運営や再開に向けた調整を行った。また、新型コロナウイルス感染症対策として、分散型のライブ形式授業の実施や、オンライン授業を導入するための ICT 環境の整備を実施した。</p> <p>③休校のため、栃木県シルバー大学校運営委員会等における意見聴取は実施せず。</p>
<p>目標 8 卒業後の地域活動に繋がる効果的な仕組み</p> <p>①在校生に対する地域活動に向けた支援</p> <p>②卒業生に対する地域活動の支援</p> <p>③シルバー大学校の認知度向上に向けた広報活動</p>	<p>①地域活動のきっかけづくりや技能習得の機会を提供するため、学生のニーズに合わせた自主講座を実施したほか、関係機関における各種講座等の開催について情報提供を行い、休校期間中の学習機会の提供につなげた。</p> <p>②シルバー大学校教室について、卒業生の学習やクラブ活動等の会場として提供した。</p> <p>全国明るい長寿社会づくり推進機構推薦の地域活動の一例である「ふまねっと運動」については、県内サポーターが卒業生等を中心に 80 名以上となり、組織化に向け継続的な活動を支援した。</p> <p>③学生の活動情報をホームページや情報誌に掲載し、活動を県民に広くアピールした。活動用ユニフォームやパネルの無料貸出を実施した。</p>
<p>目標 9 当協会の福祉施設や他の事業等と連携した取組</p> <p>①在校生や卒業生による健康づくり事業との連携・協力</p> <p>②生きがい推進員の活動支援やねんりんピック事業への参加促進</p> <p>③とちぎ健康福祉協会の福祉施設や関係団体等との連携</p>	<p>①新型コロナウイルス感染症による休校のほか各種イベントも中止となったため、健康づくり事業と連携した活動を実施することができなかった。</p> <p>②生きがい推進員の活動支援として、長年活動している団体等を知事表彰に推薦し活動の意欲を高めた。</p> <p>③新型コロナウイルス感染症により、福祉施設へのボランティア派遣や、関係団体と連携した授業を実施することができなかった。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>	

<p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県全域への健康づくり事業の展開</li> <li>・ 働く世代の健康づくりとして、企業向けサービスの拡充</li> <li>・ 施設・設備の経年劣化による修繕への対応</li> </ul> <p>(とちぎ生きがいつくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入学者の確保</li> <li>・ 魅力あるカリキュラムの編成</li> <li>・ 卒業後の地域活動に繋がる効果的な仕組みづくり</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策を講じた上での学校運営</li> </ul>
--

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	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、生きがいつ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。	(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。 (生きがいつくりセンター) 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	新型コロナウイルス感染症による影響で業務が縮小されたものの、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	新型コロナウイルス感染症感染防止対策を十分に講じることで、県民が安心して施設を利用できるよう対応した。	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	B

		されている。	
	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) 新型コロナウイルス感染症対策として、利用人数の制限やレッスン専用日の設定、ロッカー室内の利用者の間隔調整など、コロナ禍における事業の実施について取組が進められた。 (生きがづくりセンター) 休校中も学生の学習機会やコミュニケーションの場の提供に積極的に取り組んだ。	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んできているか	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。また、限られた職員で対応する夜間を想定とした消防訓練を初めて実施するなど、対応力の強化にあたった。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	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、適正な維持管理に努めている。	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無かった。	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	新型コロナウイルス感染症により、例年実施している「とちぎ健康の森フェス」の開催や「家庭の日」の運動フロア無料貸出しの実施を中止した。 シトラスリボンプロジェクトへのシルバー大学校の参加により、県内プロジェクトの推進を図った。	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	照明の間引き点灯や入居団体と連携した空調の使用減により、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（コロナ対策がなされているか等）	「新型コロナ感染防止対策取組宣言」運動に参加し、利用者が安心して施設を利用出来るよう、感染防止対策の見える化を行った。 コロナ禍における事業の継続について、三密を回避した事業内容やICTの活用に取り組んだ。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染により通常の運営が難しい中、事業の継続について工夫が見られた。コロナ禍においても県民の健康づくりや生きがいをいづくりに資する積極的な事業展開を期待する。</li> <li>・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。</li> </ul>			

※「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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	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254台（一般用224台、障害者用30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

令和2（2020）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	147,833	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	9,029		管理運営費	116,058
	その他収入※1	1		人件費	26,109
				その他支出※1	6,029
	合計	156,863		合計	148,196
指定管理業務収支差額①			8,667		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			8,667		
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 5,120千円 ・退職給与引当金繰入金 909千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理	指定管理料	145,200	指定管理	事業費	0
	利用料金収入	15,365		管理運営費	122,696
	その他収入※1	1		人件費	25,997

※2			※2	その他支出※1	6,540
	合計	160,566		合計	155,233
	指定管理業務収支差額①	5,333			
	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)	5,333			
	備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・受取利息 1千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 5,561千円 ・退職給与引当金繰入金 979千円	

※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		令和元(2019)年度 (前年度)	令和2(2020)年度
多目的ホール	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	362回	235回
	利用率	109%	70%
	利用者数	55,188人	20,416人
福祉研修室A・B	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	484回	399回
	利用率	146%	119%
	利用者数	35,379人	18,756人
第1研修室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	513回	362回
	利用率	155%	108%
	利用者数	18,212人	8,561人
第2研修室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	527回	428回
	利用率	159%	128%
	利用者数	21,730人	11,095人
201会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	595回	449回
	利用率	179%	134%
	利用者数	7,074人	3,601人
301会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	493回	336回
	利用率	148%	101%
	利用者数	7,434人	3,588人
401会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	456回	335回
	利用率	137%	100%
	利用者数	7,129人	3,528人
402会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	517回	321回
	利用率	156%	96%
	利用者数	6,992人	2,695人
403会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	485回	315回

	利用率	146%	94%
	利用者数	6,157人	2,739人
404会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	366回	384回
	利用率	110%	115%
	利用者数	5,184人	4,462人
特別会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	217回	147回
	利用率	65%	44%
	利用者数	2,891人	1,766人
レクリエーション室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	531回	336回
	利用率	160%	101%
	利用者数	5,454人	2,738人
和室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	290回	157回
	利用率	87%	47%
	利用者数	2,859人	836人
調理実習室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	196回	60回
	利用率	59%	18%
	利用者数	3,043人	625人
相談室	利用回数	147回	195回
	利用者数	532人	634人
受付・案内対応	利用者数	8,330人	5,893人
視察・見学	利用回数	33回	2回
	利用者数	1,044人	44人
モデルルーム	利用者数	2,721人	667人
利用合計	利用回数	6,212回	4,461回
	利用者数	197,353人	92,644人
開館日数		332日	334日
閉館日数		34日	31日

②障害者スポーツセンター

施設名		令和元(2019)年度 (前年度)	令和2(2020)年度
アリーナ(全面)	利用可能日数	277日	253日
	利用回数	450回	384回
	利用率	162%	152%
	利用者数	14,475人	4,542人
アリーナ(半面)	利用可能日数	277日	253日
	利用回数	1,142回	603回
	利用率	412%	238%
	利用者数	14,074人	6,874人
サウンドテーブルテニス室①	利用可能日数	277日	253日
	利用回数	171回	103回
	利用率	62%	41%
	利用者数	8,830人	914人
サウンドテーブルテ	利用可能日数	277日	253日

ニス室②	利用回数	118 回	92 回
	利用率	43%	36%
	利用者数	8,303 人	803 人
会議室	利用可能日数	277 日	253 日
	利用回数	287 回	185 回
	利用率	104%	73%
	利用者数	10,590 人	1,287 人
トレーニング室	利用可能日数	277 日	253 日
	利用回数	220 回	103 回
	利用率	79%	41%
	利用者数	386 人	113 人
多目的室	利用可能日数	277 日	253 日
	利用回数	501 回	486 回
	利用率	181%	192%
	利用者数	10,063 人	1,542 人
受付・案内対応	利用者数	6,280 人	4,360 人
視察・見学	利用回数	0 回	3 回
	利用者数	0 人	14 人
利用合計	利用回数	2,889 回	1,959 回
	利用者数	73,001 人	20,449 人
開館日数		277 日	253 日
閉館日数		89 日	112 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>定期的にアンケート調査を実施して利用者の要望、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。令和2（2020）年度のアンケートでは8割以上の利用者から満足又は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おいては、該当者が利用する際にわかりやすいよう表示板及び駐車場にシールを表示し、当該利用者の利便性の向上に努めた。</p> <p>(3) 円滑な受付業務の実施</p> <p>視察・見学がある日や毎月の一般及び福祉優先の受付開始日、イベントのある日などは多くの利用者が訪れるため、受付職員を3名配置し、円滑な受付や管内の案内に努めた。</p> <p>また、接遇の改善や各障害に応じた対応を個々が心掛け、障害者や高齢者など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>新型コロナウイルス感染症対策として、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関やトイレに手洗いの励行や感染防止に関するポスターを張り、注意喚起を行った。</li> <li>・玄関にアルコール消毒液とサーマルカメラを設置し、感染拡大防止に努めた。</li> <li>・トイレの手洗い洗浄液をこまめに補充するとともに、アルコール除菌液を置き、便座の消毒を促した。</li> <li>・貸出施設の定員を半数以下に抑え、感染拡大防止への協力を求めた。</li> <li>・使用責任者に感染防止対策チェックシートへの記入を依頼し、適切な対応を促した。</li> <li>・部屋の使用後は、アルコールスプレーや次亜塩素酸水を使用した消毒作業を行った。</li> </ul> <p>なお、緊急事態宣言等の発令時には、貸出を制限するなど適切な対応に努めた。</p>
---

(5) 関係機関との連携  
 入居団体が実施する各種イベントにおける PR のためのチラシやポスターの掲示、のぼりの設置等に協力し、来館者に対する広報に努めた。

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 令和2（2020）年9月1日～9月30日					
第2回 令和3（2021）年3月1日～3月31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 114枚（回収率 76.51%）					
第2回 131枚（回収率 83.97%）					
第1回					(%)
主な項目	非常に満足	満足	普通	あまり満足していない	改善を望む
会場・設備	49.1	40.4	8.8	0	0.9
受付・対応	49.1	41.2	8.8	0	0
第2回					(%)
主な項目	満足	やや満足	やや不満	不満	
会場・設備	75.6	14.5	2.3	1.5	
受付・対応	73.3	15.3	1.5	0.8	
※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"> <li>・多目的ホールのロビーが使用団体以外の方が自由に入出入りできるので、利用者管理がむずかしく感じる面があった。</li> <li>・書く書類が多い。もっと簡素化していただきたい。</li> <li>・ネット回線があるとありがたい。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビーについては、共用のトイレ及び階段と連動しているため、ホール利用者に限定することができないことを説明し、御理解をいただく。</li> <li>・ウェブによる申請であれば、登録内容が複写できるので、活用をお願いする。</li> <li>・県に要望していく。</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が明るくきれいで、掃除が行き届いている。</li> <li>・駐車場が広く利用しやすい。</li> <li>・設備が整っている。</li> <li>・料金が利用しやすい金額である。</li> <li>・会議室が広くて利用しやすい。</li> <li>・スタッフの対応が良い。</li> <li>・交通の便が良い。</li> <li>・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。</li> </ul>					

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<p>指定管理者として利用者の安心・安全の確保に努めるとともに、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、職員一同適切な管理運営に努めた。</p> <p>土日については、本会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、管理課職員が駆けつける体制を整えた。</p>
環境配慮の取組 ※指定管理者が独自に設定

(利用環境への配慮)	
①	常に館内の清掃を行うとともに、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。
②	給・排気ファン、ガス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。 なお、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配慮した。
③	体力の劣る利用者も多いため、こまめに適温設定を行い、利用者の健康に配慮した。
(地球環境への配慮)	
①	廊下やトイレ、交流ロビー等共用部の照明の間引き等を行うとともに、暖房は20度、冷房は28度を基本として省エネに努め、入居団体にも協力を呼びかけた。
②	廃棄物の分別や生ゴミの堆肥化を行い、焼却廃棄物の減量に努めた。
今後改善・工夫したい事項	
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。	

## 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きがなされており、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。	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11万人を超えており、新型コロナの影響下にあっても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、満足度の向上が図られている。	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、概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、安全管理は概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、受付人数を増員し、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、概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んできているか	経費の縮減に取り組み、需用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ができていますか	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られているが、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書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。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	館内にアルコール消毒液とサーマルカメラ、消毒液等を設置したり、注意喚起のポスターを掲示するなど、適切な感染症対策を行っている。	B
総合的な評価			



- ・管理運営全般について、適正に執行したと認められる。
- ・各種研修室、アリーナなど主要施設の利用率は、新型コロナ禍においても高水準であり、施設の利用促進も十分に図られている。
- ・引き続き、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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和11（2029）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市西川田町 567 番地
施設の概要	①敷地面積：167,585.42 m <sup>2</sup> ②建物面積：7,121.79 m <sup>2</sup> （延床 10,000.44 m <sup>2</sup> ）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

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	349,819	指定管理※2	事業費	47,588
	利用料金収入	29,083		管理運営費	159,783
	その他収入※1	11,891		人件費	160,366
				その他支出※1	20,016
	合計	390,793		合計	387,753
指定管理業務収支差額①		3,040			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）		3,040			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・新型コロナ協力金 10,443 千円 ・光熱水費負担金 1,013 千円 ・寄付金 100 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 4,128 千円 ・未払い消費税 15,888 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	344,993	指定管理※2	事業費	61,273
	利用料金収入	67,626		管理運営費	179,674
	その他収入※1	1,800		人件費	165,601
				その他支出※1	5,367
	合計	414,419		合計	411,915
指定管理業務収支差額①		2,504			
自主事業		322	自主事業 299		
自主事業収支差額②		23			
収支差額（①+②）		2,527			

備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・光熱水費負担金 1,306千円	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 5,131千円
--	---

※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	項目	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
展示場	大人	70,273名	27,770名
	小人	82,450名	29,178名
プラネタリウム	大人	22,078名	8,569名
	小人	33,270名	8,435名
乗り物広場（自転車）	大人	9,176名	7,071名
	小人	19,411名	12,346名
乗り物広場（機関車）	大人	10,837名	9,097名
	小人	8,277名	6,296名
各種教室等		21,620名	14,923名
無料公開等		269,205名	176,078名
		546,597名	299,763名

### 4 サービス向上に向けた取組

<p>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、次の取組を行った。</p> <p>(1) 子どもから高齢者までが安全に過ごせる取組</p> <p>多くの方々、特に多く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、安全・安心な館運営に寄与した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> <p>(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</p> <p>① 苦情、トラブルのない運営</p> <p>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PDCAサイクルに則って早急に改善を図った。</p> <p>その結果、大きな苦情等は無かった。</p> <p>また、利用者とともに施設づくりを行う観点から、例年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ているが、新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」という。）感染拡大防止のための臨時休館等で開館が少なかった影響なのか御意見はなかった。</p> <p>② 職員の接客・接遇マナー等の資質向上</p> <p>コロナ感染拡大の影響により中止となったものもあるが、実施できた研修や参加講習等は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新任職員の接遇研修</li> <li>・解説囁託員の接客技術研修、日常研修</li> </ul> <p>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。</p>
--

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・財団本部が実施する階層別研修 幹部管理職研修、課長級研修、中堅研修、若手職員研修、嘱託員研修</li> </ul> <p>③利用しやすい環境・システムづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学校の夏季休業期間(7月、8月)の第4木曜日やお盆期間中の月曜日(祝日に当たるため翌火曜日)を臨時開館日とした。</li> <li>・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。</li> <li>・車椅子やベビーカー等の貸出サービスをコロナ感染対策のため一旦中止したが、来館者からの要望が多かったため安全確保できる範囲で数を減らし実施した。</li> <li>・秋の団体向けサイエンスショーを実施した。</li> </ul> <p>④環境美化等の取組</p> <p>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。</p> <p>(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</p> <p>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、科学や遊びの体験を通してたくさんの驚きや発見を得て、満足していただけるように努めた。</p> <p>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。</p> <p>(4) より多くの人に参加体験していただくための取組</p> <p>コロナ感染拡大防止のために従来通りのイベントが開催できず、例年参加してきた参加希望者からのお問い合わせにお断りする場面が多く見られた。</p> <p>天文課では、代替りのイベントとして、天文台公開や星をみる会の一部をWeb配信で行った。</p> <p>さらに、紙コップを利用してレンズとの接触対策を行った上で星をみる会を行うなど、コロナ感染対策を行った上で従来のイベントに近い形で開催した。</p> <p>また、展示課ではコロナ感染拡大防止による臨時休館時に、YouTubeによる工作や実験の動画配信を行ったり、開館時にはサイエンスショーステージでのショーを中止した代わりに、実験動画をステージ上のスクリーンで投影した。</p> <p>育成課においては、Webでの「あそび」の紹介ほか、敷地内全休館期間が明け、本館の臨時休館が続く中、家庭での「あそび」を支援するため、「工作キット」を製作し屋外での配付を開始した。</p> <p>広報活動では、地元メディアと連携し、星座や、天文現象の紹介、お家でできる科学実験や工作などを新聞で発進した。また、科学館ホームページを一新し、マルチデバイスでの閲覧に対応させることで多くの方々に向けて情報を発信した。</p> <p>〈地元メディア活用例〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とちぎテレビでの企画展CM放送</li> <li>・下野新聞社の小サポ(小学生サポートクラブ)への定期連載</li> </ul>
---

## 5 利用者意見への対応

<p>利用者意見の把握方法</p> <p>科学館利用者のアンケートは、緊急に対応する必要があるものを除き、前期・後期・団体・個人毎に集計して改善に生かしている。</p> <p>※アンケート調査の概要(回答者数:48名)</p> <p>【利用者男女比】 男性 35.4% 女性 64.6%</p> <p>【利用者年齢】 0~6歳 10.4% 7~12歳 72.9% 13~15歳 0% 16歳以上 14.6% 不明 2.1%</p> <p>【利用回数】 初めて 10.4% 2~4回 22.9% 5~9回 16.7% 10回以上 50%</p>
---

<p>【楽しく遊べたか】 とても 89.4%  少し 2.1%  普通 8.5%  あまり 0%  まったく 0%</p> <p>【また来たいか】  ぜひ来たい 68.1%  来たい 25.5%  機会があれば 4.3%  どちらとも 2.1%  来ない 0%</p>	
<p>主な利用者意見（苦情・要望）</p>	<p>対 応</p>
<p>・食堂がなくてびっくりしました。食べ物を買うところがなかった。（団体）</p>	<p>・県主導により、移動販売車による飲食物の販売を屋外で行った。（土日祝のみ）</p> <p>・ひとり親家庭福祉連合会による飲食物（パン、お菓子、アイス等）の自動販売機を屋外とラウンジ内に設置した。</p> <p>・ラウンジを休憩用のフリースペースとして来館者に開放した。</p>
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p>	
<p>・手の消毒が沢山あって良かった。ありがとうございます。（38歳男）</p> <p>・コロナ禍なので人数制限がありましたが、その分密にならずに遊べました。スタッフのみなさまありがとうございました。（団体）</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"> <li>・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。 →コロナ感染拡大防止のため臨時休館を余儀なくされた状況下においても、全職員が安全安心を念頭に運営できた。</li> <li>・職員一人一人の資質・能力は、それぞれの業務遂行に必要なレベルに十分達している。 →コロナ感染拡大防止のための臨時休館の影響で、新規採用者の引き継ぎや研修等が出来なかった。</li> <li>・管理者は、常日頃から職員との意思疎通に心がけ積極的に助言し、相談にのっている。 →館長・副館長による職員ヒアリングを定例以外に行ったり、特に相談のある職員のため面談時間を取ったりした。また、相談しやすい雰囲気作りがなされていた。</li> <li>・職員間、課・係間の情報伝達が円滑で、報告・連絡・相談の徹底が図られている。 →毎朝、全体及び各課のミーティングを行い、情報共有をしていた。コロナ感染拡大防止のため一部在宅勤務等を行うこととなったが、メールでの情報伝達に漏れがないよう実施した。</li> <li>・職員間に豊かな人間関係が醸成され、職場によい雰囲気ができている。 →新規採用者とのコミュニケーションが充分とれない状況で在宅勤務や特別休暇となってしまった。職員間でコロナ感染対策に対する感覚の違いで足並みを揃えるのに苦労した。</li> <li>・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。 →公益財団法人として県の施設を運営しているという意識を常に持ち、法令に則り、適正に行われていた。</li> <li>・文書が適切に管理・保存されている。 →限られたスペースを整理整頓することで、適切かつ保存期限を遵守した管理・保存を行っていた。</li> <li>・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。 →その時々でのコロナ感染拡大の状況を見定めて、事業実施やその内容を適宜変更・中止する必要があったため、紙面での季節毎のパンフレット製作を見合わせ、HPでの情報発信を主として周知活動を行った。また、適宜メディアへの情報提供も行っていた。</li> <li>・事業計画には前年度の反省点等が十分反映され、改善されている。 →コロナ感染拡大防止の影響により変則的な事業展開だったため、前年度の反省が生かせない場面もあった。</li> <li>・事業の内容、回数、実施時期、募集人員等は適切である。 →コロナ感染対策を考慮して適切に行った。</li> <li>・事業の広報が十分かつ適切になされ、事業が利用者に公平に周知されている。 →ホームページをリニューアルして広報の充実に努めた一方、事業中止が相次いだことから、催</li> </ul>

し案内の発行を中止した。また、SNSによる広報が主流となりつつある現状に対し、出遅れ感が否めず、早急な対応が必要と感じる。

- ・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。  
→各種事業がPDCAサイクルに沿ってより良い事業に発展するよう事業の実施の都度自己評価を実施し、改善策を次期事業計画に反映させていた。
- ・アンケートなど来館者の感想や反応を恒常的に確かめながら、継続的に業務を改善している。  
→館利用者のアンケートは緊急に対応する必要があるものを除き、前期・後期・団体・個人毎に集計して改善に生かしていた。また、業務改善のための打ち合わせ等を行っていた。コロナ感染拡大防止の観点から、アンケートをどこまで行うかには課題が残る。
- ・苦情や要望に関するマニュアルを作成し、対応の方法を職員に周知徹底している。  
→マニュアルは毎年度見直しを行い、内容を更新し、研修を通して職員への周知徹底を図っていた。
- ・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されていた。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た。
- ・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に取り組んでいる。  
→接客に必要な簡単な手話の研修を行い、習得したい。  
コロナ感染拡大防止の関係もあり、外国人の利用はほぼ無かった。マスク及びフェイスシールドでの接客となるため、難聴の方に聞こえるように音量を上げつつ、怒鳴らないように意識した。
- ・障害者の利用について十分配慮している。  
→団体利用客の館内の昼食会場の提供等でサービス面での配慮をし、定着しているが、障害別によるコミュニケーションの取り方、受入れのため基礎知識について改善の余地がある。今後は、研修等により改善を図っていく。  
コロナ感染拡大防止のためプラネタリウムの席数を制限する中で、車いすでの観覧可能数が大きく減少したため、車いす利用者や利用団体への事前の周知などを行った。またホームページへの周知の必要がある。
- ・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されている。  
→安全対策委員会を設置し、全館あげでの定期的な点検と打ち合わせを行っているほか、各課職員による日常点検や専門家による点検を実施し、対応箇所の把握・改善がなされていた。また、マニュアルは毎年度見直しを行い、内容を更新していた。
- ・事故が生じた際の対応や救急患者への対応が適切に行われている。  
→心肺蘇生法やAEDの使用法等についての職員研修はコロナ感染予防の観点から実施できなかったが、患者への対応は、その都度適切かつ丁寧に行っていた。
- ・発生した事故の分析をし、防止策を検討するなど再発防止に向けた取り組みを行っている。  
→安全対策委員会を中心に、定期的に事故を分析するとともに、再発防止の検討及び対策を行っていた。
- ・非常災害時の対応マニュアルを整備し、定期的に避難訓練等を行っている。  
→マニュアルは毎年度見直しを行い、内容を更新している。また、例年、消防署の協力のもと年2回の総合消防訓練を実施しているが、コロナ感染拡大の影響による休館もあり、館単独での1回の実施となった。
- ・施設内の設備、展示品、遊具、備品等については、利用者が安全に利用できるよう維持・管理を適切に行っている。  
→施設、設備、展示品等の老朽化は、かなり進んでいるが、職員による日常・定期点検や専門業者による定期点検により、安全な状態を維持していた。また、その結果については安全対策委員会でも取り上げていた。  
ただし、設備や備品などの老朽化はかなり進んでいる。職員の日常点検や小破修繕による安全性の確保は限界に来ている。
- ・施設内の清潔や衛生を保持している。  
→専門業者による行き届いた環境整備が行われている。日常的に職員による玩具の滅菌などを行

