

令和6(2024)年度

指定管理者による公の施設の管理運営状況

施設名	頁	施設名	頁
とちぎ青少年センター	1	栃木県立宇都宮産業展示館	96
栃木県子ども総合科学館	7	栃木県なかがわ水遊園	101
栃木県総合文化センター	13	とちぎ花センター	107
栃木県立日光霧降アイスアリーナ	20	栃木県土上平放牧場	114
栃木県グリーンスタジアム	25	とちぎ明治の森記念館	118
栃木県立県南体育館	30	栃木県井頭公園	122
栃木県立県北体育館	36	栃木県鬼怒グリーンパーク	129
栃木県立温水プール館	40	栃木県中央公園	134
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	45	栃木県那須野が原公園	139
栃木県総合運動公園(東エリア)	54	栃木県みかも山公園	145
栃木県ライフル射撃場	60	栃木県日光田母沢御用邸記念公園	152
とちぎ男女共同参画センター	64	栃木県日光だいや川公園	157
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	70	栃木県とちぎわんぱく公園	162
とちぎ福祉プラザ	78	県営住宅(佐野・足利地区)	170
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	85	県営住宅(矢板・大田原地区)	174
栃木県県民の森	90	栃木県防災館	178
		栃木県民ゴルフ場	182
		栃木県立とちぎ海浜自然の家	187
		栃木県立なす高原自然の家	192
		栃木県立みかも自然の家	196

○「評価」欄には、以下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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6(2024)年度

施設名	とちぎ青少年センター
施設所管課	生活文化スポーツ部県民協働推進課
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	令和4(2022)年4月1日～令和9(2027)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6(2024)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	48,945	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	17,574		管理運営費	36,659
	その他収入※1	1,953		人件費	22,072
	合計	68,472		その他支出※1	6,205
指定管理業務収支差額①		3,536	合計		64,936
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		3,536			
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指定管理者支援金 1,830千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 支払消費税 6,205千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5(2023)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	48,945	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	14,155		管理運営費	36,226
	その他収入※1	2,283		人件費	21,341
	合計	65,383		その他支出※1	5,930
指定管理業務収支差額①		1,886	合計		63,497
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		1,886			
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指定管理者支援金 2,160千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 支払消費税 5,930千円		

※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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
多目的ホール	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	181日	140日
	利用率	49.45%	38.36%
第1研修室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	155日	147日
	利用率	42.35%	40.27%
第2研修室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	95日	110日
	利用率	26.50%	30.14%
第3研修室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	125日	119日
	利用率	34.15%	32.60%
和室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	30日	52日
	利用率	8.20%	14.25%
調理室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	14日	8日
	利用率	3.83%	2.19%
第1音楽室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	86日	77日
	利用率	23.50%	21.10%
第2音楽室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	32日	56日
	利用率	8.74%	15.34%
宿泊室301	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	87日	151日
	利用率	23.84%	41.37%
宿泊室302	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	87日	142日
	利用率	23.84%	38.90%
宿泊室303	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	86日	140日
	利用率	23.56%	38.36%
宿泊室304	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	90日	150日
	利用率	24.66%	41.10%
宿泊室305	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	88日	145日
	利用率	24.11%	39.73%
宿泊室306	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	85日	149日
	利用率	23.29%	40.82%
宿泊室307	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	103日	160日
	利用率	28.22%	43.84%
宿泊室308	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	107日	159日
	利用率	29.32%	43.56%
宿泊室309	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	91日	150日

	利用率	24.93%	41.10%
宿泊室310	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	114日	156日
	利用率	31.23%	42.74%
宿泊室311	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	96日	158日
	利用率	26.30%	43.29%
宿泊室312	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	93日	157日
	利用率	25.48%	43.01%
宿泊室313	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	100日	161日
	利用率	27.40%	44.11%
宿泊室314	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	109日	104日
	利用率	29.86%	28.49%
宿泊室315	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	130日	221日
	利用率	35.62%	60.55%
研修室等(8室)計	利用可能日数	2,928日	2,920日
	利用日数	720日	709日
	利用率	24.59%	24.28%
宿泊室(15室)計	利用可能日数	5,490日	5,475日
	利用日数	1,466日	2,303日
	利用率	26.70%	42.06%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・フロント、ロビーなど館内4箇所にアンケートボックスを配置 ・施設利用手続及び予約状況(多目的ホール個人利用)のHP等による案内 ・宿泊室のじゃらんnetシステムの活用と新たな宿泊プランの設定 ・(一財)栃木県青年会館が運営するコンサーレとの連携 ・図書コーナーの図書の充実 ・青少年健全育成支援室、プレイルーム、サークル室の充実 ・館内インターネット接続環境の充実 ・防犯カメラの設置等利用者の安全確保のための取組 ・各宿泊室への毛布の設置 ・高齢者や障がいのある方のために、男子トイレにもサンタリーボックスの設置 ・1階交流ロビーテーブル追加設置 ・宿泊室ハンドソープ設置、加湿器貸出サービス

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートボックスの設置(館内4箇所) ・利用者アンケートの結果
回答者数 39名(男:24名、女:15名 無記入:0名)
Q1 お住まいはどちらですか
①宇都宮市内:6名 ②県内:6名 ③県外:24名 ④無記入:3名
Q2 とちぎ青少年センターを何でお知りになりましたか(複数回答)
①インターネット:24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:0名 ⑦口コミ:10名 ⑧その他:5名
Q3 とちぎ青少年センターへは、どのような交通手段をご利用ですか(複数回答)
①徒歩:2名 ②自転車:5名 ③バイク:1名 ④自家用車:30名 ⑤バス:3名
⑥電車:2名 ⑦タクシー:1名 ⑧その他:0名

<p>Q 4 とちぎ青少年センターを年何回ぐらいご利用されますか ①はじめて：25名 ②数回利用：11名 ③定期的に利用：1名 ④頻繁に利用：2名</p> <p>Q 5 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 ①1時間未満：2名 ②1～2時間：2名 ③2～4時間：2名 ④4時間以上：26名</p> <p>Q 6 とちぎ青少年センターの施設の安全管理、清掃について ①満足：30名 ②やや満足：7名 ③やや不満：1名 ④不満：0名</p> <p>Q 7 とちぎ青少年センターのスタッフの対応について ①満足：30名 ②やや満足：8名 ③やや不満：0名 ④不満：0名</p> <p>Q 8 とちぎ青少年センターのサービスの内容について ①満足：30名 ②やや満足：5名 ③やや不満：1名 ④不満：1名</p> <p>Q 9 とちぎ青少年センターの利用料金について ①満足：32名 ②やや満足：4名 ③やや不満：1名 ④不満：1名</p>	
<p>主な利用者意見（苦情・要望）</p> <p>①テレビでBSが視聴できればありがたいです。</p> <p>②宿泊室にハンドソープ、ウオッシュタオル(垢すり)があると尚良かった。</p> <p>③一点(強いて)気になったのが、シャワールーム(宿泊室)のカーテンのにおいでしょか。</p>	<p>対 応</p> <p>①BS視聴は費用が増えるので、今後視聴希望が増えるようであればBS契約を検討。</p> <p>②ハンドソープを設置した。</p> <p>③宿泊室全室シャワーカーテン交換をした。</p>
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレ（ウォシュレット）付き、冷蔵庫、歯ブラシ等のアメニティ、部屋着ビジネスホテル同等にあり、低料金で満足しています。無料コインランドリーも。 ・施設が広く、風呂、冷蔵庫、室内温調ともに完備されており宿泊費が安い。 ・宿泊室ユニットバスに「給湯温度設定」ができるのはとてもいいと思いました。 ・宿泊室の部屋が広く、夜が静かで良かった。コインランドリーが無料なので良かった。 ・清掃も隅々まで行き渡っており今まで沢山宿泊施設を利用しましたが断トツで綺麗でした。受付の方も丁寧でスムーズな対応で助かります。ポットにも水が汲んであって配慮が素晴らしいです。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年2回の消防訓練は、夜間、職員が手薄になる時間帯を想定して訓練を行った。職員が手薄になる時間帯でもスムーズな避難誘導が出来るよう心掛けた。新たに勤務した職員等に積極的に参加してもらい、青少年センター勤務者全員が非常時にスムーズに動けるように努めた。また、屋内消火栓や消火器の使用法の講習会を行った。 ・昨年度に続き中高年利用者からの苦情やご意見をいただくことが多くなっている。マニュアルに沿って適切な対応を行うことを心がけているが、対応に苦慮することもあり職員等で相談しながら随時丁寧な対応をしている。
<p>施設の稼働率向上に向けた取組（※指定管理者が独自に設定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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セーレとの連携強化及びじゃらんnetシステムの活用。宇都宮市内の宿泊混雑状況を把握してじゃらんnetでの販売部屋数を適切に管理することで宿泊利用者数が向上している。 ・引き続き研修室等は、インターネット利用環境を要望する利用者が多く、Wi-Fi設置をして対応している。 ・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 ・利用者の声をよく聞いて、対応出来るものはすぐに対応し、すぐに対応出来ないものは時間をかけて利用者の要望に応えられるよう努めている。 ・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
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備や備品の経年劣化により修繕が必要な箇所について、計画的に実施していく。 ・利用者アンケート等を活用し、利用しやすい施設づくりに取り組んでいく。

7 所管課室による評価

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。	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するよう努めている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	条例・規則に従い利用許可を行っている。	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。	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。	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。	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。	A
	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WEB予約サービス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。	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。	A
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	苦情処理マニュアルに基づき、適切に対応している。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	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。	A
	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、業務改善に努めている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	職員の適正な配置や外部人材の活用等により効率的な管理運営に努めている。	A
	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。	A
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	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。	危機管理マニュアルを整備し、定期的に研修や訓練を実施している。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	常に連携を図りながら、管理運営に当たっている。	A
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	個人情報保護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。	A
	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。	B

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。	A
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	各種イベント、青少年健全育成支援室・プレイルーム・学習室の活用事業を実施している。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	事業の実施にあたっては近隣にも周知を行うとともに、協力を依頼するなど地域との連携に努めている。	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。	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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	施設の経年劣化による空調設備等の不具合に対し、利用や運営に支障がないよう迅速な対応がなされている。	A
総合的な評価			
<input type="radio"/> 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。 <input type="radio"/> 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。 <input type="radio"/> 青少年健全育成の拠点施設として、施設利用率の向上を図りたい。			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）年度

施設名	栃木県子ども総合科学館
施設所管課	生活文化スポーツ部県民協働推進課
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 ² ②建物面積：7,121.79m ² （延床10,000.44m ² ）地上2階鉄骨鉄筋コンクリート造 ③室内施設：展示場、企画展示室、多目的ホール、学習室、情報ステーション、プラネタリウム、天文台 ④屋外施設：催し広場、第1・第2ビッグパラソル、乗り物広場、遊びの広場、冒険広場、風の広場 ⑤駐車場：自動車普通車724台・大型車23台・自転車約200台
業務内容	①子ども総合科学館の施設の維持管理に関する業務 ②子ども総合科学館の運営に関する業務 ③上記に付帯する業務

2 収支の状況

令和6（2024）年度 （千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	364,436	指 定 管 理 ※2	事業費	23,388
	利用料金収入	3,849		管理運営費	140,492
	その他収入※1	505		人件費	165,067
				その他支出※1	25,485
	合計	368,790		合計	354,433
指定管理業務収支差額①			14,357		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			14,357		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・光熱費負担金 501千円			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 6,772千円 ・未払消費税 18,713千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	352,519	指 定 管 理 ※2	事業費	43,082
	利用料金収入	58,441		管理運営費	184,217
	その他収入※1	33,903		人件費	195,024
				その他支出※1	26,370
	合計	444,863		合計	448,693
指定管理業務収支差額①			▲3,830		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			▲3,830		
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 12,350千円 ・退職給付引当資産取崩収入 21,025千円			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 9,151千円 ・未払消費税 17,219千円		

※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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
展示場	大人	59,651名	0名
	小人	63,473名	0名
プラネタリウム	大人	19,956名	0名
	小人	25,268名	0名
乗り物広場(自転車)	大人	7,392名	4,777名
	小人	15,436名	9,075名
乗り物広場(機関車)	大人	10,071名	5,804名
	小人	7,736名	4,753名
各種教室等		11,876名	11,883名
無料公開等		219,245名	126,195名
		440,104名	162,487名

4 サービス向上に向けた取組

令和6年度は、大規模改修(屋内施設休止)のため、屋外遊具や乗物広場等の屋外施設のみの一般利用となったが、多くの利用者に安全に安心して気持ちよく過ごしてもらうとともに、サイエンスショーや工作、あそびのプログラム等を体験し満足いただけるよう、利用者へのサービス向上に努めた。

(1) 子どもから高齢者までが安全に過ごせる取組

多くの方が利用する大規模施設として、利用者の安全を確保するため徹底した安全対策に取り組んだ。

- ・防災訓練(消防訓練1回/年)
火災発生を想定した避難誘導、通報の訓練
- ・屋外遊具の点検
職員による遊具の日常的な見回り点検。専門業者による定期点検
- ・安全対策委員会による安全確認の実施、危険箇所・事故発生状況の把握と対策の検討
- ・施設の安全管理に関する研修や訓練等
- ・大規模改修工事中の屋外利用者の動線を確保しホームページなどで最新の利用情報を提供

(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

多くの方に繰り返し利用していただけるように、利用者の意見を踏まえた運営に努めるとともに、環境美化により快適な環境維持に取り組んだ。

- ・利用者からの苦情やご意見を苦情処理カード等で記録し、情報を共有して早急な改善を実施
- ・新任職員の接客研修、解説嘱託員の技術研修の実施
- ・全職員のビジネス実務マナー検定(二級)、サービス接客検定(二級)の取得への取組
- ・環境美化等の取組
専門業者に委託しての清掃実施、職員巡回による環境維持への対応

(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

大規模改修のため、屋外施設のみの利用となったが、利用者を楽しんでいただくため、様々なイベントなどを実施した。

- ・サイエンスショーや太陽をみる会など科学の体験イベントの実施
- ・あそびのプログラムなどの体験イベントの実施
- ・変わり種自転車の貸し出しやミニ機関車の運行
- ・アンケートによる利用者ニーズの把握と事業内容改善への取組

(4) より多くの人に参加体験していただくための取組

多くの方にイベントを楽しんでいただくため、一般公募に加えて関連施設と連携して県内各地域でアウトリーチ事業を実施した。

- ・夏の巡回企画展の実施
なかがわ水遊園、県立博物館、とちぎ花センターで、それぞれ1週間程度実施

<p>参加人数7,131名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチ事業の実施 県内各地域に出向いて、科学プログラム、天文プログラム、あそびのプログラム等を提供 一般公募による実施185回、関連施設との連携による実施45回 計230回実施 ・地元メディアや科学館ホームページ、科学館発行の広報紙等を活用した情報発信 <p>(5) その他のサービス 来館者に安全かつ安心して利用いただくため、年間を通して屋外に臨時の案内所を設置した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者への利用案内やイベント情報の提供 ・迷子や拾得物への対応
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<p>利用者アンケートの結果について、業務改善に活かしている。</p> <p>※アンケート結果の概要（回答者数：212人）</p> <p>【利用者男女比】 男性44.6%、女性54.9%、無回答0.5%</p> <p>【利用者年齢】 0～6歳23.9%、7～12歳47.1%、13～15歳0.6%、16歳以上28.4%</p> <p>【休館中の利用回数】 初めて37.8%、2～4回32.5%、5回以上29.7%</p> <p>【楽しめたか】 とても89.0%、少し4.5%、普通5.0%、あまり0.5%、まったく1.0%</p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・自分の体の能力を試すような展示が欲しい。 ・乗物広場では、1時間でいろいろ乗りたいです。 ・乗物広場で1時間乗るには、背もたれをつけてほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・リニューアル後も体力測定コーナーなどの展示による運営を予定している。 ・リニューアル後は、利用者ニーズを踏まえて、1時間以内で1回交換可能とする。 ・自転車の老朽化のため、乗物広場の変わり種自転車は、全て入れ替えての運営を予定している。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・屋外施設だけの利用でも楽しく遊べてよかった。 ・スタッフがとても親切でした。 ・子どもが楽しめるような声かけをしていただき、喜んで体験できました。 ・リニューアルオープンが楽しみです。 ・工作のテイクアウトや体験が楽しいので、また来ます。 ・工作がうまくできずに必死でチャレンジしました。家でも繰り返し遊べて楽しめました。 ・サイエンスショーがすごく楽しい実験内容で、子どもは興味津々でした。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情や事故等があった場合は職員間で情報を共有し、迅速かつ丁寧な対応に努め、早急な改善を図った。その結果、大きな苦情等は無かった。 ・ホームページやSNS、広報紙などを活用し、各種イベントの告知や屋外施設の運用状況、アウトリーチ事業の進捗状況などの情報発信を行い、多くの方々に情報が広く行き渡るよう取り組んだ。 ・大規模改修工事により屋外施設のみ利用となったが、臨時の案内所を設置して、開館時間中は案内員を配置し、来館者の問い合わせなどに対応した。 ・工事中でも利用者が安全に屋外施設を利用できるように、駐車場から施設までの動線を確保し、ホームページなどで最新の利用情報を発信した。 ・大規模改修工事の円滑な実施のため、栃木県や工事業者との緊密な連携調整を行った。

<p>大規模改修による休館期間の科学館以外での対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リニューアル後の利用者拡大に向けて、多くの方々に科学館の役割や機能等の理解促進が図られるよう、部門別で行っていた出前教室等をアウトリーチ事業として拡充し、県内各地で積極的に実施した。（公募による実施185回、関連施設との連携による実施45回 計230回） ・なかがわ水遊園、県立博物館、とちぎ花センターの県有施設の協力を得て、県北、県央、県南を巡回する夏の企画展を実施した。体験型展示やサイエンスショー等のプログラムを実施し、3施設で計7,131名の参加者があった。 ・他の公共施設等を活用して、県内児童館職員の資質向上のための研修を行うとともに、一般を対象とした、あそびのプログラムを実施した。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな科学館を安全に安心して楽しんでもらうため、リニューアル記念イベントの検討と職員・スタッフの研修等の実施 ・利便性向上及び情報発信力強化のためのホームページの改良 （プラネタリウム利用状況の提供、イベント申込みシステムの導入等） ・リニューアル後のキャッシュレスの導入 ・休館中のアウトリーチ事業を活かした学校教育活動との更なる連携強化による科学・科学技術の理解促進 ・アンケート等による利用者のニーズの把握と適切な対応 ・ボランティアと連携した事業を見据えた講座等の実施

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。	①来館者の適正な誘導に配慮しており、利用者の平等利用は確保されている。	A
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	-	-
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	③補助等が必要な方には、職員が対応するなど配置している。	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。	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされた。大規模改修のため屋外施設のみでの利用ではあったが、様々なイベントを実施し、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、緊急性があるものを除き、前期・後期に分けて集計するとともに、業務改善の検討・見直しを行うとともに研修をおおして職員への周知徹底を図っている。	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。	④館利用者の意見については、緊急性があるものを除き、前期・後期に分けて集計するとともに、業務改善の検	A

		討・見直しを行うとともに研修をとおして職員への周知徹底を図っている。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。	
	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おおむね適正管理されている。	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。	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。	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。	①管理運営のための適正な人員配置がなされている。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	③経費削減のため複数年契約に取り組むなど、経費の縮減に取り組んでいる。	B
	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。	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。	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。	A
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	⑥確保されている。	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。	①個人情報の収集は必要最小限にする、使用後はシュレッター等で適切に処理するなど、おおむね適正に行われている。	B
	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。	B
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。	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。	A
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	-	-
	③		
	④ 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科学・天文・遊びの各プログラムのアウトリーチ事業を実施し、地域との連携に積極的に取り組んでいる。	A
	⑤ 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。	④ゴミの縮減や省電力化対策に努めている。	B
	⑥ その他管理運営上の特記事項	⑤科学館の役割や機能等を理解促進が図られるようアウトリーチ事業を拡充し、リニューアル後の利用者拡大に向けた活動を積極的に行った。	A

総合的な評価

令和6(2024)年度は大規模改修工事のため屋内施設休館となり、来館者数は前年度と比べ減となったものの、屋外施設では利用者の安全・安心を配慮し、様々なイベントの実施を行ったことや、一般公募や関連施設と連携したアウトリーチ事業を県内各地で実施したことは、次年度の来館者の増加に向けて工夫をしてきた姿勢と評価できる。また実施において、様々な媒体で情報発信を行ったことで広く周知が図られた。

次年度はリニューアルオープンであることを更に意識し、特別感のある事業の企画及び企画の実施をするための体制整備に力を入れていただき、今後も安全性の確保、効果的な施設運営等に配慮しながら、県民のニーズに的確にこたえる事業を実施していくことにより、サービスの質の一層の向上を期待する。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）年度

施設名	栃木県総合文化センター
施設所管課	生活文化スポーツ部文化振興課
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	令和6（2024）年4月1日～令和16年（2034）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㎡ 建物面積：7,477㎡ 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6（2024）年度 (千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	305,927	指 定 管 理	事業費	-
	利用料金収入	131,821		管理運営費	340,870
	その他収入※ ¹	3,777		人件費	78,533
	※ ² 合計	441,525		※ ² その他支出※ ¹	3,230
指定管理業務収支差額①		18,892	※ ² 合計		422,633
自主事業		10,022	自主事業		8,049
自主事業収支差額②		1,973			
収支差額（①+②）		20,865			
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1,612千円			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3,230千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度） (千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	287,528	指 定 管 理	事業費	-
	利用料金収入	129,246		管理運営費	335,087
	その他収入※ ¹	11,659		人件費	74,162
	※ ² 合計	428,433		※ ² その他支出※ ¹	3,353
指定管理業務収支差額①		15,832	※ ² 合計		412,601
自主事業		14,614	自主事業		8,219
自主事業収支差額②		6,395			
収支差額（①+②）		22,227			
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1,462千円			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3,352千円		

※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

- ・施設利用抽選会に事前申込制を導入し、抽選会の状況はZoomにより配信することで来館しなくても抽選会に参加可能とした。
- ・新たな施設管理予約システムの導入により、利用者が時間の制約を受けずにインターネットから手続きを行うことが可能となった。
- ・キャッシュレス決済の対応を拡大し、新たにペイジー・クレジットカードでの支払いを可能とした。
- ・アンケートについて、これまでの用紙配付に加えてWEBアンケートを導入した。
- ・メインホール車イス席からの視界確保のため環境改善を図った。
- ・職員全員を対象とした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、接客能力とサービス意識向上を図った。
- ・利用者、来館者の安全管理策強化のため、財団職員に加え、舞台・警備・ビル管理・清掃等のセンター業務にかかわる職員が参加する消防訓練（消防機器取扱い講習、図上訓練、避難誘導・通報訓練等）を実施した。
- ・防犯に関する理解と防犯技術の習得を目的として、不審者・暴漢侵入時における対応訓練（講話および防犯用器具取扱い訓練）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"> ・利用の都度、利用者に対するアンケートを実施 ・来館者へのアンケートによる自由意見の聴取 ・グループインタビューによる利用者からの自由意見の聴取 					
利用者アンケートの結果					
回答者数 226 名					
主なアンケート項目	非常に満足 非常に良い	満足 良い	ふつう	やや不満 やや悪い	不満 悪い
①申請・支払い方法の利便性	27.1%	49.0%	23.4%	0.2%	0.2%
②施設内の環境・清掃状況	45.3%	46.9%	6.7%	0.9%	0.2%
③館内の案内表示について	33.5%	50.9%	15.2%	0.4%	—
④バリアフリーについて	28.4%	49.5%	17.6%	2.7%	1.8%
⑤施設・設備への満足度	41.7%	52.8%	3.7%	0.5%	1.4%
⑥スタッフの対応	53.9%	39.7%	5.5%	0.3%	0.6%
⑦らくらくサービス(有料オプションサービス)満足度	78.5%	—	18.5%	—	3.1%
⑧総合的な満足度	48.6%	44.5%	6.4%	0.0%	0.5%
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
関係者用駐車場が少ないので駐車台数を増やしていただきたい。毎回不便を感じている。			敷地内の駐車場は台数に限りがあるが、空いている枠を有効に利用していただけるよう今後も柔軟な対応を行っていく。		
一般来場者用の駐車場がない状況では集客への影響も考えられる。今後は他施設の利用も検討せざるを得ない。			駐車場については来館者にとって切実な問題であり、以前から同様の意見を多数いただいている。センターとしては周辺駐車場の情報の案内に努めていくほか、県に対して県庁地下駐車場の休日の利用時間拡大、平日昼間の駐車場利用の正式許可、長時間利用の無料化等、施設利用者に対して便宜を図っていただけるよう引き続き要望して		

<p>メインホールにはエレベーターがなく階段が多い。もう少しバリアフリーであればと感じる。</p>	<p>いく。</p> <p>バリアフリー化への意見については県にも伝え対応を検討していくが、ハード面の不具合についてはすぐに改修することは難しい。そこでセンターではソフト面で対応可能な事項の洗い出しや障がい者の方への情報開示などへの取り組みを始めた。今後も障がい者の方や専門家の意見をいただきながら障がい者の方も文化芸術に触れ親しむ機会を提供できるように努めていく。</p>
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・きれいかつ快適な館内、親切丁寧な対応に感謝。 ・わかりやすい説明により、安心して使用できた。 ・また利用したい。 ・施設・設備共に満足。 ・ホールを使用した際には、舞台スタッフが丁寧で大変親切だった。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p>									
<ul style="list-style-type: none"> ・受付、施設利用打合せ、利用当日の対応、館内環境、らくらくサービスなど安定した利用者サービスの提供により施設利用者アンケートの指標は高評価を維持しており、館内環境、職員の接遇などの項目については特に高い評価を得ている。 ・施設利用抽選会の実施や新たな施設予約システムの導入、WEBアンケートの導入等インターネットを活用することによる利用者の利便性の向上を図った。 									
<p>重点的評価項目 ※指定管理者が独自に設定</p>									
<p>1 利用率に関する評価</p> <p>県民の文化活動の状況はゆるやかに活発化しているが、学会や大会等の大規模施設利用は「ライトキューブ宇都宮」の開館（令和4年11月開館）の影響を大きく受け激減した。そのため、全体として令和6年度の利用率は令和5年度の利用率との比較においてほとんど伸びがみられなかった（0.4%増加）。</p> <p>今後の利用率向上の方策としては、ギャラリー・練習室等を持たない「ライトキューブ宇都宮」との差別化を図り、利用者のニーズに合ったサービスを提供することや財団と民間事業者との共催事業を増やすこと等により、リピーターや新規利用者を獲得していくこととする。</p> <p>2 利用料金収入に関する評価</p> <p>コロナ禍からの回復を期して高い収入予算を設定したが、達成率は93%にとどまった。「ライトキューブ宇都宮」の開館による大規模な催し物の大幅な減少や、コロナ禍の影響で文化活動者が減少したことや催し物の小規模化による影響が考えられる。</p> <p>一般利用者に広く利用していただくスタンスを保ちながら、一方で県民のニーズのある大型公演を誘致することにより、増収を図ることとする。</p> <table border="1" data-bbox="351 1747 1181 1904"> <thead> <tr> <th>令和5年度収入額</th> <th>令和6年度収入額</th> <th>対前年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>128,188,760円</td> <td>130,943,440円</td> <td>2,754,680円</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"> 予算達成率91.5% （予算額140,135,000円） </td> </tr> </tbody> </table> <p>3 設立目的に関する評価</p> <p>県の文化施設の中核拠点として、舞台機構・音響設備・照明設備といったホールの中核的設備等に不備が認められることは許されないことから、各機構・設備を維持するための対応に努め、施設利用に支障の無いよう万全を期してきた。文化施設として催し物の実施に必要な機能はもろろんのこと、</p>	令和5年度収入額	令和6年度収入額	対前年度	128,188,760円	130,943,440円	2,754,680円	予算達成率91.5% （予算額140,135,000円）		
令和5年度収入額	令和6年度収入額	対前年度							
128,188,760円	130,943,440円	2,754,680円							
予算達成率91.5% （予算額140,135,000円）									

文化芸術活動の鑑賞の場、多様な文化芸術活動の主體的な参画と交流の場として文化に親しむ環境づくりに努め、アンケートなどでも高評価を得た。今後も栃木県の文化を継承・創造・発信する拠点施設として、県民に親しまれる施設運営を行っていくこととする。

併せて、障がいの有無や年齢に関わらず、県民誰もが文化芸術活動に参加することのできる環境づくりを進め、地域共生社会の実現に寄与することとする。

今後改善・工夫したい事項

- ・栃木県総合文化センターでは、休館を伴う大規模改修等が平成30年度から約2カ年にわたり実施された。しかしながら、大規模改修工事項目から外れた修繕箇所も多く、経年劣化等による不具合箇所については開館34年を経過していることから増加の一途をたどっている。当財団では、施設設備の安全性確保と利用者サービスの両立を目的としていることから、不具合箇所の施設改修及び修繕については県所管課と協議のうえ対応していくこととする。また、利用者・来館者の安全性を確保するための施設等の改修・修繕を必要に応じて実施していく。

- ・総合文化センターの来館者・利用者に対するサービス事業は、きめ細かなサービスを提供するため、第1期指定管理期間以来、様々なサービス業務を構築し展開してきた。第2期・第3期指定管理期間では、そうした業務を維持発展させ、より質の高いサービスを提供できるよう取り組んできた。第4期においても同業務を継続して実施しており、利用者から高評価を得ている。今後も施設利用者や来場者の立場にたって、「また利用したい、また行ってみたい」と感じてもらえるようなホスピタリティあふれる接遇を行っていく。サービス意識向上策の一環として、職員全員を対象としたサービス接遇検定試験、ビジネス実務マナー検定試験の各2級以上の取得を必須としており、今後も継続していく。

- ・利用者・来館者の安全管理対策の強化のため、消防・避難訓練、防犯訓練及び救命救急講習等のより一層の必要性を認識している。今後も財団職員のみならず、舞台・警備・ビル管理・清掃等センター業務にかかわる総ての人員が一体となった防災・防犯体制の維持と充実に努めていく。

- ・令和6年4月の障害者差別解消法の改正による「合理的配慮の提供の義務化」、「障害者による文化芸術活動の推進に関する法律」等において「誰にでも開かれた場」となるために、研修等の実施により職員の意識を向上させ、アクセシビリティに関する情報を提供するなど、総合文化センターにアクセスしやすい環境を整え、社会的課題の解決にも努めていく。

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。	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。	B
	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。	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。	車椅子専用駐車スペースを設け、事業主催者に対して駐車スペースから同行案内の対応を依頼し、高齢者、障害者への配慮がなされている。また、メインホール車イス席からの視界確保のための環境改善を行うなど利用環境への配慮も行われている。	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。	「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	B

		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。	
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	職員全員を対象とした接客サービスの検定の受検を促進し、県民サービスの向上を図った。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	アンケートについて用紙配布のみならず、WEBアンケートも開始し、利用者の満足度の把握に努め、利用者の声を元に改善を行っている。	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。	アンケートで寄せられた意見に対し、真摯に対応している。県民からの要望が多い駐車場の問題は県駐車場の利用を含め検討を続けていく必要がある。	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。	定期的な施設設備の点検や安全確認を実施しており、適切な施設維持、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。	らくらくサービスやキャッシュレス決済の拡大、WEBアンケートの実施など、より効率的に業務を遂行するための工夫を行っている。	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。	B
	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取れている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	節電の徹底を図るなど、経費全般において縮減に努めている。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	職員全員を対象としたサービス接客検定試験、ビジネス実務マナー検定試験の各2級以上の取得を必須とするなど、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。	事故・緊急時に備えて消防訓練・緊急時対応訓練を行い、危機管理体制を確保している。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	所管課の文化振興課に適宜報告を行い、文化事業実施時には連携して調整を行っている。	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。	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。	B
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。	「らくらくサービス」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・光害対策、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		

総合的な評価

①利用者の満足度

本表「5 利用者意見への対応 利用者アンケートの結果」において総合的な評価の項目では、「非常に良い(非常に満足)」、「良い(満足)」と回答している利用者が90%を超えており、利用者の満足度は高いと判断される。

②利用率

前年度と比較して0.4%増加と利用率の大きな伸びは見られなかった。
 コロナ明け以降文化活動者が戻ってきたものの、分析にあるようにコンベンション施設開館の影響により学会や大会等の大規模施設利用での需要が減少したことが要因と考えられる。利用率上昇のため利用者のニーズを把握・分析していく必要がある。

③収支状況

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。

各種修繕工事を計画的に実施し、施設の環境整備に努めている。

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。

施設利用抽選会の事前申込み制の実施や新たな施設予約システムの導入を行うなど利用者の利便性の向上を積極的に図っている。

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

・施設利用の際の予約や抽選の方法の工夫など利用者サービスの向上に努め、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。

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5年度	令和6年度
1	メインホール	利用可能日数	322	315
		利用日数	203	195
		利用率	63.0%	61.9%
2	サブホール	利用可能日数	326	322
		利用日数	238	252
		利用率	73.0%	78.3%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	344	340
		利用日数	195	233
		利用率	56.7%	68.5%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	345	339
		利用日数	219	239
		利用率	63.5%	70.5%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	345	339
		利用日数	137	146
		利用率	39.7%	43.1%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	345	340
		利用日数	231	216
		利用率	67.0%	63.5%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	345	340
		利用日数	247	227
		利用率	71.6%	66.8%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	345	340
		利用日数	210	195
		利用率	60.9%	57.4%
9	特別会議室	利用可能日数	345	344
		利用日数	210	194
		利用率	60.9%	56.4%
10	第1会議室	利用可能日数	347	347
		利用日数	241	231
		利用率	69.5%	66.6%
11	第2会議室	利用可能日数	347	347
		利用日数	241	255
		利用率	69.5%	73.5%
12	第3会議室	利用可能日数	347	347
		利用日数	218	239
		利用率	62.8%	68.9%
13	第4会議室	利用可能日数	347	347
		利用日数	193	207
		利用率	55.6%	59.7%
14	音楽練習室	利用可能日数	347	345
		利用日数	230	193
		利用率	66.3%	55.9%
15	古典芸能練習室	利用可能日数	347	346
		利用日数	234	227
		利用率	67.4%	65.6%
16	演劇練習室	利用可能日数	347	345
		利用日数	252	255
		利用率	72.6%	73.9%
17	リハーサル室	利用可能日数	347	344
		利用日数	187	187
		利用率	53.9%	54.4%
18	第1和室	利用可能日数	347	346
		利用日数	146	145
		利用率	42.1%	41.9%
19	第2和室	利用可能日数	347	346
		利用日数	113	107
		利用率	32.6%	30.9%
合計		利用可能日数	6,532	6,479
		利用日数	3,945	3,943
		利用率	60.4%	60.9%

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6(2024)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	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
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	令和6(2024)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6(2024)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	132,550	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	35,687		管理運営費	109,426
	その他収入※1	572		人件費	39,263
	合計	168,809		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①			合計		
20,120			148,689		
自主事業			自主事業		
694			1,616		
自主事業収支差額②			▲922		
収支差額(①+②)			19,198		
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)		
スケート教室会費 572千円					
(自主事業)					
自動販売機設置手数料収入 593千円					
事業収入 101千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5(2023)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	108,263	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	34,496		管理運営費	89,881
	その他収入※1	738		人件費	34,060
	合計	143,497		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①			合計		
19,556			123,941		
自主事業			自主事業		
784			897		
自主事業収支差額②			▲113		
収支差額(①+②)			19,443		
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)		
自動販売機設置手数料収入 737千円					
スケート教室会費 679千円					

※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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
屋内リンク	利用可能日数	304日	305日
	利用日数	304日	305日
	利用者数	28,090人	34,235人
	平均利用者数	92.4人	112.2人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が開館状況を確認できるよう、ホームページを整備している。 ・利用促進を図るため、るるぶフリーペーパー等に掲載している。 ・利用促進・平等利用を図るため、料金の値下げ及び専用利用の統一料金を実施している。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見箱の設置 ・直接提言及び電話等による意見の把握 ・利用者アンケートの結果 回答者数 65人 				
主なアンケート項目	大変良い	良い	悪い	大変悪い又は 無回答
①職員の対応	90.8%	6.2%	0%	3.1%
②職員間の私語	89.2%	6.2%	0%	4.6%
③施設の整備状況	84.6%	12.3%	0%	3.1%
④施設の備品や器具	86.2%	10.8%	0%	3.1%
⑤施設内の清掃状況	86.2%	9.2%	0%	4.6%
⑥施設内のわかりやすさ	84.6%	10.8%	1.5%	3.1%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・リンクサイドで靴を履き替えていた際、滑走者がフェンス越しに暴言を吐いてきた。普段はお互いに宇都宮リンクを利用しており、その際も接触しそうな程近くでの滑走や迷惑行為等が繰り返されている。昨年は宇都宮で体当たりをされた。 ・女子トイレにナプキン常備して下さい。お願いします。 		<ul style="list-style-type: none"> ・職員による監視を即座に強化した。当該男性が来館した際は、常に監視する体制を整えた。 ・女子トイレに「生理用品あります。」と貼紙をして、受付窓口で販売配布している。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・いつもありがとうございます。対応が親切ですしリンクも滑りやすいです。 ・授乳室、オムツ台の掲示ありがとうございます。去年来た時はなかったけど、あって良かったです。 				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効果的な施設運営と利用者や大会等に支障が無い様に、施設管理や技術向上に努めた。 ・付帯設備等のトラブルに備えるため、職員が操作、復旧出来るように教育に努めた。 ・常に利用者の立場になり、利用者の意見を真摯受け止め、互いに理解できるよう努めた。 ・大会運営等に遅延が無いよう技術向上に日々努力した。また、講習会を行い職員教育に力を入れた。 ・当施設の心臓部である、冷凍設備に冷却水処理装置及び遠隔監視システムを導入し微細な異常等を、保守点検業者から随時連絡が入る事で設備の長寿命化に取り組んでいる。 ・感染症対策として、選手控室4部屋に空気循環式紫外線発生装置を設置し空間の菌やウイルスを除去することで、大会を安心して開催できるよう努めた。 ・感染症対策として、全てのトイレの手洗い場を自動水栓に交換し安心安全な施設運営を心掛けた。

