

## (別添 10)

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和5(2023)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・水の広場・スポーツ広場・アスレチック広場・自然体験林・自転車モトクロス広場・テニスコート
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5(2023)年度

(千円)

収入			支出			
指 定 管 理 ※2	指定管理料	308,720	指 定 管 理 ※2	事業費	8,750	
	利用料金収入	24,793		管理運営費	248,040	
	その他収入※1	9,276		人件費	97,622	
				その他支出※1	23	
	合計	342,789		合計	354,435	
指定管理業務収支差額①		▲11,646				
自主事業		-	自主事業		-	
自主事業収支差額②		-				
収支差額(①+②)		▲11,646				
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		4,309千円	公課費(契約用印紙、自動車税)			23千円
指定管理者物価高騰支援金		3,794千円				

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和4(2022)年度(前年度)

(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		-
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。

### 3 利用状況

施設名	項目	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
とちぎ海浜自然の家	開所日数	258日	245日
	宿泊可能日数	233日	220日
	利用日数	236日	217日
	実利用者数	17,727人	15,170人
	延利用者数	41,390人	37,337人
	延宿泊者数	23,572人	22,190人
	利用率	40.1%	38.1%
	宿泊利用率	25.3%	25.2%

### 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わる産業・文化など「海から学ぶ機会」、多くの利用者がふれあう「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。</li> <li>・利用者のニーズを的確に把握し、それ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を実施することで、生涯学習施設としての機能向上に努めた。特に今年度は、施設内空調設備の大規模改修工事が完了し、利用者の利便性が大きく向上した。</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>・利用者へのアンケート調査を実施。</li> </ul> <p>利用団体の代表者や代表児童、主催事業参加者を対象に、アンケート調査を実施している。</p> <p>令和5年度の主なアンケート結果は、以下のとおりである。</p>				
	とてもよい	よい	あまりよくない	悪い
職員の対応	97.7%	0%	2.3%	0%
施設・設備	65.2%	34.8%	0%	0%
食堂	72.7%	22.7%	4.6%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・和式トイレを洋式にしてほしい。</li> <li>・「海の展示館」で、稼働しない箇所が多かった。</li> <li>・宿泊室の扉が勢いよく閉まり危ない。</li> <li>・スタッフの対応が冷たかった。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・栃木県に改修要請を提出。</li> <li>・栃木県に改修要請を提出するとともに、自作展示物を展示。また、茨城県内の関係機関と連携し、展示館の充実を図る。</li> <li>・ドアストッパーの交換。</li> <li>・接遇について改めて共通理解を図る。</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・空調が整備され、快適に過ごせた。</li> <li>・ウォーターサーバーの設置が、ありがたかった。</li> <li>・急な計画変更にも、柔軟に対応してもらえた。</li> <li>・温かい言葉や励ましの言葉をかけていただいたので、子どもたちは主体的に動いていた。</li> <li>・海のない栃木県の子ども達にとって、海浜自然の家での体験はとても貴重なものである。</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>・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、利用者満足度向上に積極的に取り組んだ</li> </ul>
<p>利用率向上、安全確保等への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページやSNSを活用した周知、主催事業等のちらし配布、県、市町及び関係機関の各種広報媒体を通じた情報提供など、積極的な広報活動を行い利用率向上に努めた。</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>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種既存事業の改善・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とその整備を行いたい。</li> <li>・県、市町及び関係機関との連携を強化するとともに、施設設備の計画的な修繕及び更新を行い、利用者の安心、安全確保と更なるサービス向上を図りたい。</li> <li>・より効果的な情報発信を検討、実施して施設の利用促進に繋げたい。</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。	条例で定められた許可基準に沿い、許可を行っている。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。	障害者用の駐車場、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。	A
	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。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者のアンケートや運営会議を実施するなど、ニーズ把握に努めている。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。	A

	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。	B
	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。	所管課の生涯学習課とは緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保している。警察・保健所・消防署等とも連携し、業務に取り組んでいる。	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。	協定書の「個人情報取扱特記事項」及び「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。（R5開示請求1件）	B
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、社会教育団体等受入事業、主催事業、分担業務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。	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同認められる。

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。

主催事業については不断の見直しを行っている。前年度同様に開催した地引網やさつまいも掘りでは、前年度の反省を生かし、内容にあった時期に実施できた。

また、オストメイト対応トイレやウォーターサーバーを設置するなど、利用者の意見を取り入れ、利用者満足度の向上を図っている。

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。