<p>っているが、コロナ感染対策のため、より徹底的に実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報、適切に取り扱っている。 →財団の規程に従って適正な管理を行っている。イベント予約時等の個人情報については、事業終了後にシュレッダー等で適切に処理していた。また、コロナ感染対策の一環として来館者へ入館時の記名等を依頼しているが、記入項目を必要最小限とし、一定の期間において確実に適切な処理を行った。</li> <li>・職員のマナー、挨拶、言葉づかい等について研修等を適切に実施している。 →コロナ感染拡大防止のこともあり、研修は縮小傾向ではあるが、オンラインを活用するなどして行った。</li> <li>・職員の知識・技術向上のため、施設内外の研修を受けられる体制が用意されている。 →コロナ感染拡大防止のため、県外他館研修等の出張の制限や、県内でも研修自体が中止されるなど、実施の機会が減る中、職員の資質向上のため、施設外のオンライン研修を積極的に活用した。 アナウンスや接客マナー等の研修は、内部講師では限界がある。</li> <li>・実習生、研修生、職場体験等の受入態勢を整備している。 →中・高校生の職場体験、大学生の博物館実習、保育施設実習等の専門研修を、コロナ感染の防止の観点を踏まえながら可能な範囲で受け入れていた。</li> <li>・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」、「あそびの出前」・「あそびの連携事業」での児童館へのプログラム提供、栃木県児童館連絡協議会事務局としての業務、県内児童館提供による「工作のテイクアウト・じどうかん月間」、国立天文台の協力によるプラネタリウム番組の製作を実施していた。ただし、コロナ感染対策を行った結果、内容の見直しや規模の縮小などをせざるを得なかった。</li> <li>・積極的に自己評価を行っている。 →指定管理者として毎年度自己評価を行っていた。</li> </ul>
<p>コロナ感染拡大防止対策に対する取り組み</p> <p>コロナ禍における来館者の安心・安全を確保し、またお客様を迎え入れる職員の安全も確保するため、館内の収容人数を500名(プラネタリウムは78名)までとし、館内の展示物も3密を避けられないものは使用中止とし、その他の展示品については解説嘱託員によりお客様が手を触れる部分の消毒を随時行った。併せて、お客様が入館する際、マスク着用、手指消毒をお願いした。</p> <p>また、県の指示により、お客様が館に入館する際の検温と記名(代表者名・電話番号・グループの人数)を実施した。検温について当初は職員が非接触型体温計を使って計測を行っていたが、安全性の向上と繁忙時の入館をスムーズに行うため、サーマルカメラによる自動検温を導入した。さらに、入館制限のための入館者数の把握について、受付で職員による人数カウントを行ってきたが、1名が専任となってしまうことから入場者数の自動カウントシステムを導入した。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本館建物等、開館以来そのままの施設が、経年劣化により破損する案件が増えてきているため、緊急度に応じて適宜修繕対応していく。100万円を超える案件については速やかに県の所管課に連絡し、対応を依頼する。</li> <li>・屋外の植栽に関しても開館以来成長した樹木が巨木となり、地下茎が水道管等の地下にある配管を破損させたり、歩道のタイルを持ち上げてしまったり等の案件や、建物に覆い被さった枝から落ちる落ち葉により屋上の配水管が詰まる等の案件も出ているため、こちらに関しても適宜対応していく。</li> </ul>

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	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	B

		平等利用は確保されている。	
	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。	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施設の設置目的に沿った業務実施がなされた。特に企画展を通じた子ども達への科学の普及については、来館者増加の点からも効果的に行われている。	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。	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	④館利用者の意見については、アンケート結果を基に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各種事業がよりよいものとなるよう、PDCAサイクルに沿って都度評価を行い、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んできているか	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ができていますか	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「移動科学教室」や「あそびの出前」等、地域との連携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ゴミの縮減や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（コロナ対策がなされているか等）	⑤感染防止対策の徹底を図り、入場者の制限等適切な対応に努めている。	B
総合的な評価			
<p>令和2（2020）年度の総来館者数は、コロナ感染拡大防止のための臨時休館の影響により、前年度比で約247千人の減（影響のなかった平成30年度比では約273千人の減）となっている。</p> <p>コロナ禍においても、感染拡大防止に配慮した代替イベントを実施する等、工夫を凝らしながら事業を実施しようとする姿勢は評価できる。</p> <p>科学館の設置目的達成のため、今後もコロナ対策をはじめとした安全性の確保、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により、県民サービスの一層の向上を期待する。</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

令和2（2020）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（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31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	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

令和2年度（2020）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	73,326	定	管理運営費	66,991
管	その他収入※ <sup>1</sup>	47,067	管	人件費	23,340
理			理	その他支出※ <sup>1</sup>	29,534
※	合計	120,394	※	合計	119,865
指定管理業務収支差額①			529		
自主事業			2,187		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			529		
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）		
・ 県休業協力金 40,939千円			・ 県への納付金 25,000千円		
・ 消費税還付金 4,292千円			・ 租税公課 4,534千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	0	指	事業費	—
定	利用料金収入	148,050	定	管理運営費	87,833
管	その他収入※ <sup>1</sup>	4,087	管	人件費	23,127
理			理	その他支出※ <sup>1</sup>	33,146
※	合計	152,137	※	合計	144,106
指定管理業務収支差額①			8,031		
自主事業			6,661		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			8,031		
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）		
・ 自販機収入 2,856千円			・ 県への納付金 25,000千円		

・光熱水費 894千円	・租税公課 8,146千円
-------------	---------------

※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		平成元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
大展示場	利用可能日数	350.0日	327.0日
	利用日数	190.0日	98.50日
	利用率	54.3%	30.1%
	利用者数	118,932人	29,181人
屋外展示場	利用可能日数	350.0日	327.0日
	利用日数	26.5日	5.5日
	利用率	7.6%	1.7%
小展示場	利用可能日数	350.0日	327.0日
	利用日数	212.5日	124.5日
	利用率	60.7%	38.1%
	利用者数	34,967人	18,762人
展示ホール	利用可能日数	350.0日	327.0日
	利用日数	197.5日	146.5日
	利用率	56.4%	44.8%
	利用者数	19,103人	14,479人
大会議室	利用可能日数	350.0日	327日
	利用日数	192.0日	123.5日
	利用率	54.9%	37.8%
小会議室	利用可能日数	350.0日	327.0日
	利用日数	209.0日	141.5日
	利用率	59.7%	43.3%
特別会議室	利用可能日数	350.0日	327.0日
	利用日数	145.0日	57.0日
	利用率	41.4%	17.4%

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県経済の発展に寄与する経済団体等の活動支援事業として、ものづくり企業展示商談会を実施した。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策のため、下記の項目を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 主催者に対して「イベントの開催制限・飲食を伴うイベントの感染防止対策、感染疑い者の発生時の対応」について協議し、利用時には「新型コロナウイルス感染防止対策チェックシート」の提出を求めた。</li> <li>② 演台・司会者台に飛沫防止用アクリル板を設置した。</li> <li>③ 会場入口への消毒液を設置したほか、ドアノブ・手すり・スイッチ等をこまめに清掃消毒した。</li> <li>④ 非接触型体温計を購入し、主催者に貸出をした。</li> <li>⑤ トイレ内ハンドドライヤーの利用停止や屋外喫煙所の閉鎖をした。</li> <li>⑥ 休憩スペースのレイアウトの変更や救護室等の利用制限をした。</li> <li>⑦ 大型扇風機の貸し出しや空調設備による換気対策を強化した。</li> <li>⑧ マイクを使用時には飛沫防止対策として使い捨てマイクカバーを提供した。</li> </ul> </li> <li>・ 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」を掲示し、主催者へのサービスと施設の広報を行った。</li> <li>・ 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い、必要に応じて更新に努めた。</li> </ul>
---

## 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＞					
・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	概ね良い	普通	やや改善	改善求む
手続きの円滑さ	95.2%	3.6%	0.0%	0.0%	1.2%
職員の対応	95.2%	3.6%	1.2%	0.0%	0.0%
利用料金	10.9%	21.7%	59.0%	3.6%	4.8%
・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"> <li>貸出テーブルの一部が劣化しているものがあるのでその備品を換えてほしい。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>要望は、県に報告する。</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> <li>いつもご対応ありがとうございます。急な変更にもかかわらず、大変助かりました。</li> <li>こちらのお客様の電話対応ありがとうございました。</li> <li>ご丁寧に対応いただきありがとうございました。</li> <li>快適に利用させていただきました。</li> <li>無理なお願いを快くお聞きいただきご対応に深く感謝いたします。</li> <li>近くなってからいろいろ変更がありましたが、ご対応いただき誠にありがとうございました。</li> <li>予約から使用当日に至る対応はすばらしいと感じました。</li> <li>いつも親切なご対応ありがとうございます。</li> <li>スムーズな対応ありがとうございました。</li> <li>健診で使いやすかったです。</li> </ul>					

## 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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て、企業訪問等の営業活動を行った。</li> <li>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。</li> <li>日頃から、経費削減の意識を持って業務にあたっている。</li> <li>契約電力の引き下げ等により光熱水費が削減できた。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>駐車場不足対策として、屋外展示場を全面駐車場に利用が可能とするため、大展示場西側歩道スペースをイベントスペースとして活用する事により主催者の要望に応えられるようにした。</li> <li>レストラン運営業者の撤退に伴い県にレストランの有効活用を提案し、展示場利用者がレストラン利用の希望がある場合には利用できるようになった。</li> <li>新型コロナウイルス対策として、各会場入り口への消毒液設置のほか、ドアノブ・手すり・スイッチ等をこまめに清掃・消毒を実施するなど、様々な取組を行った。</li> </ul>	
平等利用、収益確保に向けた取り組み ※各指定管理者が独自に設定	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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ている。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>スタッフの自主事業の実施による経験等を主催者へ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。</li> <li>初めてイベントを主催する利用者に対して、親身になって相談に応じたことで、利用者からイベントがスムーズに開催することができ感謝された。</li> </ul>	

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染拡大防止により、イベントの中止、規模や会期の縮小があるが、展示館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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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ていく。</li> <li>・ 令和3年11月から令和4年11月まで大規模改修工事により休館となるが、リニューアル時を早期に把握して利用者に積極的にPR活動を行っていく。</li> </ul>

## 7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	施設利用申込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。	洋式トイレ等が整備されており、高齢者や障害者等が利用しやすい環境が整備されている。	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ことでイベント及び施設の広報をPRしている。	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。	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。	A
	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	利用マニュアルをわかりやすくし、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人的基礎	①組織体制は適正か	5名体制の勤務ローテーションを組んでおり、勤務体制は適正である。	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を図っており、緊急事態宣言等で利用者が減少しているものの黒字決算となっている。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	消耗品費や印刷製本費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はできているか	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通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自主事業が計画通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	県内製造業者の販路開拓に向け、自主事業としてもものづくり企業展示・商談会を開催した。	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掛け、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（コロナ対策がなされているか等）	管理運営側及び施設利用者、来館者向けに感染防止対策が実施されている。 例）パーテーション、消毒液の設置	A
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍においても、定額納付金を納付した上で収支は黒字であり、県の歳入増に貢献している。</li> <li>・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。</li> </ul>			

※「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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	栃木市岩舟町下津原1612
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・花き販売所の運営等の自主事業に関する業務

2 収支の状況

令和2（2020）年度

（千円）

収入		支出			
指定管理 ※2	指定管理料	130,472	指定管理	事業費	13,446
	利用料金収入	4,584	指定管理 ※2	管理運営費	29,888
	その他収入※1	5,870		人件費	92,842
	合計	140,926		その他支出※1	12,106
指定管理業務収支差額①	▲7,356	合計	148,282		
自主事業	64,334	自主事業	49,894		
自主事業収支差額②	14,440				
収支差額（①+②）	7,084				
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）			
・花き類処分販売料 3,584千円 ・園芸教室等収入 1,460千円 ・自動販売機設置収入 826千円		・租税公課費 9,070千円 ・退職給付引当金繰入額 3,036千円			

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入		支出			
指定管理 ※2	指定管理料	135,700	指定管理	事業費	15,880
	利用料金収入	7,712	指定管理 ※2	管理運営費	35,248
	その他収入※1	6,015		人件費	91,443
	合計	149,427		その他支出※1	11,091
指定管理業務収支差額①	▲4,235	合計	153,662		
自主事業	60,360	自主事業	47,994		
自主事業収支差額②	12,366				
収支差額（①+②）	8,131				
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）			
・花き類処分販売料 3,660千円 ・園芸教室等収入 1,500千円 ・自動販売機設置収入 855千円		・租税公課費 7,277千円 ・退職給付引当金繰入額 3,814千円			

※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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
入園者数	入園者数	276,601人	221,295人
鑑賞大温室	入館者数	29,533人	26,374人
	うち有料入館者数	20,194人	11,467人
	観覧料金額	7,271,970円	4,195,510円
多目的ホール	利用日数	40.5日	36.0日
	利用料金額	439,900円	388,700円

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・3～5月まで無休営業とした。（ただし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和2（2020）年4月8日～5月15日まで休園）</li> <li>・ホームページ、facebook、ツイッターにより開花情報やイベント情報を随時発信した。</li> <li>・県内の小学生に鑑賞大温室の無料招待券を配布した。</li> </ul>
---

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケート調査の実施</li> </ul>	
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 35% 女性 65%
年齢	10代4%、20代4%、30代7%、40代9%、50代16%、60代35%、70代以上25%
住所	来園者の76%が県内在住者であり、そのうち62%が県南部地域在住者である。 県外来園者の83%が埼玉県・茨城県・群馬県在住者である。
来園目的	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64%を占めている。
来園回数	初めて来園する新規顧客は42%、4回以上のリピーターは36%を占めている。
大花壇について	とても良かった41% 良かった43% 普通16% あまり良くなかった0% 良くなかった0%
鑑賞大温室について	とても良かった43% 良かった53% 普通4% あまり良くなかった0% 良くなかった0%
企画展について	とても良かった52% 良かった41% 普通7% あまり良くなかった1% 良くなかった0%
職員の対応について	とても良かった42% 良かった42% 普通15% あまり良くなかった0% 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62% 良かった32% 普通6% あまり良くなかった0% 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"> <li>大きな多肉植物があるとよい。</li> <li>写真撮影スポットを増やすともっと良い。</li> <li>もう少し涼しくしてほしい。</li> <li>試食会がないのが残念。</li> <li>防虫対策（蚊）をしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ドームの砂漠室にもいくつかあるが、企画展等でも紹介していく。</li> <li>企画展には毎回スポットを設置している。屋外にも設置について検討する。</li> <li>ミストシャワーを設置している。</li> <li>状況を見て再開する予定。</li> <li>殺虫剤や蚊取り線香などで駆除している。また、虫よけスプレー、団扇を貸し出している。</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>近隣にこんな素晴らしい熱帯植物園があって驚いた。</li> <li>ペットと一緒に楽しめるので良かった。</li> <li>近くでリーズナブルに楽しめてありがたい。</li> <li>癒される場所だと思う。気分がリフレッシュできた。</li> <li>ツイッターとフェイスブックの投稿をいつも楽しみにしている。</li> <li>種おみくじで何が出るか楽しみでわくわくした。</li> </ul>	

## 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナウィルス感染症対策を意識し、三密を避けたセンター運営に取り組み、利用者の安全・安心を心がけた。</li> <li>企画展は、コロナ禍による休園のため9回の計画に対し7回の開催となった。人気の高い洋ラン展示やハンギングバスケット協会との連携展示により利用者の関心を高めるとともに、夏休みの食虫植物など子どもが興味を持つ素材を使った展示など、多様な企画を行った。また、インスタ映えするスポットを設けて拡散効果を図った。</li> <li>今回初めての特別企画として、県産花きをふんだんに使った「県産花きの飾花展示」をこれまでに以上に規模を拡大して園内で3回、県庁で8回行い、品質の高い県産花きのPRを行った。</li> <li>花のシーズンに合わせてイベントを4回開催した。コロナ禍のため、多くの花々を見て楽しめるイベントとして、秋のフラワーフェスティバルやフラワークリスマスなど来園者が密にならない様配慮しながら行った。</li> <li>体験教室や花育教室は、土日を中心に感染症対策を徹底して園内開催したほか、出張講座として公民館や学童等でも実施した。内容は、草花を使った講座に加え、参加者が伸びている草木染やハーバリウムなどの人気講座を中心に行ったことにより好評であった。</li> <li>小学校や社会福祉施設に鉢花を配布し、植物に親しむきっかけ作りと植物による癒しを提供した。</li> <li>バラの管理を担う「ローズクラブ」と、大花壇や園内花壇の管理等を行う「とちはなクラブ」のボランティアの協力により園内管理を行い、いつ来ても美しい園内環境を心がけた。</li> </ul>
集客のための取組と生産振興への寄与
<ul style="list-style-type: none"> <li>県内の小学生に無料招待券配布を行った。</li> <li>75歳以上が割安で鑑賞大温室を年間利用できるシニアパスポートを継続した。</li> <li>センターで人気の花「ヒスイカズラ」のほか、「アリストロキア サルバドレンシス(通称：ダースベーター)」や「トビカズラ」など希少で珍しい花の開花状況をマスコミ報道やインターネット配信によってPRし、集客に努めた。</li> <li>生産者組織と連携した冬の鉢物や洋らん等の企画展示、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。</li> <li>県産花きをふんだんに使った「県産花きの飾花展示」を盛大に行うため、季節ごとに各産地の花きを飾花し、県産花きの認知度向上に努めた。</li> </ul>

今後改善・工夫したい事項	
(集客対策)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ感染症対策の励行、ウィズコロナを意識した集客企画を行う。</li> <li>・園内植物の開花情報をSNSを中心に発信するとともに、温室で人気の花「ヒスイカズラ」以外にも話題となる花が咲くよう植物の導入を計画する。また、バラ目当ての来園者が多いため、品種や株数を増やすなど更なる充実を図る。</li> <li>・旅行会社に対して花の情報を提供するとともに、団体客に短時間でできる体験メニューを提案するなどして、立ち寄り先になるよう積極的に売り込みを行っていく。また、団体をはじめ来園者の多くがみかも山公園駐車場を利用するので、公園からセンター入園口にわくわく感を出せるよう検討する。</li> <li>・マスコミによる広報は影響力が大きいため、マスコミに取り上げてもらえるような目新しさや話題づくりができるよう、アイデアを出しながら企画展やイベントを企画する。</li> <li>・ツイッターやインスタグラムなどSNSによるPR活動を積極的に行い、リアルタイムな情報を発信する。</li> </ul>	
(企画展)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい品種展示やディスプレイ方法などを工夫し、目玉となる特徴を設け、興味を惹き付けるような企画展を行うとともに、ブームになっている植物をテーマにした企画にも取り組む。</li> <li>・近隣企業とのコラボ企画の実施について、検討を進める。</li> </ul>	
(イベント)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナウイルス感染症の状況に対応した魅力あるイベントの企画運営を行う。</li> </ul>	
(体験)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人気の高い講座については、希望者の多くが参加できるよう、平日の開催や回数等を工夫する。</li> <li>・出張講座については、可能な範囲で実施エリアを広げる。</li> </ul>	
(県産花きPR・生産振興)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・県で開発した新種の紹介や、花き関係団体と連携して県産花きを活用した企画展を開催する。</li> <li>・県産花きを使った飾花展示を積極的に行い、県産花きのPRによる県産花きの生産振興に努める。</li> <li>・農業試験場と連携した花き実証展示や切花のコンテナ栽培について取り組む。</li> <li>・県内で生産されている花の栽培展示について取り組む。</li> <li>・生産者の紹介、花の即売や講習会の開催など、生産者が消費者と交流できるよう引き続き支援する。</li> </ul>	

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか	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きを行っている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	75歳以上が割安で鑑賞大温室を年間利用できるシニアパスポートを昨年に続き発行したことにより、施設利用者の高齢者の占める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「りりおとめ」をPRする等、花の生産振興を図っている。	B

	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	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、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあしながら夏休み期間中の入園者・入館者は昨年度を上回っており、アンケートでも高評価を得られた。 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、鑑賞大温室について、いずれも「とても良かった」「良かった」が9割以上である。また、職員の対応についても、80%以上の利用者から「良かった」以上の評価を受けている。これらの結果から、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、概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。	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	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	指定管理業務は支出が収入を上回っているが、自主事業の収入が支出を上回っており、全体としては収入が支出を上回っている。今後もコスト削減を図るとともに来園者の確保に努め、バランスのとれた収支になるように努められたい。	A
	③経費の縮減に取り組んできているか	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ができているか	県へは適宜報告がなされるほか、な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いる。 また、生産者組織や近隣施設と連携し各種事業を実施している。	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施設の特性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	新型コロナウイルスの影響はあるものの、ほぼ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、社会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（コロナ対策がなされているか等）	手指消毒、検温、混雑時の入館制限、混雑緩和や接触機会を削減するための進入路の一方通行化等、新型コロナウイルス対策がなされている。	B
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、利用者のニーズに対応した、かつセンターの魅力を存分に活かした取組であると評価できる。</p> <p>さらに、年間20万人を超える花好きが利用する施設の強みを活かし、生産者と消費者の架け橋となるべく各種事業に取り組んでいる点、近隣施設や地元の団体等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、新規利用者の開拓や幅広い年齢層の集客に努めてほしい。また、生産者とも連携しながらより一層魅力ある施設づくりに努めるとともに、周辺施設等と協働し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

令和2（2020）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25ha） 主な施設：芝生広場、お魚ふれあいステーション、水の広場、公園サビステーション ②おもしろ魚館（愛称：フィッシュバル、延べ面積 約6,000㎡） ア 展示ゾーン（4,500㎡） 展示生物：約300種、水槽：48基（水槽容量：約600t） イ 体験交流ゾーン（1,500㎡） 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

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	307,524	指定管理※2	事業費	31,146
	利用料金収入	55,915		管理運営費	143,087
	その他収入※1	27,920		人件費	176,924
				その他支出※1	32,613
	合計	391,358		合計	383,771
指定管理業務収支差額①		7,587			
自主事業		73,417	自主事業	72,760	
自主事業収支差額②		657			
収支差額（①+②）		8,244			
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）		
体験講座収入		2,427千円	公課費		22,873千円
自販機設置収入		4,452千円	退職給与引当金		7,073千円
休業協力金		21,041千円	体験講座支出		2,667千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	304,705	指定管理※2	事業費	46,579
	利用料金収入	90,253		管理運営費	160,896
	その他収入※1	9,898		人件費	175,949
				その他支出※1	32,547
	合計	404,857		合計	415,971
指定管理業務収支差額①		▲11,114			
自主事業		115,219	自主事業	106,971	
自主事業収支差額②		8,248			
収支差額（①+②）		▲2,866			

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 5,664 千円	公課費 20,066 千円
自販機設置収入 4,235 千円	退職給与引当金 6,899 千円
	体験講座支出 5,582 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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
おもしろ魚館	開館日数	292 日	245 日
	入館者数	271,418 人	153,371 人
	うち有料入館者数	178,166 人	101,880 人
	体験講座受講者数	30,212 人	19,008 人
	うちおさかな研究室	6,026 人	4,127 人
	うち味わい工房	3,040 人	1,561 人
	うち創作工房	5,715 人	3,341 人
お魚ふれあいステーション		15,431 人	9,979 人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、事前予約による入館制限や消毒・検温・換気のほか、状況に応じて施設利用を制限するなど、安全・安心に利用できるよう努めた。</li> <li>・那珂川の展示解説を充実させるため、開園以来最大規模のフィールド調査（延べ94日）を実施し、それによって得た様々な知見や映像等を展示解説に活用した。</li> <li>・公式 Twitter の運用開始など、SNS を活用したリアルタイムの情報発信に積極的に努めた。カピバラの動画が130万回超再生されるなど、水遊園のPRに大きく貢献した。</li> <li>・共通招待券の配布など、とちぎ花センターと連携した広報活動に取り組み、双方の立地特性や認知度による相乗効果を図った。</li> <li>・利用者のニーズが高かった館内飲食スペース確保のため、喫茶客席をフリースペース化した。</li> </ul>
---

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケート調査の実施</li> </ul>	
調査の方法	
Google フォームを活用したアンケート調査を実施。計1,891人から回答を得た。	
アンケート項目	結 果
性別	男性 37.7%、女性 62.3%
年齢	10歳未満 3.9%、10代 5.7%、20代 11.4%、30代 42.2%、40代 30.3%、50代 5.1%、60歳以上 1.5%
住所	大田原 5.4%、那珂川・那須烏山 2.7%、その他県内 62.2%、関東 25.3%、東北 2.9%、その他 1.5%
来園のきっかけ	ポスター・チラシ 29.1%、テレビ・ラジオ 1.2%、新聞・雑誌 1.9%、知人 13.9%、HP 37.1%、SNS 4.0%、イベント 2.9%、その他 9.8%
来園目的（複数回答）	水族館 94.1%、体験講座 13.6%、釣り体験 6.3%、公園利用 11.5%、企画展・特別展示 11.6%、イベント 8.0%、特になし 0.7%、その他 1.5%
来園回数 （過去1年間）	初めて 40.5%、2回目 24.9%、3回目 11.7%、4回以上 22.9%
施設の印象	大変良い 65.4%、良い 31.5%、普通 3.1%、やや悪い 0.1%、悪い 0%
従業員の対応	大変良い 60.4%、良い 32.2%、普通 7.1%、やや悪い 0.3%、悪い 0.1%
展示ゾーン印象	大変良い 61.4%、良い 34.1%、普通 4.0%、やや悪い 0.4%、悪い 0%
入館料	安い 45.7%、普通 50.0%、高い 4.3%

他の施設の利用	ある 26.2%、ない 73.8%
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・生き物に触りたい。</li> <li>・魚の種類を増やしてほしい。</li> <li>・魚名板・解説文を読みやすくしてほしい。</li> <li>・体験講座を増やしてほしい。</li> <li>・様々なイベントを実施してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策に準じて対応する。</li> <li>・施設規模、生態等を考慮して検討する。</li> <li>・改善対応中</li> <li>・体験講座検討時の参考とする。</li> <li>・ニーズ等を参考にイベント検討時の参考とする。</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いろいろな魚・生き物が見られて良かった。</li> <li>・企画展を楽しみにしている。</li> <li>・アマゾンの展示が良かった。</li> <li>・水槽がきれいで見やすかった。</li> <li>・入場制限など感染症対策がなされていて安心して楽しめた。</li> <li>・体験講座が良かった。</li> </ul>	