<ul style="list-style-type: none"> ・栃木県が推進している、環境配慮率先行動計画に基づき、ゼロカーボン電力を使用して当施設からの二酸化炭素の排出量を削減した。
<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"> ・令和6年度11月から東京電力エナジーパートナーから日本テクノ(株)に契約に切り替え、CO2フリーのゼロカーボン電力を使用し施設からの二酸化炭素排出量の削減に取り組んだ。 ・普通・専用利用ともに平等利用を心掛け、各競技団体等と協議し出来る限り普通利用の時間帯を作るよう努力した。 ・施設の利用促進のため営業活動に励み、県内外の道の駅等にポスター掲示パンフレットの設置等施設の認知度を上げるため努めた。 ・東北自動車道の上下線のサービスエリアにフリーペーパーを設置し誘客活動に努めた。 ・専用利用の料金を統一した事で、利用者数が増加し、平等利用及び利用促進に繋がった。 ・施設管理目標として事故ゼロに努め、令和6年度もゼロを実現できた。また、施設内の機器が更新されたため、全ての更新設備の保安講習会及び整氷車安全講習会を定期的実施し、職員の安全教育を行った。 ・機械設備が更新され、設置業者やメーカーと維持管理計画やトラブルに対するマニュアル作成を行い、綿密にコミュニケーションをとった。結果として冷凍設備に遠隔監視システムを導入し、機器の細かな監視が出来るようになり、更には高額な冷凍機本体のメーカー保証が3年間延長になった。(令和7年度まで) ・火災誘導避難訓練を実施し消火器及び消火栓ホースの取扱説明会を行い、安全教育に努めた。 ・職員全員が普通救命講習を受講した。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内設備がほぼ全て更新されたため、随時、操作方法や取扱方法の講習会を行い、職員教育に力をいれる。 ・今後全国規模の大会が増えると考えられるため、来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よう、施設の維持管理に努める。 ・施設内外照明のLED照明への交換を全て進め、電気使用量の削減に努める。 ・施設の利用促進のため、積極的に営業活動を行い、利用者増加に努める。 ・施設メンテナンス及び自己修繕をより多く実施し、経費削減と施設の維持管理を目指す。 ・利用者の立場に立ち、意見や指摘を真摯に受け止め、県民に喜ばれる施設運営を目指す。 ・競技団体との連携を密にし各種大会やアイスショーを誘致する等、施設の利用促進に努める。 ・オリンピック等の競技者のスケート教室を開催及び支援をするとともに、パラスポーツ競技団体やカーリング団体に働きかけ利用を促進し、冬季スポーツ全体の競技人口の増加に努める。 ・施設管理目標として、引き続き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開催し、職員の安全教育を図ると共に、今後も安全教育の他、接遇研修・各種資格取得等、職員教育に努める。 ・今後は、県担当課と協議し館内の空調設備に空気循環式紫外線発生装置を取付け、利用者に安心して利用して頂ける施設環境を整備したい。 ・令和7年度中にキャッシュレス決済の導入を進めていきたい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整を行い、おおむね確保されていた。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理していた。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	スロープを用意する等、運用により適切に対応していた。	B

2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	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た。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	サービス向上に努めていた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	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	個別に回答を行い、適切に対応していた。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	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た。	A
	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	県内外にポスターやパンフレット、フリーペーパー等を積極的に設置し、施設の認知度を上げるため努めた。	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	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っていた。	B
	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た。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	契約の見直し等、経費の縮減に努めていた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	講習会を定期的に行い、職員の安全教育等を行った。	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	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時の体制確保をしていた。また、事象ごとのマニュアルを整備し、職員に配付するほか、訓練を実施した。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	外部委託先を含め、年度当初に連絡先の確認を行い、連携を図っていた。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱いを確保していた。	B
	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、職員に周知していた。また、関係規定の整備も行っていた。	B
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・評価していた。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	用具の貸出しやロッカーの設置等適切に実施されていた。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	各種大会やアイスショーの誘致、スケート教室の開催等を行い、施設の利用促進及び地域との連携が図られた。	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	二酸化炭素の排出量削減に向けた取り組みがなされた。	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）	利用者が安心して利用できるよう空気循環式紫外線発生装置を設置するなど施設環境を整備した。	A
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・大会運営等に遅延が生じないよう、日々技術向上を図った。 ・利用者が開館状況を確認できるようホームページを整備した。 ・付帯設備等のトラブルに備えて、職員が操作、復旧できるよう教育に努めた。 ・感染症対策として、空気循環式紫外線発生装置を設置し、空間の菌やウイルスを除去することで大会を安心して開催できるよう努めた。 ・トイレの手洗い場を自動水栓に交換し、安心安全な施設運営を心掛けた。 ・県が推進している計画に基づきゼロカーボン電力を使用することにより、二酸化炭素の排出量を削減した。 ・普通利用、専用利用ともに平等利用を心掛け、各競技団体等と協議し、可能な限り普通利用の時間帯を作るよう努めた。 ・施設の利用促進のため、県内外の道の駅等にポスター掲示やパンフレットの設置等を行った。 ・施設管理目標として事故ゼロに努め、令和6年度もゼロを達成した。 ・保安講習会、整水車安全講習会を定期的実施するなど、各種講習受講や訓練実施により、職員の安全教育を行った。 ・機械設備の更新に伴い、設置業者等と維持管理計画やトラブルに対するマニュアル作成を行う等、連携を図った。 		

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6(2024)年度

施設名	栃木県グリーンスタジアム
施設所管課	栃木県生活文化スポーツ部スポーツ振興課
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	令和6(2024)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	宇都宮市清原工業団地 32 番地	
施設の概要	① 敷地面積	93,820.00㎡
	② 延床面積	10,307.91㎡
	③ メイングラウンド(西洋芝)	11,304㎡
	観客席数: 15,227席	
	④ サブグラウンド(人工芝)	8,395㎡
	⑤ 管理棟	6,769.39㎡
	(大会議室、小会議室、事務室、貴賓室、選手控室等)	
	⑥ バックスタンド	2,701.31㎡
	⑦ 諸室棟	769.79㎡
	(会議室1～会議室7)	
業務内容	① 栃木県グリーンスタジアムの維持管理に関する業務 ② 栃木県グリーンスタジアムの施設等の利用許可にかかる事務に関する業務 ③ 栃木県グリーンスタジアムの施設の運営に関する業務	

2 収支の状況

令和6(2024)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	67,339	指定管理※2	事業費	-
	利用料金収入	13,712		管理運営費	49,726
	その他収入※1	-		人件費	19,512
				その他支出※1	11,423
	合計	81,051		合計	80,661
指定管理業務収支差額①			390		
自主事業			540		
自主事業収支差額②			425		
収支差額(①+②)			815		
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) ・人件費の法定福利費 16% : 3,122 千円 ・修繕積立金 : 8,159 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5(2023)年度(前年度)

(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	52,821
	その他収入※1	2,221		人件費	21,961
				その他支出※1	-
	合計	70,221		合計	74,783
指定管理業務収支差額①			▲4,562		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②			-		
収支差額(①+②)			▲4,562		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・物価高騰支援金 2,221 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 5 (2023) 年度 (前年度)	令和 6(2024)年度 (今年度)
メイングラウンド	利用日数	74 日	80 日
	利用者数	36,794 人	43,119 人
	平均利用者数	497 人	538 人
サブグラウンド	利用日数	287 日	288 日
	利用者数	35,542 人	34,820 人
	平均利用者数	124 人	120 人
会議室	利用日数	100 日	90 日
	利用者数	3,518 人	4,142 人
	平均利用者数	35 人	46 人

4 サービス向上に向けた取組

<ol style="list-style-type: none"> 1 お客様を（利用者・団体・観覧者）第一に考え、職員の接客マナーの向上を図りCSを高め、お客様が気持ち良く施設を利用して頂けるよう努めた。 2 施設全体の美観向上の為、植栽管理や清掃業務に力を入れた。 3 円滑に大会等が実施されるように主催者と綿密に事前打ち合わせを行い、要望等を細かく伺い、施設管理者としてアドバイス、助言等を行った。 4 ホームページに翌月以降の利用予定表（予約状況）を掲示し、利用者が予約しやすいよう利便性を図った。 5 開場日は昼夜を問わず施設全体を職員が巡回し、安全・安心な利用が出来るよう危険防止に努めた。また、巡回時に修繕箇所を発見した場合は、直ちに修繕・補修を行うと共に、所轄課へ報告を行った。 6 弊社が芝管理者となっているカンセキスタジアムと連携し、芝の養生期間や利用不可日が重ならないよう調整を行い、利用者へのサービス向上、両施設の利用頻度の向上を図った。 7 枯木や朽木等の伐採を実施し、落枝、倒木等の危険防止を図った。 8 飲料及びアイスの自販機を設置し熱中症対策やサービス向上に努めた。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用団体への意見聞取や意見箱の設置、電話、ファックス、メール等による利用者意見の把握に努めた。 ・利用者アンケートの結果 			
回答者数 31名			
アンケート項目	満足	普通	不満
①スタッフの対応	97%	3%	0%
②スタッフの手際（サービス）	97%	3%	0%
③スタッフの説明	97%	3%	0%
④スタッフの知識	97%	3%	0%
⑤施設の安全管理・安心な環境	97%	3%	0%
⑥施設の清掃・整備	97%	3%	0%
⑦用具・器具の種類と数	80%	16%	3%
⑧情報発信・案内掲示	83%	16%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・サブグラウンドのトイレが和式である為使えない子供が発生、苦情となりました。 ・サブグラウンドにシャワールーム設置要望がありました。 	それぞれ、利用者の意見として、県に報告いたしました。		

主な利用者意見（積極的評価）	
1	大会開催のメイングラウンド利用者から、芝が綺麗で気持ち良くプレーができた。
2	利用者及び観客からメイン・バックスタンド、サブグラウンドのトイレの清掃が行き届いており高評価をうけました。
3	植栽管理を徹底したことで「グリスタの景観がスッキリして見違えた！」とSNSで取り上げられた。

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組	
1	栃木県ラグビーフットボール協会、栃木県サッカー協会、栃木SC、清原工業団地管理組合等の主な利用者と情報を共有し、連携を密に取った事により、スムーズな対応が出来た。
2	10年以上利用がなかったラグビーを再び開催し、地域及び利用の活性化、新規顧客先の開拓に努めた。
3	ホームページに翌月以降の利用予定表（予約状況）を掲示し、利用者が予約しやすいよう利便性を図った。
4	Jリーグによるピッチ（グラウンド）評価では2試合平均で9.55点（満点10.0点）と評価された。
5	施設全体の美化に力を入れ、植栽管理や清掃業務を実施。利用者及び来場者（観客）の施設利用の満足度向上に繋がった。
6	サブグラウンドの利用者への安全管理を徹底し（落葉・倒木等）、速やかに収集・撤去を実施した。
7	サブグラウンド駐車場利用者へ、周辺住民及び工場の迷惑にならないように、張り紙等の注意喚起を行い速やかに対応した。
映像装置活用、サブグラウンド利用促進、周辺環境美化等	
1	大型映像装置（オーロラビジョン）について、Jリーグ、県大会レベルに限らず大型映像装置の活用を積極的にPRした。
2	人工芝のサブグラウンドは人気が高く、毎月予約が重なってしまうが、当社で極力利用者の要望が通るように調整し、一団体に偏ることのないよう平等利用を確保した。
4	サブグラウンドの植栽管理を徹底し、応援者や付き添いの方が安心・安全に観覧できるようにした。
5	大型利用（NEZASカップ、Jリーグ、天皇杯等）の前は、特に敷地内の枯木伐採及び剪定を徹底して行い、多くの方にきれいなグリーンスタジアムの提供に努めた。
6	LRTの車窓からの景観を考慮し、路線周辺の美化に努めた。
今後改善・工夫したい事項	
1	利用者の満足度向上の為、利用者や大会主催者の立場に立った利用情報の提供を心掛ける。
2	栃木県スポーツコミッションとの連携を強化し、大会・合宿の誘致に協力したい。
3	サッカーに限らず、ラグビー場としての利用も検討したい。
4	施設開場後30年以上が経過しており、建物や備品類、機械類の経年劣化が数多く見られることから、きめ細やかな点検・確認作業を実施し、不具合修繕箇所の早期発見に努める。
5	令和8年度からの三重ホンダヒートのグリーンスタジアム本拠地移転に伴い情報を共有し連携を密にとり栃木県のスポーツ発展に寄与したい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用者調整会議によ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	適正に行使している。	B

	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	研修等で学んだ知識を生かし、分かりやすい説明を心掛ける等の配慮がなされている。	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	サッカーやラグビー等の様々な大会の利用を促進し、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。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページに翌月の利用予定表（予約状況）の掲示や電子パンフレットの新規作成により、利用者の県民サービスの向上に取り組んでいる。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、利用者の満足度の把握、向上に努めている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	適切に対応している。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設等の点検、修繕等を適切に行っている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	これまでの管理運営のノウハウを生かし、作業内容を精査することで、適切な施設管理に努めている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員の適正配置により、円滑な施設運営に努めている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	令和6年度から収入が支出を上回っており、適正でバランスがとれたものといえる。引き続き利用者の増加に向けて、施設PRを検討いただきたい。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	昨今の物価高騰等により経費の増額が見られたが、照明点灯方法のルール化により使用量等の削減に努め、経費の縮減に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	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。	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	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るか	打ち合わせを綿密に行うことで、県や関係機関と連携をはかり、適切な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	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保している。	B
	②情報公開は適切になされているか	情報公開規定を策定しており、開示要求には適正に対応する体制を整えている。	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	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。	B

②自主事業が計画どおりに実施されているか	令和6年度から飲料及びアイスの自販機を設置し、熱中症対策やサービス向上に努めた。	B
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地域の交流サッカー大会の開催に協力するなど地域との連携が図られている。	B
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	裏紙使用やゴミの分別を徹底するなど環境に配慮している。	B
⑤その他管理運営上の特記事項	これまでの経験やグリーンキーパー等の意見を取入れ芝管理を実施し、芝の生育状況の安定化につながった	A

総合的な評価

・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だ結果、昨年よりも高い利用者満足度を得ることができ、収支差もプラスに転じた。

・昨今の物価高騰等による経費の増額があったが、光熱水費等の削減に努め、施設の適切な管理を行った。

・令和8年度から三重ホンダヒートが栃木県グリーンスタジアムを本拠地とすることに伴いラグビーの利用が増加することが想定されるが、サッカーとラグビーの双方が大きな盛り上がりを見せる施設となるよう、利用調整や施設のPR等に努めていただきたい。

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6(2024)年度

施設名	栃木県立県南体育館
施設所管課	栃木県生活文化スポーツ部スポーツ振興課
指定管理者	小山市(法人番号:4000020092088)
指定期間	令和6(2024)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	小山市外城371-1
施設の概要	①敷地面積:12,533.60㎡、建築面積:7,021.78㎡、延床面積:9,997.10㎡ ②メインアリーナ:1,900㎡(50m×38m)、観客席:2,020席 ※バスケット2面、バレー3面、バドミントン10面 ③サブアリーナ:756㎡(36m×21m)※バスケット・バレー1面、バドミントン4面 ④柔道場:450㎡(30m×15m)※柔道2面 ⑤剣道場:540㎡(30m×18m)※剣道2面 ⑥その他:トレーニング室、幼児体育室、研修室(3室)、更衣室、軽食コーナー等 ⑦駐車場:1,009台
業務内容	①栃木県立県南体育館の施設の維持管理に関する用務 ②栃木県立県南体育館の施設等の利用許可にかかる事務に関する用務 ③栃木県立県南体育館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和6(2024)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	41,164	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	19,657		管理運営費	70,739
	その他収入※1	791		人件費	
	合計	61,612		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①			▲9,127		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			▲9,127		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置賃貸料			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5(2023)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	28,158	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	22,293		管理運営費	62,590
	その他収入※1	799		人件費	
	合計	51,250		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①			▲11,340		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			▲11,340		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置賃貸料			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。

3 利用状況

施設名	項目	令和5(2022)年度	令和6(2022)年度
メインアリーナ	利用可能日数(日)	347	344
	利用日数(日)	339	340
	利用率(%)	97.7	98.8
	利用者数(人)	58,634	66,419
サブアリーナ	利用可能日数(日)	347	344
	利用日数(日)	336	340
	利用率(%)	96.8	98.8
	利用者数(人)	19,323	21,879
柔道場	利用可能日数(日)	347	194
	利用日数(日)	250	132
	利用率(%)	72.0	68.0
	利用者数(人)	5,448	3,821
剣道場	利用可能日数(日)	347	194
	利用日数(日)	325	169
	利用率(%)	93.7	87.1
	利用者数(人)	9,445	4,960
トレーニング室	利用可能日数(日)	347	343
	利用日数(日)	341	335
	利用率(%)	98.3	97.7
	利用者数(人)	7,466	7,087
研修室	利用可能日数(日)	347	344
	利用日数(日)	74	90
	利用率(%)	21.3	26.2
	利用者数(人)	1,872	1,621

4 サービス向上に向けた取組

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

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見箱の設置 ・利用者調整会議の開催時に、参加する主要な利用者に対してアンケートを実施 ・その他の専用利用者等にアンケートを実施 				
回答者数 64人				
	満足	やや満足	やや不満	不満
施設の安全管理・清掃	62	10	1	0
スタッフの対応	61	10	2	0
サービスの内容	58	12	3	0
利用料金	45	23	1	4
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の修理は短期間に抑えてもらいたい。 ・利用料金が高い。 ・土日の休館日があると、別日の利用団体と利用日が重なるので平日にしてもらいたい。 ・バドミントンのポールに故障しているものがある。 ・バスケットで使用する電光掲示板について、コンマ秒まで表示されるものに変更してもらいたい。 		<ul style="list-style-type: none"> ・別の工事により休館期間中となっている間に、施設の一部が使用できなくなるような修繕工事を実施。 ・ポールについては新品への交換や部品補修にて対応。 ・コンマ秒まで表示される機器が小山市立体育館に導入されていることから、相手方と協議し使用させてもらうことで対応。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な対応により、気持ちよく利用できている。 				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費の節減を心がけており、節電等に取り組んでいる。 ・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。 ・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。
<p>サービス水準の向上及び利用状況周知に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めていること。 イ 利用者のニーズに応じたサービスを提供するため、利用者からの苦情や意見、アンケートの結果などの情報収集・分析に努めていること。 ・広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> ア インターネット（小山市HP）による施設紹介等を行い利用者にPRしていること。 イ 栃木県立県南体育館月報を発行し各施設の利用状況等について広く周知していること。 ウ イベント（県民の日記念事業）を活用し、各種スポーツ体験を交えた普及啓発を実施していること。 ・安全で効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施していること。 イ 開館前には、職員が使用上問題無いことを確認してから利用者の入館を許可します。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。 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。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話による対応について、相手が不快にならないような接遇を心がけていく。 ・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。 ・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。

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	利用調整会議等により、概ね確保されていた。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理していた。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者に聞こえやすいよう、ゆっくりと大きな声で話すなど、相手に合わせた配慮を行った。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内スポーツ競技の振興や競技力の向上、健康の増進及び体力の向上といった設置目的に沿った業務を実施した。	A

	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	多様な行事を受け入れているが、利用については横ばいの状態である。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	受付等で積極的に利用者とのコミュニケーションをとることで満足度を把握し、その向上に努めた。	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	施設利用に影響が少なくなるよう修繕を行う等の対応を行った。	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	日々の点検や見回りだけでなく、施設点検日を月に一度設け、維持管理や安全管理を適切に実施した。	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	月に一度、職員全員での打合せを行い、意見を出し合い改善を図った。	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	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行った。	B
	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。	B
	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、経費の縮減に努めた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	O J Tの計画を立て実施した。	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ができているか	年度当初に連絡先を確認し、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、適正に執行した。	B
	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対応した。	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	体育運動施設として特性に合った評価を実施した。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	実施していない。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	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	利用者へゴミの持ち帰りをお願いしている。必要外の印刷を行わないことにより紙ごみの削減や、不用な照明を消灯するなどの節電対策にも取り組んだ。	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）	新型コロナの終息に伴い、今年度は特別の対策は行っていない。	-

総合的な評価

- ・可能な限り利用者の希望に沿えるよう日程調整や大会等主催者と綿密な事前打ち合わせを行い、円滑な運営を図った。
- ・施設内に案内や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。
- ・週末の大会等開催後、館内全体や大会等物品の整理整頓を行うなど適切な施設管理を行った。
- ・土日や祝日、夜間等、職員不在時の運営においては文書での引き継ぎを行い、問題発生時の連絡や報告を徹底する等、適切な対応を行った。
- ・設備や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点検を行い、不具合箇所の状況把握や修繕を行い、利用者の利用満足度向上に努めた。
- ・月に一度、施設点検日を設けて維持管理や安全管理を行い、また職員全員による打ち合わせで意見を出し合っって施設運営等に係る改善に努めた。

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）年度

施設名	栃木県立県北体育館
施設所管課	栃木県生活文化スポーツ部スポーツ振興課
指定管理者	大田原市（法人番号9000020092100）
指定期間	令和6（2024）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	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かかる事務に関する用務 ③栃木県立県北体育館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	57,357	指	事業費	
定	利用料金収入	20,555	定	管理運営費	77,002
管	その他収入※1	976	管	人件費	
理	エネルギー価格高騰支援金	241	理	その他支出※1	
※2	合計	79,129	※2	合計	77,002
指定管理業務収支差額①			2,127		
自主事業			164		
自主事業収支差額②			96		
収支差額（①+②）			2,223		
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5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	47,194	指	事業費	
定	利用料金収入	19,512	定	管理運営費	60,314
管	その他収入※1	2,301	管	人件費	
理	エネルギー価格高騰支援金	5,525	理	その他支出※1	
※2	合計	74,532	※2	合計	60,314
指定管理業務収支差額①			14,219		
自主事業			208		
自主事業収支差額②			142		
収支差額（①+②）			14,361		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）自動販売機設置使用料、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。

3 利用状況

施設名		令和5（2023）年度	令和6（2024）年度
メインアリーナ	開放日数	347日	343日
	利用者数	189,378人	172,328人
	平均利用者数	546人	502人
サブアリーナ	開放日数	347日	343日
	利用者数	79,936人	122,494人
	平均利用者数	230人	357人
武道場	開放日数	347日	343日
	利用者数	20,237人	29,803人
	平均利用者数	58人	87人
トレーニング室	開放日数	347日	343日
	利用者数	8,885人	9,232人
	平均利用者数	26人	27人
幼児体育室	開放日数	347日	343日
	利用者数	1,916人	1,940人
	平均利用者数	6人	6人
研修室	開放日数	347日	343日
	利用者数	33,521人	38,104人
	平均利用者数	97人	111人

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や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器具庫内にある各備品の保管場所について、ラベルや掲示物を設置し、備品を出し入れしやすくなるように努めた。</p> <p>④週末に大会等が集中していることが多いため、週明けに物品の整理整頓が行われているかを確認し、大会用物品および館内の整理整頓に努めた。</p>
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<p>①利用申請時や利用者との対応において施設利用における意見を把握した。</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った。その中には、設備改修の要望等はあるものの、管理運営については、利用者に対し一定の満足感を与えられているものと思われる。（以下、主な意見。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冷房の効きが悪い。 ・駐車場が狭い。区画線が消えかかっており、分かりづらいところがある。 ・備品が古くなっているため、更新してほしい。 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対応
<p>①サブアリーナバスケットゴールを直してほしい。</p> <p>②サブアリーナの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シャワー室の温水が出ず、使えなくなっているため直してほしい。</p> <p>⑤券売機を新札に対応させてほしい。</p>	<p>①県に要望。ゴールの移動については職員が実施。</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。</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県の対応によりボイラー修繕を実施し利用再開。</p> <p>⑤次年度中にリース契約による入札を実施し、導入を図る。</p>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の清掃が行き届いており、きれいである。 ・備品は充実しているが、バドミントン支柱の高さ調整部が一部破損していた。 ・利用しやすかった。また利用したい。 ・アリーナ等で空調が利用できるのありがたい。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・駐車場を上手く利用してもらえよう、駐車場利用について隣接する市施設を含めた、施設ごとのエリア分けを行った。 ・トレーニング室のマシンの保守点検や修繕を行い、利用者の利用者満足度向上に努めた。 ・トレーニング室のビギナー講習受講者に対し、当日キャンセル、無断欠席などによる定員割れが生じないように、講習日近くに電話で欠確認を行うなど、欠員が生じないように取り組んだ。 ・器具庫内の各物品の保管場所について、ラベルを張り備品の出し入れが分かりやすくなるよう取り組んだ。
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設や設備・備品の使用方法について、利用者へ指導を行った。 ・設備・備品の老朽化が進んでいることから、担当者や業者による備品の点検を行い、不具合箇所について状況を把握し、必要な修繕を行うとともに、利用者に対しては、設備・備品の故障や破損、不具合が発生した場合には管理者に報告をするよう指導を行った。 ・土日・祝日、夜間の職員が不在の際の利用について管理人に文書で引継ぎを行い、また、問題発生時の連絡・報告を徹底させ、適切な対応に努めた。 ・休館日等に器具の不調が無いかな適宜点検を行った。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不適切な利用による事故や、施設や設備、備品の破損・故障等が起きないように、利用者に対し正しい利用方法についてより一層の指導を行うとともに、設備や備品の破損・不具合を早期発見できるように、器具庫内の整理整頓に努める。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	利用調整会議を行う際、可能な限り利用団体の希望に添えるよう日程調整をすることで、平等利用の確保に努めた。	B
	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。	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。	障害者大会や各団体主催イベントの開催等に配慮されている。	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	目的に沿った事業が実施されている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用頻度の高い設備・備品を適切に管理し、器具庫内の各物品の保管場所を整理する等、サービスの向上が図られている。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	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。	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	点検実施、不具合箇所について状況の把握、必要箇所の修繕等、安全管理が適切になされた。	A
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	利用者に対し正しい利用方法について周知を行う等、改善を図っている。	B
3. 管理を安	①組織体制は適正か	適正な管理運営を行っている。	B

定期的に行う物的基礎	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正である。	B
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	適切に取り組まれている。	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。	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	災害マニュアルの作成・訓練の実施を行い、体制が確保されている。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	連絡を密に行い、連携体制が確保されている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画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。	B
	②情報公開は適切になされているか	大田原市情報公開制度に基づき適切に実施している。	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	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。	B
	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。	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	県民の日やマラソン大会等のイベントへの住民参加を促進している。	A
	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"> 可能な限り利用者の希望に沿った施設運営を行えるよう、日程調整や大会等主催者との事前の打合せを行った。 施設内に案内や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。 週末の大会等開催後、館内全体や大会等物品の整理整頓の確認に努めた。 利用者が安全に器具を使用できるよう、休館日等に点検を行った。 トレーニング室の機器の保守点検や修繕を行い、利用者の利用満足度向上に努めた。 トレーニング室のビギナー講習に定員割れが生じないよう、受講者に対し電話での出欠確認を行った。 器具庫内にある各備品の保管場所にラベル等を設置し、備品が出し入れしやすくなるよう努めた。 設備や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把握や修繕に努めた。 土日や祝日、夜間等、職員不在時の利用については、文書での引継ぎを行い、問題発生時の連絡や報告を徹底する等、適切な対応に努めた。 			

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6(2024)年度

施設名	栃木県立温水プール館
施設所管課	栃木県生活文化スポーツ部スポーツ振興課
指定管理者	小山市(法人番号:4000020092088)
指定期間	令和6(2024)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	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㎡ ②50mプール:10コース、日本水泳連盟公認 ③25mプール:6コース、日本水泳連盟公認 ④その他:観客席1,005席、会議室(4室)、更衣室、ジャクジー、採暖室 ⑤駐車場:収容台数:1,009台
業務内容	①栃木県立温水プール館の施設の維持管理に関する用務 ②栃木県立温水プール館の施設等の利用許可にかかる事務に関する用務 ③栃木県立温水プール館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和6(2024)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	179,109	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	25,950		管理運営費	188,752
	その他収入※1	94		人件費	
				その他支出※1	
	合計	205,153		合計	188,752
指定管理業務収支差額①		16,401			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		16,401			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 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 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5(2023)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	146,339	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	23,507		管理運営費	179,232
	その他収入※1	532		人件費	
				その他支出※1	
	合計	170,378		合計	179,232
指定管理業務収支差額①		▲8,854			
自主事業		0	自主事業		
自主事業収支差額②		0			
収支差額(①+②)		▲8,854			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機			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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
プール (50m・25m)	利用可能日数 (日)	343	326
	利用日数 (日)	343	326
	利用率 (%)	100	100
	利用者数 (人)	41,613	46,523
会議室	利用可能日数 (日)	343	326
	利用日数 (日)	0	0
	利用率 (%)	0	0
	利用者数 (人)	0	0

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、温水プール館周辺のゴミ拾いを実施し、施設の環境に配慮している。 ・常に感じの良いあいさつを励行し、利用者を気持ちよく迎えらるるよう努めている。 ・温水プール館月報(アクアネット)を作成し、温水プール館の行事予定や利用案内、専用利用団体、サークルの紹介等を掲載し、来館者・利用者に配布して、利用案内及び専用利用状況を提供している。 ・ホームページによる施設案内も行っている。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・受付において、利用者から口頭で意見や要望を聴取している。 ・利用者アンケートの結果(令和6年度はアンケート用紙では回答が得られなかった。) 	
主な利用者意見(苦情・要望)	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金が高い。 ・休憩時間が多すぎる(自分のペースで利用させてもらいたい) 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用規約の改定を県と協議していく旨回答。 ・事故防止策の一環であることを説明し、理解を求めていく。
主な利用者意見(積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・親切、丁寧な対応で安心して利用できる。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費節減の心がけや、節電等にも取り組んでいる。 ・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。 ・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。 ・サービス水準の向上 <ul style="list-style-type: none"> ア 利用者本位の運営、親切丁寧な対応を念頭に、これまでの経験やノウハウを生かし、サービスの向上に努めている。 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。 ・広報媒体の活用 <ul style="list-style-type: none"> ア 小山市のホームページによる施設紹介等を行い、利用者にPRしている。 イ 月報を発行し、各施設の利用状況等を広く周知している。 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。 ・安全で効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> ア これまでに培った管理運営の経験とノウハウを有効に活用し、安全性・効率性を重視した管理運営を実施している。 イ 開館前は、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。また閉館時は最終退庁者が異常無いことを確認してから退庁している。 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り、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。 	
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話による対応について、相手が誤解をしないよう丁寧な説明や、不快感を抱かせないような接遇を心がける。 ・利用者が満足できるサービスの向上を行う。 ・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。 	

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	利用調整会議等により、確保されていた。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理していた。	B
	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、相手に合わせた配慮をしていた。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内スポーツ競技の振興や競技力の向上、健康の増進や体力の向上という設置目的に沿った業務が実施されていた。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	多様な行事を受入れており、利用促進や県民サービスの向上が図られていた。	B

	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	受付等にて積極的に利用者とのコミュニケーションを図り、満足度の向上に努めていた。	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	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。	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	日々の点検や見回りだけでなく、施設点検日を月に一度設け、維持管理や安全管理を適切に実施した。	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	月に一度、職員全員で打ち合わせを実施し、改善を図った。	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	経験豊かな職員を配置し、適正管理を行っている。	B
	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。	B
	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。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	O J T の計画を立て、実施している。	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	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時に対応可能な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	年度当初に連絡先の確認を行い、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した。	B
	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対応した。	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	体育運動施設としての特性にあった評価を実施した。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	実施していない。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	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	ゴミは利用者に持ち帰るようお願いしている。また、必要以上に資料を印刷しない、不要な照明を消灯する等、ゴミ削減・節電にも取り組んだ。	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）	手指用具のアルコール消毒を実施した。	B
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・可能な限り利用者の希望に沿えるよう日程調整や大会等主催者と綿密な事前打ち合わせを行い、円滑な運営を図った。 ・施設内に案内や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。 ・週末の大会等開催後、館内全体や大会等物品の整理整頓を行うなど適切な施設管理を行った。 ・土日や祝日、夜間等、職員不在時の運営においては文書での引き継ぎを行い、問題発生時の連絡や報告を徹底する等、適切な対応を行った。 ・設備や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点検を行い、不具合箇所の状況把握や修繕、親切・丁寧な対応を行い利用者の利用満足度向上に努めた。 ・月に一度、施設点検日を設けて維持管理や安全管理を行い、また職員全員による打ち合わせで意見を出し合って施設運営等に係る改善に努めた。 		

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6(2024)年度

施設名	栃木県総合運動公園北・中央エリア
施設所管課	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
指定管理者	代表：公益財団法人栃木県スポーツ協会（法人番号 8060005007630） 構成員：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5(2023)年 4月 1日～令和10(2028)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"> 陸上競技場（延床面積 42,168 m²）陸上競技場（雨天走路有）、サッカー場 多目的広場（投てき場）（敷地面積 13,292 m² 内側舗装路除） 多目的広場（クレイ）（敷地面積 5,407 m²） 第2陸上競技場（敷地面積 33,300 m²） 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 武道館（延床面積 9,631 m²） 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（近的・遠的） 野球場（本球場）（延床面積 12,904 m²）ナイター照明6基 軟式野球場A,B（敷地面積 30,000 m²） 軟式野球場C（敷地面積 22,500 m²） ウォームアップ場 テニスコート（敷地面積 21,000 m²）全天候型砂入り人工芝16面 サッカー・ラグビー場（敷地面積 66,800 m²） 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 相撲場（延床面積 636.33 m²） 合宿所（延床面積 731 m²） とちぎスポーツ医科学センター（延床面積 613.5 m²）
業務内容	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

2 収支の状況

令和6(2024)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	743,991	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	57,789		管理運営費	570,222
	駐車場事業収入	85,533		人件費	291,048
	その他収入※1	5,809		その他支出※1	44,002
	合計	893,122		合計	905,272
指定管理業務収支差額①		▲12,150			
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)		▲12,150			
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)		
クラブファンディング 成立金 4,775千円			租税公課費 44,002千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	743,991	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	62,043		管理運営費	483,847
	駐車場事業収入	79,718		人件費	273,980
	その他収入※1	8,763		その他支出※1	44,860
	合計	894,516		合計	802,687
指定管理業務収支差額①		91,828			
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）		91,828			
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）		
エネルギー価格高騰対策支援金 6,104千円			租税公課費 44,860千円		

※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5年度 （前年度）	令和6(2024)年度
園路広場	給水塔下広場	1,721	3,166
	ウォーキング（サッカー場）	57,884	55,043
	ウォーキング（第2陸上）	14,981	18,493
	ウォーキング（北エリア）	19,423	21,150
	中央広場	17,168	15,563
	水生植物園	12,166	12,442
	憩いの森	2,320	3,146
	スケボーエリア	340	275
	北エリア緑の丘	17,751	27,963
遊戯施設	とちのきファミリーランド	(1,453,188)	(1,534,699)
	（ ）延べ利用者÷5	290,639	306,993
運動施設 ※会議室含	陸上競技場	189,212	200,262
	多目的広場（投てき場）	11,300	11,193
	多目的広場（クレイグラウンド）	10,490	18,655
	スポーツ医科学センター	11,724	16,595
	トレーニングルーム	3,192	3,849
	第2陸上競技場	48,134	69,214
	野球場（本球場）	78,650	68,840
	野球場（A・B・C）	37,263	29,935
	ウォームアップ場	1,094	1,120
	サッカー場	15,581	12,281
	ラグビー場	3,087	8,606
	テニスコート	48,139	57,676
	武道館	111,462	147,706
	合宿所	2,955	3,846
	相撲場	913	2,824
（うち減免）	(15,149)	(8,492)	
遠足・その他	373	322	
計		1,007,962	1,117,158

4 サービス向上に向けた取組

栃木県スポーツ協会

- (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。(北・中央エリア、武道館、医科学)
- (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、「総合運動公園イベントニュース」としてリニューアルし、毎月発行した。イベントニュースには、QRコードを掲載し、予約状況がリアルタイムで分かるようにした。また、混雑予想として混雑日を★マークで見える化した。(北・中央エリア)
また、有料駐車場の利用状況についても、イベント毎に積極的にホームページにて情報提供を行った。
- (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。(北・中央エリア、武道館、医科学)
- (4) 感染症対策のため、引き続き規模を縮小して検温や消毒等の対策を講じた。(北・中央エリア、武道館、医科学)
- (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。(医科学)
- (6) 合理的配慮を要する方々の利便向上のため、宇都宮大学とのコラボにより、カンセキスタジアムとちぎの多機能トイレに鏡を設置している。また、カンセキスタジアムとちぎの2階トイレにトイレサインが見やすいと評価が高い。(北・中央エリア)
- (7) AEDについて、全ての専門員が対応出来るよう、宇都宮南消防署による研修会を開催した。(北・中央エリア)
- (8) AEDについて、全てのスタッフが対応出来るよう、日本赤十字社による赤十字救急法基礎講習を修了した。(医科学)
- (9) 適切な施設運営管理を行うため、「スポーツ施設管理士」「スポーツ施設運営士」「上級スポーツ施設管理士」の資格を取得させるなど、人材育成を行った。(北・中央エリア)
- (10) 大規模興行開催時の駐車場の出庫に係る苦情に対し、警備員を適正配置するとともに、通常業務外である駐車料金の収受にも対応するなど、早期出庫ができるよう工夫した。(北・中央エリア)
- (11) カンセキスタジアムとちぎのカラス飛来対策として、CrowLab(宇都宮大学発のベンチャー企業)に依頼し「だまくらカラス」(音声再生装置)を設置し、カラス被害が減少した。(北・中央エリア)
- (12) 昨年度導入した野球場、テニスコートのweb上での予約システムは利用が定着し利用者の利便性向上に繋がった。(北・中央エリア)
- (13) 総合運動公園のパンフレットを作成し、公園全体の利用促進を図った。
- (14) カンセキスタジアムとちぎメインエントランス付近にギャラリーを設置し、カンセキスタジアム完成までの工事写真や国体のトーチや写真、メダル、賞状等を展示している。
- (15) ホームページ予約システムを改修し、利用者の利便性向上を図った。(医科学)
- (16) 令和6(2024)年7月、新紙幣対応の券売機を導入した。
- (17) サポート予約を公式LINEから受付できるように仕組みづくりを行った。(医科学)

