

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）年4月1日～令和16（2034）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：6,725m ² 、建物面積：2,725m ² 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 11箇所（華厳地区2箇所・湖畔2箇所・立木2箇所・歌ヶ浜3箇所・二荒山神社南・赤沼） 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、英國大使館別荘記念公園、中禅寺湖畔ポートハウスの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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※ ²	指定管理料	96,182	指 定 管 理 ※ ²	事業費	34,715
	利用料金収入	209,127		管理運営費	164,905
	その他収入 ^{※1}	2,431		人件費	122,599
				その他支出 ^{※1}	27,996
	合計	307,740		合計	350,215
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 営業外収益（雑収入） 2,431千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 27,996千円		
自主事業 管理料収入 4,760千円 自然解説ガイド料 11,542千円 一般収益事業（売店）12,177千円 イベント収益 128千円 低公害バス運賃収入 27,278千円 Eバイク収入 1,174千円 物品賃借料 259千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

収入		支出		
指定管理 ※ ²	指定管理料	124,200	事業費	34,004
	利用料金収入	142,021	管理運営費	111,185
	その他収入※ ¹	11,821	人件費	94,451
			その他支出※ ¹	25,277
	合計	278,042	合計	264,917
指定管理業務収支差額①	13,125			
自主事業	42,363	自主事業	37,545	
自主事業収支差額②	4,818			
収支差額 (①+②)	17,943			
備考 (※ ¹ その他収入の主なものを記載) 自然解説ガイド料 11,409千円 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 564千円 自主事業 一般収益事業（売店）13,416千円 イベント収益 84千円 低公害バス運賃収入 27,873千円 Eバイク収入 989千円		備考 (※ ¹ その他支出の主なものを記載) 租税公課 25,277千円		

※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5（2023）年度	令和6（2024）年度
栃木県立 日光自然博物館	開館日数	340日	337日
	入館者数（有料入館者）	38,893人	41,265人
	入館者数（無料ゾーン利用者）	34,375人	28,840人
	入館者数（無料ゾーン外国人）	10,791人	11,781人
奥日光地区駐車場	営業日数	365日	365日
	利用台数	281,439台	421,885台
イタリア大使館 別荘記念公園	開館日数	240日	239日
	入館者数（総計）	42,045人	39,480人
英國大使館 別荘記念公園	開館日数	240日	239日
	入館者数（総計）	47,455人	44,323人
中禅寺湖畔 ポートハウス	開館日数	240日	239日
	入館者数（総計）	37,674人	34,552人
奥日光インフォメーションセンター	開館日数	340日	337日
	利用人数（全体）	21,498人	18,759人
	利用人数（内外国人利用者）	6,925人	7,804人

4 サービス向上に向けた取組

- ・観察会や音楽会を開催した。
- ・日光自然博物館内で年間4回の企画展を開催した。
- ・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33回／参加人数418人）
- ・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274件・出張レクチャー29回・クラフト体験8回）
- ・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・X）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。
- ・新たに有料駐車場が7箇所増え、合計11箇所の駐車場を管理することとなったことに合わせて、料金精算機の設置を実施した。また、既存の4箇所の有料駐車場についても機器の更新を実施した。
- ・駐車場の満空情報をウェブ上で検索できるシステムを導入した。

- ・近年人気が高まっている冬の氷瀑ツアー等で利用者が増加していることから、例年冬季閉鎖していた赤沼駐車場を冬季も営業した。また、冬季の土日のみ赤沼自然情報センターを開館した。
- ・冬季の駐車場を快適に利用していただくため、除雪車両2台を購入し、重機の研修を受けた職員で迅速に除雪できるよう心掛けた。

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"> ・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、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。 ・自然解説ガイド利用の学校団体に対しては、利用後のアンケートを実施している。 ・今後はウェブアンケート等の導入を検討している。 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・4月1日からの駐車場有料化について、一部釣り客から釣り客の縮め出しではないかとの意見があった。 ・駐車場機器のトラブルについて、夜間、早朝等釣銭が出ない、車両を感知せずゲートが開かない等のトラブルがあり、有料化したのであれば迅速に対応してほしいとの苦情があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話等で真摯に対応することにより理解を得た。 ・夜間は当初駐車場設置地区内在住の職員が交代で連絡用電話と機器のカギを持ち帰り対応、後日、夜間、休館日の対応は警備会社に委託し対応した。
主な利用者意見（積極的評価）	
<p>〔国際避暑地記念施設〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・景観が素晴らしい、少し公共交通機関の利用者が施設に行くには大変だが、時間をかけてきたかいがあった。 <p>〔日光自然博物館〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・映画のリニューアルの時にも来たが、展示室がリニューアルされたとのことで再び立ち寄った。以前に比べ格段に展示施設が良くなっており、楽しめた。 	

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	
<p>新たな10年間の指定管理初年度となる令和6年度は、過去の指定管理で培ったノウハウを活かすとともに、新たに有料化された7箇所の奥日光地区駐車場により増加が見込まれる収益を奥日光地区的公衆トイレ、管理施設の修繕、適正管理に迅速かつ積極的に活用し、利用者に快適な環境を提供することにより、奥日光地区のイメージアップに繋げていくことを目標として業務に取り組んだ。</p>	
※指定管理者が独自に設定	
<p>令和6年度の利用実績</p> <p>各事業の結果は下記のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"> ○博物館部門 計画値に対し入館者数116.5% 収入109.7%となった。 ○国際避暑地記念施設 計画値に対し入館者数74.5% 収入96.1%となった。 ○自然解説部門 計画値に対し利用人数120.3% 収入116.7%となった。 ○駐車場部門 計画値に対し利用台数98.8% 収入92.9%となった。 	
今後改善・工夫したい事項	
<p>目標値に届かなかった国際避暑地記念施設等、創意工夫により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。	施設の特色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。	アンケートを実施し、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。	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。	収支報告等から、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。	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	地域の観光イベント等に人員配備や場所	B

	との連携が図られているか。	の提供を行い、地域活性化に寄与している。	
	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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	SNS発信や外国人に対する案内等も行うなど、多様なニーズに適切に対応している。	B

総合的な評価

- ・奥日光地区県営駐車場について、従前から有料であった4箇所に加え、令和6年度から7箇所を有料化し、合計11箇所を指定管理業務とした。駐車場の利用方法の問い合わせやトラブルについて適切に対応し、また収益については、駐車場の維持管理や環境保全に活用しており、日光国立公園のイメージアップに寄与している。また、インバウンドが増加していることもあり、地域事業者等と連携したツアーやイベントにも積極的に協力をしている。
- ・国内外の観光客のさらなる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。