## 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<p>利用状況としては、昨年3月以降の新型コロナウイルス感染症対策により63日間の臨時休館（うち臨時休園9日間）に加え、感染拡大防止対策として繁忙期に入館制限を行ったことにより利用者が大幅に減少した。このため利用者サービス低下につながらないよう春の企画展を夏の企画展期間まで延長するなど対応した。また、有料広告から無料のSNSによる情報発信強化に移行することと併せ、収入減に対応するべく経費削減に努めた。新型コロナウイルス感染症対策により消毒や検温、換気、入館者数の制限など、感染拡大防止対策に努めた。</p> <p>アンケートによる利用者動向では、移動自粛による県外利用者の減少傾向が見られる一方で大田原市外の利用者は増加している。また来園のきっかけ・認知度についてHPを挙げる利用者が大幅に増加したことから、HPやSNSを活用した集客効果が現れていると思われる。顧客満足度調査では施設、展示、従業員対応ともに「とても良い」が顕著に増加していることから、おもてなしの心を大切に運営が利用者によって評価されている結果と思われる。</p>
サービスの向上・地域活性化への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス対策による臨時休館に対応し、年間パスポートの期間延長及び春の企画展の展示期間を再開後8月まで延長し対応した。</li> <li>・Go Toトラベル及びGo Toイートに参画し、利用者のサービス向上及び地域振興に努めた。</li> <li>・いちご王国栃木プロモーション事業協賛企画としてイチゴにちなんだイチゴヤドクガエルを展示した。同時に体験講座、喫茶でもいちご王国とちぎへの協賛を行った。</li> <li>・地域の団体が主催するナカマルシェやなががわ昼市、おたわら丘ボタ2020、天狗王国まつりなど種々のイベントに会場を提供するなど協力し、地域活性化を図った。</li> <li>・TwitterやLINE、facebookなどSNSによる情報発信に積極的に取り組み、臨時休館や入館制限など来園機会が減少するなか利用者サービス向上につなげた。</li> <li>・飲食可能なスペースの拡大を希望する利用者に応えるため、7月よりアマゾンカフェの客席を誰でも利用可能なフリースペースとした。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<p>&lt;推進・改善方策&gt;</p> <p>開園20周年となる次年度は、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新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで、工事による休館も含め施設の適切な維持管理に努め入館者確保のため以下のとおり事業に取り組む。</p> <p>入館者確保対策としては、地域と連携したコロナ禍でも対応できる園内・園外イベントの検討やHPのリニューアル、SNSなどネットメディアを活用したPRを強化し、将来的な有料入館者の確保を目指す。</p>

1) 展示活動事業
①常設展示、企画展 社会情勢やニーズに対応した魅力的な企画に努める。休館期間を活用して大幅な展示改修を行う。
②教育活動・自然保護活動 行政及び地域主体の教育や自然保護、調査活動に積極的に参画し、より地域に密着した活動を展開する。
2) 体験交流事業 これまでの地域素材を活用した体験講座を計画的に実施する。また釣り池やおさかな研究室での那珂川フィールド体験など屋外企画、出張体験講座といった園外活動の充実を図る。
3) 広報活動事業
①HP 機能強化 地域情報の発信や SNS との連携など機能強化・改良により、集客につながる情報発信に取り組む。
②SNS 活用による宣伝 紙媒体を補足強化する宣伝として、フェイスブックなど SNS を活用し、展示やイベントなどの情報や動画を発信する。また、Twitter など新たな媒体での情報発信に取り組む。
4) イベント等事業 年間を通して多くの来園者が安全に楽しめる企画、地域活性化支援のためのイベントを開催する。

#### 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・年代を問わず、全て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。	高齢者や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	フィールド調査による展示解説の充実や、工夫を凝らした企画展等の開催に取り組み、那珂川の自然や文化への親しみや理解の醸成を図っている。また、個性的な体験講座や地域と連携したイベント等も利用者から好評を得ており、都市と農村の交流促進にも努めている。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	多様な媒体による広報活動を積極的に展開し、施設の PR と利用促進を図っている。また、利用者からの要望に基づき運営改善を行うなど、サービス向上にも日々努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートでは「施設の印象」「展示ゾーンの印象」「従業員の対応」のいずれも「とても良い」「よい」の評価が9割以上を占めており、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、苦情に対しては可能な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	日常点検や定期点検等により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 の活用によるリアルタイムの情報発信や、利用者の安全を最優先とした管理運営等、創意工夫による業務改善がなされている。	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	新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館による影響はあったものの、おおむねバランスのとれた収支となっている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	無料の媒体による情報発信を強化する等、自助努力により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	適切に行われている。	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	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ができていますか	県の事業への協力のほか、地域や教育機関、関連施設等と連携し、各種取り組みを実施している。	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	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	特性を踏まえた自己評価のほか、利用者アンケートや外部有識者による客観的な評価も取り入れ、適切に行われている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館による影響はあるものの、計画に基づき事業を実施し、利用者サービスの向上を図っている。	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、那珂川沿川地域と連携のもとイベントを開催しており、地域活性化への貢献に努めている。	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	ごみの分別のほか、生ごみ等の堆肥化による再利用や河川清掃活動等にも取り組んでいる。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロ	事前予約による入館制限や消毒・検温	C

ナ対策がなされているか等)	・換気等のコロナ対策を実施している。	
総合的な評価		
<p>来館者数と利用料金収入の減少は、県の要請に基づく新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館によるものであり、指定管理者は日頃より事業目的に則した適切な管理運営を行うとともに、創意工夫による企画展示や体験講座などの事業を展開し、施設の魅力と利用者サービスの向上を図っている。</p> <p>利用者アンケートの結果からは、総合的な満足度の高さや、過去1年間に複数回来園した利用者が6割近いことが分かり、再び訪れたい施設となるよう高い魅力を創出していると評価できる。</p> <p>また、HPや園内情報コーナー等での周辺地域の情報発信や、地域と連携したイベントの開催に積極的に取り組んでおり、アンケートによると利用者の3割近くが周辺施設も利用していることから、周辺地域の活性化に寄与している点も評価に値する。</p> <p>今後も、引き続き来園者のニーズに合ったより魅力的な施設づくりやサービス向上に努めるとともに、周辺施設等との連携を強化し、那珂川沿川の拠点施設として地域振興への貢献にも努めてほしい。</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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	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の特権に属するものを除く業務

2 収支の状況

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	3,900	指定管理※2	事業費	-
	利用料金収入	9,446		管理運営費	8,016
	その他収入※1	179		人件費	5,504
				その他支出※1	-
	合計	13,525		合計	13,520
指定管理業務収支差額①			5		
自主事業			179		
自主事業収支差額②			29		
収支差額（①+②）			34		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 授精費、衛生費、配合飼料補填金			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。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	3,800	指定管理※2	事業費	-
	利用料金収入	11,250		管理運営費	9,447
	その他収入※1	290		人件費	5,880
				その他支出※1	-
	合計	15,340		合計	15,327
指定管理業務収支差額①			13		
自主事業			290		
自主事業収支差額②			120		
収支差額（①+②）			133		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・衛生費 290千円			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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
牧場施設	放牧期間	令和元（2019）年 5月13日～11月12日 184日間	令和2（2020）年 5月11日～11月6日 180日間
	放牧利用個体数	180頭	145頭
	延べ放牧頭数	28,848頭	24,223頭

### 4 サービス向上に向けた取組

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

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常業務で随時</li> <li>・電話、FAX等による受付</li> </ul>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・良好な草地維持をお願いしたい。</li> <li>・預託牛のために確実な飲用水の確保をお願いしたい。</li> <li>・預託牛の健全な発育をお願いしたい。</li> <li>・アブが多いため、対策をお願いしたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に刈払いを行い、適正な肥培管理により草地の増収に努めた。</li> <li>・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。</li> <li>・定期的に放牧牛の観察を行い、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。 また、牧柵の点検・破損箇所の修理等に努め、牛の脱柵等による事故を防いだ。</li> <li>・アブ対策について検討し、次年度にはアブトラップ等の設置を行うこととした。</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	

### 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・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、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
・計画に基づき最適な肥培管理及び刈払い（掃除刈りを含む）を行うことで、草地の増収につながった。また、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等を実施する。また、併せてアブ対策等を行うことで、利用者満足度の向上及び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。	・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育成牛の放牧に取り組んだ。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・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	・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	・預託農家からの意見に対し、適切な対応策を検討した。	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	・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。	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	・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を上回り、収支バランスも適正であった。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	・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ができていますか	・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	・牧場全体及び放牧業務に精通し、業務内容を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。	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	・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（コロナ対策がなされているか等）	・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。	B
総合的な評価			
<p>年間を通じ草地における適切な肥培管理、牧柵及び給水施設の保守点検、牧場内管理道路の簡易補修等、施設の維持管理に努めている。また、組合員を始め、県内酪農家積極的に放牧場のPRを行うことで、適切な施設管理運営に努力しており評価できる。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に取り組んでおり、自主事業や業務改善が十分になされている。</p> <p>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。</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

令和2（2020）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 31（2019）年 4 月 1 日～令和 6（2024）年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	那須塩原市青木大字大輪地原 27-2462 外
施設の概要	① 敷地面積：727.31 m <sup>2</sup> 建築面積：616.45 m <sup>2</sup> 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

令和2（2020）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	4,591	指定管理 ※2	事業費	3,927
	利用料金収入			管理運営費	3,877
	その他収入※1			人件費	
				その他支出※1	
	合計	4,591		合計	7,804
指定管理業務収支差額①			▲3,213		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			▲3,213		
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。

令和元（2019）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	4,569	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	4,020
	その他収入※1			人件費	3,416
				その他支出※1	
	合計	4,569		合計	7,436
指定管理業務収支差額①			▲2,867		
自主事業			自主事業		

自主事業収支差額②		
収支差額 (①+②)	▲2,867	
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	令和元(2019)年度 (前年度)	令和2(2020)年度
とちぎ明治の森記念館	利用可能日数	308日	238日
	利用日数	334日	262日
	利用日数率	108%	110%
	利用人数	15,517人	8,614人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>生活用品・写真・古文書等を展示</li> <li>大学や研究機関からの問い合わせには、那須野ヶ原博物館と連携し迅速に対応</li> </ul>
--

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法												
<ul style="list-style-type: none"> <li>観覧料徴収業務時の聞き取り</li> <li>利用者アンケート</li> </ul>												
○結果												
回答者数 396名												
1年齢 ~10代	2性別 男	3住まい 市内	4きっかけ 知人	5回数 はじめて	6対応 満足	7清掃 満足	8入館料 高い	9展示 満足	10再度来館 したい	11日本遺産 知っている	12那須野ヶ原 知っている	13隣りに 思う
28	178	17	70	354	360	367	10	276	123	218	88	272
7.1%	44.9%	4.3%	17.7%	89.4%	90.9%	92.7%	2.5%	69.7%	31.1%	55.1%	22.2%	68.7%
20代	女	那須地区	HP	2回目	やや満足	やや満足	適切	やや満足	近く来れば	知らない	知らない	少し思う
36	216	21	16	28	35	29	265	108	246	175	308	110
9.1%	54.5%	5.3%	4.0%	7.1%	8.8%	7.3%	66.9%	27.3%	62.1%	44.2%	77.8%	27.8%
30代		県内	雑誌	3回目	やや不満	やや不満	安い	やや満足	したくない			思わない
46		91	67	7	0	0	121	9	24			5
11.6%		23.0%	16.9%	1.8%	0.0%	0.0%	30.6%	2.3%	6.1%			1.3%
40代		県外	ネット	4回以上	不満	不満		不満				
61		267	76	7	0	0		0				
15.4%		67.4%	19.2%	1.8%	0.0%	0.0%		0.0%				
50代			その他									
81			166									
20.5%			41.9%									
60代												
144												
36.4%												
無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答
0	2	0	1	0	1	0	0	3	3	3	0	9
0.0%	0.5%	0.0%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%	0.8%	0.0%	2.3%
アンケート総数 396												
主な利用者意見 (苦情・要望)						対 応						
<ul style="list-style-type: none"> <li>説明があれば更に理解が深まる。</li> <li>小屋裏部屋に行きたい。</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の意見を反映した事業を検討</li> </ul>						
主な利用者意見 (積極的評価)												
よく保存されている。清掃もよくいきとどいています。とてもりっぱな施設です。												



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
・特になし（令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症対策のため、各種イベントを中止としたため）
今後改善・工夫したい事項
・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PR

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。	・適切に配慮されている。	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	・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	・市主催事業や道の駅「明治の森・黒磯」と連携し、施設の利用促進、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	・平成27（2015）年度から満足度アンケートを実施。満足度を把握し、満足度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	・適切に対応されている。	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	・適切に管理されている。	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	・日本遺産認定のPRなどを行い、業務改善されている。	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
	③ 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

	④ 経費の削減に取り組んでいるか	・適切に取り組んでいる。	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	・協定書において緊急時の対応、リスク分担表等を定め、適正に確保されている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	・随時連絡を取り合い、適正な連携体制がとれている。	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	・適正に実施されている。	C
	⑤ 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、令和2(2020)年度の開示申出はなかった。	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	・適正にされている。	C
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか	・コロナによる休館により計画どおりの実施は難しい状況であった。	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	・日本遺産関連イベントの実施等、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	・適正に配慮されている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	・全入館者の検温、入館者数の制限、換気等、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた対応がなされている。	C
総合的な評価			
<p>・管理運営については、適正に管理され、点検、整理整頓、清掃が行き届いて、簡易な修繕も実施している。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>・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られたい。</p> <p>・今後も、良好な管理運営を行うとともに、施設のより一層のPR及び多様な客層に対する一層のサービス向上に努められたい。</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

令和2（2020）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） ・北関東総合警備保障株式会社（法人番号 9060001001355） ・株式会社大高商事（法人番号 1060001000967）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	真岡市下籠谷99
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 93.3ha ② 主要な施設 運動広場、軟式野球場、テニスコート、フィールドアスレチック、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

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	83,900	指定管理 ※2	事業費	11,894
	利用料金収入	74,740		管理運営費	133,816
	その他収入※1	6,458		人件費	57,821
				その他支出※1	8,529
	合計	165,098		合計	212,060
指定管理業務収支差額①		▲46,962			
自主事業		32,537	自主事業	34,410	
自主事業収支差額②		▲1,873			
収支差額（①+②）		▲48,835			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 212千円 ・利息 1千円 ・雑収入 6,245千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 8,529千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	83,100	指定管理 ※2	事業費	11,922
	利用料金収入	149,721		管理運営費	156,821
	その他収入※1	608		人件費	57,640
				その他支出※1	11,564
	合計	233,429		合計	237,947
指定管理業務収支差額①		▲4,518			
自主事業		46,328	自主事業	44,587	
自主事業収支差額②		1,741			

収支差額 (①+②)	▲ 2, 7 7 7	
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 4 2 6 千円 ・利息 1 千円 ・雑収入 1 8 1 千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 1 1, 5 6 4 千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

	令和元 (2019) 年度 (前年度)	令和2 (2020) 年度
公園利用者	8 4 3, 6 5 4 人	5 6 1, 1 1 3 人

施設名 (利用料金施設)	令和元 (2019) 年度 (前年度)	令和2 (2020) 年度
運動広場	2 4, 1 8 8 人	6, 7 8 2 人
野球場	6, 3 6 6 人	1, 1 5 1 人
テニスコート	1 7, 6 2 8 人	1 2, 9 6 1 人
フィールドアスレチック	2 3, 0 6 6 人	1 7, 1 8 2 人
ボート	1 3, 1 5 8 人	1 4, 8 7 7 人
花ちょう遊館	1 4, 7 6 1 人	1 3, 0 1 2 人
釣り池	1 1, 4 9 7 人	9, 2 4 6 人
一万人プール	1 4 8, 1 3 5 人	6 2, 7 2 2 人
合計	2 5 8, 7 9 9 人	1 3 7, 9 3 3 人

施設名		令和元 (2019) 年度 (前年度)	令和2 (2020) 年度
緑の相談所	相談件数	1 4 1 件	1 3 2 件
	催し物回数 (延べ人数)	3 9 回 (5 3, 1 7 6 人)	1 8 回 (1 9, 3 1 1 人)
	講習会回数 (延べ人数)	3 4 回 (5 7 9 人)	2 1 回 (2 9 1 人)

### 4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本公園に配置されている各種レクリエーション施設の特徴や、魅力を最大限活用しながら、利用者が身近に自然と触れ合える公園づくりを進めた。</li> <li>・お勧めのウォーキング・ジョギングコースのマップを作成し、日々の利用促進を図るとともに健康増進拠点として利用価値の向上も図った。</li> <li>・花ちょう遊館 (高山植物館)、バラ園、ボタン園等で特色ある品種を開花させるなど、新鮮で魅力的な植物園づくりを進めた。また、花ちょう遊館の特長を活かした企画展や、花の見頃の時期に合わせて梅まつりを開催した。</li> <li>・都市緑化推進の拠点である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。</li> </ul> <p>(2) 利用者の満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一万人プールでは、県及び関係機関と協議を重ねながら、安全・衛生対策の徹底に努め、安心して利用いただけるよう取り組んだ。</li> <li>・食のサービス向上を図るため、キッチンカーの出店やアンケート結果を踏まえたメニューの見直しを行った。</li> <li>・ジョギング・マラソンプームに対応し、新たに「井頭月例マラソン」をスタートした。参加者の</li> </ul>
---

ニーズに合わせ工夫しながら取り組んだ。

- ・とちぎ結婚応援カード「とちマリ」や「いちご王国プロモーション」等に積極的に取り組むなど、県と一体となった普及啓発活動を展開した。
- ・ホームページだけでなく Instagram 等 SNS も活用したほか、報道機関にも随時情報を提供し、パブリシティ広告に取り組んだほか、公園の魅力を発信する大型看板を設置するなど、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。
- ・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。
- ・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り組んだ。
- ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。

#### (3) 自然環境を保護・保全する管理運営

- ・樹木、芝生、草花についてエリア別植生管理基準に基づき、安全面に配慮しつつ貴重な動植物を保護・保全するなどしながら、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公園利用者へ無償配布した。
- ・日本野鳥の会栃木支部と連携し、バードウォッチングや解説サービスを実施した。

#### (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

- ・自治体や学校等が行うマラソン等スポーツ大会に、積極的に協力・支援した。
- ・公園内での緑の相談だけに留まらず、近隣学校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。
- ・県や関係機関等と協働で『北関東フラワーパークライン』のPRや、旅行者向けに観光PR活動を行うなど相互連携を行い、地域一体となった広報活動を実施した。
- ・緑化ボランティアリーダー養成講座卒業生の活動の場を提供し、花壇緑化活動や来園者向けの体験型イベント（クラフトづくり講座）の実施を支援した。
- ・地元自治体等が実施するイベント会場地として、開催を積極的に支援した。

#### (5) 効率的・安定性のある管理運営

- ・ご意見票、電話、メール等により利用者の意見を受付けた。
- ・救命訓練、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の訓練を実施することにより安全確保に努めた。
- ・一括契約、複数年契約により経費節減を図った。
- ・計画的な施設の修繕を行い、突発的な故障を防止することにより、安全確保に加え利用機会の損失防止につなげた。
- ・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。
- ・年末年始における有料施設の営業日の拡大を行った。
- ・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営業を行った。
- ・運動施設の空き情報をホームページで提供した。
- ・花ちょう遊館の利用予約及び料金支払いを、インターネットからできるようにした。

## 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"> <li>・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</li> </ul>				
回収件数 18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	35.3%	47.1%	17.6%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	50.0%	41.7%	8.3%	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	30.8%	61.5%	0.0%	7.7%
スタッフの対応はいかがでしたか	30.0%	60.0%	0.0%	10.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページで意見を受付</li> <li>・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施</li> <li>・井頭公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り</li> </ul>				
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車のマナーが悪い。すごいスピードで通り過ぎる。貸し出す時に、歩行者優先であると注意してほしい。</li> <li>・下草刈りされていて良いが、草花にとっては少し残しても良いのでは。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車を貸し出す時に歩行者優先とスピード出し過ぎ禁止を伝えるとともに、自転車貸出所入り口に歩行者優先の案内を設置した。</li> <li>・刈る時期や品種、範囲などを慎重に判断し、園内に生息する希少な植物などを保存するための園地管理に努める。</li> </ul>			
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然が豊かで気持ち良い。</li> </ul>				

## 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"> <li>・令和2年度井頭公園利用者数は、令和元年度末から続くコロナ禍の影響により目標値86万人に対し、56万人と大幅に目標を下回った。4月8日から1か月以上ほぼ全施設が閉鎖となったほか、GW期間中の駐車場閉鎖、更には1月14日から再び1か月以上主要施設を閉鎖したことが大きく影響した。これに加え、一万人プールの入場制限、テニス等運動施設の各種大会の中止、さくらまつりやプールサマーフェスタ等自主イベントの一部中止、バリテンライブ、井頭マラソンや、はが路マラソン等各種マラソン・持久走大会、真岡いちごサミットなど大型イベントの相次ぐ中止、延期も大きく響いた。</li> <li>・年間を通し、新型コロナウイルス感染症拡大防止の徹底に努めた。来園者の安全安心を第一に全従業員マスク着用を始め、手指消毒設置、受付カウンターにアクリル板の設置、屋内施設の定期的な換気、施設供用部の清掃・消毒の徹底など、栃木県が公表している「新型コロナウイルス感染症対策に係る栃木県の基本的対応方針」等を踏まえた衛生強化対策を施した。また、来園者にも常に看板等で最新情報及び注意喚起を発信した。全従業員にも体調管理、感染予防対策の指導に努めた。</li> <li>・特に一万人プールオープンにあたり、県及び関係機関と協議を重ねながら、安全対策の徹底に努めた。密集を回避するための入場制限、入場時の体温測定、ロッカー・更衣室の換気徹底及び分散化、共用部を定期的に清掃・消毒を行うとともに、利用者には来場時の注意案内をホームページや園内外看板で周知徹底を図るなど、ハード・ソフト両面での対策に努めた。新型コロナウイルス感染者を出すこともなく、無事プール営業を終了することができ、次年度に向けたノウハウも蓄積することができた。また、秋以降は休業した他プール運営者が次々に視察に来園し、対応に追われる結果となった。</li> <li>・安全対策に最大限取り組みつつも、広報・営業等利用促進対策にも鋭意取り組んだ。積極的に広告を新聞等に掲載するとともにパブリシティ広告も随時行った。また、東京で開催された栃木県観光情報説明会に参加し、大手旅行業者や大手旅行誌各社に営業を行った。この他、主要道路から見やすい場所に大型屋外看板を設置し、既存施設の周知及び利用の底上げを図った。更に、食のサービス向上</li> </ul>
---

<p>を図るため毎週末キッチンカーを出店した他、アンケートを踏まえたメニューの見直しを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公園の公式SNSをほぼ毎日更新し、身近な情報発信ツールとして旬の情報を利用者に提供した。特に花ちょう遊館の見所情報を積極的に発信した結果、コロナ禍で閉鎖となった時期以外の期間の同館の利用者数を大きく伸ばすことができ、その効果を十分発揮した。</li> <li>有料遊具や貸出遊具などの安全管理を徹底して行った結果、通年営業となる施設等の不具合に起因する事故や怪我はなかった。また、管理レベル向上の一環として、毎年遊具日常点検研修会を実施している。今後も管理運営の最優先課題として取り組んでいきたい。</li> <li>園地管理において、バラ園や周辺園地の除草など作業繁忙期の重複により、適期を逃しがちな業務において、人員確保と作業計画の適正化を徹底して行った結果、良好な管理状況を実現した。</li> <li>コロナ禍により恒例となっていた井頭マラソン、はが路ふれあいマラソン、栃木 30K などのマラソン大会や、学校の持久走大会等がほぼ中止となってしまったが、9月から小規模ながら井頭月例マラソンを月一で実施している。今後も安全対策を施しつつ、マラソン愛好者のニーズに応えていきたい。</li> <li>ボランティアリーダー養成講座第5期修了生によるボランティアグループ（グリーンフィンガーズ）の花壇緑化活動を支援した。また、当該活動の周知及び同グループのモチベーションアップのため、積極的にマスコミに情報提供し紙面掲載につなげることができた。今後も同グループの活動を支援・周知していきたい。</li> <li>コイヘルペス病蔓延予防のため新規放流ができない釣り池（大池）の魚補充対策として、移動可能な同じ水系であるポート池のコイを捕獲し、釣り池（大池）に放流した。また、仕入れ経費が高い大型ヘラブナを同様に捕獲し、釣池（小池）に放流することによって経費削減を図った。</li> <li>ホームページでテニスコート・運動広場・野球場の予約状況をアップしており、リアルタイムでの更新により常に最新情報を提供した。また、利用基準の改定や予約方法の見直しを行ったことにより、特に大会の予備日を明確にすることによって、予備日不使用となった場合の一般利用での利用率が向上している。</li> <li>とちぎ結婚応援カード「とちマリ」事業への協力として、花ちょう遊館及びびいがしら陽だまり亭利用者に特典サービスを付与した。</li> <li>利用率の低い野球場の利用促進策として、少年サッカーの練習等野球以外での利用を引き続き推進した結果、利用率が向上している。一方で、今後も野球場本来としての利用率が低下する場合は、施設形態の変更を検討していく必要がある。</li> <li>4構成員による管理運営面においては、安全・衛生管理対策を重点事項としてグループ一丸となって取り組み、新型コロナウイルス感染症拡大及び事故防止に努めた。特に、井頭公園の主要施設である一万人プールの運営にあたり、安全面では従前のパトロール活動に加え全利用者に対する体温測定の実施等、衛生面ではロッカーやトイレ等供用部における清掃、消毒の徹底等により感染拡大防止を図った。園地管理においても、業務量が增大する夏季において組織力を活かして効率よく行った。当年度は台風等による大きな被害は無かったが、台風襲来の際は事前に連絡網を確認するなど、万一に備えた危機管理体制の維持に努めた。一方、コロナ禍により事業全体が縮小傾向となってしまったが、今後も各構成員の得意分野を活かしつつ、一つの組織として一致した運営方針の下、安全安心で多くの利用者が訪れる公園づくりにしっかり取り組んでいきたい。</li> </ul>
<p>公園の特性を生かした管理運営に向けた取組 <b>※指定管理者が独自に設定</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>公園の特性を生かした管理運営を行うため、目標達成状況や管理運営上発生している課題をピックアップすることにより、当年度の公園の状況を把握・再検証し、次年度に向けた具体的な取組方針を明確化している。</li> <li>グループ構成員による管理運営体制については、当年度の状況及びその成果を把握・検証することで、今後の課題や効果的な実施方法を協議、検討している。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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するとともに、各構成員のノウハウを活かした取組みやイベント等を開催したい。</li> <li>飲食売店の活性化を図り、「食」も来園目的になるような方策を検討したい。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ul>