県民公園福祉協会

- (1) 大規模大会開催時の渋滞対策には主催者への適切な指導を行い、駐車場の専用利用を推進した。また専用以外の駐車場の出庫渋滞対策として引き続き警備員を効率的に配置したほか、新たに「事前精算」、及び「臨時出口」対応を実施し、出庫時間の短縮に大きな効果を上げた。
- (2) 集中利用時の混雑に対し、職員や警備員によるフレキシブルな誘導等を行い、利用料金収入は目標値を大きく超えた。(138.6%)
- (3) 合宿所レストランの運営について、合宿者と食事業業者との連絡調整を図り適正な合宿食提供を実施した。
- (4) 自主運動事業において、栃木SCと連携したサッカー教室を計画5回のところ、15回実施した。長距離記録会は計画1回のところ3回実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<p>栃木県スポーツ協会</p> <p>(1) 利用者意見の集約</p> <p>⇒ 利用調整会議にて、優先利用団体等にアンケート調査を実施した。(59件) <u>(北・中央エリア、武道館)</u></p> <p>⇒ 開所から利用があった選手・団体等にアンケート調査を実施した。(265件) (医科学)</p> <p>(2) 普通利用時のアンケート回収ボックス <u>(北・中央エリア、武道館)</u> (380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)</u></p>	
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
<p>栃木県スポーツ協会</p> <p>(1) アナウンス・音楽がうるさい。 <u>(スタジアム)</u></p> <p>(2) 指定場所以外で喫煙している。 (中央エリア)</p> <p>(3) 猛暑対策として野球場の利用時間を 8:00 からとして欲しい。 (中央エリア)</p> <p>(4) 駐車場の慢性渋滞対策についての要望が多く寄せられた。</p> <p>県民公園福祉協会</p> <p>(1) スケートボード利用者への苦情</p>	<p>栃木県スポーツ協会</p> <p>(1) 主催者に指示し、音量を下げる。 <u>(スタジアム)</u></p> <p>(2) 禁煙周知の看板設置、巡回による声かけ。</p> <p>(3) 主催者が希望する場合、試行的に 8:00 競技開始を認める。</p> <p>(4) 主催者と情報共有し、より良い対応策を検討していく。</p> <p>県民公園福祉協会</p> <p>(1) スケートボードエリア利用者やエリア外滑走者への注意指導を継続実施し、適正利用を推進する。</p>
主な利用者意見 (積極的評価)	
<p>栃木県スポーツ協会</p> <p>(1) カンセキスタジアム普通利用者アンケート調査結果 (323件中)</p> <p>看板等のわかりやすさ とてもわかりやすい・わかりやすい ⇒ 89.3%</p> <p>職員の対応等 満足・やや満足 ⇒ 99.0%</p> <p>施設内の掃除 満足・やや満足 ⇒ 98.7%</p> <p>(2) 医科学センター利用アンケート調査結果</p> <p>トレーニング指導 満足・やや満足 ⇒ 94.4%</p> <p>測定 満足・やや満足 ⇒ 93.1%</p> <p>栄養指導 満足・やや満足 ⇒ 88.8%</p> <p>今後も利用したい 思う・ややそう思う ⇒ 93.2%</p> <p>県民公園福祉協会</p> <p>(1) スタッフの対応がとても良かった。</p> <p>(2) 芝生、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>栃木県スポーツ協会</p> <p>(1) 施設設備等の補修</p> <p>・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。 <スタジアム></p> <p>消防設備不具合修繕、散水栓修繕、間口角コンクリート修繕、器具庫シャッター修繕、ワイヤレスメガホン修理、VTR ケーブル断線修理、自転車者スタンド修理、ミックスゾーン空調機センサー修繕、券売機新紙幣ユニット交換、フィニッシュタイマー修理、防火シャッターバッテリー交換、ガス漏れ警報器修繕、写真判定装置 CPU 修理、大型映像装置 UPS バッテリー交換、</p>

自転車タイヤ修理、インカムベルトパック修繕、安全弁放流管雨だれ防止修繕、管理用通路舗装修繕、内部コンコース漏水補修

<武道館>

火災報知器修繕、第二道場コンセント修繕、回遊デッキ手摺周り石・タイル修繕、回遊デッキ自立案内板修繕、弓道庫上枠蓋・第二道場戸修繕、弓道場床シーリング修繕

<その他>

第2陸上競技場ガラス破損交換

- ・スタジアム観客席が風雨による汚れ等が著しいため、清掃を複数回実施した。また、2階内部コンコースが利用者の飲み物等による汚れが著しいため、コンコースの清掃も複数回実施した。

併せて、2階コンコース上部・3階・4階のガラスの清掃も実施した。

- (2) 施設設備等の定期的な点検 (北・中央エリア、武道館、医科学)
 - ・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っている。
 - ・「大会終了後点検」や「月次点検」も併せて実施し、複数人による施設・設備・用具のチェックを実施、利用者の安全・安心と利便性の向上を図る。
- (3) 利用者からの意見 (北・中央エリア、武道館、医科学)
 - ・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、県生活文化スポーツ部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。
- (4) 危機管理体制の維持 (北・中央エリア、武道館、医科学)
 - ・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（カンセキスタジアム1回、合宿所1回）を実施した。
- (5) 高齢者及び障害者等への配慮 (スタジアム、武道館、医科学、合宿所)
 - ・各施設に車椅子を配置し、必要により柔軟に対応した。
 - ・宇都宮大学とのコラボにより、カンセキスタジアムとちぎの多機能トイレに鏡を設置した。また、カンセキスタジアムとちぎの2階トイレにトイレサインの塗装を行った。
- (6) 来館者が多い大会等の駐車場対策 (北・中央エリア)
 - ・主催者と事前に十分な打合せを行い、主催者による近隣商業施設への迷惑駐車への対応や、駐車場利用混雑回避のため、交通機関等の活用及びシャトルバスの運用等について、協力をお願いした。
 - ・円滑な出庫ができるよう警備員の配置を当初計画より増員して対応した。
- (7) 見学・視察等の実施 (スタジアム、武道館)
 - ・スタジアム及び武道館の見学等の希望が多数あり、適宜対応した。
(スタジアム35件、695人・武道館4件、75人)
- (8) スポーツ教室の開催 (医科学)
 - ・利用者のニーズに応え、トレーニング指導講習会を対面講習会として開催した。(参加者延べ110名)
 - ・パラアスリートのニーズに応え、パラアスリート向けトレーニング講習会を開催した。(参加者延べ19名)
- (9) 利用者のごみの持ち帰りへの取組 (北・中央エリア、武道館、医科学)
 - ・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。
- (10) 効率的な運営 (北・中央エリア、武道館、医科学)
 - ・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。
- (11) 器具庫内の湿気対策 (北・中央エリア)
 - ・器具庫内が異常に多湿であり、器具・備品・精密機器の品質劣化や故障等を招く恐れがあるとの指摘を受け、多湿状況を見ながら設置した大型扇風機を回す等湿気対策・管理に努めた。
- (12) 第84回全国スポーツ施設研究協議大会を開催し、全国から216名の参加を得た。特別講演や事例発表、意見交換会、視察等を行った。

県民公園福祉協会

- (1) 利用者の多い園内施設（東屋、藤棚、ベンチ等）の改修に積極的に取り組んだ。さらに改修された箇所でも危険の内在を事前に発見し、自主的な改修に努め、事故を未然に防止した。
- (2) 古木の剪定や樹形維持など適切な維持管理に取り組んだ。また枝枯れに対しては、巡視の強化に

<p>より早期の発見と除去に取り組み落枝事故を防止した。</p> <p>(3) 桜の衰退度調査について、これまで積み上げた樹木医の専門的診断データを活用し、危険性の有無を判断したうえで栃木県と連携し、利用者の理解を得られるよう適切な管理計画につなげた。また、若木の移植も行い計画的に世代交代を行っている。</p> <p>(4) 苦情の多いスケートボードへの対策として、仮設エリアの活用、エリア利用者やエリア外滑走者へ徹底した注意指導を実施し、適正利用を図った。これにより、スケートボードの不法利用と苦情を減らすことができた。一部の常習的不法利用者に対しては、引き続き注意監視を実施していく。</p> <p>(5) 運動施設の利用増加に伴い、競技用芝生への負荷が増したため、刈込回数や施肥回数を計画より増やし、良好なコンディションの維持を実現した。</p> <p>(6) 公園近隣住民に配慮し日照障害になる樹木の枝おろしを行ない、また落ち葉の回収頻度を高め公園外への飛散防止に努めた。</p>
<p>利用者サービス向上を図るための取組</p>
<p>栃木県スポーツ協会</p> <p>一年間を振り返ってみた職員による自己評価</p> <p>(1) 個人情報の保護、守秘義務への対応については、各自が常に意識して業務にあたっている。 <u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</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>(北・中央エリア、武道館)</u> AEDの取扱い研修への対応も評価が高い。<u>(医科学)</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>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(4) 県生活文化スポーツ部スポーツ振興課と連絡調整や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>(北・中央エリア、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)</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>(北・中央エリア)</u></p> <p>(7) 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ほか、駐車場の状況についても積極的に掲載した。 <u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(8) テニスコートのウェブ予約が定着したことで、令和6(2024)年度のテニスコート個人利用者数は、約1.2倍に増加した。(18,415人→22,660人)<u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(9) カンスタの特長である「内水濠」をPRするため、「2024 カンスタ STEEPLE CHASE チャレンジ記録会兼小学生1000mチャレンジ記録会」を開催し、延べ177人のエントリーがあった。<u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(10) 令和6(2024)年度からの回数券を導入した。<u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(11) クラウドファンディングにより「とちまるくん階段アート」を3箇所整備した。<u>(北・中央エリア)</u></p> <p>(12) 令和6(2024)年10月27日、総合運動公園内運動施設利用の大規模大会等の開催により約2万人の利用が想定されたことから、公共交通機関利用の大キャンペーンを行い、円滑な施設利用を図った。<u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(13) 令和6(2024)年4月から回数券を導入した。<u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u></p> <p>(14) 利用者のリピート率が高く、特にトレーニング指導では約8割が継続した利用があった。<u>(医科学)</u></p> <p>県民公園福祉協会</p> <p>(1) 年間を通じて管理事務所を開所している。</p> <p>(2) 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。</p>

今後改善・工夫したい事項	
栃木県スポーツ協会	
(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>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u>	
(2) 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>(北・中央エリア)</u>	
(3) 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>(スタジアム、武道館、医科学)</u>	
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。	
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。	
(4) 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>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u>	
(5) 新型コロナウイルス感染防止対策等的確に対応できるよう職員の資質の向上を図る。 <u>(北・中央エリア、武道館、医科学)</u>	
(6) 予約システム(野球場、テニスコート)を令和5年8月から本格稼働させ利用者の利便向上等を図るとともに、今後さらなるブラッシュアップに努め、サービス向上を図る。	
(7) 利用者の利便向上等を図るため、医科学を除く全施設の電子申請システムの開発を進める。	
県民公園福祉協会	
(1) 恒常化している駐車場不足、出庫渋滞問題への対応。	
(2) 日環アリーナも含んだ、総合運動公園全体としての連携、調整および情報共有	

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	利用調整会議等により、確保されていた。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	定められた手続きに基づき、適切な許可を行っている。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	誘導案内板やトイレサイン等により、適正に配慮した。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内スポーツ競技の振興や競技力の向上という設置目的に沿った業務が適正に実施された。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	HPやSNS等を活用した情報発信を実施し、利用促進を図った。予約システム(野球場、テニスコート)の運用を行いサービス向上を図った。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケートを実施し、必要に応じて改善を実施し、満足度の向上を図った。	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	意見箱を設置し、苦情・要望に対して適切に対応した。	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	日常的な点検のほか、月1回「施設等点検日」を設け、適切に維持管理・安全管理を実施した。	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	自主事業を積極的に実施し、県民サービス向上も図った。また、駐車場利用について、効率的な運用を行った。	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	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。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	コスト意識を持ち、効率的な運営を心がけるよう取り組んだ。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	スポーツ施設管理士の資格取得や AED の利用に関する研修実施などの人材育成に取り組んだ。	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	適切に実施されており、県への報告も速やかに実施している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	随時情報共有を行い、連携している。	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	個人情報取扱特記事項を遵守し、適切に実施されている。	B
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定を策定し、適切に対応している。	B
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	スポーツ施設及び都市公園としての特性にあった評価を実施している。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	栃木 SC とのサッカー教室や長距離記録会を実施した。	A
	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	HPやSNS等を活用した情報発信を実施しており、地域のスポーツ団体と連携したイベントを実施している。	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	ゴミ等の持ち帰りを徹底するとともに、適切に樹木を管理し、落ち葉の回収を実施した。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	クラウドファンディングにより「とちまるくん階段アート」を3箇所整備した。	B

総合的な評価

- ・施設の効果的な運営、施設の維持管理・安全管理、利用者への接遇、災害時の対策など、指定管理者として要求される水準の取り組みが行われている。
- ・プロスポーツの興行など、大規模なイベントが実施されるが、イベント主催者との連携・公園内他施設の管理者と連携し、対応している。また、駐車場の効率的利用に向けた取り組みも実施している。
- ・スタッフの対応や園内の管理状況についても積極的評価が多く、各施設大きな混乱もなかった。

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6(2024)年度

施設名	栃木県総合運動公園（東エリア）
施設所管課	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
指定管理者	株式会社グリーンナとちぎ（法人番号 7060001029027）
指定期間	令和3（2021）年4月1日～令和18（2036）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市西川田4-1-1
施設の概要	① 敷地面積：66,151㎡ 延床面積：38,525㎡ ② メインアリーナ：（延床面積12,880㎡）固定席3016席 可動席1992席 バスケット4面、バレー4面、バドミントン20面 ③ サブアリーナ：（延床面積3,352㎡）固定席304席 バスケット2面、バレー2面、バドミントン10面 ④ 屋内水泳場：（延床面積10,990㎡）固定席2112席 階状観覧スペース1000 50mプール 25mプール（飛込兼用）日本水泳連盟公認 ドライランド ⑤ ウェルネスエリア：（延床面積1,773㎡）スタジオA/B、トレーニング室 ⑥ 体育館分館：（延床面積1,287㎡）
業務内容	① 栃木県総合運動公園東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東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東エリア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6(2024)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	622,048	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	143,882		管理運営費	705,195
	その他収入※1	0		人件費	23,650
				その他支出※1	422
	合計	765,930		合計	729,267
指定管理業務収支差額①		36,663			
自主事業		5,365	自主事業	5,365	
自主事業収支差額②		0			
収支差額（①+②）		36,663			
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 422千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5(2023)年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	548,143	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	114,168		管理運営費	606,600
	その他収入※1	0		人件費	23,650
				その他支出※1	328
	合計	662,311		合計	630,578
指定管理業務収支差額①		31,733			
自主事業		4,205	自主事業	4,205	
自主事業収支差額②		0			
収支差額（①+②）		31,733			
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 328千円		

※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 5(2023)年度 (前年度)	令和 6(2024)年度
メインアリーナ	営業日数	347 日	347 日
	稼働率	68.3%	75.7%
	利用者数	160,206 人	196,096 人
サブアリーナ	営業日数	347 日	347 日
	稼働率	70.7 %	78.2%
	利用者数	22,292 人	22,634 人
屋内水泳場	営業日数	330 日	330 日
	利用者数	66,393 人	77,891 人
	全面/半面利用件数	306 件	387 件
	レーン専用件数	1,693 件	2,478 件
ウェルネスエリア	営業日数	347 日	347 日
	スタジオ稼働率	59%	60.8%
	トレーニング室利用者数	19,190 人	26,173 人
	スタジオ利用者数	17,545 人	20,015 人
体育館分館	営業日数	347 日	347 日
	利用者数	7,708 人	7,802 人

4 サービス向上に向けた取組

<ol style="list-style-type: none"> 1) ホームページ：館内利用状況、施設予約、教室、イベント、休館等の各種お知らせ掲載 2) 館内：施設で実施する教室案内/イベント情報、月 1 回発行の「NIKKAN」等掲示 3) ポスター：県、警察、消防、各団体、県内他施設からのポスター掲示 4) 維持管理：日常的に点検を行うほか、毎月 1 回の休館日を施設点検日とし施設・設備の点検と日常では行えない清掃を実施 5) ご意見箱の設置：利用者からのご意見に対し、出来るものから速やかに対応

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ol style="list-style-type: none"> 1) 利用者アンケート 1 月 団体利用者アンケート実施。71 団体から回収 3 月 個人利用者アンケート実施。147 人分回収 2) 教室利用者アンケート 9 月スポーツ教室利用者対象に実施。342 人分回収 3) ご意見箱の設置 51 件投函あり 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
利用) ・土日プールの水深が 1.4m の設定だと年配者は利用し難い ・ドライヤーの設置希望 ・駐車料金の無料時間を 3 時間にして欲しい（駐車料金に関するご意見多数） ・高齢者割引があると良い	・プールの特性上、土日は飛込練習を可とする為そのまま 1.4m の設定とする ・持込利用は可とお願い ・県条例のため、ご意見聴取のみ ・ご意見聴取のみ
主な利用者意見（積極的評価）	
・回数券/定期券が出来て良かった。 ・施設は清潔感が保たれており、スタッフの方の対応も良い。	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p>
<p>1) 施設の認知度向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、SNS 配信を実施：教室、イベント等施設情報を配信 ・県民の日（6月15日）、施設独自のスポーツディ（2月11日）にイベント実施 県民の日にはトレーニング室、水泳場を無料開放。アリーナで BREX 親子ふれあいバスケット、レーヴィス栃木バレーボール教室等実施 スポーツディには施設独自の催しとして榎本遼香飛込チャレンジ、走り方教室、ダンスフィットネス祭、スポーツ体験会など実施 ・施設見学の実施：日常的に施設見学者を受入れ <p>2) 利用者の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数券・定期券：6月からトレーニング室/水泳場に加えスポーツ教室回数券導入 ・スポーツ教室：利用者の多様なニーズに応え、1回ごとの教室と月謝制、2-3か月にわたるクール制など豊富なプログラムを用意。定期的に内容の見直し実施 ・個人で気軽に参加できるように、バレーボール・フットサルなど個人参加型のプログラムに10月から現在注目を集めているピククルボールを導入 <p>3) 利用者ニーズの把握</p> <ul style="list-style-type: none"> ・優先利用団体との事前打合せの実施：各諸室の利用時間、導線等の確認 打合せを確実にを行う事により利用しない時間を開放。一般利用者の利用枠確保 ・ご意見箱の設置：利用者からの苦情・要望・感謝のご意見を運営維持活動に反映 ・アンケートの実施：利用者アンケート2回・教室利用者アンケート1回実施 要望を教室、備品等に反映 <p>4) 施設不具合の防止、対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全、安心を考え、施設・設備不具合に対応 ・閉館後アリーナ床点検は基本毎日実施 ・バスケットボール、トレーニング室器具は年1回業者によるメンテナンスを実施
<p>利用者サービス向上を図るための取組</p>
<p>1) サービス水準の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全・安心・快適に利用する事が出来るよう全ての利用者に耳を傾け、明るく、親切かつ丁寧な対応を心掛ける ・挨拶プラスワン運動を実践する ・ホスピタリティ豊かな接客 ・5S 運動への積極的な取り組み <p>2) 広報媒体の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを活用し教室案内、休館情報、利用状況を告知 ・SNSを活用し教室、イベントなどのタイムリーな連絡 ・教室の実施計画をチラシとして作成し館内掲示・ホームページでの広報を行う <p>3) 安全で効率的な管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目視項目等点検ルートを設定し効率化を図る ・年2回の消防訓練の継続実施（南消防署の立会の下） ・イベント時等建物トラブルの発生時の緊急対応を迅速に実施 ・委託業者の行う定期点検は運営に支障のないよう注意

今後改善・工夫したい事項
<p>利用者の確保</p> <p>1) 気軽にスポーツができるニーズへの対応と稼働率の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人参加型プログラムの増加、注目を集めているピククルボールなどで個人開放を実施。 <p>2) 多様なイベントを開催する事による当館ならではのオリジナリティの発揮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大会開催：施設が主催し試合の場を創出。飛込、バレーボール、フットサル、バドミントン大会の開催 <p>3) スポーツ教室の web 予約導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント性の高い教室、1 回制の教室から実施し利用者の利便性を高める
<p>事業拡大</p> <p>1) 教室内容の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタジオ教室で人気の高いズンバの定員増加。水泳場では飛込選手コースの拡大。 <p>2) 教室回数券の導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水泳場、トレーニング室に続き、6 月からスタジオ教室・アリーナでの個人参加型プログラムに対応。利用者の利便性の向上に対応
<p>施設不具合の防止</p> <p>1) 施設不具合、修繕が発生した場合は直ちに現地スタッフが対応する</p> <p>2) 現地スタッフだけでは対応できない場合は本社より応援体制を構築しトラブル防止に努める</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	利用調整の実施や HP での予約により、公平性が確保されている。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に行使している。	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。	各種研修により、高齢者、障害者等に対し十分に配慮がなされている。	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	スポーツ振興や競技力向上（強化練習等）、健康の増進や体力の向上（スポーツ教室等）という設置目的に沿った業務実施がなされている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	令和6年から販売を開始したスポーツ教室の回数券により、利用者の利便性向上に寄与している。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートの実施により、利用者の要望を把握し、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	毎月の協議会において情報共有した上で、改善等の対応をしている。	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	維持管理や安全管理に関する計画を策定し、日常点検から定期点検まで計画どおりに実行している。	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	PFI の特性を生かし、構成員間で適切な役割分担を行い、生じた課題に対応することができている。今後の利用者数や収益について、中・長期的な目で見極めたい	B

3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	職員をバランス良く配置し、適正な管理運営を行っている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	昨年度と比べ利用者及び利用料金収入が増加しているため、収支は適正でバランスがとれたものといえる。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	光熱水費について、平均気温や利用者数等の実績に基づいた分析を行い削減に努めている。	A
	④人材育成は適切に実施されているか	マニュアルの作成や各種研修を計画的に実施することにより、利用サービスの向上に努めている。	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	緊急連絡網を作成し、危機対策マニュアルのもと、有事の対応方針や連絡体制の構築ができています。 また、消防署立会いの下、年2回の消防訓練を実施し、災害時の迅速な対応能力の向上に努めている。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	毎月協議会を行い、状況等の情報共有をすることで、県と管理者間で連携が取れている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護法をはじめとした法令を遵守し、適切に運営している。	B
	②情報公開は適切になされているか	情報公開規定を策定しており、開示要求には適正に対応する体制を整えている。	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	長期の事業契約であることを踏まえ、今後の課題・取組について、具体的に認識・対策している。（平日の昼間の利用者が比較的少ないことに対する利活用方法等）	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	概ね計画通りに実施されている。	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	自主事業の実施に際し、関係団体との連携を図ることができている。また、イベント開催時には地域に周知等を図り、利用促進に努めている。	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	近隣が住宅地であることを踏まえ、看板の設置や呼びかけにより、積極的に騒音防止に努めている。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	ダイビングカップやバレーボール大会などの独自イベントに加え、ピクニックボールなどの新規イベントを開催し、施設の利用促進や認知度向上に係る取組を行っている。	A

総合的な評価

- ・開館4年目となり、施設の認知度の向上や回数券の対象拡大等により、昨年度と比べ利用者及び利用料金収入が増加した。課題である平日の昼間の稼働率を向上させるため、今年実施した幼稚園の合同運動会や全国高等学校ロボット競技大会（ロボコン）などの幅広い活用方法の検討を期待したい。
- ・PFI 事業者として、民間事業者の目線で積極的に事業提案を行い、利用促進に関する取組や適正な維持管理に努めている。また、構成員間で適切な役割分担を行い、生じた課題に対応できている。

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6(2024)年度

施設名	栃木県ライフル射撃場
施設所管課	栃木県生活文化スポーツ部スポーツ振興課
指定管理者	栃木県ライフル射撃場管理運営共同事業体「チームとちぎ」 代表者 株式会社狩猟者安全管理センター 代表取締役 谷田貝勝浩 (法人番号 5060001032809)
指定期間	令和6(2024)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	宇都宮市新里乙1067
施設の概要	① 敷地面積：118,337㎡ 建物面積；2,430㎡ ② 射場 第一24射座 第二26射座 第三6射座 ③ 審査室：2室 銃器手入れ室：2室 男女別更衣室 各1 ④ 駐車場：収容台数300台
業務内容	① 県ライフル射撃場の施設維持管理に関する業務 ② 県ライフル射撃場に関する事務等業務 ③ 県ライフル射撃場の運営に関する業務

2 収支の状況

令和6(2024)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	24,362	指定管理 ※2	事業費	161
	利用料金収入	8,041		管理運営費	12,549
	その他収入※1	450		人件費	12,308
				その他支出※1	2,459
	合計	32,853		合計	27,477
指定管理業務収支差額①			5,376		
自主事業			2,744		
自主事業収支差額②			396		
収支差額(①+②)			5,772		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・自動販売機収入と電気料金 ・標的・教習射撃・技能講習等受講料			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 ・事務費(消耗品・備品修理・賃借料)		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5(2023)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	29,964	指定管理 ※2	事業費	94
	利用料金収入	0		管理運営費	13,455
	その他収入※1	303		人件費	13,472
				その他支出※1	2,691
	合計	30,267		合計	29,712
指定管理業務収支差額①			555		
自主事業			1,915		
自主事業収支差額②			20		
収支差額(①+②)			575		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・自動販売機収入と電気料金			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・事務費(消耗品・備品・賃借料等)		

※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 5(2023)年度 (前年度)	令和 6(2024)年度
第一射撃場	利用可能日数	305	312
	利用日数	300	182
	利用率	91%	57%
	利用者数	2,423	1,889
第二射場	利用可能日数	305	312
	利用日数	300	213
	利用率	91%	67%
	利用者数	4,139	3,603
第三射場	利用可能日数	305	312
	利用日数	300	249
	利用率	91%	78%
	利用者数	1,608	1,626

4 サービス向上に向けた取組

利用者希望の場合 施設開場・閉場時間の延長。
 設備・備品等をスムーズに利用できるよう日頃から整備・修繕管理を怠らない。
 障害者、難病指定の方々へのマンパワーによる気遣い配慮を行う。
 ホームページ掲載について。(予約確認、仮予約)
 初心者向けの射撃会等を開催し、沢山の方に施設を利用してもらえよう配慮する。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
意見箱、メール等による意見集約。				
利用者アンケートの結果				
回答数				
主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満
① 施設の安全管理・清掃	97%	3%		
② スタッフの応対	95%		5%	
③ サービス内容	98%	2%		
④ 利用料金	100%			
⑤ 備品等の利用	95%			5%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> 合宿等で連日利用する場合、荷物の保管等をして欲しい。 専用利用以外でも予約の確約をしてほしい。 駐車場等の街灯設備について 冬場は暗いので不安である。 		<ul style="list-style-type: none"> 貴重品・銃器については預かれない旨伝え、ユニフォーム等については鍵の掛るロッカーにて自己責任で対応。 専用以外の予約制ができない事を伝え、利用日に電話等を入れてもらうことで利用状況を伝え、多くの方が利用できるよう配慮している。 昨年度は仮設の街灯で対応したが、今年度は常設の人感センサーを設置した。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> 利用料金の安さ、施設の使い勝手の良さを評価。 駐車場が広くて、段差がないため、身障者にも優しい施設で助かる。 学生としては、女性のスタッフがいるので、衛生面等で安心である。 				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <p>県スポーツ大会、障害者スポーツ大会等を通じて多くの方々に、他の射撃場と比べての利便性、低料金での利用を周知してもらうことができた。</p> <p>また、パリオリンピック選手の来場を機に、ビームライフルの体験希望者が増加し、継続的な利用に繋がっている。学校の長期休みに合わせて、ビームライフル、ビームピストルの射台を増設。スタッフの言葉かけや、マンパワーにより学生の合宿・大会等では、全国からの予約を頂けるようになった。</p>
<p>大会等に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多くの方のニーズに答えるため、備品や器具等の管理・修繕を行っている。 ・大会の場合は、利用する責任者と打合せを行い、スムーズな運営ができるよう開場時間・閉場時間会場設定・機具の準備を行っている。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来場人数が多い場合、浄化槽の容量が足りなくなることがある為、簡易トイレ等の準備を行い利用者が不便を感じないよう配慮していく。 ・SIUSの機械故障が無いよう、定期的に整備し随時対応していく。 ・平日に、射場主催の射撃大会・体験会等を開催し、平日利用者の増加に繋げていきたい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保された	利用者からの問合せに対して、利用状況を伝えることにより多くの方が利用できるよう配慮し、平等利用の確保に努めた。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書により、利用を適正に管理していた。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	スタッフによる声かけや筆談等、配慮がなされた。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	地域スポーツから全国レベルの大会まで幅広い利用の促進、また、地域の獣害対策のための猟銃による捕獲技術力向上に寄与する等、設置目的に沿った業務が実施されていた。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	初心者向けの射撃会等を開催すること等により、施設の利用促進や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	受付等にて利用者とのコミュニケーションを図り、満足度の向上に努めた。	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	意見箱の設置や口頭での聞き取りを行い、利用者の意見や苦情をスタッフ間で共有し、誠意ある対応に努めた。	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	チェックリストを用いて日頃から整備や修繕を行い、維持・安全管理を適切に実施していた。	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	構成団体に連携し、スムーズな運営ができるよう改善に努めた。	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	射撃や施設管理に詳しい経験豊富な職員や女性のスタッフを配置し、適正に管理を行っている。	A
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	B

	③経費の縮減に取り組んできているか	経費の縮減に努めた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	O J Tの計画を立て、実施している。	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	緊急連絡網を作成し、事故等の緊急時に対応可能な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るか	大規模大会の開催において、県や競技団体と密に調整を行い、スムーズな大会運営を行っている。	A
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護マニュアルの作成等、計画どおり実施された。	B
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	B
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	聞き取り等で利用者ニーズを把握し、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	射撃講習や火薬類・射撃用品の販売等、計画どおりに実施された。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	ライフル射撃場主催のイベントは実施しなかった。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	不要な照明の消灯、冷暖房の設定温度の適切な管理、用紙類の使用の削減等、環境への配慮がなされていた。	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）	消毒液を設置する等のコロナ対策を実施している。	B

総合的な評価

- ・初心者向けの射撃会等を開催し、より多くの方に施設を利用してもらえよう努めた。
- ・大会の際は、利用団体の責任者等と打合せを行い、スムーズな運営ができるよう努めた。
- ・必要に応じて、ビームライフルやビームピストルの射台を増設することにより、体験希望者の増加に繋がった。
- ・日頃から整備や修繕管理を行うことで、設備や備品等をスムーズに利用できるよう努めた。
- ・ホームページ上で予約の確認や仮予約を行える環境を整備した。
- ・利用者の希望に応じて、施設の開場・閉場時間の延長を検討した。
- ・利用者からの要望に応じて、常設の人感センサーを設置した。
- ・女性のスタッフを配置することで、利用者にとって、より利用しやすい環境を整えた。

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	生活文化スポーツ部人権男女共同参画課
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	令和6（2024）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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	141,082	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	18,931		管理運営費	105,550
	その他収入※1	229		人件費	40,274
				その他支出※1	7,048
	合計	160,242		合計	152,872
指定管理業務収支差額①		7,370			
自主事業		155	自主事業	3,686	
自主事業収支差額②		▲3,531			
収支差額（①+②）		3,839			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） コピー機利用料金等 42 自販機設置委託料収入 187			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 退職給与引当金支出 1,397 租税公課費 5,652		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

（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	19,045		管理運営費	102,910
	その他収入※1	990		人件費	39,679
				その他支出※1	7,495
	合計	144,735		合計	150,084
指定管理業務収支差額①		▲5,349			
自主事業		83	自主事業	2,073	
自主事業収支差額②		▲1,990			
収支差額（①+②）		▲7,339			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） コピー機利用料金等 22 プリンタートナー売却益 15 自販機設置委託料収入 951			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 退職給与引当金支出 2,737 租税公課費 4,758		

※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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
ホール	利用日数	151日	159日
	利用率	50.8	53.7%
	利用者数	18,455人	21,635人
研修室 101	利用日数	123日	136日
	利用率	41.4%	45.9%
	利用者数	651人	811人
研修室 201	利用日数	0日	0日
	利用率	0.0%	0.0%
	利用者数	0人	0人
研修室 202	利用日数	175日	123日
	利用率	58.9%	41.6%
	利用者数	2,126人	1,173人
研修室 203	利用日数	117日	135日
	利用率	39.4%	45.6%
	利用者数	1,350人	1,876人
研修室 301	利用日数	231日	227日
	利用率	77.8%	76.7%
	利用者数	11,204人	11,800人
研修室 302	利用日数	208日	187日
	利用率	70.0%	63.2%
	利用者数	7,851人	8,227人
研修室 303	利用日数	99日	81日
	利用率	33.3%	27.4%
	利用者数	652人	658人
研修室 304	利用日数	130日	151日
	利用率	43.8%	51.0%
	利用者数	2,800人	2,985人
会議室	利用日数	65日	63日
	利用率	21.9%	21.3%
	利用者数	887人	835人
OA 研修室	利用日数	17日	23日
	利用率	5.7%	7.8%
	利用者数	321人	443人
和室	利用日数	97日	72日
	利用率	32.7%	24.3%
	利用者数	432人	357人
ライフアトリエ	利用日数	16日	14日
	利用率	5.4%	4.7%
	利用者数	60人	58人
パフォーマンススタジオ	利用日数	251日	249日
	利用率	84.5%	84.1%
	利用者数	2,533人	2,449人
調理実習室	利用日数	27日	37日
	利用率	9.1%	12.5%

	利用者数	441人	751人
テニスコート	利用日数	110日	120日
	利用率	37.0%	40.5%
	利用者数	395人	439人

4 サービス向上に向けた取組

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

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者意見箱の設置 ・ パルティ交流サロン利用団体との情報交換会を年1回行い、意見を傾聴している。 ・ 利用者アンケートの実施 [調査期間：年間を通じて実施] [調査方法：貸館利用の際に協力を依頼] [調査対象数：1,289枚配布、1,052枚回答あり（回答率81.6%）] [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1,052件） ①初めて 126件 ②ある 926件 Q2 初めての方へ。当センターを何で知ったか。（計126件） ①HP 76件 ②リーフレット 0件 ③県市町等の紹介 8件 ④新聞 0件 ⑤知人・友人 27件 ⑥その他 13件 ⑦無記入 2件 Q3 再利用の方へ。どの程度利用するか。（計926件） ①週1回 74件 ②月2回 166件 ③月1回 240件 ④年2回 182件 ⑤年1回 161件 ⑥その他 96件 ⑦無記入 7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）	887件	849件	846件	882件	865件
4	123件	145件	159件	128件	152件
3	38件	53件	45件	41件	33件
2	0件	2件	1件	0件	1件
1（改善を求む）	0件	1件	0件	0件	0件
無記入	4件	2件	1件	1件	1件
計	1052件	1052件	1052件	1052件	1052件

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
① 屋外で遊んでいる子どもたちの騒音が気になる。 ② 研修室 101 の電波の入りが悪い。 ③ ライト切れ（正面と向かい右側真中）。 ④ 室温調整できないため、寒かった。 ⑤ 床が汚れていて、真白になってしまった。前回もお願いしたが、必ずモップかけをお願いします。 ⑥ 畳が古く膝にくずが付着する。ぜひ表替えをしてほしい。 ⑦ WIFI 設置を設置してほしい。	① 今後騒音が目立つことがあれば、事務局から注意する。 ② 研修室 101 の電波の入りが悪いことを申請時に伝える。 ③ 速やかに交換した。 ④ 暖房用三方弁に不具合が発生し、応急処置で対応している。 ⑤ 参加者の方が靴に滑り止めを塗っているのではないかと思われるので、来月の利用時に利用者と一緒に床を確認することにした。 ⑥ 令和 7 年 6 月 30 日、畳表替えを実施した。 ⑦ 申請時に通信キットの利用の有無について、確認を徹底する。
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 気持ち良く使わせていただきました。ありがとうございます。 ・ 当日の色々な変更などありがとうございました。 ・ いつもお世話になっております。とても使いやすかったです。ありがとうございます。 ・ 朝きたら、エアコンが効いていてうれしかったです。ありがとうございます。 ・ 舞台ご担当の皆さまに大変お世話になりました。 ・ 換気をしてくださった様でした。お陰様で気持ち良く学生を迎えることができました。 ・ 2 度目使用させていただきましたが、とても明るくてきれいで良かったです。 ・ 暖房を入れてくださっていたお陰で暖かく過ごせました。ありがとうございます。 ・ いつも暖房を入れておいていただきありがとうございます。助かります。

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の維持管理や使用料金の徴収等の事務を適切に行った。 ・ 男女共同参画の推進団体やグループ等の利用促進を図った。 ・ センター事業（講座等）とのバランスある利用に努め、公平公正な利用を図った。 ・ 情報ライブラリーの貸出用の資料や閲覧 DVD を充実させるとともに、ホームページや情報誌パーティを活用した積極的な情報提供を行った。 ・ ゴーヤによるグリーンカーテンを実施するなど、省エネや利用者の健康面に配慮した維持管理に心掛けるとともに、倒壊の恐れのある枯損木を伐採するなど、日常の安全確保に努めた
安全で快適な施設利用に向けた取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設設備の老朽化が進行し、修繕箇所が増加しているが、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、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組んでいる。
今後改善・工夫したい事項 <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの苦情・意見や設備の修繕に対して、今後とも、施設内に常駐する設備管理委託業者との情報交換や連携を密にし、迅速で適切な対応に努めるなど、施設管理の円滑な運営を推進する。

7 所管課による評価

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。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例、規則に基づき、適正に審査し、許可事務を行っている。	B
	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。	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	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。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページや情報誌等による情報提供を積極的に行うとともに、利用者からの要望等への適切な対処に努めた。また、託児室の開設をとおして、子育て中の女性の研修会等への参加促進を支援した。	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。	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	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。	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	設備等の修繕箇所に対して、迅速で適切な対処に努めた。	A
	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。	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	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。	B
	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。	B
	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。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	男女共同参画に関する研修に随時職員を参加させるとともに、貸館マニュアルや情報ライブラリー運営マニュアル等に基づき、職員間の情報共有を強化している。	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。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	人権男女共同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。	A
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護対策指針や事務処理要領により、適正に取り扱っている。	B
	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。	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	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。	A
	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。	B
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地域自治会へ参加を呼びかけるとともに、近隣の大学や県総合教育センター等で催しが開催される場合には協力・交流を図っている。	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。	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	特になし。	B
総合的な評価			
<p>平成8(1996)年の開館以来、パルティという愛称で県民に広く親しまれ、利用される施設になっている。開館30周年に向けて、男女共同参画の拠点施設として、適切な施設管理及び効果的な事業の展開を進めてもらいたい。</p> <p>さらに、施設の経年劣化に伴い、今後各種設備の計画的な改修工事を行っていく必要があるため、保守点検業者との連携と適切な情報収集に努めてもらいたい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）年4月1日～令和16（2034）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㎡ ②建物面積 本館：22,976㎡ 車庫棟：1,767㎡ 陶芸教室棟：459㎡ 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㎡ ②建物面積 本館：1,315㎡ 講堂兼体育館：583㎡ 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㎡ ②建物面積 本館：1,552㎡ 多目的ホール：298㎡ 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（有料施設などの利用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 ・センターの施設使用料の徴収などに関すること ・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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※ ²	指定管理料	543,978	指 定 管 理 ※ ²	事業費	40,543
	利用料金収入	58,737		管理運営費	367,900
	その他収入※ ¹	35,202		人件費	187,200
	合計	637,917		その他支出※ ¹	21,362
指定管理業務収支差額①		20,912	合計		617,005
自主事業		3,291	自主事業		2,891
自主事業収支差額②		400			
収支差額（①+②）		21,312			
備考（※1 その他収入の主なものに記載） 水道光熱費弁償金 22,297千円			備考（※1 その他支出の主なものに記載） 租税公課（消費税・法人税他） 21,362千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

