

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2（2020）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	19,461		管理運営費	41,046
	その他収入※1	19,650		人件費	27,628
				その他支出※1	2,558
	合計	66,857		合計	71,232
指定管理業務収支差額①			▲4,375		
自主事業			9,784		
自主事業収支差額②			1,315		
収支差額(①+②)			▲3,060		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円 ・雑収入 19,649千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 2,558千円		

※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	27,493	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	51,239		管理運営費	52,669
	その他収入※1	157		人件費	29,333
				その他支出※1	4,405
	合計	78,889		合計	86,407
指定管理業務収支差額①			▲7,518		
自主事業			31,899		
自主事業収支差額②			408		
収支差額(①+②)			▲7,110		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円 ・雑収入 156千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 4,405千円		

※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）	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
御用邸本邸	94,564人	33,083人
利活用施設	9,135人	923人
駐車場	（20,141台）	（11,566台）
合計	103,699人	34,006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>・柱や壁等の貴重な建造物や美術装飾品は、県と協議をしながら適切な保存管理を行った。</li> <li>・新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、4/8～5/17 及び 1/14～2/21 にかけて臨時休園を余儀なくされるとともに、感染拡大防止の観点から予定していた各種催事の多くの実施を見合わせた（開園20周年記念催事は翌年度に延期した）。</li> <li>・新型コロナウイルスの感染を防止するため、受付での体温計測・手指消毒・マスク着用・アクリルパーテーションの設置等の対策を実施した。</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>・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（感染防止のため、音声ガイド端末貸出の際、イヤホンの貸出は中止した）。</li> <li>・新型コロナウイルスの感染拡大の影響を踏まえ、「邸内ガイド」を中止し、庭園中心の「中坪（中庭）めぐりガイド」の期間を延長して実施した。</li> <li>・新型コロナウイルスの影響で広報・営業活動を縮小したが、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。</li> <li>・金谷ホテル歴史館との相互割引を実施した。</li> <li>・英国大使館・イタリア大使館記念公園との相互PRを実施した。また自然博物館、金谷ホテル歴史館等を含めた「皇室・大使の別荘巡りスタンプラリー」に協賛した。</li> <li>・新型コロナウイルスの影響で外国人利用者が激減したが、将来のインバウンド復活に備え、スタッフの対応力強化として、朝礼時の英会話レッスンを実施した。</li> <li>・秋の紅葉の写真撮影を主目的とする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）」を設定した。</li> <li>・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設定した。</li> </ul> <p>(3)自然環境を保護・保全する管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・庭園樹木の適正な生育環境の保全を図るため、枯損木の間伐を実施するとともに、伐採木の再利用等を行った。</li> </ul> <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"> <li>・地元の縮緬細工教室の人たちと協力し、「つるし雛飾り 展示」を開催した。</li> <li>・愛パーク登録団体（2団体）によるプランターや花壇への植栽管理を行った。</li> </ul> <p>(5)効率的・安定性のある管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受け付けた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。</li> <li>・巡回による安全確保と防犯を徹底した。</li> <li>・一括契約、一括購入により経費節減を図った。</li> <li>・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うとともに、ポスター配布</li> </ul>
---

<p>や有料広告の掲載見直しを行い、印刷広報費の節約を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルスによる入園者数の減少を踏まえ、シフトの見直しと雇用調整助成金の活用により、人件費の節約を図り雇用や事業の継続性を確保した。</li> </ul> <p>(6)施設利用提供の実施計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所の開所日や公園の利用時間を延長した。</li> <li>繁忙期においては休園日を設けずに営業した。</li> <li>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。</li> </ul>
--

