

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和2（2020）年度

施設名	栃木県とちぎわんぱく公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	とちぎわんぱく公園指定管理グループ ・公益財団法人栃木県民公園福祉協会（法人番号 9060005007605） ・栃木県公園事業協同組合（法人番号 5060005007682）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	下都賀郡壬生町大字国谷2273
施設の概要	① 指定管理者による管理面積 37.2ha ② 主要な施設 ふしぎの船、こどもの城、ぱなぱなのまち、なかよし農園、カヌーの家、虹の広場、たぬきのめいろ、はてなの広場、夢花壇、冒険の湖、トンボの池、風の原っぱ、りんご並木 等
業務内容	① 公園の維持管理に関する業務 ② 有料公園施設の利用の許可に関する業務 ③ 公園の運営に関する業務

2 収支の状況

令和2（2020）年度

（千円）

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

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	124,500	指定管理※2	事業費	19,021
	利用料金収入	4,790		管理運営費	68,372
	その他収入※1	657		人件費	39,525
				その他支出※1	7,206
	合計	129,947		合計	134,124
指定管理業務収支差額①		▲4,177			
自主事業		45,997	自主事業	45,821	
自主事業収支差額②		176			
収支差額（①+②）		▲4,001			
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

・負担金 ・利息	656千円 1千円	・租税公課費	7,206千円
-------------	--------------	--------	---------

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

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

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

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

### 4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言やまん延防止等措置がとられ、中止や延期するプログラムが多数出た。そのような状況の中でも感染が落ち着いた時期には、検温、参加人数の制限、マスクの着用、手指の消毒など新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しながら、「自然体験」「農業体験」等のプログラムを企画し、子供たちが主体となって実践し、協力し合い喜びや感動を分かち合う活動ができた。</li> <li>・プログラムの実施にあたっては、専門家や地域で活動しているボランティア団体等の協力により、質の高いプログラムを提供することができた。また、講師の方々にも参加者同様の新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底してもらい、安全にプログラムが実施できるよう配慮した。</li> </ul> <p>(2) 利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子、ベビーカー、着替え用の子供服、靴、傘を無料で貸し出した。車椅子、ベビーカー、傘の貸し出しの際は、前後に消毒を行い新型コロナウイルス感染拡大の防止にも配慮した。</li> <li>・シンボル花壇である「夢花壇」は、ガーデンデザイナーに設計を依頼し、季節感、色合い、品質に重点を置いて修景を行った。</li> <li>・春には通常の7,500㎡の花畑に5,500㎡を加えた合計13,000㎡に、約175万本のセントーレアを咲かせて集客を図った。秋には約25万本のコスモスを咲かせ、訪れる方の目を楽しませた。また、一面の花を楽しんでいただけるように、花畑の中央に花見台を設置した。</li> <li>・平日の余暇を有効活用してもらうことを目的に、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しながら、大人向けの陶芸教室、切り絵教室などを実施した。</li> <li>・七夕飾りやクイズラリーなど、利用者が参加できるイベントを実施した。</li> <li>・ハロウィンイベントや新年の書道作品展示、雛段飾りなど季節ごとのイベントを、新型コロナウイルス感染防止を考慮しながら、どのようにすれば実施可能かを検討して開催した。</li> <li>・12月に虹の広場を電飾で飾るとともに、電飾トレインを走らせるクリスマスイルミネーションを開催して、幻想的な夜の公園を演出した。</li> <li>・休日には新型コロナウイルス感染防止対策を徹底することで、わんぱくトレインの運行、遊具、縁日を実施し、遊びのアイテムを増やした。</li> <li>・土日にはキッチンカーを出店して、利用者の食に対するニーズに応えた。</li> <li>・SNSを活用して、新型コロナウイルスに関する施設の開放状況など、旬な情報や公園の魅力</li> </ul>
---

