

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、ふるさとの森、とんぼ池、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2（2020）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
	合計	156,033		その他支出※1	5,650
指定管理業務収支差額①			▲3,243		
自主事業			6,656		
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。

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	109,258	指定管理※2	事業費	9,875
	利用料金収入	37,254		管理運営費	40,393
	その他収入※1	1		人件費	98,431
	合計	146,513		その他支出※1	4,161
指定管理業務収支差額①			▲6,347		
自主事業			9,561		
自主事業収支差額②			7,910		
収支差額（①+②）			1,563		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・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 4,161千円		

※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	459,486人	307,275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
フィールドアスレチック	19,556人	12,476人
パークゴルフ	5,246人	4,412人
グラウンドゴルフ	1,473人	1,124人
ディスクゴルフ	1,291人	1,128人
共通一日券	1,755人	1,282人
オートキャンプ場	20,164人	17,766人
合計	49,485人	38,188人

施設名		令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
緑の相談所	相談件数	56件	32件
	催し物回数 （延べ人数）	25回 (10,064人)	8回 (1,317人)
	講習회回数 （延べ人数）	44回 (641人)	5回 (38人)
体験学習施設	講習회回数 （延べ人数）	65回 (662人)	16回 (187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"> <li>園地管理は杉、ヒノキの密集箇所を適度な間引きを行い散策しやすくした。チョウの丘に花畑や、とんぼ池には水芭蕉などの人気の植物を植栽して、年間を通して公園利用者が楽しんでいただけるようにした。</li> <li>施設管理は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公園利用者の利便性を損なわない様に努めている。特に、遊具点検は毎回行うとともに、1カ月1回の打音検査を実施して早期発見・早期修繕に取り組んだ。</li> <li>施設運営では得た知識やノウハウを生かしながら基礎固めを行った。昨年度の運営で認識した改善点を日常に取り入れ、方法を明確にし、変更がある際は周知活動を徹底して混乱が起きないように努めた。</li> </ul> <p>(2) 効果的な広報活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公園外への発信は新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、「ホームページ、栃木のTwitter、広報にっこり」を中心に施設案内や季節の花々紹介、展示物・講習会など公園のリアルタイムの情報を提供し、公園利用者の促進に努めた。</li> <li>公園内では、大駐車場に設置した掲示板を活用し、イベントや県からの注意事項を掲示して公園利用者へ積極的な情報提供を行った。</li> </ul> <p>(3) 魅力ある事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公園利用者に四季の変化を楽しんでもらえる様、桜マップやユリマップなどの配布やホームページで季節の花々、希少植物の写真載せて公園利用者楽しんで散策してもらえる様に取り組んだ。</li> <li>アスレチックやキャンプ場に自動販売機を設置して利便性が向上するよう努めた。また、だいや</li> </ul>
--

体験館やニュースポーツ施設、キャンプ場でオリジナルグッズや工作セットを販売して公園に愛着をもってもらえる様に努めた。

- ・園内の移動についての利便性を高めつつ、公園を楽しんでもらえる様に、自転車レンタル事業を継続させた。

(4) イベント事業

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で日光市のイベント(そば祭り、ツール・ド・日光)の中止や大規模イベントを自粛したこともあり公園利用者数が減少してしまったが、キャンプ場の平日割引キャンペーンなどのイベントを行い、利用減少を最小限に抑える様に努めた。
- ・緑の相談所、だいや体験館では、感染症対策をしながら、展示会や講習会、農業体験などを行い、利用増進を図った。

(5) 多様な主体との連携・協働促進

- ・外部イベントが中止になった際は外部団体と連携し、直ぐに公園内の掲示板やホームページに載せるなど、公園利用者が混乱しない様に努めた。

(6) 新しいサービスと利便性の向上

- ・レストランは地元の旬な食材を中心とし、地域色を生かした運営に取り組んだ。アンケートの集計で「そば・うどんをやってほしい。」との希望が多く、そば・うどん中心のメニューに変更した。また、お客様に親しまれるように、屋号を「だいや亭」へ変更した。
- ・緑の相談所では、キッズスペースや図書コーナー、休憩スペースなどを設置して利便性を向上させるなど、利用を促す工夫をした。
- ・キャンプ場利用者限定の収穫体験を行い利用者に喜んでもらう事ができた。

