

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成24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	(財)とちぎ未来づくり財団
指定期間	平成23年4月1日～平成26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	敷地面積：15,003㎡ 建物面積：7,477㎡ 構造：鉄骨鉄筋コンクリート造 地下2階、地上3階 ホール棟：メインホール(1,604席) サブホール(最大600席) ギャラリー：第1～第4ギャラリー 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 会議室：特別会議室、第1～第4会議室 和室：第1～第2和室 その他の施設：情報交流コーナー、障害者用トイレ、レストラン
業務内容	センターの施設の維持管理に関する業務 有料施設等の利用の許可に関する業務 センターの運営に関する業務 上記 から に附帯する業務

2 収支の状況

平成24年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	288,000	指	事業費	-
定	利用料金収入	136,707	定	管理運営費	326,247
管	その他収入 <sup>1</sup>	841	管	人件費	80,701
理			理	その他支出 <sup>1</sup>	4,740
	<sup>2</sup> 合計	425,548		<sup>2</sup> 合計	411,688
指定管理業務収支差額			13,860		
自主事業			15,322		
自主事業収支差額			4,759		
収支差額( + )			18,619		
備考( 1 その他収入の主なものを記載 ) 雑収入 809千円			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 4,740千円		

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成23年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	288,000	指	事業費	-
定	利用料金収入	134,440	定	管理運営費	317,691
管	その他収入 <sup>1</sup>	663	管	人件費	89,887
理			理	その他支出 <sup>1</sup>	9,241
	<sup>2</sup> 合計	423,103		<sup>2</sup> 合計	416,819
指定管理業務収支差額			6,284		
自主事業			14,619		
自主事業収支差額			5,020		
収支差額( + )			11,304		
備考( 1 その他収入の主なものを記載 ) 雑収入 663千円			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 9,241千円		

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・メインホールのスタインウェイピアノをオーバーホールし、高額備品の機能性を高めた。</li> <li>・演劇練習室の照明をLED化し、環境の改善を図った。</li> <li>・館内各所にスツール等を増設し、利用者の利便性を高めた。</li> <li>・職員へのサービス接遇検定試験及びビジネス実務マナー検定を実施し、接遇能力向上を図った。</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>・利用者アンケートの実施 利用の都度、新規とリピーターに分けて、利用者に対してアンケートを実施した。</li> <li>・グループインタビュー センターを利用する多様な団体から直接ヒアリングを実施した。</li> <li>・来館者アンケートの実施 来館者から自由意見を聴取した。</li> </ul>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場を確保してほしい。</li> </ul>	民間駐車場と連携した割引を実施するとともに、総文センター周辺マップを作成し、駐車場情報の提供を図った。県庁舎地下駐車場の利用が土・日・祝（9:45-21:30）及び平日夜間（17:00-21:30）可能となったため、周知を広く図った。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの対応が丁寧で良い。</li> <li>・施設や設備に大変満足している。</li> <li>・館内の清掃が行き届いている。</li> <li>・らくらくサービスが大変ありがたく、催し物をスムーズに運営することができる。</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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・震災後2年目として利用率向上を図るため、積極的な営業活動を実施した。</li> <li>・会場設営やお弁当手配等を有料で行う「らくらくサービス」については、職員一丸となった取組みにより、利用者の高い好評を得た。</li> <li>・経費については、業務内容の見直し等により、業務の質を落とすことなく更なる節減を図った。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の老朽化対策への取組み。</li> <li>・大規模改修に向けての同規模施設等の調査。</li> <li>・「ホスピタリティあふれる」サービスの提供が柱であることから、スタッフ一人一人の利用者への対応を更に向上させるための研修体系の確立。</li> <li>・お客様にも参加していただく避難訓練コンサートの実施。</li> </ul>

