

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 <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2（2020）年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	113,983	指 定 管 理	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※ <sup>1</sup>	1,163		人件費	43,578
				その他支出※ <sup>1</sup>	17
※ <sup>2</sup>	合計	122,602	※ <sup>2</sup>	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（※ <sup>1</sup> その他収入の主なものを記載） 主催事業参加料 1,025千円 自販機管理委託料 90千円			備考（※ <sup>1</sup> その他支出の主なものを記載） 公課費（契約用印紙代） 17千円		

※<sup>2</sup> 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 定 管 理	指定管理料	107,992	指 定 管 理	事業費	1,409
	利用料金収入	26,342		管理運営費	101,559
	その他収入※ <sup>1</sup>	1,569		人件費	41,746
				その他支出※ <sup>1</sup>	188
※ <sup>2</sup>	合計	135,903	※ <sup>2</sup>	合計	144,902
指定管理業務収支差額①			▲8,999		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			▲8,999		
備考（※ <sup>1</sup> その他収入の主なものを記載） ・利用者負担金（活動物品代等） 1,393千円 ・雑収入 176千円			備考（※ <sup>1</sup> その他支出の主なものを記載） ・公課費（収入印紙代） 188千円		

※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
なす高原自然の家	開所日数	307日	317日
	宿泊可能日数	260日	292日
	利用日数	234日	118日
	実利用者数	14,294人	4,450人
	延利用者数	30,575人	6,519人
	延宿泊者数	16,287人	2,063人
	利用率	49.8%	10.3%
	宿泊利用率	31.3%	3.5%

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・団体の利用目的が達成できるよう事前の下見を積極的に受け入れ、利用団体との事前調整を綿密に行うとともに、利用団体の活動内容等に応じて柔軟な対応に努めた。</li> <li>・新型コロナウイルスの対応として、館内の消毒の徹底、入所時の検温・体調確認等とおして感染予防対策を講じた。</li> <li>・一般の県民等に対して、利用団体の活動に支障がない範囲でロビー等の開放を行い、当所のPRを実施した。</li> <li>・主催事業（クリスマスファミリーデー）では、クリスマスに因んだ特別メニューを提供するなど、季節感を重視した内容とした。</li> </ul>
--

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
利用団体(代表者回答)アンケートの実施(5段階評価)					
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	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
目的達成度	84.5%	14.3%	0.0%	0.0%	1.2%
活動プログラム内容	67.5%	26.0%	6.5%	0.0%	0.0%
施設の清掃	83.1%	16.9%	0.0%	0.0%	0.0%
食事の内容・味付け	66.1%	20.6%	10.3%	1.5%	1.5%
料金(宿泊料等)	58.6%	28.0%	12.2%	1.2%	0.0%
料金(食事)	57.3%	19.1%	16.2%	5.9%	1.5%
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で食事スタイルが盛り渡しに変わったため、おかわり等ができない。炭水化物や油物が多く、もう少しおかずが欲しい。大人用メニューが欲しい。</li> <li>・館内が少し寒い。宿泊部屋が少しカビ臭い。</li> <li>・活動プログラムで使用する用具が使いにくい。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果を食堂業者と共有し、可能な範囲で改善を図った。</li> <li>・カーテンのクリーニングや日中の換気等を行い改善を図った。</li> <li>・用具のメンテナンスを行い、必要に応じて買い替えた。</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が丁寧親切に対応してくれてありがたい。（職員の対応はおおむね高評価を得ている）</li> <li>・急な予定変更等に快く対応してくれて助かる。</li> <li>・コロナ禍での対応もしっかりしており、安心して活動することができた。</li> </ul>					

<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が広くてきれいで、快適に使用することができた。</li> <li>・アレルギーやハラル食の対応をしてもらえるのでありがたい。</li> </ul>
---

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"> <li>・SNS を活用した情報発信を強化するとともに、近隣市町の広報誌への掲載を依頼する等して広報活動の充実を図った。</li> <li>・冬期の閑散期の利用率の向上のため、スノーシューハイキングを複数回実施した。</li> <li>・那須地域の観光資源を活用した主催事業「なすエンジョイツアー」を立案し実施した。</li> <li>・定期清掃業務等の委託内容を見直すとともに節電・節水を徹底し、経費削減に努めた。</li> <li>・カラー複合機を導入し、コピー、ファックス、スキャナを一元化し業務の効率化を図るとともにチラシの外注を廃止しコスト削減を図った。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設全体としての目標（グランドデザイン）を策定して目標に向けて取り組む。</li> <li>・オリエンテーションや体験活動の動画を作成し、利用団体のプログラム検討や事前研修等に活用してもらう。</li> <li>・地域の教育資源を洗い出すとともに、関係施設との連携を強化し、活動プログラム等の見直しや改善を図る。</li> <li>・主催事業の見直しや地域の特色を生かした新たな企画を検討する。</li> <li>・近隣のスポーツ施設（那須町スポーツセンター等）の情報提供や斡旋をとおしてスポーツ団体の取り込みを強化する。</li> <li>・紙ベースで処理している業務の電子データ化を図り業務の効率化を図る。</li> <li>・自然災害が増加している状況等を踏まえて危機管理マニュアルをより具体的かつ実効性のある内容に改訂し、所員の共通理解を図る。</li> <li>・主催事業（登山教室）の安全性を向上させるため、安全登山講習会等に積極的に参加し、応急処置等の技術を習得する。</li> </ul>

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が得られており、県民サービスの向上が図られている。	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、適切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るか	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施設の特徴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、荒天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

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。

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。