

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)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㎡ 建物面積：7,181㎡ 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3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	114,646	指定管理 ※2	事業費	994
	利用料金収入	12,609		管理運営費	95,746
	その他収入※1	1,225		人件費	40,721
				その他支出※1	7
	合計	128,480		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		
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) 主催事業参加料 1,089千円 自販機管理委託料 90千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 公課費(契約用印紙代) 7千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	113,983	指定管理 ※2	事業費	1,017
	利用料金収入	7,456		管理運営費	80,493
	その他収入※1	1,163		人件費	43,578
				その他支出※1	17
	合計	122,602		合計	125,105
指定管理業務収支差額①		▲2,503			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		▲2,503			
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 自販機管理委託料	1, 0 2 5 千円 9 0 千円	公課費 (契約用印紙代)	1 7 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2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
なす高原自然の家	開所日数	3 1 7 日	3 1 8 日
	宿泊可能日数	2 9 2 日	3 0 3 日
	利用日数	1 1 8 日	1 6 6 日
	実利用者数	4, 4 5 0 人	9, 2 0 3 人
	延利用者数	6, 5 1 9 人	1 5, 7 1 8 人
	延宿泊者数	2, 0 6 3 人	6, 4 3 5 人
	利用率	1 0 . 3 %	2 4 . 7 %
	宿泊利用率	3 . 5 %	1 0 . 6 %

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。
--

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	90.4%	7.6%	2%	0.0%	0.0%
目的達成度	90%	8%	2%	0.0%	0.0%
活動プログラム内容	68.7%	27.3%	4%	0.0%	0.0%
施設の清掃	88.4%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%
食事の内容・味付け	56.4%	28%	14.3%	1.3%	0.0%
料金(宿泊料等)	55.2%	26.7%	17.1%	1%	0.0%
料金(食事)	46%	22.6%	28%	3.4%	0.0%
主な利用者意見 (苦情・要望)		対 応			
<ul style="list-style-type: none"> 配膳に工夫が必要。ごはんやみそ汁のところでどうしても列が長くなってしまふ。ごはん、みそ汁二人で配膳できるとよいと思う。 		<ul style="list-style-type: none"> 長机を増設して効率化を図った。団体対応の職員以外も配膳に協力して対応した。 			
主な利用者意見 (積極的評価)					
<ul style="list-style-type: none"> 下見のときから丁寧な対応をしていただきありがたかった。 急な予定変更等にも快く対応してくれて助かった。 食堂の感染症対策に気を配っていてよかったです。 清潔感があり過ごしやすかったです。 					

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"> ・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。 ・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。 ・那須地域の各施設との連携を図るため、「那須エリア・ネイチャーツーリズム協議会」へ加盟した。 ・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。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の目標（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。 ・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。 ・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。 ・クラウドやSNSを活用し、職員間の共通理解を深める。

7 所管課による評価

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。	C
	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。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	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。	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	那須高原の豊かな自然を活用し、体験活動や宿泊訓練等を実施している。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	冬期に特徴ある主催事業の開催等、利用促進策を実施している。また、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が図られている。	B
	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。	C
	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。	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	主催事業等についても不断の見直しを行うなど、事業内容の改善に努めている。	C
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	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。	C
	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、適正な予算配分で執行している。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	委託事業の複数年度契約等、経費削減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	専門的な外部研修等に職員を参加させるなど人材育成に努めている。	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	「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。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。	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	「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。	C
	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。（R3開示請求0件）	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	運営方針、主催事業の分野別に自己評価を実施している。	C
	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。	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	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。	B
	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	裏紙使用やゴミの分別などを徹底している。	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）	宿泊室や食堂等利用定員を一部削減し感染予防対策を実施したほか、安全管理マニュアルを作成し実践するなど安全で快適な管理運営に努めている。	B

総合的な評価

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。

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最優先に実施しており、利用者満足度も高い。

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。

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。

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。

※「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。