

## 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	栃木県立日光自然博物館、栃木県奥日光地区駐車場、栃木県中禅寺湖畔国際避暑地記念施設
施設所管課	環境森林部自然環境課
指定管理者	株式会社日光自然博物館（法人番号 4060001008628）
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	栃木県日光市中宮祠 2480 番地 1 他
施設の概要	日光自然博物館：敷地面積：6,725 m <sup>2</sup> 、建物面積：2,725 m <sup>2</sup> 設備／研修室、映像設備、展示室 奥日光地区駐車場：有料駐車場 4 箇所（収容台数 518 台） 中禅寺湖畔国際避暑地記念施設：イタリア大使館別荘記念公園、英国大使館別荘記念公園、中禅寺湖畔ボートハウスの 3 館
業務内容	①栃木県立日光自然博物館の管理運営に関する業務 ②奥日光地区駐車場の管理運営に関する業務 ③中禅寺湖畔国際避暑地記念施設の管理運営に関する業務 ③その他事業（企画展、自然解説案内、アメニティ・グレードアップ事業 等）

### 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	123,400	指定管理※2	事業費	42,764
	利用料金収入	136,770		管理運営費	112,585
	その他収入※1	8,403		人件費	91,162
				その他支出※1	20,834
	合計	268,573		合計	267,345
指定管理業務収支差額①		1,228			
自主事業		9,871	自主事業	8,348	
自主事業収支差額②		1,523			
収支差額（①+②）		2,751			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自然解説ガイド料 8,403 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 20,834 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	108,501	指定管理※2	事業費	34,530
	利用料金収入	147,398		管理運営費	113,341
	その他収入※1	7,971		人件費	91,450
				その他支出※1	19,545
	合計	263,870		合計	258,866
指定管理業務収支差額①		5,004			
自主事業		12,442	自主事業	10,693	
自主事業収支差額②		1,749			
収支差額（①+②）		6,753			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自然解説ガイド料 7,971 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 19,545 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	項目	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
栃木県立 日光自然博物館	開館日数	329 日	306 日
	入館者数 (有料入館者)	35,101 人	37,394 人
	入館者数 (無料ゾーン利用者)	23,933 人	26,744 人
	入館者数 (無料ゾーン外国人)	8,631 人	10,429 人
奥日光地区駐車場	営業日数	365 日	366 日
	利用台数	293,089 台	277,554 台
イタリア大使館 別荘記念公園	開館日数	238 日	236 日
	入館者数 (総計)	68,149 人	53,539 人
英国大使館 別荘記念公園	開館日数	238 日	236 日
	入館者数 (総計)	83,421 人	56,549 人
中禅寺湖畔 ボートハウス	開館日数	231 日	230 日
	入館者数 (総計)	46,669 人	34,310 人
奥日光インフォメ ーションセンター	開館日数	329 日	306 日
	利用人数 (全体)	17,926 人	16,240 人
	利用人数 (内外国人利用者)	8,473 人	7,657 人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・アフターデスクに積極的に協力し、期間中、観察会や音楽会を開催した。</li> <li>・日光自然博物館内で年間 6 回の企画展を開催した。</li> <li>・自然解説業務において、募集型の自然観察会に加え、当日参加可能なガイドツアーを開催した。 (実施回数 27 回/参加人数 575 人)</li> <li>・修学旅行等の学校団体に対し、依頼による自然解説ガイド及び宿泊先へ出向いての出張レクチャー等を実施した。(現地案内 185 件・出張レクチャー 39 回・ミニクラフト 9 回実施)</li> <li>・中禅寺湖の遊覧船棧橋がイタリア大使館別荘記念公園付近に完成したことに伴い国際避暑地記念施設の入館券販売機において施設と遊覧船の共通券販売を開始した。</li> <li>・ホームページによる情報発信に加え、近年利用者が急激に伸びている SNS (フェイスブック・Instagram・Twitter) によりイベント告知やリアルタイムな自然情報や見所情報の提供を行った。</li> </ul>
---

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
アンケートの実施				
実施期間：平成 31 (2019) 年 4 月から令和 2 (2020) 年 2 月まで (コロナによる休館のため 3 月は閉館)				
総回答数：240 件				
アンケート結果 (抜粋)				
・どちらからいらっしゃいましたか				
日光市内	県内市外	首都圏	北関東地区	その他
2.4%	26.2%	48.2%	8.4%	14.8%
・利用交通機関				
自家用車	公共交通機関	その他		
68.5%	28.2%	3.3%		
・利用料金について				
高い	丁度良い	安い		
18.6%	65.3%	16.1%		

