

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3（2021）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31（2019）年4月1日～令和11（2029）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

令和3（2021）年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	27,746	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	22,557		管理運営費	46,971
	その他収入※1	11,892		人件費	26,649
				その他支出※1	2,548
	合計	62,195		合計	76,168
指定管理業務収支差額①			▲13,973		
自主事業			11,480		
自主事業収支差額②			▲1,028		
収支差額(①+②)			▲15,001		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円 ・雑収入 11,891千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 2,548千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2（2020）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	27,746	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	19,461		管理運営費	41,046
	その他収入※1	19,650		人件費	27,628
				その他支出※1	2,558
	合計	66,857		合計	71,232
指定管理業務収支差額①			▲4,375		
自主事業			9,784		
自主事業収支差額②			1,315		
収支差額(①+②)			▲3,060		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・利息 1千円 ・雑収入 19,649千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 2,558千円		

※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）	令和2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
御用邸本邸	33,083人	36,440人
利活用施設	923人	2,438人
駐車場	(11,566台)	(11,584台)
合計	34,006人	38,878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い、障子、襖等軽微な破損は、保存管理計画に基づき同種の資材により早急に修繕を行った。
- ・新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、8/23～9/30にかけて臨時休園があったが、感染拡大防止に配慮しながら、自主開催を計画していた21イベントの内19イベントを開催した。
- ・新型コロナウイルスの感染を防止するため、受付での体温計測・手指消毒・マスク着用・アクリルパーテーションの設置等の対策を継続実施した。

(2) 利用者満足度を高める管理運営

- ・専門スタッフによる「御用邸専属ガイド」や、端末機による「音声ガイド」の貸出を実施した。
- ・新型コロナウイルス感染拡大に留意し、人数制限をしながらも4月中旬から7月中旬の「邸内ガイド」、7月下旬から10月中旬の庭園を中心とした「中坪（中庭）めぐりガイド」を毎週土日に1日2回実施した。
- ・新型コロナウイルスの影響で広報・営業活動を縮小したが、ホームページやSNS等を活用し、適時適切な情報発信を行い利用促進に努めた。
- ・二社一寺拝観者の割引や金谷ホテル歴史館との相互割引を実施した。
- ・英国大使館別荘記念公園、イタリア大使館別荘記念公園との相互PRを実施した。
- ・新型コロナウイルスの影響で外国人利用者が激減したが、将来のインバウンド復活に備え、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。
- ・春のシダレザクラ、秋の紅葉の写真撮影を主目的とするリピーター利用者のニーズに応えるため、期間限定で「庭のみ見学料金（通常の半額）」を継続実施し、好評を得た。
- ・イベントの開催時間を十分確保したいとのニーズや、昼食休憩等のニーズに応えるため、研修施設の利用時間の延長料金や昼食休憩利用料金を実施した。
- ・キャッシュレス決済対応の券売機を導入し、受付での来園者の滞留時間を減らすことにつなげ、接触時間も減らすことで新型コロナウイルス感染症対策も図った。
- ・簡易な工事で対応可能なフリーWi-Fiエリアを調査し、可能な限り接続エリアを拡張し、スマートフォン等の端末で検索をしながら邸内を観覧できる環境を整えた。また、研修ホールでも接続可能とすることで、講座や会議等の場としての利用も促していく。
- ・令和2年度から延期をしていた開園20周年記念「謁見所室内特別公開」や「令和の御大札と栃木企画展」、「劔璽の間・御寝室室内特別公開」を県立博物館や関係者の協力を得て、経費を抑えつつ調度品やパネルの展示を行い開催した。

(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、生態系に配慮した園地管理を行った。
- ・庭園樹木の適正な生育環境の保全を図るため、枯損木の間伐を実施するとともに、伐採木の再利用等を行った。

(4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり

- ・新型コロナウイルスの影響により書面開催ではあったが、地元の関係者からなる公園連絡協議会の委員への現況報告と各委員からの意見徴収を行った。
- ・地元の縮緬細工教室の方々の協力によるつるし雛飾り、地元住民による雛人形の展示を開催した。
- ・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、管理運営に反映させた。
- ・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。
- ・災害発生時対応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。
- ・公園管理運営に必要な有資格者を配置した。
- ・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節減を図った。
- ・第3者への委託業務に関し、長期契約を締結することで安定性と経費節減に努めた。
- ・ホームページや Instagram 等を活用し、利用者へ旬な情報発信を行うとともに、ポスター配布や有料広告の掲載見直しを行い、印刷広報費の節約を図った。
- ・新型コロナウイルスによる入園者数の減少を踏まえ、シフトの見直しと雇用調整助成金の活用により、人件費の節約を図り雇用や事業の継続性を確保した。

(6) 施設利用提供の実施計画

- ・管理事務所の開所日や公園の利用時間を延長した。
- ・繁忙期においては休園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、ホームページ等で積極的に情報を発信した。

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 196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	95.7%	4.3%	0.0%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	94.2%	5.2%	0.0%	0.5%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	91.0%	9.0%	0.0%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	90.5%	8.5%	1.1%	0.0%
<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"> ・見られる部屋を増やしてほしい。 ・見学は良かったが、池の周りで草刈りをしていて、草刈り機の音がうるさくて興ざめた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の保存、維持管理上、現在の見学順路を設定させていただいているが、季節ごとに様々なお部屋の特別公開を実施している。 ・機械を利用した園地管理業務については、安全面や騒音等の問題があることから、原則として利用者の皆様が入園される前の時間帯に実施することとしているが、今回は開園までの時間に終わらず、見学とタイミングが重なってしまったものと思われる。今後、利用者の皆様の見学の妨げにならないよう十分留意して作業を実施する。 			
主な利用者意見（積極的評価）				

