

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	日光だいや川公園指定管理グループ ・公益財団法人栃木県民公園福祉協会 (法人番号 9060005007605) ・栃木県造園建設業協同組合 (法人番号 8060005000511)
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	日光市瀬川 8 4 4
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

平成 30 (2018) 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
指定管理業務収支差額①		▲3,598	自主事業		13,913
自主事業		12,844	自主事業収支差額②		▲1,069
自主事業収支差額②		▲1,069	収支差額 (①+②)		▲4,667
収支差額 (①+②)		▲4,667	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)
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 3577千円	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。

平成 29 (2017) 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	24,830
	利用料金収入	37,377		管理運営費	83,879
	その他収入* ¹	1,098		人件費	37,287
	合計	151,103		その他支出* ¹	7,659
指定管理業務収支差額①		▲2,552	自主事業		11,057
自主事業		11,513	自主事業収支差額②		456
自主事業収支差額②		456	収支差額 (①+②)		▲2,096
収支差額 (①+②)		▲2,096			

備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・負担金 868千円 ・利息 1千円 ・雑収入 229千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 7,659千円
-------------------------------------------------------------	----------------------------------------

※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29(2017)年度	平成30(2018)年度
公園利用者	444,390人	470,841人

施設名(利用料金施設)	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度
フィールドアスレチック	16,917人	18,707人
パークゴルフ	6,471人	6,644人
グラウンドゴルフ	1,205人	1,249人
ディスクゴルフ	1,079人	1,289人
共通一日券	2,230人	2,430人
オートキャンプ場	17,498人	19,823人
合計	45,400人	50,142人

施設名	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度	
緑の相談所	相談件数	95件	102件
	催し物回数 (延べ人数)	37回 (13,227人)	38回 (15,438人)
	講習会回数 (延べ人数)	41回 (537人)	41回 (516人)
体験学習施設	講習会回数 (延べ人数)	64回 (876人)	66回 (892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"> ・遊具等の安全管理要領を作成し、日常点検、定期点検を実施している。 ・日常的な清掃・美化活動を通して衛生管理を徹底し、サービスチェックリストを活用しながらトイレ等の点検・清掃回数を増やし、清潔感を高めた。 ・緑の相談所やだいや体験館では、日光の歴史・文化・生活・農業・伝統工芸をテーマとした多彩なプログラムを実施した。 <p>(2)利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オートキャンプ場では夏休み親子工作教室等を開催し、宿泊客へのサービス向上を図った。 ・緑の相談所展示ホールに公園内の植物名称や開花時期、観察場所等の案内ボードを設置した。また大型テレビで公園内の動植物を画像で紹介し、来園者から好評を得た。 ・緑の相談所の新規講座として、「春の自然観察会」と「秋の自然観察会」及び新規展示として「園内の動植物写真展(春～秋)、(秋～冬)」を実施し、公園の魅力を再発見出来たと好評だった。 ・体験学習の新規講座として、木工教室(ガーデンファニチャー)などを実施し、新たな利用者獲得に努めた。 ・パークゴルフ及びグラウンドゴルフ利用者を対象としたポイントサービス制を実施し、リピーターの確保や満足度の向上を図った。 ・ニュースポーツ施設では、各種大会を開催し利用の促進を図った。 ・オートキャンプ場の予約と、緑の相談所およびだいや体験館の講座の予約は、ホームページから24時間受け付けることができるよう利用者の利便性向上を図った。 ・「日光ツーデーウォーク」が開催される夏季の来園者には冷たい麦茶のサービスを行い、冬季

の利用者には体験農場の収穫物を使用した焼き芋サービスやお汁粉サービスを行い、利用者の満足度向上を図った。

(3) 自然環境を保護・保全する管理運営

- ・ホテルとカワニナの飼育や池の環境整備などホテルが継続して成育できる環境づくりに取り組んだ。
- ・園内に自生しているヤマユリの保護に努めるとともに、昨年、一昨年に合計 1,000 球の球根を補植し、良い生育状態が確認できた。
- ・地元の山野草愛好家の指導のもと、園内に「植生保全区域」を設置し、希少植物の保護と養生に取り組んだ。
- ・本公園に生息するリスや野鳥の保護、成育環境づくりに努めた。

