

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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 2 2 7 3
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

令和元（2019）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
	合計	129,947		その他支出※1	7,206
			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 656千円			・租税公課費 7,206千円		
・利息 1千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	122,194	指定管理 ※2	事業費	16,972
	利用料金収入	4,368		管理運営費	71,191
	その他収入※1	1,666		人件費	35,116
	合計	128,228		その他支出※1	5,888
			合計	129,167	
指定管理業務収支差額①			▲939		
自主事業			45,604		
自主事業収支差額②			2,080		
収支差額（①+②）			1,141		
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 738千円			・租税公課費 5,888千円		
・利息 1千円					
・雑収入 927千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
公園利用者	845,138人	798,972人

施設名 (利用料金施設)	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
ふしぎの船	42,526人	38,872人

施設名		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
体験学習施設	催し物回数 (延べ人数)	155回 (9,273人)	144回 (11,218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
- ・「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。
  - ・飼育しているヤギのブラッシングやエサやりを通してヤギとふれあう「ヤギのおさんぽタイム」を実施し、命の尊さを学ぶ機会を提供することができた。
  - ・飼育しているヤギの1頭(みるく)が8月に亡くなり、多くの子どもたちがお別れのあいさつに訪れ、改めて命の尊さを伝えることができた。
  - ・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。
- (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、傘を無料で貸し出した。
  - ・シンボル花壇である「夢花壇」は、ガーデンドesigner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。
  - ・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、アフターデスティネーションキャンペーンを盛り上げ、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。
  - ・平日の余暇を有効活用してもらうことを目的に、大人向けの陶芸教室、スケッチ講座、切り絵教室などを実施した。
  - ・こいのぼりや七夕飾り、クイズラリーなど、利用者が参加できるイベントや大道芸、ダンス、和太鼓演奏などのステージイベントを実施した。
  - ・ハロウィンイベント、新年の書道パフォーマンス、雛段飾りなど、季節ごとのイベントを開催した。
  - ・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。
  - ・休日にはわんぱくトレインの運行、遊具や縁日を実施し、遊びのアイテムを増やした。
  - ・ゴールデンウィーク、お盆、とちぎグリーンフェスタ期間中に、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。
  - ・SNSを活用して、旬な情報、公園の魅力を発信した。
  - ・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利用しやすいようにした。
  - ・団体向けにクイズラリーや缶バッジづくりなどの体験プログラムを提供して、団体利用者の満足度を高めた。
  - ・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。
  - ・講座の参加者にアンケートを実施して、利用者のニーズを把握した。
  - ・公園利用者に喜んでもらえるように、南口SLを1日3回汽笛が鳴るように整備した。
- (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、私たちの花壇事業を推進し、地域住民、企業等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。
- ・年間を通して、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ている。
- ・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。
- ・リンゴの収穫を願う「かかしまつり」は、地元の幼稚園、保育園、小学校、中学校の協力を得て行っている。また、収穫したリンゴはご協力いただいた学校などに配付した。
- ・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。
- ・壬生町の特産品である「トマト」をPRする催し物「トマトのマルシェ」を、壬生町、JAしもつけ、ゆうがおの丘と協力しながら開催して、地域の活性化を図った。
- ・中学校、高等学校が行う職場体験を受入れ、子どもたちに働くことの大切さを伝えた。
- ・地元の小学校の総合学習に協力して、公園での仕事の内容を子どもたちにわかりやすく伝えた。
- ・近隣のみぶハイウェーパーク、おもちゃ博物館と連携して、道の駅みぶ10周年記念事業を行った。
- ・壬生町マラソン大会、おもちゃ団地協同組合のチャリティーバザールに、わんぱくトレイン無料乗車券を配り、地域のイベントへの協力を行った。

(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。
- ・公園のキャラクターである「ピッピ」を活用して、ショッピングモールなどの催しで公園のPR活動を行った。
- ・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

- ・管理事務所は年間を通じて開所しているが、大型台風が関東地方に上陸した際は、公園を閉鎖して利用者の安全を第一に考えた対策を行った。
- ・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。
- ・障害者がいる団体などの遠足時に、ばなばな工房が空いている場合には、休憩場所として提供している。

