

## 平成 23年度

### 指定管理者による公の施設の管理運営状況 (抜粋)

施設名	頁
栃木県総合文化センター	1
栃木県防災館	6
とちぎ男女共同参画センター	9
とちぎ青少年センター	14
栃木県立日光自然博物館・奥日光地区駐車場	19
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	23
とちぎ福祉プラザ	28
栃木県障害者保養センター那珂川苑	33
わくわくグランディ科学ランド(栃木県子ども総合科学館)	36
栃木県産業会館	39
栃木県立宇都宮産業展示館	42
とちぎ花センター	46
栃木県なががわ水遊園	50
栃木県鶏頂高原牧場	54
栃木県霧降高原牧場	57
栃木県土上平放牧場	60
とちぎ明治の森記念館	63
栃木県総合運動公園	66
栃木県井頭公園	71
栃木県鬼怒グリーンパーク	76

施設名	頁
栃木県中央公園	80
栃木県那須野が原公園	84
栃木県みかも山公園	88
栃木県日光田母沢御用邸記念公園	92
栃木県日光だいや川公園	96
栃木県とちぎわんぱく公園	100
県営住宅(足利地区)	104
県営住宅(佐野地区)	109
栃木県民ゴルフ場	114
栃木県立とちぎ海浜自然の家	117
栃木県立なす高原自然の家	121
栃木県体育館	125
栃木県立日光霧降アイスアリーナ	129
栃木県グリーンスタジアム	132
栃木県立県南体育館	136
栃木県立県北体育館	140
栃木県立温水プール館	143
栃木県体育館分館	147
しもつけ風土記の丘資料館	150
なす風土記の丘資料館	154
栃木県交通安全教育センター	158

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成23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23年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	288,000	指	事業費	0
定	利用料金収入	134,440	定	管理運営費	320,317
管	その他収入 <sup>1</sup>	6,178	管	人件費	118,101
理			理	その他支出 <sup>1</sup>	0
	<sup>2</sup> 合計	428,618		<sup>2</sup> 合計	438,418
指定管理業務収支差額			9,800		
自主事業			9,104		
自主事業収支差額			2,131		
収支差額( + )			7,669		
備考( 1 その他収入の主なものを記載 ) 雑収入 6,178 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るもののみ計上し、他会計繰入繰出金、積立金支出等は含めない。

平成22年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	286,895	指	事業費	0
定	利用料金収入	128,039	定	管理運営費	319,316
管	その他収入 <sup>1</sup>	1,650	管	人件費	105,249
理			理	その他支出 <sup>1</sup>	0
	<sup>2</sup> 合計	416,584		<sup>2</sup> 合計	424,565
指定管理業務収支差額			7,981		
自主事業			16,435		
自主事業収支差額			4,656		
収支差額( + )			3,325		
備考( 1 その他収入の主なものを記載 ) 雑収入 1,650 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  
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>・東日本大震災以降、公立文化施設の安全・安心な管理運営が最重要課題となっていることから、特に土日・休日の指揮系統の確認や委託業者との連携を密に行うよう努めた。</li> <li>・第4ギャラリーのターニングポイントを改修し、効率よく展示ができよう改善した。</li> <li>・メインホールの身障者用トイレにオストメイト設備を取付け、身障者や高齢者等が利用しやすくした。</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>・利用者アンケートの実施 利用の都度、利用者に対してアンケートを実施している。</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ている。</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>	<p>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ている。</p> <p>県との協議により23年6月からは、県庁舎地下駐車場の利用が一部可能となった。</p>
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> </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>・前半は東日本大震災の影響で中止や延期になったイベントが多かったが、後半は復興支援事業の開催や特に力を入れた総文センター開館20周年事業の実施により、ホール利用率が回復でき利用料金収入は前年度を上回ることができた。</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により、利用者の好評を得ている。</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、さらなる節減を図った。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備に関して老朽化対策への取組。</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評価するシステムが必要。</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					
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">住民の平等利用が確保されたか</td> <td style="width: 50%;">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。</td> </tr> <tr> <td>使用許可に関する権限が適正に行使されたか</td> <td>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。</td> </tr> </table>	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。	
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た。</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。 6月から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られてきたか</p>	<p>O B 職員や嘱託職員の活用により、必要最低限の体制を維持し、利用者サービスの向上を行った。</p> <p>前半は、東日本大震災により催事の延期や中止が相次ぎ減収となったが、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>前年度からさらに管理運営費を約 1,000 千円削減するなど、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や AED の増設など、施設利用者の安全を優先した管理運営を行った。</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、次のと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（件）	26.4 %	69.3 %	2.9 %	1.4 %	0.0 %
職員の対応（件）	79.7 %	20.3 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
利用時間等の利便性（件）	45.8 %	47.2 %	3.5 %	2.8 %	0.7 %
総合的な満足度（件）	37.0 %	55.5 %	7.5 %	0.0 %	0.0 %

