

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成 30 (2018) 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 26 (2014) 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 (2019) 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

平成 30 (2018) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	26,329	指 定 管 理	事業費	0
	利用料金収入	51,176		管理運営費	51,360
	その他収入※ ¹	325		人件費	26,725
				その他支出※ ¹	3,918
※ ²	合計	77,830	※ ²	合計	82,003
指定管理業務収支差額①			▲4,173		
自主事業			33,426		
自主事業収支差額②			▲307		
収支差額 (①+②)			▲4,480		
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)		
・利息 1千円			・租税公課費 3,918千円		
・雑収入 324千円					

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 29 (2017) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	26,329	指 定 管 理	事業費	0
	利用料金収入	54,792		管理運営費	52,734
	その他収入※ ¹	151		人件費	26,142
				その他支出※ ¹	4,048
※ ²	合計	81,272	※ ²	合計	82,924
指定管理業務収支差額①			▲1,652		
自主事業			32,177		
自主事業収支差額②			216		
収支差額 (①+②)			▲1,436		
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)		
・利息 1千円			・租税公課費 4,048千円		
・雑収入 150千円					

※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）	平成 29（2017）年度	平成 30（2018）年度
御用邸本邸	109,142人	102,471人
利活用施設	2,492人	3,949人
駐車場	(25,402台)	(22,656台)
合計	111,634人	106,420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
- ・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。
 - ・三階御展望室、皇后御学問所の期間限定特別公開や宮廷衣装「十二単」の特別展示など、御用邸の歴史や文化に触れあえるような催事を開催した。
 - ・DC（デスティネーションキャンペーン）期間中の4月～6月に、例年実施している催事を充実させ、合わせて新たな催事や各種割引サービスを行った。
- (2)利用者満足度を高める管理運営
- ・専門スタッフによる「御用邸ガイドサービス」や、端末機による「音声ガイド」の貸出を実施した。
 - ・DC（デスティネーションキャンペーン）期間中は、「皇后御学問所特別公開」の期間を延長したほか、新たに「着物と入園料のセットプラン」、「中坪（中庭）めぐりガイド」、「市内宿泊者の入園料割引き」などを実施した。
 - ・ポスターを駅や宿泊施設に配布し、観光客向けに情報を発信することにより利用促進を図った。
 - ・秋の音楽祭を開催し、地域の文化芸術活動の活性化を図った。
 - ・金谷ホテル歴史館との相互割引を実施した。
 - ・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。またベルギー王国大使館別荘の限定公開に合わせた「皇室・大使の別荘巡りスタンプラリー」に協賛した。
 - ・ライトアップN I K K Oに協賛し、御用邸の建物や園地の夜間ライトアップを実施した。また、ガイドスタッフが夜の御用邸を案内し、ライトアップした庭園の紅葉を見る「御用邸ナイトツアー」を新たに開催した。
 - ・邸内売店でオリジナル御用邸ガトーショコラを始め、イチゴ味のガトーショコラ、地元でDCに合わせて発売を開発した「ゆばおかき」など、新商品の販売を開始した。また利用者から冬期の見学は足が冷たいとのご意見をいただいているため、従来のうち履きよりも暖かいうち履きを購入して貸し出した。
 - ・外国人利用者に対して、誘導看板等にピクトグラムや英語表記を加えたほか、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。
- (3)自然環境を保護・保全する管理運営
- ・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、生態系に配慮した管理を行った。
 - ・樹齢約400年のシダレザクラについて、樹木医の意見を踏まえながら、うろの治療と支柱の新設・更新を県へ働きかけ実施いただいた。
- (4)地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり
- ・地元愛好家による菊花の展示を開催した。
 - ・「日光ツーデーウォーク」や「日光鉢石宿のおひなさま」に積極的に参加、協力した。
 - ・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。
- (5)効率的・安定性のある管理運営
- ・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。
 - ・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、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。

<ul style="list-style-type: none"> ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。 ・一括契約、一括購入により経費節減を図った。 ・ホームページを活用し、利用者へ旬な情報を発信した。
(6) 施設利用提供の実施計画
<ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所の開所日を延長した。 ・繁忙期においては休業日を設けずに営業した。 ・研修室、研修ホールの利用について、広報誌、ホームページ等で積極的に情報を発信した。 ・「日光ツーデーウォーク」の休憩地点として協賛し、麦茶サービス等を実施した。

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 170件																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>主なご意見票の項目</th> <th>良い</th> <th>良い方</th> <th>あまり良くない</th> <th>悪い</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>公園内はきれいでしたか</td> <td>88.8%</td> <td>10.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.6%</td> </tr> <tr> <td>公園の管理状況はいかがでしたか</td> <td>86.8%</td> <td>12.0%</td> <td>0.6%</td> <td>0.6%</td> </tr> <tr> <td>花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか</td> <td>81.9%</td> <td>16.3%</td> <td>0.6%</td> <td>1.2%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応はいかがでしたか</td> <td>86.3%</td> <td>11.2%</td> <td>1.9%</td> <td>0.6%</td> </tr> </tbody> </table>	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	88.8%	10.6%	0.0%	0.6%	公園の管理状況はいかがでしたか	86.8%	12.0%	0.6%	0.6%	花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	81.9%	16.3%	0.6%	1.2%	スタッフの対応はいかがでしたか	86.3%	11.2%	1.9%	0.6%	
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	88.8%	10.6%	0.0%	0.6%																						
公園の管理状況はいかがでしたか	86.8%	12.0%	0.6%	0.6%																						
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	81.9%	16.3%	0.6%	1.2%																						
スタッフの対応はいかがでしたか	86.3%	11.2%	1.9%	0.6%																						
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・催事の参加者へアンケート調査を実施 ・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 																										
主な利用者意見（苦情・要望）	対応																									
<ul style="list-style-type: none"> ・室内に暖房を充実させてほしい。 ・海外の方向けに、英語の案内などあったほうがよい。 ・アンケート用紙は目に付く所に置いた方がよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・歴史的価値の高い建造物であるため、現在の建物のような暖房設備は備えられない。 足下の冷え対策として室内履きを用意しているが、暖かい服装でお越し頂きたい。 ・解説パネルやサイン、ディスプレイ等、海外の方にも分かりやすいものへの見直しを検討する。 ・資料室入口付近のすぐ目に付く所に案内文を表示した。 																									
主な利用者意見（積極的評価）																										
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応が完璧だった。最高。 ・昔の歴史を感じた。 ・皇室の方々がどのような風に暮らしていたかが良くわかった。 																										