- ・トイレがきれいだった。
- ・案内の人の対応がとても良かった。建築もとても良かった。機会があればまた来たい。
- ・東照宮とセットでもっと宣伝されてもいい。素晴らしい施設だった。

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"> ・ホームページやSNS（Instagram）に、催事や花情報を積極的に掲載し内容を充実させたことで新聞社を始めとするマスコミの取材、掲載が多数あった。 ・秋の紅葉の見頃に合わせ、例年行う「御日拝所室内限定公開」に加え「鈿璽の間・御寢室室内特別公開」を行い、利用者に庭園の眺めを楽しんでいただいた。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、前年度から延期した開園 20 周年を記念した特別公開、特別展示を行い、紙面への掲載もあり集客へつなげた。 ・大手旅行者との利用券契約を行い、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。 ・利用者の利便性の向上や、キャッシュレスに対応するため、一部の旅行会社が提供している「電子入園券システム」を実施した。 ・利用者の利便性の向上と感染防止の観点から、キャッシュレス決済システムを搭載した券売機を導入した。 ・フリーWi-Fiエリアを拡張し、来園者がスマートフォン等で検索をしながら観覧できる環境を構築した。 ・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、職員による「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。 ・二社一寺拝観券による割引、金谷ホテル歴史館との相互割引、イタリア・英国大使館別荘記念公園との相互PRなど地域との連携を行った。 ・隣接する「ふふ日光」と協力し、富裕層向けオプションツアーを提供し、新型コロナウイルスの影響で来園者の少ない中でも 6 回のツアー申込みがあった。 ・樹木や芝生等の庭園管理を適正に行い、利用者には季節折々の花木・草花・芝生・苔・紅葉など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、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等を従業員に受講させ、安全管理と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、不具合箇所の早期発見、早期対応を図った。
<p>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</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・現在だけでなく後世にも伝えるべき歴史と文化であることを従業員が認識し、来園者の行動の注視だけでなく、案内、説明し理解を深めていただき、安心して利用できる公園を創造している。 ・催事は公園の利用促進、利用者増も目的ではあるが、御用邸の雰囲気似つかわしい事を主として開催する。また、御用邸を詳しく知っていただく機会としても活用する。 ・軽微な破損等については、保存管理計画に基づき早急な修繕を行い、来園者が快適で安全に利用できるように努め、管理運営に支障をきたす程の修繕に関しては、日々の点検の中で早期に発見し栃木県へ報告、順次要望をしている。
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響で外国人利用者が激減したが、今後の回復を踏まえ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。 ・研修室も一体とした催事等を実施することで、研修室の更なる利用促進と利用者増を図っていききたい。 ・マスコミへの適時適切な情報提供を行うとともに、ホームページ、SNS（Instagram、Twitter、Facebook）を活用した施設PRを図りたい。 ・御用邸の文化や歴史を活かした新たな催事を工夫し、利用者満足度の向上を図りたい。 ・現行の「ふふ日光」だけでなく「ザ・リッツ・カールトン日光」や「星野リゾート界日光」と協力し、富裕層向けオプションツアーを開発したい。また、旅行会社との提携も図り、リーズナブルながらもガイドや昼食等をセットとした特別なプランも開発したい。

・ポスターやリーフレットの掲示を働きかけ、日光（特に二社一寺）を訪れる観光客の誘客を図りたい。

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	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、適切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。	高齢者や身体障害者に対し配慮するなど事業計画書どおりされている。また、邸内と庭園で使用できる車椅子の貸し出しや、スムーズに見学できるような配慮も併せて行っている。	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	事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った業務が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	キャッシュレス決済も搭載した券売機を導入し、利便性の向上と接触の機会の減少を図った。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者の満足度は昨年度並だった。	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	要望・苦情に対して、適切且つ迅速に取組み対応している。	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	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。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	積極的な情報発信や「インスタフォロー割引」によりフォロワー数が増加した。	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	当該業務を概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	概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	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、保険契約等は一括契約を行い経費削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	公園管理に必要な資格の取得や技術と能力を向上するため、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	緊急時連絡体制により、関係部署との連絡体制は確保できている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	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	適切な自己評価が行われた。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	コロナ禍により中止になったものもあるが、可能なものは感染症対策を行ったうえで適切に実施した。	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	地元の宿泊施設や事業者と連携し、各種プレミアムプランを提供した。	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	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（コロナ対策がなされているか等）	新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に取り組み、安全な管理運営を実現した。	C
総合的な評価			
<p>全般的におおむね良好な管理運営状況である。日光田母沢御用邸記念公園は、屋内の施設であり三密の回避が難しいことから、緊急事態宣言下では休園という措置を取ることとなり、他の県営都市公園に比べて新型コロナウイルスの影響を最も受けたと考えられる。そのような中でも、キャッシュレス決済対応の券売機を導入し、来園者の利便性向上や接触機会の削減を図るなど、時代のニーズを把握し、適切な公園管理に努めている。</p> <p>今後も近隣観光施設や宿泊施設との連携も図り、家具・調度品や古写真などの展示内容の充実にも努め、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。