

## (別添 10)

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

施設名	栃木県立なす高原自然の家
施設所管課	教育委員会事務局生涯学習課
指定管理者	公益財団法人とちぎ未来づくり財団 (法人番号7060005001072)
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	那須町湯本157
施設の概要	①敷地面積：27,799 m <sup>2</sup> 建物面積：7,181 m <sup>2</sup> ②宿泊室：洋室 25 部屋、和室 5 部屋、バリアフリー室 5 部屋、講師室 5 部屋 ③研修室：大研修室、中研修室 2 室、小研修室 3 室 ④その他：体験プラザ、体育館、浴室、食堂等 ⑤駐車場：大型バス5台、普通車10台
業務内容	①なす高原自然の家の施設の維持管理に関する業務 ②なす高原自然の家の利用の許可に関する業務 ③なす高原自然の家の運営に関する業務 ④上記①から③に附帯する業務

## 2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	115,574	指	事業費	1,365
定	利用料金収入	20,540	定	管理運営費	103,253
管	その他収入 <sup>※1</sup>	13,516	管	人件費	41,989
理			理	その他支出 <sup>※1</sup>	0
※2	合計	149,630	※2	合計	146,607
指定管理業務収支差額①			3,023		
自主事業			-		
自主事業収支差額②			-		
収支差額 (①+②)			3,023		
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)		
指定管理者物価高騰支援金 11,884千円					
主催事業参加料 1,466千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	114,646	指	事業費	994
定	利用料金収入	12,609	定	管理運営費	95,746
管	その他収入 <sup>※1</sup>	1,225	管	人件費	40,721
理			理	その他支出 <sup>※1</sup>	7
※2	合計	128,480	※2	合計	137,468
指定管理業務収支差額①			▲8,988		
自主事業					
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			▲8,988		
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)		
主催事業参加料 1,089 千円			公課費 (契約用印紙代) 7千円		
自販機管理委託料 90千円					

※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3(2021)年度 (前年度)	令和4(2022)年度
なす高原自然の家	開所日数	318日	350日
	宿泊可能日数	303日	311日
	利用日数	166日	258日
	実利用者数	9,203人	13,873人
	延利用者数	15,718人	25,376人
	延宿泊者数	6,435人	11,793人
	利用率	24.7%	36.3%
	宿泊利用率	10.6%	19.0%

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症予防対策として、館内の消毒、入所時の検温・体調確認、本所の感染症対策への同意書の提出等の徹底を図った。</li> <li>・校外学習が難しい状況の中で、学校の要望に対応し出前授業を積極的に実施した。</li> <li>・宿泊団体の活動への支障や新型コロナウイルス感染症予防の観点から、部屋チェックをセルフチェックに変更した。</li> <li>・主催事業及びアンケートについてWeb上での申込みや回答を可能にした。</li> </ul>
--

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
主なアンケート項目	5	4	3	2	1
	とても良い等	（「良い」等）	（「普通」等）	（「やや悪い」等）	（「悪い」等）
職員の対応	87.8%	10.6%	1.6%	0.0%	0.0%
目的達成度	99.0%	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%
活動プログラム内容	61.0%	33.1%	5.9%	0.0%	0.0%
施設の清掃	77.1%	19.7%	3.2%	0.0%	0.0%
食事の内容・味付け	38.6%	35.2%	22.2%	4.0%	0.0%
料金(宿泊料等)	68.3%	23.8%	7.4%	0.5%	0.0%
料金(食事)	43.2%	27.8%	26.7%	2.3%	0.0%
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・小枝deストラップで、鉛筆・消しゴムも準備して下さると助かります。</li> <li>・創作活動の種類を検討してほしい。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・小枝でストラップだけでなく、各種創作活動で様々なニーズに応えられるよう、消耗品等を準備するようにした。</li> <li>・過去の実施状況を鑑み、R5年度から創作活動の入れ替えを行った。</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症対策が適切に行われており安心して利用できた。</li> <li>・生徒への声かけ、接し方が素晴らしかった。</li> <li>・バリアフリーの施設で福祉体験ができたことは貴重です。</li> <li>・臨機応変な対応をしていただいた。</li> </ul>					

