

## (別添 10)

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4(2022)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㎡、建物面積：2,725㎡ 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 ④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4(2022)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ <sup>2</sup>	指定管理料	126,298	指 定 管 理 ※ <sup>2</sup>	事業費	42,118
	利用料金収入	127,707		管理運営費	112,130
	その他収入※ <sup>1</sup>	13,979		人件費	97,710
				その他支出※ <sup>1</sup>	24,244
	合計	267,984		合計	276,202
指定管理業務収支差額①		▲8,218			
自主事業		10,956	自主事業	10,012	
自主事業収支差額②		944			
収支差額(①+②)		▲7,274			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自然解説ガイド料 10,579千円 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 3,400千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 24,244千円		

※<sup>2</sup> 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和3(2021)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ <sup>2</sup>	指定管理料	123,886	指 定 管 理 ※ <sup>2</sup>	事業費	30,463
	利用料金収入	90,628		管理運営費	97,987
	その他収入※ <sup>1</sup>	14,653		人件費	105,573
				その他支出※ <sup>1</sup>	20,931
	合計	229,167		合計	254,954
指定管理業務収支差額①		▲25,787			
自主事業		7,500	自主事業	7,161	
自主事業収支差額②		339			
収支差額(①+②)		▲25,448			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自然解説ガイド料 7,062千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 20,931千円		

新型コロナウイルス感染症対策指定管理者協力金 7,591千円	
--------------------------------	--

※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	令和3(2021)年度 (前年度)	令和4(2022)年度
栃木県立 日光自然博物館	開館日数	299日	266日
	入館者数(有料入館者)	31,994人	35,108人
	入館者数(無料ゾーン利用者)	21,433人	28,906人
	入館者数(無料ゾーン外国人)	578人	1,687人
奥日光地区駐車場	営業日数	237日	365日
	利用台数	217,944台	255,651台
イタリア大使館 別荘記念公園	開館日数	201日	240日
	入館者数(総計)	30,855人	44,404人
英国大使館 別荘記念公園	開館日数	201日	240日
	入館者数(総計)	34,258人	48,629人
中禅寺湖畔 ボートハウス	開館日数	201日	240日
	入館者数(総計)	20,498人	28,673人
奥日光インフォメーシ ョンセンター	開館日数	299日	266日
	利用人数(全体)	8,188人	11,109人
	利用人数(内外国人利用者)	372人	1,145人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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3回の企画展を開催した。</li> <li>・自然解説業務において、多様な自然観察会、ガイドツアーを開催した。(実施回数15回/参加人数475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100件・出張レクチャー20回)</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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・通常であれば利用者に対してアンケートを実施しているが、令和4(2022)年度は新型コロナウイルス感染症予防の観点から不特定多数が接触する可能性があるアンケートは実施せず、口頭での把握のみとなった。</li> </ul>	
主な利用者意見(苦情・要望)	対 応
<b>【国際避暑地記念施設】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場から遠い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・遊覧船やバスの利用等を促している。</li> </ul>
主な利用者意見(積極的評価)	
<b>【国際避暑地記念施設】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・素晴らしい風景を見ることができて感動した。</li> <li>・友達にも紹介したい。 等</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>・駐車場の利用促進と奥日光地区への誘客を図るため、行楽シーズンに日光宇都宮道路の日光口PAにおいて「奥日光便利マップ」配布と観光情報の提供を行った。</li> <li>・10月29日～11月6日、11月12日～23日、11月19日～20日に実施した「ライトアップ奥日光」のため、開館時間を延長した。</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各事業を実施した。令和4（2022）年度は、新型コロナウイルスの行動制限が徐々に緩和されたこともあり、観光客の増加を見込まれ、各事業部門とも経費削減を念頭に置きつつ、経営の黒字化を目指して運営に当たった。結果、コロナ前の令和元年に対し、売上高は99.08%を達成した。決算状況についても3期ぶりの黒字決算となり、事業計画値を達成することができた。今後も、新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、更なる国内外の観光客増が見込めることから、奥日光地区駐車場及び日光自然博物館、国際避暑地記念施設、低公害バス路線等をホームページ、ブログ、SNS等を活用しながらPRし、利用増を目指す。</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112.5% 収入108.8%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70.6% 収入113.1%となった。</li> <li>○自然解説部門 計画値に対し利用人数50.5% 収入117.2%となった。</li> <li>○駐車場部門 計画値に対し利用台数96.5% 収入91.0%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97.2%となった。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>新型コロナウイルスの影響により出控えていた国内外の観光客数の回復が期待されることから、展示リニューアルやEバイク事業を積極的にPRし、利用者数の増加を図る他、すべての事業においてサービスの向上、経費の削減に努め、収益増に向けて取り組んでいく。</p>

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。	全ての施設において、平等な利用が確保されている。	B
	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。	B
	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。	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。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	・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。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	新型コロナウイルス感染症を考慮しアンケートの実施は無かったものの、利用者の声を受け止め、事業の改善に努めている。	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。	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。	B
	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。	B
	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。	コロナ禍にあつて、感染対策の徹底を図りながら、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。	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。	効率的に業務が遂行できる体制が取られている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	コロナ禍前の令和元年度に対し、売上高が99.08%となっており、執行は適切に行われている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	B
	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。	B
	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。	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。	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。	B
	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。	B
5. その他	① 施設の特徴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。	B
	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ほか、専門性を活かしたガイドツアーが実施されている。	B
	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・光害対策、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	・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。	B
総合的な評価			
<p>・令和4年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響が徐々に回復する中、工夫を凝らした自然観察会やガイドツアー等を実施し、積極的なPRに努め施設の魅力を発信してきた。</p> <p>・インバンド回復等による更なる観光客の増加や旅行客のニーズの変化が予想されることから、関係機関や地域と協力しながら、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</p>			

させるとともに、収支の改善にも努めていくことが期待される。

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。