（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	40,899
	利用料金収入	59,203		管理運営費	342,269
	その他収入※1	59,935		人件費	159,995
				その他支出※1	18,029
	合計	609,038		合計	561,192
指定管理業務収支差額①			47,846		
自主事業			6,133		
自主事業収支差額②			▲ 1,154		
収支差額（①+②）			46,692		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 水道光熱費など弁償金 23,756千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課支出 18,029千円		

※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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
とちぎ健康づくりセンター	施設利用講習	1,936人	1,595人
	体力測定	252人	180人
	健康づくり講座	1,057人	1,319人
	集団指導	12,713人	14,269人
	健康づくり相談	2,896人	2,635人
	プール・トレーニングルーム・ランニングデッキ	63,975人	59,639人
	運動フロア	879時間	684時間
	エアロビクススタジオ	1,379時間	821時間
	大会議室	1,141時間	1,020時間
	小会議室	815時間	856時間
	多目的フロア	925時間	1,148時間
とちぎ生きがいがづくりセンター	テニスコート	3,094時間	2,864時間
	講堂	376時間	177時間
	教室	1,202時間	1,526時間
	演習室	620時間	810時間
	和室	72時間	62時間
	多目的ホール	300時間	445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	2時間	0時間
	教室	639時間	650時間
	演習室	0時間	0時間
	和室	270時間	249時間
	屋外運動場	0時間	0時間
とちぎ生きがいがづくりセンター県北支所	多目的ホール	128時間	140時間
	教室	878時間	1,003時間
	演習室	106時間	109時間
	和室	65時間	28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">・フリースペースの開放や敷地内ウォーキングコースへの健康器具設置など、施設利用環境の整備 <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者への適正な施設利用指導、ハイリスク者等への見守り体制の強化、毎月1回「施設整備日」における運動施設の点検など安全な運動施設利用の提供・医師や保健師等による健康相談や「健康情報提供コーナー」等における健康づくりに関する情報発信・働く世代の健康づくりを応援するため、企業や団体向けの「利用チケット制度」の導入及び体力測定や健康づくり講座等の実施・提案・利用者の人権に配慮し、分け隔てなく適切に対応するなど職員等によるサービスの向上・プール・トレーニング室のリアルタイムの混雑状況をホームページやLINE公式アカウントから確認できる情報発信・プール・トレーニング室の施設利用回数券やオリジナルグッズが当たる利用促進キャンペーンの実施・利用者の利便性向上のため、キャッシュレス決済機能搭載の券売機を設置・LGBTQなど多様な利用者を受け入れるため、プール・トレーニング室に誰でも利用可能な更衣室やロッカーを設置・施設全体の利用促進に繋げるため、健康づくり体験や特別レッスン等を行うイベント「健康づくりDay2024」の開催・「とちぎ健康の森本館空調設備改修工事」の実施に伴う施設休館中、ウォーキングコースの利用者を対象に、運動実践指導員によるウォーキング指導を無料で複数回実施 <p>(とちぎ生きがいがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none">・地域課題や社会状況に応じた学習内容とするほか、実体験を伴う学習機会の提供

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">・とちぎ健康づくりセンター利用者を対象としたアンケートの実施による把握 <p>① 調査年月</p> <p>(1) 貸出施設等</p> <ul style="list-style-type: none">ア 令和6(2024)年9月24日～同年10月7日(14日間)イ 令和7(2025)年3月18日～同年3月31日(14日間) <p>(2) プール・トレーニング室等運動施設</p> <ul style="list-style-type: none">ア 令和6(2024)年10月1日～同年10月6日(6日間)イ 令和7(2025)年3月18日～同年3月23日(6日間) <p>② 調査対象者 会議室等利用の代表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 692名 回収率 42.14%) 利用者意見箱「お客様の声」の設置 電話、口頭、メール等による意見等の受付</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、アの期間では82.5%、イの期間では86.0%を占めている。また、プール・トレーニング室等運動施設については、アの期間では80.8%、イの期間では82.0%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」、「利用環境」、「料金」、プール・トレーニング室等運動施設では「利用環境」、「職員の対応」、「利用方法」、「駐車場」が評価されている。</p> <p>(とちぎ生きがいがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none">・シルバー大学校学生を対象とした授業内容に関するアンケートの実施による把握
--

① 調査年月	令和 6 (2024) 年 4 月～同年 9 月、令和 6 (2024) 年10月～令和 7 (2025) 年 3 月
② 調査対象者	第44期生(1年次)394名、第43期生(2年次)364名 第45期生(1年次)426名、第44期生(2年次)383名
③ 調査方法	アンケート用紙配布による調査(回答者数 延べ1,311名、回答率 83.7%)
④ 調査結果	授業内容の理解度・満足度について「よくできた」、「できた」と答えた人の割合は70%を越えており、昨年度同様、カリキュラムに概ね満足していることがうかがえる。 ・シルバー大学校入学生を対象とした入学動機等に関するアンケートの実施による把握
① 調査年月	令和 7 (2025) 年 3 月～同年 4 月
② 調査対象者	第45期生(1年次)411名
③ 調査方法	アンケート用紙配布による調査(回答者数 398名、回答率 96.8%)
④ 調査結果	シルバー大学校に入学したことに「満足」、「やや満足」と答えた人の割合は全体の87%だった。シルバー大学校を知ったきっかけとして、友人・知人(在校生・卒業生)の紹介が43%を占めており、また入学者自身も、友人や知人に勧めたいと答えた人の割合は全体の95%だったことから、学生によるPRがシルバー大学校の認知度向上に大きく寄与していることが分かった。

主な利用者意見(苦情・要望)	対 応
(会議室など貸出施設) ・利用前日に申込みができると良い。 (プール・トレーニング室等運動施設) ・キャッシュレスが使えない。 ・親子で使える更衣室とロッカーを増やしてほしい。 ・年中無休にしてほしい。	・貸出施設の利用手順として、予約受付後に申請、使用許可書及び納入通知書の発行など、一定の時間を要するため、利用1週間以上前からの予約受付としている。 ・令和7年度から新券売機で対応可能となっている。 ・今後、多目的ロッカーの増設を予定している。 ・参考意見とした。
主な利用者意見(積極的評価)	
(会議室等貸出施設) ・1時間単位で借りられるため利用しやすい。 ・駐車場が広くて停めやすい。 ・掃除が行き届いていて部屋がきれい。 (プール・トレーニング室等運動施設) ・初心者から経験者まで、スタッフが丁寧に声を掛けてくれる。 ・施設が全体的に清潔感がある。 ・利用料金が大変リーズナブルで利用しやすい。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組 (とちぎ健康づくりセンター) ・利用者の体力測定結果をもとに、保健師や健康運動指導士が連携した運動実践メニュー等の作成及びフォローアップによる継続的な健康づくりへの支援を行った。 ・とちぎ健康の森の敷地内緑地の適正管理や施設設備の維持管理に努め、最新情報やイベント情報発信のLINE公式アカウントの運用等による広報活動の充実を図った。 ・多様なニーズに対応したミックスレッスンの実施や敷地内のウォーキングコース沿いに健康器具を新設し、利用者サービスの向上を図った。 ・「とちぎ健康の森本館空調設備改修工事」の実施に伴い、プール・トレーニング室の休館中、空いている場所を利用して、レッスンや施設利用講習会を行った。 ・事業継続計画(BCP)に基づく非常時、緊急時の職場内の周知徹底を図るための研修をとちぎ生きがいきづくりセンター合同で実施した。

(とちぎ生きがづくりセンター)

- 各期の授業アンケートに加え、より良い学生募集や学校運営を行うための入学時・卒業時アンケート調査を実施するとともに、卒業後の活動支援等に役立てるため、卒業生に対する卒業後の活動調査を行った。
- 幅広い世代へのシルバー大学校の認知度向上のため、3校合同授業を公開講座として実施した。
- シルバー大学校への入学が高齢者の健康状態に与える影響を検証するため、第43期生及び第45期生を対象に健康度調査を実施した。

重点取組事項への取組 ※指定管理者が独自に設定

(全般)

- とちぎ健康の森の魅力度アップに向け、敷地内ウォーキングコースに健康器具を新設した。

(とちぎ健康づくりセンター)

- 利用者の利便性向上を目指し、券売機をキャッシュレス決済機能搭載機器へ更新した。
- 利用者の多様性を考慮し、プール・トレーニング室において誰でも利用可能な更衣室やロッカーを設置した。
- 非常時・緊急時の体制整備に向け研修を実施し、事業継続計画（BCP）の周知徹底を図った。
- 住民が健康づくり事業に取り組む機会を創出するため、とちぎ生きがづくりセンター県南・県北支所を活用し、レッスン及び健康づくり講座を実施した。
- 利用者が年齢や体力に応じて幅広く参加できる30分程度2種類のレッスンを組み合わせたミックスレッスンを導入した。

(とちぎ生きがづくりセンター)

- 学生アンケートの実施により学習効果や満足度の検証を行うとともに、アンケート結果を踏まえた講師選定や学習カリキュラムの見直しを行った。
また、ITリテラシーを学ぶカリキュラムを導入、実施するとともに、SNSによる情報発信やeスポーツの今後のカリキュラムへの導入に向け、調査・調整を行った。
- 学生の卒業後の地域活動への参加や活動分野を広げるための支援として、卒業生が在籍している活動団体や市民活動支援センター等とのマッチングの授業を行った。
また、市町社会福祉協議会、NPO、ボランティア団体等と連携し、学生のボランティア活動への理解を深める機会の提供、ボランティア活動の支援等を行った
- 体調不良や家族の世話等によりどうしても登校することが難しい学生への配慮として、一般科目のみを対象に、Zoomによるオンライン配信を導入し、実際に数件の利用があった。
- 3校合同授業を、一部、新たに公開講座として実施した（令和6（2024）年度は、令和6（2024）年7月及び令和7（2025）年3月の2回）。
また、令和7（2025）年度から新たに体験入学を実施するべく、時期や受入人数等の検討を行った。
- 今後、専門科目を対象に、授業の様子を撮影した動画をインターネットで公開していくため、専門業者への相談、情報収集を行った。
- 入学時と卒業時の健康状態の変化を検証するため、とちぎ健康づくりセンターと連携し、第43期生及び第45期生を対象に健康度調査を実施した。第43期生については、入学時と比較し平均値が向上している種目が見られた。
- ホームページやX（旧Twitter）を活用し、授業の様子やイベントの告知など積極的な広報活動を行った。
また、シルバー大学校の認知度向上策として、シルバー大学校のオリジナルキャラクターの作成に向けた情報収集を行った。

今後改善・工夫したい事項

- とちぎ健康21プラン（3期計画）と関連した事業の県全域への展開
- 県内で健康づくりの指導的立場を担う者の養成機能の拡充
- 施設・設備の経年劣化に伴う修繕への対応
- 物価高騰や給与改善、施設機器更新等に要する財源確保に向けた施設利用料金の改定

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見など	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。	とちぎ健康づくりセンターの施設の利用許可は原則申込みの先着順で決定しており、また、とちぎ生きがづくりセンターのシルバー大学校の入学希望者が定員を超過した場合には抽選によるなど、公正・公平な方法で平等利用は確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	条例・規則などに基づき手続が行われており、適正に管理されている。	B
	③ 高齢者、障害者など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。	(とちぎ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体制を強化するなど、細やかで適切な配慮がなされている。 (とちぎ生きがづくりセンター) 障害者用トイレ、スロープ、エレベーターを設置しており、高齢者、障害者等に配慮した環境が整っている。また、身障者の受入実績があり、平等利用は確保されている。	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。	利用実績やアンケート結果等から、施設の設置目的に沿った業務を堅実に履行している。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	運動施設の混雑状況に関する情報発信や利用促進キャンペーンを実施する等、施設の利用促進やサービス向上に積極的に取り組んでいる。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者アンケートを実施して、利用者の満足度を把握しており、その結果によると利用者の満足度は高い水準を維持している。	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、指定管理者が対応可能な事項は速やかに対策を講じるなど、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。	施設、設備、備品は定期点検を行い、不備があった際は指定管理者の対応範囲内で速やかに修繕するなど、適切な対応に取り組んでいる。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善などがなされたか。	(とちぎ健康づくりセンター) ホームページのリニューアル、LINE公式アカウントによる情報発信や運動施設の混雑状況のホームページ等への掲載等、利用者の利便性向上に向けた取組を実施している。 (とちぎ生きがづくりセンター) SNSを活用した情報発信や新たな公開講座の開催など、シルバー大学校の認	B

		知度向上に向けた取組を積極的に推進している。	
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。	管理運営に必要な人員を適正に配置している。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	指定管理委託料の範囲内で適正かつ適切に運営している。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	電気やガスのデマンド監視により最大需要量を抑制するとともに、照明や誘導灯のLED化を推進している。	A
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	(とちぎ健康づくりセンター) 職員の資質向上や利用者のサービス向上を図るため、接遇や運動指導技術等の研修やクレーム対応研修などを計画的に実施している。 (とちぎ生きがいきづくりセンター) 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。	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。	災害や事故等の危機管理対策としての防災訓練（日中及び夜間）や、館内防犯対策としての不審者対応訓練を実施している。また、事業継続計画（BCP）に基づく非常時、緊急時における職場内の実施体制整備を図るための研修に取り組んでいる。	A
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県及び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。	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綱」及び「特定個人情報の取扱いに関する要綱」を定めて、個人情報の取扱いには十分に配慮し、適正な維持管理に努めている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	「情報公開に関する要綱」を定めているが、当該年度における開示請求はなかった。	B
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。	利用者アンケート等の結果に基づき、指定管理者が対応できる事項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。	B
	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、企業・団体と連携した健康づくり講座等は概ね計画どおりに実施している。	B
	③ イベントなどを実施している場合は、地域との連携が図られているか。	(とちぎ健康づくりセンター) 「とちぎ健康づくりDay2024」を開催し、健康づくり体験レッスンや骨密度測定・健康相談など、県民の健康づくりに取り組んだ。 (とちぎ生きがいきづくりセンター)	B

		シルバー大 学校在校生及び卒業生に加え、地域住民が参加できる高齢者の生きがいがづくりに関する自主講座を開催した。	
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減など）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冷暖房の使用減など、省エネルギーに取り組んでいる。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	キャッシュレス決済機能搭載の券売機を新設した。また、LGBTQ等多様な利用 者も利用できるよう、プール・トレーニング室に誰でも利用可能な更衣室やロッカーを設置した。	A

総合的な評価

- ・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おり、全般的に管理運営状況は概ね良好であると認められる。
- ・今後とも引き続き、県民の健康づくりの中核的機関としての役割を果たせるよう積極的・効果的な事業展開を図り、市町の健康増進事業（運動関連）の充実強化にも取り組むことを期待する。
- ・また、利用者の講座受講前後の健康状態計測やデータ収集・分析など健康づくりに関する調査研究を積極的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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	169,155	指	事業費	0
定	利用料金収入	12,931	定	管理運営費	137,017
管	その他収入※ ¹	45	管	人件費	28,040
理			理	その他支出※ ¹	6,661
※ ²	合計	182,131	※ ²	合計	171,718
指定管理業務収支差額①			10,413		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			10,413		
備考（※ ¹ その他収入の主なものを記載） 受取利息 45千円			備考（※ ¹ その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 5,698千円 ・退職給与引当金繰入金 963千円		

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	146,600	指	事業費	0
定	利用料金収入	11,674	定	管理運営費	125,814
管	その他収入※ ¹	1	管	人件費	27,522
理			理	その他支出※ ¹	5,726
※ ²	合計	158,275	※ ²	合計	159,062
指定管理業務収支差額①			▲787		
自主事業			0		

自主事業収支差額②	0	
収支差額 (①+②)	▲787	
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 3,463千円 ・修繕費返還金 1,318千円 ・退職給与引当金繰入金 945千円

※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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
多目的ホール	利用可能日数	336日	334日
	利用回数	268回	290回
	利用率	79%	86%
	利用者数	30,565人	33,542人
福祉研修室A・B	利用可能日数	336日	334日
	利用回数	480回	501回
	利用率	142%	150%
	利用者数	27,955人	31,591人
第1研修室	利用可能日数	336日	334日
	利用回数	521回	458回
	利用率	155%	137%
	利用者数	12,930人	12,197人
第2研修室	利用可能日数	336日	334日
	利用回数	480回	428回
	利用率	142%	128%
	利用者数	15,319人	13,522人
201会議室	利用可能日数	336日	334日
	利用回数	586回	526回
	利用率	174%	157%
	利用者数	7,104人	6,604人
301会議室	利用可能日数	336日	334日
	利用回数	478回	436回
	利用率	142%	130%
	利用者数	5,540人	5,851人
401会議室	利用可能日数	336日	334日
	利用回数	471回	418回
	利用率	140%	125%
	利用者数	6,801人	5,691人
402会議室	利用可能日数	336日	334日
	利用回数	476回	441回
	利用率	141%	132%
	利用者数	5,776人	5,052人
403会議室	利用可能日数	336日	334日
	利用回数	451回	396回
	利用率	134%	118%
	利用者数	4,389人	4,456人
404会議室	利用可能日数	336日	334日
	利用回数	423回	385回
	利用率	125%	115%
	利用者数	4,617人	4,332人
特別会議室	利用可能日数	336日	334日

	利用回数	179 回	169 回
	利用率	53%	50%
	利用者数	2,504 人	2,180 人
レクリエーション室	利用可能日数	336 日	334 日
	利用回数	461 回	486 回
	利用率	137%	145%
	利用者数	4,774 人	5,221 人
和室	利用可能日数	336 日	334 日
	利用回数	204 回	171 回
	利用率	60%	51%
	利用者数	1,182	1,092
調理実習室	利用可能日数	336 日	334 日
	利用回数	89 回	78 回
	利用率	26%	23%
	利用者数	1,183	1,041
相談室	利用回数	253 回	254 回
	利用者数	831 人	790 人
受付・案内対応	利用者数	5,733 人	5,783 人
視察・見学	利用回数	0 回	3 回
	利用者数	0 人	201 人
モデルルーム	利用者数	1,074 人	1,074 人
利用合計	利用回数	5,820 回	5,440 回
	利用者数	138,277 人	140,250 人
開館日数		336 日	334 日
閉館日数		30 日	31 日

②障害者スポーツセンター

施設名		令和 5 (2023) 年度 (前年度)	令和 6(2024)年度
アリーナ (全面)	利用可能日数	309 日	307 日
	利用回数	693 回	659 回
	利用率	224%	197%
	利用者数	11,082 人	12,329 人
アリーナ (半面)	利用可能日数	309 日	307 日
	利用回数	867 回	914 回
	利用率	280%	273%
	利用者数	10,500 人	11,151 人
サウンドテーブルテニス室①	利用可能日数	309 日	307 日
	利用回数	200 回	171 回
	利用率	64%	51%
	利用者数	1,255 人	1,431 人
サウンドテーブルテニス室②	利用可能日数	309 日	307 日
	利用回数	179 回	158 回
	利用率	57%	57%
	利用者数	1,184 人	1,356 人
会議室	利用可能日数	309 日	307 日
	利用回数	277 回	234 回
	利用率	89%	70%
	利用者数	2,054 人	2,192 人
トレーニング室	利用可能日数	309 日	307 日
	利用回数	491 回	450 回
	利用率	158%	134%

	利用者数	815 人	752 人
多目的室	利用可能日数	309 日	307 日
	利用回数	685 回	622 回
	利用率	221%	186%
	利用者数	4,518 人	4,883 人
受付・案内対応	利用者数	7,392 人	6,939 人
視察・見学	利用回数	1 回	0 回
	利用者数	7 人	24 人
利用合計	利用回数	3,392 回	3,208 回
	利用者数	38,807 人	41,057 人
開館日数		309 日	307 日
閉館日数		57 日	58 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6（2024）年度のアンケートでは8割以上の利用者から満足又はやや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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 <p>(5) 関係機関との連携</p> <p>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。</p>

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
①利用者意見箱の設置
②口頭、電話、ファックス、メールによる意見等の受付
③利用者アンケートの実施
調査年月日：第1回 令和6（2024）年7月1日～7月31日
第2回 令和7（2025）年2月1日～2月28日
調査方法：貸出施設の利用責任者に利用当日にアンケート用紙を配り、回収箱にて回収する。
回答数：第1回 112枚（回収率 70.44%）
第2回 124枚（回収率 72.09%）

第1回 (％)				
主な項目	満足	やや満足	やや不満	不満
会場・設備	82.1	13.4	2.7	0.9
受付・対応	90.5	7.8	0.9	0
第2回 (％)				
主な項目	満足	やや満足	やや不満	不満
会場・設備	83.1	15.3	1.6	0
受付・対応	90.3	9.7	0	0

※回答記載のないものがあることから、各項目の合計は100%にならない。

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> 貸出施設における、ネット回線・WI-FI 環境の整備を希望。 貸出施設における、老朽化した机・椅子の入れ替えの希望。 	<ul style="list-style-type: none"> 設置に向けた要望を、引き続き栃木県へ行っていく。 予算執行状況を確認しながら、適宜入れ換えを進めていく。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> 施設が明るくきれいで、清潔感がある。 駐車場が広く利便性が良い。 空調設備が整っており、快適に利用できる。 会議室が広くて利用しやすい。 スタッフの対応が親切で丁寧である。 交通の便が良い。 インターネットで予約をすることができるため利用しやすい。 コンビニで利用料の支払いができ、便利になった。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <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>
<p>環境配慮の取組</p> <p>(利用環境への配慮)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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は不便をかけたらないよう配慮した。</p> <p>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。</p> <p>(地球環境への配慮)</p> <p>④ 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。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>利用者からの要望の多い、館内フリーWi-Fiの設置やプロジェクター等のデジタル化など、時代に沿った設備の更新等の検討を進めていきたい。</p> <p>また、障害者や高齢者をはじめ、県民に親しまれる自主的な福祉活動の拠点として管理運営ができるよう、より良質なサービス提供に努めていく。</p>

7 所管課室による評価

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。	本館及び障害者スポーツセンターの利用許可については、原則として先着順で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。	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。	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。	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。	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。	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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	感染症感染拡大防止対策を引き続き講じながら施設運営に努めるとともに、施設の利用促進や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。	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。	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。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	施設、設備、備品については、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。	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。	利用料金の支払時における利便性向上のため、コンビニ収納管理システムを導入し、24時間支払いが可能となった。(令和5年度から実施)	A
3. 管理を安定的に行う物的基礎	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。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	指定管理委託料の範囲内で適正に実施されている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	照明のLED化を推進するとともに、不要な照明を消灯するなど光熱水費の縮減に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	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。	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に基づき、適切な管理体制を確保している。	B

	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	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。	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方針」及び「個人情報保護規定」を定め、個人情報の取扱いに十分に配慮し、適正な維持管理に努めている。	B
	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に基づき適切に対応していると認められる。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	図書あっせんや栃木県地域福祉振興基金の造成、駐車場運営等おおむね計画どおり実施されている。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	地域共生社会の理念を浸透させるための講座等を実施するなど地域との連携に取り組んでいると認められる。	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。	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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	館内の空調を適切な温度に設定し、夏はクーリングシェルターの役割を担うなど利用者や地域に貢献している。また、消毒液等を設置するなど、適切な感染症対策を行っている。	A
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営全般について、適正に執行したと認められる。 ・各種研修室、アリーナなど主要施設の利用率は、高水準であり、施設の利用促進も十分に図られている。 ・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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）年4月1日～令和16（2034）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㎡、建物面積：2,725㎡ 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11箇所（華厳地区2箇所・湖畔2箇所・立木2箇所・歌ヶ浜3箇所・二荒山神社南・赤沼） 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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	96,182	指	事業費	34,715
定	利用料金収入	209,127	定	管理運営費	164,905
管	その他収入※ ¹	2,431	管	人件費	122,599
理			理	その他支出※ ¹	27,996
※ ²	合計	307,740	※ ²	合計	350,215
指定管理業務収支差額①			▲42,475		
自主事業			57,318		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①＋②）			▲42,475		
備考（※ ¹ その他収入の主なものを記載） 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 営業外収益（雑収入） 2,431千円 自主事業 管理料収入 4,760千円 自然解説ガイド料 11,542千円 一般収益事業（売店） 12,177千円 イベント収益 128千円 低公害バス運賃収入 27,278千円 Eバイク収入 1,174千円 物品賃借料 259千円			備考（※ ¹ その他支出の主なものを記載） 租税公課 27,996千円		

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	124,200	指	事業費	34,004
定	利用料金収入	142,021	定	管理運営費	111,185
管	その他収入※ ¹	11,821	管	人件費	94,451
理			理	その他支出※ ¹	25,277

※2	合計	278,042	※2	合計	264,917
	指定管理業務収支差額①	13,125			
	自主事業	42,363		自主事業	37,545
	自主事業収支差額②	4,818			
	収支差額 (①+②)	17,943			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 自然解説ガイド料 11,409千円 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 564千円 自主事業 一般収益事業 (売店) 13,416千円 イベント収益 84千円 低公害バス運賃収入 27,873千円 Eバイク収入 989千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 25,277千円		

※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5 (2023) 年度	令和6 (2024) 年度
栃木県立 日光自然博物館	開館日数	340日	337日
	入館者数 (有料入館者)	38,893人	41,265人
	入館者数 (無料ゾーン利用者)	34,375人	28,840人
	入館者数 (無料ゾーン外国人)	10,791人	11,781人
奥日光地区駐車場	営業日数	365日	365日
	利用台数	281,439台	421,885台
イタリア大使館 別荘記念公園	開館日数	240日	239日
	入館者数 (総計)	42,045人	39,480人
英国大使館 別荘記念公園	開館日数	240日	239日
	入館者数 (総計)	47,455人	44,323人
中禅寺湖畔 ボートハウス	開館日数	240日	239日
	入館者数 (総計)	37,674人	34,552人
奥日光インフォメーシ ョンセンター	開館日数	340日	337日
	利用人数 (全体)	21,498人	18,759人
	利用人数 (内外国人利用者)	6,925人	7,804人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・観察会や音楽会を開催した。 ・日光自然博物館内で年間4回の企画展を開催した。 ・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33回/参加人数418人) ・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274件・出張レクチャー29回・クラフト体験8回) ・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・X) 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。 ・新たに有料駐車場が7箇所増え、合計11箇所の駐車場を管理することとなったことに合わせて、料金精算機の設置を実施した。また、既存の4箇所の有料駐車場についても機器の更新を実施した。 ・駐車場の満空情報をウェブ上で検索できるシステムを導入した。 ・近年人気が高まっている冬の氷瀑ツアー等で利用者が増加していることから、例年冬季閉鎖していた赤沼駐車場を冬季も営業した。また、冬季の土日のみ赤沼自然情報センターを開館した。 ・冬季の駐車場を快適に利用していただくため、除雪車両2台を購入し、重機の研修を受けた職員で迅速に除雪できるよう心掛けた。

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"> ・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、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。 ・自然解説ガイド利用の学校団体に対しては、利用後のアンケートを実施している。 ・今後はウェブアンケート等の導入を検討している。 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・4月1日からの駐車場有料化について、一部釣り客から釣り客の締め出しではないかとの意見があった。 ・駐車場機器のトラブルについて、夜間、早朝等釣銭が出ない、車両を感知せずゲートが開かない等のトラブルがあり、有料化したのであれば迅速に対応してほしいとの苦情があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話等で真摯に対応することにより理解を得た。 ・夜間は当初駐車場設置地区内在住の職員が交代で連絡用電話と機器のカギを持ち帰り対応、後日、夜間、休館日の対応は警備会社に委託し対応した。
主な利用者意見（積極的評価）	
<p>[国際避暑地記念施設]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・景観が素晴らしい、少し公共交通機関の利用者が施設に行くには大変だが、時間をかけてきたかいたがあった。 <p>[日光自然博物館]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・映画のリニューアルの時にも来たが、展示室がリニューアルされたとのことで再び立ち寄った。以前に比べ格段に展示施設が良くなっており、楽しめた。 	

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>新たな10年間の指定管理初年度となる令和6年度は、過去の指定管理で培ったノウハウを活かすとともに、新たに有料化された7箇所の奥日光地区駐車場により増加が見込まれる収益を奥日光地区の公衆トイレ、管理施設の修繕、適正管理に迅速かつ積極的に活用し、利用者に快適な環境を提供することにより、奥日光地区のイメージアップに繋げていくことを目標として業務に取り組んだ。</p>
※指定管理者が独自に設定
<p>令和6年度の利用実績</p> <p>各事業の結果は下記のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"> ○博物館部門 計画値に対し入館者数116.5% 収入109.7%となった。 ○国際避暑地記念施設 計画値に対し入館者数74.5% 収入96.1%となった。 ○自然解説部門 計画値に対し利用人数120.3% 収入116.7%となった。 ○駐車場部門 計画値に対し利用台数98.8% 収入92.9%となった。
今後改善・工夫したい事項
<p>目標値に届かなかった国際避暑地記念施設等、創意工夫により利用者数の増加を図る他、すべての事業においてサービスの向上、経費の削減に努め、収益増に向けて取り組んでいく。</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。	全ての施設において、平等な利用が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	全ての施設において、適正に行使されている。	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。	全ての施設において、適正な配慮がなされている。	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。	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。	A
	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。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	アンケートを実施し、利用者の声を受け止め、事業の改善に努めている。	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。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	適切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。	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。	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。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	収支報告等から、執行は適切に行われている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	緊急時の連絡体制のほか、混雑状況やイベント情報の提供を行うなど緊密な連携が図られている。	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。	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。	B
	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。	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。	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。	B
	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ほか、専門性を活かしたガイドツアーが実施されている。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地	地域の観光イベント等に人員配備や場所	B

	域との連携が図られているか。	の提供を行い、地域活性化に寄与している。	
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。	<ul style="list-style-type: none"> 日光国立公園内に設置された施設であり、景観も含め周辺環境への配慮がなされている。 奥日光地区の環境保全について利用者への啓発が行われている。 	B
⑤	その他管理運営上の特記事項	SNS発信や外国人に対する案内等も行うなど、多様なニーズに適切に対応している。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> 奥日光地区県営駐車場について、従前から有料であった4箇所に加え、令和6年度から7箇所を有料化し、合計11箇所を指定管理業務とした。駐車場の利用方法の問い合わせやトラブルについて適切に対応し、また収益については、駐車場の維持管理や環境保全に活用しており、日光国立公園のイメージアップに寄与している。また、インバウンドが増加していることもあり、地域事業者等と連携したツアーやイベントにも積極的に協力を行っている。 国内外の観光客のさらなる増加や旅行者のニーズの変化が予想されることから、関係機関や地域と協力しながら、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。 			

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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） ・ 高原林産株式会社（法人番号1060005004626）
指定期間	令和3（2021）年4月1日 ～ 令和8（2026）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6（2024）年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ ²	指定管理料	62,700	指 定 管 理 ※ ²	事業費	689
	利用料金収入	986		管理運営費	30,585
	その他収入※ ¹	293		人件費	30,926
				その他支出※ ¹	1,879
	合計	63,979		合計	64,079
指定管理業務収支差額①			▲100		
自主事業			365		
自主事業収支差額②			201		
収支差額（①+②）			101		
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 機械等賃借料 1,082千円		
			2 雑費 734千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ ²	指定管理料	62,700	指 定 管 理 ※ ²	事業費	481
	利用料金収入	855		管理運営費	29,340
	その他収入※ ¹	666		人件費	33,225
				その他支出※ ¹	899
	合計	64,221		合計	63,945
指定管理業務収支差額①			276		
自主事業			556		
自主事業収支差額②			354		
収支差額（①+②）			630		
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 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 378千円			1 機械等賃借料 692千円		
			2 雑費 121千円		

※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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
野外活動	キャンプ場	975	925
	セルフガイドハイク	125	240
	オリエンテーリング	146	670
	その他レクリエーション	430	624
森林教育活動	自然観察	585	591
	林業体験学習	497	526
	森の恵み(ネイチャーラフ等)	973	669
	バーベキュー	178	182
	ネイチャークッキング	0	15
イベント(「森の集い」等)		210	284
森林展示館	来訪者	9,319	9,603
	視察・研修	262	350
	その他	1,045	717

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・全職員参加の全体ミーティングを月一回開催し、施設管理、当月実施行事等の情報共有を行い、共通認識を持って施設の管理運営、またKY活動にも取り組んだ。 ・「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。 ・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。 ・キャンプ場の営業日を4/26～9/29までとし、(7/15～8/31)以外については土日祝日及びそれらの前日を営業日とし期開延長を継続して行った。 ・キャンプ場予約サイト「なっぷ」を導入し、ネット予約をできる環境を整えた。 ・年間を通じた定番イベント「森の集い」の企画を13回実施した。 ・避難誘導マニュアル・危機管理対策マニュアルに基づき、職員に内容を周知し、防災訓練等を実施するなど、県民の森利用者の安全・安心のため、迅速な対応ができるように備えた。 ・感染症対策については、森林展示館・マロニエ昆虫館入り口にアルコール消毒液の設置を継続して実施。 ・安心してご利用いただけるようにハイキングコース、キャンプ場などのヒル対策を強化しました。 ・キャンプ場について、安全、安心して利用頂けるように場内の危険木等の伐採を実施し、オープンに向けて整えた。 ・県民の森設立50周年イベントとして、月ごとにイラストが変わるステッカーの配布を来場者に行った。 ・山の駅たかはら、森林の駅もみじ谷大吊橋と連携しスタンプラリーを実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
<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 551件 「森林展示館窓口相談内容集計」</p> <p>(2) マロニエ昆虫館回答数 102件 「森林展示館窓口相談内容集計」</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 13件</p> <p>イ 評価点 4.5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)
8名 (61.5%)	4名 (30.8%)	0名 (0%)	1名 (7.7%)	0名 (0%)

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
(1) 回答数及び評価点
ア 回答数 156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)
137名 (88%)	16名 (10%)	3名 (2%)	0名 (0%)	0名 (0%)

主な利用者意見(苦情・要望)	対応
<p>1 森林展示館</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特になし。 <p>2 マロニエ昆虫館</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特になし。 <p>3 キャンプ場利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理状況の改善してほしい。 ・これ以上便利にしないようにお願いします。 ・サイト間の通路に木の根が出ていたので埋めたほうが安心して使える。 ・荷物サイト近くまで車で運べると良い。 ・犬も入れると良い。 ・予約時の内容をきちんと現地スタッフに伝えてほしい。 ・このまま自然の残ったキャンプ場でいてほしい。 ・駐車場からサイトまでの道をよくしてほしい。 ・ホームページからネット予約ができると良い。 ・キャンプサイトを整地してほしい。 <p>4 「森の集い」参加者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特になし。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様が利用しやすいようなキャンプ場になるよう利用者サービス向上に努めます。 ・県と検討します。 ・随時巡視を行い、歩道上の整備を行っています。 ・キャンプ場運搬路の整備を県と検討します。 ・犬を連れてのご利用はお断りしています。 ・キャンプ場管理事務所との情報共有を再確認し改善します。 ・県と検討します。 ・県と検討します。 ・令和6年度よりネット予約を導入しホームページからもアクセスができるよう対応してあります。 ・県と検討します。

主な利用者意見(積極的評価)
<p>1 森林展示館</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「素晴らしい自然。」「分かりやすい素晴らしい展示。」などの意見。 <p>2 マロニエ昆虫館</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「何時間でも見ていられる。」「興味深い素晴らしい展示。」などの意見。 <p>3 キャンプ場利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「環境が良く静かで過ごしやすい。」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"> ・県民の森主催の体験イベント「森の集い」(年13回開催)については、全13回すべて開催でき、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。 ・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。 ・12月に所内でコンプライアンス研修会を開き、所員の意識向上を図った。 ・矢板市泉地区交流協議会のボランティア活動(レンゲツツジ保護)に積極的に参加した。

<ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策について、森林展示館・マロニエ昆虫館の入り口にアルコール消毒を継続して設置した。 ・今年度は県民の森開設50年であるため、クラフトイベントの実施、記念ステッカー配布、のぼり旗の設置を行った。 ・山の駅たかはら、森林の駅もみじ谷大吊橋と協力しスタンプラリーイベントを実施した。 ・ヒル対策について、キャンプ場、宮川遊歩道、オリエンテーションコースなどヒルの温床となる落葉を冬季に除去し、春から秋にかけて薬剤散布を強化した。
<p>キャンプ場の利用者サービス向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ場は4/26～7/14及び9/1～29までの期間を土・日、祝日の前日を営業日とし、7月15日～8月31日の期間については全日営業することができた。 ・キャンプ場ネット予約サイト「なっぷ」を導入しネットからの予約を可能にした。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・快適に「県民の森」を利用していただけるようにサービスの向上に努め、「親切」「丁寧」を常に心がけ対応できるよう接遇に力を入れる。 ・施設管理・自主事業の実施など職員と利用者が直接対面する機会が多いため、利用者に失礼のないよう、また利用者の問い合わせに的確に回答できるよう各種研修を実施する。 ・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、利用者に不便をおかけする状況になっている。優先順位をつけ継続的に修繕する。 ・施設・設備については老朽化が顕在化していることから、日常の巡視を強化するなど、事故の発生を未然に防ぐとともに、迅速な修繕・補修を実施する。 ・利用者の苦情・要望等についてはスタッフ間で必ず共有するとともに、グループとして対応した事項を各施設に掲示し、利用者に対応状況がわかるようにする。

7 所管課室による評価

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。	イベント、キャンプ施設等の受付は先着順となっており、平等利用が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。		
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者、障害者等専用の駐車スペースが確保されている等、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。	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閑散期における利用料金の割引等、利用者の増加に努めている。 また、キャンプ場について、ネット予約を導入した他、県民の森設立50周年イベントを行う等、積極的に利用者サービスの向上に努めている。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	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。	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。	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。	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。	ホームページ及びSNSをこまめに更新し、旬な情報を日々掲載しているなど、効果的な広報活動を行っている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	適切に施設の管理運営を行うことができる組織体制である。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	夏場の電気使用量削減等、経費縮減に努めている。	B
	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。	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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	事故や災害時の連絡体制は十分に確保されている。 また、通常の施設管理運営においても、自然環境課に適宜報告を行うほか、関係各課とも連絡を取り、連携を図っている。	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。	適切な対応がなされている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	B
5. その他	① 施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか。	施設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。	B
	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。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	地元関係団体・近隣施設等と協力し、スタンプラリー等のイベントを開催するなど、連携が図られている。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項		
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理及び運営については、県民の森の設置目的を理解し適切に実施されている。 利用者アンケート調査では幅広い年齢層から高い評価を受けており、指定管理者の親切・丁寧な取組が、施設利用者の満足度につながっていると認められる。 令和6年度は、キャンプ場の利用率向上に向けた取り組みとして、インターネット予約を導入した他県民の森設立50周年イベントとしてステッカーを配布するなど、利用率向上に向けた取り組みを実施した。 今後とも、利用者目線に沿った取組を実施することにより、更なる利用者数の増加を期待する。 			