を発信した。

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

### (3) 自然環境を保護・保全する管理運営

- ・昆虫や野鳥が生息するための環境整備に努め、子供たちの体験プログラムにつなげた。
- ・枝払いや間伐を適切に行い、樹林地の保全に努めた。
- ・リンゴやサルスベリ、果樹の剪定を冬に行い、次年度にきれいな花を咲かせられるような管理を行った。

### (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

- ・愛パークとちぎ事業や私たちの花壇事業を推進し、地域住民や企業等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。
- ・新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、公園の管理作業や体験プログラムの講師として公園ボランティアの協力を得て実施した。
- ・とちぎグリーンフェスタでは、地元小学校や緑化団体の協力を得ながら、会場修景やイベントを行っている。
- ・新型コロナウイルスの影響でイベントができずに配布しきれなかったリンゴについて、新型コロナウイルスの対応に当たられている地域の医療機関へ感謝を込めて提供した。
- ・壬生町、小学校、自治会などで構成する「とちぎわんぱく公園連絡協議会」を開催し、管理運営に関する意見等をいただき、管理運営の改善を行っている。
- ・開園 20 周年記念事業として、地元の中学校、高等学校に協力をいただき、各種発表の場が失われている絵画や書道、工作などの作品を展示する壬生町文化祭を開催した。

### (5) 効率的・安定性のある管理運営

- ・ご意見箱、電話、メールなどにより利用者の意見を受け付けた。
- ・苦情内容を全従業員に周知徹底し、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。
- ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
- ・災害発生時のマニュアルを作成し、来園者の避難誘導等の訓練を実施することにより安全確保に努めた。
- ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。
- ・危険性が予想される箇所の把握、潜在的な危険を把握し、スタッフ全員に周知徹底した。
- ・一括契約、一括購入により経費節減を図った。
- ・朝礼時において、連絡、注意事項、笑顔の徹底を図った。
- ・植栽管理等において指定管理グループとして、大型機械や大人数による短期集中の一括管理を行い、作業の効率化を図った。
- ・管理作業マニュアルを作成し、管理作業に携わる全従業員に安全教育を行った。
- ・遊具は毎日の日常点検をはじめ、月 1 回の定期点検、年 1 回の専門業者による総合点検を行い、安全性を確認している。
- ・新型コロナウイルスの感染拡大を防止するために、催し物の中止、施設の感染防止対策の徹底、利用者への注意喚起などを行った。

### (6) 施設利用提供の実施計画

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、栃木県と密に連携を取りながら、施設の閉鎖・開放、講座の開催・中止、入場制限（駐車場閉鎖）などを行った。
- ・有料公園施設については、繁忙期に休業日を設けずに営業した。
- ・人が密になり、新型コロナウイルス感染防止対策が難しい施設であるボールプール、くだもの

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

## 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収</li> </ul>				
回収件数 111件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	57.9%	39.2%	2.9%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	50.0%	41.8%	6.1%	2.1%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	65.9%	31.8%	2.3%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	62.7%	32.5%	4.8%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページで意見を受付</li> <li>ボランティア団体意見交換会を開催し、意見・要望を聞き取り</li> <li>とちぎわんぱく公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り</li> </ul>				
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応			
<ul style="list-style-type: none"> <li>こどもの城のみんなの部屋のおもちゃ類やポンポンプールが閉鎖しており、ボールも何もなかった。ネットに表示してほしい。</li> <li>正面のお話しをする木をきれいに整えてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>直ちにホームページ等に表示した。</li> <li>今後整備していく予定。</li> </ul>			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> <li>楽しいのでまた遊びに来る。</li> <li>芝生はきれいで景色も素晴らしい。</li> <li>昔から来ている。これからもきれいな公園を楽しみたいので、管理をお願いしたい。</li> </ul>			

