

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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敷地面積：39,390㎡ 建物面積：4,121㎡ ②御用邸本邸：3階建て4,471㎡ 内 研修室7室、ホール ③駐車場：収容台数 普通車113台、バス5台
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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	27,493	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	51,239		管理運営費	52,669
	その他収入※1	157		人件費	29,333
				その他支出※1	4,405
	合計	78,889		合計	86,407
指定管理業務収支差額①			▲7,518		
自主事業			31,899		
自主事業収支差額②			408		
収支差額（①+②）			▲7,110		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利息 1千円 ・雑収入 156千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 4,405千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	26,329	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	51,176		管理運営費	51,360
	その他収入※1	325		人件費	26,725
				その他支出※1	3,918
	合計	77,830		合計	82,003
指定管理業務収支差額①			▲4,173		
自主事業			33,426		
自主事業収支差額②			▲307		
収支差額（①+②）			▲4,480		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利息 1千円 ・雑収入 324千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 3,918千円		

※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）	平成30（2018）年度 （前年度）	令和元（2019）年度
御用邸本邸	102,471人	94,564人
利活用施設	3,949人	9,135人
駐車場	(22,656台)	(20235台)
合計	106,420人	103,699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った。
  - ・三階御展望室、皇后御学問所の期間限定特別公開や宮廷衣装「十二単」の特別展示など、御用邸の歴史や文化に触れあえるような催事を開催した。
  - ・アフターDC（デスティネーションキャンペーン）期間中の4月～6月に、例年実施している催事を充実させ、合わせて新たな催事や各種割引サービスを行った。
- (2) 利用者満足度を高める管理運営
- ・専門スタッフによる「御用邸ガイドサービス」や、端末機による「音声ガイド」の貸出を実施した。
  - ・アフターDC期間中は、「皇后御学問所特別公開」の期間を延長したほか、新たに「着物と入園料のセットプラン」、「中坪（中庭）めぐりガイド」、「市内宿泊者の入園料割引」、「十二単の展示」などを実施した。
  - ・御用邸造営120年の記念催事として、「下野手仕事会の展示即売会」、「フレッシュ青春（あおはる）コンサート」、「茶室で抹茶のおもてなし」、「日光てしごと市」などを実施した。
  - ・ポスターを駅や宿泊施設に配布し、観光客向けに情報を発信することにより利用促進を図った。
  - ・「秋の音楽祭（9～11月）」、「クリスマスコンサート（12月）」、「ニューイヤーコンサート（1月）」を開催し、地域の文化芸術活動の活性化を図った。また、新たに「フレッシュ青春（あおはる）コンサート」を5月、7月、8月に開催し、コンサート開催の充実を図った。
  - ・金谷ホテル歴史館との相互割引を実施した。
  - ・英国大使館・イタリア大使館記念公園との相互PRを実施した。また自然博物館、金谷ホテル歴史館等を含めた「皇室・大使の別荘巡りスタンプラリー」に協賛した。
  - ・ライトアップNIKKOに協賛し、御用邸の建物や園地の夜間ライトアップを実施、ガイドスタッフが夜の御用邸を案内し、ライトアップした庭園の紅葉を見る「御用邸ナイトツアー」を開催した。また新たに庭園の夜間入場を行った。
  - ・邸内売店でオリジナル商品「御用邸ビスケット」をはじめ、「オリジナルクリアファイル」など新商品の販売を開始した。
  - ・外国人利用者に対して、誘導看板等にピクトグラムや英語表記を加えたほか、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。
- (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、生態系に配慮した管理を行った。
  - ・樹齢約400年のシダレザクラについて、樹木医の意見を踏まえながら、うろの治療と支柱の新設・更新を県へ働きかけ実施いただいた。
- (4) 地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり
- ・地元愛好家による菊花の展示を開催した。
  - ・「日光ツアーウォーク」や「日光鉢石宿のおひなさま」に積極的に参加、協力した。
  - ・地元の縮緬細工教室の人たちと協力し「つるし雛飾り 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。
  - ・1月1日は初詣客が日光に大勢訪れ駐車場が不足する事から、公園駐車場を臨時開場した。
- (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。
  - ・公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。
  - ・災害発生時の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。
  - ・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。
  - ・ホームページやインスタグラム等を活用し、利用者へ旬な情報を発信した。
- (6) 施設利用提供の実施計画

- ・管理事務所の開所日を延長した。
- ・繁忙期においては休業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、広報誌、ホームページ等で積極的に情報を発信した。
- ・「日光ツーデーウォーク」の休憩地点として協賛し、麦茶サービス等を実施した。

## 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"> <li>・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 273件</li> </ul>				
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	91.2%	8.4%	0.4%	0.0%
公園の管理状況はいかがでしたか	89.0%	10.3%	0.4%	0.3%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	80.2%	19.4%	0.4%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	86.3%	11.7%	1.6%	0.4%
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページで意見を受付</li> <li>・催事の参加者へアンケート調査を実施</li> <li>・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</li> </ul>				
主な利用者意見（苦情・要望）	対応			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・スリッパなどがあるといい。</li> <li>・入園料の障害者割引について、対象となる障害の種別も含め、HPのわかりやすいところに載せてほしい。</li> <li>・絨毯の降りるところが坂になっていて転びそうになった。立て札を立てた方がいいと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年11月下旬～4月上旬まで館内用の内履きを用意しているが、4月中旬以降も寒い日は用意するなど、臨機応変に対応する。</li> <li>・HPを改修し、トップページに掲載の入園料箇所に、対象となる障害の種別等、詳細を表記した。</li> <li>・絨毯敷きの箇所が多く、特に玄関や階段付近は滑りやすい。順路を改めて確認し、注意喚起が必要な箇所への掲示等や監視ポストにつく職員の適切な誘導等を徹底する。</li> </ul>			
主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・係員の方がとても良く説明してくれた。</li> <li>・音声ガイドのおかげでとても勉強になった。花がきれいだった。</li> <li>・新緑が美しい時期、とても美しい庭、館内も管理が良くうれしかった。</li> </ul>			