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6(2024)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	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412台、バス10台（乗用車40台相当）
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6（2024）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	0
	利用料金収入	141,361		管理運営費	91,479
	その他収入※1	2,237		人件費	22,800
	合計	143,599		その他支出※1	15,361
指定管理業務収支差額①			13,958		
自主事業			8,198		
自主事業収支差額②			1		
収支差額（①+②）			13,959		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自販機収入 1,999千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 県への納付金 7,200千円 租税公課 8,161千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。*千円未満切り捨てのため、数値不一致あり

令和5（2023）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	0
	利用料金収入	119,916		管理運営費	79,474
	その他収入※1	2,293		人件費	21,405
	合計	122,209		その他支出※1	28,868
指定管理業務収支差額①			▲7,538		
自主事業			6,339		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			▲7,538		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自販機収入 1,728千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 県への納付金 25,000千円		

消費税還付金 317千円	租税公課 3,868千円
--------------	--------------

※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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
大展示場	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	147.5日	171.0日
	利用率	43.0%	50.0%
	利用者数	74,203人	108,626人
屋外展示場	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	35.0日	30.0日
	利用率	10.2%	8.8%
小展示場	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	176.5日	188.0日
	利用率	51.5%	55.0%
	利用者数	27,594人	30,619人
展示ホール	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	167.0日	164.0日
	利用率	48.7%	48.0%
	利用者数	11,626人	10,962人
大会議室	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	147.0日	175.5日
	利用率	42.9%	51.3%
小会議室	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	135.5日	171.5日
	利用率	39.5%	50.1%
特別会議室	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	72.5日	78.0日
	利用率	21.1%	22.8%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・地域支援の一環として、県民や経済団体等に対し以下の自主事業を実施した。 「ものづくり企業展示・商談会」「2024大展示即売会（藤井産業㈱）」 「宇都宮大学コラボレーションフェア」 マロニエプラザ感謝祭（同時開催「とちぎプロスポーツまつり」「とちぎの子育てを笑顔に！ママパパキッズフェスタ」「とちぎの伝統工芸品展」） ・放送設備の購入・修繕更新、スピーカー更新、プロジェクター購入等によりサービス向上・利用促進を図った。 ・利用者の要望等から、駐車場利用時間帯を表示・記載した看板を入口に設置した。

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"> 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	89.2%	9.2%	1.7%	0.0%	0.0%	無回答0.8%
職員の対応	92.5%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%	
利用料金の設定	2.5%	8.3%	60.0%	21.7%	6.7%	
主な利用者意見（苦情・要望）				対 応		
<ul style="list-style-type: none"> 机・椅子等、若干古い。また、机を折りたたみにくい ゴールデンウィーク中に関わらず催事が少ない。 駐輪場への導線を確保してほしい。 フリーWI-FIのパスワードがわからない。 				<ul style="list-style-type: none"> 設備に修繕依頼。老朽化は随時交換。 主催者よると費用対効果問題あり。 駐輪場案内看板を正面入口より見えるようにした。 開催催事に応じてお知らせしている（事務所管理） 		
主な利用者意見（積極的評価）						
<ul style="list-style-type: none"> とても変わった外観の建物で芸術的。駐車場も広く車も止めやすかった。 建物の中が広くてきれい、トイレも清潔でした。 すごく良い会場でした。ありがとうございました。 申込から当日の運営まで、とても親切にご対応いただきありがとうございました。 設備も使いやすく、スムーズに研修を行うことが出来ました。 職員の皆様、警備会社の皆様、様々にご対応ありがとうございました。 						

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組	
<ul style="list-style-type: none"> 同業他社等の予約日の日程調整期間の見直しを行った。併せて、日程調整の積極的関与により稼働率向上を図った。 多くの利用者から「館内清掃が行き届いており気持ちがいい。」との評価を得ている。 初めてのイベント主催者から、「親身になって相談にのってくれて、イベントをスムーズに開催できた。」と感謝いただいた。 利用者満足度向上として、マロニエプラザ関係者全員に親切・丁寧・迅速な対応を心掛けるよう指導を行った。また、職員として必要とされるビジネスマナー研修を実施した。 経費縮減の取組みとして、電気供給会社を変更し、8か月で約184千円の削減を図った。 	
管理運営上の特記事項	※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> 利用受付については先着順を基本とし、会場規模に応じた受付を行い、利用者の平等を確保した。 展示館の利用規程を厳守するため、主催者から利用目的・利用方法など聴取・確認後、利用許可書の発行を行った。 地域住民への配慮として、枯葉・落葉対策のプロワー購入により早期対応・作業効率を図った。 大規模災害対策として、年2回の消防訓練を実施、防災グッズも準備し有事に備えている。 消防署員を招き、正しい救急措置に関する知識と技術習得の講習会を実施。心肺蘇生法やAED使用方法などを学ぶとともに有事に備えた。 防犯対策強化策として、防犯カメラ更新時に従来の設置場所から一部大展示場に移設した。 猛暑日の小展示場は構造上空調効率が悪くなるため、熱中症対策等を踏まえ空調機の増設工事を実施した。 	

<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備・備品等については、老朽化していることは否めないことから、日頃からの監視の強化と早めの修繕補修・交換等の実施により事故等の未然防止に努める。 また、県や関係機関等と連絡を密にし、安全・安心な施設を継続していく。 ・当館を取り巻く環境は、近隣同業施設の閉館やLRTの開業、アフターコロナによる催事の開催形態の変更等大きく変化している。時流の変化を的確に捉えた施設の管理運営に努めていきたい。
--

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	施設利用申込は先着順が徹底されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	諸規程に基づき、適正に行使されている。	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。	洋式トイレへの改修、手すりや荷物置き場、スロープの設置など、高齢者や障害者等への配慮に努めている。	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。	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。また、筆談ボードの設置やインボイス制度に対応した。	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。	イベント主催者に対するスタッフの適切なアドバイスによって、スムーズなイベント運営が行われている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	安定した業務推進体制を整えている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	日頃より適正な経費の支出と利用促進を図ることで、収支の均衡を保てるよう努めている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	利用予定が無い開館日は節電する等、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。	関係者全員に親切・丁寧・迅速な対応がなされるよう適切に指導が行われている。	A
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	マニュアルに基づき、適正に確保されている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	綿密に情報共有を行い、良好な関係を築いている。	A

4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	規定に基づき、計画通り実施されている。	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制定している。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	施設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 自主事業が計画どおりに実施されているか。	適正に実施されている。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	自主事業として「マロニエプラザ感謝祭」を開催し、地元企業の振興に助力した。	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。	管理運営側及び施設利用者、来館者に対して環境への配慮を呼びかけ、実施している。 例) HP 上での公共交通機関利用の呼びかけ	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	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	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの親切・丁寧・迅速な対応が徹底されており、利用者からの高評価につながっている。 ・適切な経費支出及び利用促進を継続することで、安定的な運営を行っている。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）年4月1日～令和16（2034）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：フィッシュパル、延べ面積 約6,000㎡） ア 展示ゾーン（4,500㎡） 展示生物：約340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随する業務

2 収支の状況

令和6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	337,000	指 定 管 理 ※2	事業費	57,488
	利用料金収入	124,564		管理運営費	203,115
	その他収入※1	37,545		人件費	173,741
	合計	499,109		その他支出※1	32,648
指定管理業務収支差額①	32,117	合計	466,992		
自主事業	160,095	自主事業	142,416		
自主事業収支差額②	17,679				
収支差額（①+②）	49,796				
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	15,085		指定講座事業支出	2,902
	指定講座参加料収入	3,069		租税公課費	23,112
	自販機設置収入・地域交流事業等	9,914		退職給付引当金	6,634
	エネルギー価格高騰対策支援金	9,477			

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	307,501	指 定 管 理 ※2	事業費	41,042
	利用料金収入	90,616		管理運営費	191,662
	その他収入※1	35,299		人件費	174,828
	合計	433,416		その他支出※1	34,494
指定管理業務収支差額①	▲8,610	合計	442,026		
自主事業	152,038	自主事業	134,728		
自主事業収支差額②	17,310				
収支差額（①+②）	8,700				
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	5,275	公課費	22,969
自販機設置収入	4,365	退職給与引当金	6,213
エネルギー価格高騰対策支援金	25,659	体験講座支出	5,312

※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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
おもしろ魚館	開館日数	311日	309日
	入館者数	263,301人	264,210人
	うち有料入館者数	163,098人	176,904人
	体験受講者数	14,343人	14,396人
	うちおさかな研究室	5,881人	5,756人
	うち味わい工房	2,873人	2,793人
	うち創作工房	5,589人	5,847人
お魚ふれあいステーション	つり池利用者数	16,882人	16,052人
	うち五目釣り	12,628人	13,085人
	うちマス釣り	2,579人	1,710人
	うちザリガニ釣り	1,675人	1,257人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス決済対応券売機を導入した。キャッシュレス決済利用率は42.3%とサービス向上につながった。 ・9月に公式YouTubeチャンネルを開設し、動画配信を開始した。展示生物の紹介や企画展のPRなどを通じて、水遊園の魅力を発信し、サービスの向上を図った。 ・周辺の道の駅や宿泊施設等に水遊園割引券として「ぐるっとチケット」を設置した。水遊園の割引対応は3,752名。水遊園からは他施設割引券を951枚発行し、181名の利用があった。サービス向上とともに地域内の周遊促進につながられた。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法						
・利用者アンケート調査の実施 調査の方法 Google フォームを活用したアンケート調査を実施。計1,050人から回答を得た。						
主なアンケート項目	満足 (5 高い)	やや満足	普通	やや不満	不満 (5 低い)	見ていない
1 水遊園の満足度	81.2%	15.9%	2.7%	0.2%	0.0%	—
2 期待度	54.0%	18.7%	25.8%	1.4%	0.1%	—
3-1 展示内容	69.4%	20.4%	9.0%	0.4%	0.1%	0.7%
3-2 展示内容	67.1%	22.6%	9.1%	0.2%	0.1%	0.9%
3-3 展示内容	67.0%	18.3%	8.7%	0.5%	0.2%	5.3%
4 スタッフの対応	75.7%	12.6%	11.0%	0.5%	0.2%	—
5 入館料	36.2%	—	53.1%	—	10.7%	—
主な利用者意見 (苦情・要望)			対 応			
<ul style="list-style-type: none"> ・休日でもエサ販売をしてほしい ・またカピバラが泳いでいるところを見たい ・ナマケモノが動いているところを見たい ・解説にルビを振ってほしい ・子供用の踏み台がほしい ・駐車場と水族館の間に屋根を付けてほしい ・キャッシュレス決済に対応してほしい ・ピラルクー関連のお土産を増やしてほしい ・館内にスタッフを配置してほしい 			<ul style="list-style-type: none"> ・展示生物の生態やニーズを考慮して検討する ・泳ぐ姿が見られるよう施設を改修した ・ナイトビューの際に見られることを紹介する ・順次対応を開始している ・スペース等を考慮して検討する(一部対応済み) ・施設改修時の参考とする ・導入対応した ・いくつか増やした ・スタッフの配置、巡回方法について検討する 			

主な利用者意見（積極的評価）
<ul style="list-style-type: none"> ・那珂川の展示が素晴らしかった ・アマゾンの展示が見応えあった ・展示方法が工夫されていて良かった ・以前よりも生き物が観察しやすくなって良かった ・企画展が良かった ・バックヤードツアーが良かった ・思った以上に良かった(楽しめた) ・子供たちが楽しむ様子が見られて良かった ・スタッフが親切でありがたい ・体験講座が楽しかった ・季節のワークシートが楽しかった

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<p>今年度の利用状況は、入館者が計画(26.5万人)の99.7%、観覧料収入が計画の96.9%と6月に料金を改定した影響はそれほど見られなかった。これは料金改定にあわせて企画展開催期間を変更したことや、WEB広告やSNSなどネットメディアを活用した情報発信の効果が見え始めた影響と考えられる。</p> <p>アンケート調査項目を今年度から変更したところ、満足度調査では多くの利用者が水遊園の展示やサービスに満足していただいている結果となった。また、イメージしていたよりも期待以上の回答が半数を超えていることから、展示改善や魅力的な体験講座、誰でも楽しめるイベント企画の効果が表れている一方で、水遊園全体の魅力を伝える情報発信がまだ不足しているとも考えられる。</p>
魅力ある地域づくりへの貢献
<ul style="list-style-type: none"> ・那珂川沿川地域の物産・観光PRのため、水遊園を会場に那珂川大感謝祭を開催した。過去最大の42店舗（うち新規13店舗）の地域団体が出店し、地域産業のPRと利用者サービス向上に貢献した。 ・那珂川いいとこ応援&探検隊（NiCE:Nakagawa iitoko Cheer&Explorer）の活動を展開し、地域情報を収集した(125件：前年比184%)。収集情報は、情報ルームやHPに掲載するとともに、SNSで発信した。また、近隣施設が発信した投稿のリポストも積極的に行った。 ・みんなの那珂川プロジェクトとして、那珂川の清掃及び特定外来生物の駆除活動を5月と10月に約250名の一般参加者と企業参加者と共に実施した。 ・自主事業として運営する飲食施設において、地域の食材や特産品を活用したメニューを提供することで、地域の魅力を発信した。
今後改善・工夫したい事項
<p>那珂川の豊かな水と緑に親しみ、水生生物とふれあう場を提供することにより、その沿川地域の自然と文化についての県民の理解を深めるとともに、都市と農村との交流の促進を図ることを目的に、県が大田原市に設置した「栃木県なかがわ水遊園」の管理運営業務を実施する。</p> <p>令和7(2025)年度は、さらなる地域活性化に貢献するため既存事業に加え、新たに教育普及活動事業及び地域交流等活動事業を立ち上げ、自治体や地域住民と連携し那珂川の豊かな自然や生物、産業や文化など多彩な地域資源を活用したイベントや企画など地域と一体化した事業に取り組む。加えてWEBチケット導入などさらなる利用者サービス向上を図る。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 展示活動事業 <ol style="list-style-type: none"> (1) 新展示設備整備 展示照明改善など魅力向上を図るとともに新展示設備に向け基本設計等を行う。 (2) 企画展 年3回延べ142日間企画展を開催し、生き物への興味、関心を深めると共に利用者増を図る。 2. 体験交流事業 <ol style="list-style-type: none"> (1) ニーズに対応した体験講座 季節や企画展に沿った講座を582回実施し、多様な利用者ニーズに対応する。 (2) ふるさと体験講座 一般来園者や学校遠足団体利用等を対象に指定管理仕様書に則った地域の伝統工芸や農産物を用い、地域の人材を活用した体験講座を430回実施する。 (3) 魚とのふれあい 初心者でも魚とふれあう釣り体験を楽しめるよう園内つり池を運営する。 3. 教育普及事業 <ol style="list-style-type: none"> (1) 環境教育拠点として 利用者へ自然環境やSDGsへの理解を深めるため園内外で教育プログラムを実施する。

(2)ピオトープ整備 R8年度オープンに向け、候補地選定及び設計、運用計画の策定を行う。
4. 地域交流等活動事業
(1)地域交流イベント 地域自治体
・団体等と連携したイベントを開催し、地域情報発信、利用者増を図る。
(2)那珂川三十六景 那珂川あゆ街道推進協議会等と連携し、地域内周遊を促す企画を実施する。
5. 広報活動事業
(1)Web媒体強化 公式HPをメインにSNSや動画配信、Web広告等により紙媒体が届かないエリア、年代へ情報発信し、利用者増を図る。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	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創意工夫しており、平等利用が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	—	—
	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。	介助が必要な方には職員が対応するなど、配慮がなされてお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。	水と緑に親しみ、水生生物とふれあう場の提供をはじめ、地元自治体や地域住民と連携し那珂川の豊かな自然や生物、産業や文化など多彩な地域資源を活用した体験交流事業や河川清掃を実施するなど、那珂川の自然や文化への親しみや理解の醸成が図られている。 また、地域の関連施設、地域住民等と連携して集客イベントを実施し、広域観光拠点として都市と農村の交流促進に寄与している。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	施設利用促進を図るため、X（旧Twitter）強化により、計画以上にフォロワー数が増加し施設のPRが図られている。また、公式YouTubeチャンネルを開設し、水遊園の魅力発信に努めた。 また、キャッシュレス決済対応券売機を新たに導入し、サービスの向上を図った。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	毎月の利用者アンケートによりニーズや満足度を把握し、運営改善に生かしている。アンケートでは「満足」「やや満足」の評価が9割以上と非常に高い比率で維持されている。	A
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	アンケート等で寄せられた意見や苦情を共有し検討を行い、速やかに対応するなど、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。	施設利用への支障、重大な故障や事故が発生しないよう、日常点検や定期点検に基づき、迅速かつ適切な維持管理、	B

		利用者の安全確保を行った。	
	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。	<p>展示内容の更なる向上のため、調査・研究に努めるとともに、水槽照明増設や低反射フィルムを設置し、利用者に配慮した改善がなされた。</p> <p>また、カピバラ展示場所の改修やカピバラの遊泳訓練を行い、魚たちと泳ぐカピバラの展示や、夏の企画展のロングラン開催など、展示に関する創意工夫がなされている。</p> <p>また、有識者を管理運営アドバイザーとして委嘱し、事業実施に係る助言を受けるなど、運営改善に対する努力も見られた。</p>	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。	専門知識や技能を持つ有資格者を配置しており、管理運営に必要な組織体制が確保されている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	<p>観覧料改定により観覧料収入が大幅に増加した。</p> <p>支出については、施設管理費が増加しているが、職員給与手当及び展示や体験事業費の縮減により、収支は大幅なプラスとなっている。</p>	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	効率な運営に努めた。	B
	④ 人材育成は適切に実施されている(ア)か。	他動物園や水族館との情報交換や、飼育管理研修の参加の機会を設け、専門的知識の向上を図るとともに、各飼育員が独自の視点で情報を発信する取組により、飼育員のスキルアップを図るなどの取組が行われている。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	救急や防災、感染症等の対応マニュアルを作成、共有しており、危機管理体制が確保されている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	<p>施設や物品の管理、取材対応や広報について県に適切に報告、連携しながら推進している。</p> <p>また、水産試験場の研究成果や馬頭高校水産科の成果の周知につながる展示、保全活動事業等、県事業への協力を適切に行うほか、地域や教育機関、関連施設等と連携の上、各種事業を実施している。</p>	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、個人情報取扱特記事項を遵守している。	B
	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。	B
5. その他	① 施設の特徴にふさわしい自己評価が	施設の特徴を踏まえた自己評価のほか、	B

	なされているか。	利用者アンケートや外部有識者による客観的な意見も取り入れ、適切な評価がなされている。	
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	年間計画に基づき、水族館らしい商品の販売や、地域の農水産物（6次化商品）等を取り入れたメニュー提供等が実施されている。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	地域の有識者を講師にした体験講座実施のほか、水遊園事業推進懇談会を設置し、地元自治体・関連施設・地域住民等と連携し、地域資源の積極的なPR、HP等での地域情報の発信にも積極的に取り組んでいる。	A
	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。	那珂川清掃活動をはじめとした環境啓発活動に取り組んでいる。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項		

総合的な評価

指定管理者は、施設の設置目的に沿った適切な管理運営を行うとともに、創意工夫を凝らした企画展示や体験講座等の各種事業展開により、施設の魅力と利用者サービスの向上を図っている。

利用者満足度調査の結果からは、展示及びサービスへの満足度の高さが伺える。また、1万人以上いる年間パスポート利用による入館者数が更に増加し、再び訪れたい施設として高い魅力を創出していると評価できる。

また、HPやSNS、館内情報コーナー等での周辺地域の情報発信や、地域との連携によるイベントの開催等にも積極的に取り組んでおり、利用者調査によると2割以上の来園者が周辺施設にも訪れていることが分かる。

今年度は、指定管理第4期の初年度として、新たな事業立上げや情報発信力の強化に向けて始動し、県内はもちろん県外等多数の利用者にとって魅力的な施設づくりとサービスの向上に努めた。

今後も引き続き、新規利用者の増加や、多様化する来園者のニーズへの対応に向けて、周辺地域や関連施設等との連携を更に強化し、那珂川沿川地域の活性化や観光の拠点施設として、地域の回遊性の向上と地域活性化により一層貢献されることを期待する。

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）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	栃木市岩舟町下津原1612
施設の概要	①敷地面積：26,423㎡ ②施設面積：17棟 6,397.16㎡ 鑑賞大温室 1棟 2,225㎡ 倉庫棟 1棟 372㎡ ホール棟 1棟 603㎡ 展示温室 3棟 738㎡ マロニエフラワー館 1棟 352㎡ 生産温室 5棟 1,225㎡ 管理棟 1棟 421㎡ その他 4棟 461㎡
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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	143,730	指 定 管 理 ※2	事業費	16,109
	利用料金収入	12,944		管理運営費	36,688
	その他収入※1	2,927		人件費	120,262
	合計	159,601		その他支出※1	7,675
指定管理業務収支差額①		▲21,133	自主事業		64,254
自主事業		70,868	自主事業収支差額②		
自主事業収支差額②		6,614	収支差額（①+②）		▲14,519
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 2,779千円			・租税公課費 3,409千円		
・自動販売機設置収入 148千円			・退職給付引当金繰入額 4,266千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	136,900	指 定 管 理 ※2	事業費	18,635
	利用料金収入	12,186		管理運営費	32,301
	その他収入※1	4,914		人件費	101,435
	合計	154,000		その他支出※1	12,671
指定管理業務収支差額①		▲11,042	自主事業		63,065
自主事業		67,549	自主事業収支差額②		
自主事業収支差額②		4,484	収支差額（①+②）		▲6,558
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 3,351千円			・租税公課費 9,438千円		
・自動販売機設置収入 163千円			・退職給付引当金繰入額 3,233千円		
・エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 1,400千円					

※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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
入園者数	入園者数	347,161人	293,080人
鑑賞大温室	入館者数	75,690人	46,795人
	うち有料入館者数	31,087人	34,133人
	観覧料金額	11,538,740 円	12,418,900 円
多目的ホール	利用日数	54.5日	43.5日
	利用料金額	647,600円	495,500円

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・3～5月GWまで無休営業を行った。 ・春バラ秋バラが咲いている園内を散策しやすいよう、春と秋のおすすめバラマップを配付した。 ・鑑賞大温室有料入館者（GWを除く）を対象として花販売所、カフェで利用できる期間限定の割引券を配付した。 ・県内の小学生に、鑑賞大温室の無料招待券を配付した。 ・ホームページ、Facebook、X、Instagramにより、園内情報や開花情報、イベント情報を随時発信した。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート調査の実施 	
調査の方法 指定管理者が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14%、20代6%、30代11%、40代13%、50代13%、60代21%、70代以上22%
住所	来園者の63%が県内在住者であり、そのうち64%が県南部地域在住者である。 県外来園者の77%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76%を占めている。
来園回数	初めて来園する新規顧客は45%、4回以上のリピーターは30%を占めている。
大花壇について	とても良かった47% 良かった35% 普通16% あまり良くなかった2% 良くなかった0%
鑑賞大温室について	とても良かった64% 良かった30% 普通6% 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68% 良かった29% 普通3% あまり良くなかった0% 良くなかった0%
職員の対応について	とても良かった68% 良かった29% 普通3% 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53% 良かった40% 普通7% 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"> ・バナナとかパイナップルを食べてみたい。 ・大花壇のどこでもドアがなくなった。 ・コイに少しでもエサやりができれば楽しいです。 ・滝が流れていませんでした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・バナナについて、機会があれば検討したいと思います。なお、温室で実ったミラクルフルーツについては、イベント時にミラクルフルーツ体験を行いました。 ・大花壇は春(マリーゴールド)・夏(ブルーサルビア)・秋(ビオラ)を中心に年3回デザインを変えて植栽しています。ピンクのドアはデザインによって設置しないこともありますのでご理解ください。今年度は夏および秋に設置しました。 ・餌は開園前にあげています。その後の餌やりは池の水質悪化になるため、実施は控えさせていただきます。 ・9月14に復旧しました。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・見たことのない植物がたくさんあった。 ・ヒスイカズラ初めて見ました。また見に来ます。 ・毎回、ポップがカワイイ。 ・手書きの案内がわかりやすかった。 ・xの更新を楽しみにしています。 ・期待以上だった。 ・コメントが面白かった。 ・トムテ探しが楽しかった。 ・サボサンタがかわいかった。 ・蚊取線香が良かった。 ・ヒスイカズラのたねが見れて良かった。 ・花や草の説明が多くて良かった。 ・雑草レシピがおもしろかった。 ・食虫植物が面白く展示されていて、子供も楽しんでいた。 ・いつも企画展のレイアウトがすばらしい。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・7月～9月の3カ月間、第1企画展と第2企画展にスポットクーラーを設置し入館者に対する夏場の高温対策を行った。 ・大温室のヤシコーナーの落葉が入館者へ接触することを防止するため、支柱とワイヤーを設置し、入館者への安全対策を行った。 ・入園者増を目的にフラワー館北側スペースに新たなバラ園の整備を開始した。また、園内を散策しやすいよう春と秋にバラマップを作成した。また、春と秋には来園者に楽しんでいただくため全国的にも珍しいローズシャワーのイベントを行い春61名、秋41名の参加があった。この結果、5月の入園者数は計画を上回り、バラでの集客に成果を上げた。 ・SNSでの情報発信に注力し、7/12にXフォロワー1万人を達成し、1万人達成記念キャンペーンとしてネットワークプリントや、ドームに入館したフォロワーにオリジナルお菓子をプレゼントした。Xフォロワー数はR5 8,837からR6 10,898、Instagram R5 2,279からR6 2,653と増加した。 ・季節の寄せ植え、ハーバリウム作りなど、体験教室を年20回開催した。バラの管理や草木染、生産者による講座等専門的に学べる内容の講座「とちはなカレッジ」を6講座24回開催した。子供を対象として花にふれあうきっかけづくりとなる「花育教室」を第3日曜日の家庭の日に5回開催した。（いずれの講座も開催回数は計画通り）
<p>集客のための取組と生産振興への寄与に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <p>1. 集客のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・双方の認知度向上を図るため、なかがわ水遊園と連携して県内の小学生に無料招待券を配付するなど広報活動に取り組んだ。 ・各メディアから依頼された撮影に積極的に対応するとともに、各メディアにイベント等の情報提供を行った。5/14テレ朝グッドモーニング「アジサイ展」、5/25NHKおはよう日本「アジサイ展」、7/8NHK630「雑草たべてみた展」、9/17下野新聞1面「大花壇」、1/11NHK首都圏情報「新春に咲くドームの花」などで紹介された。 ・各種施策関連キャンペーンをHPやSNSなどで情報発信することで多くの県民に対しPRを行った。 ・鑑賞大温室は企画展のテーマと対象を明確にし、アジサイで天の川を表現、食虫植物をモチーフにオリジナルヒーローで表現した展示、ポインセチアで赤の壁を設置した展示等を行い企画展の内容

を充実させた他、ミカモンジャロコーヒー試飲会、ドームツアー等入館促進イベントを積極的に行った。

2. 生産振興への寄与

- ・4月のイベントには県内生産者による蘭の即売会および育て方の講話を行った。
- ・県内の生産者と種苗会社の協力により、5月下旬～7月上旬にかけて25品種、990株のスカシユリの栽培、展示を行った。また、展示したスカシユリを「スカシユリ総選挙」と題して、来園者に人気投票を実施し、その結果を生育状況等とともに生産者に提供した。7/27からは球根販売も行った。
- ・ポインセチア展～冬を彩る聖なる花～では、県内の生産者3名にスポットを当て、ポインセチアの生産にかける思いやエピソードなどを、パネルを用いてポインセチアとともに展示した。
- ・新春の華展では、県内生産者が生産したディスプレイマムを使った花手水を展示し県内花き生産者のPRを行った。
- ・県内で生産している花きのPRのため年3回、5月（スプレーマム他）6月（リンドウ）、10月（ディスプレイマム他）ホール棟で飾花展示を行った。

今後改善・工夫したい事項

- ・企画展はテーマと対象者を明確にして、使用する花の品種数を揃え、インパクトを与える飾花、フォトスポットを設置し、ストーリー性のある展示、体験体感出来る展示など、展示方法、内容を充実させて年6回開催する。また、大温室やバラを中心に植物管理を適切に行い、最も入館者数に表れるメディアへの情報提供および固定ファンを拡大するためHPやSNSによる情報発信をこれまで以上に力を入れていく。
- ・令和7年度は、第5期指定管理期間の2年目として、これまでの実績をもとに、「花の生産振興と花とのふれあいによる心豊かな人づくり」の実現のため、これまでの管理運営の取組を充実させた上で本県花き産地や生産者を支える拠点施設として生産振興を図るとともに、花文化の創出・定着に向けて、花を活用した心の豊かさを提案し、普及啓発と消費拡大に取り組む。

1) 施設管理事業

- ①利用者目標 入園者320,000人、鑑賞大温室入館者（うち有料入館者）38,500人（30,500人）、開園日数310日。
- ②施設管理 計画的な施設の管理運営や、施設の管理費の節減に配慮した維持管理を行う。
- ③利用料金 世相の物価上昇に合わせた料金値上げを検討したい。

2) 生産振興事業

- ①県産花きの飾花PRや生産者による栽培講座、即売会を行うとともに、県農業研究センターが育成した「アジサイ」や「リンドウ」の新品種の展示PRを行う。また、種苗会社や生産者と連携して「ユリの展示栽培」を行い、生産者が品種選定の参考とするための情報を提供する。
- ②生産者と消費者の交流イベントの開催や、新たな担い手育成支援を行う研修の場を提供する。

3) 普及促進事業

- ①とちぎの花のPRを図るとともに、季節感や話題性のある企画展を年6回程度開催する。
- ②フラワー館北側のスペースに新たなバラ園（秘密の花園）の開園及び維持管理を行う。
- ③「みかも自然の家」との連携を図り、子供達が体験できる講座を提供する。
- ④園内の植物管理は、ボランティアの熱心な活動に支えられているため、園内でのポスター掲示やSNSを活用した会員募集を行い、会員数の拡大を図る。会員に対しては、定期的に植物管理についての技術的講習を行い、管理技術の向上を図る。
- ⑤企画展やイベント毎に、紙ベースの広報と、SNSを使った情報提供を行う。

4) 受託事業

- ①ジャパンフラワー強化プロジェクト推進事業では、県内産の高品質な鉢花や切花を活用し、一般消費者が花に親しむきっかけづくりや、花の持つ多様な効果を学習する活動に取り組み、県産花きの普及促進に努める。

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	鑑賞大温室等の園内施設については、条件など設けることなく、平等利用が確保されている。また、多目的ホールの利用にあたっては、利用規約に基づき、公平かつ適正に利用者を決定している。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか	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。	B
	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発行しているほか、障害者の方なども安心してゆっくり園内を見られるよう、車いすを配置するなど配慮がなされている。	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	県内生産者や関係団体と連携して展示を行ったり、展示したスカシユリの人気投票結果と生育状況等を生産者に提供する等、花の生産振興を図るとともに、暮らしの中での植物の取り入れ方や花飾りを提案し、家庭でも花とふれあえるよう取り組んでいる。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	入園者数、入館者数は減少したものの、SNSを活用した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、Xのフォロワー1万人を達成するなど、PRの効果が見られた。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	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、「期待以上だった」「花や草の説明が多くてよかった」等の意見もあり、利用者に満足してもらっ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対応しており、概ね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、備品については定期的に点検を行い維持管理されており、利用者の安全を最優先とした安全管理がなされている。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	SNSを活用し、開花情報、企画展やイベントの案内など、タイムリーな情報をスピーディに発信している。 また、企画展や季節のイベントにおける園内の装飾など、利用者により楽しんでもらえるよう職員の創意工夫が随所に見られた。	A

3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か	専門的知識、技術を持つ有資格者を配置するなど、適切な職員配置に基づいた管理・運営がなされている。	B
	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、利用料金の見直しにより料金収入が増加する等の改善に取り組んでいる。	B
	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簡易な施設設備の修繕を職員が行うなど、自助努力により経費の削減に努めている。	A
	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。	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。	B
	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、なかがわ水遊園の指定管理者になっている利点を活かし、あらゆる面で連携協力を行っている。 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。	B
	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。	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	組織レベルによる「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実施されているか	ほぼ計画どおり実施されている。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	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を行う等、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。	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対策が緩和されたが、引き続き、手指消毒を設置し、感染対策を継続している。	B
総合的な評価			
<p>猛暑の影響やイベント開催方法の変更等により、入園者数に減少が見られたものの、SNSを積極的に活用したスピーディーな情報発信や創意工夫あふれる企画展やイベントの実施などにより、利用料金収入は昨年度の108%に増加した。利用者の声を聞き、ニーズに的確に対応した事業を展開し利用者の増加及び満足度向上に努めている結果と評価できる。</p> <p>さらに、生産者や関係団体と連携した事業や、近隣施設とのコラボ企画などを実施し、県産花きの生産振興や消費拡大、地域の地域活性化にも寄与した取組を行っている」と評価する。</p>			

利用者の6割が県内在住者、また、50代以上が約6割であることから、引き続き、近隣施設との連携を強化するほか、SNS等の情報発信を積極的に活用し、新規利用者の開拓と幅広い年齢層の集客に努めてほしい。

また、開園30年が経過し、施設が老朽化する中、県産花きを中心とした花きの魅力発信や、生産者や関係機関・団体、近隣施設と連携をより一層図り、花の拠点施設として、更なる魅力ある施設づくりに努めてほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して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6（2024）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	令和6（2024）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、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、その他附帯施設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 上記以外の指定管理者が牧場の管理上必要と認める業務のうち知事のみ権限を属するものを除く業務

2 収支の状況

令和6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	7,110	指	事業費	-
定	利用料金収入	7,609	定	管理運営費	10,293
管	その他収入※ ¹	237	管	人件費	4,583
理			理	その他支出※ ¹	
※ ²	合計	14,956	※ ²	合計	14,876
指定管理業務収支差額①			80		
自主事業			57		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			80		
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5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	3,900	指	事業費	-
定	利用料金収入	8,707	定	管理運営費	8,437
管	その他収入※ ¹	565	管	人件費	4,728
理			理	その他支出※ ¹	-
※ ²	合計	13,172	※ ²	合計	13,165
指定管理業務収支差額①			7		
自主事業			58		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			7		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

※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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
放牧施設	放牧期間	令和5(2023)年 5月11日～11月6日 (181日)	令和6(2024)年 5月7日～11月7日 (185日)
	放牧利用個体数	133頭	123頭
	延べ放牧頭数	22,326頭	19,511頭

4 サービス向上に向けた取組

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

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・日常業務で随時 ・電話による受付 	
主な利用者意見(苦情・要望)	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・良好な草地維持をお願いしたい。 ・預託牛のために確実な飲用水の確保をお願いしたい。 ・預託牛の健全な発育をお願いしたい。 ・アブが多いため、対策をお願いしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・随時、水源地の清掃・点検、及び老朽箇所における導水管の補修を実施し飲用水確保に努めた。 ・定期的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。 ・アブトラップを設置し、放牧牛への被害が減少した。
主な利用者意見(積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・発情に応じて、放牧場内で人工授精を実施してもらえる点が良い。 ・傾斜地で育成するので足腰がしっかりするため、戻ってから牛舎内でも牛の健康状態が良い。 	

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"> ・水源地及び導水管点検を実施するとともに、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。 ・水路及び水路周辺道路の修繕を実施し、牧場従事者及び牛の安全確保が図られた。
<p>草地の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・肥培管理や刈払い(掃除刈りを含む)を適切に行うことで、草地の増収につながった。 ・冬季に堆肥を施用し、土壌改良や地力向上、放射性物質吸収抑制を図るとともに、春先の牧草生育を促進し、牧草地の有効活用が図られた。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場内で老朽化している設備等を随時修繕していき、牧場従事者及び牛の安全確保に努める。 ・引き続き草地の適正管理や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。	・衛生検査等により放牧の可否を判断し、平等利用が確保された。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	・放牧が可能な牛は、牛所有者に対して適正に入牧許可を行った。	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。	・該当者には、極力補助を行った。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	・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。	B
	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、預託牛の健全な育成、農家の作業労力軽減に貢献した。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	・利用者からの意見、要望等を常に聴取、反映させる体制とした。	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。	・対応策を検討し、適切に実行した。	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。	・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。	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。	・牧草の生育促進、土壌改良・放射性Cs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。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	・放牧頭数が計画を下回ったが、適切な管理等により、収支バランスを適正に保てた。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	・各種エネルギー使用量の縮減に努めた。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	・作業を複数名で実施することにより、人材育成を図っている。	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。	・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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	・電話やメール等で、速やかに対応できる体制が確保されている。	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。	・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。	B
	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。	B
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。	・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。	B
	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。	A

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・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	・牛の搬入・搬出時等における車両の騒音発生防止等の対策を講じ、周囲への環境配慮に努めた。	B
⑤ その他管理運営上の特記事項	・飲水施設の定期点検、水源施設の堆積物清掃等により断水を未然に防止した。	A

総合的な評価

- ・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。
- ・組合員を始め県内酪農家に対し積極的に放牧場のPRを行うなど、頭数確保に努力している。
- ・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。
- ・飼料価格が高騰しているなか、農家の生産費や労力の削減、預託牛の健康増進等にメリットがある公共牧場の役割はますます重要となっていることから、適正な施設の管理運営に期待したい。

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）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	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㎡ 建築面積：616.45㎡ 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6（2024）年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	5,217	指 定 管 理	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	4,161
	その他収入※ ¹			人件費	5,952
	※ ² 合計	5,217		※ ² 合計	10,113
指定管理業務収支差額①			▲4,896		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			▲4,896		
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5（2023）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	4,591	指 定 管 理	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	4,298
	その他収入※ ¹			人件費	4,481
	※ ² 合計	4,591		※ ² 合計	8,779
指定管理業務収支差額①			▲4,188		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			▲4,188		
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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
とちぎ明治の森記念館	開館日数	330日	331日
	利用人数	10,233人	20,087人