(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

- ・愛パークとちぎ事業、私たちの花壇事業を推進し、地域住民、企業、学校等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。
- ・デスティネーションキャンペーンに合わせ、常設していない東照宮模型「奥社拝殿」「坂下門」の期間限定展示を行った。
- ・「日光そばまつり」を後援し、会場整備や特産品販売を行った。
- ・「日光ツーデーウォーク」、「ツール・ド・NIKKO」ほか各ウォーキング大会等に協力した。特に「日光夏の新そばまつり」では、会場の設営から備品の貸出、撤収作業等協力した。
- ・「看護の日」イベントでは地元病院に協賛し、地域住民の健康増進、啓発活動を支援した。
- ・水掛菜やソバの栽培体験を実施し、地域の伝統野菜の普及や特産品を紹介した。

(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。苦情の場合は原因究明と再発防止に努めた。
- ・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。
- ・公園管理運営士など公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
- ・コンソーシアムにより台風など災害時の倒木処理及び掛枝処理を迅速かつ効率的に実施した。
- ・来園者の避難誘導等安全確保を図るため、災害発生時のマニュアルを作成した。
- ・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削減を図った。
- ・ホームページを活用し、利用者に旬な情報を発信しているが、さらにホームページの更新頻度を上げて、情報発信を強化した。
- ・オートキャンプ場は、多数の利用者が自由に出入りできる施設であることから、当該施設利用者が安心して施設を利用できるよう防犯カメラを設置した。

(6) 施設利用提供の実施計画

- ・年間を通じて管理事務所を開所した。
- ・ギボウシの展示会や日光彫など県西地域の特色を活かした展示会や講習会を開催し、県西地域の都市緑化の推進を図った。
- ・日光の歴史、文化、生活、農業伝統工芸等をテーマにした体験プログラムを開催し、地域文化の継承、普及啓発の活動拠点づくりを推進した。
- ・行楽期においては、有料公園施設の定休日である火曜日についても営業を行った。
- ・オートキャンプ場においては予約状況をホームページで公開し、公平性、透明性を確保した。
- ・パークゴルフ場利用者へポイントカードを発行し、サービス向上とリピーター確保を図った。
- ・園内を広く散策できるように貸自転車事業を実施した。

(7) その他の取組

- ・散策利用者に対して、3つのコースに距離を示したウォーキングマップを作成し、配布及びウォーキングコースを表示した看板を設置した。
- ・新規イベントとして、ウォーキング教室を2回、太極拳教室を1回実施し、好評を得た。
- ・全従業員を対象に安全管理講習及び普通救命講習を開催した。
- ・キャンプ場、緑の相談所ホールに折り紙工作やぬり絵が楽しめるキッズコーナーを設置した。
- ・キャンプ場、アスレチック等の損傷に対し、直営により迅速に修繕した。
- ・日光だいや川公園のマスコットであるリスをデザインしたオリジナルタオルを作製し、PRに

努めた。

- ・日光だいや川公園での就労を希望する今市特別支援学校高等部の生徒を受入れ、職場体験実習を行い、障害者就労支援に協力した。
- ・指定管理者変更に伴う撤収作業は、利用者への影響を最小限に抑え、また、事故の無いよう細心の注意を払いながら作業を進めた。

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 119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	72.9%	23.3%	2.3%	1.5%
公園の管理状況はいかがでしたか	65.2%	32.6%	1.5%	0.7%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	75.2%	23.2%	1.6%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	75.5%	22.1%	1.6%	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"> ・レンタサイクルに子どもと2人乗り可能な（チャイルドシート付き）自転車があったらよかった。 ・調理用具にピーラーがあるとよい。 ・職員がゴルフに興じていた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・子ども乗せシートについては今後導入を検討します。 ・事務所に用意し、希望があれば貸し出すようにします。 ・ボールの転がり具合を確かめるための試し打ちだと思われる。誤解の無いように対応していく。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・オートキャンプ場が素晴らしい。 ・東照宮の模型が素晴らしい。 ・スタッフがとても優しかった。 				

