

## (別添 10)

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 9 9
施設の概要	①指定管理者による管理面積 93.3ha ②主要な施設 運動広場、軟式野球場、テニスコート、フィールドアスレチック、ボート池、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、変り種自転車、バターゴルフ、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 5 (2023) 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	19,150
	利用料金収入	186,413		管理運営費	180,160
	その他収入※1	2,844		人件費	55,167
				その他支出※1	14,914
	合計	273,157		合計	269,391
指定管理業務収支差額①			3,765		
自主事業			44,655		
自主事業収支差額②			▲656		
収支差額 (①+②)			3,109		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) エネルギー価格高騰対策支援金 2,143千円 雑収入 279千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 14,914千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(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	18,329
	利用料金収入	121,296		管理運営費	176,575
	その他収入※1	26,587		人件費	59,245
				その他支出※1	9,567
	合計	231,784		合計	263,716
指定管理業務収支差額①			▲31,932		
自主事業			43,310		
自主事業収支差額②			▲264		
収支差額 (①+②)			▲32,196		

備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 287千円 ・雑収入 26,231千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 9,567千円
-----------------------------------------------------	----------------------------------------

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
公園利用者	715,053人	748,618人

施設名（利用料金施設）	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
運動広場	28,662人	31,364人
野球場	4,003人	13,829人
テニスコート	13,245人	13,202人
フィールドアスレチック	16,358人	15,748人
ボート	15,269人	11,597人
花ちょう遊館	19,550人	16,102人
釣り池	10,206人	8,900人
一万人プール	116,026人	185,721人
合計	223,319人	296,463人

施設名		令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
緑の相談所	相談件数	149件	88件
	催し物回数 （延べ人数）	40回 (44,080人)	42回 (29,725人)
	講習会回数 （延べ人数）	30回 (390人)	34回 (391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开花させるなど、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ローズフェスタを開催した。</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・マラソンプールに対応し、「井頭月例マラソン」を継続して実施した。参加者のニーズに合わせて、10k、20k、30Kのコースに分け、コース別に募集するなど工夫しながら取り組んだ。</li> <li>・ホームページだけでなく Instagram 等 SNS を活用した広報により、旬な情報の発信に取り組んだ。また、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を積極的に行った。</li> <li>・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。</li> <li>・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、</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>雰囲気作りを心がけた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情内容を全従業員に周知、徹底させ、原因究明と再発防止に向けて取組んだ。</li> <li>・巡回による安全確保と防犯を徹底した。</li> </ul> <p>(3) 自然環境を保護・保全する管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木、芝生、草花について都市公園管理標準仕様書に基づき、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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いがしらリゾート推進協議会において井頭温泉など近隣施設、真岡市など関係機関と連携し、活性化対策など具体的な検討を進めるとともに、いがしらリゾートとしてのイベントを実施した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、花壇緑化活動の実施を支援した。</li> <li>・地元自治体等が実施するイベント会場として、開催を積極的に支援した。</li> </ul> <p>(5) 効率的・安定性のある管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見票、電話、メール等により利用者の意見を受付けた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・一括契約、複数年契約により経費節減を図った。</li> <li>・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。</li> <li>・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正化を徹底して行った。</li> </ul> <p>(6) 施設利用提供の実施計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間を通じて管理事務所を開所した。</li> <li>・年末年始における有料施設の営業日の拡大を行った。</li> <li>・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。</li> <li>・運動施設の空き情報をホームページで提供した。</li> <li>・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。</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・グリーンサロンと鳥見亭に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収				
回収件数	40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	32.4%	48.6%	13.5%	5.4%
公園の管理状況はいかがでしたか	21.9%	59.4%	18.8%	0.0%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	30.6%	47.2%	13.9%	8.3%
スタッフの対応はいかがでしたか	43.8%	53.1%	3.1%	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>・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>・車イスは古くて押す人のグリップにブレーキが無いので坂で困った。車イスの足を置くとところが低くて段差で引っ掛かり使いづらかった。</li> <li>・緑の相談所には、Wi-fiを提供して欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・扱いやすい機種への更新を検討します。</li> <li>・要望は関係機関にお伝えします。</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・カモのエサがあるのに知らなかった。初めてあげたら楽しかった。</li> <li>・これからも気持ち良く利用させていただきたいと思います。子供はアスレチックを楽しみにしています。</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>・令和5年度井頭公園の利用者数は、目標値830千人に対し748千人（▲82千人、達成率90%）だった。好天に恵まれ、一万人プールの利用者は36%増と大幅に目標をクリアしたが、その他の施設では目標値を下回った。その要因として、特にフィールドアスレチックは安全点検の結果による使用不適合のため、令和5年度も30ポイント中10ポイントにおいて利用中止としていることや、10月2日に汚水圧送ポンプが故障し園内の多くのトイレが使用中止となり、花ちょう遊館、花売店、釣り池等において、仮設トイレで対応しているため、利用者に敬遠されていることも伸び悩みの要因と考えられる。</li> <li>・一万人プールオープンにあたっては、グループ構成員を始め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。コロナ禍に設けていた入場制限は撤廃、好天であったことも幸いし、入場者見込み130千人のところ185千人の入場者を記録した。一日の最大入場者数は8/11の8,759人だった。これは平成元年度の10,189人に次ぐ入場数である。プール収入が増加した分、公園内の施設の修繕に取り組むことができた。令和6年度も県民の重要なレクリエーション施設として、入場者増を目指し安全なプール運営に努めていきたい。</li> <li>・令和5年度は一万人プール開園50周年を迎え記念イベントを開催したほか、記念タオルの製作、販売し、県民に一万人プールをより印象づけることができた。</li> <li>・令和4年度に好評だった「いがしらリゾート秋フェス」に加えローズフェスタ開催中に「いがしらリゾート春フェス」を真岡市と共催した。チャットパレスやあぐりっ娘などがしらリゾートの他施設においても様々なイベントを実施した。利用者が広いエリアを周回しやすいように、管理事務所前に臨時サイクリングセンターを開設し、家族連れを中心にいがしらリゾートの魅力を充分に楽しんでもらうことができた。</li> <li>・新たなイベントとして「オールキッズトライアスロン全国大会」の開催に協力した。令和6年度も地域団体や企業等と連携を図り、新規のイベント開催に取り組んでいきたい。</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や雑誌等に掲載するとともにパブリシティ広報も随時行った。また、積極的に季節の情報をマスコミに提供し、ローズフェスタ、一万人プール、サナギツリーの他にも、秋の紅葉、早春の花など多くの媒体に取り上げていただいた。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。いがしらリゾートとして、園路にのぼり旗を設置し、PRに務めた。更に、食のサービス向上を図るため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。</li> <li>・公園の公式SNSを積極的に更新し、身近な情報発信ツールとして、花の開花状況、イベント案内、プールや施設の営業情報、花ちょう遊館の見どころなど旬の情報を利用者へ提供した。フォロワー数も年々増えており、その効果を十分発揮できた。また真岡市と連携し、いがしらリゾートとしてのHP更新やSNS発信に協力した。</li> <li>・有料遊具や遊具貸出などの安全管理を徹底して行った結果、フィールドアスレチックの不具合箇所を発見することができ、事故を未然に防ぐことができた。他にも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> </ul>

