

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成 30 (2018) 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 26 (2014) 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 (2019) 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

平成 30 (2018) 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。

平成 29 (2017) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	115,557	指定管理 ※2	事業費	3,591
	利用料金収入	25,006		管理運営費	90,438
	その他収入※1	1,663		人件費	47,665
				その他支出※1	50
	合計	142,226		合計	141,744
指定管理業務収支差額①			482		
自主事業			156		
自主事業収支差額②			31		
収支差額 (①+②)			513		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・利用者負担 (活動物品代等) 収入 1657千円 ・雑収入 6千円			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 41千円 ・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 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
なす高原自然の家	開所日数	333日	335日
	宿泊可能日数	294日	282日
	利用日数	259日	264日
	実利用者数	15,811人	16,719人
	延利用者数	34,598人	35,658人
	延宿泊者数	18,534人	18,791人
	利用率	51.9%	53.2%
	宿泊利用率	31.5%	33.3%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・利用団体との事前調整を十分におこない、団体の利用目的が達成できるよう、利用団体の活動内容等に応じて柔軟な対応に努めた。また、体験活動等のプログラム調整は利用団体の希望が生かせるよう心がけた。 ・毎年利用団体指導者研修を実施し、サービス向上に努めている。 ・下見を積極的に受け入れ、事前の調整がよりきめ細かに対応できるよう努めた。 ・繁忙期は団体が希望する活動が重複することがあるため、バッティングしないよう調整できた。

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					
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	88.3%	8.8%	2.9%	0%	0%
目的達成度	80.5%	19.1%	0.4%	0%	0%
活動プログラム内容	58.7%	35.2%	6.1%	0%	0%
施設・設備・清掃関係	70.5%	24.3%	4.5%	0.6%	0.1%
食事・食堂関係	54.5%	29.0%	13.8%	2.3%	0.4%
社会教育団体等利用者アンケート：回答数238（回答率：91.5%）					
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・県外利用者、一般利用者の料金が低い。 ・食事の量や内容を改善してほしい。 ・施設設備等の不備、衛生面を改善してほしい。 			<ul style="list-style-type: none"> ・料金体系を見直した。 ・食堂業者と協議の上、改善を依頼した。 ・清掃業者と協議の上、改善を依頼した。 		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応が丁寧親切でありがたい。 ・食事の味が昨年度利用したときに比べ良くなった。（上記改善依頼後の意見） ・バリアフリーの部屋があって助かった。 					

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"> ・利用者アンケート等を有効活用し、すぐに改善できることは迅速に対応し、リピーターの獲得に繋げることができた。 ・立地条件の良さを活かし、素晴らしい自然環境のもとで体験活動ができるよう配慮できた。 ・利用団体との事前調整が十分に実施できた。
--

使用率向上、安全確保等への取り組み
<ul style="list-style-type: none"> ・オリエンテーリング、ハイキング、登山等の野外活動の際に貸し出している業務用無線について、昨年の秋に基地局と高感度のアンテナを設置することにより、広範囲で状況を確認できるよう安全確保に努めた。 ・冬場の閑散期の利用率の向上のため、初めて県内の大学等への広報活動を行った。大学ではゼミや文化系部活の活動場所としてのニーズを発見した。地道に広報活動を継続して利用率向上に努めていく。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度のさらなる向上のため、職員間の意思疎通や共通理解を迅速に進めるための工夫を講じていきたい。 ・主催事業が通り一辺倒になりがちである。青少年教育施設の職員としての資質向上に努め、さらなる事業の展開を図りたい。

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	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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	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	突発的な修繕が多発したものの、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。	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体制は確保されているか	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。(H30 開示要求なし。)	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	食中毒防止などの衛生管理や安全管理マニュアルを作成し、安全で快適な管理運営に努めている。	C
総合的な評価			
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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。