## 利用率

23年4～5月は東日本大震災の影響で、ホール、ギャラリー、会議室の利用率が減少したが、後半は盛り返し、最終的に全体では前年度を上回った。

## 収支状況

利用率と同様、東日本大震災の影響により、当初は前年に比して利用料金収入が減収となったが、10～12月の利用者増により、前年度を上回ることができた。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を期待する。

別紙 利用状況 (栃木県総合文化センター)

NO	施設名	内容	平成23年度
1	メインホール	利用可能日数	324
		利用日数	210
		利用率	64.8%
2	サブホール	利用可能日数	324
		利用日数	267
		利用率	82.4%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	343
		利用日数	257
		利用率	74.9%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	345
		利用日数	265
		利用率	76.8%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	339
		利用日数	189
		利用率	55.8%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	340
		利用日数	223
		利用率	65.6%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	340
		利用日数	231
		利用率	67.9%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	340
		利用日数	219
		利用率	64.4%
9	特別会議室	利用可能日数	343
		利用日数	106
		利用率	30.9%
10	第1会議室	利用可能日数	346
		利用日数	234
		利用率	67.6%
11	第2会議室	利用可能日数	344
		利用日数	248
		利用率	72.1%
12	第3会議室	利用可能日数	345
		利用日数	278
		利用率	80.6%
13	第4会議室	利用可能日数	346
		利用日数	234
		利用率	67.6%
14	音楽練習室	利用可能日数	348
		利用日数	230
		利用率	66.1%
15	演劇練習室	利用可能日数	342
		利用日数	264
		利用率	77.2%
16	古典芸能練習室	利用可能日数	350
		利用日数	298
		利用率	85.1%
17	リハーサル室	利用可能日数	343
		利用日数	190
		利用率	55.4%
18	第1和室	利用可能日数	348
		利用日数	181
		利用率	52.0%
19	第2和室	利用可能日数	348
		利用日数	118
		利用率	33.9%

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成23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	(財)栃木県消防協会
指定期間	平成21年4月1日～平成24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	構造：鉄骨鉄筋コンクリート造平屋一部2階建 面積：敷地面積2,956㎡、延床面積：1,238㎡ 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	防災館の施設の維持管理に関する業務 防災館の運営に関する業務 上記に附帯する業務

2 収支の状況

平成23年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	23,100	指 定 管 理	事業費	755
	利用料金収入	0		管理運営費	12,384
	その他収入 <sup>1</sup>	74		人件費	10,035
				その他支出 <sup>1</sup>	0
	合計 <sup>2</sup>	23,174		合計 <sup>2</sup>	23,174
指定管理業務収支差額			0		
自主事業			0		
自主事業収支差額			0		
収支差額( + )			0		
備考( 1 その他収入の主なものを記載 ) 嘱託員社会保険料自己負担分(74)			備考( 1 その他支出の主なものを記載 )		

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

平成22年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	23,100	指 定 管 理	事業費	821
	利用料金収入	0		管理運営費	11,902
	その他収入 <sup>1</sup>	56		人件費	10,434
				その他支出 <sup>1</sup>	0
	合計 <sup>2</sup>	23,156		合計 <sup>2</sup>	23,157
指定管理業務収支差額			1		
自主事業			0		
自主事業収支差額			0		
収支差額( + )			1		
備考( 1 その他収入の主なものを記載 ) 嘱託員社会保険料自己負担分(56)			備考( 1 その他支出の主なものを記載 )		