- ・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。令和6年度は、バラ園専属スタッフを配置し、バラ園の再生により一層努めていきたい。
- ・コロナ禍により中止となっていた井頭マラソン、はが路ふれあいマラソンが再開された。安全対策を施しつつ、今後も引き続きマラソン愛好者のニーズに応じていきたい。
- ・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。今後も同グループの活動を支援・周知していきたい。
- ・コイヘルペス病蔓延予防のためコイの新規放流ができない釣り池（大池）の魚補充対策としてヘラブナを仕入れ、釣り池（小池）に放流することによって利用率向上を図った。
- ・ホームページでテニスコート・運動広場・軟式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。
- ・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。
- ・ローズフェスタの実施にあたっては、いがしらリゾートの周辺施設と協力しながら内容の充実を図り利用者満足度の向上と集客増に努めるとともに、他のイベントにおいても真岡市及び周辺施設と連携協力しながら新たなニーズを掘り起こし、集客増に努めていく。
- ・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全体で取組み事故防止に努めた。  
特に、公園の主要施設である一万人プールの運営にあたり、安全面では北関東総合警備保障(株)によるパトロール、環境整備においては栃木県公園事業協同組合による植栽管理、(株)大高商事による清掃などを実施しグループ全体で効率的に運営に取り組んだ。園地管理においても、業務量が増大する夏季において栃木県公園事業協同組合の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来た際の危機管理体制を確認した。  
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。

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> <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>	

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年度は井頭公園開園50周年を迎えるため、記念イベントを「いがしらリゾート秋フェス」と同時開催し来園者が楽しめるイベントの開催と地域のさらなる活性化に努めたい。</li> <li>・真岡市70周年記念イベントを3月に開催予定である。開催地として積極的に協力したい。</li> <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>・公園内の植生に配慮した公園環境の整備（枯損木や老木の更新、混みすぎた林地の間伐等）について検討したい。</li> <li>・公園の魅力を幅広い人に認知してもらえるよう、地元自治体等や近隣施設と協力し、PRを強化したい。</li> </ul>

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。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	所定の手続きに則り、適切な許可が行われている。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者や身障者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。	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。	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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	SNSを積極的に活用し、花の開花状況、イベント案内、プールや施設情報など旬な情報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。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	要望・苦情に対して、適切に取組み対応している。	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・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。10月に草刈りによる飛び石の事故が発生している。	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。	冬期のマス池が終了後、GWに向けて金魚池に変更し混雑緩和を図った。	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。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	事業計画書どおり多目的、多用途に従事するスタッフを配置し人件費を削減するとともに、保険契約等は一括契約を行い経費削減に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	管理作業従事者を対象に安全マニュアルに基づき研修を行った。	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。	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。ただし、安全管理が適切に行われず、利用者が被災する事故が発生した。	C
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。	B
4. 個人情報 保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	個人情報の保護に関する要領を定め、適切に保護をしている。	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定め、適切に運用をしている。	B

5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	適切な自己評価が行われた。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	適切に実施されている。	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。	いがしらリゾート活性化協議会と連携し、ローズフェスタ開催中に「いがしらリゾート春フェス」を開催した。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ削減等に努めている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策を図り安全な管理運営を実現した。	B

総合的な評価

- ・令和5年度の利用者数は目標値830千人には届かなかったが、一万人プール利用者の大幅増加等により、前年度から約44千人増の748千人となった。
- ・一万人プールや各イベント等、新聞、雑誌や公式SNSも活用した積極的な広報に取り組むとともに、新規イベントの開催誘致やサービス向上を図ることで、公園の魅力アップに努めている。
- ・維持管理作業や施設運営時の安全対策を強化することで、より良い公園運営に取り組んでほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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