<p>ついて検討したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公園の魅力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。</li> <li>北関東自動車道や圏央自動車道、鬼怒テクノ道路などの整備により、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。</li> </ul>
--

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	コロナ禍により利用を制限された状況ではあったが、HPにおいて施設の予約状況をリアルタイムで更新するなど最新情報の提供を行い施設の利用促進や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	利用者の満足度は昨年並みだった。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	利用率の低い野球場の利用促進策として、少年サッカーの練習など野球以外の利用も推進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	当該業務を概ね適切に遂行できる組織になっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	コロナ禍の厳しい環境下にあったが、安定的な経営管理に向けて努力した。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	C



	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	多くのイベント等がほぼ中止になったが、実施できた月例マラソンなどは真岡市等と連携を図り取り組んだ。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に行い、感染者を出すことなく、安全な管理運営を実現した。	C
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。緊急事態宣言下では有料施設の利用を休止するなど厳しい1年であったが、新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努め、感染者を出すことなく安全な管理運営ができたので、引き続き取り組んでいただきたい。</p> <p>特に、主要施設である一万人プールについては、入場者の制限、入場時の体温測定、ロッカー・更衣室の換気徹底に努め、安全に運営することができ、今後のノウハウの蓄積にもつなげることができたと思われるので、コロナ禍での施設の運営方法について、プールだけでなく他施設の運営にも生かしていただければと思う。</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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和11（2029）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86-1
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、 トリムコース、ちびっ子プール、花畑、貸し自転車等 （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、遊具等
業務内容	① 公園の維持管理に関する業務 ② 有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③ 公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	66,640	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	18,590		管理運営費	54,547
	その他収入※1	1		人件費	30,605
				その他支出※1	29
	合計	85,231		合計	85,181
指定管理業務収支差額①		50			
自主事業		11,106	自主事業	11,106	
自主事業収支差額②		0			
収支差額（①+②）		50			
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 29千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	66,039	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	19,940		管理運営費	55,011
	その他収入※1	1		人件費	30,959
				その他支出※1	10
	合計	85,980		合計	85,980
指定管理業務収支差額①		0			
自主事業		12,916	自主事業	11,999	
自主事業収支差額②		917			
収支差額（①+②）		917			

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 10千円
---------------------------------	-------------------------------------

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
公園利用者	280,164人	280,861人

施設名		令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
宝積寺	野球場	1,708人	1,019人
	テニスコート	7,131人	5,563人
	ボート	18,623人	20,165人
	水上アスレチック	28,964人	26,089人
	ローラースケート場	3,736人	3,039人
上流広場		10,630人	8,790人
白沢	テニスコート	10,512人	8,848人
	多目的広場	8,005人	5,613人
	パークゴルフ場	15,951人	14,210人
合計		105,260人	93,336人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・土日祝日には軽食の売店を出店し、利用者の利便性を図った。</li> <li>・ホームページで運動施設の予約状況を確認できるようにした。</li> <li>・Instagramで花畑の開花情報を発信した。</li> <li>・楽しめるパークゴルフ場にするためグリーン3ホールの改修を実施した。</li> <li>・春のナノハナやポピー、夏の鳳仙花や向日葵、キバナコスモス、秋のコスモス等花の公園として来園者に憩いの場を提供した。</li> <li>・コスモスを長い期間楽しんでいただくため9月下旬から10月下旬まで咲くよう2種類のコスモスの種を蒔いた。</li> <li>・コスモス畑の中に歩道を作りゆっくり花の鑑賞ができるようにした。</li> <li>・コスモスマつり期間中は高齢者の来園が増えるため車椅子を3台リースした</li> </ul>
---

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>				
回収件数 73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	52.1%	40.9%	4.2%	2.8%
公園の管理状況はいかがでしたか	57.8%	33.8%	5.6%	2.8%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	66.2%	29.4%	2.9%	1.5%

スタッフの対応はいかがでしたか	64.2%	32.8%	1.5%	1.5%
・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			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水上アスレチックのアトラクションについて大人が乗ると必ず沈む、最初からぬれていて滑る。</li> <li>・電動キックボードの親子がスピードを出して危険だった。</li> <li>・花や樹木の種類を増やしてはどうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・沈まない様にアトラクションの下にブロックを敷いて対応した。</li> <li>・掲示板に「園内に持ち込めないもの」として電動玩具が記載されている。使用している方がいた場合は、中止していただく。</li> <li>・コスモスの種類を増やした。</li> </ul>			
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・とっても楽しく遊べた。月に1回ぐらいだが、これからも通っていききたいと思う。</li> <li>・芝がとてもきれいに管理されている。</li> <li>・ボートに乗るのが楽しかった。鯉の餌をやるのが楽しかった。</li> </ul>				

#### 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コスモスまつり期間中の土日は警備員を配置して事故防止に努めた。</li> <li>・安全な公園とするため点検により発見された施設の不具合は迅速に修繕した。</li> <li>・夏休み期間中は公園の安全のため夜間の巡回警備を実施した。</li> <li>・楽しめるパークゴルフ場にするためグリーン3ホールの改修を実施した。</li> <li>・コスモス畑に早咲きと遅咲き2種類の種を蒔いたことにより、9月下旬から10月下旬まで花を楽しんでいただいた。</li> </ul>
安全とサービス向上に向けた取り組み ※指定管理者が独自に設定
<p>(1)安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開園前の点検、開園中の点検、巡回警備を実施し危険個所の早期発見に努めた。</li> <li>・水上アスレチックや遊具で不良と判断した個所は迅速に修繕し、今年度は19か所250万円の修繕を実施した。</li> </ul> <p>(2)利用者へのサービス向上に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情に対する対応は迅速に対応し、苦情は従業員全員に周知徹底した。</li> <li>・公園利用者のニーズに対応した運営に努めた。</li> <li>・施設の受付は親切丁寧な対応を心掛けた。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・LINEやInstagramを積極的に活用し来園者の増加を図る。</li> <li>・パークゴルフ場のグリーン改修を引き続き実施する。</li> <li>・安全な公園づくりを更に推進する。</li> <li>・樹木の維持管理を重点的に実施する。</li> </ul>

#### 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C

	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	コロナ禍により利用を制限された状況ではあったが、「コスモスまつり」では早咲きと遅咲き2種類の種を蒔くことで花を楽しめる時期を延ばす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	利用者の満足度は昨年並みだった。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	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	愛パークを推進し、参加団体数及び実施回数を増加させ、公園への愛着心と環境美化意識の高揚を図った。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり管理事務所従業員のほか指定管理会社がそれぞれの業務について指導協力し運営に当たる事により外注費を削減する等コスト削減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報	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

保護	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	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	「コスモスまつり」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。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた。水上アスレチックの参加人数に制限を設け、公園利用者が密にならないように施設の運営を行った。	C
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。緊急事態宣言下では有料施設の利用を休止するなど厳しい1年であったが、新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努め、感染者を出すことなく安全な管理運営ができたので、引き続き取り組んでいただきたい。</p> <p>また、不具合のある施設の迅速な修繕やコスモス畑に2種類の種を蒔くことで花を楽しめる時期を延ばすなど、常に公園利用者の目線に立ち適切に対応している。</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

令和2（2020）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 8060005000511） ・株式会社大高商事（法人番号 1060001000967）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和11（2029）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市睦町2-50
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 9.5ha（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

令和2（2020）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	64,400	指定管理※2	事業費	8,118
	利用料金収入	0		管理運営費	22,343
	その他収入※1	669		人件費	34,605
				その他支出※1	3
	合計	65,069		合計	65,069
指定管理業務収支差額①			0		
自主事業			3,154		
自主事業収支差額②			2,124		
収支差額（①+②）			2,124		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利息 1千円 ・自主事業からの繰入金 668千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 3千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	63,800	指定管理※2	事業費	7,876
	利用料金収入	0		管理運営費	30,411
	その他収入※1	1		人件費	25,311
				その他支出※1	3
	合計	63,801		合計	63,601
指定管理業務収支差額①			200		
自主事業			3,051		
自主事業収支差額②			2,670		
収支差額（①+②）			2,870		
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 3千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
公園利用者	313,017人	300,242人

施設名		令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
緑の相談所	相談件数	437件	631件
	催し物回数 （延べ人数）	42回 (46,674人)	17回 (24,804人)
	講習会回数 （延べ人数）	32回 (493人)	14回 (182人)
グリーンカレッジ講習会回数 （延べ人数）		11回 (487人)	0回 (0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"> <li>・ 樹木・草花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ほか、既存の樹木名板の適切な位置への移動や、草花の名称プレートを追加設置した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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設置した。</li> <li>・ 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。</li> </ul> <p>(5) 安全性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、夜間照明の共用停止のため夜間巡視業務を強化している。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 園内および境界沿いの危険個所の早期発見と処置（修復）を迅速に行い、安全確保に努めた。</li> </ul> <p>(6) 新型コロナウイルス感染症対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国及び栃木県の指針や業種別ガイドライン等を基に新型コロナウイルス感染症（指定感染症）の対応マニュアル（感染予防対策、感染者発生時の対応策、業務継続体制の確保）を作成し、それに準じた速やかな対応を行った。マニュアルは、感染状況に合わせて常に現状に即したものとした。</li> <li>・ 催物（イベント等）を開催する際は、感染防止策として栃木県の開催基準や留意事項を遵守し、参加者が多くなる場合は人数制限や通行規制など適切な対応措置をとった。</li> <li>・ 栃木県から緊急事態宣言発出に伴う感染防止対策の指示があった場合は、速やかに対応措置を行った。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染防止対策取組宣言運動に積極的に参加し、「感染防止対策取組宣言書」、「ステッカー」を公園内の見える場所に掲示した。</li> </ul> <p>(7) 快適性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「魅せる公園」を意識し、修景の観点を考慮した上で、株高になった低木や繁茂した草本類の大きさや立体的バランス・見通しに注意し、強剪定・刈込、密度調整等を実施した。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
--



- ・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。
- ・危険性をはらんだ樹木（衰退木・損傷木・競合木等）の確認及び処理撤去を行い、安全な環境を提供した。

(8) 広報宣伝活動の拡大

- ・イベントカレンダー等のリーフレット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。
- ・中央公園オリジナルのカレンダーを作成し、県関連施設や近隣施設へ配布した。

(9) 緑の相談所事業の改善

- ・ウェブサイトにおいて、緑の相談受付および講座申込受付を行った。
- ・緑の相談所主催講座の内容の改善や新規講座の企画につなげるため、受講者に対しアンケートを実施した。

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"> <li>・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収</li> </ul>				
回収件数 38件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	48.7%	51.3%	0.0%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	41.7%	58.3%	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	44.1%	55.9%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	37.0%	63.0%	0.0%	0.0%
主な利用者意見（苦情・要望）	対応			
・正面玄関から入ってすぐのトイレのうち、身体障害者用のトイレの扉の開閉がすごく重い。	・トイレの引き戸車に潤滑油を注入し、扉が滑らかに開閉できるように処置した。			
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・この公園の近くに住めて幸い。</li> <li>・いつも気持ち良く利用している。</li> <li>・折り紙展すばらしい。係の方に楽しく説明していただいた。</li> </ul>				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
-----------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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減退樹木の適切な治療処理を行った。</li> <li>・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、自然資源の循環を図った。また、落ち枝・剪定枝を粉砕し、落ち葉同様にマルチング材として施用した。</li> <li>・夏の「ミストゾーン」、冬の「雪吊り」等特色ある環境イベントを企画・実施した。</li> <li>・公園の利用促進を図るため、県立博物館と連携してキノコ観察会を実施した。</li> <li>・栃木県で開催された大型観光キャンペーン（2020 Welcome 観光キャンペーン期間4月～9月）に協力し、噴水の時間延長を実施した。</li> </ul>
良好な園内環境に向けた取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・環境問題への取組 省エネ、省資源、ゴミ問題への取組</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「魅せる公園」を意識し、造園の専門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。</li> <li>・ウェブサイトの、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。</li> <li>・広報宣伝について、SNS等を活用した情報発信を行う他、県南及び県北地域に所在する栃木県造園建設業協同組合員の協力を得て、ポスターやパンフレットを用いた広報を展開していきたい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

## 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか		—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	コロナ禍により利用を制限された状況ではあったが、快適な散策環境の提供に努めたほか、QRコードを活用した利用者ニーズ把握に努めるなど満足度向上に取り組んだ。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度が総じて高かった。	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、適切且つ迅速に取組み対応している。	C

	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されているが、11月に落枝による事故が発生している。	D
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	立入禁止措置および注意看板を現地に設置すると共に、注意箇所を標示したハザードマップを園内掲示板等に掲示し、公園利用者へ周知した。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	冷暖房の設定温度、外灯の照明時間などの調節を適切に行い、節電に努めたほか、来園者に持参ごみの持ち帰りを呼びかけるなど、経費削減に取り組んだ。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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、適切に運用している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	催し物は地域住民や団体、講座は県内在住の講師と連携し実施している。	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	公園利用者にごみの持ち帰りをお願いしている。公園内の落ち葉は堆肥化リサイクルを行い有効活用している。	C

⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた。また、「愛パークとちぎ」の周知や、活動団体のサポート等を実施している。	C
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。公園利用者からの意見票は、ほとんどが積極的意見であることから、公園利用者のニーズに合った管理をしていることがわかる。</p> <p>公園内の散策を主な目的としている人が多いと思われるので、コロナ禍でも安心して利用してもらえることが見込まれると期待している。</p> <p>一方で、落枝による事故も起きているので、安全管理には十分に注意していただきたいと思う。</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

令和2（2020）年度

施設名	栃木県那須野が原公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	那須野が原公園指定管理グループ ・公益財団法人栃木県民公園福祉協会（法人番号 9060005007605） ・栃木県造園建設業協同組合（法人番号 8060005000511）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	那須塩原市千本松801-3
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 56.9ha（ファミリープールを除く。） ② 主要な施設 テニスコート、フィールドアスレチック、そり遊び広場、オートキャンプ場、サンサントワー、わんぱく広場、はらっぱ、緑の相談所、貸し自転車、バッテリーカー、ファミリープール 等
業務内容	① 公園の維持管理に関する業務 ② 有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③ 公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	83,600	指定管理※2	事業費	6,945
	利用料金収入	30,417		管理運営費	62,155
	その他収入※1	6,558		人件費	44,442
				その他支出※1	7,216
	合計	120,575		合計	120,758
指定管理業務収支差額①		▲183			
自主事業		11,958	自主事業	15,286	
自主事業収支差額②		▲3,328			
収支差額（①+②）		▲3,511			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 20千円 ・利息 1千円 ・雑収入 6,537千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 7,216千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	82,900	指定管理※2	事業費	7,885
	利用料金収入	44,410		管理運営費	67,500
	その他収入※1	458		人件費	43,565
				その他支出※1	7,243
	合計	127,768		合計	126,193
指定管理業務収支差額①		1,575			
自主事業		18,811	自主事業	15,181	
自主事業収支差額②		3,630			
収支差額（①+②）		5,205			
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

・負担金	4 3 5 千円	・租税公課費	7, 2 4 3 千円
・利息	1 千円		
・雑収入	2 2 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
公園利用者	2 6 8, 4 6 5 人	2 0 4, 1 2 2 人

施設名（利用料金施設）	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
フィールドアスレチック	1 8, 7 3 6 人	1 1, 9 1 9 人
そり遊び広場	1 0, 5 1 0 人	8, 4 1 7 人
テニスコート	1 5, 1 5 2 人	9, 9 3 5 人
オートキャンプ場	1 5, 8 0 8 人	1 0, 7 3 4 人
サンサントワー	5, 8 2 5 人	5, 3 0 5 人
合計	6 6, 0 3 1 人	4 6, 3 1 0 人

施設名		令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
緑の相談所	相談件数	1 3 6 件	8 0 件
	催し物回数 （延べ人数）	4 5 回 ( 2 8, 6 9 0 人)	1 9 回 ( 1 7, 0 6 8 人)
	講習会回数 （延べ人数）	2 5 回 ( 4 6 3 人)	4 回 ( 3 1 人)

### 4 サービス向上に向けた取組

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

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

(3) 自然環境を保護・保全する管理運営

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

(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

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

(5) 効率的・安定性のある管理運営

- ・ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受け付けた。
- ・利用者の意見を把握する機会を増やすため、利用者がスタッフへ直接意見を話しやすい環境、雰囲気づくりを心がけた。
- ・苦情内容を全従業員に周知、徹底させ、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
- ・公園管理運営士など、公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
- ・災害発生時のマニュアルを作成し、来園者の避難誘導等の訓練を実施することにより安全確保に努めた。
- ・巡回による、安全確保と防犯を徹底した。
- ・園内の「消火栓」の位置及び使用可否を確認し、表示板を設置した。
- ・一括契約、一括購入により経費削減を図った。
- ・ホームページを活用し、利用者への情報提供（特に旬な情報の発信）を積極的に行った。

(6) 施設利用提供の実施計画

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

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収</li> </ul>				
回収件数 79件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	50.6%	40.3%	5.2%	3.9%
公園の管理状況はいかがでしたか	45.9%	41.9%	10.8%	1.4%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	52.8%	43.0%	4.2%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	75.7%	18.5%	2.9%	2.9%
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページで意見を受付</li> </ul>				

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

## 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・オートキャンプ場花壇の植栽を充実させたほか、添景物を設置し、キャンプ場利用者に癒しの空間を演出した。</li> <li>・カタクリ群生地やヤマユリ群生地について、開花時期には案内図を作成し来園者へのPRに努めた。</li> <li>・緑化ボランティアグループ「風花会」の協力により修景した「花の丘」の花壇はフォトスポットとなるなど、来園者に変好好評であった。</li> <li>・「花の丘」の花壇のスイセンの球根の植栽面積を拡張し、早春の開花時期にはフォトスポットを表示するなど工夫を重ねている。</li> <li>・展望塔への階段周辺にクリスマスローズとシクラメンを計画的に植栽し、展望塔への誘導と早春の花の見どころとなることを目指している。</li> <li>・園内の花壇等を検証し、新たな見どころとすべく整備している。</li> <li>・フォトフレームを設置し、来園者にフォトポイントを提供している。季節ごとに設置場所を変えるなどの工夫をしている。</li> <li>・伐採木等の廃棄について製紙材料としてリサイクル可能なものは、リサイクルさせ廃棄コスト低減を図るとともに、園内の施設保全や利用者の安全確保対策に再利用して、循環型社会実現のための取り組みを行った。</li> <li>・千本松牧場と連携することで、公園のPRと相互利用の向上を図ることができた。</li> <li>・緑の相談所はインフォメーション機能も求められるため、接客・接遇に力を入れた。</li> <li>・緑の相談所の展示・講座については、内容を検証し、入替して参加者を飽きさせない工夫をしている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の拡大により緑の相談所の展示計画に大きな影響があったが、展示ホールが空きスペースとならないように、所蔵している写真等を再構成してマンネリ化しない代替展示を行った。</li> <li>・清潔なトイレを提供するため、各洋式トイレに便座除菌クリーナーを設置した。</li> <li>・公園の利用促進と地域の活性化を図るため、とちぎグリーンフェスタを開催した。</li> <li>・作業機械の取り扱い講習・普通救命講習・安全研修等を従業員に受講させ、スキルアップを図った。</li> <li>・公園内の巡回や施設の日常点検を行い、危険箇所・不具合箇所を早期発見し、早期対応している。</li> <li>・園内舗装路において、木の根により凹凸が生じた危険箇所を除去した。</li> <li>・熱中症対策や新型コロナウイルス感染症対策など、来園者が安全・安心に利用できるように心がけている。</li> <li>・風車付近の園路に新たにスイセンを植栽し、好評を得た。</li> <li>・オートキャンプ場利用者を対象に繁忙期に実施していた「クラフト教室」を「クラフトコーナー」に変更し、通年利用を可能にすることで付加価値を高めた。密状態を回避し、いつでも自由に利用できるため好評を得ている。</li> </ul>



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

## 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。また、除雪は障害者スペースや多目的トイレの周辺を優先的に実施している。	C
2. 施設の効	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C

用の最大限 発揮	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	コロナ禍により利用を制限された状況ではあったが「花の見どころづくり」等に入れ年間を通じて花のある状態を保持し利用促進を図った。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年並みだった。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	コロナ禍により多数のイベント・講座等が中止となったが、講座の代替としてクラフトコーナーを設置する等、創意工夫を図っていた。	C
3. 管理を安定的に行う 物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。特に、放射能に関する苦情については、県と連携し放射線量の計測や除染作業を行った。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護している。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C

②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	千本松牧場と連携した企画を実施した。	C
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	コロナ禍で有料施設の利用者が減少する中、花の植栽に力を入れ、花壇の見せ方を工夫し、来園者の満足度向上に努めている。また、新型コロナウイルス感染者が発生した際、保健所と連携し、迅速に対応した。	B

総合的な評価

全般的におおむね良好な管理運営状況である。緊急事態宣言下では有料施設の利用を休止するなど厳しい1年であったが、新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努め、感染者を出すことなく安全な管理運営ができたので、引き続き取り組んでいただきたい。

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

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和2（2020）年度

施設名	栃木県みかも山公園
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31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	栃木市岩舟町下津原1747-1
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 165.9ha 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

令和2（2020）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	123,100	指定管理※2	事業費	7,900
	利用料金収入	18,613		管理運営費	66,215
	その他収入※1	8,324		人件費	48,230
				その他支出※1	9,599
	合計	150,037		合計	131,944
指定管理業務収支差額①		18,093			
自主事業		18,644	自主事業	13,978	
自主事業収支差額②		4,666			
収支差額(①+②)		22,759			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 161千円 ・利息 1千円 ・雑収入 8,162千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 9,599千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	122,000	指定管理※2	事業費	8,678
	利用料金収入	20,124		管理運営費	82,475
	その他収入※1	826		人件費	49,340
				その他支出※1	8,418
	合計	142,950		合計	148,911
指定管理業務収支差額①		▲5,961			
自主事業		18,525	自主事業	17,659	
自主事業収支差額②		866			
収支差額(①+②)		▲5,095			

備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 825千円 ・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 8,418千円
---	--

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
公園利用者	784,151人	892,888人

施設名（利用料金施設）	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
ハング・パラグライダー	19人	16人
モノラック	73人	166人
フラワートレイン	47,963人	43,421人
合計	48,055人	43,603人

施設名		令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
緑の相談所	相談件数	40回	34回
	催し物回数 （延べ人数）	36回 (21,561人)	29回 (19,144人)
	講習会回数 （延べ人数）	32回 (421人)	20回 (256人)
香楽亭	講習会回数 （延べ人数）	35回 (844人)	12回 (269人)

### 4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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ほか、看板を設置し紹介した。</li> <li>・遊具等の安全管理要領に基づき、日常点検や定期点検を行い、修繕を適時実施した。</li> <li>・三轟庭園・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。</li> <li>・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、「植物紹介観察会」や「きのご探検」「自然観察ハイキング」などを開催した。</li> <li>・香楽亭では、「ハーブの寄せ植え」や「美骨盤エクササイズ」等屋外講座のほか、「ボタニカルアート展」など、コロナ禍でも密を回避して行える体験講座や展示会を開催した。</li> <li>・三轟山が万葉集で詠われていることから、三轟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。</li> <li>・コロナ禍で屋外活動のニーズが高いことから、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東京近郊のアウトドアショップへ配布し紹介した。</li> </ul> <p>(2) 利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「万葉庭園秋のお茶会」「パラグライダー体験」などを企画し、「とちぎグリーンフェスタ2020」を開催した。</li> <li>・香楽亭では横浜薬科大学教授に協力いただき、薬草園を活用した「ストレスと漢方」講座を開催した。また、教授より薬草苗の提供をいただき品種の充実を図った。</li> <li>・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</li> </ul>
--

