

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 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	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

平成 30 (2018) 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 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。

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	105,667	指定管理※2	事業費	35,232
	利用料金収入	130,781		管理運営費	98,363
	その他収入※1	9,099		人件費	89,063
				その他支出※1	18,189
	合計	245,547		合計	240,847
指定管理業務収支差額①		4,700			
自主事業		9,841	自主事業	10,602	
自主事業収支差額②		▲761			
収支差額 (①+②)		3,939			

備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自然解説ガイド 9,099千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 18,189千円
---	---------------------------------------

※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 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
栃木県立 日光自然博物館	開館日数	331日	329日
	入館者数（有料入館者）	29,985人	35,101人
	入館者数（無料ゾーン利用者）	15,338人	23,933人
	入館者数（無料ゾーン外国人）	4,417人	8,631人
奥日光地区駐車場	営業日数	365日	365日
	利用台数	259,908台	293,089台
イタリア大使館 別荘記念公園	開館日数	231日	238日
	入館者数（統計）	53,845人	68,149人
英国大使館 別荘記念公園	開館日数	231日	238日
	入館者数（統計）	57,530人	83,421人
中禅寺湖畔 ボートハウス	開館日数	231日	231日
	入館者数（統計）	44,260人	46,669人
奥日光インフォメ ーションセンター	開館日数	—	329日
	利用人数（全体）	—	17,926人
	利用人数（内外国人利用者）	—	8,473人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・デスティネーションキャンペーンに積極的に協力し、期間中、日光自然博物館、国際避暑地記念施設においては、観察会や音楽会等のイベントを開催した。</li> <li>・日光自然博物館においては、年間6回の特色ある企画展を実施した。</li> <li>・新設した奥日光インフォメーションセンターでは、国内外の観光客に対し丁寧な案内業務を行った。</li> <li>・日光自然博物館での自然解説案内業務において、バードウォッチング、トレッキング、星空観察会、スノーシュー等の募集型自然観察会に加え、戦場ヶ原ガイドウォーク、ナイトハイキング等、観光客が当日参加可能なガイドツアーをGWと夏休み期間の8月に実施した。（観察会年間実施回数事前募集型12回、当日参加型5回）</li> <li>・国際避暑地記念施設のうち英国大使館別荘記念公園及びイタリア大使館別荘記念公園について、DC期間の4月、5月の休館日を開館した。中禅寺湖畔ボートハウスにおいては、売店を新設しサービス向上に努めた。</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30（2018）年4月から平成31（2019）年3月まで 総回答数768人				
内容：利用者の属性、展示、設備の評価、サービスの評価等				
アンケート結果（抜粋） ※無回答は除く				
・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
3.52%	24.61%	48.31%	8.39%	10.42%