7 所管課室による評価

項目	確認内容・所見等
1. 住民の平等利用の確保	
住民の平等利用が確保されたか	毎月1回、抽選会を実施するなど、公平・公正な方法で利用者を決定しており、平等利用は確保されている。
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きを行っており、適正な管理が行われている。
2. 施設の効用の最大限発揮	

<p>施設の設置目的に沿った業務実施がされたか</p> <p>業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか</p> <p>業務の実施により、施設の利用促進がなされたか</p> <p>県民ニーズ等の把握はなされたか</p>	<p>「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。</p> <p>利用者の声を反映したソフト事業「らくらくサービス」等を展開し、利用者からも好評を得ている。</p> <p>古典芸能練習室やリハーサル室等、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。</p> <p>利用者に対してアンケート調査やグループインタビューを実施するなど、ニーズ把握に努めている。 アンケート回収率の向上が課題である。 県庁地下駐車場の一部利用が可能となり、最も要望の多い駐車問題も改善されつつある。</p>
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	
<p>組織体制は適正か</p> <p>収支は適正でバランスがとれたものか</p> <p>経費の縮減に取り組みしてきたか</p>	<p>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。</p> <p>全体的には収支は概ね適正でバランスが取れている。</p> <p>前年度から総事業費を約 5,000 千円程度削減するなど、経費縮減に努めている。</p>
4. 個人情報保護	
<p>個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか</p>	<p>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。</p>
5. その他	
<p>施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか</p> <p>その他管理運営上の特記事項</p>	<p>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。</p> <p>全職員参加による消防訓練の実施など、施設利用者の安全を優先した管理運営を行っている。</p>

#### 総合的な評価

利用者の満足度  
施設利用者のアンケートにより評価した結果、利用者の総合的な満足度は約 95% 以上のお客様が 5 段階評価の 4 以上を付けており、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（件）	26.6 %	64.4 %	5.3 %	3.7 %	0.0 %
職員の対応（件）	83.6 %	16.4 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
利用時間等の利便性（件）	43.6 %	47.3 %	3.3 %	5.4 %	0.4 %
総合的な満足度（件）	39.4 %	55.3 %	4.9 %	0.4 %	0.0 %

## 利用率

ホール・練習室は前年並み、会議室は減少したが、ギャラリー及び和室は前年度を上回った。

## 収支状況

利用料金収入は、堅調に推移しており前年比 1.6% 増となっている。目標額の 130,000 千円を 5.2% 増の約 6,700 千円上回った。お客様サービス向上と老朽化対策による修繕を積極的に実施しているが、経営の効率化も図られており、概ね収支バランスはとれている。

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

### ウ センターの運営に関する業務

条例・規則に基づき適正に運営している。利用者の要望を踏まえた具体的な改善策を実施するなど、サービス向上に努めている。当センターにおける多様な舞台公演や文化活動の発表機会等を積極的に支援している。

### エ その他附帯する業務

県や入居団体等との連絡調整を密に行い、円滑な運営を行っている。

## 総括

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成24年度

施設名	とちぎ健康づくりセンター・とちぎ生きがiguez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
指定期間	平成21年4月1日～平成26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iguezセンター	とちぎ生きがiguezセンター 県南支所	とちぎ生きがiguezセンター 県北支所
	敷地面積：196,190㎡ 建物面積 本館：22,976㎡ 車庫棟：1,767㎡ 陶芸教室・クラブハウス：459㎡ 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、 多目的フロア、大・小会議室、 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iguez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 芸教室・クラブハウス	敷地面積：4,700㎡ 建物面積 本館：1,315㎡ 講堂兼体育館：583㎡ 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	敷地面積：5,300㎡ 建物面積 本館：1,552㎡ 多目的ホール：298㎡ 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	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（健康度測定に関するものを除く。）に関すること とちぎ生きがiguez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（介護研修センターに関するものを除く。）に関すること		

2 収支の状況

平成24年度

(千円)