の情報を提供した。

- ・「いちごトレイン」「鯉のぼりトレイン」「ハロウィントレイン」等のイベント装飾トレインを運行した。
- ・フラワートレインの平日料金値下げ等、団体にも利用しやすいよう料金改定を行った。
- ・フラワートレインにおいて障害者利用は無料とした。
- ・みかも山公園の魅力が堪能できるように、四季折々の「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、「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。
- ・SNSを使用し、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った。ホームページで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。
- ・東池にコイのエサ販売機を設置し、小さな子供も生き物と触れ合える場を提供した。

#### (3) 自然環境を保護・保全する管理運営

- ・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設定し取り組んだ。
- ・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。
- ・特定外来生物クビアカツヤカミキリの防除に際し、迅速な情報共有を行い、栃木県と共に対策を実施した。
- ・ラベンダーの無料配布や木の実やきのこを観察する講座を開催し、自然の恵みを感じられる機会を提供した。

#### (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各施設で他施設のイベント案内を実施した。
- ・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、共に管理に取り組んだ。
- ・地元、佐野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」「万葉柚子収穫祭」などの地域イベントは新型コロナウイルス感染防止の為に中止となったが、今後も会場整備やイベントを共催し運営協力を行う。
- ・栃木県緑の相談所友の会県南支部と共に、展示会や緑の即売会、花壇植栽等を開催した。

#### (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、直接応対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、研修を実施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、訓練を実施し来園者の避難誘導等安全確保に努めた。
- ・園内放送や巡回により、安全確保と防犯に取り組んだ。
- ・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。
- ・フラワートレインは春休みの繁忙期等、計画的に平日増便で運行し利用者の利便性向上を図った。

・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				
<ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収</li> </ul>				
回収件数 51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	59.6%	36.2%	2.1%	2.1%
公園の管理状況はいかがでしたか	44.5%	51.1%	4.4%	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	60.9%	36.9%	2.2%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	63.1%	31.6%	5.3%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページで意見を受付</li> <li>イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施</li> <li>みかも山公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り</li> </ul>				
主な利用者意見（苦情・要望）	対応			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・受動喫煙で嫌な思いをした。喫煙所は休憩所と別にしてほしい。</li> <li>・階段に落ち葉が多く滑りやすかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定喫煙所を移動し、注意書きを貼り付け済。</li> <li>・園内を再点検し、危機回避に努める。</li> </ul>			
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然を感じました。とても居心地が良く、気分がリフレッシュされた。</li> <li>・景色が素晴らしかった。</li> <li>・コロナ禍でも散歩が出来るので良い運動ができ、素晴らしいところ。</li> </ul>				

## 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNSやホームページに、カタクリなど花の開花情報や新型コロナウイルス対策情報等を適時掲載し、利用しやすい情報を提供した。</li> <li>・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、迅速安全に対応することができた。</li> <li>・危険木の早期発見に努め、380本の危険木を処理することができた。</li> <li>・香楽亭と体験講座のチラシを作成し、県内外の公民館等へ送付し誘客に取り組んだ。</li> <li>・香楽亭の体験講座参加者アンケートでのご意見を参考に、次回の講座開催に向けて講師と改善の打合せを行い、内容の充実に取り組んだ。</li> <li>・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チラシを配布した他、ソフトクリームの割引販売を行い新たな誘客に取り組んだ。</li> <li>・フラワートレイン料金改定や見どころポイントを記載した遠足プランを幼稚園や小学校に送付し、誘客に取り組んだ。</li> <li>・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。</li> <li>・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。その結果、長寿命化を図りながら安全に運行することができた。</li> <li>・三毘庭園・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。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>山の魅力である高所からの眺めを回復するため、展望場所の枝下ろし等を実施し、魅力アップを行った。</li> <li>ハーブ園におけるボランティアの育成、愛パークの組織化を行い良好な管理が行えた。</li> <li>来園（登山）の思い出やお土産として、「三叡山の山バッチ」を製作・販売し好評を得ている。</li> <li>低山の特性を生かし「ビギナー向け登山教室」を開催、新たな公園利用の契機となった。今後も山の魅力を上げるため、自然を活かした「トレイルラン」や「ロゲイニング」を開催する。</li> <li>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」を開催した。</li> <li>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、安全管理に取り組んだ。</li> <li>枯松の多い三叡山の景観改善を図る為、地域住民とボランティア団体「みかも山の里山を守る会」を組織し、伐採処理や下草刈りに取り組んだ。</li> </ul>
公園の特性を生かした管理運営に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、みかも山公園の重要ポイントと捉え、年間計画を立て維持管理作業を実施した。</li> <li>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った。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。</li> <li>絶滅危惧種アオトンボの生息が確認され、生息域の保全に配慮した草刈りを行った。</li> <li>山からの眺望箇所の改善を図る樹木の伐採、剪定を実施した。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>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のでキツネノカミソリの抜根に取り組む。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努める。</li> <li>松くい虫やクビアカツヤカミキリ等による枯損木が多いので、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取り組む。</li> <li>三叡庭園・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、庭園景観維持に努める。</li> <li>作業事故防止のため、スタッフの安全教育を図ると共に、KY活動を実施し事故の防止に努める。</li> <li>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、マニュアルに従い巡回監視を強化し拡散防止に努める。</li> <li>愛パーク活動を推進するため、参加者に対し香楽亭利用の割引を行い活動推進に努める。</li> <li>ハーブ園の除草等ボランティアが、参加活動し易くなるよう環境づくりに努める。</li> <li>コロナ禍でも多くの利用者がある公園の特性を生かしながら、安全安心して利用できる環境を引き続き提供して行きたい。</li> </ul>

## 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	C
2. 施設の効	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C



用の最大限 発揮	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	コロナ禍により利用を制限された状況ではあったが、ハイキングマップの配布や遠足等の誘致などPRに取り組んだ。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年度より上昇した。	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、適切且つ迅速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・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	コロナ禍により開園25周年イベントである「山フェス」は実施できなかったが、地元ボランティアと協力して枯松を伐採し、景観の向上に努めた。	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	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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、適切に保護を行っている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C

②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	多くのイベントが中止となったが、里山を守る会と枯松の除去等を行い地域と連携して里山再生を行った。	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	公園利用者にごみの持ち帰りをお願いし、ごみの削減に努めている。	C
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた。各ポイントへの消毒液設置、フラワートレインへの間仕切り設置などを行った。	C
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。インターチェンジが近いことから県外からの来園者が多く、コロナ禍にも関わらず昨年度よりも多くの方に公園を利用していただき、新型コロナウイルス感染症対策が徹底されていることや公園の魅力がきちんと伝わった結果だと考える。</p> <p>特に、ハイキングはコロナ禍でも比較的に安全に楽しむことができ、近年の健康意識の高まりの相まって今後も高い需要があると思われるので、引き続き公園利用者が安全かつ楽しめる公園づくりに努めていただきたい。</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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和11（2029）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

令和2（2020）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	27,746	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	19,461		管理運営費	41,046
	その他収入※1	19,650		人件費	27,628
				その他支出※1	2,558
	合計	66,857		合計	71,232
指定管理業務収支差額①			▲4,375		
自主事業			9,784		
自主事業収支差額②			1,315		
収支差額(①+②)			▲3,060		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円 ・雑収入 19,649千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 2,558千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	27,493	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	51,239		管理運営費	52,669
	その他収入※1	157		人件費	29,333
				その他支出※1	4,405
	合計	78,889		合計	86,407
指定管理業務収支差額①			▲7,518		
自主事業			31,899		
自主事業収支差額②			408		
収支差額(①+②)			▲7,110		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円 ・雑収入 156千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 4,405千円		

※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）	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
御用邸本邸	94,564人	33,083人
利活用施設	9,135人	923人
駐車場	（20,141台）	（11,566台）
合計	103,699人	34,006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。
  - ・新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、4/8～5/17 及び 1/14～2/21 にかけて臨時休園を余儀なくされるとともに、感染拡大防止の観点から予定していた各種催事の多くの実施を見合わせた（開園 20 周年記念催事は翌年度に延期した）。
  - ・新型コロナウイルスの感染を防止するため、受付での体温計測・手指消毒・マスク着用・アクリルパーテーションの設置等の対策を実施した。
- (2) 利用者満足度を高める管理運営
- ・専門スタッフによる「御用邸専属ガイド」や、端末機による「音声ガイド」の貸出を実施した（感染防止のため、音声ガイド端末貸出の際、イヤホンの貸出は中止した）。
  - ・新型コロナウイルスの感染拡大の影響を踏まえ、「邸内ガイド」を中止し、庭園中心の「中坪（中庭）めぐりガイド」の期間を延長して実施した。
  - ・新型コロナウイルスの影響で広報・営業活動を縮小したが、ホームページや SNS 等を活用し、適時適切な情報発信を行い利用促進に努めた。
  - ・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。また自然博物館、金谷ホテル歴史館等を含めた「皇室・大使の別荘巡りスタンプラリー」に協賛した。
  - ・新型コロナウイルスの影響で外国人利用者が激減したが、将来のインバウンド復活に備え、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。
  - ・秋の紅葉の写真撮影を主目的とする利用者のニーズに応えるため、期間限定で「庭のみ見学科金（通常の半額）」を設定した。
  - ・イベントの開催時間を十分確保したいとのニーズや、昼食休憩等のニーズに応えるため、研修施設の利用時間の延長料金や昼食休憩利用料金を設定した。
- (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、生態系に配慮した園地管理を行った。
  - ・庭園樹木の適正な生育環境の保全を図るため、枯損木の間伐を実施するとともに、伐採木の再利用等を行った。
- (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり
- ・地元の縮緬細工教室の人たちと協力し、「つるし雛飾り 展示」を開催した。
  - ・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。
  - ・災害発生時対応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。
  - ・公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
  - ・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節減を図った。
  - ・ホームページや Instagram 等を活用し、利用者へ旬な情報発信を行うとともに、ポスター配布

<p>や有料広告の掲載見直しを行い、印刷広報費の節約を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルスによる入園者数の減少を踏まえ、シフトの見直しと雇用調整助成金の活用により、人件費の節約を図り雇用や事業の継続性を確保した。</li> </ul> <p>(6)施設利用提供の実施計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所の開所日や公園の利用時間を延長した。</li> <li>繁忙期においては休園日を設けずに営業した。</li> <li>研修室、研修ホールの利用について、ホームページ等で積極的に情報を発信した。</li> </ul>
--

## 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収</li> </ul> <p>回収件数 181件</p>				
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	92.7%	6.2%	1.1%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	87.2%	11.7%	1.1%	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	80.6%	17.6%	1.8%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	87.9%	10.3%	1.2%	0.6%
<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページで意見を受付</li> <li>催事の参加者へアンケート調査を実施</li> <li>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</li> </ul>				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>トイレが見えにくかった。</li> <li>トイレにペーパータオルを置いてほしい。</li> <li>公園の図面等があると後学のためにもなり、木造建築を知る上でも良いと思う。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>館内サインを見直し、案内表示を増やした。また、見学コースだとトイレの場所まで時間がかかるため、入館時に係員から館外のトイレの案内をすることを徹底する。</li> <li>館内全てのトイレにペーパータオルとゴミ箱を設置済み。</li> <li>資料室に展示済み。</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>いつ来ても、素晴らしい御用邸。</li> <li>とても楽しかった。ガイドさんの話がいろいろ勉強になった。予想よりずっと見応えがあった。</li> <li>音声ガイドが便利だった。</li> </ul>				

## 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"> <li>ホームページやSNS（Instagram）に、催事や花情報を積極的に掲載し内容を充実させた。</li> <li>秋の紅葉の見頃に合わせ、二階部分の「御日拝所の室内限定公開」を行い、利用者から庭園の眺めを楽しんでいただいた。</li> <li>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。</li> <li>利用者の利便性の向上の観点から、一部の旅行会社が提供している「電子入園券システム」を導入した</li> </ul>
---

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の利便性の向上と感染防止の観点から、QRコード決済を新たに導入し、キャッシュレス決済システムの充実を図った。</li> <li>・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。</li> <li>・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など地域との連携を行った。</li> <li>・樹木や芝生等の庭園管理を適正に行い、利用者には季節折々の花木・草花・芝生・苔・紅葉などを邸内と併せて楽しんでいただいた。</li> <li>・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。</li> <li>・作業機械の取り扱い講習、接客研修等を従業員に受講させ、スキルアップを図った。</li> <li>・公園内の巡回や日常点検を行い、危険箇所、不具合箇所の早期発見、早期対応を図った。</li> </ul>
公園の特性を生かした管理運営に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園の特性を生かした管理運営を行うため、目標達成状況や、管理運営上発生している課題をピックアップすることにより、当年度の公園の状況を把握・再検証し、次年度に向けた具体的な取組方針を明確化している。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響で外国人利用者が激減したが、今後の回復を踏まえ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。</li> <li>・「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たい。</li> <li>・二社一寺や奥日光に比べ、まだまだ知名度が低いため、マスコミへの適時適切な情報提供を行うとともに、ホームページ、SNS（Instagram、Twitter、Facebook）を活用した施設PRを図りたい。</li> <li>・御用邸の文化や歴史を活かした新たな催事を工夫し、利用者満足度の向上を図りたい。</li> <li>・宿泊施設「リッツカールトン」や「ふふ日光」と協力し、富裕層向けオプションツアー等を開発したい。</li> <li>・日光（二社一寺等）を訪れる観光客に誘客を図りたい。</li> </ul>

## 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。 また、邸内と庭園で使用できる車椅子の貸し出しや、スムーズに見学できるような配慮も併せて行っている。	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	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	コロナ禍により利用を制限された状況ではあったが、撤退した飲食売店を地元企業と連携して再開を実現するなど、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	利用者の満足度は昨年度より上昇した。	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、適切且つ迅速に取組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	積極的な情報発信や「インスタッフollower割引」によりフォロワー数が増加した。	C
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	各種対応マニュアルを整理し、緊急連絡体制が確立されているが、4月に作業員が斜面から転落し顔面等骨折する事故が発生している。	D
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	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	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	多くのイベントが中止になったが、宿泊富裕層向けのプレミアムプラン作成のため「ふふ日光」と協議した。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C

⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に取り組み、感染者を出すことなく、安全な管理運営を実現した。	C
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。日光田母沢御用邸記念公園は、屋内の施設であり三密の回避が難しいことから、緊急事態宣言下では休園という措置を取ることとなり、他の県営都市公園に比べて新型コロナウイルスの影響を最も受けたと考えられる。</p> <p>そのような中で、撤退した飲食売店を地元企業と連携して再開を実現するなど、県民サービスに努めた結果、公園利用者の満足度は昨年度より上昇したことは評価に値する。</p> <p>一方で、4月に作業員が斜面から転落し顔面等骨折する事故が発生してしまったが、関係機関への緊急連絡や、事故発生後には再発防止策を作成し、公園安全衛生マニュアルを見直すなどの対応が迅速に行われた。</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

令和2（2020）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	日光緑化グループ ・株式会社 大日光・エンジニアリング（法人番号 4060001008446） ・日光緑化協同組合（法人番号 1060005009526） ・株式会社 カルチャーバンクスタジオ（法人番号 9060001029553）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	日光市瀬川844
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

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	111,796	指定管理※2	事業費	4,965
	利用料金収入	34,353		管理運営費	49,893
	その他収入※1	9,884		人件費	98,768
	合計	156,033		その他支出※1	5,650
指定管理業務収支差額①			▲3,243		
自主事業			6,656		
自主事業収支差額②			4,559		
収支差額（①+②）			1,316		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利息 1千円 ・雑収入 9,883千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 5,650千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	109,258	指定管理※2	事業費	9,875
	利用料金収入	37,254		管理運営費	40,393
	その他収入※1	1		人件費	98,431
	合計	146,513		その他支出※1	4,161
指定管理業務収支差額①			▲6,347		
自主事業			9,561		
自主事業収支差額②			7,910		
収支差額（①+②）			1,563		
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 4,161千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
公園利用者	459,486人	307,275人

施設名（利用料金施設）	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
フィールドアスレチック	19,556人	12,476人
パークゴルフ	5,246人	4,412人
グラウンドゴルフ	1,473人	1,124人
ディスクゴルフ	1,291人	1,128人
共通一日券	1,755人	1,282人
オートキャンプ場	20,164人	17,766人
合計	49,485人	38,188人

施設名		令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
緑の相談所	相談件数	56件	32件
	催し物回数 （延べ人数）	25回 (10,064人)	8回 (1,317人)
	講習会回数 （延べ人数）	44回 (641人)	5回 (38人)
体験学習施設	講習会回数 （延べ人数）	65回 (662人)	16回 (187人)

### 4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 施設運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>園地管理は杉、ヒノキの密集箇所を適度な間引きを行い散策しやすくした。チョウの丘に花畑や、とんぼ池には水芭蕉などの人気の植物を植栽して、年間を通して公園利用者が楽しんでいただけるようにした。</li> <li>施設管理は各施設設備の老朽化が進んでおり、定期的なメンテナンスや修繕を行い公園利用者の利便性を損なわない様に努めている。特に、遊具点検は毎回行うとともに、1カ月1回の打音検査を実施して早期発見・早期修繕に取り組んだ。</li> <li>施設運営では得た知識やノウハウを生かしながら基礎固めを行った。昨年度の運営で認識した改善点を日常に取り入れ、方法を明確にし、変更がある際は周知活動を徹底して混乱が起きないように努めた。</li> </ul> <p>(2) 効果的な広報活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公園外への発信は新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、「ホームページ、栃木のTwitter、広報にっこり」を中心に施設案内や季節の花々紹介、展示物・講習会など公園のリアルタイムの情報を提供し、公園利用者の促進に努めた。</li> <li>公園内では、大駐車場に設置した掲示板を活用し、イベントや県からの注意事項を掲示して公園利用者へ積極的な情報提供を行った。</li> </ul> <p>(3) 魅力ある事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公園利用者に四季の変化を楽しんでもらえる様、桜マップやユリマップなどの配布やホームページで季節の花々、希少植物の写真載せて公園利用者楽しんで散策してもらえる様に取り組んだ。</li> <li>アスレチックやキャンプ場に自動販売機を設置して利便性が向上するよう努めた。また、だいや</li> </ul>
--

体験館やニュースポーツ施設、キャンプ場でオリジナルグッズや工作セットを販売して公園に愛着をもってもらえる様に努めた。

- ・園内の移動についての利便性を高めつつ、公園を楽しんでもらえる様に、自転車レンタル事業を継続させた。

(4) イベント事業

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で日光市のイベント(そば祭り、ツール・ド・日光)の中止や大規模イベントを自粛したこともあり公園利用者数が減少してしまったが、キャンプ場の平日割引キャンペーンなどのイベントを行い、利用減少を最小限に抑える様に努めた。
- ・緑の相談所、だいや体験館では、感染症対策をしながら、展示会や講習会、農業体験などを行い、利用増進を図った。

(5) 多様な主体との連携・協働促進

- ・外部イベントが中止になった際は外部団体と連携し、直ぐに公園内の掲示板やホームページに掲載するなど、公園利用者が混乱しない様に努めた。

(6) 新しいサービスと利便性の向上

- ・レストランは地元の旬な食材を中心とし、地域色を生かした運営に取り組んだ。アンケートの集計で「そば・うどんをやってほしい。」との希望が多く、そば・うどん中心のメニューに変更した。また、お客様に親しまれるように、屋号を「だいや亭」へ変更した。
- ・緑の相談所では、キッズスペースや図書コーナー、休憩スペースなどを設置して利便性を向上させるなど、利用を促す工夫をした。
- ・キャンプ場利用者限定の収穫体験を行い利用者に喜んでもらう事ができた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収</li> </ul>				
回収件数 59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	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	65.0%	30.0%	5.0%	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	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	79.6%	20.4%	0.0%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページで意見を受付</li> <li>・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施</li> <li>・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</li> </ul>				
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・レストランが変わって食べるメニューがなかったのが残念。うどんそば定食が食べたかった。</li> <li>・アスレチックコースの遊具がギシギシしていたため、あまり良くなかった。</li> <li>・長椅子のネジをしっかりと締めてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「そば・うどんが食べたい。」という要望が多かったため、メニューをそば・うどん中心に変更した。</li> <li>・業者の点検で安全が確認されている物のみ使用できるようにしてある。日常点検を念入りに行い事故発生がないよう注意する。</li> <li>・すぐに締め直しを行った。巡回時の確認強化と早急な対応を行っていく。</li> </ul>			
主な利用者意見 (積極的評価)				

- ・素晴らしい模型で説明も分かりやすかった。
- ・楽しかった。また来る。
- ・コロナ禍の中、開放的でゆっくり出来る場所があることに感謝。初めて来たが、美しく管理されており、気持ち良く過ごすことが出来た。

## 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	
<p><b>【維持管理業務】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園内の遊歩道沿いやアスレチック、ニュースポーツ施設にある高木の剪定を行い、枯れ枝などが落下しない様に工夫した。</li> <li>・園内の巡回を行いながら危険箇所や故障箇所を早期発見・早期改善に努めた。</li> <li>・園内にある植物を保護する為、周囲をロープなどで囲うことで、公園利用者の立ち入りを制限し環境保全に努めた。</li> <li>・電車利用者へ公園の事を知ってもらう為、電車から見えるチョウの丘を中心に季節の花を植え印象付ける様に工夫した。</li> </ul> <p><b>【サービス等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策の為、消毒液の設置、マスク着用の声掛け、注意看板の設置や表(体温、住所など)への記入の徹底に努めた。</li> <li>・安全に遊具を使用してもらう為に、毎回点検と月1回の目視・打音検査を行い早期発見・早期修繕に努めた。</li> <li>・キャンプ場、無料休憩所、緑の相談所、だいや体験館にご意見箱を設置して利用者ニーズの把握に努め、ご意見表で指摘があった箇所を、直ぐに現場担当と協議し改善する様に努めた。</li> </ul> <p><b>【人材教育】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、外部講師を呼ぶことができない為、資料の配布や動画(貸し出しDVDなど)を見てもらい、研修の代わりに自主学習を行わせ、スキルアップに努めた。</li> </ul> <p><b>【その他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により公園利用者は減少してしましたが、キャンプ場での平日割日キャンペーンや緑の相談所・だいや体験館で展示会などを行い利用者の確保に努めた。</li> </ul>	
<p>広報活動強化への取り組み ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報活動については、年間を通してホームページ、栃木県のTwitter、広報につこうを中心に行った。また、感染拡大が一時的に弱まっている時期に開催されたイベント「栃木県観光情報商談会(9/28)」に参加し、首都圏の旅行会社やメディアなどに対して本公園のPRや観光情報の提供を行った。</li> <li>・他にもWelcome to Tochigi 2020(10/17、18)にも参加し、本公園を首都圏の方に周知してもらう為、子供向けワークショップの実施やオリジナルグッズの販売などを行いPRに努めた。</li> </ul>	
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人材育成に関して、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から自主学習の形を取ったが、今後は、紙面による学習だけではなくリモート講習会も視野に入れて検討する。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により大規模なイベントが次々に中止になってしまい、目標の年間利用者数を達成できなかった。その為、令和3年度は大規模なイベントだけに頼るのではなく、感染リスクの少ない小規模なイベントを中心に行う予定である。今後も新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、安心安全な運営に努めていく。</li> <li>・遊具や施設設備が20年経過し、老朽箇所が目立ってきている。修繕に関しては随時対応していくが、修繕費に限りがあるため優先順位を見極めて進めていく。</li> <li>・園内の動植物について、無断採取が行われている。看板設置や声掛けを行っているが防止できていない。動植物の保護など、看板への表記方法、声掛けの方法などを見直して工夫していく。</li> </ul>	

## 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
----	-------	----------	----

1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	コロナ禍により利用を制限された状況ではあったが、キャンプ場での平日割引キャンペーンなどを実施し利用者の確保に努めた。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年度より上昇した。	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、適切且つ迅速に取組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	チョウの丘を中心に季節の花を植え、電車側からも公園を楽しんでもらえるよう利用促進に努めた。	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	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、グループ各社の専門性を活かして対応する事により外注費を削減する等コスト削減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C

	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	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、適切に保護を行っている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	多くのイベントが中止になったが、日光市地域おこし協力隊との連携を図り展示等を取り組んだ。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に取り組み、感染者を出すことなく、安全な管理運営を実現した	C
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。緊急事態宣言下では有料施設の利用を休止するなど厳しい1年であったが、新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努め、感染者を出すことなく安全な管理運営ができたので、引き続き取り組んでいただきたい。</p> <p>特に、SNSの積極的配信や栃木県観光情報商談会への参加、電車から見えるチョウの丘に季節の花を植えるなど、コロナ禍でも人を呼び込む努力が見られた。また、公園利用者の満足度も昨年度より上昇しているため、引き続き多くの方に愛される公園づくりに努めていただきたい。</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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	下都賀郡壬生町大字国谷2273
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

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	125,700	指定管理※2	事業費	17,219
	利用料金収入	2,442		管理運営費	64,297
	その他収入※1	2,058		人件費	42,402
				その他支出※1	8,161
	合計	130,200		合計	132,079
指定管理業務収支差額①		▲1,879			
自主事業		31,079	自主事業	29,708	
自主事業収支差額②		1,371			
収支差額（①+②）		▲508			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 296千円 ・利息 1千円 ・雑収入 1,761千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 8,161千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	124,500	指定管理※2	事業費	19,021
	利用料金収入	4,790		管理運営費	68,372
	その他収入※1	657		人件費	39,525
				その他支出※1	7,206
	合計	129,947		合計	134,124
指定管理業務収支差額①		▲4,177			
自主事業		45,997	自主事業	45,821	
自主事業収支差額②		176			
収支差額（①+②）		▲4,001			
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 ・利息	656千円 1千円	・租税公課費	7,206千円
-------------	--------------	--------	---------