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

### 3 利用状況

施設名		平成22年度	平成23年度
防災館（全体）	利用可能日数	357日	358日
	利用日数	327日	338日
	利用率	91.6%	94.4%
	利用者数	26,856人	25,122人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館日を拡大し、利用者の便宜を図った。（休館日：12/28～1/4のみ）</li> <li>・利用者の声をアンケートにより把握し、改善できるものについては改善を施した。</li> <li>・防災館利用案内を入口に設置し、利用時間や館内の案内等を分かり易く表示した。</li> <li>・展示品のリニューアルを実施した。</li> <li>・老朽化した設備の改修を図った。</li> </ul>
--

### 5 利用者意見への対応

<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートの実施 利用者に対し紙ベースによるアンケートを任意でお願いしている。 H23回収件数 404件 最も良かったと感じた施設 大風 52件 煙 197件 地震 115件 大雨 39件 なし 1件</li> </ul>	
<p>主な利用者意見（苦情・要望）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・PRの充実をすべきだ。</li> <li>・体験装置の多様化を図ってほしい。</li> </ul>	<p>対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者の役割分担内で対応を行った。</li> </ul>
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・解説員の親切な対応・説明が良かった。</li> <li>・地震や大雨、煙体験等、様々な体験ができて良かった。</li> <li>・無料で体験できるのはありがたい。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多様化する住民ニーズに対応するため、休館日を年末年始の8日間のみとした。</li> <li>・職員一人ひとりが懇切丁寧な対応に心がけるとともに、展示品等についても可能な限りの整備を行うなど、利用者に満足いただけるサービスの提供に努めた。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の老朽化対策</li> <li>・展示品の更新</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>・10名以上の団体利用は、先着順とし平等な利用が確保されている。</li> </ul>
2 施設の効用の最大限発揮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・解説員に消防職員OBを採用し、実際の災害等を例示するなどの専門的な説明により、住民の防災意識の向上が図れた。</li> <li>・県内全小学校に防災館の案内を送付し、学校行事での見学を促したり、消防本部、消防団、婦人防火クラブ等と連携を密にし、住民の防災意識の啓発・向上に防災館を活用するよう積極的な働きかけを行っている。</li> <li>・消防本部、消防団、防災関係団体・企業の協力を得て、「防災館ふれあいデー」(参加者：約1,700人)を開催し、参加者からも好評を得、継続した実施が期待されている。</li> </ul>
3 管理を安定的に行う物的人的基礎	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者自体が防災館に入居し、常駐することにより安定的かつきめ細かい対応がなされている。</li> <li>・解説員に消防職員OBを採用し、実際の災害等を例示するなどの専門的な説明が図れた。</li> <li>・入札の導入等により適切な収支実績となっている。</li> </ul>
4 個人情報保護及び情報公開への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「栃木県個人情報保護条例」の規定に基づき、「個人情報の保護に関する事務処理要領」を定め、協会が保有する個人情報の適切な取り扱いの確保に努めている。</li> <li>・「栃木県情報公開条例」の趣旨に則り、「栃木県防災館の情報公開事務処理要領」を定め、適切な対応に努めている。</li> </ul>
5 その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビーに観光パンフレットコーナーを設け、県内観光地のPRを行っている。</li> </ul>
総合的な評価	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館日の大幅な拡大や展示品の定期的なリニューアルを実施するなどして、利用者サービスの向上を図っており、事業目的に則した適切な管理運営を行っている。</li> <li>・平成23年度の入館者は東日本大震災及びこれに伴う計画停電や風評被害もあって前年度を割り込んだが、指定管理者制度移行後は入館者が増加傾向にあり、指定管理者制度の効果は大きかったと考えられる。</li> <li>・雨漏りや機械器具の故障など、施設設備の老朽化が顕在化してきているとともに、予算縮減により施設整備・管理費が削減されていることから、指定管理者と県の役割分担及び県の取組について検討する必要がある。</li> </ul>	

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成23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	栃木県造園建設業協同組合
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字上川原828
施設の概要	敷地総面積：71.5ha（建物敷地面積：1.7ha コース面積：69.8ha） 建物 クラブハウス：1棟 延床面積：979.45㎡ その他：管理棟、カート用テント、スタート管理棟 等 コース 18ホール、パー72、6,609ヤード
業務内容	ゴルフ場の施設の維持管理に関する業務 ゴルフ場の利用の許可に関する業務 ゴルフ場の運営に関する業務