収入		支出			
指	指定管理料	443,043	指	事業費	44,011
定	利用料金収入	60,202	定	管理運営費	302,598
管	その他収入 <sup>1</sup>	21,453	管	人件費	139,491
理			理	その他支出 <sup>1</sup>	8,123
2	合計	524,698	2	合計	494,223
指定管理業務収支差額		30,475	自主事業		8,571
自主事業		9,262	自主事業収支差額		691
自主事業収支差額		691	収支差額( + )		31,166
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 21,453千円			備考( 1 その他支出の主なものを記載 ) 租税公課 8,123千円		

2 指定管理は指定管理業務に係るもののみ計上する。

平成23年度（前年度）

（千円）

収入		支出			
指定管理	指定管理料	438,836	指定管理	事業費	43,107
	利用料金収入	57,465		管理運営費	279,964
	その他収入 <sup>1</sup>	17,699		人件費	141,069
				その他支出 <sup>1</sup>	9,030
	合計 <sup>2</sup>	514,000		合計 <sup>2</sup>	473,170
指定管理業務収支差額		40,830	自主事業		7,956
自主事業		8,647			
自主事業収支差額		691			
収支差額（+）		41,521			
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 17,699 千円			備考（1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 9,030 千円		

2 指定管理は指定管理業務に係わるもののみ計上する。

## 3 利用状況

施設名	項目	平成23年度	平成24年度
とちぎ健康づくりセンター	施設利用講習	5,116 人	2,995 人
	体力測定	396 人	539 人
	講座	886 人	996 人
	健康相談	3,665 人	3,136 人
	プール・トレーニングルーム・ランニングデッキ	53,698 人	63,464 人
	多目的運動フロア	1,445 時間	1,316 時間
	エアロビクススタジオ	939 時間	1,016 時間
	大会議室	1,393 時間	1,436 時間
	小会議室	1,423 時間	1,350 時間
	多目的フロア	2,704 時間	2,830 時間
とちぎ生きがいづくりセンター	テニスコート	5,629 人	5,745 人
	講堂	555 時間	652 時間
	教室	1,931 時間	1,946 時間
	演習室	1,152 時間	1,055 時間
	和室	500 時間	387 時間
	多目的ホール	340 時間	455 時間
とちぎ生きがいづくりセンター県南支所	講堂兼体育館	0 件	0 件
	教室	370 時間	436 時間
	演習室	0 件	0 件
	和室	66 時間	78 時間
	屋外運動場	0 件	0 件
とちぎ生きがいづくりセンター県北支所	多目的ホール	38 時間	64 時間
	教室	657 時間	785 時間
	演習室	152 時間	127 時間
	和室	63 時間	86 時間

## 4 サービス向上に向けた取組

（とちぎ健康づくりセンター）
・安全な施設利用環境の整備
・施設物品・貸出物品の充実
・情報提供及び広報活動の推進
・魅力のある集団指導・講座の開催
（とちぎ生きがいづくりセンター）
・魅力のある講座の開催
・教材用パソコン等を新機種に更新

