

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）年4月1日～令和10（2028）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	那須郡那須町湯本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6（2024）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※ <sup>2</sup>	指定管理料	129,583	事業費	1,716	
	利用料金収入	23,561	管理運営費	115,077	
	その他収入 <sup>※1</sup>	4,081	人件費	45,051	
			その他支出 <sup>※1</sup>	175	
	合計	157,225	合計	162,019	
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
備考（※1 その他収入の主なものを記載） エネルギー価格高騰対策支援金 2,057千円 主催事業参加料 1,858千円			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） 175千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※ <sup>2</sup>	指定管理料	114,941	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 <sup>※1</sup>	12,913	人件費	43,023	
			その他支出 <sup>※1</sup>	15	
	合計	152,630	合計	147,916	
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
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。

### 3 利用状況

施設名	項目	令和5（2023）年度 (前年度)	令和6（2024）年度
なす高原自然の家	開所日数	349日	348日
	宿泊可能日数	327日	325日
	利用日数	277日	258日
	実利用者数	16,178人	14,379人
	延利用者数	30,873人	28,050人
	延宿泊者数	14,666人	13,601人
	利用率	44.2%	40.3%
	宿泊利用率	22.4%	20.9%

### 4 サービス向上に向けた取組

- 利用団体の目的が達成できるよう、利用団体指導者相談週間を設け、施設案内や活動計画立案へのアドバイス等を行った。各団体のそれぞれのニーズに対応できるよう職員の勤務対応を調整し、個別に相談時間を設定することで、充分な時間を確保できるよう努めた。
- 近隣教育関係施設や指導支援者（講師・ボランティア）と連携し、より教育効果の高い活動内容を工夫し主催事業を実施した。
- 利用団体がスムーズに活動を行うことができるよう、入所時の打合せ項目の見直しを図り、オリエンテーションの内容を精選した。

### 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 (「とても良い」等)	4 (「良い」等)	3 (「普通」等)	2 (「やや悪い」等)	1 (「悪い」等)			
職員の対応	92.1%	7.4%	0.5%	0.0%	0.0%			
目的達成度	96.1%	3.4%	0.5%	0.0%	0.5%			
活動プログラム内容	77.1%	20.4%	2.5%	0.0%	0.0%			
施設の清掃	72.4%	24.6%	3.0%	0.0%	0.0%			
食事の内容・味付け	59.6%	29.8%	9.6%	1.0%	0.0%			
料金(宿泊料等)	76.8%	15.3%	6.4%	1.0%	0.5%			
料金(食事)	63.7%	23.2%	11.6%	1.5%	0.0%			
主な利用者意見（苦情・要望）			対応					
• 放送機器等、各設備において不具合があった。  • 夏季は宿泊室が暑い。			• 修繕について、軽微なものは設備担当業者に、修理が必要なものについては、外部業者に依頼するなど迅速に対応した。  • 扇風機を購入し、対応した。					
主な利用者意見（積極的評価）								
• 職員の対応が丁寧で、親切。細かくご指導いただき感謝している。 • とてもきれいな施設だと思う。 • 食物アレルギーへの対応や食数の変更等、柔軟に対応していただき、ありがとうございました。 • すばらしい施設で充実した活動ができた。								

### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>SNSを活用した情報発信の継続、ホームページの定期的な更新、近隣市町への広報誌掲載依頼、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。</li> <li>利用者層拡大のため、家族の受入れを行った。</li> <li>利用者が安心・安全に施設を利用できるよう、定期的な安全点検に加え、閑散期には職員作業として、各種研修室や宿泊室等の点検・整備、用具等の整理整頓等を行った。</li> <li>利用ガイドの外注を廃止しコスト削減を図った。</li> </ul>

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用団体が事前研修等に活用するため、オリエンテーションの動画を作成する。</li> <li>家族利用の拡大を目指して、受入マニュアル等を整えるとともに、チラシ等を作成しPRに努める。</li> <li>閑散期におけるアウトリーチ事業（出前教室やイベントへのブース出展）を拡大する。</li> <li>近隣施設や那須地区の社会教育関係団体等と連携した新たな企画を検討する。</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。	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。	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。	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

	<p>④ 人材育成は適切に実施されているか。</p> <p>⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。</p> <p>⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。</p>	<p>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。</p> <p>「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。</p> <p>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。</p>	B B 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。（R6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。

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け入れや、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。