2 収支の状況

平成23年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料		指 定 管 理	事業費	70,604
	利用料金収入	124,030		管理運営費	3,087
	その他収入 <sup>1</sup>	420		人件費	46,836
				その他支出 <sup>1</sup>	25,240
	合計 <sup>2</sup>	124,450		合計 <sup>2</sup>	145,767
指定管理業務収支差額			21,317		
自主事業			1,249		
自主事業収支差額			1,249		
収支差額( + )			20,068		
備考( 1 その他収入の主なものを記載 ) 雑収入 420千円			備考( 1 その他支出の主なものを記載 ) 納付金 21,240千円		

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

平成22年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料		指 定 管 理	事業費	74,958
	利用料金収入	141,651		管理運営費	1,973
	その他収入 <sup>1</sup>	573		人件費	53,211
				その他支出 <sup>1</sup>	21,834
	合計 <sup>2</sup>	142,224		合計 <sup>2</sup>	151,976
指定管理業務収支差額			9,752		
自主事業			1,237		
自主事業収支差額			1,237		
収支差額( + )			8,515		
備考( 1 その他収入の主なものを記載 ) 雑収入 571千円			備考( 1 その他支出の主なものを記載 ) 納付金 17,500千円		

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

### 3 利用状況

施設名		平成22年度	平成23年度
ゴルフ場	利用者数	32,149人	29,430人
	営業日数	357日	362日

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の利用</li> <li>・雑誌、ラジオ等を活用した宣伝のほか、都営地下鉄大江戸線の車内広告を実施</li> <li>・オープンコンペを63回実施（H22度63回）</li> <li>・ジュニアコースレッスン 2回実施</li> <li>・ポイントカードの実施</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>・意見箱の設置</li> <li>・電話、電子メールによる意見の受付</li> <li>・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の口コミ欄</li> <li>・利用者から直接、フロント等での意見・要望の受付</li> </ul>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・グリーンにディポットが多い。</li> <li>・フェアウェイ、ラフが管理不足。</li> <li>・昼食は熱いものは熱く提供して欲しい。</li> <li>・食事の種類が少ない。</li> <li>・初級者が多くスロープレーが目立つ。</li> <li>・マスター室の接客が不満。</li> </ul>	<p>内容に応じて、利用者へのサービス向上を図れるよう、スタッフへの指導等を行っている。</p>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コストパフォーマンスが良い。</li> <li>・コースメンテナンスは付近のゴルフ場より上。</li> <li>・河川敷のため、コースは平坦で距離感をつかみやすい。</li> <li>・一人で気軽にプレーが出来、練習に最適。</li> <li>・しょうが焼き、ステーキが美味しかった。</li> <li>・フロントの対応が良い。</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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジュニアゴルフレッスンを開催するなどスポーツ振興に努めた。</li> <li>・レストランにおいて、季節メニューの導入やオープンコンペ表彰式時のドリンクバー無料サービスを実施し好評だった。</li> <li>・都営地下鉄大江戸線の車内広告を行い、首都圏でのPRに努めた。</li> <li>・グリーン整備に特に力を入れ管理し、最適の使用状況を保つように努めた。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コース管理の徹底。</li> <li>・マスター室において、適切なカート管理や清掃等による衛生環境の維持に努める。</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	
<p>住民の平等利用が確保されたか</p> <p>使用許可に関する権限が適正に行使されたか</p>	<p>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。</p>
2 施設の効用の最大発揮	
<p>施設の設置目的に沿った業務が実施されたか</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>ジュニアコースレッスンや水曜杯の他、お楽しみ杯等の新たな企画を行い、サービス向上に努めたが、震災や冬期の寒波による影響等から利用者数は前年度と比較して8%減少した。</p> <p>個別では、高齢者の利用が伸びており、気軽に楽しめるゴルフ場として、県民サービスの向上に寄与している。</p> <p>今後も、利用者の意見を分析し、サービス向上に取り組んでいくことを期待している。</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まれたか</p>	<p>サービス提供を行う上で必要な組織体制を保ちつつ、経費を縮減したが、震災等の影響により、結果として収入に対し支出超過となった。</p> <p>今後の利用者数増及び経営改善に期待したい。</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>協定書に基づき、適切な対応が行われている。</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>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、顧客満足度の向上を目的とした自己評価がなされている。</p>
総合的な評価	
<p>指定管理期間 3 年が経過したことから、これまでの管理経験や施設の特徴を活かした各種サービスを提供し、利用者の確保に努めるとともに、経営の健全化に取り組んでいくことを期待したい。</p>	

