

## (別添 10)

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4(2022)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	茨城県鉾田市玉田336-2
施設の概要	①敷地面積：185,605 m <sup>2</sup> 建物面積：17,958 m <sup>2</sup> ②生活館：宿泊室(洋室47部屋、和室4部屋)・大食堂・小食堂・大浴室×2・小浴室 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・制作実験室・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・アスレチック広場・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4(2022)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	333,213	指 定 管 理 ※2	事業費	9,297
	利用料金収入	31,082		管理運営費	262,287
	その他収入※1	30,928		人件費	98,091
				その他支出※1	251
	合計	395,223		合計	369,926
指定管理業務収支差額①			25,297		
自主事業			-		
自主事業収支差額②			-		
収支差額(①+②)			25,297		
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)		
指定管理者物価高騰支援金 25,298千円			公舎敷金・礼金 225千円		
主催事業参加料 5,064千円			公課費(契約用印紙、自動車税) 26千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和3(2021)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	335,411	指 定 管 理 ※2	事業費	7,047
	利用料金収入	23,263		管理運営費	245,903
	その他収入※1	5,402		人件費	97,925
				その他支出※1	2,127
	合計	364,076		合計	353,002
指定管理業務収支差額①			11,074		
自主事業			-		
自主事業収支差額②			-		
収支差額(①+②)			11,074		
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	4,196千円	公舎敷金・礼金	2,084千円
自販機管理委託料	656千円	公課費（契約用印紙、自動車税）	43千円
原子力立地給付金	469千円		

※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3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
とちぎ海浜自然の家	開所日数	295日	258日
	宿泊可能日数	266日	233日
	利用日数	205日	236日
	実利用者数	13,468人	17,727人
	延利用者数	28,535人	39,599人
	延宿泊者数	15,019人	22,706人
	利用率	24.2%	38.4%
	宿泊利用率	14.1%	24.4%

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・海の自然や海にかかる産業・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」、利用者に愛され、親しまれる「快適な環境」の提供に努めた。</li> <li>・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。</li> <li>・ホームページのリニューアルを行い、機能、情報の充実を図り、利用者の利便性向上に努めた。</li> </ul>
---

### 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"> <li>・利用者や利用団体へのアンケート調査の実施。 臨海自然教室に参加した学校の引率者や児童、また、各種団体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。</li> </ul>				
主なアンケート	とてもよい	よい	あまりよくない	悪い
職員の対応	82.5%	17.5%	0%	0%
施設・設備関係	65.8%	32.9%	1.3%	0%
食事 食堂関係	66.0%	27.2%	5.4%	1.4%
社会教育団体等利用者アンケート：回答数75（回答率41.2%）				
主な利用者意見（苦情・要望）			対応	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の老朽化、設備の不具合等</li> </ul>			設備の不具合等は、早急に対応・修繕している。	
主な利用者意見（積極的評価）				

・困ったことがあった際は、いつも笑顔で対応してくださりありがとうございました。  
 ・海がとてもきれいで、自然豊かでした。スコアオリエンテーリング、グループのみんなと協力して、さがすのが楽しかったです。大アスレチック広場では、色々な遊具があり、安全で、とても楽しめました。

## 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"> <li>・職員間における綿密な情報共有を図り、接遇と指導・支援の資質向上及び均一化を図った。</li> <li>・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。</li> <li>・利用者からの意見・要望等をもとに改善の検討を行い、利用者の満足度の向上に積極的に努めた。</li> </ul>
利用率向上、安全確保等への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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のある新規プログラムの開発を行いたい。</li> <li>・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。</li> </ul>

## 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。	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。	B
	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。	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。	障がい者用の駐車場、トイレが整備されており、職員も十分な配慮に努めている。	B
2. 施設の	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。	A

効用の最大限発揮	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、利用促進に努めている。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に取り組んでいる。	A
	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、苦情に対しては早急な対応に努めているほか、職員間で情報共有をしている。	B
	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、不具合箇所の早急な修繕に努めている。	A
	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不断の見直しを行うなど、事業内容の改善に努めている。	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。	自然体験活動について経験豊富な人材を多く活用している。
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。	B
③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。		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。	B
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。	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、事故発生時の対応等の意思統一を図っている。	B
⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。		緊急連絡網を整備し、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。	「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。	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。（R4開示請求1件）	B
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、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。	B
	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。	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。	施設の特徴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。	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。	裏紙使用やゴミの分別などを徹底している。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	「管理運営マニュアル」や「危機管理マニュアル」の全面的な見直しを行うなど安全で快適な管理運営に努めている。	A
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として、そ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優先的に実施しており、利用者満足度も高い。

また、プログラムの見直しだけでなく、大規模改修工事に伴う休所期間に施設の PR を目的とした出前授業を実施するなど広報活動の強化にも取り組んでおり、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、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。

※「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。