4 サービス向上に向けた取組

- ・大礼服やドレスをエントランスに飾ることで、フォトスポットとなり記念写真の場を設けた。
- ・ツアー等の団体客へ館内のガイドや日本遺産についての案内を積極的に行った。
- ・来館者へ積極的に声掛けをし、直接的な感想などを聞くことにより、サービスの向上につなげている。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
来館者へのアンケート調査 回答 412 件	
1 性別 男性 30.1% 女性 69.7% 無回答 0.2%	
2 年齢 10代以下 11.7% 20～30代 21.1% 40～50代 36.9% 60～70代 28.6% 80代以上 1.7%	
3 住まい 市内 6.8% 大田原市・矢板市・那須町 3.4% その他 89.8%	
4 来館満足度 満足 68.7% ほぼ満足 28.6% 普通 2.7%	
主な利用者意見（苦情・要望）	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・建物内に虫がいるため不快である ・多言語のパンフレットが欲しい ・飾ってあるピアノを弾けるようにして欲しい 	<ul style="list-style-type: none"> ・見回り回数を増やし、文化財を傷めない殺虫剤等で対応 ・今後、パンフレットや音声ガイド等を検討 ・以前に、調律師にみてもらったところ、壊れているとのことで、現時点では展示のみとしている。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・現在も残る洋館としてとても見ごたえがあった。 ・和室と洋室の組み合わせが素敵でした。 ・ハンナガーデンと青木邸のコントラストがとても素晴らしい。 ・入館料がお安く嬉しい。 ・綺麗なまま現存していてすごい。 ・中でコーヒー等飲食出来たら素敵。 	

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"> ・ウェディングフォトやムービー、YouTube撮影、テレビ撮影・ロケ等、館内外での撮影サービスを行い、好評をいただいている。 ・窓口案内人と随時連絡を取っているため、アクシデントにも柔軟に対応できた。 ・那須塩原市観光局の事業で、海外の旅行会社を対象としたモニターツアーの中で、青木邸の庭でガーデンパーティーを実施し、大変好評をいただいた。 ・道の駅明治の森・黒磯の事業「クリスマスマーケット」では、杉並木や青木邸のライトアップによりイベントを盛り上げた。 ・青木邸コンサートを実施し、約130人の集客があり青木邸をPRすることができた。

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・インバウンドのお客様への対応について検討が必要。 ・市外のお客様へのPRとして、那須塩原駅構内やアウトレットなど人の往来が多い場所でのPRをしたい。 ・日本遺産認定継続に伴い、日本遺産にからめたイベント等の開催等でPRしたい。 ・道の駅明治の森・黒磯を含め、HPやSNSを活用し更なるサービス向上に努めたい。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	・適正に確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	—	—
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	・適切に配慮されている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	・適正に実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	・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。	A
	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、満足度向上に取り組んでいる。	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。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	・適切に管理されている。	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。	・道の駅「明治の森・黒磯」や観光部門との連携など、業務改善されている。	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。	・適正である	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	・協定上市の負担とされている費用分についてマイナスとなっているが、それを除くとおおむね適正である。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	・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。	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。	・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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	・随時連絡を取り合い、適正な連携体制がとられている。	A
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	・適正に実施されている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	・文書等の開示に関する規定を制定し、適切に対応している。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	・適正にされている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されて	・適正に実施されている。	B

	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。	・青木邸コンサートを実施するなど、地域との連携が図られている。	A
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。	・適正に配慮されている。	B
⑤	その他管理運営上の特記事項	—	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営については、館内の整理整頓や清掃、設備点検、簡易修繕を行うなど、適正に実施されている。また、施設の管理に関する各種報告や協議等も迅速に行われている。 ・臨時職員による青木邸及び那須野が原の開拓史等の解説は、同邸の歴史的価値等の理解促進に欠かせないものであり、引き続き、利用者の満足度向上を図ること。 ・令和6年度は、リニューアルオープンした道の駅「明治の森・黒磯」や観光部門との連携により、利用者の確保に取り組み、前年度と比較して利用者数が大幅に増加した。 ・今後も、適正な管理運営を維持・継続するとともに、施設のPRの充実及び魅力向上など、より一層のサービス向上を図ること。 			

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）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	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、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、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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	116,014	指	事業費	19,292
定	利用料金収入	191,120	定	管理運営費	204,031
管	その他収入※ ¹	1,218	管	人件費	60,749
理			理	その他支出※ ¹	18,177
※ ²	合計	308,352	※ ²	合計	302,249
指定管理業務収支差額①			6,103		
自主事業			41,275		
自主事業収支差額②			2,689		
収支差額（①+②）			8,792		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 雑収入 710千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 18,177千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	83,900	指	事業費	19,150
定	利用料金収入	186,413	定	管理運営費	180,160
管	その他収入※ ¹	2,844	管	人件費	55,167
理			理	その他支出※ ¹	14,914
※ ²	合計	273,157	※ ²	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。

3 利用状況

	令和5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
公園利用者	748,618人	782,739人

施設名(利用料金施設)	令和5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
運動広場	31,364人	58,045人
野球場	13,829人	9,402人
テニスコート	13,202人	15,973人
フィールドアスレチック	15,748人	15,018人
ボート	11,597人	10,651人
花ちょう遊館	16,102人	15,606人
釣り池	8,900人	8,151人
一万人プール	185,721人	171,260人
合計	296,463人	304,106人

施設名		令和5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
緑の相談所	相談件数	88件	110件
	催し物回数 (延べ人数)	42回 (29,725人)	42回 (33,884人)
	講習会回数 (延べ人数)	34回 (391人)	30回 (355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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 <p>(2) 利用者の満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・食のサービス向上を図るため、繁忙日やイベント開催時にはキッチンカーの出店を行い、2月には「キッチンカーグルメサミット」を開催した。 ・公園開園50周年を記念して熱気球の搭乗体験を計画、開催した。 ・「青空図書館」や「はたらくくるま大集合」など新規にイベントを計画開催し、新たな公園利用者層を取り込んだ。 ・花ちょう遊館では、専門スタッフが各エリアの特徴や見どころを案内するガイドツアーを実施し、観覧者の満足度を高めた。 ・ジョギング・マラソンブームに対応し、「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。 ・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

<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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組んだ。 ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。 <p>(3) 自然環境を保護・保全する管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バラ園再生を目指し、専門のスタッフを配置し管理に取り組んだ。2月には89品種180株を捕植した。 ・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。 ・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。 <p>(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・真岡市制70周年記念イベント「ストロベリーワールド in 真岡」の開催に協力した。 ・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。 ・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。 <p>(5) 効率的・安定性のある管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見票、電話、メール等により利用者の意見を受付けた。 ・救命訓練、機械研修等を実施し、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、シルバー人材センターに除草作業を委託するなど作業計画の適正化を徹底して行った。 <p>(6) 施設利用提供の実施計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じて管理事務所を開所した。 ・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				
・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	66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	27.0%	60.3%	12.7%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	40.0%	48.3%	10.0%	1.7%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	55.0%	36.7%	8.3%	0.0%

スタッフの対応はいかがでしたか	56.1%	43.9%	0.0%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 ・井頭公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・記念スタンプがあったら更に良かった。 ・Wi-Fiスポットがほしいです。携帯がつながりにくいのをなんとかしてほしい。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見を参考にさせていただきます。 ・関係機関と情報を共有し、整備の際の参考にさせていただきます。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・季節ごとに違う顔が見える。このまま続けてください。 ・近所に住居があるので天気の良い時などいつも散歩で来ています。これからも管理など大変なことがあると存じますが、よろしく願い致します。 				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度井頭公園の利用者数は目標値830千人に対し782千人（▲48千人、達成率94%）だった。一万人プールの利用者は10%増と目標をクリアしたが、その他の施設では目標値を大幅に下回った。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6年度も30ポイント中14ポイントにおいて利用中止としていることが要因の一つと考えられる。そのほか釣り池はレジャーの多様化等により、利用者のニーズが減少していることも要因として考えられる。 ・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。入場者見込み150千人のところ166千人の入場者を記録した。一日の最大入場者数は8/11の11,033人だった。これは平成29年度の11,710人に次ぐ入場数である。令和7年度も県民の重要なレクリエーション施設として、老朽化の進む施設の保全に取り組みながら、入場者増を目指し安全なプール運営に努めていきたい。 ・令和6年度は公園開園50周年を迎え、「熱気球搭乗体験」という記念イベントを開催することができた。 ・令和5年度に好評だった「いがしらリゾート秋フェス」に加え、3月には「真岡市制70周年記念イベント「ストロベリーワールドin真岡」の開催に協力した。家族連れを中心にいがしらリゾートの魅力を十分に楽しんでもらうことができた。 ・新たなイベント「キッチンカーバトルサミット」開催のほか、「青空図書館」「はたらくるま大集合」などを開催した。今後も新たな利用者層を取りこめるよう、多彩なイベントを計画する。 ・花ちょう遊館では蝶専門スタッフとしてより専門性の高い人材を配置し、蝶の育成に取り組んだ。今後はさらに充実した展示、利用者サービスに取り組む。 ・2回目となるトライアスロンの全国規模の大会「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7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。 ・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。 ・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、
--

<p>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に提供した。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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・園地管理において、バラ園や周辺園地の除草等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、バラ園専門スタッフの配置、除草作業の委託など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7年度についても植栽の整備を進め、バラ園の再生により一層努めていきたい。 ・令和5年度に引き続き、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えていきたい。 ・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。 ・釣り池において、大池の利用者を増やせるよう、鯉ヘルペス陰性の証明書のある真鯉を300kg放流した。今後も継続して放流し、釣り池の利用率向上を図っていきたい。 ・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り組み事故防止に努めた。 <p>特に、公園の主要施設である一万円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、業務量が增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が一に備えた危機管理体制を確認した。</p> <p>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。</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
<ul style="list-style-type: none"> ・公園の特性を生かした管理運営を行うため、目標達成状況や管理運営上発生している課題をピックアップすることにより、当年度の公園の状況を把握・再検証し、次年度に向けた具体的な取組方針を明確化している。 ・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。 	
今後改善・工夫したい事項	
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・老朽化している公園施設（建物・構築物）の計画的な修繕・更新を行いたい。 ・公園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。 ・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。 	

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の 平等利用の 確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	適切に実施されている。	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。	昨年度と比較し利用者の満足度が向上した。	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、適切に取り組み対応している。	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。ただし、倒木や落枝による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。新規採用者への研修については見直しを行い、指導の向上に努めた。	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、利用者の車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。	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。またバラ園については植栽を整理し補植を実施した。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	地元警察署、消防署、建設業者等と連携し「はたらくくるま大集合」を開催したほか、いがしらリゾート活性協議会と連携しイベント等を実施した。	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			
<ul style="list-style-type: none"> 令和6年度の利用者数は目標値830千人には届かなかったが、前年度から約34千人増の約783千人となった。 公園全体の老朽化が課題であるが、利用者意見による評価が前年度よりも向上しており、維持管理を含めた指定管理者の丁寧な管理運営が要因と考えられる。 引き続き維持管理作業や施設運営時の安全対策を強化するとともに、真岡市等周辺施設との連携も深めることで、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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和元（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 他
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、ちびっこ広場、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、貸自転車、ドッグラン 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、池 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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※ ²	指定管理料	68,340	指 定 管 理 ※ ²	事業費	0
	利用料金収入	19,356		管理運営費	58,673
	その他収入※ ¹	27		人件費	36,941
				その他支出※ ¹	25
	合計	87,723		合計	95,640
指定管理業務収支差額①			▲7,917		
自主事業			10,750		
自主事業収支差額②			▲707		
収支差額（①+②）			▲8,624		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 預金利息 27千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 25千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

和5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※ ²	指定管理料	65,671	指 定 管 理 ※ ²	事業費	0
	利用料金収入	18,951		管理運営費	56,343
	その他収入※ ¹	81		人件費	34,733
				その他支出※ ¹	19
	合計	84,702		合計	91,095
指定管理業務収支差額①			▲6,393		
自主事業			10,466		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			▲6,393		
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 80千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 19千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	令和5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
公園利用者	262,679人	259,911人

施設名	項目	令和5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
宝積寺	野球場	364人	558人
	テニスコート	6,450人	6,293人
	ボート	15,814人	15,526人
	水上アスレチック	29,961人	27,426人
	ローラースケート場	2,976人	3,020人
上流広場	サッカー場兼ラグビー場	12,372人	16,265人
白沢	テニスコート	8,994人	8,831人
	多目的広場	8,801人	6,669人
	パークゴルフ場	15,131人	15,366人
合計		100,863人	99,954人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・Instagramやホームページで公園の情報(花畑等)を発信した。 ・LINE公式アカウントを利用してイベント情報を発信した。 ・コスモスまつりの期間中、コスモスの写真撮影をする方のため園路と花畑の間に通路を設置した。 ・暑さ対策としてミスト機を設置した。 ・ドッグラン設置について公園利用者から意見を聞くため、二カ月間仮設のドッグランを設置した。 ・パークゴルフが全国レクリエーション大会の正式種目として実施されたため、コース表示板やOB杭等のコース整備、参加チーム用のテントやテーブルを設置して参加者の利便を図った。 ・水上アスレチック、ボート、ローラースケート場、貸自転車はキャッシュレス対応の券売機を導入した。
--

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"> ・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 157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	42.7%	52.2%	3.8%	1.3%
公園の管理状況はいかがでしたか	45.5%	50.6%	3.2%	0.6%
花壇や樹木などの植物の管理状態は いかがでしたか	62.8%	32.4%	3.4%	1.4%
スタッフの対応はいかがでしたか	57.6%	39.6%	1.4%	1.4%
<ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・トイレの場所があまりないので増やしてほしい。 ・水遊びした後に体をきれいにしたいのでコインシャワーなどがあったらうれしいです。 	利用者の多い期間(5月の連休、コスモスまつり)は仮設のトイレを設置します。 管理事務所のシャワー室をご利用いただけます。利用案内を掲示いたします。			

主な利用者意見（積極的評価）
<ul style="list-style-type: none"> ・自然がたくさんあって楽しいです。 ・アスレチック楽しかった。 ・子供のころよく親に連れてきてもらっていた。ずっと長く続けてくれているのは凄いと思った。

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<p>①成果のあった取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パークゴルフ関東大会(参加者216名)、全国レクリエーション大会・パークゴルフ(参加者168名)の開催において、施設の整備や参加チーム用のテント、テーブル、イス等を設置しスムーズな大会運営に貢献した。 <p>②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"> ・安全な施設とするため開園前点検は慎重に実施した。特に水上アスレチックの点検は損傷の早期発見と迅速な修繕に努めた。
<p>安心して利用できる公園・公園の特性を活かした管理運営 ※指定管理者が独自に設定</p>
<p>①安心して利用できる公園</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水上アスレチックの整備不良による事故を未然に防止するため、毎日実施する点検で発見された不良箇所は迅速に修理を行った。 ・5月の連休とコスモスまつり期間中の土日祝日は園内に臨時駐車場を開設するため、誘導員(6名)を配置した。 ・ちびっ子プールの水質改善のため滅菌装置を改修した。 ・学校の夏休み期間中は警備会社による夜間の巡回警備を実施した。 <p>②公園の特性を活かした管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花畑に菜の花、ポピー、ひまわり、キバナコスモス、コスモスを季節ごとに開花させ来園者に楽しんでいただいた。 ・広々とした芝生広場は除草、刈込を適切に実施し気持ちよく利用できる状態を維持した。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・InstagramやLINE公式アカウントを活用して今まで以上に鬼怒グリーンパークの情報を発信していきたい。 ・水上アスレチック受付所に貴重品を預かる無料のロッカーを設置したい。 ・指定管理者直営の売店を開設したい。 ・ドッグランを利用したイベントを開催し来園者の増加を図りたい。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	適切に実施されている。	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。	「コスモスまつり」などを実施したほか、公式SNSを積極的に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。	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、適切且つ迅速に組み合わせ対応している。	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。ただし、1月にテニスコート審判台による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。	パークゴルフ場の芝管理など適切に実施した。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	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。	B
	④ 人材育成は適切に実施されている(ア)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。	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。	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。	昨年度に引き続き「コスモスまつり」では地元高根沢町の「湧泉太鼓」演奏を実施した。また、「たかはら山麓水街道」のキャンペーン参加等高根沢町の観光事業に協賛した。	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6年度の利用者数は前年度から約3千人減の約260千人となった。
- ・自主事業により、新規施設としてドッグランの試験運用を行う等、公園の魅力アップを図っている。
- ・夏場の利用者数増加が課題となるため、ミスト設置等の暑さ対策を検討することで、利用者数の増加に結びつけてほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6(2024)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(2019)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6(2024)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	68,242	指 定 管 理 ※2	事業費	7,835
	利用料金収入	0		管理運営費	33,875
	その他収入※1	28		人件費	25,916
	合計	68,270		その他支出※1	32
指定管理業務収支差額①			612		
自主事業			3,007		
自主事業収支差額②			2,865		
収支差額(①+②)			3,477		
備考(※1 その他収入の主なものに記載) 雑収入 14千円			備考(※1 その他支出の主なものに記載) 租税公課 32千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5(2023)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	9,102
	利用料金収入	0		管理運営費	33,568
	その他収入※1	7		人件費	22,683
	合計	64,407		その他支出※1	36
指定管理業務収支差額①			▲983		
自主事業			2,785		
自主事業収支差額②			2,570		
収支差額(①+②)			1,587		
備考(※1 その他収入の主なものに記載) 雑収入 7千円			備考(※1 その他支出の主なものに記載) 租税公課 36千円		

※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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
公園利用者	304,323人	297,629人

施設名		令和5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
緑の相談所	相談件数	336件	433件
	催し物回数 （延べ人数）	42回 (40,235人)	42回 (43,125人)
	講習会回数 （延べ人数）	31回 (514人)	30回 (565人)
グリーンカレッジ講習会回数 （延べ人数）		12回 (488人)	12回 (466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) わかりやすく目線に止まる掲示物の掲示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 樹木・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。 ・ 窓口に園内マップを掲示し、施設案内や草花名称、開花状況、見所等の情報提供を行った。 ・ ウォーキングルート・距離を示した園内マップを園路沿いの案内板に設置した。 ・ 車いすの貸し出しや、緑の相談所入口に車いすで通れる園路を表示した園内マップの掲示を行った。 <p>(4) 安全性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的なパトロールを実施するとともに、不審な情報等が入った場合には、職員を増やし警戒に当たることにより、犯罪等を未然に防止するよう努めた。特に東日本大震災後は、夜間照明の共用停止のため夜間巡視業務を強化している。 ・ 施設点検マニュアルを作成し、始業・終業の安全点検及び定期点検を徹底した。 ・ 避難誘導マニュアルを作成し、防災訓練を実施するなど、公園利用者への迅速な対応に備えた。 ・ 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。 <p>(5) 快適性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「魅せる公園」を意識し、修景の観点を考慮した上で、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。 ・ 樹高が高く枝葉が繁茂している西南通りの高木は、落枝の危険性がある他、日本庭園に植栽されている樹木への日照不足の原因となっているため、剪定を行った。 ・ 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。 ・ 面影池の整備・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。 <p>(6) 広報宣伝活動の拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。また、緑の相談所及び県立博物館にて、オリジナルカレンダーの販売を行った。 ・ 公式Twitter及びInstagramのアカウントを開設し、園内の見どころ等の情報発信を行った。 <p>(7) 緑の相談所事業の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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"> 管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 回収件数 37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	71.4%	25.7%	2.9%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	60.0%	36.7%	3.3%	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	69.6%	30.4%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	66.7%	23.8%	9.5%	0.0%
主な利用者意見（苦情・要望）		主な利用者意見（苦情・要望）		
<ul style="list-style-type: none"> ワンコ犬の散歩を認めてもらいたい。ドックランを使ってほしい。宜しくお願いします。 みどりの広場の中の臭いが気になりました。 		<ul style="list-style-type: none"> 安全管理の観点から、引き続き禁止事項としている。 フラワーポットの一部を撤去し臭みの対策をした。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> いつも朝散歩を楽しませてもらっています。 自宅がこちらの公園まで歩いて10分位と近くの為毎月の様に利用させて頂いております。四季を通じて素晴らしい公園です。ありがとうございます。 				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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・剪定枝を粉碎し、落ち葉同様にマルチング材として施用した。 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。 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や野鳥観察会を実施した。 利用者の増加及び利用者満足度の向上を図る為、毎月第3日曜日の「県立博物館の日」イベントと同時開催でキッチンカーを導入した。
<p>良好な園内環境に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 良好な園内環境の維持管理 芝生地、植栽樹木の育成管理、花壇管理等花修景、トイレ清掃 環境問題への取組 省エネ、省資源、ゴミ問題への取組
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 「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。 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。 広報宣伝について、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。 SNSの特性を活かしたタイムリーな情報発信を行い、新規利用者の誘致を図りたい。 高齢者や障害者の利用が増加傾向にあることから、車いすの利用やリハビリ目的の利用にも細心の注意を払い、思いやりのある対応をしていきたい。 暦の行事（雛祭り、端午の節句の鯉のぼり飾り、七夕飾り等）や自然素材を用いた木の実の工作等、家族で楽しめるようにイベントを充実させたい。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の 平等利用の 確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	適切に実施されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。		-
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者や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。	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、適切且つ迅速に組み対応している。	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。	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。	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、公園利用者に周知した。	B
3. 管理を 安定的に行 う物的人的 基礎	① 組織体制は適正か。	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	概ね適正である。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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、来園者に持参ゴミの持ち帰りを呼びかけるなど、経費削減に取り組んだ。	B
	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。	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が確保できている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	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、適切に運用している。	B
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。	B

② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、適切に実施された。	B
③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	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。	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。	公園利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしたり、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。	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6年度の利用者数は前年度から約7千人減の約298千人となった。
- ・「魅せる公園」を意識しながらも、造園の専門技術を生かして利用者の安全性を考慮した維持管理を行っていることに加え、県立博物館と連携してキッチンカーを導入する等、イベントの充実化も図った結果、利用者の高い満足度につながっている。
- ・今後とも優れた専門性を生かし、より高い水準の景観と公園の魅力を維持し、ますます県民に親しまれる公園となるよう取り組んでほしい。

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）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	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、サンサンタワー、わんぱく広場、はらっぱ、緑の相談所、貸自転車、バッテリーカー、ファミリープール
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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	87,219	指 定 管 理 ※2	事業費	9,944
	利用料金収入	41,860		管理運営費	83,135
	その他収入※1	364		人件費	35,137
	合計	129,443		その他支出※1	7,326
	指定管理業務収支差額①	▲6,099		合計	135,542
	自主事業	16,149		自主事業	15,306
	自主事業収支差額②	843			
	収支差額（①+②）	▲5,256			
	備考（※1 その他収入の主なものを記載） 負担金 324千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 7,326千円	

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）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	9,361
	利用料金収入	44,825		管理運営費	74,567
	その他収入※1	250		人件費	33,093
	合計	128,676		その他支出※1	7,868
	指定管理業務収支差額①	3,787		合計	124,889
	自主事業	16,102		自主事業	15,325
	自主事業収支差額②	777			
	収支差額（①+②）	4,564			
	備考（※1 その他収入の主なものを記載） 負担金 227千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 7,868千円	

※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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
公園利用者	284,013人	280,222人

施設名（利用料金施設）	令和5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
フィールドアスレチック	16,621人	15,330人
そり遊び広場	8,145人	6,610人
テニスコート	11,214人	11,461人
オートキャンプ場	14,572人	12,281人
サンサントワー	7,843人	8,640人
合計	58,395人	54,322人

施設名		令和5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
緑の相談所	相談件数	66件	162件
	催し物回数 （延べ人数）	49回 (17,692人)	47回 (17,401人)
	講習회回数 （延べ人数）	19回 (231人)	32回 (238人)

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> 花の丘の整備や展望塔付近のクリスマスローズの植栽管理、郷土の広場花壇、大池花壇、風車花壇を季節の花々で修景するなど、「花の見どころ」づくりを進めた。 展望塔において、とちぎ結婚応援カード「とちマリ」に協賛し、ペアで入場の方に限り1名分を無料として支援に努めた。 <p>(2) 利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の利便性向上を図るため、展望塔にキャッシュレス決済対応の券売機を導入した。 グリーンフェスタ期間中にマルシェイベント「Good Holiday ～グリーン&アウトドアフェス～」を開催した。メイン会場の北側にある風車周辺に「ウェルカム花壇」を修景し、「花でおもてなし」に努めた。 オートキャンプ場及び管理センターで、自然素材を活かしたクラフトコーナーを設置して、小さなお子様から大人まで気軽に楽しめるように取り組んだ。 管理事務所、キャンプ場サービスセンターではハロウィン、クリスマス、正月、ひな祭り等のイベントに併せて装飾を行った。 ホームページやSNS等を活用し、花の開花状況やイベント内容など旬な情報を提供した。また来園者に分かりやすいよう、園内の位置図と開花場所をリンクさせた「開花情報板」を緑の相談所入口に設置した。 栃木県と連携し、「家庭の日スタンプラリー2024」および「家庭の日絵日記コンテスト入賞作品展」を行った。 緑の相談所講座の参加者などからアンケートを取り、事象によっては迅速な対応を行い、管理運営に反映した。 <p>また、巡視員の直接聞き取りにより苦情や要望を把握し、適切かつ早期に対応した。</p> <p>(3) 自然環境を保護・保全する管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> 園内全域に及ぶ枯損木や危険木の調査を実施し、倒木や枯れ枝落下による利用者等の危険防止のため枯損木及び危険木の伐採を優先して行った。 <p>(4) 地域活動拠点として地域と共に生きる公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> 那須地域で盛んな駅伝やマラソンなど、公園を会場にした大会開催により地域の特性に対応した

公園管理運営に努めた。

(5) 効率的・安定性のある管理運営

- ・遊具施設や電気・水道設備などの定期的な安全点検を実施し、安全な施設の提供に努めた。
中でもわんぱく広場やアスレチック施設は、直営の日常点検や定期点検に加え、専門業者による遊具の安全点検を実施し点検結果を踏まえた修繕を施すなど、来園者が安心して利用できる安全な施設の提供に努めた。

(6) 施設利用提供の実施計画

- ・安全、安心な公園利用を図るため、施設及び駐車場の利用時間を日没に合わせてきめ細やかで適正な利用時間範囲で運営した。また、施設の利用料金、利用日は利用者のニーズに合わせて設定するなど、サービス向上を図った。

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"> ・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 回収件数 89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	47.1%	44.8%	6.9%	1.1%
公園の管理状況はいかがでしたか	54.7%	41.9%	3.5%	0.0%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	65.9%	32.9%	1.2%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	75.0%	22.5%	1.3%	1.3%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 ・那須野が原公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・千本松牧場の近くである好立地の為、休憩所や遊具など、もっときれいに維持すると良いと思う。子どもの遊ぶ場所が減っている今、このような場所を残すのは重要である。 ・自転車1時間で半額にしてほしいです。かなり楽しいのでもっと利用者が増えるのでは。 		<ul style="list-style-type: none"> ・適宜清掃等を行い、清潔の維持に努めておりますが、安全・安心の観点からも施設維持に努めて参り、より良い公園でありますようにご意見を参考とさせていただきます。 ・公園を満喫いただくため、2時間を基本としておりますが、ご意見を踏まえ今後の管理運営の参考にさせていただきます。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・犬をつれて、毎年訪れます。とても花がきれいで、広くて楽しめます。 ・この公園は、すごく遊具もあるし、アスレチックやそりすべり、展望台、貸自転車、鯉の餌すごくいい公園です。 ・キャンプ場も、いつもキレイで気持ちよく利用しています。ありがとうございます。また来ます。 				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和6年度における公園利用者数は、310,000人の目標に対し280,222人であった。上半期公園利用者数は前年度比プラスで推移していたが、下半期は冬季の天候不良の影響を大きく受けた。 令和6年度は、指定管理期間1年目として老朽化した公園の機能回復を重点に管理を行った。集水樹にたまった土砂により正面駐車場が排水不良を起こしたため、全ての集水樹の土砂を除去する等の維持管理に努めた。また、キャンプ場では開設以来そのままであった、キャビン14棟の室内壁紙を全て張替え、利用者の快適性向上に努めた。 長寿命化・コスト削減を目的とし貸自転車棟の照明をLED化した。また、毎年続く猛暑の中、従業員の勤務環境を整えるためにテニス受付所の空調を更新した。なお、今年度は修繕料として6,030,998円を支出した。 自主事業においては、那須地域の小学校に通学している小学生を対象にファミリープールの利用料金を割引し、近隣地域へのサービス向上及び利用促進を図った。また、プールのイベントとして令和5年度において大変好評だった「フラダンスショー」を2回実施した。 近隣施設とのコラボ企画として近隣キャンプ場にファミリープール割引券を配布して連携を図った。 地域と協働で実施する「那須野が原ウォーク」においては、那須塩原市、土地改良区連合、田園空間博物館、千本松牧場、東京電力と協働で実施し好評をいただいた。 参加者には那須野が原の開拓の歴史に触れる機会と牧歌的な風情や紅葉を楽しんでもらえた。 広報においては、ツイッターやインスタグラムなどのSNSを活用し、こまめに旬な情報を発信するなど、効果的な情報提供が利用者増に繋がった。 令和6年度は、事故の未然防止対策として車や来園者が多く通る外周園路やキャンプ場内の枯松伐採を計画的に実施した。次年度に向けても事故防止の観点から枯損木の伐採を進める。 植栽管理においては、松くい虫による枯松や正面駐車場周辺の樹木を伐採し、公園の景観を保持しながら安全で安心して利用できる公園づくりに取り組んだ。 バックホーやユニック車を活用し、植栽の植替えや落葉のストックヤードの整理など重機による効率の良い園内整備作業を実施した。 作業機械を取り扱う全従業員に、作業機械等の安全研修を受講させ、安全管理を徹底した。 自主事業で、ニュースポーツのモルックの貸出をはじめた。 	
<p>公園の特性を生かした管理運営に向けた取組</p>	<p>※指定管理者が独自に設定</p>
<ul style="list-style-type: none"> 花の丘、郷土の広場、大池、風車、キャンプ場の花壇にボランティアと協働で季節の花を植栽し、「花の見どころづくり」に取り組み、来園者を楽しませた。また、マルシェイベント「Good Holiday ～グリーン&アウトドアフェス～」を開催し、公園をアピールするとともに、メイン会場の北側にある風車周辺に「ウェルカム花壇」を修景し、「花でおもてなし」を行った。 	
<p>今後改善・工夫したい事項</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 今後も人件費や燃料費など、物価の高騰により公園管理費の増大が懸念されることから、多目的な業務に対応できるマルチスタッフの育成や節電、3R（リサイクル、リユース、リデュース）による手法で経費削減に努める。 利用者から好評の「花の見どころづくり」を、引き続き花の丘、郷土の広場、大池、風車、キャンプ場の花壇で展開し、開花状況などをSNS等で発信し、集客を図りたい。 開園して以来36年以上を経過した公園の樹木は、巨木化し景観を損ねているほか、枝同士が重なり落下する危険度が高まっている。枯損木や危険木の調査を行い、計画的な伐採を実施する。 展望塔の利用促進を図るべく、展望塔からの景色と合わせて赤田調整池について学べるパネルを設置する。また小学生絵画展を開催し、地域団体・市民と連携しながら新たな情報発信基地としての役割を担う施設づくりをすすめる。 良好に展開している周辺施設（千本松牧場・ピラミッド元氣温泉・KA-MA-DOキャンプグラウンド）と連携した利用促進、地域活性を更に推し進める。 利便性向上のため有料施設のキャッシュレス決済対応を進める。 	

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の 平等利用の 確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	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。	近隣市町の小学校にプール割引券を配布したり、キャンプ場利用者にプールの割引を行ったり、展望塔にキャッシュレス決済対応の券売機を導入したりなど、利用の促進、利便性向上を図った。	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。	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。	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。	テニス受付所の空調を更新するなど、従業員の勤務環境改善に努めた。	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。	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。	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。	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、異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	B
	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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、適切に実施された。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	千本松牧場とのコラボ企画を実施した。那須塩原市、土地改良区連合、田園空間博物館、千本松牧場、東京電力と連携し那須野が原ウォークを実施し、多くの地域住民が参加した。	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。また、貸自転車棟の照明についてLED化を行った。	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			
<ul style="list-style-type: none"> 令和6年度の利用者数は前年度から約4千人減の約280千人となった。 安全・安心に重点的に取り組み、倒木、落枝防止を含めた維持管理を実施することで、利用者の安全確保に努めている。 周辺施設と連携したイベント開催や地域の大会会場として選ばれる等、地域活性に貢献している。 引き続き安全管理に気を配りながら、イベント等により魅力アップを図ることで、公園利用者数の増加につなげてほしい。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）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	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6（2024）年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	128,116	指 定 管 理 ※2	事業費	15,175
	利用料金収入	28,403		管理運営費	89,499
	その他収入※1	1,611		人件費	45,851
	合計	158,130		その他支出※1	9,522
	指定管理業務収支差額①	▲1,917		合計	160,047
	自主事業	26,240		自主事業	26,927
	自主事業収支差額②	▲687			
	収支差額（①+②）	▲2,604			
	備考（※1 その他収入の主なものを記載） 負担金 1,420千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 9,522千円	

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

(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	14,112
	利用料金収入	24,977		管理運営費	72,513
	その他収入※1	1,159		人件費	43,471
	合計	149,236		その他支出※1	10,137
	指定管理業務収支差額①	9,004		合計	140,233
	自主事業	25,375		自主事業	24,910
	自主事業収支差額②	465			
	収支差額（①+②）	9,469			
	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 164千円 負担金 855千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 10,137千円	

※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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
公園利用者	868,558人	825,688人

施設名（利用料金施設）	令和5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
ハング・パラグライダー	20人	27人
モノラック	140人	123人
フラワートレイン	60,390人	58,823人
合計	60,550人	58,973人

施設名		令和5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
緑の相談所	相談件数	86回	93回
	催し物回数 （延べ人数）	44回 (26,603人)	42回 (23,497人)
	講習会回数 （延べ人数）	41回 (480人)	38回 (440人)
香楽亭	講習会回数 （延べ人数）	38回 (1,258人)	40回 (1,297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

- ・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、掲示板や看板を設置し紹介した。
- ・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。また、専門業者によるより高度な点検も実施し、点検結果を踏まえた修繕を施すなど来園者が安心安全に利用できるようなサービスの向上に取り組んだ。
- ・緑の相談所では、公園の四季折々の自然に親しんでいただけるよう「早春の花散歩」「キノコ探検」「自然観察会」等の特色のある多様な講座や展示会を開催した。
- ・香楽亭では、「ハーブ料理」「エクササイズ」「ヨガ」「太極拳」等の講座のほか、「自然素材のかご展示」「プリザーブドフラワー展」等の展示会や「ハンギングバスケット教室」等の体験教室を開催した。
- ・三毳山が万葉集で詠われていることから、三毳山を題材にした短歌を通年で募集し、優れた作品の表彰と応募作品の展示会や短歌講座を開催した。

(2) 利用者満足度を高める管理運営

- ・「万葉庭園秋のお茶会」や「寄せ植え&サシェづくり」等を企画し「とちぎグリーンフェスタ2024」を開催した。
- ・「いちごトレイン」や「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。
- ・フラワートレインにおいて障がい者利用は無料とした。また、土日祝日の団体割引等利用しやすい料金で運営した。
- ・公園の魅力が堪能できるように、四季折々の自然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。また、ホームページからも講座の申し込みを行った。
- ・東口広場では、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」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。
- ・売店事業にキャッシュレス決済を導入し、利便性を高めた。
- ・トレインチケット販売用にQRコード、クレジットカード決済対応の券売機を導入した。キャッシュレス決済は次年度から本格運用となる。

- ・イベント時にキッチンカーを出店し、食の充実を図った。
- (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、キツネノカミソリ等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、「雪割草展」「サクラ草展」「バードウォッチング」等を開催した。
 - ・特定外来生物クビアカツヤカミキリの防除に際し、1本1本地道な駆除を行い、被害拡大を防いでいる。
 - ・ナラ枯れについて、倒木や枯れ枝落下による危険防止を図るため、限られた資金の中で、できる範囲で伐採処理を行った。
 - ・ブルーベリーの苗木の無料配布や、公園の木の実や小枝で作る工作教室、キノコ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共に生きる公園づくり
- ・とちぎ花センター、いわふねフルーツパーク、道の駅みかもと連携し、各施設で他施設のパンフレットやチラシ等を掲示し、イベント等の案内を実施した。
 - ・令和6年4月オープン naturally の家みかもと連携を図り、「ネイチャービンゴ」等を開催した。
 - ・愛パークとちぎ事業、私たちの花壇事業を推進し、地域住民や企業などが継続的に取り組めるよう支援した。
 - ・ハーブ園では、除草や花植えを行うボランティアを募集し、ともに管理に取り組んだ。
 - ・地元の佐野市茶華道協会との協働により、万葉庭園でお茶会を実施した。
 - ・みかも山公園緑の相談所友の会と共に、展示会や緑の即売会、花壇植栽、花植えイベント等を開催した。
 - ・香楽亭の体験講座では、とちぎ花センタースタッフを講師として招きコラボ講座として、花植え講座を開催した。
 - ・北関東フラワーパークライン協議会の会員として、あしかがフラワーパーク等会員施設と広域連携を行い、公園の魅力を発信した。
- (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、直接対応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。
 - ・公園管理運営士等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、法面ロープ高所作業講習、現場でのKY活動研修等を行った。
- (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の平日について、計画的に増便運行し、利用者の利便性、サービスの向上を図った。
 - ・近隣市町、観光施設と連携し、観光情報や花情報、イベント情報など発信した。

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"> 管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 回収件数 62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	50.8%	39.0%	6.8%	3.4%
公園の管理状況はいかがでしたか	50.9%	43.9%	5.3%	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	50.0%	40.7%	7.4%	1.9%
スタッフの対応はいかがでしたか	57.7%	38.5%	0.0%	3.8%
<ul style="list-style-type: none"> ホームページで意見を受付 イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 みかも山公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> 早朝、ジョギング・ウォーキングをしていますが舗装道路にタバコの空き箱が落ちていました。全面禁煙にした方がいいのでは？ HPのルート（3時間コース）を見ながら登ったが、いまいちルートのどこにいるのか分かりにくい。ルート上に東屋No.を書いてほしい。また、秋に来ます。 		<ul style="list-style-type: none"> 指定場所以外禁煙の注意看板を増やし、パトロールや放送等で注意喚起を強化していきます。 分かりやすいマップに改良いたします。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> とても美しい公園で、いつも来るのが楽しいです。管理ありがとうございます。また遊びに来ます。 ハイキングがてらに散策路が多く良い。 毎日きれいに掃除してくれて毎日楽しく散歩できありがとうございます。 				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> SNSやホームページにカタクリやキツネノカミソリ等の開花情報等を適時掲載し、利用しやすい情報を提供した。 コンソーシアムを組んで公園を管理していることで、高木の枝下ろしや民家隣接支障木の伐採、枯損木処理、施設修繕、突発的に発生した倒木等の事案に対して、迅速安全に対応することができた。 危険木の早期発見に努め、迅速に危険木を処理することができた。 クビアカツヤカミキリの被害木の早期発見対処に努め、データ化した。 ナラ枯れについて、被害木の調査、状況把握に努め、倒木等の危険の回避ができた。 体験講座のチラシを作成し、県内外の施設等へ送付し誘客に取り組んだ。 香楽亭の体験講座参加者アンケートの意見を参考に、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。 香楽亭では、みかも山公園オリジナルメニューの開発に取り組み、「レモンガラスソフトクリーム」が好評を得た。また、リピーターを増やすため「ポイントカード」を導入し喜ばれた。 香楽亭等での食事提供をスムーズにするため、商品引き渡しブザーを導入した。 「カヌー乗船体験」「パクラフト乗船体験」「セグウェイ乗車体験」等を企画、「みかも山フェスタ」を開催した。大変好評であったため、2回開催した。 施設や遊具の点検で確認された不具合の修繕に努め、事業計画以上の修繕を実施した。 フラワートレインは致命的な故障を防ぐために、点検指導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。 三毳庭園、万葉庭園、ハーブ園の景観維持と魅力向上を目標に、事業計画よりも多く除草や樹木剪