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>調査年月 調査年月 平成 25 年 2 月 1 日 ~ 2 月 28 日</p> <p>調査対象者 調査対象者 会議室等利用責任者とプール等の運動施設利用者毎に設問の内容を一部変えて実施した。</p> <p>調査方法 アンケート用紙配布による調査 (回答者数 199 名 回収率 99.5 %)</p> <p>調査結果</p> <p>施設の貸出及び利用サービスについて、「とても満足」、「満足」と答えた人は、会議室等貸出施設で全体の 7 割近くを占め、昨年度と比べほぼ横ばい、プール・トレーニング室等運動施設では、86 %と昨年度よりも 3.9 ポイント増加し、高い割合を占めた。さらには、運動施設での「不満」の回答が 0 %となった。</p> <p>当施設を選んだ理由としては、貸出施設では「設備・備品」、「料金」、運動施設では「料金」、「利用方法」が高い支持を得ている。インターネットでの貸出施設空き情報案内が浸透している反面、空き情報案内の精度が低いことから利用者への情報提供に欠ける部分があるため、空き情報案内の精度を高めるようにしていきたい。また、施設利用者が増えたことで駐車場についての満足度が減少しているため、貸出調整を行う等の配慮をしているが、今後も対応を検討していく必要がある。</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 (県への意見も含む) (結果については「主な利用者意見」を参照。)</li> </ul> <p>(とちぎ生きがいづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>栃木県高齢対策課が実施したシルバー大卒生を対象としたアンケートによる把握</li> </ul> <p>調査年月 平成 24 年 9 月</p> <p>調査対象者 卒業生 (31 期生) 501 名</p> <p>調査方法 調査票郵送 (回答者数 419 名 回収率 83.6%)</p> <p>調査結果</p> <p>回答者の 9 割以上が定期的に何等かの活動を実施し、8 割以上が今後も活動したいと回答していることから、卒業後の地域活動に対する意識の高さを窺えた。また、シルバー大卒生での学習について、回答者の 8 割以上が地域活動に役立っていると回答しており、カリキュラムが一定の成果を上げていると評価できる。</p>	
<p>主な利用者意見 (苦情・要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自力整体レッスンが良い内容だったので、週 1 回の開催をお願いしたい。</li> <li>他の公共施設にはシニア料金の設定があるのに、健康の森にはシニア料金の設定がない。</li> <li>サウナ、リラクゼーションルームも併設されており、施設利用時間が 2 時間だと足りないため、3 時間くらいにしてほしい。</li> <li>健康づくりセンター受付から館内を案内するための配置図を受付のそばに設置したり、床に案内の線を引いたりすればわかりやすい。</li> <li>雨の日だからこそ室内のランニングデッキを使用したいのに、雨漏りのためにランニングデッキが使用できないことが多い。</li> <li>建物内に入ると携帯電話が使えないため非常に困っている。</li> <li>駒生川沿いにて清掃スタッフが喫煙しているのを見かけるが、近隣住民・通行人への煙の影響があるのではないか。</li> <li>運動施設のオープン直後は券売機、血圧計が混雑し、通行しにくく、レッスンの受付をする時に慌ててしまう。券の販売時刻を少し早</li> </ul>	<p>対 応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自力整体レッスンは 23 年度は第一、第三木曜日の開催であったが、24 年度から第五木曜日も開催日に加えている。実施回数についての参考意見とした。</li> <li>プール、トレーニング室を併せて利用でき、レッスン等を充実させたうえでの料金設定となっている。講座、体力測定、運動メニュー作成などを利用できることをアピールしていく。</li> <li>施設利用時間についての参考意見とした。</li> <li>見やすく改めた配置図及び案内図を受付に設置し、来訪者に配慮した。</li> <li>利用者に謝罪し、漏水対策の修繕工事を行った。</li> <li>電話会社に依頼し、電波状況改善のためのアンテナを設置した。</li> <li>清掃スタッフに喫煙について近隣住民・通行人の迷惑にならないよう配慮を指示した。</li> <li>利用者が集中する朝の時間帯は券売機と血圧計の前に利用者を誘導するためのパーテーションベルトと案内板を配置し、利用者の受付順の混乱を防ぐための対応をとっ</li> </ul>