## 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
<ul style="list-style-type: none"> <li>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 181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	92.7%	6.2%	1.1%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	87.2%	11.7%	1.1%	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	80.6%	17.6%	1.8%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	87.9%	10.3%	1.2%	0.6%
<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページで意見を受付</li> <li>催事の参加者へアンケート調査を実施</li> <li>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</li> </ul>				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>トイレが見えにくかった。</li> <li>トイレにペーパータオルを置いてほしい。</li> <li>公園の図面等があると後学のためにもなり、木造建築を知る上でも良いと思う。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>館内サインを見直し、案内表示を増やした。また、見学コースだとトイレの場所まで時間がかかるため、入館時に係員から館外のトイレの案内をすることを徹底する。</li> <li>館内全てのトイレにペーパータオルとゴミ箱を設置済み。</li> <li>資料室に展示済み。</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>いつ来ても、素晴らしい御用邸。</li> <li>とても楽しかった。ガイドさんの話がいろいろ勉強になった。予想よりずっと見応えがあった。</li> <li>音声ガイドが便利だった。</li> </ul>				

## 6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページやSNS（Instagram）に、催事や花情報を積極的に掲載し内容を充実させた。</li> <li>秋の紅葉の見頃に合わせ、二階部分の「御日拝所の室内限定公開」を行い、利用者から庭園の眺めを楽しんでいただいた。</li> <li>大手旅行者との利用権契約を行い、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11社とのクーポン契約を継続している。</li> <li>利用者の利便性の向上の観点から、一部の旅行会社が提供している「電子入園券システム」を導入した</li> </ul>
---

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の利便性の向上と感染防止の観点から、QRコード決済を新たに導入し、キャッシュレス決済システムの充実を図った。</li> <li>・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、「御用邸ガイド」及び小型端末機による「音声ガイド」を実施し、利用者から好評を得ている。</li> <li>・金谷ホテル歴史館との相互割引、イタリア・英国大使館との相互PRや、スタンプラリーの実施など地域との連携を行った。</li> <li>・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。</li> <li>・従業員研修などを行いながら、親切・丁寧で、質の高いサービスを提供した。</li> <li>・作業機械の取り扱い講習、接客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。</li> </ul>
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"> <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> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響で外国人利用者が激減したが、今後の回復を踏まえ外国語による案内表示や情報提供を充実させたい。また、従業員の外国語対応力の強化を図りたい。</li> <li>・「研修室の周知」を目的としたイベントを実施し、利用者の全体的底上げを図っていきたい。</li> <li>・二社一寺や奥日光に比べ、まだまだ知名度が低いため、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、Twitter、Facebook）を活用した施設PRを図りたい。</li> <li>・御用邸の文化や歴史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。</li> <li>・宿泊施設「リッツカールトン」や「ふふ日光」と協力し、富裕層向けオプションツアー等を開発したい。</li> <li>・日光（二社一寺等）を訪れる観光客に誘客を図りたい。</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、邸内と庭園で使用できる車椅子の貸し出しや、スムーズに見学できるような配慮も併せて行っている。	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、撤退した飲食売店を地元企業と連携して再開を実現するなど、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度より上昇した。	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	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	積極的な情報発信や「インスタッフollower割引」によりフォロワー数が増加した。	C
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	各種対応マニュアルを整理し、緊急連絡体制が確立されているが、4月に作業員が斜面から転落し顔面等骨折する事故が発生している。	D
	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施設の特性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か	多くのイベントが中止になったが、宿泊富裕層向けのプレミアムプラン作成のため「ふふ日光」と協議した。	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	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、感染者を出すことなく、安全な管理運営を実現した。	C
総合的な評価		
<p>全般的におおむね良好な管理運営状況である。日光田母沢御用邸記念公園は、屋内の施設であり三密の回避が難しいことから、緊急事態宣言下では休園という措置を取ることとなり、他の県営都市公園に比べて新型コロナウイルスの影響を最も受けたと考えられる。</p> <p>そのような中で、撤退した飲食売店を地元企業と連携して再開を実現するなど、県民サービスに努めた結果、公園利用者の満足度は昨年度より上昇したことは評価に値する。</p> <p>一方で、4月に作業員が斜面から転落し顔面等骨折する事故が発生してしまったが、関係機関への緊急連絡や、事故発生後には再発防止策を作成し、公園安全衛生マニュアルを見直すなどの対応が迅速に行われた。</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。