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
公園利用者	798,972人	565,281人

施設名（利用料金施設）	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
ふしぎの船	38,872人	18,676人

施設名		令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
体験学習施設	催し物回数 （延べ人数）	144回 （11,218人）	116回 （2,180人）

### 4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言やまん延防止等措置がとられ、中止や延期するプログラムが多数出た。そのような状況の中でも感染が落ち着いた時期には、検温、参加人数の制限、マスクの着用、手指の消毒など新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しながら、「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。</li> <li>・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。また、講師の方々にも参加者同様の新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底してもらい、安全にプログラムが実施できるよう配慮した。</li> </ul> <p>(2) 利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。車椅子、ベビーカー、傘の貸し出しの際は、前後に消毒を行い新型コロナウイルス感染拡大の防止にも配慮した。</li> <li>・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。</li> <li>・春には通常の7,500㎡の花畑に5,500㎡を加えた合計13,000㎡に、約175万本のセントーレアを咲かせて集客を図った。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。</li> <li>・平日の余暇を有効活用してもらうことを目的に、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しながら、大人向けの陶芸教室、切り絵教室などを実施した。</li> <li>・七夕飾りやクイズラリーなど、利用者が参加できるイベントを実施した。</li> <li>・ハロウィンイベントや新年の書道作品展示、雛段飾りなど季節ごとのイベントを、新型コロナウイルス感染防止を考慮しながら、どのようにすれば実施可能かを検討して開催した。</li> <li>・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。</li> <li>・休日には新型コロナウイルス感染防止対策を徹底することで、わんぱくトレインの運行、遊具、縁日を実施し、遊びのアイテムを増やした。</li> <li>・土日にはキッチンカーを出店して、利用者の食に対するニーズに応えた。</li> <li>・SNSを活用して、新型コロナウイルスに関する施設の開放状況など、旬な情報や公園の魅力</li> </ul>
---



を発信した。

- ・ふしぎの船のシニア料金の設定やポイントカードの発行により、高齢者やリピーターが利用しやすいようにした。
- ・こどもの城の旧レストランを無料休憩所として開放することで、屋内で食事（お弁当）がとれる場所を増やした。
- ・開園 20 周年を記念して、新たなピッピグッズの販売、使用を中止しているボールプール内への記念花文字・公園の歴史年表の設置、公園内のピッピ人形を探す「ピッピはどこにいる」、壬生町文化祭を実施した。
- ・各施設の入口に消毒液の設置、施設閉館後の消毒作業、コロナ渦での講座のあり方などを徹底して、公園内施設を安全に利用できるよう努めた。

### (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や私たちの花壇事業を推進し、地域住民や企業等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。
- ・新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、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た。
- ・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。
- ・新型コロナウイルスの影響でイベントができずに配布しきれなかったリンゴについて、新型コロナウイルスの対応に当たられている地域の医療機関へ感謝を込めて提供した。
- ・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。
- ・開園 20 周年記念事業として、地元の中学校、高等学校に協力をいただき、各種発表の場が失われている絵画や書道、工作などの作品を展示する壬生町文化祭を開催した。

### (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の訓練を実施することにより安全確保に努めた。
- ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。
- ・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。
- ・新型コロナウイルスの感染拡大を防止するために、催し物の中止、施設の感染防止対策の徹底、利用者への注意喚起などを行った。

### (6) 施設利用提供の実施計画

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、栃木県と密に連携を取りながら、施設の閉鎖・開放、講座の開催・中止、入場制限（駐車場閉鎖）などを行った。
- ・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。
- ・人が密になり、新型コロナウイルス感染防止対策が難しい施設であるボールプール、くだもの

屋さんについては花文字を飾る、カプセルトイを設置するなど他の利用方法を考え利用している。

## 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"> <li>管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収</li> </ul>				
回収件数 111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	57.9%	39.2%	2.9%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	50.0%	41.8%	6.1%	2.1%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	65.9%	31.8%	2.3%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	62.7%	32.5%	4.8%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページで意見を受付</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>				
主な利用者意見（苦情・要望）	対応			
<ul style="list-style-type: none"> <li>こどもの城のみんなの部屋のおもちゃ類やポンププールが閉鎖しており、ボールも何もなかった。ネットに表示してほしい。</li> <li>正面のお話しをする木をきれいに整えてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>直ちにホームページ等に表示した。</li> <li>今後整備していく予定。</li> </ul>			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> <li>楽しいのでまた遊びに来る。</li> <li>芝生はきれいで景色も素晴らしい。</li> <li>昔から来ている。これからもきれいな公園を楽しみたいので、管理をお願いしたい。</li> </ul>			

## 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページやSNSで、新型コロナウイルスに関する施設の閉鎖状況、催し物の開催状況、花の開花情報をはじめ旬な情報を掲載した。</li> <li>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。</li> <li>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づくり、交流を図ることができた。</li> <li>新型コロナウイルスの感染状況に応じながら、体験プログラム、季節イベント等を実施し、利用者に楽しんでもらった。</li> <li>春はセントーレア、秋にコスモスの花畑をそれぞれ整備して、お客様に季節の花を楽しんでいただいた。</li> <li>公園内に電飾を飾ってクリスマスイルミネーションを行い、土日には電飾トレインを走らせて、夜の公園を楽しんでいただいた。</li> <li>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。</li> <li>リンゴの受粉、摘果、剪定、薬剤散布、施肥を適宜行い、リンゴを収穫することができた。</li> <li>新型コロナウイルスの影響でイベントができずに配布しきれなかったリンゴについて、新型コロ</li> </ul>

<p>ナウウイルスの対応に当たられている医療従事者へ感謝を込めて提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作業機械の取り扱い講習を従業員に受講させ安全教育、スキルアップを図った。</li> <li>・公園内の巡回や施設の日常点検を行い、危険箇所、不具合箇所を早期発見し、迅速に対応した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・ふしぎの船のシニア料金の設定、ポイントカードの発行により、高齢者やリピーターがより利用しやすいように配慮した。</li> <li>・園内レストランは減ってしまったが、来園者が多く見込まれる時間帯にキッチンカーを出店することで、利用者のニーズに応えた。</li> <li>・「壬生町文化祭」を開催して、発表の場が減ってしまった地元中学生、高校生の絵画や書道、工作などの作品を展示した。</li> <li>・栃木県と連携しながら、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底した。</li> </ul>
<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"> <li>・公園の特性を生かした管理運営を行うため、目標達成状況や、管理運営上発生している課題をピックアップすることにより、当年度の公園の状況を把握・再検証し、次年度に向けた具体的な取組方針を明確化している。</li> <li>・公園内を、人手を入れて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。</li> <li>・コンソーシアムについては、当年度の状況及びその成果を把握・検証することで、今後の課題や効果的な実施方法を協議、検討している。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・県内外の誘客を行い地域の活性化を図るために、近隣地施設や北関東自動車道周辺施設との連携や広報活動を積極的に実施したい。</li> <li>・常に魅力ある公園であるために、公園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。</li> <li>・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。</li> </ul>

## 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。また、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	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	コロナ禍により利用を制限された状況ではあったが、こどもの城には無料の休憩所を設け、ふしぎの船ではシニ	B

		ア料金の設定やポイントカードを発行するなど、県民サービスやリピーターの確保に努めた。	
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年並みだった。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望・苦情に対して、適切かつ迅速に組み対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常・定期点検を実施し、その記録が保管されているとともに、管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告され、その修繕履歴が適切に保管されている。また、備品の管理は適切に実施されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	計画していた開園 20 周年イベント等の多くがコロナ禍により中止となったが、SNSを活用したPRや新たなオリジナル商品（ピッピのハンドタオル、せんべい）を販売する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	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、事業計画書に基づいた研修を実施した。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護している。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を定め、適切に運用している。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	適切な自己評価が行われた。	C

②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行った上で適切に実施した。	C
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	壬生町内の中学・高校と連携し「開園20周年記念壬生町文化祭」を開催したほか、道の駅との連携を図り公園利用者の利便向上に努めた。	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するほか、枯枝や支障枝剪定後、自前でチップ化し植栽エリア等にまくなどごみの縮減に努めた。	B
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に取り組み、ふしぎの船来場者100万人達成はならなかったものの、コロナ対策を取りながら開園20周年記念イベント等を実施したほか、SNS等を駆使してPRを行い公園の魅力向上に努めた。	C

総合的な評価

全般的におおむね良好な管理運営状況である。緊急事態宣言下では有料施設の利用を休止するなど厳しい1年であったが、新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努め、感染者を出すことなく安全な管理運営ができたので、引き続き取り組んでいただきたい。

また、ふしぎの船のシニア料金の設定やポイントカードの発行により、高齢者やリピーターがより利用しやすいように配慮するなど、公園利用者のニーズを把握し、より公園を利用したくなるような工夫や努力が見られた。引き続きこの姿勢で管理を続けていただきたい。

※「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

令和2（2020）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	令和2（2020）年4月1日～令和7（2025）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

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	76,500	指定 管理 ※2	事業費	41,331
	利用料金収入			管理運営費	9,135
	その他収入※1			人件費	22,377
				その他支出※1	2,820
	合計	76,500		合計	75,663
指定管理業務収支差額①			837		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			837		
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 2,820		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	73,777	指定 管理 ※2	事業費	40,440
	利用料金収入			管理運営費	9,986
	その他収入※1	1		人件費	22,525
				その他支出※1	2,464
	合計	73,778		合計	75,415
指定管理業務収支差額①			▲1,637		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			▲1,637		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・受取利息 1千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・公租公課 2,464		

※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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
佐野・足利地区の 県営住宅（11団地）	管理戸数	1, 326戸	1, 326戸
	入居戸数	29戸	43戸
	退去戸数	86戸	91戸
	募集戸数	232戸	200戸
	申込者数	44人	64人
	応募倍率（最高）	5.0倍	3.5倍
	応募倍率（最低）	0.0倍	0.0倍
	抽選会実施回数	9回	11回

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・夜間休日の緊急連絡体制を警備会社、業者間で整備</li> <li>・空き駐車場を利用した2台目駐車場貸し出しを実施</li> <li>・自治会活動の活性化に資する取組を支援</li> <li>・一部の高齢者、障害者、滞納者に対する集金サービスの実施</li> <li>・家賃滞納者への連絡を実施するためSMSの利用を開始</li> </ul>
--

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理人を通じた、住民の要望等の把握</li> <li>・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</li> </ul>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・小動物（犬、猫）の飼育苦情</li> <li>・騒音苦情</li> <li>・所定のスペース以外への迷惑駐車</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該者への注意指導を実施</li> <li>・〃</li> <li>・車両への貼紙をする等の指導を実施</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者への定期的な声かけ電話サービスなど安心して暮らせる取組があり助かっている。</li> </ul>	

### 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・迷惑駐車については、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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、面談による催告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、昨年度同程度の実績となった。</li> <li>・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。</li> <li>・安否確認に役立たせるため、入居者へ保証人や緊急連絡先について確認を行うよう努めた。</li> </ul>
重点評価項目
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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、徴収率の向上を図っている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<p>(佐野地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>(足利地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家賃滞納者については、根気強く面接等を継続的にいき、徴収率の向上に職員一丸となって取り組みたい。</li> <li>・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、多様化する問題に対して柔軟に対応していきたい。</li> </ul>

## 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	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。	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。	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	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 物的人的基礎	①組織体制は適正か	現体制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んできているか	事務費の削減に努めたが、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	緊急時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ができているか	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。	C
	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（コロナ対策がなされているか等）	対面する場所に仕切りを設置するほか、来客等に対し、マスク着用及び手指消毒を呼びかけるなど、感染防止対策を実施している。	C
総合的な評価			

- ・ 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告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ており、佐野地区においては、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、収入未済額の縮減について積極的な対応を求めたい。
- ・ 以下について更なる取組を求めたい。
  - 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1003-1 1,1003-12	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

令和2(2020)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

令和2(2020)年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	81,583	指定 管理 ※2	事業費	48,086
	利用料金収入			管理運営費	10,955
	その他収入※1			人件費	18,939
				その他支出※1	3,001
	合計	81,583		合計	80,981
指定管理業務収支差額①			602		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			602		
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 3,001千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元(2019)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	80,842	指定 管理 ※2	事業費	47,587
	利用料金収入			管理運営費	11,267
	その他収入※1			人件費	18,734
				その他支出※1	2,912
	合計	80,842		合計	80,500
指定管理業務収支差額①			342		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			342		
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 2,912千円		

--	--

※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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
矢板・大田原地区の県 営住宅（16 団地）	管理戸数	1, 0 2 5 戸	1, 0 2 5 戸
	入居戸数	2 9 戸	5 2 戸
	退去戸数	2 1 戸	6 7 戸
	募集戸数	1 9 0 戸	2 7 6 戸
	申込者数	6 6 戸	5 7 人
	応募倍率（最高）	6. 0 倍	4. 0 倍
	応募倍率（最低）	0. 0 倍	0. 0 倍
	抽選会実施回数	1 2 回	1 2 回

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・夜間休日等の緊急時対応が迅速に行われる様、警備会社・運営委員と連携した。</li> <li>・ホームページを活用（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。</li> <li>・巡回サービス（ポスティング）による安否確認等を実施し、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た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。</li> <li>・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。</li> <li>・毎月の会議実施により問題を組織内で共有し、問題の早期解決に繋げている</li> <li>・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 mail）を導入した。</li> <li>・職員のスキルアップのため、外部研修会に参加した。</li> </ul>
--

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理人等を通じた、住民の要望等の把握</li> <li>・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</li> <li>・収入申告の周知と併せて調査書を同封し、設備の不具合や違法駐車車両等、団地の状況を把握</li> </ul>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・小動物（犬、猫）の飼育苦情</li> <li>・騒音苦情</li> <li>・所定のスペース以外への迷惑駐車</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該者への注意指導を実施</li> <li>・ 〃</li> <li>・車両への注意文の貼紙・架電での指導を実施</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者間のトラブルや要望等に対して、迅速に対応してもらい助かった。</li> <li>・高齢者一人で生活しているため、定期的な声かけや電話で安心して生活できる。</li> </ul>	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・ホームページによる案内サービスを提供した。</li> <li>・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。</li> <li>・違法駐車車両への張り紙、入口への三角コーン&amp;バー設置、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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・設備の保守点検は、計画的に適切に実施した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	
重点評価項目	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	
今後改善・工夫したい事項	
(矢板・大田原地区)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	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。	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	高齢者等への定期的な声掛けサービスを実施するなど、入居者サービスの向上に努めた。	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徴取し、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。	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	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	窓口案内時にスムーズに対応できるよう業務手順の見直しが行われた。	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	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んできているか	事務費の削減に努めたが、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	緊急時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ができているか	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（コロナ対策がなされているか等）	対面する場所に仕切りを設置するほか、来客等に対し、マスク着用及び手指消毒を呼びかけるなど、感染防止対策を実施している。	C
総合的な評価			

- ・ 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として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った。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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	塩谷郡高根沢町大字宝積寺字上川原828
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979.45㎡ 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

令和2（2020）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	83,689
	利用料金収入	135,667		管理運営費	4,577
	その他収入※1	40,580		人件費	61,208
				その他支出※1	21,194
	合計	176,247		合計	170,668
指定管理業務収支差額①			5,579		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			5,579		
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） 1,937千円			・県への納付金 21,194千円		
・指定管理者協力金 16,140千円					
・雇用調整助成金等 8,959千円					
・消費税 13,544千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	0	指定 管理 ※2	事業費	93,532
	利用料金収入	175,713		管理運営費	4,215
	その他収入※1	17,642		人件費	74,959
				その他支出※1	21,194
	合計	193,355		合計	193,900
指定管理業務収支差額①			▲545		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			▲545		
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）		

<ul style="list-style-type: none"> <li>・雑収入（郵送代行費用等） 1,953千円</li> <li>・消費税 15,689千円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県への納付金 21,194千円</li> </ul>
--	--

※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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
栃木県民ゴルフ場	利用者数	36,989人	31,926人
	営業日数	340日	319日

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・スループレー等各種プランの設定</li> <li>・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の利用</li> <li>・コース内、乗用カート乗入の継続実施</li> <li>・新聞を活用した宣伝</li> <li>・オープンコンペを52回実施（令和元（2019）年度は66回）</li> </ul>
---

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者へのアンケート調査の実施 〔調査期間：年間を通じて実施〕 〔調査方法：昼食休憩の際に協力を依頼〕 〔回答数：58枚〕</li> </ul>					
	スタッフ接客	クラブハウス 管理・清掃	コース管理	食事	コストパフォーマンス
5（満足）	33件	31件	31件	20件	32件
4	19件	18件	19件	16件	10件
3	5件	5件	5件	8件	6件
2	0件	3件	1件	12件	5件
1（不満）	1件	1件	1件	1件	3件
無記入	0件	0件	1件	1件	2件
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話、電子メール等による意見の受付</li> <li>・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の口コミ</li> </ul>					
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・カートのフロントガラスが見えない。</li> <li>・前の組が遅い。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・研磨処理実施</li> <li>・定期的にコース巡回し注意喚起実施</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コースメンテナンスが良く、綺麗に管理されている。</li> <li>・コースにカート乗入れが出来て良かった。</li> </ul>					

### 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・集客アップのために営業活動及び新聞を活用したPRを実施</li> <li>・接客手法の向上による利用者との信頼関係の構築</li> <li>・コースコンディションの確保</li> <li>・定期的な消毒等コロナ対策の実施</li> </ul>
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>4, 5月に休業したため、利用者数は減となったものの高根沢町・宇都宮市を中心とした営業活動により下半期においては令和元年度と同程度まで回復することができた。</p> <p>また、コロナ対策を万全に実施し利用者に安心安全な施設を提供することにより、利用者の回復に繋がったものと評価できる。</p>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイムリーな販売促進手法の実施</li> <li>・コース品質の維持 ・スタッフミーティングの実施 ・接客研修等の実施</li> <li>・ジュニア向け企画、各種イベントの開催</li> <li>・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。</li> </ul>

#### 7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	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。	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開催した。	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	コロナによる休業があったものの、感染防止対策を適切に実施し、多くの県民の福祉の増進に寄与した。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	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	利用者からの意見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、リピーター増により利用者数を回復することができた。	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	利用者からの意見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継続して実施した。	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	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	5,579千円の黒字。 休業中においてもコース管理等適切に実施し、今後の利用者増に繋がるものと考えられる。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	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。	C
	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ができていますか	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。	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	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（コロナ対策がなされているか等）	定期的な除菌及び換気を行うとともにアクリル板等を設置し、とちまる安心認証店の登録をした。	A
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・柔軟な料金設定やコース管理の徹底等のサービス向上に努めた結果、下半期の利用者数は回復するとともに満足度調査では高評価を得られることができた。</li> <li>・コロナ渦により大々的なイベントは自粛したが、定期的なイベントを実施しリピーターの獲得に努めている。</li> <li>・今後は、利用者の約4割が65歳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、女性やジュニアゴルファー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てほしい。</li> </ul>		

※「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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	茨城県銚田市玉田336-2
施設の概要	①敷地面積：185,605㎡ 建物面積：17,958㎡ ②生活館：宿泊室（洋室47部屋、和室4部屋）・大食堂・大浴場×2・小浴場 ③学習館：大学習室・小学習室×4・海の展示館・海の図書館・視聴覚室・調理実習室・会議室 ④スポーツ館：室内温水プール・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・自転車モトクロス広場・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 ④上記①から③に附帯する業務

2 収支の状況

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	338,835	指	事業費	4,781
定	利用料金収入	9,939	定	管理運営費	228,836
管	その他収入※1	5,052	管	人件費	97,896
理			理	その他支出※1	6,139
※2	合計	353,826	※2	合計	337,652
指定管理業務収支差額①			16,174		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			16,174		
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）		
主催事業参加料 3,752千円			退給引当資産取得支出 6,118千円		
自販機管理委託料 656千円			公課費（契約用印紙、自動車税） 21千円		
原子力立地給付金 531千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	333,938	指	事業費	12,483
定	利用料金収入	52,211	定	管理運営費	268,083
管	その他収入※1	10,211	管	人件費	102,652
理			理	その他支出※1	792
※2	合計	396,360	※2	合計	384,010
指定管理業務収支差額①			12,350		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			12,350		

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） 8, 920千円 ・原子力立地給付金 557千円	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 431千円 ・公課費（収入印紙代、自動車税） 361千円
--	--

※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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
とちぎ海浜自然の家	開所日数	313日	289日
	宿泊可能日数	281日	261日
	利用日数	265日	157日
	実利用者数	26,173人	7,819人
	延利用者数	65,764人	15,732人
	延宿泊者数	39,519人	7,887人
	利用率	52.5%	13.6%
	宿泊利用率	35.2%	7.6%

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の立場に立った接遇や指導・支援に係る具体的・実践的な研修の実施により、職員一人ひとりの資質及び能力の向上に努めた。</li> <li>・海の自然や海にかかわる産業・文化など「海から学ぶ機会」、多くの利用者が触れ合う「交流の機会」、利用者へ愛され、親しまれる「快適な環境」の提供に努めた。</li> <li>・利用者のニーズを的確に把握するとともに、それら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。</li> <li>・ホームページやインスタグラム等を活用し、わかりやすく積極的な広報活動に努めた。</li> </ul>
--

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用団体及び利用者へのアンケート調査の実施</li> </ul> <p>臨海自然教室に参加した学校の引率者・児童、また、各種団体等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	90%	8%	1%	0%	1%
施設・設備関係	60%	34%	5%	1%	0%
食事・食堂関係	29%	50%	16%	2%	3%
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・料金の変更、県外料金が高い</li> <li>・県内利用との格差（県外料金が高い）</li> <li>・施設の老朽化、設備の不具合等</li> <li>・プログラムの内容についての要望・提案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→料金体系については、今後、検討していく。</li> <li>→設備の不具合等は、早急に対応・修繕している。</li> <li>→利用者からの意見や要望を参考に、新プログラムの開発に取り組んだ。</li> </ul>				
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの対応・指導・説明等が親切である。</li> <li>・予約時の電話での対応が丁寧であった。</li> <li>・主催事業のプログラムはどれも素晴らしい内容で大満足である。</li> <li>・塩づくりや砂浜活動等、海浜自然の家ならではの経験ができた。</li> <li>・施設の隅々まで整備・清掃がされていた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策がなされており、安心して利用することができた。</li> </ul>					



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"> <li>・職員間（管理課・指導課）の密接なコミュニケーションにより、接遇と指導・支援の質的向上および均一化を図った。</li> <li>・利用者の立場に立った接遇や支援・指導ができるよう適宜研修を実施し、職員の資質・能力の向上に努めた。</li> <li>・利用者への対応にあたっては、新型コロナウイルス感染症対策の徹底を図るとともに、安心・安全面や活動内容等に対する丁寧な事前指導を行い、また、的確な支援により充実した体験活動の提供に努めた。</li> <li>・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積極的に努めた。</li> </ul>
<p>利用率向上、安全確保等への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県・市町及び関係機関の広報誌やインターネットを活用した情報提供、主催事業等のちらし配布など幅広いPR活動を行い、積極的な広報活動に努めた。</li> <li>・利用者の安心・安全確保については、各種訓練、地元消防署との連携等により事前の対策の徹底を図り、オリエンテーションでは利用者への十分な説明を行った。また、活動実施の段階では施設職員を配置し、救急患者への迅速かつ的確な対応に努めた。さらに、新型コロナウイルス感染症対策の徹底を図った。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種事業の改善・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。</li> <li>・県や関係機関等との綿密な連絡調整を行い、施設設備の計画的な修繕及び更新を行い、安心・安全を確保し利用者サービスの向上を図りたい。</li> </ul>

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	すべての利用希望者から利用許可申請書及び利用計画書等を徴しており、平等な利用機会が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用許可申請書及び利用計画書等の記載内容の確認により、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。	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活動や季節感豊かな主催事業の実施等、利用促進に取り組んでいる。また、アンケート結果でも高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	アンケート結果では概ね高評価が得られているが、食事面の満足度がさらに向上するよう努めてほしい。	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	利用者からの意見、苦情に対しては早急な対応に努めているほか、職員間で情報共有している。	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	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	主催事業等についても不断の見直しを行うなど、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が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んできているか	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	創作活動研修や食物アレルギー研修等業務に密接した実践的な内容の研修を実施している。	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	「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ができているか	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。（R2開示請求0件）	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	概ね計画どおり実施されているが、台風の接近や新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑み、やむなく中止とした事業もあった。	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	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（コロナ対策がなされているか等）	宿泊室や食堂等利用定員を一部削減し感染予防対策を実施したほか、安全管理マニュアルを作成し実践するなど安全で快適な管理運営に努めている。	B

総合的な評価

海を持たない栃木県民のために設置された施設の設置目的に基づき、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。

施設運営については、利用者の安全確保や日々の衛生管理など快適な環境の提供を最優先に実施しており、利用者満足度も高い。

また、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。

さらに、新型コロナウイルス感染症対策においても、安全管理マニュアルに基づき、感染拡大防止策について創意工夫を重ね実践している。

今後も引き続き利用者のニーズを反映した施設運営を展開していくとともに、新型コロナウイルス感染症対策等利用者の安全に十分配慮しながら更なるサービスの向上を望む。

※「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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	那須町湯本 157
施設の概要	①敷地面積：27,799 m <sup>2</sup> 建物面積：7,181 m <sup>2</sup> 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：大型バス 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 ④上記①から③に附帯する業務