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成23年度

施設名	しもつけ風土記の丘資料館
施設所管課	教育委員会事務局文化財課
指定管理者	財団法人とちぎ未来づくり財団
指定期間	平成23年4月1日～平成24年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	下野市国分寺993
施設の概要	敷地：9,181 m <sup>2</sup> 建物：1,340 m <sup>2</sup> 主要各室面積 エントランス：99.95 m <sup>2</sup> 展示室：322.88 m <sup>2</sup> 収蔵室：110.4 m <sup>2</sup> 講堂・会議室：78.4 m <sup>2</sup> 事務室：58.51 m <sup>2</sup> 資料室：46.24 m <sup>2</sup> 学芸員室：38.76 m <sup>2</sup> 工作室：46.08 m <sup>2</sup> その他荷解室、便所・化粧室、機械室
業務内容	資料館の施設の維持管理に関する業務 資料館の運営に関する業務 以上に掲げる業務のほか、指定管理者が資料館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

平成23年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	41,700	指 定 管 理	事業費	4,194
	利用料金収入			管理運営費	9,321
	その他収入 <sup>1</sup>	166		人件費	24,846
				その他支出 <sup>1</sup>	2,276
	<sup>2</sup> 合計	41,866		<sup>2</sup> 合計	40,637
指定管理業務収支差額			1,229		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額					
収支差額( + )			1,229		
備考( 1 その他収入の主なものを記載) 参加者負担金(166千円)			備考( 1 その他支出の主なものを記載) 租税公課(2,276千円)		

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

平成22年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	41,700	指 定 管 理	事業費	4,248
	利用料金収入	0		管理運営費	9,343
	その他収入 <sup>1</sup>	215		人件費	24,218
				その他支出 <sup>1</sup>	2,286
	<sup>2</sup> 合計	41,915		<sup>2</sup> 合計	40,095
指定管理業務収支差額			1,820		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額					
収支差額( + )			1,820		
備考( 1 その他収入の主なものを記載) 参加者負担金(165千円)			備考( 1 その他支出の主なものを記載) 租税公課(2,286千円)		

