

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

令和元（2019）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
			合計	152,860	
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。

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	112,628	指定管理 ※2	事業費	25,697
	利用料金収入	41,137		管理運営費	86,906
	その他収入※1	4,416		人件費	40,437
	合計	158,181		その他支出※1	8,739
			合計	161,779	
指定管理業務収支差額①			▲3,598		
自主事業			12,844		
自主事業収支差額②			▲1,069		
収支差額（①+②）			▲4,667		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 838千円 ・利息 1千円 ・雑収入 3,577千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 8,739千円		

※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	470,841人	459,152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
フィールドアスレチック	18,707人	19,556人
パークゴルフ	6,644人	5,246人
グラウンドゴルフ	1,249人	1,473人
ディスクゴルフ	1,289人	1,291人
共通一日券	2,430人	1,755人
オートキャンプ場	19,823人	20,164人
合計	50,142人	49,485人

施設名		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
緑の相談所	相談件数	102件	56件
	催し物回数 (延べ人数)	38回 (15,438人)	25回 (10,064人)
	講習会回数 (延べ人数)	41回 (516人)	44回 (641人)
	体験学習施設	講習会回数 (延べ人数)	66回 (892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"> 指定管理者 1 年目としての運営の基礎をつくるため、各業務に関してマニュアルを作成した。前管理者からの継続雇用者にヒアリングをしつつ、業務を通して問題があった際は改善し、定期的にマニュアルを更新した。 施設故障や損傷等で修繕が必要な際は、長寿命化を取り入れた。照明については順次 LED 化を進め、省エネにも取り組んだ。 <p>(2) 効果的な各種広報活動</p> <ul style="list-style-type: none"> HP や SNS でイベントや講座情報、花の見ごろを定期的に更新し、公園のタイムリーな情報を発信することで利用促進に努めた。 パンフレットや各イベントの PR チラシを発行し、近隣のホテルや観光施設へ設置を依頼することで、近隣住民だけでなく観光客の集客を図った。 大駐車場付近に地図の記載された大型の掲示板を設置した。利用上の注意やイベント情報、各施設案内を掲示し、初めて来園した利用者も快適に公園を利用できるよう努めた。 <p>(3) 魅力ある事業の提供</p> <p>①運動事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 年に 3 回パークゴルフ大会を開催し、利用者が日頃の練習の成果を発揮する機会を設けた。年配の参加者が多いことから、飲料水の配布や開催時間の前倒し等熱中症予防に努めた。 貸自転車事業を実施し、園内の移動について利便性を高めた。また、貸し出す際は利用禁止区域、一時停止箇所等の説明を行い、事故防止に努めた。 <p>②学習事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 春には桜マップ、夏にはヤマユリマップを配布し、園路の植栽を楽しめるよう工夫した。その中でより正確な情報を提供するため、植栽の種類や本数を定期的に調査した。また開花状況に関する問い合わせに誰でも対応できるように、スタッフ間で情報を共有することを徹底した。 ホテル観賞会を開催し、園内の動植物、自然環境保護について理解を深めるイベントを開催した。夜間、外灯の少ない中での開催となるため、園路にスタッフを配置し事故のないよう実施した。 <p>③イベント事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 昨今のアウトドアブームから、キャンプ場を有効活用したイベントを開催した。「BEER CAMP NIKKO」では栃木の地酒やグルメを楽しんでもらうとともに、園内で酒類を購入できるようにしたことで飲酒運転防止対策を兼ねたイベントとなった。また、「NIKKO RIVER SIDE FES.」では地域団体と協力し、自然の中でグルメやヨガ、太極拳、音楽を楽しむ機会を設け、緑化推進の重要性を伝えるイベントとなった。
--

- ・だいや体験館では「THE ARTS OF NIKKO」を開催し、日光を拠点に活動する作家の方の作品展示やワークショップを開催した。このイベントをきっかけにだいや体験館を知り、東照宮模型の展示も一緒に楽しむ利用者も多く、施設のPRとなった。
 - ・野外映画上映会を行い、映画館のない日光市の子供たちが自然の中で映画を楽しむ機会を設けた。当日は2,700人もの利用客がおり、次回開催希望の声も多く寄せられた。
- (4) 多様な主体との連携・協働の促進
- ・外部団体による開催イベントに積極的に協力した。日光市主催のそばまつりやツールド日光では開催場所の提供や安全管理、一般利用者の利便性確保について協議の上開催し、県内外から多くの方が来園した。日光市観光課との協力から、公園を利用したツアーの開催や園外でのPRイベント参加につながった。
- (5) 新たなサービスと利便性の向上
- ・レストランをカフェレストランにリニューアルし、子どもから大人まで楽しむことができるメニューの強化を図った。
 - ・伐採木を再利用したベンチを設置し、植栽や景色を楽しむことができるビューポイントを新しく設けた。
 - ・キッズスペースや工作スペース、オリエンテリングなど、アスレチックやニュースポーツ施設の利用できない未就学児でも楽しめるコンテンツを緑の相談所に設置し、幅広い年代の方が楽しめる施設づくりに努めた。

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 127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	68.8%	26.4%	3.2%	1.6%
公園の管理状況はいかがでしたか	59.3%	34.8%	3.4%	2.5%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	57.5%	36.3%	5.3%	0.9%
スタッフの対応はいかがでしたか	57.5%	33.4%	8.3%	0.8%
<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"> ・子供の遊ぶ場所があまりない。 ・花を増やしてほしい。 ・公園内にもう少し地図板を設置してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所にキッズスペース、そよかぜ広場に水遊び場を設置した。 ・インフォメーションエリアや交流エリア等に花植え等をもって対応した。 ・インフォメーションエリアに案内看板を設置。 			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> ・とても楽しかった。アスレチックが面白かった。 ・遊歩道がよく整備されている。 ・花や木がきれいだった、また来たい。 			