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
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに催事や花情報を積極的に掲載し内容を充実させた。

<ul style="list-style-type: none"> ・各種宮廷衣裳特別展示やつるし雛展、邦楽演奏会など特色ある催事を積極的に展開し、日本伝統文化を多くの方に触れていただく機会を提供した。また、多くの報道機関に取り上げられ公園のPRにもなった。 ・シダレザクラや紅葉の見頃に合わせ、「御日拝所の室内限定公開」を新たに行い、利用者から庭園の眺めを楽しんでいただいた。 ・研修施設（茶室等）の無料公開と絵画展を開催し、研修施設のPRを行った。 ・大手旅行業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。 ・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、ライトアップNIKKOの協賛など、地域との連携を行った。特にライトアップNIKKOの開催期間に、開園以来初めて夜間の邸内見学と合わせたナイトツアーを開催し好評を得た。 ・節電対策としてデマンド監視装置を活用し、利用者に支障が出ない範囲で電力需要をコントロールした結果、総電力使用量を抑えることができた。 ・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。 ・半期ずつのイベントポスターとチラシを作成し、駅や地元宿泊施設などに配布することで、利用の拡大を図った。 ・ホームページで旬な情報を発信し、公園のPRに努めた。 ・樹木や芝生等の庭園管理を適正に行い、利用者にはシダレザクラを始め、春から夏には庭園の花木・草花・芝生・苔など、秋には紅葉を邸内と併せて楽しんでいただいた。 ・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。 ・作業機械の取り扱い講習、接遇研修等を従業員に受講させ、スキルアップを図った。 ・公園内の巡回や日常点検を行い、危険箇所、不具合箇所を早期発見し、早期対応している。 ・施設のPRや誘客対策として、今年度10月に行われた栃木県観光情報説明会に参加し、旅行会社等との商談を行った。また、2月に都道府県会館で行われた定例記者発表会に参加し、春のシダレザクラ、アフターDCに合わせた催事のPR等を行った。
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"> ・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。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・外国人利用者が増えてきていることから、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。 ・来園の記念となる御用邸オリジナル商品の開発を検討したい。 ・「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きたい。 ・DCで好評だった催事については、今後の周年等の記念催事に向け内容の充実を図りたい。 ・ホームページ以外に、SNSを活用した施設PRを図りたい。 ・今後オープン予定の「リッツカールトン」や「日光ふふ」と協力し、オプションツアー等を開発したい。 ・日光（二社一寺等）へ訪れる観光客の誘客を図りたい。

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。	所定の手続きに則り、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。また、平等利用が確保でき	年々増加する外国人観光客に配慮し、職員の英語力向上のための研修や、英	

	ない場合の対応は適切か。	語表記の看板の充実、ピクトグラムを取り入れたわかりやすい案内表示を行った。	B
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。	施設の設置目的に沿った管理運営が適切に実施されており、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。	全体の公園利用者数は目標を達成出来なかったが、利活用施設の利用者は前回より大幅に増加した。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	高い満足度を維持している。また、職員の解説や対応について利用者からご意見票等で高評価を得ている。	A
	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。備品の管理も適切である。	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。	御用邸専属ガイドのサービスを新たに設け、誘客に努めた。	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、保険や第三者への委託業務について一括契約を行うなどコスト縮減に取り組んでいると認められる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか。	事業計画に基づく研修を実施し、人材育成を図っている。またスキルアップ研修を導入し能力向上に努めている。	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。	事故発生時には、速やかな対応・報告を実施しており、異常気象時においても、迅速に安全点検を実施して報告している。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか。	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。	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、問題解決のための計画も立てられている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか。	計画どおり適切に実施されている。	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。	各種イベントでは地元団体による展示等が行われた。	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。	来園者にごみの持ち帰りをお願いしており、ごみ削減に努めている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項	春の御日拝所の限定公開に加え、H30年度は秋の紅葉シーズンにも御日拝所を特別公開し、集客に努めた。またライトアップNIKKOと連携し、例年は本邸玄関のみのライトアップだったが、H30年度は公園全体を夜間開園の上、ライトアップを行い、利用者に夜の田母沢御用邸の雰囲気を楽しんでもらえるよう工夫を凝らした。	B
総合的な評価			
<p>全般的に良好な管理運営状況である。管理状況については、前年度に引き続き投函のあったご意見票の9割以上の利用者から積極的評価を受けており、極めて優れた取組を行っていると言える。DC終了後も現在のクオリティを維持しつつ、DCで好評だった企画の再実施の検討や、自己評価にもあるように増加している外国人観光客への一層の対応強化を行うなど、更なる公園利用者数の増加につなげていってほしい。</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。