

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和2（2020）年度

施設名	栃木県立とちぎ海浜自然の家
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	茨城県銚田市玉田336-2
施設の概要	①敷地面積：185,605㎡ 建物面積：17,958㎡ ②生活館：宿泊室（洋室47部屋、和室4部屋）・大食堂・大浴場×2・小浴場 ③学習館：大学習室・小学習室×4・海の展示館・海の図書館・視聴覚室・調理実習室・会議室 ④スポーツ館：室内温水プール・体育館 ⑤野外施設：ロッジ10棟・野外調理場×2・アスレチック・テニスコート・自転車モトクロス広場・スポーツ広場
業務内容	①海浜自然の家の施設の維持管理に関する業務 ②海浜自然の家の利用の許可に関する業務 ③海浜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2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	338,835	指	事業費	4,781
定	利用料金収入	9,939	定	管理運営費	228,836
管	その他収入※1	5,052	管	人件費	97,896
理			理	その他支出※1	6,139
※2	合計	353,826	※2	合計	337,652
指定管理業務収支差額①			16,174		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			16,174		
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 3,752千円			退給引当資産取得支出 6,118千円		
自販機管理委託料 656千円			公課費（契約用印紙、自動車税） 21千円		
原子力立地給付金 531千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指	指定管理料	333,938	指	事業費	12,483
定	利用料金収入	52,211	定	管理運営費	268,083
管	その他収入※1	10,211	管	人件費	102,652
理			理	その他支出※1	792
※2	合計	396,360	※2	合計	384,010
指定管理業務収支差額①			12,350		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			12,350		

備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・利用者負担金（活動物品代金等） 8, 920千円 ・原子力立地給付金 557千円	備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・退職給付引当資産取得支出 431千円 ・公課費（収入印紙代、自動車税） 361千円
--	--

※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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
とちぎ海浜自然の家	開所日数	313日	289日
	宿泊可能日数	281日	261日
	利用日数	265日	157日
	実利用者数	26,173人	7,819人
	延利用者数	65,764人	15,732人
	延宿泊者数	39,519人	7,887人
	利用率	52.5%	13.6%
	宿泊利用率	35.2%	7.6%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の立場に立った接遇や指導・支援に係る具体的・実践的な研修の実施により、職員一人ひとりの資質及び能力の向上に努めた。 ・海の自然や海にかかわる産業・文化など「海から学ぶ機会」、多くの利用者が触れ合う「交流の機会」、利用者へ愛され、親しまれる「快適な環境」の提供に努めた。 ・利用者のニーズを的確に把握するとともに、それらに対応した活動プログラムの開発・提供や施設設備の改善充実等、生涯学習施設としての機能向上に努めた。 ・ホームページやインスタグラム等を活用し、わかりやすく積極的な広報活動に努めた。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> ・利用団体及び利用者へのアンケート調査の実施 <p>臨海自然教室に参加した学校の引率者・児童、また、各種団体等の利用者及び主催事業の参加者を対象にアンケート調査を実施している。</p>					
主なアンケート項目	とても良い	良い	普通	やや悪い	悪い
職員の対応	90%	8%	1%	0%	1%
施設・設備関係	60%	34%	5%	1%	0%
食事・食堂関係	29%	50%	16%	2%	3%
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応				
<ul style="list-style-type: none"> ・料金の変更、県外料金が高い ・県内利用との格差（県外料金が高い） ・施設の老朽化、設備の不具合等 ・プログラムの内容についての要望・提案 	<ul style="list-style-type: none"> →料金体系については、今後、検討していく。 →設備の不具合等は、早急に対応・修繕している。 →利用者からの意見や要望を参考に、新プログラムの開発に取り組んだ。 				
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・指導・説明等が親切である。 ・予約時の電話での対応が丁寧であった。 ・主催事業のプログラムはどれも素晴らしい内容で大満足である。 ・塩づくりや砂浜活動等、海浜自然の家ならではの経験ができた。 ・施設の隅々まで整備・清掃がされていた。 ・新型コロナウイルス感染症対策がなされており、安心して利用することができた。 					

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"> ・職員間（管理課・指導課）の密接なコミュニケーションにより、接遇と指導・支援の質的向上および均一化を図った。 ・利用者の立場に立った接遇や支援・指導ができるよう適宜研修を実施し、職員の資質・能力の向上に努めた。 ・利用者への対応にあたっては、新型コロナウイルス感染症対策の徹底を図るとともに、安心・安全面や活動内容等に対する丁寧な事前指導を行い、また、的確な支援により充実した体験活動の提供に努めた。 ・利用者からの意見・要望をもとに改善の検討を行い、利用者満足度の向上に積極的に努めた。
<p>利用率向上、安全確保等への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県・市町及び関係機関の広報誌やインターネットを活用した情報提供、主催事業等のちらし配布など幅広いPR活動を行い、積極的な広報活動に努めた。 ・利用者の安心・安全確保については、各種訓練、地元消防署との連携等により事前の対策の徹底を図り、オリエンテーションでは利用者への十分な説明を行った。また、活動実施の段階では施設職員を配置し、救急患者への迅速かつ的確な対応に努めた。さらに、新型コロナウイルス感染症対策の徹底を図った。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種事業の改善・充実にとどまらず、利用者の意見等を取り入れながら魅力ある新規プログラムの開発を行いたい。 ・県や関係機関等との綿密な連絡調整を行い、施設設備の計画的な修繕及び更新を行い、安心・安全を確保し利用者サービスの向上を図りたい。

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、職員も十分な配慮に努めている。	C
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	海の自然や産業・文化等を学べる生涯学習施設として事業を実施している。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	積極的なPR活動や季節感豊かな主催事業の実施等、利用促進に取り組んでいる。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が得られているが、食事面の満足度がさらに向上するよう努めてほしい。	C

	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	施設や施設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経験が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	委託事業の複数年契約や節電の実施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	創作活動研修や食物アレルギー研修等業務に密接した実践的な内容の研修を実施している。	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。（R2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、臨海自然教室受入事業、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、台風の接近や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

海を持たない栃木県民のために設置された施設の設置目的に基づき、利用者が充実した体験活動を行えるよう適正に施設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、魅力あるプログラム等の検討や内容の見直し、広報活動の強化等に取り組んでおり、施設の利用促進に努めている。

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、新型コロナウイルス感染症対策等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を望む。

※「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。