めるなどの対応はできないか。	た。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備が充実しており、職員の対応も良い。</li> <li>・室温管理に留意されているのはありがたい。室内の整理にも注意がゆきとどいている。</li> <li>・素敵な環境で利用できてありがたい。</li> <li>・職員の親切、明るい対応に心がなごみ、また来ようと思う。</li> <li>・レッスンに予約の必要がなく、気楽に受けられるので気に入っている。講師の人柄も良い。</li> <li>・ウォーキングコース、トレーニング室、プールを併せて利用できるのが良い。</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
<p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運動フロア利用者から寄せられた「更衣室が利用できないことが不便」との声に応え、更衣スペースを増設し、利便性の向上を図った。</li> <li>・運動、栄養、休養をテーマに健康づくりの手法を体験して、心身のリフレッシュや運動の習慣化の動機付けを図る健康づくり講座を、14種類80回開催し、健康づくりのための運動習慣の動機づけを行った。加えて、施設利用料金の中で参加できる集団指導を通年実施するとともに、昨年度好評であった講座については開催回数を増設した。</li> <li>・健康の森をテーマにした写真展を1月に開催し、正面玄関で作品展示を行い好評を得た。</li> <li>・健康づくりセンター利用者を対象に、閑散期における福引き大会を2回開催し、好評を得た。</li> <li>・施設の経年劣化による設備機器類の修繕及び歩道のインターロッキング補修等を積極的に行った。</li> <li>・健康の森の共同防火管理体制の強化に努め、非常食の備蓄を行い災害時の対応に備えた。</li> <li>・各入居団体の事務室等の照明の間引きを依頼したほか、館内空調の稼働時間を短縮するなど、省エネルギーと快適性のバランスをとりながら、エネルギー使用量の削減に努めた。昨年度に引き続き、緑のカーテンを作り、省エネルギーと環境美化に寄与した。</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>・昨年度に引き続き、学生と市町ボランティア活動のマッチングを目的とした授業を実施し、21名の学生が活動を開始する成果を得られた。</li> <li>・昨年度に引き続き、カリキュラム編成検討会（2回）や教務部長会議（4回）を開催し、栃木県シルバー大学校の設置目的に沿った魅力あるカリキュラムの編成を行い、学習内容の充実に努めた。</li> <li>・各広報媒体による応募周知、学校説明会（各校2回計6回）、追加募集（中央校水曜コース、木曜コース、北校）等により、入学者数の確保に努め、平成23年度より32名増となった。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後増えると予想される、施設の経年劣化による大規模な修繕への対応</li> <li>・電子メールでの申請書受付の検討</li> <li>・増えた利用者に継続利用してもらうためのサービス向上策</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>・団塊世代の潜在的な入学者の掘り起し</li> </ul>

## 7 所管課室による評価

項目	確認内容・所見等
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者の決定は原則として抽選によるなど、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。
②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	②条例・規則等に基づき手続きが行われており、適正な管理が行われていると認められる。
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さ	①利用実績やアンケート結果等から、施設の設置目的に沿つ



<p>れたか</p> <p>業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか</p> <p>業務の実施により、施設の利用促進がなされたか</p> <p>県民ニーズ等の把握はなされたか</p>	<p>て業務が適正に実施されたと認められる。</p> <p>利用者の意見に速やかに対応するなど、県民サービスの向上が図られたと認められる。</p> <p>プール・トレーニング室の利用者が大幅に増加し、また、健康づくり講座の受講者数も着実に増加するなど、施設の利用促進が図られたと認められる。</p> <p>利用者アンケートの実施や意見箱の設置等により、利用者のニーズの把握に努めている。</p>
<p>3. 管理を安定的に行う物的基礎</p>	
<p>組織体制は適正か</p> <p>収支は適正でバランスがとれたものか。</p> <p>経費の縮減に取り組まれてきたか</p>	<p>管理執行体制、事業計画書及び事業報告書等により確認したところ、組織体制は適正であったと認められる。</p> <p>管理執行体制、事業計画書及び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と認められる。</p> <p>修繕費が大幅に増加しているが、これは施設の老朽化に伴うものであり、経費全般において縮減に取り組んでいる。</p>
<p>4. 個人情報保護</p>	
<p>個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか</p>	<p>「個人情報の保護に関する要綱」を定め、取り扱いに十分配慮し、適正な維持管理に努めている。</p>
<p>5. その他</p>	
<p>施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか</p>	<p>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と認められる。</p>
<p>総合的な評価</p> <p>・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、施設の老朽化に伴い修繕費が大幅に増加している状況にあるが、必要な修繕・メンテナンスを適切に行うなど、施設の安定的な運用に努めている。</p> <p>・プール等の利用者が前年に比べて大幅に増加するなど利用者は増加傾向にある。引き続き利用者の増加に努めるとともに、利用者にとって快適な利用環境の整備等の取組を期待する。</p>	