## 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"> <li>・ SNS を活用した情報発信を継続して行ったり、近隣市町への広報誌への掲載を依頼したりし、前年度に引き続き広報活動の充実を図った。</li> <li>・ 冬期の利用率向上のため、スノーシューハイキングを近隣市町の学校へ積極的に呼びかけた。</li> <li>・ 那須町の施設と連携し、「五十嵐豊巡回展」に協力した。</li> <li>・ 施設内の電気使用について見直し、節電・節水に努め、経費削減に努めた。</li> <li>・ 世界的な課題であるSDGsの推進について、所全体で取り組んだ。</li> <li>・ 県内外のイベント等へのブース出店を積極的に行った。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の目標（グランドデザイン）を策定し、職員の共通理解を図りながら目標達成に向けて取り組む。</li> <li>・ 施設の目的を再確認し、魅力ある主催事業や活動プログラムを企画・実行する。</li> <li>・ 地域の教育資源を整理し、関係施設との連携を図りながら、活動プログラム等の見直しや改善を図る。</li> <li>・ クラウドやSNSを活用し、職員間の共通理解と情報共有に努める。</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。	すべての利用希望者から利用許可申請書及び利用計画書等を徴しており、平等な利用機会が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	利用許可申請書及び利用計画書等の記載内容の確認により、使用許可に対する適正な権限行使がなされている。	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。	障がい者用の駐車場、トイレが整備されている。また、障がいのある方やその家族等を対象とした主催事業を開催している。	A
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。	那須高原の豊かな自然を活用し、自然と触れ合う機会の拡大を図り、体験活動や宿泊訓練等を実施している。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	冬期に特徴ある主催事業の開催や市町へのPR活動の強化等、利用促進策を実施している。アンケート結果でも高評価が得られており、県民サービスの向上に取り組んでいる。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	アンケート結果では概ね高評価を得られているが、食事面の満足度がさらに向上するよう努めてほしい。	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。	利用者からの意見、苦情に対しては早急な対応に努めているほか、職員間で情報共有している。	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。	施設や設備等の維持管理を適切に行い、不具合箇所の早急な修繕に努めている。	A
	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。	SNSでのPR強化やWeb申込の推進など、利用者の利便性向上とともに、業務改善に取り組んでいる。	B
3. 管理を安定的に	① 組織体制は適正か。	自然体験活動の指導について、経験豊富な人材を活用している。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	施設の管理執行体制等、適正な予算配分	B

行う物的 人的基礎		で執行している。	
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	委託事業の複数年度契約等、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。	年度当初の指導方法の共有など、人材育成に努めている。	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。	「危機管理マニュアル」を整備し、事故発生時の対応等の意思統一を図っている。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。	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。	「財団法人とちぎ未来づくり財団個人情報保護事務処理要領」等に基づき適正に執行されている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定に基づき適切に対応している。（R4 開示請求 1 件）	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。	運営方針、受入事業、主催事業の分野別に自己評価を実施している。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	概ね計画どおり実施されているが、新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑み、やむなく中止とした事業もあった。	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。	施設の特性を活かした主催事業を地域と連携しながら展開している。	A
	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。	裏紙使用やゴミの分別などを徹底している。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	指導マニュアルを活用するなど安全で快適な管理運営に努めている。	A
総合的な評価			
<p>那須高原の自然に触れ合いながら青少年の健全育成、生涯学習の振興に資するという設置目的に基づき、利用者が充実した体験活動が行えるよう適正に管理運営を行っていると認められる。</p> <p>施設運営については、利用者の安全確保や日々の衛生管理など快適な環境の提供を優先的に実施しており、利用者満足度も高い。</p> <p>また、施設のバリアフリー構造を活用して、障がい者や高齢者の積極的な受入れや、幅広い年齢層を対象とした活動プログラムの提供等も実施している。</p> <p>さらに、新型コロナウイルス感染症対策においても、安全管理マニュアルに基づき、感染拡大防止策について創意工夫を重ね実践している。</p> <p>今後も引き続き利用者のニーズを反映した施設運営を展開していくとともに、利用者の安全に十分配慮しながら更なるサービスの向上に取り組んでほしい。</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。