## 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 回収件数 39件</li> </ul>				
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	59.0%	38.5%	2.5%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	44.7%	50.0%	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	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	73.3%	26.7%	0.0%	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>ゲームのモニターが映らず、得点が分からなかった。</li> <li>南門周辺に案内図を置いた方がいい。案内板を長く見ている人もいる。また、木や花の名前が分かるともっと楽しくなると思う。</li> <li>壊れているものが多かった。（ふしぎの船と思われる）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業者に依頼し修理済。</li> <li>南門案内板に、リーフレットボックスを設置して、リーフレットをおいている。案内板は現状と合っていない部分もあることから、全ての案内板について更新作業実施済。木や花の名前の標記については徐々に増やしている。</li> <li>展示物について、故障により部分的に使用できない箇所が重なる場合がある。可能な限り早めに修繕し、使用できるように対応している。</li> </ul>			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> <li>とても楽しかった。入園料もなくこれだけ遊べるのはとてもいい。</li> <li>とてもよく管理されている、感心している。</li> <li>ふしぎの船の中がすごく面白くて何回も来る。また来る、楽しかった。</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>ホームページでは、催し物の案内、花の開花情報をはじめ旬な情報を掲載した。</li> <li>SNSを開設して、花の開花情報、公園の管理状況など旬な情報を提供した。</li> <li>「わんぱく公園感謝デー」を実施し、雑草の繁茂時期に集中的に除草作業を進めることができた。</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づくり、交流を図ることができた。</li> <li>年間を通して体験プログラム、季節イベント、ステージイベント等を実施し、利用者を楽しんでもらった。</li> <li>アフターデスティネーションキャンペーンの企画として、花畑を拡大して約175万本のセントレアを咲かせ、集客を図った。</li> <li>開園時間を延長し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もらった。</li> <li>壬生町、JAしもつけ等の協力で「トマトのマルシェ」を開催し、壬生町特産物のPRに努めた。</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、薬剤散布を適宜行い、リンゴを収穫することができた。</li> <li>作業機械の取り扱い講習、普通救命講習、SNS研修等を従業員に受講させ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> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <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>・園内レストランが減ってしまった分を、ゴールデンウィーク、お盆、とちぎグリーンフェスタなど多くの来園者が見込まれる時に、キッチンカーを出店して利用者の利便性を高めた。</li> <li>・壬生町マラソン大会、おもちゃ団地組合チャリティーバザールなどに、わんぱくトレインの無料チケットを配布して、地元のイベントへの協力を行った。</li> <li>・近隣のみぶハイウェイパーク、おもちゃ博物館と連携して、道の駅みぶ10周年記念事業を実施した。</li> <li>・公園利用者に喜んでもらえるように、南口SLを1日3回汽笛が鳴るように整備した。</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>・公園内をきれいに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>・県内外の誘客を図るため、近隣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、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> <li>・常に魅力ある公園であるため、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。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続に則り、適正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	高齢者や障害者に対し、思いやり駐車場を設け配慮している。障害者手帳の提示で公園内を移動するわんぱくトレインの料金を免除している。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	適切に管理運営が実施されており、日常点検・定期点検の結果も記録されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公園利用者数は新型コロナウイルスなどの影響により目標を達成できなかったが、県民サービスとしてこどもの城に無料の休憩所を設けたり、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、3階休憩所の充実などを図った。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	ご意見票の全項目で「とても良い」の割合が増えた。	B

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	要望、苦情に対して適切に対応しており、その記録が保管されている。北駐車場への要望に対しては、大型看板で「入口・出口」を知らせ、その裏には「逆走禁止」と記載。また、駐車場内にも進行方向を示す矢印の看板を各レーンに設置した。	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	修繕箇所については管理打合せ簿にて修繕の提案・修繕実施報告がなされており、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	園内イベント周知に関し、既存の案内看板（各ゲート入口、園路）以外にこどもの城内に新たに設置した電光掲示板を活用し、ご意見票からの利用者の要望に応えられるよう、業務改善に努めた。また、ふしぎの船に関しても、管理者独自で看板を設置することで園内利用者へ施設自体の周知を行い、集客に努めた。	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	当該業務をおおむ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	おおむね適正である。	C
	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ほか、収入源に伴い支出削減に努めた。	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させるため、事業計画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。道の駅みぶ 10 周年記念事業に関し、地域行事として積極的に取り組んだ。	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、適切に保護をしている。	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、適切に運用をしている。	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	自己評価の改善が見られた。次年度に向けた取り組みを明確にしている。	C

②自主事業が計画どおりに実施されているか	台風や新型コロナウイルスの影響により中止等があったほかは、計画どおり実施した。	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	道の駅 10 周年記念事業をみぶハイウェイパーク、おもちゃ博物館と連携で実施したり、壬生町主催の夏祭りやマラソン大会への協力など、地元自治体や近隣施設と連携し地域に貢献している。	C
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	枯枝や支障枝剪定後、自前でチップ化し植栽エリア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（コロナ対策がなされているか等）	管理者独自で公園ニュースを発行し、ホームページや来園者の目につくように園内イベントのアピールを行い、集客を図っていた。また、インスタグラムを上手く活用し、新型コロナウイルス対策も含め、リアルタイムの園内状況を外部に対して発信していた。	B

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。体験プログラムや季節ごとのイベントなど、多彩な企画で利用者を楽しませている点がとても評価できる。  
また、ベビーカーや傘などの無料貸し出しを行うなど、サービスの向上に向けた取り組みも行っている。  
設備の劣化等に対し早急な対応ができない箇所もあるが、可能な限り修繕して対応している努力がみられる。また、駐車場進行方向に対しての要望にも丁寧に対応し、利用者の安全を守ることに努めている。  
今後とも様々な企画を充実させることにより、公園利用者数の増加につなげていってほしい。

※「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。