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"> <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 59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	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	65.0%	30.0%	5.0%	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	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	79.6%	20.4%	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>・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</li> <li>・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</li> </ul>				
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・レストランが変わって食べるメニューがなかったのが残念。うどんそば定食が食べたかった。</li> <li>・アスレチックコースの遊具がギシギシしていたため、あまり良くなかった。</li> <li>・長椅子のネジをしっかりと締めてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「そば・うどんが食べたい。」という要望が多かったため、メニューをそば・うどん中心に変更した。</li> <li>・業者の点検で安全が確認されている物のみ使用できるようにしてある。日常点検を念入りに行い事故発生がないよう注意する。</li> <li>・すぐに締め直しを行った。巡回時の確認強化と早急な対応を行っていく。</li> </ul>			
主な利用者意見 (積極的評価)				

<ul style="list-style-type: none"> <li>・素晴らしい模型で説明も分かりやすかった。</li> <li>・楽しかった。また来る。</li> <li>・コロナ禍の中、開放的でゆっくり出来る場所があることに感謝。初めて来たが、美しく管理されており、気持ち良く過ごすことが出来た。</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> <p><b>【維持管理業務】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・園内の巡回を行いながら危険箇所や故障箇所を早期発見・早期改善に努めた。</li> <li>・園内にある植物を保護する為、周囲をロープなどで囲うことで、公園利用者の立ち入りを制限し環境保全に努めた。</li> <li>・電車利用者へ公園の事を知ってもらう為、電車から見えるチョウの丘を中心に季節の花を植え印象付ける様に工夫した。</li> </ul> <p><b>【サービス等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策の為、消毒液の設置、マスク着用の声掛け、注意看板の設置や表(体温、住所など)への記入の徹底に努めた。</li> <li>・安全に遊具を使用してもらう為に、毎回点検と月1回の目視・打音検査を行い早期発見・早期修繕に努めた。</li> <li>・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、ご意見表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。</li> </ul> <p><b>【人材教育】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、外部講師を呼ぶことができない為、資料の配布や動画(貸し出しDVDなど)を見てもらい、研修の代わりに自主学習を行わせ、スキルアップに努めた。</li> </ul> <p><b>【その他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により公園利用者は減少してしましたが、キャンプ場での平日割日キャンペーンや緑の相談所・だいや体験館で展示会などを行い利用者の確保に努めた。</li> </ul>
<p>広報活動強化への取り組み ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報活動については、年間を通してホームページ、栃木県のTwitter、広報につこうを中心に行った。また、感染拡大が一時的に弱まっている時期に開催されたイベント「栃木県観光情報商談会(9/28)」に参加し、首都圏の旅行会社やメディアなどに対して本公園のPRや観光情報の提供を行った。</li> <li>・他にもWelcome to Tochigi 2020(10/17、18)にも参加し、本公園を首都圏の方に周知してもらう為、子供向けワークショップの実施やオリジナルグッズの販売などを行いPRに努めた。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人材育成に関して、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から自主学習の形を取ったが、今後は、紙面による学習だけではなくリモート講習会も視野に入れて検討する。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により大規模なイベントが次々に中止になってしまい、目標の年間利用者数を達成できなかった。その為、令和3年度は大規模なイベントだけに頼るのではなく、感染リスクの少ない小規模なイベントを中心に行う予定である。今後も新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、安心安全な運営に努めていく。</li> <li>・遊具や施設設備が20年経過し、老朽箇所が目立ってきている。修繕に関しては随時対応していくが、修繕費に限りがあるため優先順位を見極めて進めていく。</li> <li>・園内の動植物について、無断採取が行われている。看板設置や声掛けを行っているが防止できていない。動植物の保護など、看板への表記方法、声掛けの方法などを見直して工夫していく。</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。	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、キャンプ場での平日割引キャンペーンなどを実施し利用者の確保に努めた。	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	チョウの丘を中心に季節の花を植え、電車側からも公園を楽しんでもらえるよう利用促進に努めた。	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、日光市地域おこし協力隊との連携を図り展示等を取り組んだ。	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。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。</p> <p>特に、SNSの積極的配信や栃木県観光情報商談会への参加、電車から見えるチョウの丘に季節の花を植えるなど、コロナ禍でも人を呼び込む努力が見られた。また、公園利用者の満足度も昨年度より上昇しているため、引き続き多くの方に愛される公園づくりに努めていただきたい。</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。