2 収支の状況

令和2（2020）年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	113,983	指 定 管 理	事業費	1,017
	利用料金収入	7,456		管理運営費	80,493
	その他収入※ <sup>1</sup>	1,163		人件費	43,578
				その他支出※ <sup>1</sup>	17
※ <sup>2</sup>	合計	122,602	※ <sup>2</sup>	合計	125,105
指定管理業務収支差額①			▲2,503		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			▲2,503		
備考（※ <sup>1</sup> その他収入の主なものを記載） 主催事業参加料 1,025千円 自販機管理委託料 90千円			備考（※ <sup>1</sup> その他支出の主なものを記載） 公課費（契約用印紙代） 17千円		

※<sup>2</sup> 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	107,992	指 定 管 理	事業費	1,409
	利用料金収入	26,342		管理運営費	101,559
	その他収入※ <sup>1</sup>	1,569		人件費	41,746
				その他支出※ <sup>1</sup>	188
※ <sup>2</sup>	合計	135,903	※ <sup>2</sup>	合計	144,902
指定管理業務収支差額①			▲8,999		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			▲8,999		
備考（※ <sup>1</sup> 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） 1,393千円 ・雑収入 176千円			備考（※ <sup>1</sup> その他支出の主なものを記載） ・公課費（収入印紙代） 188千円		

※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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
なす高原自然の家	開所日数	307日	317日
	宿泊可能日数	260日	292日
	利用日数	234日	118日
	実利用者数	14,294人	4,450人
	延利用者数	30,575人	6,519人
	延宿泊者数	16,287人	2,063人
	利用率	49.8%	10.3%
	宿泊利用率	31.3%	3.5%

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・団体の利用目的が達成できるよう事前の下見を積極的に受け入れ、利用団体との事前調整を綿密に行うとともに、利用団体の活動内容等に応じて柔軟な対応に努めた。</li> <li>・新型コロナウイルスの対応として、館内の消毒の徹底、入所時の検温・体調確認等とおして感染予防対策を講じた。</li> <li>・一般の県民等に対して、利用団体の活動に支障がない範囲でロビー等の開放を行い、当所のPRを実施した。</li> <li>・主催事業（クリスマスファミリーデー）では、クリスマスに因んだ特別メニューを提供するなど、季節感を重視した内容とした。</li> </ul>
--

### 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（5段階評価）					
主なアンケート項目	5	4	3	2	1
	（「とても良い」等）	（「良い」等）	（「普通」等）	（「やや悪い」等）	（「悪い」等）
職員の対応	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
目的達成度	84.5%	14.3%	0.0%	0.0%	1.2%
活動プログラム内容	67.5%	26.0%	6.5%	0.0%	0.0%
施設の清掃	83.1%	16.9%	0.0%	0.0%	0.0%
食事の内容・味付け	66.1%	20.6%	10.3%	1.5%	1.5%
料金（宿泊料等）	58.6%	28.0%	12.2%	1.2%	0.0%
料金（食事）	57.3%	19.1%	16.2%	5.9%	1.5%
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で食事スタイルが盛り渡しに変わったため、おかわり等ができない。炭水化物や油物が多く、もう少しおかずが欲しい。大人用メニューが欲しい。</li> <li>・館内が少し寒い。宿泊部屋が少しカビ臭い。</li> <li>・活動プログラムで使用する用具が使いにくい。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果を食堂業者と共有し、可能な範囲で改善を図った。</li> <li>・カーテンのクリーニングや日中の換気等を行い改善を図った。</li> <li>・用具のメンテナンスを行い、必要に応じて買い替えた。</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が丁寧親切に対応してくれてありがたい。（職員の対応はおおむね高評価を得ている）</li> <li>・急な予定変更等に快く対応してくれて助かる。</li> <li>・コロナ禍での対応もしっかりしており、安心して活動することができた。</li> </ul>					

<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が広くてきれいで、快適に使用することができた。</li> <li>・アレルギーやハラル食の対応をしてもらえるのでありがたい。</li> </ul>
---

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"> <li>・ SNS を活用した情報発信を強化するとともに、近隣市町の広報誌への掲載を依頼する等して広報活動の充実を図った。</li> <li>・ 冬期の閑散期の利用率の向上のため、スノーシューハイキングを複数回実施した。</li> <li>・ 那須地域の観光資源を活用した主催事業「なすエンジョイツアー」を立案し実施した。</li> <li>・ 定期清掃業務等の委託内容を見直すとともに節電・節水を徹底し、経費削減に努めた。</li> <li>・ カラー複合機を導入し、コピー、ファックス、スキャナを一元化し業務の効率化を図るとともにチラシの外注を廃止しコスト削減を図った。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設全体としての目標（グランドデザイン）を策定して目標に向けて取り組む。</li> <li>・ オリエンテーションや体験活動の動画を作成し、利用団体のプログラム検討や事前研修等に活用してもらう。</li> <li>・ 地域の教育資源を洗い出すとともに、関係施設との連携を強化し、活動プログラム等の見直しや改善を図る。</li> <li>・ 主催事業の見直しや地域の特色を生かした新たな企画を検討する。</li> <li>・ 近隣のスポーツ施設（那須町スポーツセンター等）の情報提供や斡旋をとおしてスポーツ団体の取り込みを強化する。</li> <li>・ 紙ベースで処理している業務の電子データ化を図り業務の効率化を図る。</li> <li>・ 自然災害が増加している状況等を踏まえて危機管理マニュアルをより具体的かつ実効性のある内容に改訂し、所員の共通理解を図る。</li> <li>・ 主催事業（登山教室）の安全性を向上させるため、安全登山講習会等に積極的に参加し、応急処置等の技術を習得する。</li> </ul>

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	すべての利用希望者から利用許可申請書及び利用計画書等を徴しており、平等な利用機会が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用許可申請書及び利用計画書等の記載内容の確認により、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。	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、アンケート結果でも高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	アンケート結果では概ね高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。	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	利用者からの意見、苦情に対しては早急な対応に努めているほか、職員間で情報共有している。	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	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	主催事業等についても不断の見直しを行うなど、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、適切な予算配分で執行している。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	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ができているか	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。（R2開示請求0件）	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	概ね計画どおり実施されているが、荒天や新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑み、やむなく中止とした事業もあった。	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	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（コロナ対策がなされているか等）	宿泊室や食堂等利用定員を一部削減し感染予防対策を実施したほか、安全管理マニュアルを作成し実践するなど安全で快適な管理運営に努めている。	B

総合的な評価

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。

施設運営については、利用者の安全確保や日々の衛生管理など快適な環境の提供を最優先に実施しており、利用者満足度も高い。

また、施設のバリアフリー構造を活用して、障がい者や高齢者の積極的な受け入れや、幅広い年齢層を対象とした活動プログラムの提供等も実施している。

さらに、新型コロナウイルス感染症対策においても、安全管理マニュアルに基づき、感染拡大防止策について創意工夫を重ね実践している。

今後も引き続き利用者のニーズを反映した施設運営を展開していくとともに、新型コロナウイルス感染症対策等利用者の安全に十分配慮しながら更なるサービスの向上を望む。

※「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

令和2(2020)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スポーツ協会(法人番号8060005007630)
指定期間	平成31(2019)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	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 (本館・別館・プール館 令和3年3月31日閉鎖) ⑤武道場 延床面積 2,092㎡ 道場面積 829㎡(令和元年11月3日閉鎖) 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

令和2(2020)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	107,476	指 定 管 理	事業費	
	利用料金収入	12,536		管理運営費	71,001
	その他収入	5,327		人件費	39,600
	合計	125,339		その他支出	4,476
			合計	115,077	
指定管理業務収支差額①			10,262		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			10,262		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 休業補償 3,851千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課費 4,476千円		

令和元(2019)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	112,185	指 定 管 理	事業費	
	利用料金収入	21,568		管理運営費	82,265
	その他収入	2,126		人件費	40,910
	合計	135,879		その他支出	5,269
			合計	128,444	
指定管理業務収支差額①			7,435		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			7,435		
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 5,269千円		

### 3 利用状況

施設名		令和元(2019)年度	令和2(2020)年度
本館	開放日数	324日	263日
	利用者数	57,742人	29,559人
	平均利用者数	178.2人	112.4人
別館	開放日数	324日	263日
	利用者数	20,478人	9,859人
	平均利用者数	63.2人	37.5人
武道館	開放日数	324日	263日
	利用者数	31,838人	1,963人
	平均利用者数	98.3人	7.5人
弓道場	開放日数	323日	262日
	利用者数	11,307人	4,164人
	平均利用者数	35.0人	15.9人
プール館	開放日数	315日	255日
	利用者数	37,890人	19,913人
	平均利用者数	120.3人	78.1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。
- (4) 新型コロナウイルス感染防止のため検温、消毒液の設置、器具等の消毒を実施した。

### 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"> <li>・利用者意見箱の設置</li> <li>・利用者アンケートの結果</li> </ul> 回答者数 305名 ※④のみ普通利用者 294名 <span style="float: right;">単位：%</span>				
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	32.8	54.4	4.3	8.5
② 用具・備品	36.7	56.1	4.6	2.6
③ トイレ・更衣室等	24.6	54.8	14.7	5.9
④ 表示板・掲示板	60.9	—	16.7	22.4
⑤ 職員の対応	58.7	37.4	1.0	2.9
⑥ 施設内の清掃状況	51.5	46.6	1.0	0.9
主な利用者意見(苦情・要望)		対応		
(1) インターネットで空き状況の確認、予約ができるとうれしい。		(1) 専用利用については、月報(紙)及びホームページで周知している。		
(2) 年間パスポートがあるとありがたい。		(2) プリペイドカードにより割引いて利用ができる。		
主な利用者意見(積極的評価)				
(1) 料金が安く使いやすい。				
(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          ・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。          プール館蒸気ボイラー修繕、誘導灯蓄電池修繕、自動火災報知設備発信器取替修繕、卓球台連結バー交換ほかを実施した。</p> <p>(2) 利用者からの意見          ・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> <p>(3) スポーツ教室の開催          ・太極拳、ピラティス、ZUMBA(ズンバ)・健康ヨガ・バレトン・健康楽のりストレッチの6講座のスポーツ教室を開催した。(教室参加者数1,666人)          ※新型コロナウイルス感染症防止のため、キッズサマースクール(水泳)を含むスポーツ教室前期及び後期の一部を中止とした。</p> <p>(4) 「県民の日」の施設無料開放の実施          ・新型コロナウイルス感染症防止のため、スポーツ教室無料体験等は中止とし、施設の無料開放のみを行い、体育館の利用促進を図った。(利用者数126人)</p> <p>(5) 危機管理体制の維持          ・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)を実施した。</p> <p>(6) 来館者が多い大会の駐車場対策          ・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>
<p>利用者サービス向上を図るための取組</p>
<p>年間を振り返ってみた職員による自己評価</p> <p>(1) 個人情報保護の保護、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スポーツ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、本館等の専用利用状況、プール館の毎日の利用状況がコース毎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。また、臨時休館等のお知らせを掲載し利用者への周知に努めた。</p> <p>(8) 新型コロナウイルス感染症防止の対策を実施し、施設での感染はなく適切に対応できた。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<p>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>(1) 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>(2) 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。          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> <p>(3) 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>(4) 館内表示を利用者が見やすいように工夫する。</p> <p>(5) 新型コロナウイルス感染症等の緊急事態に的確に対応できるよう職員の資質の向上を図る。</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。	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	連携できている。 (速やかに県や関係機関と連絡を取っている。)	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通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	該当なし (関係規定を整備している。)	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	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自主事業が計画通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への住民参加を促進した。	C
	④環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか	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（コロナ対策がなされているか等）	—	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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、日常に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。</li> <li>・施設の一部廃止に向け、利用者に混乱が生じないように、適切な案内を促し、滞りなく対応できた。</li> </ul>			

※「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

令和2（2020）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31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	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

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※ 2	指定管理料	92,000	指 定 管 理 ※ 2	事業費	0
	利用料金収入	13,026		管理運営費	45,060
	その他収入※ <sup>1</sup>	259		人件費	40,000
				その他支出※ <sup>1</sup>	2,142
	合計	105,285		合計	87,202
指定管理業務収支差額①			18,083		
自主事業			323		
自主事業収支差額②			268		
収支差額（①+②）			18,351		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自動販売機設置手数料収入 259千円			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 2,142千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※ 2	指定管理料	92,000	指 定 管 理 ※ 2	事業費	1,262
	利用料金収入	31,874		管理運営費	63,652
	その他収入※ <sup>1</sup>	1,491		人件費	35,540
				その他支出※ <sup>1</sup>	402
	合計	125,365		合計	100,856
指定管理業務収支差額①			24,509		
自主事業			39		
自主事業収支差額②			39		
収支差額（①+②）			24,548		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自動販売機設置手数料収入 594千円			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 402千円		

※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		令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
屋内リンク	利用可能日数	272日	121日
	利用日数	272日	121日
	利用者数	32,970人	13,435人
	平均利用者数	121.2人	111.0人

### 4 サービス向上に向けた取組

- ・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）
- ・料金の値下げ及び専用利用の時間帯統一料金（利用促進・平等利用）
- ・一般利用（二部制にした為）の一律100円引き料金（利用促進・平等利用）

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者意見箱の設置</li> <li>・直接提言及び電話等による意見の把握</li> <li>・利用者アンケートの結果 回答者数 45人</li> </ul>				
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	88.9%	8.9%	0%	2.2%
② 職員間の私語	88.9%	8.9%	0%	2.2%
③ 施設の整備状況	77.8%	20.0%	0%	2.2%
④ 施設の備品や器具	80.0%	17.8%	0%	2.2%
⑤ 施設内の清掃状況	84.4%	13.3%	0%	2.2%
⑥ 施設内のわかりやすさ	80.0%	15.6%	2.2%	2.2%
主な利用者意見（苦情・要望）		対応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・東西が分かりづらい。（密にならない様、練習枠ごとにスケート靴履替え場所を東西に分けた。）</li> <li>・最近、鬼ごっこをしている子供が多いので、注意喚起をお願いします。繰り返し放送する・貼紙など…。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・貼紙(掲示物)や看板設置で対応、また職員による声掛けも実施。</li> <li>・土日祝日を中心に、子供の利用者が多い時は、巡回・監視等の回数を増やして対応。</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもありがとうございます。</li> <li>・アイスショーとても素晴らしかったです。また開催して欲しいです。等</li> </ul>				

### 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・大会運営等に遅延が無い様に、技術向上に日々努力した。</li> <li>・観客席に防護ネットを設置し、利用者の安全を確保した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・昨年度に引き続き、浅田真央サンクスツアー栃木公演を誘致共催し、多くの県民の皆様にご来場</li> </ul>

<p>して頂き大変好評だった。初めて当施設に会場した県民の皆様も多く、今後もアイスショー等の誘致を進め当施設の認知度向上に努めたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、独自のガイドラインを作成して感染防止予防に努めた。特に力を入れた事は入場者管理(健康調査票・検温)と利用者の入替時毎の館内除菌作業の徹底。</li> </ul>
<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"> <li>・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(リエスパワーに一本化)基本料金の大幅減額に繋がった。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として普通利用定員50人とし午前午後の完全入れ替えの二部制とし平等利用に努めた。更に一律100円引きを行い、利用促進にも努めた。</li> <li>・施設の利用促進として営業活動に努めた。</li> <li>・浅田真央さんを招いて施設の認知度向上及び利用促進・競技力向上に努めた。</li> <li>・専用利用の料金統一した事で利用者数が増加し平等利用及び利用促進に繋がった。</li> <li>・施設管理目標として、事故ゼロを目標として努力した。令和2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。</li> <li>・職員全員が普通救命講習を受講し自動体外式除細動器(AED)の取扱い講習修了証を取得した。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模改修工事で施設内設備がほぼ全て更新される為、操作及び取扱い講習会を行い、職員教育に力をいれたい。</li> <li>・冬季国体をひかえ全国から訪県する選手団及び関係者に、最高のリンクコンディションを提供出来る様に施設の維持管理に努める。</li> <li>・施設内外照明をLED照明器具への交換を進め、電気使用量の削減に努めたい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・各競技団体との連携を密に、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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、施設の除菌消毒を細目に行う事と、利用者に注意喚起を徹底して安心安全な施設運営に努める。また、職員の体調管理も引き続き行い、毎日の検温等職員が感染症等に罹らない様に、安心して働ける職場環境を整備する。</li> </ul>



7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整を行い、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	料金体系の見直し等を実施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、利用者の満足度を把握している。	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	個別に回答を行い、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。	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	これまでの実績をもとに適正な予算配分を行い、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	電力契約の見直しや照明のLED化を進め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	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。	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。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	外部委託先を含め、年度当初に連絡先の確認し連絡体制を確保している。	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通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	マニュアル等を作成し職員に周知している。また、関係規定の整備も行っている。	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	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・評価している。	C
	②自主事業が計画通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・光害対策、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、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。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の除菌消毒を徹底し、安心安全な運営に努めた。

※「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

令和2(2020)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31(2019)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	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メインランド 11,304㎡ ⑤サブランド 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係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

令和2(2020)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	68,000	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	32,678
	その他収入※1			人件費	35,505
				その他支出※1	0
	合計	68,000		合計	68,183
指定管理業務収支差額①		▲183			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		▲183			
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) 機械警備費 874千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元(2019)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	62,000	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	40,571
	その他収入※1	4,220		人件費	18,478
				その他支出※1	7,774
	合計	66,220		合計	66,823
指定管理業務収支差額①		▲603			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		▲603			
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) 機械警備費 871千円		

※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		令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
メイングラウンド	利用日数	59日	72日
	利用者数	120,698人	45,576人
	平均利用者数	2,045.7人	633人
サブグラウンド	利用日数	318日	294日
	利用者数	30,509人	21,558人
	平均利用者数	95.9人	73.3人
会議室	利用日数	73日	71日
	利用者数	1,614人	1,089人
	平均利用者数	21.1人	15.3人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>5 栃木SCを始め、他団体利用時の問合せに対応する為、積極的に情報収集を行い問合せに対応した。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>8 修繕箇所を一早く発見し、自分たちで修繕できるものは積極的に行った。</li> <li>9 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。</li> </ol>
--

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・利用者アンケートの結果</li> </ul>			
回答者数 35名			
アンケート項目	満足	普通	不満
①スタッフの対応	74%	26%	0%
②スタッフの手際（サービス）	74%	26%	0%
③スタッフの説明	80%	20%	0%
④スタッフの知識	74%	26%	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	74%	26%	0%
⑦用具・器具の種類と数	69%	31%	0%
⑧情報発信・案内掲示	57%	43%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対応	
・サブグラウンドの植栽管理を徹底して欲しい。		・速やかに実施しました。	

主な利用者意見（積極的評価）
1 利用者・利用団体の視点から、大会開催等メイングラウンドの利用を図っている。
2 利用者の立場に立った施設の管理・運営に努め、丁寧に対応している。
3 利用者からの苦情を直ちに改善している。

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
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 メイングラウンド芝全面張替え工事に伴い、工事業者らと綿密な打合せを行い、利用上問題のある箇所の把握に努め、安全な施設運営を行った。
3 全施設を清潔に保ち、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の関係機関との情報共有とともに、利用者とも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張替え後、他スタジアムのアドバイザー等の意見を頂戴し管理運営に努めた。
8 サブグラウンドは県内では数少ないナイター設備を保有し、また利用料金も比較的安価であることから、積極的に利用促進を図り、利用者増加に努めた。
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 人工芝のサブグラウンドは利用者から非常に人気があり、すぐに予約がいっぱいになってしまうが、一団体に偏ることのないよう平等利用を確保した。 サブグラウンドの植栽管理を徹底した。
3 大型利用の前は敷地内の枯木伐採及び剪定を実施し、環境美化に努め、利用者に対する景観保持に努めた。
今後改善・工夫したい事項
1 利用者や栃木県サッカー協会との情報交換や連携を徹底していきたい。
2 来年栃木国体が開催されるので、県や市との連携を密にしていきます。
3 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。
4 施設開場後25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ところから、定期的な点検・確認作業を実施し、修繕箇所の早期発見に努める。
5 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、さらなる利用者増進に努める。

## 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	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	障害者、シニアの利用に対して十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。	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	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。	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んできているか	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、優れた取組となっている。	B
	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。	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	警備会社の特性を生かし、優れた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ができていますか	連携できている。	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	該当事例なし (関係規定を整備している。)	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	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(コロナ対策がなされているか等)	消毒液を設置する等のコロナ対策を行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の除菌消毒を徹底し、安心安全な運営に努めた。</li> </ul>			

※「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

令和2(2020)年度

施設名	栃木県立県南体育館
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31(2019)年4月1日から令和6(2024)年3月31日までの5ヵ年間

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係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

令和2(2020)年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	28,158	指	事業費	
定	利用料金収入	7,101	定	管理運営費	41,574
管	その他収入※1	45	管	人件費	
理			理	その他支出※1	
※2	合計	35,304	※2	合計	41,574
指定管理業務収支差額①			▲6,270		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			▲6,270		
備考(※1 自動販売機設置料)			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。

令和元(2019)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	27,902	指	事業費	
定	利用料金収入	19,753	定	管理運営費	49,769
管	その他収入※1	1,069	管	人件費	
理			理	その他支出※1	
料	合計	48,724	※2	合計	49,769
指定管理業務収支差額①			▲1,045		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			▲1,045		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置手数料収入 1,069千円			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		令和元(2019)年度 (前年度)	令和2(2020)年度
メインアリーナ	利用可能日数	148日	222日
	利用日数	138日	93日
	利用率	93.2%	41.9%
	利用者数	119,724人	15,858人
サブアリーナ	利用可能日数	148日	222日
	利用日数	136日	166日
	利用率	91.9%	74.8%
	利用者数	15,343人	5,135人
柔道場	利用可能日数	329日	224日
	利用日数	280日	127日
	利用率	85.1%	56.7%
	利用者数	16,814人	1,551人
剣道場	利用可能日数	329日	253日
	利用日数	282日	147日
	利用率	85.7%	58.1%
	利用者数	22,299人	4,265人
トレーニング室	利用可能日数	318日	148日
	利用日数	318日	121日
	利用率	100%	81.8%
	利用者数	13,836人	2,732人
研修室	利用可能日数	328日	223日
	利用日数	127日	37日
	利用率	38.7%	16.6%
	利用者数	10,406人	1,051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れるように努めている。
- ・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"> <li>・利用者意見箱の設置</li> <li>・利用者アンケートの結果</li> </ul> 回答者数 25人				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	92%	8%	0%	0%
②スタッフの対応	72%	28%	0%	0%
③サービスの内容	60%	40%	0%	0%
④利用料金	44%	40%	12%	4%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
(1)教育的配慮から、中学生の大会（学体連主催）を優先的に利用させてほしい。 (2)メインアリーナのスピーカーの音量調整ができるようにしてほしい。	(1)(2)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）	
・県南体育館の職員の対応は、「親切・丁寧」である。	

## 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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
サービス水準の向上、広報媒体の活用、安全で効率的な管理運営
<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> </li> <li>・広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> </li> <li>・安全で効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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する。また閉館時には、最終退庁者は異常が無いことを確認してから退庁していること。</li> <li>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。</li> </ul> </li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・体育館の利用者が、満足できるサービスの向上を行っていくこと。</li> <li>・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。</li> </ul>

## 7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか。	・利用調整会議等により、概ね確保されている。	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。	・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。	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。	・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。	・ホームページや月報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。	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。	・意見箱を設置して利用者の意見や苦情を把握し、適切な対応に努めていた。	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に加え、月1回施設点検日を設け、維持管理や安全管理を適切に実施していた。	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。	・月に一度は職員全員で打ち合わせを実施し、改善に努めていた。	B
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、適正な管理を行っている。	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、概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか。	・委託事業の複数年契約等、経費の縮減に努めていた。	C
	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、緊急時に対する体制を確保している。 ・災害マニュアルを作成している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか。	・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通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。	・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自主事業が計画通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	・体育館主催のイベントは実施していない。	—
	④環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	・館内表示や、専用利用受付時等に、利用者へのごみの持ち帰りを周知している。また、必要以上に資料の印刷をしない、不要な照明の消灯など、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（コロナ対策がなされているか等）	・入館時の検温・誓約書等の記入、手指、用具のアルコール消毒を実施している。また、利用時はマスク着用を義務付けている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・月1回の施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に関しては速やかに対応している。</li> <li>・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、概ね適正に管理している。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、入館時の検温や、専用利用の際の緊急連絡先の確認等、対策を徹底している。</li> </ul>			

※「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

令和2(2020)年度

施設名	栃木県立県北体育館
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	大田原市(法人番号9000020092100)
指定期間	平成31(2019)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	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㎡ 延床面積 9,997.53㎡ ②メインアリーナ 競技場面積 2,000㎡ 観客席 2,054席 ③サブアリーナ 競技場面積 770㎡ ④武道場 競技場面積 992㎡ ⑤トレーニング室 294㎡ 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係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

令和2(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	47,194	指 定 管 理	事業費	
	利用料金収入	10,339		管理運営費	56,512
	その他収入※1	2,289		人件費	
				その他支出※1	
※2	合計	59,822	※2	合計	56,512
指定管理業務収支差額①		3,310			
自主事業		197	自主事業	55	
自主事業収支差額②		142			
収支差額(①+②)		3,452			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置敷使用料、自動販売機電気料			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。

