

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3（2021）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	日光緑化グループ ・株式会社 大日光・エンジニアリング（法人番号 4060001008446） ・日光緑化協同組合（法人番号 1060005009526） ・株式会社 カルチャーバンクスタジオ（法人番号 9060001029553）
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	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主要な施設 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、そよかぜ広場、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3（2021）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	113,363	指定管理※2	事業費	2,089
	利用料金収入	43,958		管理運営費	47,978
	その他収入※1	8,053		人件費	107,065
				その他支出※1	10,717
	合計	165,374		合計	167,849
指定管理業務収支差額①		▲2,475			
自主事業		20,238	自主事業	14,501	
自主事業収支差額②		5,737			
収支差額（①+②）		3,262			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・雑収入 8,053千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 10,717千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2（2020）年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	111,796	指定管理※2	事業費	4,965
	利用料金収入	34,353		管理運営費	49,893
	その他収入※1	9,884		人件費	98,768
				その他支出※1	5,650
	合計	156,033		合計	159,276
指定管理業務収支差額①		▲3,243			
自主事業		6,656	自主事業	2,097	
自主事業収支差額②		4,559			
収支差額（①+②）		1,316			

備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利息 1千円 ・雑収入 9,883千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 5,650千円
---	--

※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2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
公園利用者	307,275人	334,539人

施設名（利用料金施設）	令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
フィールドアスレチック	12,476人	15,342人
パークゴルフ	4,412人	5,765人
グラウンドゴルフ	1,124人	863人
ディスクゴルフ	1,128人	994人
共通一日券	1,282人	967人
オートキャンプ場	17,766人	21,557人
合計	38,188人	45,488人

施設名		令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
緑の相談所	相談件数	32件	28件
	催し物回数 （延べ人数）	8回 (1,317人)	18回 (3,237人)
	講習会回数 （延べ人数）	5回 (38人)	9回 (113人)
体験学習施設	講習会回数 （延べ人数）	16回 (187人)	31回 (600人)

4 サービス向上に向けた取組

(1) 施設運営

- ・年間スケジュールに合わせ、密林樹木や山林の定期的な間引きを行い、利用者が気持ちよく過ごせる環境作りを行った。
- ・各施設設備の老朽化が進んでおり、定期的なメンテナンスや修繕を行い利用者の利便性を損なわない様に努めた。
- ・園内の巡視を行いながら危険箇所や故障箇所等の早期発見、早期修繕に努めた。
- ・園内に居る動植物保護のため、「看板設置」や「周囲にロープを張る」など対応し、環境保全に努めた。

(2) 効果的な広報活動

- ・公園外への発信は新型コロナウイルス感染症の感染状況を見ながら、「いちご大国 栃木の日」や「ジャパンキャンピングカーショー2021」などに参加し、首都圏の方々に向けてPRを行った。
- ・ホームページ、栃木県のTwitter、広報にっこうを中心に施設案内や季節の花々紹介などの公園情報を提供して利用促進に努めた。
- ・園内では、大駐車場に設置した掲示板を活用し、県からの注意事項を掲示して利用者へ積極的な情報提供を行った。

(3) 魅力ある事業

- ・日光市内の観光協会、商工団体、旅館組合、各地区自治会等が一体となった「いっしょにロコモーション協議会」に参加した。この中で地域ファンづくりやリピーターに繋げていく活動として「沿線に季節の花を咲かせよう。」とのプロジェクトが開始され、本公園もその考えに賛同し園内の沿線側にあるチョウの丘を中心とした場所に季節の花植えを行い、電車利用者に対して車窓から綺麗な風景を通じて公園をアピールして招致を行った。
- ・日光市の人達を元気づけたいとの考えに賛同し、「日光文化フェスタ」の会場として日光青年会議所にイベント広場を貸し出した。

(4) イベント事業

- ・ホテル鑑賞会では、消毒やマスク着用などの基本的な感染対策のほかに、人数制限と2部制にするなどして、クラスターが起きない様に努めた。
- ・だいやの週末(フリーマーケットイベント)に関しては、基本的な感染対策を徹底した上で出店のみを行った。
- ・「桜まつり」、「ヤマユリまつり」、「もみじまつり」は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により催し物などを行わず、「花や紅葉の見どころMAP」を配る活動に変更した。
- ・緑の相談所、だいや体験館での展示会や講習会、農業体験などは基本的な感染対策徹底のほかに少人数制にして実施した。

(5) 多様な主体との連携・協働促進

- ・(株)伊藤園や東武鉄道(株)と協力して、チョウの丘に桜の木の植樹を行いコミュニティの連携強化に努めた。
- ・新しいコミュニティとして、「東武動物公園」や「倉ヶ崎の未来考える会」が行っている「日光市内のホテルを増やす」という取組に参加し、本公園に生息するホテルの提供と生態調査に関する活動に対して支援を行った。