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

### 3 利用状況

施設名	平成22年度	平成23年度
入館者数	20,252人	22,702人
うち、児童・生徒・学生	8,918人	10,367人
来館学校数	68校	73校
講演会・講座参加者数	840人	712人
体験教室参加者数	5,090人	8,090人
史跡見学会参加者数	81人	99人
周辺史跡案内・解説	88団体3,949人	103団体4,178人
出前授業・出前勾玉づくり	28団体1,889人	25団体1,893人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアの協力のもとで、展示解説・体験講座等、来館者に対するきめ細やかな対応</li> <li>・学校、育成会や自治会などを対象とした出前授業、出前勾玉づくりを積極的に推進</li> <li>・遺跡や遺物が身近に存在するものであることを容易に理解してもらうための展示の工夫</li> <li>・小学生向けの「常設展示解説」の作成</li> <li>・特別展、企画展に合わせた各種講座の開催</li> <li>・体験学習のメニューを充実させ、小・中学生やその家族などの参加を促進</li> <li>・周辺史跡や県外、県内の史跡めぐりにより、郷土の歴史を学ぶ機会を設定</li> <li>・ギャラリートーク・解説員養成講座等、職員と来館者が密に関わる事業を展開</li> <li>・埋蔵文化財センターと連携した、調査・研究成果の公開の場を設定</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>・メールによる意見等の受付</li> <li>・入館者アンケートの実施 調査対象：常設展入館者、春季特別展、秋季特別展、特別展記念講演会等の入館者 調査方法：展示室に置いたアンケート用紙に記入 講演会・講座等参加者に配布し、終了時に回収</li> </ul>					
回答数：常設展173名 春季特別展48名 秋季特別展31名 特別展記念講演会48名 アンケート項目：来館回数、居住地、資料館を何で知ったか、意見・感想等					
常設展 主なアンケート項目	大変分 りやすい	分かりや すい	普通	わかりに くい	その他
展示内容	30.9%	39.8%	14.4%	2.2%	12.7%
春季特別展 主なアンケート項目	分かりや すい	難しい	もの足り ない	その他	
展示内容	44.8%	7.5%	9.0%	38.7%	
解説リーフレット	41.5%	7.7%	10.8%	40.0%	
秋季特別展 主なアンケート項目	分かりや すい	普通	わかりに くい	難しい	
展示内容	67.7%	25.8%	0%	6.5%	
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・解説の中に具体的な年代を入れて欲しい。「古墳時代中期」等の説明では素人には分かりにくい。</li> <li>・近くの古墳の位置関係が分かる地図などが欲しい。</li> <li>・当時の土器に触れる体験があるとおもしろいと思う。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示解説の方法について、今後さらに工夫していきたい。</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応がとても親切でした。</li> <li>・近くにこのような歴史的価値のあるものが展示されているのを知った。来てよかったです。</li> <li>・体験教室の勾玉づくりや剣づくりが楽しかった。</li> <li>・学校に来て、勾玉作りを教えていただきありがとうございます。勾玉作り楽しかったです。</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>平成 22 年度の自己評価・アンケート結果・外部評価をもとに、館員数で実施可能な事業数を策定し、普及啓発業務への県民ニーズに応えるため、講演会・講座・展示解説会では内容の充実化に努めた。</li> <li>企画展示や講座、体験教室など、事業の違いを超えて相互に関連性を持たせる内容とした結果、体験教室の連続性や次の展開へ誘導する発展性を持たせることができた。</li> <li>常設展示の解説内容については、解説者により大きな違いが生じないように、案内マニュアルを作成するなど随時情報を共有する事に努めた。</li> <li>春季特別展では、展示した遺跡の位置を示す地図パネルの設置等を行い、埋蔵文化財の発掘調査や遺跡・遺物が身近に存在するものであるということを容易に認知できるよう心がけた。</li> <li>秋季特別展では、埋蔵文化財センターの全面協力により、遺跡の最新調査成果など、多くの情報を提供できた。</li> <li>体験教室・史跡見学では、見学資料の充実、充分な下見などきめ細やかな見学者ニーズへの対応を目指すとともに、育成したボランティアを組織的かつ積極的に活用できたため、一度に複数の学校・団体の案内が可能となった。</li> <li>出前授業の勾玉づくり講座においても昨今の広報活動が実を結び、小学校の授業以外にも、PTA 活動、生涯学習活動や地域活動にも利用される機会が増加した。また、ボランティア指導員の増員により、150 名以上の勾玉作り要望に対しても対応可能な体制を作れた。</li> <li>7・8 月のファミリーシーズンでは子供連れ家族にターゲットを絞り、夏休みの宿題に活用できる体験教室に力を入れた結果、入館者の増加につながった。</li> <li>広報活動については、各事業の案内をシーズン毎に記した印刷チラシの増加、各報道機関への積極的な情報発信、ホームページを利用した情報公開等のほか、資料館受付で入館者に直接、体験教室等への参加を呼びかける「声掛け」の積極的な実施を行った。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 月～3 月の閑散期の広報活動や、事業の見直しが課題である。</li> <li>事業内容による対象世代の違いを踏まえた、より重点的な広報活動が必要である。</li> <li>生涯学習施設を有する当財団の利点を最大限に利用し、各施設と連携した事業展開を検討したい。</li> </ul>

7 所管課室による評価

項目	確認内容・所見等
別紙参照	別紙参照
<p>総合的な評価</p> <p>事業は事業計画どおり適正に実施された。</p> <p>企画展では仕様書の水準以上の開催回数、期間を実施している。また、普及啓発事業においても、当初の事業計画を上回る内容となっており、郷土の歴史に関する普及啓発活動を積極的に展開している。</p> <p>また、埋蔵文化財専門職員を多数擁する指定管理者の長所を生かし、専門職員を資料館に 2 名配置するとともに、講師等として事業に参加することにより、事業の充実化が図られている。</p> <p>平成 19 年度から導入したボランティアの活用が軌道に乗ったことにより、観覧者の様々なニーズに対応できるようになってきている。特に体験講座や、史跡案内にボランティアの果たす役割が大きくなっている。</p> <p>入館者数は 22,702 人で、前年度に比べ 12.1 % 増加した。地域の特性や指定管理者の長所を業務に生かして、引き続き、きめ細かいサービスを提供することが望まれる。</p>	