令和元(2019)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	46,452	指 定 管 理	事業費	
	利用料金収入	18,830		管理運営費	61,091
	その他収入※1			人件費	
				その他支出※1	
※2	合計	65,282	※2	合計	61,091
指定管理業務収支差額①		4,191			
自主事業		131	自主事業	38	
自主事業収支差額②		94			
収支差額(①+②)		4,285			
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		令和元（2019）年度	令和2（2020）年度
メインアリーナ	開放日数	201日	283日
	利用者数	195,097人	55,897人
	平均利用者数	971人	197人
サブアリーナ	開放日数	323日	295日
	利用者数	44,607人	20,456人
	平均利用者数	138人	69人
武道場	開放日数	262日	295日
	利用者数	17,877人	4,437人
	平均利用者数	68人	15人
トレーニング室	開放日数	321日	295日
	利用者数	13,153人	3,919人
	平均利用者数	41人	13人
幼児体育室	開放日数	321日	295日
	利用者数	3,883人	634人
	平均利用者数	12人	2人
研修室	開放日数	323日	295日
	利用者数	11,625人	2,722人
	平均利用者数	36人	9人

※4月8日から4月22日及び5月1日から5月31日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため全館使用不可。

※メインアリーナは3月15日から3月26日まで天井吊物設備改修工事により利用不可。

### 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>③新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、見やすい箇所に注意喚起等の掲示を行い、制限等の周囲徹底に努めた。</p>
--

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<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はごく少数であるが、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> <p>※新型コロナウイルス感染拡大による利用者減のため、アンケートの実施を見合わせた。</p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<p>①バスケットボール台等機材の故障、不具合。</p> <p>②サブアリーナブラインド改修要望。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑤冷房の効きが悪い。</p> <p>⑥和式トイレの洋式化をしてほしい。</p> <p>⑦駐車場は狭い。</p>	<p>①県により新規ゴール等更新。利用者に対し正しい使い方などについて指導を行った。</p> <p>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。</p> <p>③トレーニング室の広さに限界があり、対応不可。</p> <p>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。</p>

主な利用者意見（積極的評価）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の清掃が行き届いており、きれいである。</li> <li>・備品が充実している。</li> <li>・卓球台の台数が多い。</li> </ul>

## 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、複数掲示による注意喚起、換気、ドアノブ等の消毒等を行った。</li> </ul>
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"> <li>・施設や設備・備品の使用方法について、利用者に指導を行った。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・休館日等に器具の不調が無いか適宜点検を行った。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、利用者及び職員が安全安心に施設が利用、管理できるように、スポーツ庁ガイドラインにおける管理者向けチェックシートの確認を定期的に行う。また、再度施設利用が中止となる可能性があるため、用器具・備品の確認を常に実施したい。</li> <li>・そのほか、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使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。</li> </ul>

## 7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか。	利用調整会議を行い、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。	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。	利用頻度の高い設備・備品を適切に管理し、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。	意見箱の設置を行い、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。	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。	C
3. 管理を安定的に行う物的基礎	①組織体制は適正か。	職員をバランス良く配置し、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。	災害マニュアルを作成し、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。	連携できている。	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通り実施されているか。	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱いを確保している。	C
	②情報公開は適切になされているか。	該当なし (市の情報公開制度に従い対応)	—
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。	意見箱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自主事業が計画通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・光害対策、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	消毒液の設置、専用利用の際の人数確認等、新型コロナウイルス感染症対策を徹底している。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			

※「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

令和2(2020)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31(2019)年4月1日から令和6(2024)年3月31日までの期間(5ヵ年間)

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係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

令和2(2020)年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	146,339	指	事業費	
定	利用料金収入	10,482	定	管理運営費	146,838
管	その他収入 <sup>※1</sup>	283	管	人件費	
理			理	その他支出 <sup>※1</sup>	
※2	合計	157,104	※2	合計	146,838
指定管理業務収支差額①			10,266		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			10,266		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置手数料収入 283千円			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。

令和元(2019)年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	145,008	指	事業費	
定	利用料金収入	33,509	定	管理運営費	171,005
管	その他収入 <sup>※1</sup>	936	管	人件費	
理			理	その他支出 <sup>※1</sup>	
料	合計	179,453	※2	合計	171,005
指定管理業務収支差額①			8,448		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②			654		
収支差額(①+②)			8,125		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置手数料収入 936千円			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		令和元(2019)年度 (前年度)	令和2(2020)年度
プール (50m・25m)	利用可能日数	316日	246日
	利用日数	316日	246日
	利用率	100%	100%
	利用者数	66,428人	20,789人
会議室	利用可能日数	316日	246日
	利用日数	316日	246日
	利用率	100%	100%
	利用者数	10,226人	1,866人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝、温水プール館周辺のゴミ拾いを実施し、施設的环境に配慮している。</li> <li>・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。</li> <li>・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している。</li> <li>・ホームページによる施設案内も行っている。</li> </ul>
---

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付窓口における、利用者の意見や要望等の徴取</li> <li>・利用者アンケートの結果</li> </ul> 回答者数 24名				
	満足	やや満足	やや不満	不満
①施設の安全管理、清掃	58%	33%	9%	0%
②スタッフの対応	63%	33%	4%	0%
③サービスの内容	54%	25%	17%	4%
④利用料金	37%	37%	17%	9%
主な利用者意見（苦情・要望）		対応		
(1) 落し物・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) 備品の更新について		(1) 紛失した日時や形状を聞き、窓口に届いていれば返却。無ければメモを取り、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、説明用紙を渡すなど対応。 (3) 目印や大きな道等を伝え、分かりやすいよう説明した。		

	(4) 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」	

## 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経費の節減を心がけており、電気などの節電等に取り組んでいること。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
サービス水準の向上、広報媒体の活用、安全で効率的な管理運営
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> </li> <li>・ 広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> </li> <li>・ 安全で効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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こと。また閉館時には、最終退庁者が異常が無いことを確認してから退庁していること。</li> <li>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。</li> </ul> </li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか。	・利用調整会議等により、概ね確保されている。	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。	・ゆっくりと大きな声で話すなど相手にあわせた配慮をしている。	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。	・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。	・ホームページや月報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。	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に加え、月に1度は施設点検日を設け、維持管理や安全管理を適切に実施していた。	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。	・月に一度は職員全員で打ち合わせを実施し、改善に努めていた。	B
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、適正な管理を行っている。	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、概ね適正である。	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た。	C
	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。 ・災害マニュアルを作成している。	C
	⑥ 県や関係機関との連携ができているか。	・年度当初に連絡先の確認をし、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通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。	・ 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自主事業が計画通りに実施されているか。	・ 子供水泳教室を計画していたが、新型コロナウイルス感染症予防のため、中止された。	—
	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。	・ 温水プール館主催のイベントは実施していない。	—
	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。	・ 館内表示や、専用利用受付時等に、利用者へのごみの持ち帰りを周知している。また、必要以上に資料の印刷をしない、不要な照明の消灯など、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（コロナ対策がなされているか等）	・ 入館時の検温・誓約書等の記入、手指、用具のアルコール消毒を実施している。また、利用時はマスク着用を義務付けている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 月 1 回の施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に関しては速やかに対応している。</li> <li>・ 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、概ね適正に管理している。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策として、入館時の検温や、専用利用の際の緊急連絡先の確認等、対策を徹底している。</li> </ul>			

※「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

令和2（2020）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31（2019）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	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

令和2（2020）年度

（千円）

収入		支出	
指定管理料	8,499	事業費	
利用料金収入	794	管理運営費	2,603
その他収入（預金利息）	1	人件費	3,684
合計	9,294	合計	6,287
指定管理業務収支差額①	3,007		
自主事業	630	自主事業	482
自主事業収支差額②	148		
収支差額（①+②）	3,155		
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）	

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入		支出	
指定管理料	8,422	事業費	
利用料金収入	1,454	管理運営費	4,584
その他収入（預金利息）	1	人件費	3,916
合計	9,877	合計	8,500
指定管理業務収支差額①	1,377		
自主事業	1,129	自主事業	950
自主事業収支差額②	179		
収支差額（①+②）	1,556		
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）	

3 利用状況

施設名		令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
メインアリーナ 及び2階卓球場	開放日数	306日	245日
	利用者数	12,991人	7,260人
	平均利用者数	42人	30人

4 サービス向上に向けた取組

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

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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。お客様からは、清掃が行き届いている・スタッフの対応が丁寧等の回答をいただいております。</li> </ol>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備に関する要望事項</li> <li>1. 自転車置き場設置</li> <li>2. ボクシング用マットのへこみ</li> </ul>	<p>スポーツ振興課へ要望事項報告済</p> <p>都度対応</p>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社員の対応が親切かつ丁寧である。</li> <li>2. 建物内外の清掃がよくされており、綺麗になっている。</li> <li>3. 消毒液を設置してあり感染予防に前向きに取り組んでいる。</li> </ol>	

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"> <li>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、本社スタッフまたは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心がけた。</li> <li>2. 改修工事で利用者に影響する事柄（駐車場の変更・点検による休館等）は分かりやすい形で案内をお知らせし、利用者が困らないよう、また安全に利用できるよう努めた。コロナ対策防止では、特に高齢者の利用が多いため、予防対策を徹底していただくよう代表者に呼びかけをし、正面玄関に注意事項を掲示した。</li> </ol>
利用者サービス向上を図るための取組
<ol style="list-style-type: none"> <li>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、利用者がつまずく危険性があるため、清掃作業員が随時確認し、凹凸が見られるときは本社担当が修理した。</li> <li>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」を提供している。</li> </ol>
今後改善・工夫したい事項
指定管理業務終了の為なし

## 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	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	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。また清掃が行き届いており清潔な状態が維持できている。	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	チラシの配布や設置により、利用者の増加に努めている。	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	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んできているか	無駄のない職員の配置により、人件費の削減に務めている。	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ができているか	問い合わせに対して即座に対応できしており、連携できている。	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	該当事例なし (関係規程を整備している。)	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	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（コロナ対策がなされているか等）	消毒液を設置する等基本的なコロナ対策が行えている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・施設は古いですが、清掃が行き届いており清潔な環境を維持できている。</li> <li>・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。</li> </ul>			

※「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

令和2（2020）年度

施設名	栃木県総合運動公園（北・中央エリア）、とちぎスポーツ医科学センター
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	総合運動公園北・中央エリア指定管理グループ ・公益財団法人栃木県スポーツ協会（法人番号 8060005007630） ・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	令和2（2020）年4月1日～令和5（2023）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	<p>（施設概要）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>陸上競技場（延床面積 42,168 m<sup>2</sup>）陸上競技場、サッカー場</li> <li>第2陸上競技場（敷地面積 33,300 m<sup>2</sup>） 陸上競技場、芝フィールド（サッカーコート兼用）、屋内外雨天走路</li> <li>水泳場（敷地面積 11,000 m<sup>2</sup>）（令和2年10月1日閉鎖）</li> <li>武道館（延床面積 9,631 m<sup>2</sup>） 第一道場 柔道剣道兼用6面、第二道場 柔道剣道兼用4面、弓道場</li> <li>野球場（本球場）（延床面積 12,904 m<sup>2</sup>）ナイター照明6基</li> <li>軟式野球場A,B（敷地面積 30,000 m<sup>2</sup>）</li> <li>軟式野球場C（敷地面積 22,500 m<sup>2</sup>）</li> <li>ウォームアップ場</li> <li>テニスコート（敷地面積 21,000 m<sup>2</sup>）全天候型砂入り人工芝16面</li> <li>サッカー・ラグビー場（敷地面積 66,800 m<sup>2</sup>） サッカーコート3面（内、ラグビーコート兼用1面）、ラグビーコート1面</li> <li>相撲場（延床面積 636.33 m<sup>2</sup>）</li> <li>合宿所（延床面積 731 m<sup>2</sup>）</li> <li>とちぎスポーツ医科学センター（延床面積 613.5 m<sup>2</sup>）</li> </ul>
業務内容	<p>①栃木県総合運動公園北・中央エリアの施設の維持管理に関すること ②栃木県総合運動公園北・中央エリアの施設等の利用の許可に関すること ③栃木県総合運動公園北・中央エリア等の運営に関すること ④とちぎスポーツ医科学センターの運営に関すること ⑤その他付帯すること</p>

2 収支の状況

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	776,305	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	0		管理運営費	328,068
	その他収入※1	5,476		人件費	207,757
				その他支出※1	43,770
	合計	781,781		合計	579,595
指定管理業務収支差額①		202,186			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）		202,186			
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）		
補助金 5,398 千円			租税公課費 43,770 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度） ※令和2年度から委託のため実績なし

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料		指定管理※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	
	その他収入※1			人件費	
				その他支出※1	
	合計			合計	
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
園路広場	陸上競技場園路	-	13,606
	給水塔下広場	4,972	1,123
	ジョギングコース	60,267	69,881
	中央広場	11,964	16,753
	水生植物園	-	17,464
	憩いの森	-	2,418
	スケボーエリア	-	1,250
運動施設 ※会議室含	陸上競技場	-	66,805
	スポーツ医科学センター	-	4,742
	トレーニングルーム	-	1,092
	第2陸上競技場	52,971	28,339
	野球場	34,130	12,944
	軟式野球場	22,923	12,012
	ウォームアップ場	3,390	1,560
	サッカー場	9,545	2,737
	ラグビー場	2,852	1,150
	テニスコート	25,129	39,308
	武道館	15,364	21,726
	水泳場（個人）	918	1,018
	合宿所	416	-
	トレーニングセンター（団体）	20,710	-
	トレーニングセンター（個人）	17,507	-
	相撲場	694	50
	スポーツ教室	746	-
	（うち減免）	1,400	(993)
	遠足・その他	160	468
計		286,058	316,446

4 サービス向上に向けた取組

<p>有料運動施設関係</p> <p>(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「施設等点検日」を設け、各施設担当職員が施設・設備・器具等の点検・確認を行った。<u>(カンセキS、武道館、医科学C)</u></p> <p>(2) 利用者の利便性向上と利用促進を図るため、ホームページにより予約状況等を周知するとともに、「イベントニュース」を毎月発行した。<u>(カンセキS)</u></p> <p>(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。<u>(カンセキS、武道館、医科学C)</u></p> <p>(4) 新型コロナウイルス感染防止のため臨時休館対応のほか、検温や消毒等の対策を講じた。<u>(カンセキS、武道館、医科学C)</u></p> <p>(5) 「スポーツ医科学」と聞くと、研究や実験をする施設と思われるケースが多いため、講習会を積極的に開催し、一般県民にも足を運んでもらうことで、より身近な施設に感じてもらえるように努めた。また、参加者増を図るため、ホームページや、「SNS運用方針」をもとに、情報発信を行った。<u>(医科学C)</u></p> <p>園地・園路関係</p> <p>(1) 総合スポーツゾーン整備計画の工事が進行する中、利用者の安全確保が最優先と考え、受注業者と共同で組織する「総合スポーツゾーン安全協議会」のなかで検討し、利用者への事前告知、ハザードマップの作成など安全対策を講じた。</p>
---

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<p>有料運動施設関係</p> <p>(1) 利用者意見の集約 ⇒ 緊急事態宣言等により、アンケート調査を実施することができなかった。※2月 <u>(カンセキS、武道館、医科学C)</u> 令和3年度実施予定。</p> <p>(2) 普通利用時のアンケート回収ボックス <u>(カンセキS、武道館)</u> 46件</p> <p>(3) 利用者へのサポート前に十分な説明を行い、「意見書」を配布し、回収している <u>(医科学C)</u></p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<p>有料運動施設関係</p> <p>(1) 保護者付き添いもスタジアム内で待機する場合に250円を払うのは高すぎる。 <u>(カンセキS)</u></p> <p>(2) 「コロナチェックリスト」と「陸上競技場普通利用簿」に氏名住所を2回書くのは煩わしい。<u>(カンセキS)</u></p> <p>(3) 1階に自販機を設置してほしい。 <u>(武道館)</u></p> <p>(4) 駐車場料金を3時間無料にしてほしい等。 <u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(5) 予約の取り方がわからない。<u>(医科学C)</u></p> <p>園地・園路関係</p> <p>(1) 公園内にある地域自治会の管理する若松原神社において、樹木が高木化して対応に苦慮している相談があった。</p>	<p>有料運動施設関係</p> <p>(1) 県条例のため、意見聴取し、上申。 <u>(カンセキS)</u></p> <p>(2) コロナ対策のため、意見聴取のみ。 <u>(カンセキS)</u></p> <p>(3) 令和3年4月設置 <u>(武道館)</u></p> <p>(4) 県条例のため、意見聴取し、上申。 <u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(5) ホームページ内に予約までの手順を掲載した。 <u>(医科学C)</u></p> <p>園地・園路関係</p> <p>(1) 助言や協力を密接に行い、懸案であった樹木伐採を実現した。</p>

主な利用者意見（積極的評価）	
<p>有料運動施設関係</p> <p>(1) 最新の機器を用いて測定してもらえ、分析した結果をもとにサポートを受けられるのはありがたい。<u>（医科学C）</u></p> <p>(2) 今後も継続して利用していきたい。<u>（カンセキS、医科学C）</u></p> <p>(3) 快適に使用できます。すばらしい施設です。<u>（カンセキS、武道館）</u></p> <p>(4) 2階に自販機があるのは有り難い。<u>（武道館）</u></p> <p>園地・園路関係</p> <p>(1) スタッフの対応がとても良かった。</p> <p>(2) 樹木などがとてもよく管理されている。</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>有料運動施設関係</p> <p>(1) 施設設備等の補修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全・安心を最優先に考え、施設・設備等の不具合に対し、速やかに修繕を実施した。新築後1年点検を職員総出で実施。瑕疵と思われる箇所の洗い出しと補修計画について協議をした。<u>（壁、床、排水設備、大型映像装置など）⇒ 主に次年度実施予定（カンセキS）</u></li> <li>・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。          武道館東玄関雨漏り修繕、第一道場・第二道場トップライト開閉修理、          1階選手ラウンジ天井水漏れ修繕、弓道場矢取り道上部コンクリート部分修繕、          弓道場の中表示システムモニター修理、火災受信機と防火扉の連動修理、          第一道場ステージ北側扉修理 <u>（武道館）</u></li> <li>・栃木国体に向けサッカー場・ラグビー場をはじめ、各有料施設の使用頻度が増すことによる芝のコンディション維持のため、刈込回数や施肥の回数を増やした。<u>（サッカー・ラグビー場）</u></li> </ul> <p>(2) 利用者からの意見<u>（カンセキS、武道館、医科学C）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見については、北・中央エリア内や栃木県スポーツ協会事務局、県教育委員会スポーツ振興課とも協議しながら、利用者の安全を第一に考慮し、速やかに対応した。</li> </ul> <p>(3) 危機管理体制の維持<u>（カンセキS、武道館、医科学C）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・火災等の緊急時に備え、利用者の安全確保を目的に防災避難訓練（カンセキS 1回、武道館 1回）を実施した。</li> </ul> <p>(4) 高齢者及び障害者等への配慮<u>（カンセキS、武道館、医科学C）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各施設に車椅子を配置し、必要により柔軟に対応した。</li> </ul> <p>(5) 来館者が多い大会の駐車場対策<u>（カンセキS）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の商業施設への迷惑駐車に対応した。また、カンセキスタジアムとちぎの利用者がコンビニへ多数押し寄せるなど、苦情があったため、行事予定を事前周知したほか、スタジアム内に自動販売機を新規に設定するなどの対応を図った。</li> </ul> <p>(6) 新型コロナウイルス感染防止対策<u>（カンセキS、武道館、医科学C）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・啓発物の作成と掲示</li> <li>・専用利用時の人数制限と換気の徹底</li> <li>・入館時の検温と手指消毒の徹底</li> </ul> <p>(7) 見学会の実施<u>（カンセキS、武道館）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい施設のため、見学希望が多数あり、適宜対応した。</li> </ul> <p>(8) スポーツ教室の開催<u>（医科学C）</u></p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の多種多様なニーズに応え、スポーツヨガ・ピラティス、筋力トレーニング講習会（初級）を対面講習会として開催した。（参加者延べ 256 名）</li> <li>・昨今の新型コロナウイルス感染症を踏まえ、自宅でも受講できるよう、スポーツ栄養学、スポーツ心理学オンライン講習会を開催した。（申込者数 73 名）。</li> </ul> <p>(9) 利用者のごみの持ち帰りへの取組 <u>(カンセキS、武道館、医科学C)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に対し、「ごみの持ち帰りの徹底について」打合せ等の際に確認するなど、ごみ削減の対策に取り組んだ。</li> </ul> <p>(10) 効率的な運営 <u>(カンセキS、武道館、医科学C)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が常にコスト意識を持ち、効率的な運営を心掛け、経費削減に努めた。</li> </ul>
<p>園地・園路関係</p> <p>(1) G S Z 関連の伐木工事に より 周辺樹木の枝枯れが 予期できたので、巡視を強化し落下する前に危険な枝の除去作業をおこなった。桜の衰退度調査は公園事務所と共同で実施してきたが、令和 2 年度は公園協会独自で調査を実施した。（枯損木の処理は実施）</p> <p>(2) 栃木国体に向け、芝生管理の専門業者とアドバイス契約を結び適正な管理を図った。</p>
<p>利用者サービス向上を図るための取組</p>
<p>有料運動施設関係</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。 <u>(カンセキS、武道館、医科学C)</u></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。 <u>(カンセキS、武道館)</u> A E D の取扱い研修への対応も評価が高い。<u>(医科学C)</u></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。 <u>(カンセキS、武道館、医科学C)</u></p> <p>(4) 県教育委員会スポーツ振興課と連絡調整や国体開催へ向けての県市との連絡調整と連携については、スムーズに行われており評価が高い。利用調整会議も適切に運営し、利用団体等の評価が高い。 <u>(カンセキS、武道館)</u></p> <p>(5) 講習会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。 <u>(医科学C)</u></p> <p>(6) 大会等のスムーズな運営のため、利用打ち合わせを適切に行っている。また、その経験値を踏まえ、次の大会等へ反映させるなど、専門員の経験値もアップしており、評価が高い。<u>(カンセキS)</u></p> <p>(7) 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。<u>(中央)</u></p> <p>(8) ホームページの活用については、専用利用状況等を掲載し、利用者の利便性が図れていることから評価が高い。また、臨時休館等のお知らせを掲載し利用者への周知に努めた。 <u>(カンセキS、武道館、医科学C)</u></p>
<p>園地・園路関係</p> <p>(1) 年間を通じて管理事務所を開所している。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<p>有料運動施設関係</p> <p>(1) 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をさらに積極的に取り組み、利用者の増加と利便性の向上を図る。<u>(カンセキS、武道館、医科学C)</u></p> <p>(2) 定期的に「日常点検」を実施し、施設設備や競技用具のチェックを行い、利用者の安全・安心と利便性の向上を図る。<u>(カンセキS、武道館、医科学C)</u></p> <p>(3) 利用調整打ち合わせを適切に行い、利用者の安全・安心と利便性の向上に努めるとともに、職員のノウハウの習得と経験値の向上を図り、利用者へ還元につなげていく。<u>(カンセキS)</u></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。 <u>(カンセキS、武道館、医科学C)</u></p>

<p>① スタッフが災害時（火災・地震等）に即時対応できるように、避難や誘導方法を把握し、訓練を行うなど、利用者の安全を確保する。</p> <p>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> <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、施設内での注意喚起や適切な誘導に努める。また、利用者が見やすいように工夫する。<u>（カンセキS、武道館、医科学C）</u></p> <p>(6) 新型コロナウイルス感染防止対策等に的確に対応できるよう職員の資質の向上を図る。<u>（カンセキS、武道館、医科学C）</u></p> <p>(7) 令和3年度は公園協会の運動事業として、サッカー、ウォーキング、野球、かけっこ教室を実施していく。</p>
<p>園地・園路関係</p> <p>(1) 栃木国体に向け、引き続き芝生管理の専門業者とアドバイス契約を結び適正な管理を図る。</p> <p>(2) 北エリアの供用開始に伴う周辺園地管理の準備を進める。</p> <p>(3) 巡視、日常点検などを行う際は、利用者目線でのチェックを行い事故の未然防止に努めていく。</p> <p>(4) 東エリア供用開始に伴い、慢性化する駐車場満車状態の渋滞緩和措置のため、園内の駐車場が有料化されたことから、県が定めた「駐車場管理運用規定」に基づき適切な維持管理に努めたい。</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	利用調整会議やホームページ案内等により平等に確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	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。	高齢者、障害者等に対し十分に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	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	ホームページや月報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。	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。	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。	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	日々の安全点検・定期点検を行い適切に管理している。また清掃が行き届いており清潔な状態が維持できている。	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	月に一度は職員全員で打ち合わせを実施し、改善に努めている。	B
3. 管理を安定的に行う	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

物的人的基礎	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、概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	無駄のない職員の配置により、人件費の削減に務めている。	C
	③ 人材育成は適切に実施されているか	引継ぎの徹底などを行い、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	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時に対する体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	連携できている。	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	該当事例なし (関係規定を整備している。)	-
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。	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	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（コロナ対策がなされているか等）	入館時の検温・誓約書等の記入、手指、用具のアルコール消毒を実施している。また、利用時はマスク着用を義務付けている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・月1回の施設点検日を設け、館内の点検・整備を行い、必要な修繕に関しては速やかに対応している。</li> <li>・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、概ね適正に管理している。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、入館時の検温や、専用利用の際の緊急連絡先の確認等、対策を徹底している。</li> <li>・自主事業の実施により、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。</li> <li>・コンソーシアムならではの専門性を生かし、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。</li> </ul>			

※「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。