<p>・展示について（5点満点としての平均点）</p> <p>○映像について 4.67点 ○自然系展示 4.35点 ○人文系展示 3.98点</p> <p>○物知りコーナー 4.19点 ○巨大昆虫 3.99点 ○情報コーナー 4.36点</p> <p>○ミュージアムショップ 4.12点</p> <p>・博物館全体の印象について</p>		
よい	まあまあ	要改善
75.3%	23.2%	1.5%
<p>主な利用者意見（苦情・要望）</p> <p><b>【博物館】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボートハウスと戦場ヶ原のリアルタイム画像が故障と画像が荒くてよくわからない。</li> <li>・生体展示や触れる展示をもっと増やしてほしい。</li> </ul> <p><b>【国際避暑地記念施設】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場から遠すぎて足の悪い老人等はいきづらい。</li> <li>・カフェのメニューを増やしてほしい。</li> </ul>		<p>対 応</p> <p><b>【博物館】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機器の更新を県に要望している。</li> <li>・常設に水槽を設置、魚を飼育している。</li> </ul> <p><b>【国際避暑地記念施設】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・遊覧船の利用や路線バスの利用等を促している。</li> <li>・現在検討中</li> </ul>
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <p><b>【博物館】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応が丁寧だった。</li> <li>・子供が楽しめる施設だと思います。奥日光に来た際はまた立ち寄ります。</li> <li>・映像が素晴らしかった。四季を見せてくれるので違う季節にもまた来たいと思いました。等の意見があった。</li> </ul> <p><b>【国際避暑地記念施設】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても素敵な風景で外国人が別荘を建てたがるのがわかる気がした。</li> <li>・友達にも紹介したい。等の意見があった。</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>・インバウンド事業の強化を図るため国外旅行業者が参加する商談会に積極的に参加した。</li> <li>・駐車場の利用促進と奥日光地区への誘客を図るためGW、お盆、秋の行楽シーズンに日光宇都宮道路の日光口PAにおいて便利マップ配布と観光情報の提供を行った。</li> <li>・従来の広告宣伝に加え SNS の積極活用によりフォロワーが徐々に増加している。</li> </ul>
<p>経営5ヶ年計画の数値目標達成に向けた取り組み</p> <p>指定管理期間に合わせて策定した経営5ヶ年計画を基本方針として各事業を実施した。令和元（2019）年度は2度の台風接近や秋の天候不順、3月のコロナウイルス拡散予防策としての休館など厳しい状況であったため、天候に左右される自然解説等はキャンセル等により厳しい状況となったが、博物館利用者や駐車場利用が好調となった。全体としては、101.7%の達成率となった。今後は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を見据え、経費削減に努めるとともに、コロナ禍における積極的な事業展開が必要である。</p> <p>各事業の結果は下記のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○博物館部門 計画値に対し入館者数 135.5% 収入 118.1%となった。</li> <li>○国際避暑地記念施設 計画値に対し入館者数 91.2% 収入 99.0%となった。</li> <li>○自然解説部門 計画値に対し利用人数 86.2% 収入 91.7%なった。</li> <li>○駐車場部門 計画値に対し利用台数 106.3% 収入 102.6%となった。</li> <li>○自主事業等を含めた全体の計画値については、収入で 101.7%となりおおむね計画値を達成することができた。</li> </ul>

今後改善・工夫したい事項
年度末から続いているコロナ禍の影響により引き続き厳しい状況が継続することが予想されることから、施設の衛生管理の徹底に努め、利用者が安心して楽しんでいただける施設管理を心がける。また、コロナ禍終息後の事業展開を見据え、社員の資質向上と個人や外国人を対象としたツアーの充実を図る。

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	全ての施設において、平等な利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	全ての施設において、適正に行使されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	全ての施設において、適正な配慮がなされている。	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	施設の特徴を活かした企画展や自然観察会、ガイド事業を行い、施設の目的に沿った業務が行われている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・積極的な商談会への参加による施設の利用促進が図られている。 ・国際避暑地記念施設と遊覧船の共通券を発行するなどサービスの向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートやイベント参加者、自然解説会参加者へのアンケートにより満足度を把握し、事業の改善に努めている。	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	意見や苦情に対しては可能な限り改善するなど適切に対応している。	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	適切な保守管理や必要に応じた修繕を行うなど適切に対応している。	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	職員の企画による工夫を凝らした企画展、音楽会等を実施している。	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	効率的に業務が遂行できる体制が取られている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支バランスを保ち、適切に執行されている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	物品購入費や水道光熱費の削減など、経費縮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	職員の新たなスキルアップのため、担当の配置を見直すなど、人材育成を図る取組が実施されている。	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	危機管理対策マニュアルが策定され、危機管理体制が整備されている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	緊急時の連絡体制のほか、混雑状況やイベント情報の提供を行うなど緊密な連携が図られている。	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	協定書に定めた個人情報取扱特記事項を遵守し、適切に取り扱われている。	C
	②情報公開は適切になされているか	「情報の公開に関する事務処理要領」に基づき適切に対応している。	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	経営5カ年計画を策定し、業務ごとの数値目標を定め、業務を実施している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画に基づき、物販や地域連携事業等が実施されている。	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	地域の観光イベント等に人員配備や場所の提供を行い、地域活性化に寄与している。	B
	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	・日光国立公園内に設置された施設であり、景観も含め周辺環境への配慮がなされている。 ・奥日光地区の環境保全について利用者への啓発が行われている。	B
	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）	・来館者への検温や消毒の実施、施設内の展示物の消毒、人数制限による対応など適切な対応がなされている。	C
総合的な評価			
<p>・天候の影響や新型コロナウイルス感染拡大の状況下ではあったが、工夫を凝らした企画展や自然観察会等を実施し、積極的なPRに努め施設の魅力を発信してきた。</p> <p>・今後は、with コロナの状況下において、新型コロナウイルス感染拡大防止を徹底するとともに、施設の利活用の推進、魅力ある事業実施に努め、利用者の満足度を向上させていくことが期待される。</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。