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"> ・オートキャンプ場利用者を対象にサンタクロースによるプレゼント企画を実施し誘客を図った。 ・講座、イベント開催時にアンケートを実施し、来園者の要望の把握と講座内容の見直しに努めた。 ・「ホテル観賞会」では、これまでゲンジボタルを対象に実施してきたが、ヘイケボタルも対象にした観賞会を実施し好評だった。さらにデスティネーションキャンペーンに併せて、観賞会を1日増やして開催した。 ・長年継続して、自生しているヤマユリの保護及び球根の増殖に努めてきた成果があり、自主イベントで計画していた「ヤマユリ観賞ウィーク」を「ヤマユリまつり」に変更し、園内のヤマユリスポットを巡るスタンプラリーや臨時売店等を出店し、ヤマユリ観賞期間を盛り上げた。

<ul style="list-style-type: none"> ・パークゴルフ場の除草をしてくれる方（ボランティア）を募集し、作業後にプレーを楽しんでいただく「パークゴルフ感謝デー」を2回実施した。 ・施設の損傷に対し、直営により迅速に修繕し利用者の安全確保に努めた。 ・作業機械の取扱い講習を従業員に受講させ、作業時の安全対策を図った。 ・当協会が作成した「公園維持管理のための安全マニュアル」に基づいた研修を実施し、徹底した安全管理に取り組んだ結果、来園者はもとより作業員の事故やけがは1件も発生しなかった。 ・事故防止のため枯枝、掛枝の処理及び危険木の伐採をコンソーシアムにより実施した。 ・ニュースポーツエリア芝生の薬剤散布は、利用者の少ない早朝に実施するなど、利用者には十分配慮しながら実施した。 ・利用者からの要望が多い樹木名盤の取付けを、コンソーシアム（樹木医）により実施した。 ・公園内の巡回や施設の日常点検を行い、危険箇所、不具合箇所を早期発見し、早期対応している。 ・高齢者や障害者への配慮として、階段や段差部分に目印を施したり、駐車場出入口の縁石や車止め支柱に目立つカラーペイントまたはシールを張り付け注意を喚起した。
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。 ・コンソーシアムについては、当年度の状況及びその成果を把握・検証することで、今後の課題や効果的な実施方法を協議、検討している。
今後改善・工夫したい事項
・該当無し

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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者や障害者に対し、思いやり駐車場を設け配慮している。 ディスクゴルフでは、障害者スポーツの振興を図るため「障害者ふれあいディスクゴルフ大会」を栃木県障害者ディスクゴルフ協会に協賛し実施している。	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。	利用者数は目標に達しなかったが、昨年度設置したウォーキングコースを利用し、ウォーキング教室を開催するなどし、利用促進につなげた。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	ご意見票では、「良い方」から「良い」評価の割合が増加した。	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。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正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。	キャンプ場、アスレチック等の利用料金収入が増加した。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。	公園管理に必要な資格の取得や技術の向上のため、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。	事故発生時には、速やかな対応・報告を実施し、異常気象時においても、迅速に安全点検を実施し、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。 指定管理交代の際には、連携を強化しスムーズな業務移行を行った。	B
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。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか。	イベント、売店等の自主事業を実施し、計画どおり実施されている。	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。	日光市、地域消防団、近隣病院等と積極的に連携し、様々なイベントの実施及び実施のサポートを行っている。	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。	再使用、再資源化、廃棄物発生の抑制などの3Rによる手法で極力廃棄物を減らす努力を行っている。また、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	DCに合わせ、「奥社拝殿」や「坂下門」など東照宮模型の特別展示を行った。新指定管理者への引継ぎを円滑に行うため、入念な協議や備品の整理等に尽力した。	B
----------------	----------------------------------------------------------------------------	---

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。管理状況については、投函のあったご意見票では、9割以上の利用者から積極的評価を受けており、優れた取り組みを行ったと言える。

また、DCに併せたイベントの実施や、観光等各種イベントの主催者と協力する等、公園の魅力を伝える取り組みを積極的に行ったことで、利用者数が大きく増加したことが評価出来る。

※「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。