平成 23年度栃木県立しもつけ風土記の丘資料館指定管理業務 評価結果

評価項目		評価	確認内容	
住民の平等利用の確保	1 住民の平等利用が確保されているか。	B	事業報告書、自己評価、業務状況の現地確認	
施設の効用の最大限発揮	1 資料館の設置目的を踏まえた事業計画が実行されているか。	A	事業報告書、自己評価、業務状況の現地確認	
	2 県民のニーズを十分に把握し、県民サービスの向上を図っているか。	観覧者へのサービス向上が図られているか。	B	事業報告書、自己評価、業務状況の現地確認
		県民の要望等が把握されているか。また、その要望等を施設の管理運営に反映させているか。	A	事業報告書、自己評価、アンケート回答及び集計結果、業務状況の現地確認
		観覧者の苦情等トラブルが未然に防止されているか。トラブルに適切に対応できているか。	B	事業報告書、自己評価、業務状況の現地確認
	3 設置目的をふまえた、魅力的な事業が実施されているか。具体的で効果的な利用促進対策が行われているか。	展示について		
		常設展示が事業計画とおり適正に実施されているか。	B	事業報告書、自己評価、業務状況の現地確認
		企画展が事業計画とおり適正に実施されているか。	A	事業報告書、自己評価、業務状況の現地確認、図録等成果品
		調査研究について		
		調査研究が、事業計画どおり適正に実施されているか。	B	事業報告書、自己評価、調査成果書類・写真
		普及啓発事業について		
		普及啓発事業が、事業計画どおり適正に実施されているか。	A	事業報告書、自己評価、参加者名簿・広報用印刷物 業務状況の現地確認
		学校教育・生涯学習との連携		
		学校教育・生涯学習との連携が図られているか。	A	事業報告書、自己評価、学校・生涯学習団体の来館状況 学習成果等資料
		情報発信について		
		風土記の丘に関わる文化財の情報を県民へ発信しているか。	B	事業報告書、自己評価、ホームページ、広報用印刷物、新聞記事
		施設等の維持管理について		
施設の維持管理が適切になされているか。		B	事業報告書、自己評価、業務状況の現地確認、修繕関係書類、支出明細書	
第三者へ業務委託は適切に実施されているか。	B	事業報告書、自己評価、見積書・入札関係書類・契約書 検査関係書類・支出明細書		
安全管理体制と対応、防災対策等について				
安全を確保するための取り組みがなされているか。	B	事業報告書、自己評価、危機管理マニュアル・消防計画		
管理を安定的に行う物的、人的基礎	1 組織体制は、配置された職員の人数、雇用関係、勤務体制、職種、資格、技能、研修等の面で適正か。	A	事業報告書、自己評価、職務分掌書類 出勤簿	
	2 収支が適正でバランスがとれ、経費の縮減が取り組まれているか。	B	事業報告書、自己評価、支出明細書、業務状況の現地確認	
	3 指定管理者の長所を業務に生かすことができているか。	A	事業報告書、自己評価、業務状況の現地確認	
個人情報保護	1 個人情報の保護が事業計画どおり実施されているか。	B	事業報告書、自己評価、個人情報保護事務処理要領、情報管理状況の現地確認	
その他	1 指定管理者は施設の特性にふさわしい自己評価を適正に実施できているか。	B	自己評価、アンケート回答及び集計結果	

評価基準

事業等が仕様書を上回る水準で適正に実施されている。 あるいは、仕様書に定めのない事項について公募時に提出された事業計画を上回る水準で適正に実施されている。	A
事業等が仕様書と同程度の水準で適正に実施されている。 あるいは、仕様書に定めのない事項について公募時に提出された事業計画の水準で適正に実施されている。	B
事業等が仕様書の水準以下で実施されている。 あるいは仕様書に定めのない事項について公募時に提出された事業計画の水準以下で実施されている。	C
実施されていない。	D