## 6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページやSNSで、新型コロナウイルスに関する施設の閉鎖状況、催し物の開催状況、花の開花情報をはじめ旬な情報を掲載した。</li> <li>公園ボランティアに花壇の植替え作業等に参加してもらい、適切な時期に効率的に作業を進めることができた。</li> <li>大人向けの体験プログラムを実施し、平日における施設の有効活用と参加者の生きがいがづくり、交流を図ることができた。</li> <li>新型コロナウイルスの感染状況に応じながら、体験プログラム、季節イベント等を実施し、利用者に楽しんでもらった。</li> <li>春はセントーレア、秋にコスモスの花畑をそれぞれ整備して、お客様に季節の花を楽しんでいただいた。</li> <li>公園内に電飾を飾ってクリスマスイルミネーションを行い、土日には電飾トレインを走らせて、夜の公園を楽しんでいただいた。</li> <li>マスコミ、フリーペーパー、情報誌など広く情報を発信し、公園のPRに努めた。</li> <li>リンゴの受粉、摘果、剪定、薬剤散布、施肥を適宜行い、リンゴを収穫することができた。</li> <li>新型コロナウイルスの影響でイベントができずに配布しきれなかったリンゴについて、新型コロ</li> </ul>

<p>ナウウイルスの対応に当たられている医療従事者へ感謝を込めて提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>作業機械の取り扱い講習を従業員に受講させ安全教育、スキルアップを図った。</li> <li>公園内の巡回や施設の日常点検を行い、危険箇所、不具合箇所を早期発見し、迅速に対応した。</li> <li>地域と連携した公園管理・運営やイベントなどを実施した。</li> <li>園内施設の修繕については、利用者への影響を最小限に抑えるため、優先順位及び実施時期を考慮し工事を実施した。</li> <li>ふしぎの船のシニア料金の設定、ポイントカードの発行により、高齢者やリピーターがより利用しやすいように配慮した。</li> <li>園内レストランは減ってしまったが、来園者が多く見込まれる時間帯にキッチンカーを出店することで、利用者のニーズに応えた。</li> <li>「壬生町文化祭」を開催して、発表の場が減ってしまった地元中学生、高校生の絵画や書道、工作などの作品を展示した。</li> <li>栃木県と連携しながら、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底した。</li> </ul>
<p>公園の特性を生かした管理運営に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>公園の特性を生かした管理運営を行うため、目標達成状況や、管理運営上発生している課題をピックアップすることにより、当年度の公園の状況を把握・再検証し、次年度に向けた具体的な取組方針を明確化している。</li> <li>公園内を、人手を入れて管理する場所と自然を生かした管理区域とに分けて、鳥や昆虫に配慮した管理を行っている。</li> <li>コンソーシアムについては、当年度の状況及びその成果を把握・検証することで、今後の課題や効果的な実施方法を協議、検討している。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化が進み修繕箇所が増えてきており、安全管理を考慮した上で予算の効率的な執行に努めていきたい。</li> <li>県内外の誘客を行い地域の活性化を図るために、近隣地施設や北関東自動車道周辺施設との連携や広報活動を積極的に実施したい。</li> <li>常に魅力ある公園であるために、公園利用者ニーズの把握や管理運営に関する情報収集に努めたい。</li> <li>老木化、高木化による事故防止のため、樹木の適正な管理に努める他、倒木や枯損木の伐採が増えていくため、計画的に新たな苗木を植栽し、育成する必要がある。</li> </ul>

## 7 所管課による評価

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

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

②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものも多くあるが、可能なものは感染症対策を行った上で適切に実施した。	C
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	壬生町内の中学・高校と連携し「開園20周年記念壬生町文化祭」を開催したほか、道の駅との連携を図り公園利用者の利便向上に努めた。	B
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	公園利用者にはごみの持ち帰りをお願いするほか、枯枝や支障枝剪定後、自前でチップ化し植栽エリア等にまくなどごみの縮減に努めた。	B
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に取り組み、ふしぎの船来場者100万人達成はならなかったものの、コロナ対策を取りながら開園20周年記念イベント等を実施したほか、SNS等を駆使してPRを行い公園の魅力向上に努めた。	C

総合的な評価

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

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

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

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