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>【維持管理業務】 県道沿い、歩道の上に伸びていた危険度の高い枝、枯れ枝の除去を行った。作業時はガードマンを配置し、安全対策を徹底した。また、ニュースポーツエリアでは、芝周りの高木剪定を行うことで日当たりを良くし、生育の改善に取り組んだ。</p> <p>【サービス等】 サービス向上について、イベント、緑の相談所、体験館、キャンプ場にて幅広い年代の利用者が楽しめる企画を増やした。工作コーナーの設置は、緑の相談所と体験館に子供が足を運ぶきっかけ</p>

<p>となり、リピーターの確保にもつながった。利用者の声の把握について、園内設置のご意見箱だけでなくイベント開催時も積極的にアンケートを実施し、より多くの意見を収集できるよう努めた。また、改善を促す意見については、現場担当者と協議し業務改善を行った。</p> <p>【人材育成】 コンプライアンス順守について、従業員に問題があった際は随時面談を行い、再発防止に努めた。また、園内は幅広い年代の方が利用することや、キャンプ場については外国人の利用が増えることを想定し、外部の講師を招きユニバーサルサービスやクレーム対応、指定管理者としての対応を学んだ。</p> <p>施設利用者数について、指定管理者入れ替えに係る休業やコロナウイルス感染拡大に係る休業、夏季の長雨があったが、アスレチックとオートキャンプ場について昨年度を上回り、全体としても昨年比93%に抑えることができた。</p>
<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"> PRについて、SNSの活用、プレスリリースの発信、情報サイトの登録を積極的に行い、公園のイベントや利用状況の周知に努めた。また、外部主催イベントへの参加を通して、遠方や都心部の新たな利用者を増やす取り組みを行った。 イベントを実施する際は積極的にプレスリリースを行った。その結果、新聞やテレビ、ラジオで取り上げられる機会が多く、下半期には撮影場所提供について問い合わせが増えた。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 園内の動植物（池のメダカや農場の梅等）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。動植物の保護に理解が得られるよう、看板への表記方法や、声掛けの方法を見直す必要がある。 スタッフの勤務年数などによって、業務の習熟度や知識量に個人差ができています。入社後の研修内容や定期面談の方法を改善する。 新型コロナウイルス感染拡大の影響で、3月に予定していた防災訓練を開催することができなかった。訓練の開催が可能になり次第、近隣消防機関と協議の上早急に行う。 アスレチック施設で事故が発生した。仕様書に定められている点検は行われていたが、施設老朽化が大きく防ぐことができなかった。このように予想されない事故が起こる可能性もあるため、R2年度より点検回数や方法を見直し、利用者の安全確保に努める。 ハザードマップについて、マニュアル上では作成してあるがスタッフに周知できていない。昨年1年間の運営経験から現在のハザードマップを更新し、スタッフへの周知を徹底する。 施設設置から20年が経過し、老朽化の進む箇所が目立つ。小破修繕に関しては随時対応しているが修繕費に限りがあるため、優先順位を見極めて対応を進める。

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	利用者数は台風と新型コロナウイルスの影響により目標を達成しなかったが、利用者ニーズを把握するため、アンケート調査に加えパークミーティング、運営アドバイザー会議を実施した。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	ご意見票の回収率が向上した。	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、苦情に対して適切に対応しており、その記録が保管されている。	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・定期点検を確実に実施し、その記録が保管されているとともに、要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。ただし、4月に清掃担当者が運転するカートが休憩所の東屋に突っ込み利用者3人にけがを負わせるなど、日常の維持管理・点検作業に改善の余地があった。	D
	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	積極的に危険木の伐採を実施し、それを利用してベンチや遊具施設の部材に流用するなど工夫が見られた。	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	公園施設の維持管理について、グループ各社の直営作業で対応した。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	研修計画に基づき実施した。	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、作成されたマニュアルにより緊急時の対応方法等が職員・作業員に周知されている。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	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
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	適切な自己評価がなされた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	自主事業について、計画どおり実施された。	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	日光野口病院と連携したイベントの開催等により、地域との連携が図られた。	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	当該業務をおおむね適切に遂行できている。	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）	長年利用していなかった炭焼き機を修繕により使用可能とさせた。次年度以降炭焼き講座等で活用する予定。 新型コロナウイルスについては、来園者に対するマスク着用や手洗い・消毒の呼びかけを行い、三密防止や消毒の徹底に励んだ。	B
--------------------------------	---	---

総合的な評価

施設や植物の管理状況及びスタッフの対応について、積極的評価が減少した。また、清掃担当者が運転するカートによる事故や、アスレチックに使われている木材が外れ利用者に当たった事による負傷など、管理瑕疵が原因の事故が発生し課題が残った。

トレーラーハウスの汚れ等、前指定管理者のときからと思われる指摘もあり、更新工事を行い対応しているが、現指定管理者になったことでよりよい評価をいただけるよう、今後の取り組みに期待したい。

昨今のアウトドアブームや、地元の特化したイベントなど、利用者数の増加につながる企画を多数行っている点は評価できる。今後も安全面に注意し、公園の魅力を伝える取り組みを積極的に行ってほしい。

※「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。