・利用交通機関							
自家用車	公共交通機関	その他					
67.32%	27.99%	2.47%					
・当館を何で知りましたか							
雑誌	ポスター	キャンペーン	ラジオ	ウェブ	現地	学校行事	その他
4.56%	15.76%	1.69%	0.39%	11.85%	40.10%	9.64%	13.02%
・料金について							
丁度良い	高い	安い					
64.71%	17.45%	7.68%					
・職員の対応について							
よい	まあまあ	要改善					
87.63%	9.38%	0.13%					
・展示について（5点満点としての回答の平均点）							
○映像について 4.24点 ○自然系展示 4.35点 ○人文系展示 4.08点							
○ものしりコーナー 4.19点 ○巨大昆虫 4.01点 ○情報コーナー 4.24点							
○ミュージアムショップ 4.03点							
・日光自然博物館全体の印象について							
よい	まあまあ	要改善					
72.92%	21.35%	0.78%					
主な利用者意見（苦情・要望）		対応					
<b>【博物館】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>一部展示室の匂いが気になった。</li> <li>県内にこのような施設があることを知らなかった。もっとPRすべきだと思う。</li> <li>カフェ等があればよい。</li> </ul> <b>【国際避暑地記念施設】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>障害者や老人が来やすいルートがほしい。</li> <li>駐車場から遠すぎる。</li> <li>カフェの充実。</li> <li>英国大使館別荘記念公園については「生活感がない」「新しすぎる」等の意見があった。</li> </ul>		<b>【博物館】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>換気と消臭剤を設置</li> <li>県内を含め営業活動の強化</li> <li>自販機の設置のみで対応中</li> </ul> <b>【国際避暑地記念施設】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>障害者送迎車両の案内</li> <li>一般車両を規制している経緯を説明</li> <li>現在検討中</li> </ul>					
主な利用者意見（積極的評価）							
<b>【博物館】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>立派な建物で栃木県産の杉や漆塗りなどふんだんに使用していてぜいたくな気分になった。</li> <li>とてもきれいで素敵な博物館でした。また来ます。</li> <li>体験型の展示もあり、小学生にもお勧めだと思うので子供を連れてまたきます。</li> </ul> <b>【国際避暑地記念施設】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>両施設とも景色が素晴らしいという意見が多数を占めた。</li> </ul> <b>【その他の意見】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>落ち着いた時間を過ごせた。</li> <li>また来たい。</li> <li>イタリア大使館別荘記念公園については「趣のある施設」「安らぎの時間」「昔の姿を残した佇まい」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>・外国人観光客の増加に対応するべく、ホームページや館内施設の多言語化表記等を設置した。また、外国人に発信力の強いインスタグラムを始めとした SNS を積極的に活用し、奥日光地区のリアルタイムな情報の発信に努めた。</li> <li>・国外観光業者の商談会等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目的として、GW やお盆、秋の行楽シーズンに日光宇都宮道路の PA に出向き、「奥日光便利マップ」の配布と現在の奥日光の見所を紹介した。</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」を基本方針として管理運営に当たった。各部門において、収入の数値目標を設定しており、数値目標に対し全体の達成値は 109.4% であり計画値を上回る結果となった。</p> <p>各部門の達成率は指定管理業務として実施した博物館部門 99.0%、国際避暑地記念施設部門 168.9%、自然解説部門 88.9%、駐車場部門 113.4% であった。</p> <p>博物館部門においては、首都圏の業者や県内の小学校訪問、パンフレット配布等の PR 活動も実施し、一定の成果があった。今後の取り組みとして外国人観光客をはじめとする新たな客層の取り込みの強化をしていきたい。</p> <p>また、目標値に達しなかった自然解説案内部門については、新たな試みとしてエージェントが販売する企画商品に対し、自然解説員の解説を行うためある程度の人員を確保する必要がある。販売する企画商品の販売が振るわず、不催行になった事が大きな要因となっていることから、エージェントとの契約事項で改善を図っていきたい。</p> <p>指定管理外の部門では、自主事業である売店部門が 88.3%、栃木県との協働事業である低公害バス部門 88.2% と大きく目標値を下回る結果となった。</p> <p>売店については、魅力ある商品開発、低公害バス事業については、沿線の魅力の紹介事業等の実施による集客増が急務となっている。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>平成 31 (2019) 年度から、引き続き 5 か年の指定管理業務を受託することとなるため、過去に蓄積したノウハウを活用しながら、新たな取組にも積極的に取り組んでいく。</p> <p>平成 31 (2019) 年度には新たな取組の第一弾として、国内旅行業を取得し、隣接する市町村への旅行手配が可能となることから、奥日光の特色を生かしたガイドツアー等の旅行商品を販売していく。</p> <p>また、ラグビーワールドカップ開催、県内で開催される国体、2020年のオリンピック開催等、国内外から多くの観光客が訪れることが期待されることから、多種多様な観光客のニーズに対し柔軟で迅速かつ確かなサービスの提供を心がけ、各事業の伸長と企業体質の強化を図っていく。</p>

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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	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	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	「戦場ヶ原ガイドウォーク」、「天空の星空観察タクシー」など奥日光地域の特色を生かした自然観察会や「奥日	B

発揮		光のフライフィッシング」など工夫された企画展を開催するなど、奥日光の自然への理解促進を図る事業が実施されている。	
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	・旅行エージェントへのPRや、宇都宮市内の小学校訪問など、施設の利用促進を図った。 ・デスティネーションキャンペーン期間中の休館日の開館等、サービス向上に努めている。	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	職員の企画による企画展、イベント等を実施し、利用者サービスの向上に努めている。	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、適正に執行されている。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	外部委託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	イベントの企画運営を職員に自主的に提案させるなど、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体制は確保されているか	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	B
	⑤その他管理運営上の特記事項	—	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・デスティネーション等での積極的なPRにより、博物館、奥日光地区駐車場、国際避暑地記念施設全てにおいて利用者数が好調な伸びとなり、過去最高の売上高を計上した。</li> <li>・今後は、外国人観光客の利用も広く視野に入れて、自然解説案内業務の充実、施設の利活用の推進等、利用者の満足度を向上させていくことが期待される。</li> </ul>			

※「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。