

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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 1 5 7
施設の概要	①敷地面積：27,799㎡ 建物面積：7,181㎡ 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

2 収支の状況

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	107,992	指定管理 ※2	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※1	1,569		人件費	41,746
				その他支出※1	188
	合計	135,903		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（※1 その他収入の主なものを記載） ・利用者負担金（活動物品代等） 1,393千円 ・雑収入 176千円			備考（※1 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。

平成 30（2018）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	115,686	指定管理 ※2	事業費	1,748
	利用料金収入	20,032		管理運営費	117,453
	その他収入※1	1,573		人件費	50,298
				その他支出※1	470
	合計	137,291		合計	169,969
指定管理業務収支差額①		▲32,678			
自主事業		145	自主事業		
自主事業収支差額②		19			
収支差額（①+②）		▲32,659			
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） 1,534千円 ・雑収入 39千円			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 461千円 ・公課費 9千円		

※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	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
なす高原自然の家	開所日数	335日	307日
	宿泊可能日数	282日	260日
	利用日数	264日	234日
	実利用者数	16,719人	14,294人
	延利用者数	35,658人	30,575人
	延宿泊者数	18,791人	16,287人
	利用率	53.2%	49.8%
	宿泊利用率	33.3%	31.3%

### 4 サービス向上に向けた取組

- ・団体の利用目的が達成できるよう、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。
- ・新型コロナの対応として、館内の消毒の徹底、入所時の検温・体調確認等をとおして感染予防対策を講じた。
- ・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内でロビーを開放する等して当所をPRした。

### 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 （「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	85.7%	10.3%	4.0%	0%	0%
目的達成度	80.3%	19.5%	0.2%	0%	0%
活動プログラム内容	59.6%	32.4%	8.0%	0%	0%
施設の清掃	77.8%	18.7%	3.1%	0.3%	0.1%
食事の内容・味付け	48.6%	30.5%	18.6%	1.8%	0.5%
料金（宿泊料等）	33.4%	27.9%	28.8%	8.1%	1.8%
料金（食事）	32.6%	24.0%	37.1%	5.0%	1.3%
社会教育団体等利用者アンケート：回答数255（回答率：99.9%）					
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱水費が高い。</li> <li>・宿泊料の支払いを振込にしてほしい。</li> <li>・指導者の入浴時間（22時30分まで）をもう少し延ばしてほしい。</li> <li>・おかずのおかわりができるとよい。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧に説明し、理解を求めた。</li> <li>・要望があれば振込にも柔軟に対応した。</li> <li>・光熱水費や宿直業務上の制約から現時点では現行どおり。検討を継続。</li> <li>・委託業者と協議したが、経費的に難しいとの回答。協議を継続。</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>・ペースト食の対応をしてもらって大変助かった。</li> <li>・施設が新しくきれいで利用しやすい。</li> <li>・露天風呂（温泉）がとてもよい。</li> </ul>					

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>・ホームページをリニューアルしたり、SNSを活用した情報発信に努めるとともに、主催事業ごとに作成したポスターを公的施設等に掲示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、昨年度に引き続き県内の専門学校等への広報活動を行った。</li> <li>・設備の定期点検や定期清掃等の日程を調整し、これまで各月2日設けていた臨時休所日を大幅に削減することにより利用団体の集客を図った。</li> <li>・警備業務等の委託内容を見直して委託費を削減するとともに節電・節水を呼びかけ燃料費・光熱水費の削減に努めた。</li> <li>・主催事業（登山教室）において慎重な天候判断や登山計画書を事前に警察や消防署に提出し、万が一、事故発生時の迅速な対応に備える等して安全登山に努めた。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <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に生かす。</li> <li>・自然災害が増加している状況等を踏まえて緊急対応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）の安全性をより向上させるため、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> <li>・廃校した近隣の小学校等の体育館やグラウンドの使用に係る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>・主催事業が募集定員に満たないものがある。事業内容の見直しや広報活動の充実を図るとともに地域の特色を生かした新たな企画を検討する。</li> <li>・主催事業において年齢層等に応じた食事メニューを検討する。</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	利用申込書、利用計画書の手続により、平等な利用が確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	利用申込書、利用計画書の手続により、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、アンケートの調査結果により満足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	アンケートの調査結果により満足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

	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	意見、苦情に対しては早急な対応に努めている。	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	施設や設備等の維持管理を適切に行い、不具合箇所は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	主催事業の見直しを行い、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。（R元開示請求1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、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	計画どおり実施されている。	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）	安全管理マニュアルを作成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。

また、利用者の安全の確保や日々の衛生管理など利用者に対する快適な環境の提供により好評を得ている。

施設のバリアフリー構造を活用し、障がい者や高齢者の受け入れ、幅広い年齢層を対象とした活動プログラムの提供を積極的に展開している。

新型コロナウイルス感染症対策においても、利用者の安全を第一に考え、限られた資源の中から感染拡大防止策について創意工夫を重ねている。

※「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。