

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 - 2 7
施設の概要	①指定管理者による管理面積 3. 9 h a 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 5 (2023) 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	40,307		管理運営費	51,057
	その他収入※1	987		人件費	32,245
				その他支出※1	4,278
	合計	69,040		合計	87,581
指定管理業務収支差額①					
▲18,541					
自主事業			自主事業		
19,840			18,440		
自主事業収支差額②					
1,400					
収支差額 (①+②)					
▲17,141					
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)		
エネルギー価格高騰対策支援金 903千円			租税公課 4,278千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和 4 (2022) 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	31,864		管理運営費	51,222
	その他収入※1	3,525		人件費	31,594
				その他支出※1	2,966
	合計	63,135		合計	85,782
指定管理業務収支差額①					
▲22,647					
自主事業			自主事業		
15,849			15,462		
自主事業収支差額②					
387					
収支差額 (①+②)					
▲22,260					
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)		
・雑収入 3,525千円			・租税公課 2,965千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名（利用料金施設）	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
御用邸本邸	53,743人	65,888人
利活用施設	4,055人	5,132人
駐車場	(14,318台)	(16,302台)
合 計	57,798人	71,020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、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。
 - ・自主開催を計画していた18事業すべてを開催した。
- (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。
 - ・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。
 - ・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。
 - ・近接する金谷ホテル歴史館との相互割引を実施した。
 - ・外国人利用者へのサービス向上として、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運用し利用者の便に供した。
 - ・フリーWi-Fiエリアをさらに拡張し、外国人観光客やスマホ等の端末利用者の利便に供した。
- (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した。
- (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり
 - ・地元の関係者からなる公園連絡協議会を実施し、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つし雛飾り、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。
 - ・苦情内容を従業員に周知し、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となる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。
 - ・第三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った。
- (6) 施設利用提供の実施計画
 - ・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				
・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 2 1 7 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	8 8 . 8 %	9 . 8 %	0 . 9 %	0 . 5 %
公園の管理状況はいかがでしたか	8 7 . 9 %	1 1 . 7 %	0 . 5 %	0 . 0 %
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	8 4 . 8 %	1 4 . 8 %	0 . 5 %	0 . 0 %
スタッフの対応はいかがでしたか	8 6 . 0 %	1 4 . 0 %	0 . 0 %	0 . 0 %
・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		
・作業員は、人の居ない時間に作業してほしい。		・一部お見苦しい点がありましたこととお詫び申し上げます。ご見学に支障がないよう十分配慮して参ります。		
・足が寒かったので、スリッパがあれば良いと思いました。		・1 2 月から 3 月の間は内履きを用意しますのでご利用下さい。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・親切に丁寧に案内してもらえ、ユーモアもあり良かったです。別のところの観光が目的でしたが、じっくり見学させていただき良かったです。また季節が違うときに来たいと思います。管理が行き届いて素晴らしかったです。今後も継続して後世まで保存願います。秋の紅葉の時期に又伺いたいと思います。				
・栃木県出身でしたが、今回初めて来場させていただきました。栃木県民の方にもっともっとPRしたら良いと思いました。				

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
- 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。 - 紅葉の見頃の時期に合わせ、庭園への眺めの良い「御日拝所室内限定公開」、「御食堂室内特別公開」を行い、利用者に色づく木々を楽しんでいただいた。 - 大手旅行業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15社とのクーポン契約をしている。 - 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」を継続実施した。 - フリーWi-Fiを提供し、来園者がスマホ等で検索をしながら観覧できる環境を構築している。 - 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、専属ガイドによる「邸内ツアーガイド」及び「中坪めぐりツアーガイド」を実施し、利用者から好評をいただいた。 - 小型端末機貸出しによる「音声ガイドサービス」を実施し、利用者の満足度向上に努めた。 - 金谷ホテル歴史館との相互割引し地域との連携を行った。 - 隣接するホテル「ふふ日光」と協力し、富裕層向けオブショナルツアーを継続提供し好評を得た。 - 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。 - 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。

・ 栃木県や旅行会社等と連携し新たな富裕層ツアープランを計画した。
※指定管理者が独自に設定
・ 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、来園者の行動の監視だけでなく、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、順次要望をする。
今後改善・工夫したい事項
・ 外国人利用者が増加していることを踏まえ、外国語による案内表示や情報提供をより充実させたい。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。 ・ 旅行会社や宿泊施設との提携を図り、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。 ・ 日光市内の観光拠点や宿泊施設等にポスターの掲示やリーフレットの配置を働きかけ、日光を訪れる観光客の誘客を図りたい。

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。	B
	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。	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。	高齢者や身障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、邸内と庭園で利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。	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。	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。	B
	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対応券売機により利便性の向上が図られた。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者の満足度が総じて高かった。	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、適切且つ迅速に組み対応している。	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。	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。	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。	積極的な情報発信やインスタフォロー一割引によりフォロワー数が増加した。	B
3. 管理を安定的に行	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。	B

物的・人的 基礎	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。	B
	③ 経費の削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、保険契約等は一括契約を行い経費削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。	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。	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。	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。また、事故・異常気象時の対応も適切に対応・報告がなされていた。	B
	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。	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。	B
	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。	B
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。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	自主事業について、適切に実施された。	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。	ふふ日光と連携し、宿泊富裕層向けのプレミアムプランを実施した。また、地元の宿泊施設や飲食店との情報交換等連携に努めた。	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。	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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	新型コロナウイルス感染症対策を図り安全な管理運営を実現した。	B
総合的な評価			
・令和5年度の利用者数は前年度から約13千人増の71千人となった。 ・当公園には貴重な建築物や美術装飾品があるが、管理保存計画に基づき、適切に修繕を実施している。 ・公園がもつ季節折々の植物を本邸と併せて楽しんでもらう等、公園の魅力アップに努めている。 ・引き続き利用者の丁寧な案内に努め、利用者満足度向上を通じて利用者数増加につなげてほしい。			

※「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。