(6) 新しいサービスと利便性の向上

- ・キャンプ場のキャビン施設を利用して、家族連れや若者層グループなどにキャンプを気軽に楽しんでもらえる様にサービス提供した。特に無償レンタル品(鍋・食器など)の充実やキャンプ場の売店の品数を増やすなどのサービス提供に努めた。
- ・ホームページのリニューアルを行い、スマートフォンでの利用をやすくした。また、利用者からの声をより多く聞くため、お問い合わせフォームを分かりやすい場所に移動させた。

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 102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	79.4%	19.6%	1.0%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	72.8%	27.2%	0.0%	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	75.0%	22.7%	2.3%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	76.8%	22.0%	0.0%	1.2%
<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 日光だいや川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"> 受付に長い列が出来て20分ほど待たされた。セルフチェックインなどオペレーションの効率化を検討してほしい。 緊急時の連絡先や対応が分かるとより安全かと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> お客様が集中してお見えになったため、今後の混雑時は、増員をかけて対応する。 緊急連絡先は園内の掲示板やHPに載せており、災害時の対応に関しては、園内放送を行うので指示に従って対応してほしい。 			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> トイレを利用したが、とてもきれい。 緑の相談所が楽しかった。炭を鳴らす展示が珍しく、楽しかった。音を完成させるために努力されたことが伝わった。 			

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>【維持管理業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本公園の沿線側のチョウの丘を中心に桜を植樹することにより自然景観を向上させ、桜のあふれる公園づくりをして、電車の利用者に対して車窓から見える公園のおもてなしを実施した。 園内の巡回を行いながら故障箇所や危険箇所の早期発見、早期改善に努めた。 公園内の遊歩道沿いやアスレチック、ニュースポーツ施設にある高木の剪定を行い、枯れ枝などが落下しない様に工夫した。 園内にある植物を保護するため、周囲をロープなどで囲い立ち入り制限をすることで環境保全に努めた。 <p>【サービス等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症対策のため、消毒液の設置、マスク着用の声掛け、注意看板の設置などの徹底に努めた。 安全に遊具を使用してもらうために、毎日点検と月1回の目視・打音検査を行い早期発見・早期

<p>修繕に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> キャンプ場、無料休憩所、緑の相談所、だいや体験館にご意見箱を設置して利用者ニーズの把握に努め、ご意見票で指摘があった箇所を、直ぐに現場担当と協議し改善する様に努めた。 <p>【人材教育】</p> <ul style="list-style-type: none"> 今年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、外部講師を呼ぶことができないため、資料の配布や消防庁作成のWEB研修資料を見てもらい、研修の代わりに自主学習を行いスキルアップに努めました。 コンプライアンス順守については、従業員に問題があった際は本人と面談し再発防止を行った。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、一部のイベントを再開させ公園利用者数の増加を促した。
<p>広報活動強化への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 年間を通してホームページ、栃木県のTwitter、広報にっこうを中心に行った。 外部PR活動については、新型コロナウイルス感染症拡大が一時的に弱まっている時期に開催された「いちご大国 栃木の日」に参加し、首都圏の方々に本公園のPRや観光情報の提供を行ってきた。ほかには「ジャパンキャンピングカーショー2021」に出展し本公園のキャンプ場を全国各地から来られた方にアピールした。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和3年度でキャンプ場のキャビンがすべて完成した。キャビン施設を中心にして「障がいのある方」、「お子さん連れの家族」、「若者層」が気軽にキャンプができる環境づくりを行う。また、キャビン施設を冬季割引の対象に加え冬季間でもキャンプを楽しめるようにする。 大駐車場・西駐車場に自転車スタンド等を設置して、日光をサイクリングされている方が気軽に立ち寄りやすいようにする。 引き続き新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ、令和4年度は自主イベントを復活させる。また、イベントを行う際は、国や県のガイドラインに沿った感染対策を行い安心安全なイベント運営に努める。 遊具や施設設備の老朽化が目立ってきているので優先順位を決め修繕対応していく。

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	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。	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	初心者向けの体験講座として収穫体験や炭焼機を利用した講習を実施した。	C
	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度並だった。	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、適切且つ迅速に取組み対応している。	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	電車側からも公園を楽しんでもらえるよう季節の花を植え、利用促進に努めた。	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。	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、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。	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、適切に保護を行っている。	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あるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	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	企業と共同で「さくらの植樹式」を実施するなど、各コミュニティと連携強化に取り組んだ。	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し、ごみ削減等に努めている。	C
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、安全な管理運営を実現した。	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。今年度もコロナ禍で厳しい状況ではあったが、新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた上で、今年度も首都圏のイベント等に参加するなど積極的な広報に取り組んでいる。

また、キャンプ場では、家族連れや若年層グループの方々にキャンプを気軽に楽しんでもらえるようにサービスを提供しており、体験講座では、初心者向けに収穫体験や炭焼機を利用した講習を実施するなど、初めて公園を利用する方でも楽しめるように工夫されていることが分かる。

引き続き、県内外問わず、誰でも気軽に楽しめる公園づくり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。