## 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページやSNS（インスタグラム）に催事や花情報を積極的に掲載し内容を充実させた。</li> <li>・各種宮廷衣裳特別展示やつるし雛展、邦楽演奏会、新たに伝統工芸品の展示会など特色ある催事を積極的に展開し、日本伝統文化を多くの方に触れていただく機会を提供した。また、多くの報道機関に取り上げられ公園のPRにもなった。</li> <li>・シダレザクラや紅葉の見頃に合わせ、二階部分の「皇后御学問所」、「御日拝所の室内限定公開」を行い、利用者から庭園の眺めを楽しんでいただいた。</li> <li>・研修施設（茶室等）の無料公開と絵画展を開催。新たに「茶室で抹茶のおもてなし」を実施し、研修施設のPRを行った。</li> <li>・大手旅行者との利用権契約を行い、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。</li> <li>・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「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。</li> <li>・金谷ホテル歴史館との相互割引、イタリア・英国大使館との相互PRやスタンプラリーの実施、ライトアップN I K K Oの協賛など、地域との連携を行った。特にライトアップN I K K Oの開催期間に、昨年は初めて夜間の邸内見学と合わせたナイトツアーを開催し、今年は初めて庭園の入場も行い好評を得た。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・半期ずつのイベントポスターとチラシを作成し、駅や地元宿泊施設などに配布することで、利用の拡大を図った。</li> <li>・キャッシュレス決済を新たに導入し、各種クレジットカードや交通系電子マネーの決済が可能となり、利用者の利便性が向上した。</li> <li>・樹木や芝生等の庭園管理を適正に行い、利用者にはシダレザクラを始め、春から夏には庭園の花木・草花・芝生・苔など、秋には紅葉を邸内と併せて楽しんでいただいた。</li> <li>・従業員研修などを行いながら、親切・丁寧で、質の高いサービスを提供した。</li> <li>・作業機械の取り扱い講習、接遇研修等を従業員に受講させ、スキルアップを図った。</li> <li>・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。</li> <li>・施設のPRや誘客対策として、今年度10月に行われた栃木県観光情報説明会に参加し、旅行会社等との商談を行った。</li> </ul>
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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園の特性を生かした管理運営を行うため、目標達成状況や、管理運営上発生している課題をピックアップすることにより、当年度の公園の状況を把握・再検証し、次年度に向けた具体的な取組方針を明確化している。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響で外国人利用者が減ってしまったが、今後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。</li> <li>・来園の記念となる御用邸オリジナル商品の開発を検討したい。</li> <li>・「研修室の周知」を目的としたイベントを実施し利用者の全体的底上げを図っていきたい。</li> <li>・DCで好評だった催事については、今後の周年等の記念催事に向け内容の充実を図りたい。</li> <li>・ホームページ以外に、SNS（インスタグラム、Twitter、Facebook）を活用した施設PRを図りたい。</li> <li>・宿泊施設「リッツカールトン」や「日光ふふ」と協力し、オプションツアー等を開発したい。</li> <li>・日光（二社一寺等）へ訪れる観光客の誘客を図りたい。</li> </ul>

## 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。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	所定の手続に則り、適正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	高齢者や障害者に対し、思いやり駐車場を設け配慮している。また、邸内と庭園で使用できる車椅子の貸出しや、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	事業計画書に沿って業務実施されており、その結果も適切に記録されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	公園利用者数は台風や新型コロナウイルスの影響により目標を達成しなかったが、御用邸造営120年記念事業を開催したり、アフターDC関連催事を実施するなど集客に努めた。	C
	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に引き続き高水準を維持している。	A
	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、苦情に対して適切に対応している。HPの掲載内容も迅速に改修している。	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。	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	電子マネーに対応するための機器導入を行った。	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	当該業務をおおむ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	おおむね適正である。	C
	③経費の縮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、一括契約によるコスト縮減に取り組んでいると認められる。	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させるため、事業計画書に基づいた研修をおおむね実施した。	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。異常気象時においても、迅速に安全点検を実施して報告している。	C
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県や関係機関と連携し、管理運営を行っている。日光市観光協会や県施設との連携も積極的に行っており、公園のイメージ向上に努めている。	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	新型コロナウイルスの影響により未実施となったもののほかは、イベントや売店等、計画どおり実施されている。	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	観光地の特性を活かし、市や観光協会と連携しライトアップナイトツアー等を実施した。	C
	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	周辺環境や来園者に配慮した作業が行われている。	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）	来園者数増加のため、①近隣施設との連携、②高級ホテルとの提携（御食堂での食事の提供）に向けての協議、③東武バスにバス停設置の依頼を行う等、活動を行っている。 新型コロナウイルスについては、来園者に対するマスク着用や手洗い・消毒の呼びかけを行い、三密防止や消毒の徹底に励んだ。	B

#### 総合的な評価

全般的に良好な管理運営状況である。前年度から変わらず、投函のあったご意見票の9割以上の利用者から積極的評価を受けており、極めて優れた取組を行っていると言える。季節ごとの様々な催事や、建物の特徴を活かした中坪めぐりガイドなど魅力的な企画も行い、繰り返し来園している利用者でも新たな発見ができるような取り組みを行っている点が評価できる。また、小型端末機による「音声ガイド」やキャッシュレス決済の導入など、サービスと利便性も向上している。近隣観光施設や宿泊施設との連携も図り、更なる公園利用者数の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。