様式

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成24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
指定期間	平成21年4月1日～平成26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	指定管理者による管理面積 65.0ha (県民ゴルフ場を除く。) 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、 ローラースケート場、ちびっ子広場、エントランス広場、冒険の森、 花畑、貸し自転車、バッテリーカー等 (上流広場) 野球・サッカー・ラグビー場(兼用)等 (ふれあい広場) 芝生広場等 (白沢) 多目的広場、テニスコート、パークゴルフ場、花畑等
業務内容	公園の維持管理に関する業務 有料公園施設の利用の許可に関する業務 公園の運営に関する業務

2 収支の状況

平成24年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	54,090	指	事業費	0
定	利用料金収入	15,020	定	管理運営費	41,579
管	その他収入 <sup>1</sup>	0	管	人件費	26,176
理			理	その他支出 <sup>1</sup>	1,355
	<sup>2</sup> 合計	69,110		<sup>2</sup> 合計	69,110
指定管理業務収支差額			0		
自主事業			13,295		
自主事業収支差額			1,019		
収支差額(+)			1,019		
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 1,355千円		

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成23年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	54,090	指	事業費	0
定	利用料金収入	13,599	定	管理運営費	40,252
管	その他収入 <sup>1</sup>	0	管	人件費	24,214
理			理	その他支出 <sup>1</sup>	1,990
	<sup>2</sup> 合計	67,689		<sup>2</sup> 合計	66,456
指定管理業務収支差額			1,233		
自主事業			14,133		
自主事業収支差額			111		
収支差額(+)			1,344		
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 1,990千円		

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

	平成23年度	平成24年度
公園利用者	264,656人	274,243人

施設名		平成23年度	平成24年度
宝積寺	野球場	3,569人	4,040人
	テニスコート	5,838人	6,988人
	ボート	15,588人	16,473人
	水上アスレチック	15,886人	17,891人
	ローラースケート場	2,852人	3,340人
上流広場		9,196人	11,267人
白沢	テニスコート	11,094人	9,298人
	多目的広場	7,341人	8,482人
	パークゴルフ場	11,321人	13,275人
合計		82,685人	91,054人

### 4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 公園の利用促進と利便性を向上させるため、休園日を設けずに年間を通して開園している。</p> <p>(2) 土日祝日には軽食の売店を出店し、利用者の利便を図った。</p> <p>(3) 公園の様子を知ってもらうため、新聞や雑誌に花の開花状況等を積極的に提供した。ホームページにもコスモスの開花状況を載せた。</p> <p>(4) パークゴルフ場利用者のため、大型回数券を設定し、1周当たりの単価を下げた利用しやすくした。</p> <p>(5) パークゴルフ場利用促進のため、初心者講習会を実施した。</p> <p>(6) 来園者に喜んでもらうため、コスモスの開花中、コスモスマつりを開催し、お猿のショーや花市などを実施した。</p> <p>(7) 落ち着いた花の観賞ができるよう、コスモス畑の中に歩道を設けた。</p> <p>(8) 夏場の暑さ対策として、ヨシズを利用した日陰を園内に6箇所設置した。</p> <p>(9) 安全な公園にするため、施設、遊具等の迅速な修繕を行った。</p> <p>(10) ゲートボール大会、パークゴルフ大会を開催し、公園の利用促進を図った。</p>
---

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・ エントランス広場に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収				
回収件数 135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	42.4%	49.2%	6.1%	2.3%
公園の管理状況はいかがでしたか	45.3%	46.9%	6.3%	1.6%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	63.0%	32.8%	4.2%	0%
スタッフの対応はいかがでしたか	56.6%	39.8%	2.7%	0.9%
・ 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	
・ 子どもにとって公園は大切な場所なので、きれいな管理を続けてほしい。			・ 芝、植栽、花壇等の管理及び園内の清掃を適宜行い、清潔で安全な公園を目指している。	