<p>定を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ハーブ園におけるボランティアの育成、共同作業により良好な管理が行えた。 ・来園(登山)の思い出やお土産として、オリジナルグッズの「三畳山の山バッチ」を製作・販売し好評を得ている。 ・低山の特性を活かし「トレイルランニング」を開催した。好評のため、2回開催した。新たな公園利用層を掘り起こす契機となった。今後も民間事業者との連携をはかり、山の魅力を伝えられるよう自然を活かした企画を検討する。 ・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「パラグライダー空中浮上体験イベント」を開催し、利用促進に取り組んだ。 ・公園内の巡回や施設日常点検を行い、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。
<p>公園の特性を生かした管理運営に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カタクリ、ニリンソウ、キツネノカミソリ、ヒガンバナ等の群生地は、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。 ・かたくりの園では、繁殖するキツネノカミソリの球根を抜根するほか、開花後の種子形成の前に刈払いを行い、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。 ・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。 ・イノシシ等有害鳥獣の被害を防止するため、撃退用ライトや忌避剤を設置し、防除に努めた。また、従業員がわな猟免許を取得し、駆除への理解を深めた。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・かたくりの園では、近年、キツネノカミソリが増え始め、カタクリの育成を阻害しているため、キツネノカミソリの抜根に取り組む。人力で地道な作業になるがカタクリ群生の保全に努める。 ・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。 ・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ているため、マニュアルに従い巡回監視を強化し拡散防止に努める。 ・三畳庭園、万葉庭園は散策利用のほか、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。 ・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。 ・愛パーク活動を推進するため、参加者に対し、備品の貸し出しを行い、積極的な活動ができるよう支援する。また、飲料水の提供や香楽亭利用の割引を行い、活動推進に努める。 ・ハーブ園の除草等のボランティアへの参加がしやすくなるよう環境づくりに努める。 ・緑の相談所と香楽亭の行事に関して、新規の展示や講座を開催し、集客増を図る。また、イベントに関しても内容を充実させ、集客増を図る。 ・イノシシの被害が多発しているため、県や市、地元猟友会等の関係機関と協議を重ね、罠の設置等被害軽減の対策を講じる。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の 平等利用の 確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	適切に実施されている。	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。	花の見頃やトレインの運行状況等SNSを活用したほか、オリジナルハープメニュー等を導入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。	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。	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。	体験事業では新規講座を開催し、新規受講者の開拓に努めた。	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。	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。	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。	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。	B
	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、適切に保護を行っている。	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、適切に運用している。	B
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。	B

② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、適切に実施された。	B
③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	4月にオープンした「自然の家みかも」と連携し「ネイチャービンゴ」を実施するなど、地域との連携に取り組んだ。	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。	公園利用者にごみの持ち帰りをお願いする等、ごみの削減に努めている。	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6年度の利用者数は前年度から約43千人減の約826千人となった。
- ・樹木管理や施設修繕等の通常の維持管理に加え、樹木に対する病害虫の防除に取り組むことで、良好な管理状態を保っている。
- ・みかも山フェスタやトレイルランニングなど、地形を生かしたイベントを実施していることに加え、売店で園オリジナルフードメニューを提供する等、魅力アップに努めている。
- ・今後とも公園の特色を生かした管理運営を行い、利用者満足度の向上に努めてほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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6（2024）年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	41,650	指 定 管 理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	41,138		管理運営費	50,947
	その他収入※1	13		人件費	34,576
	合計	82,800		その他支出※1	4,942
指定管理業務収支差額①		▲7,665	合計		90,465
自主事業		23,026	自主事業		23,248
自主事業収支差額②		▲222			
収支差額（①+②）		▲7,887			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 雑収入 13千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 4,942千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

(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	40,307		管理運営費	51,057
	その他収入※1	987		人件費	32,245
	合計	69,040		その他支出※1	4,278
指定管理業務収支差額①		▲18,541	合計		87,581
自主事業		19,840	自主事業		18,440
自主事業収支差額②		1,400			
収支差額（①+②）		▲17,141			
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 903千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 4,278千円		

※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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
御用邸本邸	65,888人	70,477人
利活用施設	5,132人	4,460人
駐車場	(16,302台)	(14,215台)
合計	71,020人	74,937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"> 柱や壁等の貴重な建造物や美術装飾品は、適切な保存管理を行い、障子、襖等軽微な破損は、保存管理計画に基づき修繕を行った。 自主開催を計画していた21事業を開催した。 <p>(2) 利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 4月中旬から7月中旬の「邸内ガイド」、7月下旬から10月中旬の庭園を中心とした「中坪（中庭）めぐりガイド」を毎週土日に1日2回実施した。 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。 近接する金谷ホテル歴史館との相互割引を実施した。 外国人利用者へのサービス向上として、朝礼時の英会話レッスンを実施した。 春のシダレザクラ、秋の紅葉の写真撮影を主目的とするリピーター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）」を実施した。 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実施した。 キャッシュレス決済対応の券売機を運用し利用者の便に供した。 フリーWi-Fiエリアをさらに拡張し、外国人観光客やスマホ等の端末利用者の利便に供した。 <p>(3) 自然環境を保護・保全する管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> 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適宜専門業者に相談し、剪定等管理の一部を業務委託した。 <p>(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> 地元の関係者からなる公園連絡協議会を実施し、現況報告と各委員からの意見徴収を行った。 地元の縮緬細工教室の方々の協力によるつるし雛飾り、地元住民による雛人形の展示を開催した。 愛パーク登録団体によるプランターや花壇への植栽管理を行った。 <p>(5) 効率的・安定性のある管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受け付け、管理運営に反映させた。 苦情内容を従業員に周知し、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。 公園管理運営に必要とな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。 第三者への委託業務に関し、長期契約を締結することで安定性と経費節減に努めた。 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った。 <p>(6) 施設利用提供の実施計画</p> <ul style="list-style-type: none"> 繁忙期においては休園日を設けずに営業した。 研修室、研修ホールの利用について、ホームページ等で積極的に情報を発信した。
--

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"> 管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 				
回収件数 217件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	88.6%	11.0%	0.0%	0.5%
公園の管理状況はいかがでしたか	87.7%	11.8%	0.0%	0.5%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	87.4%	12.1%	0.5%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> ホームページで意見を受付 催事の参加者へアンケート調査を実施 日光田母沢御用邸記念公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）		対応		
<ul style="list-style-type: none"> 見取図の説明をもう少し分かりやすいものにならないでしょうか？ 途中で休むソファ（いす）を設置してほしい。 		<ul style="list-style-type: none"> より分かりやすいものとなるよう工夫して参ります。 邸内には、休憩所、売店併設の休憩所及び資料室を用意している外、順路の廊下にも数カ所ベンチを設置しておりますので、休憩に御利用下さい。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> スタッフ一人一人が通りすがりであいさつをしてくれたり、案内をしてくれたりしたため、気持ち良く家族で観光できた。 春にまた来ます。スリッパが温かくて良かった。 				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ホームページやSNSに、催事や花情報を積極的に掲載し内容を充実させたことで新聞社を始めとするマスコミの取材、掲載があった。 紅葉の見頃の時期に合わせて、庭園への眺めの良い「御日拝所室内限定公開」、「御食堂室内特別公開」を行い、利用者に色づく木々を楽しんでいただいた。 大手旅行業者との利用券契約を行い、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15社とのクーポン契約をしている。 利用者の利便性の向上や、キャッシュレスに対応するため、一部の旅行会社が提供している「電子入園券システム」を実施した。 フリーWi-Fiを提供し、来園者がスマホ等で検索をしながら観覧できる環境を構築している。 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、専属ガイドによる「邸内ツアーガイド」及び「中坪めぐりツアーガイド」を実施し、利用者から好評をいただいた。 小型端末機貸出しによる「音声ガイドサービス」を実施し、利用者の満足度向上に努めた。 金谷ホテル歴史館との相互割引を実施し地域との連携を行った。 隣接するホテル「ふふ日光」と協力し、富裕層向けオプションツアーを提供し好評を得た。 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。 作業機械の取り扱い講習等を従業員に受講させ、安全管理とスキルアップを図った。 公園内の巡回や日常点検を行い、危険箇所、不具合箇所の早期発見、早期対応を図った。

※指定管理者が独自に設定	
<ul style="list-style-type: none"> ・現在だけでなく後世にも伝えるべき歴史と文化であることを従業員が認識し、来園者の行動の監視だけでなく、案内、説明し理解を深めていただき、安心して利用できる公園を創造している。 ・催事は公園の利用促進、利用者増も目的ではあるが、御用邸の雰囲気似つかわしい事を主として開催する。また、御用邸を詳しく知っていただく機会としても活用する。 ・軽微な破損等については、保存管理計画に基づき早急な修繕を行い、来園者が快適で安全に利用できるように努め、管理運営に支障をきたす程の修繕に関しては、日々の点検の中で早期に発見し栃木県へ報告、順次要望をする。 	
今後改善・工夫したい事項	
<ul style="list-style-type: none"> ・外国人利用者が増加していることを踏まえ、外国語による案内表示や音声翻訳端末を使用し、外国人向け情報提供を充実させたい。 ・研修室を利用した催事等を実施することで、研修室の更なる利用促進と利用者増を図っていききたい。 ・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、X、Facebook）を活用した施設PRを図りたい。 ・御用邸の文化や歴史、雰囲気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。 ・旅行会社や宿泊施設との提携を図り、新たな利用者層の創出をするため、案内ガイドや食事（お茶、お菓子等）をセットとした特別なプランも開発したい。 ・日光市内の観光拠点や宿泊施設等にポスターの掲示やリーフレットの配置を働きかけ、日光を訪れる観光客の誘客を図りたい。 	

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	適切に実施されている。	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。	キャッシュレス決済対応券売機により利便性の向上が図られた。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	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、適切且つ迅速に組み合わせ対応している。	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・定期点検実施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。	積極的な情報発信やインスタフォロー割引によりフォロワー数が増加した。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的	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。	B

基礎	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。	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。	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。	B
	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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、適切に実施された。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	ふふ日光と連携し、宿泊富裕層向けのプレミアムプランを実施した。また、地元の宿泊施設や飲食店との情報交換等連携に努めた。	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			
<ul style="list-style-type: none"> 令和6年度の利用者数は前年度から約4千人増の約75千人となった。 当園には貴重な建築物や美術装飾品があるが、管理保存計画に基づき、適切に修繕を実施している。 キャッシュレス決済をいち早く導入する等、インバウンド対応を強化することで、利用者数の増加を図っている。 利用者から、スタッフの説明についてお褒めの言葉をいただくことが多く、引き続き利用者の丁寧な案内に努め、利用者満足度向上を通じて利用者数増加につなげてほしい。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	(法人番号) 日光だいや川公園管理運営グループ 株式会社清水造園 (法人番号 3060001002202) 株式会社景観プランニング (法人番号 3060001001542) 株式会社狐塚造園 (法人番号 8060001008970)
指定期間	令和6（2024）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、そよ風広場、とんぼ池、ふるさとの森、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6（2024）年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	116,000	指 定 管 理 ※2	事業費	14,354
	利用料金収入	41,545		管理運営費	73,144
	その他収入※1	3,889		人件費	65,181
	合計	161,434		その他支出※1	8,478
指定管理業務収支差額①	277	合計	161,157		
自主事業	22,436	自主事業	17,262		
自主事業収支差額②	5,174				
収支差額 (①+②)	5,451				
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 3,085千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 8,478千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	113,494	指 定 管 理 ※2	事業費	15,255
	利用料金収入	47,630		管理運営費	52,211
	その他収入※1	2,300		人件費	108,461
	合計	163,424		その他支出※1	3,599
指定管理業務収支差額①	▲16,102	合計	179,526		
自主事業	33,923	自主事業	21,586		
自主事業収支差額②	12,337				
収支差額 (①+②)	▲3,765				
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 2,300千円			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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
日光だいや川公園	公園利用者数	381,514人	399,657人
	フィールドアスレチック	20,497人	26,168人
	パークゴルフ	7,250人	7,223人
	グラウンド・ゴルフ	619人	420人
	ディスクゴルフ	1,138人	1,064人
	共通一日券	765人	306人
	オートキャンプ場	19,614人	18,124人
緑の相談所	相談件数	17件	26件
	催し物回数(延べ人数)	22回(3,243人)	25回(3,221人)
	講習会回数(延べ人数)	19回(193人)	19回(200人)
体験館	講習会回数(延べ人数)	49回(804人)	56回(874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"> ・緑地管理は利活用する部分と自然保護する部分を区分し、環境保全に努めた。園内の花壇やチョウの丘には季節の草花を植栽するとともに園内で観察できる山野草の保護にも取り組んだ。 ・複数のスタッフや巡視員が、毎日の点検や改修、修繕を実施し利用者の安全確保に努めた。アスレチック・ニュースポーツ施設をはじめ子供たちが利用する大型遊具等についても、毎日点検を実施し安全確保を図った。 ・幼児から親御さんまで安全に楽しく遊べる施設として、バッテリーカー施設を設置した。 ・アスレチック施設では、付添い等で利用する場合は無料とし利用促進とプレイヤーの安全安心を確保することに努めた。 ・園内にある枯損木を伐採し利用者の安全確保を図った。 ・ナラ枯れ木対策として、対象木の伐採と燻蒸処理を適切に実施した。 <p>(2) 地域活性化・地域貢献</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小規模の開催となったが、日光手打ちそばの会と協力して夏と秋にそばまつりを開催した。 ・日光花火大会において、駐車場、観覧場所、放送設備の使用等に協力した。 ・日光商工会議所等のイベント会場として、利用していただき地域活性化を図った。 ・日光ブランド情報発信センターと連携し、地場産業のPRにと取り組むとともに、物品の購入は地元企業を優先した。 ・主に地元食材を使った食事等を提供する軽食堂、地域特産品を販売する売店を運営した。 <p>(3) イベント事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・桜まつり、ホテル観賞会、ヤマユリまつり、そばまつり、歴史を学ぶ講座等を開催した。 ・地場伝統野菜(野口菜)栽培と保護に取り組んだ。 ・季節ごとに自然観察会や野鳥観察会を開催した。 ・フリーマーケットやキッチンカーが出店するだいや日曜市を開催した。 ・緑の相談所では植物に関する体験講座、体験館では農業体験と収穫体験を開催した。 ・近隣の幼稚園や保育園向けに、サツマイモ、ジャガイモ等の収穫体験を無料で実施した。また、収穫したサツマイモやジャガイモ等を地元で活動している子ども食堂に無償で提供した。 <p>(4) 広報活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、インスタグラム、広報にっこうを中心に施設案内やイベント情報・展示会・体験講座等の情報提供を行い公園の利用促進を図った。 ・『だいやのたより』を作成し、日光市や関係機関に配布し公園の利用促進を図った。 <p>(5) 利用者へのサービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オートキャンプ場にキャッシュレス決済を導入した。 ・オートキャンプ場でアーリーチェックイン、レイトチェックアウトを導入した。 ・レンタル自転車を運営した。 ・様々な利用者に安心してご利用いただくため、車いす、授乳室等を完備した。 ・公園利用者のサービス向上のための、軽飲食店「だいや食堂」を営業した。 <p>(6) 多様な主体との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日光市、商工会議所、いっしょにロコモーション協議会等と連携し、公園の利用促進を図った。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
管理事務所、無料休憩所、体験館、オートキャンプ場にご意見箱を常設し、ご意見表を回収 回収件数 55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	74.2%	22.6%	3.2%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	72.1%	26.2%	1.6%	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	67.2%	32.8%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	73.8%	24.6%	0.0%	0.0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・扇風機を置いて下さい。 ・植物がありますが、名札をもっと付けてくれるとありがたいです。 		無料休憩所の整理整頓を行い扇風機の設置を検討します。 札設置について検討します。		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・子供達がいって、とても楽しそうで、私達まで楽しませていただきました。又、遊びに来たいと思いました。ありがとうございました。買い物も沢山買って帰ります。 ・そば祭りで毎年来ますが、模型の見学は初めてでした。大変参考になりました。知人、友人にも宣伝します。 				

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ場にキャッシュレス決済とポイントサービス制度を導入し利用促進を図った。 ・バッテリーカーの設置、だいや食堂の運営を行い、サービス向上と公園の利用促進を図った。 ・遊具やアスレチック施設で経年劣化した部材を補修し、利用者の安全確保を図った。 ・ニュースポーツコース内の一部ネットを改修し、利用者の安全確保を図った。 ・園内の枯損木を伐採、ナラ枯れ木の対応を実施し、利用者の安全確保を図った。 ・園路やインターロッキングブロックの凹等の補修を実施し、利用者の安全確保を図った。 ・各種イベント、講習会、展示会、体験活動、観察会等を開催し、緑化推進と利用促進を図った。 ・日光市、市内の各種団体と連携し、地域振興に協力した。
※指定管理者が独自に設定
管理運営体制：概ね計画通りに実施出来た。 施設・設備の維持管理：各種点検、緑地管理、施設の改修等計画通りに実施出来た。 運営業務の実績：自然環境保全、地域貢献と連携、情報発信等概ね計画通りに実施出来た。 自主事業の実施：オートキャンプ場の施策、だいや食堂の運営、バッテリーカー事業等を実施した。 サービスの向上と苦情等の把握と対応：アンケートを実施し改善に努めた。サービス向上も図った。 安全、防災管理：緊急連絡網の整備と周知、AEDの設置、施設の改修等を実施した。 県民の平等利用と個人情報保護：県と連絡を密に行い平等利用を図り、個人情報の保護も行った。 イベントの開催：一部開催できなかったが、各種イベントを開催し利用促進を図った。 利用実績：目標値を達成できた。 ★全体として、良好な管理運営が出来た。★

今後改善・工夫したい事項
<p>県民を初め、多くのお客様に日光だいや川公園を利用していただく努力を継続実施します。講習会・体験会・展示会・各種イベント・観察会等の開催や地域振興への協力を行います。緑地管理・施設管理・植物管理を充実させ安全・安心の確保を図り、公園の利用促進に努めます。また、新たな都市公園の魅力創出にも取り組みます。</p> <p>オートキャンプ場については、キャンパーの高齢化・人口減少等利用対象者が漸減・遊びの多様化等で利用者が減少傾向ですが、リピーターの確保を図るため、施設の改修・レンタル品の充実・売店の充実・ポイント制度の充実等、各種施策を実施します。</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。	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。	キャッシュレス決済を導入するなど、利便性の向上に努めた。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	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、適切且つ迅速に組み対応している。	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。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	施設設備の不良箇所は迅速に補修するなど、安全に利用できるように努めた。	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。	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、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。	B
	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。	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。	B

	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、適切に保護を行っている。	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、適切に運用している。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、一部実施されなかったものがあつた。	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。	日光花火大会の観覧場所となるほか、地域団体と連携し催し物を実施するなど、地域連携を図つた。	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。	省エネルギーへの取組みとして、キャンプ場管理棟や野外ライトなどの蛍光灯をLEDに順次取り替えている。	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			
<ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度の利用者数は前年度から約18千人増の約400千人となった。 ・指定管理の初年度となったが、公園施設の維持修繕等、適切な管理運営を行っていることに加え、地元日光市の団体と様々なイベントを実施する等、地域活性にも貢献している。 ・引き続き様々な取組を推進し、公園の魅力アップを図りたい。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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） ・株式会社MUN I（法人番号5060001035175）
指定期間	令和6（2024）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	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、ばなばなのまち、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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	131,964	指 定 管 理 ※2	事業費	19,007
	利用料金収入	7,351		管理運営費	77,708
	その他収入※1	1,099		人件費	50,440
	合計	140,414		その他支出※1	7,962
指定管理業務収支差額①		▲14,703	合計		155,117
自主事業		130,431	自主事業		103,459
自主事業収支差額②		26,972			
収支差額（①+②）		12,269			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 負担金 779千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 7,962千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

（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	18,210
	利用料金収入	5,689		管理運営費	76,204
	その他収入※1	2,472		人件費	42,757
	合計	133,861		その他支出※1	7,720
指定管理業務収支差額①		▲11,030	合計		144,891
自主事業		54,963	自主事業		56,670
自主事業収支差額②		▲1,707			
収支差額（①+②）		▲12,737			
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 1,531千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 7,720千円		

※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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
公園利用者	835,289人	1,017,064人

施設名（利用料金施設）	令和5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
ふしぎの船	42,934人	58,846人

施設名		令和5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
体験学習施設	催し物回数 （延べ人数）	135回 (11,586人)	140回 (20,566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

- ・シンボル花壇である「夢花壇」は、ガーデンデザイナーの設計により、季節感、色合い、品質に重点を置いて修景し、一年を通して花のある空間を提供した。
- ・花畑では、春は約63万本のセントーレア、秋は約25万本のコスモスを咲かせ、季節の花を楽しめるようにした。また、花畑の中央に花見台を設置し、広大な花空間を見渡せるようにした。新たに、花見台の階段に手すりを設置し、利便性も向上させた。
- ・「自然体験」「農業体験」「つくるプログラム」等は、一年を通して体験できるようにし、参加者が四季折々の自然を感じ学べるような内容とした。
また、参加した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となるよう取り組んだ。
- ・農業体験で試食会を行い、自ら収穫した作物の味を楽しめるようにした。
- ・農業体験「たんぼくらぶ」を復活し、農業体験の選択肢に幅を持たせ魅力を向上させた。
- ・公園で飼育しているヤギへのエサやり体験を複数回実施し、生き物のぬくもりを感じ生命の大切さを考える機会を提供した。また、新たなふれあい体験として、ヤギの誕生会も実施した。
- ・遠足の思い出づくりとして、「缶バッジづくり」「ヤギの餌やり」「園内クイズラリー」などの平日団体利用者用の体験プログラムを企画提供した。
- ・平日の余暇活動で楽しめるように、「大人の陶芸教室」、「和紙ちぎり絵教室」などを実施した。

(2) 利用者満足度を高める管理運営

- ・車椅子、ベビーカー、着替え用の子供服、靴、傘の無料貸出しサービスを実施した。
- ・思いやり駐車場の適正利用を促すため、PRや協力の呼びかけを行った。
- ・感染防止と衛生面に配慮し、手指消毒用アルコールは施設入口などに継続して設置した。
- ・ふしぎの船では、シニア料金の設定やポイントカードの発行、消防団員や高齢免許返納者への割引などにより、シニア層やリピーターが利用しやすいようにした。また、冬季割引料金を設定することにより、冬季の利用促進を図った。
- ・障害者手帳を持参した障害者に対してわんぱくトレインの利用料金の免除を行った。
- ・特別支援学校や特別支援学級の遠足の際、着替え等の場所として、ばなばな工房や作業員控室を貸し出した。
- ・こどもの城の旧レストランを無料休憩所として活用し、屋内で食事（お弁当）がとれるようにした。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響で中止していた、「お着物ふおと」を再開した。
- ・人気の農業体験プログラムは、募集開始と同時に電話による申込が殺到し長時間お待ち頂いていたことから、ホームページに専用の募集フォームを作成するとともに、先着順ではなく一定期間募集のうえ抽選とするなど募集方法の改善を図った。
- ・農業体験の広報チラシを新たに作成し、市内の小学校等に配布し広くPRを行った。
- ・自然体験「ブルーベリーを摘もう」は幼児から大人まで幅広い年代に人気が高く、計画を上回る申し込みがあったため、臨時回を設け対応した。
- ・ばなばなのまち広場にガーデンチェアを設置し、より多くの方が休憩できるようにした。

- ・駄菓子屋さんの前にベンチを設置し、購入した商品を楽しみながら休憩できる環境をつくった。
- ・ふしぎの船や一部遊具のキャッシュレス対応化、新紙幣・新硬貨対応の券売機や両替機の導入などにより、利用者の利便性を向上させた。
- ・ふしぎの船のセンサーのふしぎのPCを以前より高性能なモデルに更新することにより、エラー回数を減少させた。
- ・ふしぎの船では、こいのぼり飾り、七夕飾りなど利用者が参加できるイベントを実施した。
- ・公園の自然を感じながらヨガを楽しむ「パークヨガ」を実施した。
- ・ハロウィンイベントやクリスマスマルシェ、新年の書道作品展示、雛段飾りなど季節を感じられるようなイベントを年間を通し開催した。
- ・ピッピの着ぐるみを活用し、ピッピとの「じゃんけん大会」やグリーティングなどを実施した。
- ・動く恐竜たちと出会い、恐竜の時代を「見て」「感じて」「想像」できる「大恐竜パーク」を運営した。また、コラボイベントの開催や発掘体験なども実施し、さらなる魅力向上を図った。
- ・広い園内の移動手段として、また、ゆっくりと風景を楽しめるように、園内を周回する「わんぱくトレイン」を土日祝日に運行した。
- ・12月に虹の広場を電飾で飾るとともに、電飾トレインを走らせるクリスマスイルミネーションを開催して、幻想的な夜の公園を演出した。
- ・土日祝日に「ふわふわスライダー」、「クレヨンランボリン」、「縁日」、「キッズボート」、「ウォーターバルーン」を実施した。
- ・バッテリーカーやラジコンボートなどの小型遊具を設置し、小さい子でも楽しめる遊具を提供した。また、メリーゴーランド等のコイン式電動遊具を新たに導入し、平日でも楽しめる小型遊具を増やした。
- ・土日祝日に軽飲食テント売店やキッチンカーを出店し、利用者の食に対するニーズに応えた。また、「風の原っぱ」や「はてなの広場」、「みどりの丘」にキッチンカーの出店エリアを拡大し、飲食サービスを充実させた。
- ・ピッピのおやつの新味の販売やピッピのぬいぐるみの作製、縁日の景品や売場等の見直しなど、既存施設の魅力を向上させる取り組みを行った。
- ・「コイのエサ」の自動販売機を設置することにより、コイのエサやりを楽しめるようにした。
- ・ホームページの他、インスタグラム、グーグルビジネスプロフィールなどのSNSを活用し、公園の情報を発信した。
- ・問い合わせや要望をいつでも受け付けられるように、ご意見箱やホームページに問い合わせフォームを設置した。
- ・利用者ニーズの把握と講座の充実を図るため適宜アンケート調査を実施した。
- ・受動喫煙防止の観点から喫煙場所をパンフレット等により周知し分煙化を進めた。

(3) 自然環境を保護・保全する管理運営

- ・都市緑化月間事業「とちぎグリーンフェスタ」を16日間開催した。「予感させる庭」をテーマにした花壇修景を施したほか、苗木の配布や自然体験プログラム、緑に関する講習会など、公園と緑に親しめるイベントを開催した。
- ・豊かな自然環境を活かし、昆虫・野鳥の観察会やネイチャーゲームなど特色ある体験プログラムを展開し、子ども達を楽しみながら自然に親しみ学べる機会を提供した。
- ・園内で発生した落ち葉を花壇・花畑の土壌改良材として有効活用した。また、伐採した枯損木は、チップにして園路、遊具の足場などに散布する他、希望者に無償で配布するなど、緑のリサイクルに取り組んだ。

(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

- ・誰もが公園ボランティアに参加できるよう、令和4年度に発足した「わんぱく公園友の会」の様々な活動に対するサポート事業や積極的な活動のPRを継続して実施した。その結果、新たに4名のメンバーが加入した。
- ・夢花壇及び南口花壇は、緑化ボランティアとともに管理し、四季折々の草花で彩られた花壇修景を行った。
- ・「道の駅みぶ」連携事業の一環として、隣接するおもちゃ博物館、町総合公園、ハイウェーパークの利用促進に貢献するため、週末ごとに各施設入口付近に停留所を設けたわんぱくトレインを運行した。
- ・愛パークとちぎ事業を推進し、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。

- ・公園花壇の一部を活用し、県民が花壇づくりから管理まで取り組める「私たちの花壇事業」を企画実施した。
- ・公園で収穫したリンゴをイベント参加者や来園者へ配布した。
- ・地元幼稚園・小学校等が出品する「かかしまつり」や、「道の駅みぶ連絡推進協議会」と連携した「わんぱくマルシェ」を開催した。
- ・地元中学校の職場体験や清掃ボランティア活動などを積極的に受け入れ、活動を支援した。
- ・壬生町や壬生町観光協会が主催の「花火大会」では、会場提供や環境整備を行うなど運営に協力した。
- ・壬生町が主催の「みぶの日フェア」では、会場提供などイベント実施に向けて様々な協力を行った。
- ・壬生町関係課、近隣幼稚園、小学校、自治会の代表者で構成する「とちぎわんぱく公園連絡協議会」を運営し、公園の事業について報告するとともに、意見交換や要望などを聴取した。
- ・壬生町社会福祉協議会が運営する障害者就労支援施設「むつみの森」で製造された商品を仕入れ、販売を支援した。
- ・地元の小学校に出張し、プランターの花植え授業を実施した。（3校、122名参加）
- ・とちぎグリーンフェスタでは、地域の活動拠点として、緑化団体が運営する講習会や手作り作家が集う「ぐりーんぐりーんまるしぇ」などを開催した。
- ・音楽演奏やダンスなどの活動発表の場として、園内のステージが利用できる「みんなのステージ」事業を実施した。

(5) 効率的・安定性のある管理運営

- ・PDCAサイクルに基づき事業の計画・実行・点検評価・改善につなげ、安定性のあるパークマネジメントを実践することで、管理レベルや提供サービスの水準等を効果的かつ効率的に継続して向上させた。
- ・遊具は日常点検、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、遊具の設置状態を把握するとともに適切な措置を講じ、一層の安全性の確保と事故防止に取り組んだ。
- ・維持管理業務等に係る安全講習会の受講や衛生管理者・危険物取扱者等の公園の管理運営に必要な資格取得を奨励するなど、スタッフ能力のレベル向上を図った。
- ・質の高いサービスを継続して提供するため、公園管理に必要な知識、経験、技術等を有したスタッフを配置するとともに、類似施設の視察や観光セミナー等の各種研修受講など、情報収集も積極的に行った。

(6) 施設利用提供の実施計画

- ・ふしぎの船、こどもの城、ばなばなのまちなどの施設は、繁忙期は休業日を設けずに営業した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収				
回収件数 162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	53.2%	39.0%	5.2%	2.6%
公園の管理状況はいかがでしたか	48.6%	44.6%	6.1%	0.7%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	65.2%	28.8%	3.8%	2.3%
スタッフの対応はいかがでしたか	66.1%	33.1%	0.8%	0.0%
・ホームページで意見を受付				
・ボランティア団体意見交換会を開催し、意見・要望を聞き取り				
・とちぎわんぱく公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り				

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・園内地図に花情報を入れて欲しい。セントーレア(ポピー)の咲いている場所が花の絵だけではわかりにくい。何月頃、どんな花が咲くのか夢花壇の情報もほしい。 ・ふしぎの船内にある「水玉のふしぎ」の仕組みがまったくわかりません。解説してほしいです。HPに公開してください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・花MAPやカレンダーを作成・掲示する等改善を図っていきたいと思います。また、セントーレアにつきましては園内に案内看板を設置させていただきました。 「水玉のふしぎ」も含め、ふしぎ体験が出来る船内核施設の開設パンフレットをホームページトップ→施設案内→ふしぎの船ページ内に掲載いたしました。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・チューリップを観に来ました。いろいろたくさんの種類があつてきれいでした。何度も来ているが滝に水が流れているのは初見だった。 ・いつもきれいなお花にいやされています。キッズコーナーも広くて安心です。紅葉もたのしみしています。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・SNS やプレスリリースなど積極的な広報活動や「大恐竜パーク」などの新規の利用促進策を展開した結果、利用者数を過去最高となる101万人台に伸ばすことができました。 ・公園のシンボルである「夢花壇」は、季節を問わず約60種類、約1万株の様々な草花を鑑賞できるようにしたところ、フォトスポットや散歩コースとしての利用が増え、このエリアに前年より約4,000人(10%増)多く訪れるようになった。 ・報道機関等に対してイベントや見頃の花などの情報を積極的に提供した。また、インスタグラムやグーグルビジネスプロフィールなどでも配信をこまめに行った結果、新聞・テレビ・雑誌などへの放送、掲載が年間で約60件あった。(前年度約50件) ・地域イベントや首都圏でのイベント等において、ピッピの着ぐるみによるグリーティング活動を行い、幅広く公園のPRに取り組んだ。 ・公園で育てたリングを「かかしまつり」の参加者に配布するとともに、一般の公園利用者に向けた配布会も実施した。また、公園のオリジナルキャラクター「ピッピ」のグリーティングイベント、ヤギへのエサやり体験や誕生会など、当公園ならではの多彩なイベントを実施した。 ・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、質の高い管理運営に取り組んだ。 ・衛生管理者や危険物取扱者等、公園を管理する上で必要な資格の取得を奨励するなど、人材育成にも積極的に取り組んだ。 ・公園の魅力向上やより良い公園管理に繋げるため、類似施設を視察し、情報収集を行った。 ・災害発生時のマニュアルを整備し、来園者の避難誘導、非常時のエレベーター救出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、丁寧な接客対応の徹底を図った。 ・管理作業マニュアルを活用し、管理作業に携わる全従業員に安全教育を行うとともに、夏場の熱中症対策として屋外作業従事者に保冷バスタを貸与した。 ・植栽管理等において、指定管理グループの造園組合が有する専門知識や組織力を活かし、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。 ・指定管理グループの民間構成員が得意とする企画力を活かして、大恐竜パークの運営やコラボ企画の実施、新規事業である「イシミック！」や「モモちゃんカフェ」の運営を行うことで公園の新たな魅力を生み出し、指定管理グループ全体で利用促進に取り組んだ。

地域との連携を推進し、地域活性化に向けた取組	※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・壬生町主催の「みぶの日フェア」では当公園が会場に選ばれ、実施に際し様々な協力を行うなど、町と一体となって、周辺エリアの活性化に取り組んだ。 ・道の駅みぶの構成施設として、みぶハイウェーパークやおもちゃ博物館と密な連携をとり、一体的な事業を推進した。（道の駅みぶのピンバッジ作成時の協力や道の駅みぶ全体の取材時の対応等） ・みぶハイウェーパークの協力を得ながら「わんぱくマルシェ」を開催して、壬生町の農作物のPRを行った。 ・秋の「かかしまつり」では、地元幼稚園、保育園、児童クラブ、小学校、中学校に作品を出展していただき、リンゴの収穫を願った。 ・とちぎグリーンフェスタでは、花や緑に関心を持つきっかけづくりとして、地元の小学生による寄せ植えづくりを行い、わんぱく公園に飾って多くの来園者に見ていただいた。 ・地域のおもちゃ保存団体によるおもちゃ関連イベントを実施し、壬生町のおもちゃ文化をPRするとともに、子ども達が昔ながらのおもちゃと触れ合う機会を提供した。 ・今も昔も幅広い年代に親しまれているおもちゃ「Nゲージ」の寄贈を、地域のおもちゃ保存団体より受け、壬生町の特色である「おもちゃ」で気軽に遊べるコーナーをこどもの城の出入口に設置した。 ・地元の特産品であるかんぴょう（ふくべ）を使った雪だるまやシマエナガの置物、お雛様を作って飾り、かんぴょうが壬生町の特産品であることを紹介した。 ・体験プログラムでは、県内で活躍する方々や団体に講師等でご協力いただいている。 ・北関東フラワーパークライン協議会の一員として積極的に協力し、ガーデンツウリズムの登録に貢献した。 ・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。 	
<p>今後改善・工夫したい事項</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化が進み修繕箇所が増えているので、安全管理を考慮した上で県と連携・協議を進めながら予算の効率的な執行に努めていきたい。 ・県内外の誘客及び地域活性化を図るために、道の駅みぶ構成施設や「北関東フラワーパークライン協議会」等のネットワークを活かし、積極的に連携事業等を実施したい。 ・常に魅力溢れ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。 ・老木化、高木化による公園利用者の事故防止のため、県と協議を図りながら樹木の適正な維持管理に努める他、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。 ・公園外周（町道2-560号線）の樹木は、高木化により枝が歩道・車道に伸び落枝や接触のリスクが高まっているので、剪定を実施し事故防止を図りたい。 ・大恐竜パークでは、利用促進策を検討し、さらなる魅力向上を図りたい。 ・昔ながらの遊びである「ザリガニ釣り」のイベントを企画し、気軽に自然や生き物と触れ合える機会を提供することで、来園者が自然や生き物に興味をもつきっかけになるとともに、新規利用者の開拓にもつなげたい。 ・道の駅各施設の利用促進に貢献している、わんぱくトレインの老朽化が著しいため、更新に向けて準備を進めていきたい。 ・パンフレットの内容を見直し、新施設である大恐竜パークの写真など話題性のある内容も盛り込み公園の魅力を更にPRしていきたい。 ・引き続き事故・災害ゼロを目指し、栃木県や他公園から提供される情報の活用や、定期的な作業ミーティングなどに取り組み、常に安全で安心な公園を提供していきたい。 ・令和7年度末に開園25周年を迎えることから、ピッピを活用した記念イベントを実施し多くの来園者に一緒に祝っていただくことで、公園への親しみや愛着を育みたい。 	

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の 平等利用の 確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	適切に実施されている。	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。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。	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。	「大恐竜パーク」にて他施設とのコラボ企画や新規事業の立ち上げを行い、公園の新たな魅力と話題性の創出を図った。	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。	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。ただし、3月に待合席の parasol による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。	SNS等で公園情報の発信をしたり、ピッピの目線で公園の魅力を投稿するなど閲覧者が楽しめる工夫を行った。また、園内などで着ぐるみピッピのグリーティング活動を実施して幅広いPR活動に取り組んだ。	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。	当該業務を概ね適切に遂行できる組織となっている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	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。	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。	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、適切に運用している。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、適切に実施された。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	壬生町や道の駅みぶとの連携し、みぶの日フェアへの協力などを行った。	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ゴミの縮減に努めた。	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			
<ul style="list-style-type: none"> 令和6年度の利用者数は、前年度から約182千人増の1,017千人（過去最高）となった。 過年度からの積極的な広報活動や「大恐竜パーク」などの新規の利用促進策を展開した結果が結びついたものと考えられる。 引き続き様々な施策に取り組むとともに、施設の安全管理も徹底することで、公園の魅力アップを図りたい。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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の特権に属するものを除く業務

