

(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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	124,200	指 定 管 理 ※2	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	12,385		人件費	94,451
				その他支出※1	25,277
	合計	278,606		合計	264,917
指定管理業務収支差額①		13,689			
自主事業		42,362	自主事業		37,545
自主事業収支差額②		4,817			
収支差額 (①+②)		18,506			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 自然解説ガイド料 11,821千円 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			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。

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	126,298	指 定 管 理 ※2	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※1	13,979		人件費	97,710
				その他支出※1	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			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 24,244千円		

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	

※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	項目	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
栃木県立 日光自然博物館	開館日数	266 日	340 日
	入館者数（有料入館者）	35,108 人	38,893 人
	入館者数（無料ゾーン利用者）	28,906 人	34,375 人
	入館者数（無料ゾーン外国人）	1,687 人	10,791 人
奥日光地区駐車場	営業日数	365 日	365 日
	利用台数	255,651 台	281,439 台
イタリア大使館 別荘記念公園	開館日数	240 日	240 日
	入館者数（総計）	44,404 人	42,045 人
英国大使館 別荘記念公園	開館日数	240 日	240 日
	入館者数（総計）	48,629 人	47,455 人
中禅寺湖畔 ボートハウス	開館日数	240 日	240 日
	入館者数（総計）	28,673 人	37,674 人
奥日光インフォメーシ ョンセンター	開館日数	266 日	340 日
	利用人数（全体）	11,109 人	21,498 人
	利用人数（内外国人利用者）	1,145 人	6,925 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5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23回／参加人数601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172件・出張レクチャー30回・クラフト体験11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。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・アンケートフォームにつながるQRコードを設置し、施設アンケートを実施している。 ・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。	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
【国際避暑地記念施設】 ・駐車場から遠い。	・遊覧船やバスの利用等を促している。
主な利用者意見（積極的評価）	
【国際避暑地記念施設】 ・素晴らしい風景を見ることができて感動した。 ・友達にも紹介したい。 等 【自然解説ガイド】 ・自然に関する理解を深めることができた。	

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
・11月11日～11月19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。 ・学校団体に対する自然解説ガイドに加え、個人向けのガイドツアーの充実を図った。 ・令和5年3月31日に展示室の更新が完了し、リニューアルした施設のPRを積極的に行った。
経営5ヶ年計画の数値目標達成に向けた取り組み
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5（2023）年度は、新型コロナウイルス5類に移行されたことにより、観光客の増加を見込み、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109.6%を達成した。決算状況についても2期連続の黒字決算となり、事業計画値を達成することができた。今後も、訪日外国人客が増加傾向にあり、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。 各事業の結果は下記のとおり ○博物館部門 計画値に対し入館者数123.4% 収入127.9%となった。 ○国際避暑地記念施設 計画値に対し入館者数47.8% 収入106.6%となった。 ○自然解説部門 計画値に対し利用人数57.0% 収入126.9%となった。 ○駐車場部門 計画値に対し利用台数105.7% 収入101.3%となった。 ○自主事業等を含めた全体の計画値については、収入で107.0%となった。
今後改善・工夫したい事項
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。

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・人的	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	コロナ前の令和元年度に対し、売上高は1	B

基礎	か。	09.6%を達成し、執行は適切に行われている。	
	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	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			
・令和5年度は、新型コロナウイルスの感染症法上の位置づけが「5類」に移行し、奥日光地区においても観光客数が回復する中、コロナウイルス流行前の令和元年度に対して売上全体が109.6%となり、コロナ前の水準を上回った。2期連続の黒字となっており、財政面での改善が図られている。また、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行っている。 ・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。