

(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 ² 建物面積：7,181 m ² 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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ ²	指定管理料	114,941	指 定 管 理 ※ ²	事業費	1,435
	利用料金収入	24,776		管理運営費	103,443
	その他収入※ ¹	12,913		人件費	43,023
	合計	152,630		その他支出※ ¹	15
指定管理業務収支差額①		4,714	合計		147,916
自主事業		-	自主事業		-
自主事業収支差額②		-			
収支差額 (①+②)		4,714			
備考 (※ 1 その他収入の主なものを記載) 指定管理者物価高騰支援金 11,040千円 主催事業参加料 1,708千円			備考 (※ 1 その他支出の主なものを記載) 公課費 (契約用印紙代等) 15千円		

※ 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	115,574	指 定 管 理 ※ ²	事業費	1,365
	利用料金収入	20,540		管理運営費	103,253
	その他収入※ ¹	13,516		人件費	41,989
	合計	149,630		その他支出※ ¹	0
指定管理業務収支差額①		3,023	合計		146,607
自主事業		-	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) 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			備考 (※ 1 その他支出の主なものを記載)		

※ 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4(2022)年度 (前年度)	令和5(2023)年度
なす高原自然の家	開所日数	350日	349日
	宿泊可能日数	311日	327日
	利用日数	258日	277日
	実利用者数	13,873人	16,178人
	延利用者数	25,960人	30,873人
	延宿泊者数	12,091人	14,666人
	利用率	37.1%	44.2%
	宿泊利用率	19.4%	22.4%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・SNSを活用し、情報発信に努めた。 ・本所での受入事業の他、学校や団体の要望に対応し、出前講座を積極的に実施した。 ・定期的に安全点検を行い修繕箇所がある場合には、設備担当業者と連携し、速やかに対処することができた。

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	86.5%	12.1%	1.4%	0.0%	0.0%
目的達成度	97.6%	0.0%	1.9%	0.0%	0.5%
活動プログラム内容	66.7%	30.9%	2.4%	0.0%	0.0%
施設の清掃	77.3%	20.3%	0.5%	1.9%	0.0%
食事の内容・味付け	61.4%	25.9%	11.2%	1.5%	0.0%
料金(宿泊料等)	70.5%	21.3%	7.2%	1.0%	0.0%
料金(食事)	61.9%	25.4%	10.2%	2.5%	0.0%
主な利用者意見(苦情・要望)			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットがつながりにくい。 ・食堂の椅子カバーの衛生面が気になる。 			<ul style="list-style-type: none"> ・フリーWi-Fiの新設及び増設により館内のインターネット環境を整えた。 ・令和6年度以降、順次椅子を新調するよう計画した。 		
主な利用者意見(積極的評価)					
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応が丁寧で、充実した活動ができた。 ・計画作成の段階から相談にのっていただき、ありがたかった。 ・豊かな自然の中で様々な活動ができた。 ・食物アレルギー児童に対しての配慮、対応がとてもありがたかった。 					

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の継続、ホームページの更新、近隣市町への広報誌掲載依頼、チラシの配布 県内外の企業・学校への利用案内の送付等、広報活動の充実を図った。 ・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ことができた。 ・県内外のイベント等へのブース出展を行い、施設のPRに努めた。 ・とちぎ海浜自然の家を含む県立の青少年教育施設や埋蔵文化財センター、子ども総合科学館、那須町立図書館との共催事業を企画実施した。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・那須地域の強みを生かした魅力ある主催事業や活動プログラムを企画・実行する。 ・利用団体の増加に向けて、冬季利用及び企業研修等の利用の促進に努めるとともに、少人数（家族等）単位での受入を積極的に行う。 ・県立及び県内の公立青少年教育施設との連携を強化し、研修や事業等での協力を図る。

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。	条例で定められた許可基準に沿い、許可を行っている。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。	障害者用の駐車場、トイレが整備されている。また、障害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。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者に対してアンケート調査を実施するなど、ニーズの把握に努めている。アンケート結果では満足した評価が得られており、満足度の向上が図られている。	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。	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。	A

	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。	各種事業のリーフレットの作成、配布やSNSでのこまめな情報発信といったPR強化等、業務改善に取り組んでいる。	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。	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、適正な予算配分で執行している。	B
	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。	年度当初のグランドデザインの共有や所内研修の実施など、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。	所管課の生涯学習課とは緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。警察・保健所・消防署等とも連携し、業務に取り組んでいる。	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。	協定書の「個人情報取扱特記事項」及び「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。（R5開示請求なし）	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。	施設運営、団体受入事業、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。	計画どおり実施されている。	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。	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。	節電、節水をはじめ、SDGsを意識して業務を行い、経費の削減に努めている。	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

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優先的に実施しており、利用者満足度も高い。利用団体からの要望に真摯に応える姿勢についても、利用者アンケートで評価されている。

また、施設のバリアフリー構造を活用して、特別な支援を要する方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。

今後も引き続き利用者の多様なニーズに対応できる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。