2 収支の状況

令和6（2024）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	36,870
	利用料金収入			管理運営費	13,879
	その他収入※1			人件費	22,979
	合計	76,500		その他支出※1	3,290
指定管理業務収支差額①		▲518	自主事業		
自主事業			自主事業収支差額②		
収支差額（①+②）		▲518			
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 2,949千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

（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	37,615
	利用料金収入			管理運営費	13,132
	その他収入※1			人件費	23,511
	合計	76,500		その他支出※1	2,604
指定管理業務収支差額①		▲362	自主事業		
自主事業			自主事業収支差額②		
収支差額（①+②）		▲362			
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 2,426千円		

※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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
佐野・足利地区の 県営住宅（11団地）	管理戸数	1,314戸	1,314戸
	入居戸数	44戸	37戸
	退去戸数	62戸	51戸

募集戸数	326戸	252戸
申込者数	60戸	52戸
応募倍率（最高）	2.0倍	3.0倍
応募倍率（最低）	0.0倍	0.0倍
抽選会実施回数	18回	20回

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを活用（募集住戸情報・申込み手続案内・申込書ダウンロードなど）した。 ・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構築した。 ・巡回サービス合同会議において、巡回時指摘事項の報告を行った。 ・夜間休日の緊急連絡体制を警備会社、業者間で整備した。 ・自治会活動の活性化に資する取組を支援した。 ・一部の高齢者、障害者、滞納者に対する集金サービスを実施した。 ・管理人連絡会議を開催し、住宅管理人と意見交換を実施した。 ・SMSを活用し、家賃滞納者への連絡や修繕連絡をスムーズに実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理人を通じた、住民の要望等の把握 ・巡回サービス業務による、故障、不具合箇所の早期発見と要望の把握 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・小動物（犬、猫）の飼育苦情 ・騒音苦情等のトラブル ・所定のスペース以外への迷惑駐車 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該者への注意指導を実施 ・〃 ・車両への貼紙をする等の指導を実施
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	

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"> ・入居率が低下している住宅について、2台目以降の駐車場の貸出を行った結果、通路上の迷惑駐車が減少した。 ・徴収業務について、滞納月数、金額問わず滞納者及び保証人との面談を重視し、徴収率向上及び未収額の縮減に努めた。 ・保証人死亡等により保証人不在の入居者へ、保証会社の利用を積極的に案内した。 ・管理人の個別面談を実施し、直接指導、相談、コミュニケーションを図った。 ・徴収業務にSMSを活用し、積極的な催促、指導を行った。
<p>重点評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢化が進む中、社会的孤立や孤独死を防ぐために、定期的な声かけ訪問や電話による声かけサービスを行って好評を得ている。 ・一部の高齢者、障害者、滞納常習者に対して集金サービス業務を実施し、徴収率の向上を図った。 ・自治会に対する支援及び情報提供をしながら、お互いの理解促進を図ることができた。 ・住宅内の見回り等は、自治会と管理者で協力体制を確立し、危険性のある箇所の早期発見や早期改善に繋がった。

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> 施設の老朽化に伴い、修繕箇所が急増しているが、修繕内容を精査しながらより一層の効率的な執行に努めていきたい。 県営住宅では、高齢世帯、高齢単身世帯、生活保護受給者世帯が増加傾向にある。生活困窮者支援といった包括的な視点を持ちつつ、地域や行政と効果的な連携構築に取り組みたい。 家賃滞納者については、根気強く面接等を継続的に行い、徴収率の向上に職員一丸となって取り組みたい。 高齢者世帯や単身入居者への訪問や電話による声かけを引き続き実施していくとともに、多様化する問題に対して柔軟に対応していきたい。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	入居相談に対して丁寧な説明を行い、入居申込に対しても入居資格や要件等を確認し適切に対応した。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	該当なし	—
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	おおむね適正に執行された。特に高齢者への定期的な声かけサービス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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	駐車場の空き状況に応じて、2台目以降の駐車場の貸出を行い、空き駐車場の利用を促進している。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	入居者の意見を集約した管理人から利用者満足度を聴取し、苦情に対応した。	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。	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。	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。	SMSを活用して滞納者等へ連絡することにより、滞納解消に繋がった。	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。	現体制に問題は見られない。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	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。	緊急時についても迅速かつ適切に対応している。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	確保されている。	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。	実施されている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定を制定し、適切に対応している。	B

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。	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・光害対策、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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	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。	B

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、SMS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。
- ・ 集金サービスの実施や面談による催告を行うなど、家賃徴収に向けた取組を積極的に行っており、現年度分の家賃徴収率は前年度を上回っている。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。

※「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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	とちぎ県北不動産業協同組合（法人番号 5060005007765）
指定期間	令和3（2021）年4月1日～令和8（2026）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
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の特権に属するものを除く業務

2 収支の状況

令和6（2024）年度 (千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	85,000	指 定 管 理 ※2	事業費	50,332
	利用料金収入			管理運営費	11,261
	その他収入※1			人件費	20,585
				その他支出※1	2,975
	合計	85,000		合計	85,153
指定管理業務収支差額①			▲153		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			▲153		
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 2,631千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	85,000	指 定 管 理 ※2	事業費	50,449
	利用料金収入			管理運営費	16,260
	その他収入※1			人件費	15,350
				その他支出※1	2,685
	合計	85,000		合計	84,744
指定管理業務収支差額①			256		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			256		
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 2,403千円		

※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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
矢板・大田原地区の県 営住宅（12団地）	管理戸数	935戸	935戸
	入居戸数	54戸	49戸
	退去戸数	61戸	49戸

	募集戸数	275戸	287戸
	申込者数	60戸	61戸
	応募倍率（最高）	4.0倍	2.0倍
	応募倍率（最低）	0.0倍	0.0倍
	抽選会実施回数	23回	20回

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・休憩時間でも問合せに対応するため、1名は常駐する体制を構築した。 ・夜間休日等の緊急時対応が迅速に行われる様、警備会社・運営委員と連携した。 ・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。 ・巡回サービス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ての優先順位の判断材料とした。また、迷惑駐車や放置物の監視・指導を実施した。 ・毎月の報告会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。 ・SMSを活用し、家賃滞納者への連絡や修繕連絡をスムーズに実施した。 ・職員のスキルアップのため、賃貸住宅メンテナンス主任者を取得した。(矢板地区)
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理人等を通じた、住民の要望等の把握 ・巡回サービス業務による、故障、不具合箇所の早期発見と要望の把握 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・小動物（犬、猫）の飼育苦情 ・騒音苦情 ・所定のスペース以外への迷惑駐車 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該者への注意指導を実施 ・ // ・車両への貼紙をする等の指導を実施
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページによる案内サービスを提供した。 ・巡回サービス時の張り紙、プラザの指導により通路・集合ポスト付近の放置物が激減した。 ・違法駐車車両への張り紙、入口への三角コーン設置、空き駐車場を利用した2台目以降の駐車場の貸出により迷惑駐車が減少した。 ・入居者間の苦情等には、早期に対応すると共に慎重かつ柔軟に対応することができた。 ・緊急時の24時間対応が迅速にできるように警備会社・運営委員と連携して体制を構築した。 ・業務時間内は1名が必ず対応できるよう体制を構築した。 ・設備の保守点検を計画的に実施した。 ・外部の研修会に職員を参加させてスキルアップを図った。 ・家賃等の徴収業務について徴収状況を適時把握しSMSの活用や訪問等により徴収率向上に努めた。
重点評価項目
<ul style="list-style-type: none"> ・社会的孤立や孤独死を防ぐために、高齢者・身障者を中心に巡回サービスや架電による定期的な声掛けサービスを実施して好評を得ている。 ・自治会に対する情報の共有化等を実施し、協力体制を構築することにより、相互の理解を図ることができた。 ・巡回サービスにより管理人・自治会長と協力体制を確立し危険性のある箇所の早期発見や早期改善に繋がった。

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> 施設の老朽化に伴い、修繕箇所が増加傾向にあるが、緊急性や優先順位を見極めながら、効率的な運営に努めたい。 入居者のトラブルや苦情も多く発生しているため、職員間での情報共有を密に行い、早期対応・解決に努めたい。 家賃等の滞納者については、民間のノウハウを活かし引続き徴収率の向上に努めたい。 高齢者や身障者宅訪問時の不在宅には、架電やSMSを活用して引き続き連絡するよう努めたい。

7 所管課室による評価

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。	入居相談に対して丁寧な説明を行い、入居申込に対しても入居資格や要件等を確認し適切に対応した。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	該当なし	—
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	おおむね適正に執行された。特に高齢者への定期的な声かけサービス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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	駐車場の空き状況に応じて、2台目以降の駐車場の貸出を行い、空き駐車場の利用を促進している。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	入居者の意見を集約した管理人から利用満足度を聴取し、苦情に対応した。	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。	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。	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。	SMSを活用して滞納者等へ連絡することにより、滞納解消に繋がった。	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。	現体制に問題は見られない。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	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。	緊急時についても迅速かつ適切に対応している。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	確保されている。	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。	実施されている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定を制定し、適切に対応している。	B

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。	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・光害対策、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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	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。	B

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。
- ・ 巡回を行うことで、入居者の意識を高め、住環境を良い方向へ転換させている。
- ・ 特に、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、架電や訪問の他、SMS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、現年度分の家賃徴収率は前年度を上回っている。今後も引き続き、縮減に向けて積極的な対応を求めたい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）年度

施設名	栃木県防災館
施設所管課	危機管理防災局消防防災課
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	令和4（2022）年4月1日～令和9（2027）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6（2024）年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	24,750	指 定 管 理 ※2	事業費	22
	利用料金収入	0		管理運営費	16,578
	その他収入※1	23		人件費	10,381
				その他支出※1	0
	合計	24,773		合計	26,981
指定管理業務収支差額①			▲2,208		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			▲2,208		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金			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5（2023）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	24,750	指 定 管 理 ※2	事業費	110
	利用料金収入	0		管理運営費	18,575
	その他収入※1	122		人件費	5,595
				その他支出※1	0
	合計	24,872		合計	24,280
指定管理業務収支差額①			592		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			592		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金			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。

3 利用状況

施設名	項目	令和5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
栃木県防災館(全体)	利用可能日数	305日	303日
	利用日数	305日	303日
	利用率	100.0%	100.0%
	利用者数	14,541人	17,618人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> 職員作成による防災クイズの更新などを行い利用者の満足度向上を図った。 施設のリーフレットを利用者、団体、企業等に配布した。 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。 積極的に職員による外構清掃・植栽管理・館内清掃を実施し、施設的美観向上に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・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。 令和6(2024)年度 回収件数 239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	85.5%	13.6%	0.0%	0.9%
②スタッフの対応	88.1%	10.0%	1.4%	0.5%
③施設の安全管理	89.0%	10.0%	0.5%	0.5%
■来館回数 1回：86.6% 2回：9.2% 3回：1.7% 4回以上：2.5%				
■防災館を何で知ったか 紹介：48.1% インターネット：35.5% 雑誌・テレビ：13.4% リーフレット：3.0%				
■最も良かった体験施設 地震：39.0% 大風：20.5% 大雨：20.4% 煙：20.1%				
主な利用者意見(苦情・要望)			対応	
・解説が長い。			・利用者の状況に合わせた簡潔で分かりやすい解説を行うよう努める。	
主な利用者意見(積極的評価)				
・普段体験できないようなことばかりで大変勉強になった。 ・スタッフの説明が分かりやすかった。 ・災害の怖さを知ることができてよかった。 ・災害が起きたときのために、事前に備えておこうと思った。				

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報強化のため、リーフレットを企業等へ配布した。 ・多くの来場者が見込めるよう、消防車両の展示や放水体験等のコーナーを設けるなど工夫を凝らし、防災フェスティバル（3/1）を開催した。なお、宇都宮市内全小学校へ開催を周知した。 ＜来場者数＞435名 ・防災クイズを職員が作成することにより、展示スペースの充実を図った。 ・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。 ・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。
<p>利用者の増加に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・各メディアによる取材を受け入れることにより、防災館の認知度を高めた。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多くの県民に利用していただけるよう、ホームページやリー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。 ・異常箇所早期発見に努め、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。

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。	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。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	—	—
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	一定ルールのもと、平等利用が確保されている。	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。	施設の設置目的に沿って、業務が適正に実施されている。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	目標利用者数に届かなかったものの、県民サービス向上に向けた取組を実施している。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	アンケートなどで満足度の把握に努め、サービス向上につなげている。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	利用者からの意見、苦情には真摯に向き合い対応している。	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。	施設等の点検、修繕等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。	職員作成の防災クイズのリニューアルを行い展示物の充実を図った。	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。	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。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	エネルギーの節約に努め、身の回りの清掃等もスタッフが実施している。	B
	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。	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。	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。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	消防学校での行事に協力するなど、連携に努めている。	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。	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。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	—
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。	セルフモニタリング等も行い、チェックを行っている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	計画どおりに実施されている。	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。	イベント時に宇都宮市内小学校へ周知し、地域の子供達の集客に努めた。	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。	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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	県や関係機関との連携を図り、業務を行っている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の中で、明確な目標を設定し、実現へ向けた努力をしている。 ・アンケート等の来客の評価だけでなく、自己点検を行い、利用者サービスに努めている。 ・新型コロナウイルス感染症が5類に移行後も利用者数がコロナ流行前の水準には戻っておらず、目標利用者数には達しなかったものの、利用者増に向けて営業活動を行っている。 ・通常運営の他に、各メディアの取材を積極的に受けることにより、施設のPRを図るとともに、展示物を充実させることにより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。 ・計画的な施設修繕などを行い、利用者満足度の向上及び適切な施設管理に取り組んでいる。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）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	塩谷郡高根沢町宝積寺上川原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6（2024）年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料		指 定 管 理 ※2	事業費	106,608
	利用料金収入	203,239		管理運営費	7,050
	その他収入※1	22,125		人件費	77,289
	合計	225,364		その他支出※1	23,100
指定管理業務収支差額①			合計		
			214,047		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			11,317		
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（自販機手数料等） 310千円			・県への納付金 23,100千円		
・消費税 20,324千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料		指 定 管 理 ※2	事業費	89,811
	利用料金収入	192,132		管理運営費	6,092
	その他収入※1	19,940		人件費	84,621
	合計	212,072		その他支出※1	21,389
指定管理業務収支差額①			合計		
			201,913		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			10,159		
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（自販機手数料等） 727千円			・県への納付金 21,389千円		
・消費税 19,213千円					

※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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
栃木県民ゴルフ場	利用者数	38,184人	39,773人
	営業日数	325日	311日

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> 各種プラン設定(スルー、ほぼスルー、カレーの日、そばorカレーの日、感謝デー等) インターネット予約(自社、ゴルフ場予約サイト)の利用 ホームページ及びメールによる案内(優待料金、イベント案内、コース状況、近況報告等) コース内、乗用カート乗入れ実施 カートナビ導入 各種競技、オープンコンペ開催～令和6年度実績 76回

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> 利用者へのアンケート調査の実施 〔調査期間：令和6年11～12月中〕〔調査方法：昼食休憩の際に協力を依頼〕 〔回答数：644枚〕 					
	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)	425件	406件	346件	269件	361件
4	185件	201件	239件	254件	199件
3	27件	30件	48件	77件	59件
2	1件	1件	4件	25件	10件
1(不満)	0件	1件	2件	9件	1件
無記入	6件	5件	5件	10件	14件
<ul style="list-style-type: none"> インターネット(ゴルフ場サイト：楽天GORA、ゴルフダイジェスト)のクチコミ情報 利用者からの口頭、電話、メール等による意見 					
主な利用者意見(苦情・要望)			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の白線が見えにくい 食事の量が多い プレーが遅い利用者がある 			<ul style="list-style-type: none"> R6年度に修繕を実施 ご飯の量を選択式に変更 カートナビで警告し、改善されない場合は従業員が直接声掛けを実施 		
主な利用者意見(積極的評価)					
<ul style="list-style-type: none"> スタッフの接客が良い コース管理が良い コスパが良い 					

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・ハウス内、周辺の美化 ・コース品質の維持、向上 ・利用者の満足度アップ（料金・コース・食事・接客） ・ゴルフ場の認知度向上
利用者数確保に向けた取組みと評価 ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度 利用者数39,773名 ※過去最多 <p>ネット予約サイトの活用やカートナビ導入などにより、利用者の利便性を向上させることで利用者数を確保した。</p>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・コース品質の向上、維持 ・効率的な運営方法の取り入れ ・利用者数の安定確保 ・イベントの企画、開催 ・更なるゴルフ場の認知度アップ

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。	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。	B
	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。	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。	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で開催した。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	利用者の満足度も高く、県民福祉の増進に寄与した。	B
	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、カートナビ導入やコンペの充実等サービス向上に努めた。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	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の充実、柔軟な利用料金の設定をした。	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。	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。	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。	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。	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。	昼食の提供を地元食堂に委託する日を設けるなどして、従業員の負担軽減を図った。	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。	サービス提供を行う上で必要な組織体制を維持した。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	収支は黒字。 コース管理・県民サービス等を適切に実施し、適正な収支バランスとなっている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	必要最低限度の少人数体制を構築しコスト縮減が図れた。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	適時、人材の育成が行われていた。	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。	事故・災害対応マニュアルや緊急連絡先を定め、危機管理体制を確保した。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	緊急連絡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。	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。	協定書に基づき、適切な対応が行われた。	B
	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。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	施設の特性を踏まえ、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。	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。	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、地域との連携を図った。	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。	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	熱中症の危険性の呼びかけや水・氷等の無償提供など、熱中症対策に努めた。	B

総合的な評価

- ・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、利用者から高評価を得ている。
- ・各種コンペ等を定期的で開催することで、リピーターの獲得に努めている。
- ・ゴルフ人口の高齢化やそれに伴うプレー人口の減少が懸念される中でも安定した利用者数を確保するため、新規利用者や若年層の開拓などにより幅広い年齢層の集客を図り、より一層魅力ある施設づくりに努めてほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）年4月1日～令和10（2028）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 m ² 建物面積：17,958 m ² ②生活館：宿泊室（洋室47部屋、和室4部屋）・大食堂・小食堂・大浴室×2・小浴室 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・制作実験室・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・水の広場・スポーツ広場・アスレチック広場・自然体験林・自転車モトクロス広場・テニスコート
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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※ ²	指定管理料	359,237	指 定 管 理 ※ ²	事業費	11,844
	利用料金収入	40,786		管理運営費	281,937
	その他収入※ ¹	8,196		人件費	102,424
	合計	408,219		その他支出※ ¹	267
指定管理業務収支差額①			合計		
			396,472		
自主事業			自主事業		
-			-		
自主事業収支差額②					
-					
収支差額（①+②）					
11,748					
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 主催事業参加料 7,110千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 公課費（契約用印紙、自動車税） 267千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※ ²	指定管理料	308,720	指 定 管 理 ※ ²	事業費	8,750
	利用料金収入	24,793		管理運営費	248,040
	その他収入※ ¹	9,276		人件費	97,622
	合計	342,789		その他支出※ ¹	23
指定管理業務収支差額①			合計		
			354,435		
自主事業			自主事業		
-			-		
自主事業収支差額②					
-					
収支差額（①+②）					
▲11,646					
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 主催事業参加料 4,309千円 指定管理者物価高騰支援金 3,794千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 公課費（契約用印紙、自動車税） 23千円		

※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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
とちぎ海浜自然の家	開所日数	245日	328日
	宿泊可能日数	220日	290日
	利用日数	217日	282日
	実利用者数	15,170人	22,005人
	延利用者数	37,337人	51,981人
	延宿泊者数	22,190人	29,935人
	利用率	38.1%	39.6%
	宿泊利用率	25.2%	25.8%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者目線の接遇や指導・支援に係る具体的かつ実践的な研修と、先進施設への訪問研修の実施を通して、職員一人ひとりの識見を高め、資質と能力の向上に努めた。 ・海の自然・産業・文化などに触れさせる「海から学ぶ機会」、多くの利用者がふれあう「交流の機会」、利用者に愛され、親しまれる「快適な環境」の提供に努めた。 ・アンケート結果等からニーズを的確に把握し、それらを踏まえた活動プログラムの開発・提供、施設設備の改善を実施することで、生涯学習施設としての機能向上に努めた。 ・質の高いサービス提供を行うため、活動プログラムをはじめとした実践研修期間を長めに設定し、業務の間にも自主研修を重ねた。 ・書類の郵送でのやり取りをやめ、HPから申請様式をダウンロードする方法を取り入れたことで、郵送の手間と費用が削減され利用者の利便性が向上した。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者や利用団体へのアンケート調査の実施。 <p>利用団体の代表者や代表児童、主催事業参加者を対象にアンケート調査を実施している。 令和6年度の主なアンケート結果は、以下のとおりである。</p>				
主なアンケート項目	とてもよい	よい	あまりよくない	悪い
職員の対応	84.0%	16.0%	0.0%	0.0%
施設・設備関係	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%
食事 食堂関係	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・洋式トイレを増やしてほしい。 ・宿泊室の扉と窓の開閉が困難だった。 ・「海の展示館」が故障中の設備ばかりで、老朽化が目立っている。 ・海浜自然の家だからこそ食べられる食材や名物料理をメニューに取り入れてほしい。 		<ul style="list-style-type: none"> ・和式トイレから洋式トイレへの改修工事を次年度から県が実施することとなった。 ・扉と窓の修繕を実施した。 ・栃木県への改修要請と併せて、自作展示物を展示し、茨城県内の関係機関と連携して最新の展示・情報に更新するなどした。 ・業者と協議してふかし芋や揚げ餃子など、茨城県、栃木県の地産地消を意識したメニューを夕食で提供した。 		

主な利用者意見（積極的評価）
<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊室のエアコンの設定が自由にできたので快適だった。 ・所内の各所にウォーターサーバーが設置されていたので使いやすく助かった。 ・清掃が細かいところまで行き届いていて、綺麗で過ごしやすかった。 ・アシスタントティーチャーの職員による児童への接し方や説明が上手で、安全に楽しく活動することができた。 ・保護者の付き添いやアレルギー対応など、職員だけでなく食堂スタッフも丁寧に対応していただいていた。

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、出勤職員による打合せを行い、グループウェアを活用して職員間における綿密な情報共有を図った。 ・接遇、指導・支援等に関する研修等への参加や、先進施設への訪問研修を通して職員の識見を高め、資質の向上に努めた。 ・主催事業の活動プログラム内容を工夫して、意図的に参加者が主体的に参加できるような場面を設定した。
利用率向上、安全確保等への取組
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやSNS（インスタグラム、X、Facebook）を活用した周知、主催事業等のちらし配布、県、市町及び関係機関の各種広報媒体を通じた情報提供など、積極的な広報活動を行い利用率向上に努めた。 ・前年度のアンケート結果等を参考にして、県民のニーズに合った主催事業を実施できるように工夫した。 ・それぞれの団体からの要望に対して、適切に報告・連絡・相談を行い、柔軟な対応をした。 ・利用者の安心・安全を最優先事項として取り組むため、常に職員間で共通理解を図るとともに改善に努め、避難訓練、救命講習や食品衛生講習会など全職員向けの研修を計画的に行ったほか、「管理運営マニュアル」や「危機管理マニュアル」を随時見直した。また、地元の消防署との連携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。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。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・近年は企業の利用が少ないため、企業に利用してもらえるような働きかけを行う。 ・各種既存事業の改善・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のある新規プログラムの開発とその整備を行う。 ・県、市町及び関係機関との連携を強化するとともに、利用者の安心、安全確保と更なるサービス向上を図る。 ・施設全体の老朽化が進み、修繕箇所が多くなっているため、利用者の安全を守り、所内で快適に過ごすことができるよう、迅速な対応と計画的な対応を両立させる。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	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。	B
	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。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。	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	障害者用の駐車場、トイレが整備されており、職員も十分な配慮に努めている。	B

		きない場合の対応は適切か。		
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。	A
	②	施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	積極的なPR活動や季節感豊かな主催事業の実施等、利用促進に努めている。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に取り組んでいる。	A
	③	利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者のアンケートや運営会議を実施するなど、ニーズ把握に努めている。アンケート結果では満足した評価が得られており、満足度の向上が図られている。	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、職員間で情報共有をしている。	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。	施設や設備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不断の見直しを行うなど、事業改善に努めている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①	組織体制は適正か。	自然体験活動について経験豊富な人材を多く活用している。	B
	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。	B
	③	経費の縮減に取り組まれてきたか。	委託事業の複数年契約や節電の実施等経費削減に取り組んでいる。	B
	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。	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、事故発生時の対応等の意思統一を図っている。	B
	⑥	県や関係機関との連携体制は確保されているか。	所管課の生涯学習課とは緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。警察・保健所・消防署等とも連携し、業務に取り組んでいる。	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。	協定書の「個人情報取扱特記事項」及び「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。	B
	②	情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定に基づき適切に対応している。（R6開示請求なし）	B
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。	運営方針、臨海自然教室受入事業、社会教育団体等受入事業、主催事業、分担業務の分野別に自己評価を実施している。	B
	②	自主事業が計画どおりに実施されているか。	計画どおり実施されている。	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。	施設の特徴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。	A

	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。	裏紙使用やゴミの分別などを徹底している。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	「管理運営マニュアル」や「危機管理マニュアル」の見直しを行うなど安全で快適な管理運営に努めている。	A

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として、そ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、利用者に快適な環境を提供できるよう、利用者の安全確保や日々の衛生管理など優先的に実施している。

利用者満足度については、利用申請の書類のやり取りを電子化したことで利便性の向上を図ったり、職員間の綿密な情報共有により団体からの要望や危機管理について共通理解を持ち適切で柔軟な対応ができたり、満足度の向上を図っている。

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、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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）年4月1日～令和10（2028）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	那須郡那須町湯本157
施設の概要	①敷地面積：27,799㎡ 建物面積：7,181㎡ ②宿泊室：洋室25部屋、和室5部屋、バリアフリー室5部屋、講師室5部屋 ③研修室：大研修室、中研修室2室、小研修室3室 ④その他：体験プラザ、体育館、浴室、食堂等 ⑤駐車場：大型バス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6（2024）年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	129,583	指 定 管 理 ※2	事業費	1,716
	利用料金収入	23,561		管理運営費	115,077
	その他収入※1	4,081		人件費	45,051
	合計	157,225		その他支出※1	175
指定管理業務収支差額①			▲4,794		
自主事業			-		
自主事業収支差額②			-		
収支差額（①+②）			▲4,794		
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 2,057千円 主催事業参加料 1,858千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 公課費（契約用印紙代等） 175千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	114,941	指 定 管 理 ※2	事業費	1,435
	利用料金収入	24,776		管理運営費	103,443
	その他収入※1	12,913		人件費	43,023
	合計	152,630		その他支出※1	15
指定管理業務収支差額①			4,714		
自主事業			-		
自主事業収支差額②			-		
収支差額（①+②）			4,714		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 指定管理者物価高騰支援金 11,040千円 主催事業参加料 1,708千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 公課費（契約用印紙代等） 15千円		

※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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
なす高原自然の家	開所日数	349日	348日
	宿泊可能日数	327日	325日
	利用日数	277日	258日
	実利用者数	16,178人	14,379人
	延利用者数	30,873人	28,050人
	延宿泊者数	14,666人	13,601人
	利用率	44.2%	40.3%
	宿泊利用率	22.4%	20.9%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・利用団体の目的が達成できるよう、利用団体指導者相談週間を設け、施設案内や活動計画立案へのアドバイス等を行った。各団体のそれぞれのニーズに対応できるよう職員の勤務対応を調整し、個別に相談時間を設定することで、十分な時間を確保できるよう努めた。 ・近隣教育関係施設や指導支援者（講師・ボランティア）と連携し、より教育効果の高い活動内容を工夫し主催事業を実施した。 ・利用団体がスムーズに活動を行うことができるよう、入所時の打合せ項目の見直しを図り、オリエンテーションの内容を精選した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
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	92.1%	7.4%	0.5%	0.0%	0.0%
目的達成度	96.1%	3.4%	0.5%	0.0%	0.5%
活動プログラム内容	77.1%	20.4%	2.5%	0.0%	0.0%
施設の清掃	72.4%	24.6%	3.0%	0.0%	0.0%
食事の内容・味付け	59.6%	29.8%	9.6%	1.0%	0.0%
料金(宿泊料等)	76.8%	15.3%	6.4%	1.0%	0.5%
料金(食事)	63.7%	23.2%	11.6%	1.5%	0.0%
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・放送機器等、各設備において不具合があった。 ・夏季は宿泊室が暑い。 			<ul style="list-style-type: none"> ・修繕について、軽微なものは設備担当者、修理が必要なものについては、外部業者に依頼するなど迅速に対応した。 ・扇風機を購入し、対応した。 		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応が丁寧で、親切。細かくご指導いただき感謝している。 ・とてもきれいな施設だと思う。 ・食物アレルギーへの対応や食数の変更等、柔軟に対応していただき、ありがたかった。 ・すばらしい施設で充実した活動ができた。 					

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ SNSを活用した情報発信の継続、ホームページの定期的な更新、近隣市町への広報誌掲載依頼、県内外の企業・学校への利用案内の送付等、広報活動の充実を図った。 ・ 利用者層拡大のため、家族の受入れを行った。 ・ 利用者が安心・安全に施設を利用できるよう、定期的な安全点検に加え、閑散期には職員作業として、各種研修室や宿泊室等の点検・整備、用具等の整理整頓等を行った。 ・ 利用ガイドの外注を廃止しコスト削減を図った。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用団体が事前研修等に活用するため、オリエンテーションの動画を作成する。 ・ 家族利用の拡大を目指して、受入マニュアル等を整えるとともに、チラシ等を作成しPRに努める。 ・ 閑散期におけるアウトリーチ事業（出前教室やイベントへのブース出展）を拡大する。 ・ 近隣施設や那須地区の社会教育関係団体等と連携した新たな企画を検討する。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	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。	B
	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。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。	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。	障害者用の駐車場、トイレが整備されている。また、障害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。	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。	那須高原の豊かな自然を活用し、自然と触れ合う機会の拡大を図り、体験活動や宿泊訓練等を実施している。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	冬期に特徴ある主催事業の開催や市町へのPR活動の強化等、利用促進策を実施している。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に取り組んでいる。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者に対してアンケート調査を実施するなど、ニーズの把握に努めている。アンケート結果では満足した評価が得られており、満足度の向上が図られている。	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。	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。	施設や設備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。	各種事業のリーフレットの作成、配布やSNSでのこまめな情報発信といったPR強化等、業務改善に取り組んでいる。	B

3. 管理を安定的に行う物的基礎	① 組織体制は適正か。	自然体験活動の指導について、経験豊富な人材を活用している。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	委託事業の複数年度契約等、経費削減に取り組んでいる。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	年度当初のグランドデザインの共有や所内研修の実施など、人材育成に努めている。	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、事故発生時の対応等の意思統一を図っている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	所管課の生涯学習課とは緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。警察・保健所・消防署等とも連携し、業務に取り組んでいる。	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。	協定書の「個人情報取扱特記事項」及び「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。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定に基づき適切に対応している。（R6開示請求なし）	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	施設運営、団体受入事業、主催事業の分野別に自己評価を実施している。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	計画どおり実施されている。	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。	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。	A
	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。	節電、節水をはじめ、SDGsを意識して業務を行い、経費の削減に努めている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	指導マニュアルを活用するなど安全で快適な管理運営に努めている。	A
総合的な評価			
<p>那須高原の自然に触れ合いながら青少年の健全育成、生涯学習の振興に資するという設置目的に基づき、利用者が充実した体験活動が行えるよう適正に管理運営を行っていると認められる。</p> <p>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優先的に実施しており、利用者満足度も高い。</p> <p>また、施設のバリアフリー構造を活用して、特別な支援を要する方の積極的な受入れや、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。</p> <p>今後も引き続き利用者の多様なニーズに対応できる施設運営を展開していくとともに、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に取り組んでほしい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

A：事業計画に対して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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）年度

施設名	栃木県立みかも自然の家
施設所管課	教育委員会事務局生涯学習課
指定管理者	コネクト栃木株式会社（法人番号 0600-01-033068）
指定期間	令和5（2023）年4月1日～令和21（2039）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1808-1
施設の概要	①敷地面積：約3.2ha 建物面積：約6,136㎡ ②宿泊室：洋室10部屋、和室22部屋、和洋室10部屋、バリアフリー室4部屋 ③研修室：大研修室、中研修室2部屋 ④その他：音楽室、体育館、ファイアーサークル、キャンプサイト ⑤駐車場：収容台数32台
業務内容	①栃木県立みかも自然の家の運営・維持管理に関する業務 ②栃木県立みかも自然の家の利用者受入に係る業務（利用許可含む） ③上記①、②に附帯する業務

2 収支の状況

令和6（2024）年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	83,132	指	事業費	16,146
定	利用料金収入	87,813	定	管理運営費	59,540
管	その他収入※ ¹	52,329	管	人件費	72,088
理			理	その他支出※ ¹	24,658
※ ²	合計	223,275	※ ²	合計	172,432
指定管理業務収支差額①			50,843		
自主事業			-		
自主事業収支差額②			-		
収支差額（①+②）			50,843		
備考（※1 食事料金、物販収入等）			備考（※1 食材仕入れに係る費用等）		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

※R6.4.1 開所のため、R5 収支は空欄

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	-	指	事業費	-
定	利用料金収入	-	定	管理運営費	-
管	その他収入※ ¹	-	管	人件費	-
理			理	その他支出※ ¹	-
※ ²	合計	-	※ ²	合計	-
指定管理業務収支差額①			-		
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5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
みかも自然の家	開所日数	-	365日
	宿泊可能日数	-	365日
	利用日数	-	305日
	実利用者数	-	11,583人
	延利用者数	-	34,466人
	延宿泊者数	-	18,684人
	利用率	-	46.3%
	宿泊利用率	-	25.1%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・物販商品の充実化 ・熱中症グッズの無料貸し出し、アイスクリームの機器導入 ・地域連携による主催事業の実施 ・体験活動プログラム、主催事業の充実化
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの実施：15名以上の団体及びキャンプ利用者へのアンケートを実施 	
【結果】	
アンケート項目	平均点（10段階評価）
①施設を他者に推薦したいかについて	9.3
②スタッフの対応について	9.6
③付帯施設について	9.1
④食事について	8.9
主な利用者意見（苦情・要望）	
<ul style="list-style-type: none"> ・食分量が足りない、味が薄い。 ・体育館に冷房があると良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新メニューに反映して提供している。 ・冷房がある部屋を休憩室として利用できる旨を案内している。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設全般の清潔感・新しさ・使いやすさ、スタッフの対応について高く評価されている。 ・食事について「食事の量が改善されていると感じた」という声があり、また別の利用者からは「栄養面を研究されて作られていると感じ、とても良かった」、「美味しい、満足」、「量が丁度良かった」との評価も寄せられた。 ・「来年もぜひ利用したい」という強い再利用意向が多数見られた。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高水準な施設環境の維持と提供：施設全般が「非常に綺麗で清潔感があり、使いやすい」と高く評価され、新しさや大浴場、部屋、研修会場の整備について好評を得ている。キャンプ場でも「炊事場やトイレが綺麗に管理され、快適」との声が多く、アクセス良好な立地とともに高く評価されている。 ・きめ細やかなスタッフ対応の徹底：「スタッフの対応が非常に丁寧で親切、かつ柔軟」である点が利用者アンケートで特筆されている。「安心して宿泊できた」や「深夜の急な対応にも助けられた」といった声は、きめ細やかなサポート体制が利用者の安心感と「また利用したい」という再利用意向に繋がっていることを示していると考えます。

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズに応じた食事内容の改善：「食事の量が改善された」「栄養面を研究されていると感じた」「アレルギーフリー食が大変嬉しく、とても美味しかった」など、利用者の健康面や多様な食の好みに配慮した改善が評価されている。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>【改善したい点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・物販について、ニーズのある商品にブラッシュアップしていく。 <p>【工夫したい点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページのQ&Aの充実化 ・片づけの効率化のため、食堂における導線改善

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。	利用希望者から利用許可申請書等の必要書類を徴しており、平等な利用機会が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	条例で定められた許可基準に沿い、利用許可申請書等の内容の確認により、利用許可に対する適正な権限行使がなされている。	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。	障害者用の駐車場、トイレが整備されているほか、聴覚障害者が異常を視覚的に感知できるセンサーを宿泊室に設置するなど適切に配慮を行っている。	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。	三畳山の自然を活かした体験活動プログラム及び主催事業を実施している。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	期間限定で楽しめる体験活動プログラムを企画し、利用者から好評を得るなど施設の利用促進に努めている。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者に対してアンケートを実施し、ニーズの把握に努めており、アンケート結果では満足した評価が得られており、満足度の向上が図られている。	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。	利用者からの意見等についてはスタッフ間で情報共有を行い、随時改善に向けて検討を行っている。	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。	施設、設備、備品の維持管理を適切に行い、不具合箇所の早急な修繕に努めている。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	主催事業の集客増に向け、内容の見直しを図るなど業務改善に努めている。	B
3. 管理を安定的に行う物的基礎	① 組織体制は適正か。	自然体験活動の指導について、教員経験者や類似施設での経験者を採用している。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	適切な予算配分において執行している。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	節電、節水をはじめ、経費削減に努め	A

		ている。	
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	社内研修を適宜実施するなど人材育成に努めている。	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、緊急時の対応に備えている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	所管課と指定管理者において連絡網を整備し、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どおり実施されているか。	個人情報取扱マニュアルを整備し、適正に事務がなされている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定に基づき適切に対応している(R6年度開示請求なし)。	B
5. その他	① 施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか。	施設の特徴に応じ、適切に自己評価を実施している。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	R7年度計画済み（R6年度実施なし）	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。	周辺施設と連携した主催事業を実施している。	A
	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。	節電、節水をはじめ、環境への配慮を行っている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	民間企業としてのノウハウを活かしたサービス提供を行っている。	A

総合的な評価

三轟山の豊かな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という設置目的に基づき、利用者が充実した自然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。多様な体験活動プログラム及び主催事業を展開し、利用者から好評を得ており、利用者からのニーズに応じて適宜見直しを行うなどより良い施設運営に繋げている。

また、利用者アンケートにおいては、スタッフの対応に対して非常に高評価を得ており、再利用の意向を示す利用者が非常に多い。

今後も引き続き利用者の多様なニーズに対応できる施設運営を展開していくとともに、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。