

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	栃木県立みかも自然の家
施設所管課	教育委員会事務局生涯学習課
指定管理者	コネクト栃木株式会社（法人番号 0600-01-033068）
指定期間	令和 5（2023）年 4 月 1 日～令和21（2039）年 3 月31 日

1 施設の概要

施設所在地	栃木市岩舟町下津原1808-1
施設の概要	①敷地面積：約3.2ha 建物面積：約6,136㎡ ②宿泊室：洋室10部屋、和室22部屋、和洋室10部屋、バリアフリー室4部屋 ③研修室：大研修室、中研修室2部屋 ④その他：音楽室、体育館、ファイアーサークル、キャンプサイト ⑤駐車場：収容台数32台
業務内容	①栃木県立みかも自然の家の運営・維持管理に関する業務 ②栃木県立みかも自然の家の利用者受入に係る業務（利用許可含む） ③上記①、②に附随する業務

2 収支の状況

令和 6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	83,132	指定 管理 ※2	事業費	16,146
	利用料金収入	87,813		管理運営費	59,540
	その他収入※1	52,329		人件費	72,088
				その他支出※1	24,658
	合計	223,275		合計	172,432
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 食料料金、物販収入等）			備考（※1 食材仕入れに係る費用等）		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和 5（2023）年度（前年度）

※R6. 4. 1 開所のため、R5 収支は空欄

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	-	指定 管理 ※2	事業費	-
	利用料金収入	-		管理運営費	-
	その他収入※1	-		人件費	-
				その他支出※1	-
	合計	-		合計	-
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）			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に計上する。

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
みかも自然の家	開所日数	－	365日
	宿泊可能日数	－	365日
	利用日数	－	305日
	実利用者数	－	11,583人
	延利用者数		34,466人
	延宿泊者数		18,684人
	利用率		46.3%
	宿泊利用率		25.1%

4 サービス向上に向けた取組

- ・物販商品の充実化
- ・熱中症グッズの無料貸し出し、アイスクリームの機器導入
- ・地域連携による主催事業の実施
- ・体験活動プログラム、主催事業の充実化

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・利用者アンケートの実施：15名以上の団体及びキャンプ利用者へのアンケートを実施	
【結果】	
アンケート項目	平均点（10段階評価）
①施設を他者に推薦したいかについて	9.3
②スタッフの対応について	9.6
③付帯施設について	9.1
④食事について	8.9
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・食事が足りない、味が薄い。 ・体育館に冷房があると良い。	・新メニューに反映して提供している。 ・冷房がある部屋を休憩室として利用できる旨を案内している。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設全般の清潔感・新しさ・使いやすさ、スタッフの対応について高く評価されている。 ・食事について「食事の量が改善されていると感じた」という声があり、また別の利用者からは「栄養面を研究されて作られていると感じ、とても良かった」、「美味しい、満足」、「量が丁度良かった」との評価も寄せられた。 ・「来年もぜひ利用したい」という強い再利用意向が多数見られた。 	

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"> ・高水準な施設環境の維持と提供：施設全般が「非常に綺麗で清潔感があり、使いやすい」と高く評価され、新しさや大浴場、部屋、研修会場の整備について好評を得ている。キャンプ場でも「炊事場やトイレが綺麗に管理され、快適」との声が多く、アクセス良好な立地とともに高く評価されている。 ・きめ細やかなスタッフ対応の徹底：「スタッフの対応が非常に丁寧で親切、かつ柔軟」である点が利用者アンケートで特筆されている。「安心して宿泊できた」や「深夜の急な対応にも助けられた」といった声は、きめ細やかなサポート体制が利用者の安心感と「また利用したい」という再利用意向に繋がっていることを示していると考え。 ・利用者ニーズに応じた食事内容の改善：「食事の量が改善された」「栄養面を研究されていると感じた」「アレルゲンフリー食が大変嬉しく、とても美味しかった」など、利用者の健康面や多様な食の好みに配慮した改善が評価されている。

今後改善・工夫したい事項
【改善したい点】 ・物販について、ニーズのある商品にブラッシュアップしていく。 【工夫したい点】 ・ホームページのQ&Aの充実化 ・片づけの効率化のため、食堂における導線改善

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。	利用希望者から利用許可申請書等の必要書類を徴しており、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、利用許可申請書等の内容の確認により、利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ほか、聴覚障害者が異常を視覚的に感知できるセンサーを宿泊室に設置するなど適切に配慮を行っている。	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。	三毳山の自然を活かした体験活動プログラム及び主催事業を実施している。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	期間限定で楽しめる体験活動プログラムを企画し、利用者から好評を得るなど施設の利用促進に努めている。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者に対してアンケートを実施し、ニーズの把握に努めており、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。	利用者からの意見等についてはスタッフ間で情報共有を行い、随時改善に向けて検討を行っている。	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、設備、備品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。	主催事業の集客増に向け、内容の見直しを図るなど業務改善に努めている。	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、教員経験者や類似施設での経験者を採用している。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	適切な予算配分において執行している。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	節電、節水をはじめ、経費削減に努めている。	A
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	社内研修を適宜実施する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、緊急時の対応に備えている。	B

	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	所管課と指定管理者において連絡網を整備し、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。	個人情報取扱マニュアルを整備し、適正に事務がなされている。	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年度開示請求なし)。	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。	施設の特性に応じ、適切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。	R7年度計画済み(R6年度実施なし)	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。	周辺施設と連携した主催事業を実施している。	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、環境への配慮を行っている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	民間企業としてのノウハウを活かしたサービス提供を行っている。	A
総合的な評価			
<p>三轟山の豊かな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、利用者が充実した自然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>多様な体験活動プログラム及び主催事業を展開し、利用者から好評を得ており、利用者からのニーズに応じて適宜見直しを行うなどより良い施設運営に繋げている。</p> <p>また、利用者アンケートにおいては、スタッフの対応に対して非常に高評価を得ており、再利用の意向を示す利用者が非常に多い。</p> <p>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。</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。