<ul style="list-style-type: none"> <li>・園路等に犬の糞がないようにしてほしい。お客さんにゴミを捨てないように注意した方がいいです。</li> <li>・駐車場 1 台のスペースが狭すぎる。二重線にしていただけるとありがたいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・犬の糞は、見つけしだい速やかに除去するとともに、糞を放置しないよう注意看板の設置や園内放送で注意を喚起していく。</li> <li>・駐車場の区画線が摩耗して薄くなっているため、1 台当りのスペースを広くすることも含めて区画線を引き直す検討をしていく。</li> </ul>
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コスモスがきれいだと聞いて来てみました。広々とした公園でとても気持ち良かったです。たくさんの方に利用してもらいたいですね。</li> <li>・池や小川、きれいな芝生があってとても良い施設だと思います。</li> <li>・いつ来てもゴミがなく、危険なガラス等もなく、小さな子供と来ても楽しく遊べる。芝の手入れがとても良いので、気持ちよく一日を過ごすことができる。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パークゴルフ場に臨時のコースを設置したことでパークゴルフ大会が数多く開催され、利用が増加した。</li> <li>・台風、大雨等に対する警戒体制、緊急出動体制が整備され、公園の安全確保ができています。</li> <li>・日常の水上アスレチックや遊具等の自主点検を強化し、不良箇所の早期発見と早期修繕を実施したことにより、安全性を向上させた。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来園者が休憩できるイス、ベンチ等を増やしたい。</li> <li>・低木の管理を徹底し、よりきれいな公園にしたい。</li> </ul>

## 7 所管課室による評価

項目	確認内容・所見等
1. 住民の平等利用の確保	
<ul style="list-style-type: none"> <li>住民の平等利用が確保されたか</li> <li>使用許可に関する権限が適正に行使されたか</li> </ul>	<p>適正に確保されている。</p> <p>適正に実施されている。</p>
2. 施設の効用の最大限発揮	
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の設置目的に沿って業務が実施されたか</li> <li>業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか</li> <li>業務の実施により、施設の利用促進がなされたか</li> <li>県民ニーズ等の把握はなされたか</li> </ul>	<p>概ね良好である。大雨警報や地震に対して適切に対応し、河川法に基づく避難についても、普段から緊急時の対応に備え、加えて出動回数も非常に多い中、真摯に努めている。</p> <p>概ね良好である。利用者の要望に応え、パークゴルフ場の大型回数券を導入するなど、利便性の向上に努めた。</p> <p>概ね良好である。パークゴルフ場において、積極的な施設管理や利便性の向上により、利用者及び料金収入が増加した。</p> <p>今年度は回収件数が減少したものの、回収件数は概ね良い。</p>

3 . 管理を安定的に行う物的人的基礎	
<p>組織体制は適正か</p> <p>収支は適正でバランスがとれたものか。</p> <p>経費の縮減に取り組まれてきたか</p>	<p>概ね適正である。</p> <p>概ね適正である。</p> <p>概ね適正である。</p>
4 . 個人情報保護	
<p>個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか</p>	<p>適正に実施されている。</p>
5 . その他	
<p>施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか</p> <p>その他管理運営上の特記事項</p>	<p>3段階にわたる自己評価制度を取り入れていることに加え、多角的な評価項目を設定している。</p> <p>また、公園を管理運営する上で、積極的かつ慎重な対応がうかがえる。</p>
総合的な評価	
<p>全般において概ね良好な管理状況である。</p> <p>管理運営について、約9割の利用者から積極的な評価を受けていることから、適切な管理を行っていると考えられる。</p> <p>有料公園施設の利用促進に努めていると認められることから、さらに利便性・快適性を向上させてほしい。</p>	