

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(令和2年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立八ヶ岳少年自然の家	所管課	教育委員会 生涯学習課
所在地	北杜市高根町清里3545	設置年月日 (改築年月日等)	昭和48年8月21日
管理方式	公益財団法人山梨県青少年協会		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立八ヶ岳少年自然の家設置及び管理条例		
設置目的	恵まれた自然の中で少年の豊かな情操を養うとともに、集団宿泊生活を通して自律、協同、友愛及び奉仕の尊さを体験的に学習させ心身ともにたくましい少年を育成することを目的とする。		
主な施設内容 (定員等)	○敷地面積 約44ha ○建物面積 約5039.92 m ² ○施設の内容 ≪管理棟≫ ・講堂(200人) ・ステージ ・第1研修室(44人) ・展示室 ・図書室 ・食堂 等 ≪研修棟≫ ・第2研修室(70人) 第3研修室(30人) 第2、第3研修室オープン利用(100人) 等 ≪体育館≫ ・1階(760m ²)、2階(24m ²) ≪宿泊棟≫ ・宿泊室(大):4室(10人用、45m ²) ・宿泊室(小):20室(8人用、23m ²) ・浴室 等 ≪観測棟≫ ・プラネタリウム ≪キャンプ場≫ ・キャンプセンター 全4サレ		
主な業務内容	(1)利用の承認に関する業務 (2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務 (3)集団生活を体験させる集団宿泊訓練に関する業務 (4)野外観察、自然探求その他の自然に親しませる学習活動に関する業務 (5)体育、レクリエーション及び野外活動に関する業務		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	山梨県立愛宕山少年自然の家:定員150人 山梨県立ゆずりはら青少年自然の里:定員100人
------------------------------	-------------------------------------------------

3 利用状況

単位：人、%

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (目標値)
利用者数	宿泊棟利用	29,842	28,051	9,371	19,720
	キャンプ場宿泊利用	3,736	3,244	442	2,335
	日帰り利用	5,818	5,987	4,808	3,145
	利用者数合計	39,396	37,282	14,621	25,200
	目標値	42,800	40,829	40,931	25,200
	目標値設定の考え方及びその理由	H30年度：前年度目標値の2%増 R1年度：H26からH29年度の延べ利用者数平均の約0.25%増 R2年度：前年度目標値の約0.25%増 R3年度：R2年度末の予約数及び主催事業の定員から設定			
	対平成30年度比		94.6%	37.1%	64.0%
利用率	64.0%	63.6%	34.2%		

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (計画値)
収入	施設利用料	3,788,330	4,571,000	809,910	2,206,000
	指定管理者委託料	95,196,000	97,456,000	90,393,328	96,245,000
	その他	3,072,347	2,718,000	1,251,295	693,000
	収入合計(A)	102,056,677	104,745,000	92,454,533	99,144,000
支出	人件費	63,940,648	54,955,000	57,600,550	55,034,000
	県への納付金				
	管理運営費	40,420,635	49,790,000	34,198,972	44,110,000
	うち外部委託費(B)	12,995,717	14,820,000	12,691,624	13,590,000
	支出合計(C)	104,361,283	104,745,000	91,799,522	99,144,000
収支差額(A-C)	△ 2,304,606		655,011		
外部委託比率(B÷C)	12.5%	14.1%	13.8%	13.7%	
利用者一人当たりの経費	2,553.4	2,381.0	6,182.4	3,819.2	

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期: 令和2年6月～令和3年3月 実施方法: 施設利用者へのアンケート 回答数: 87団体
-------	--------------------------------------------------------

単位: %

調査項目	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
①ねらいや目標の達成	72.4%	26.4%	1.2%	
②施設運営	88.5%	10.2%	1.3%	
③職員対応	95.8%	2.8%	1.4%	
④活動(プログラム)	91.9%	8.1%		
⑤食堂・食事	84.7%	15.0%	0.3%	
⑥プログラム相談	83.0%	15.1%	1.9%	
⑦施設全般の満足度	95.2%	4.8%		
施設全般の満足度	87.3%	11.8%	0.9%	

利用者の意見	<p>【活動プログラムについて】 ナイトハイクは、反射板がもう少し大きければ、とは感じました。特に「青」コースでは、「野草の丘」から林に入るところ、また、「ヤッホーの丘」から次に進むところがわかりにくかったです。</p> <p>【食堂・食事関係】 (食事の内容)豪華でした。1品減らしてもよいです。つまようじは子どもたちは使わないので必要ないです。くだもののパックは必要ないです。皿に添えてくれれば十分。</p> <p>【プログラムについて】 美し森絵図ハイクの絵図(地図)をHPからプリントしようとしたのですが、よく分かりませんでした。</p> <p>【施設運営】 テント利用のバックアップで本館利用を認めて欲しい。</p> <p>【職員の対応について】 電話で話した内容が引き継ぎされていない時があった。</p>
利用者の意見への対応	<p>【活動プログラムについて】 反射板を反射しやすいものに変更した。</p> <p>【食堂・食事関係】 感染症対策のために、2交代制に対応するため、パックや包装された割り箸での提供になっています。ご理解いただければと思います。品数については、栄養バランスに基づいた献立になっている。</p> <p>【プログラムについて】 自然の家で配布している資料は、転用防止のためWEB上に公開していません。通常はプログラム相談で配布しています。希望があれば、下見等での来所時にコピーを提供している。</p> <p>【施設運営】 キャンプ場と本館両方とも利用する際にはどの団体にもそれぞれ予約し、書類を提出いただいているため、施設の利用方法に沿って手続きをしていただく必要があります。また、感染症対策のため、通常より団体数を減らして受け入れを行っているため、ご希望に添えないことがある。</p> <p>【職員の対応について】 職員同士でメモやホワイトボードの使用により連絡を密に取るようにする。</p>

6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<p>業務仕様書に基づいて施設の維持管理業務を行った。職員による毎日の巡回業務及び月1回の施設点検により、設備の不具合や欠陥等の早期発見に努めるとともに、軽微な修繕等については迅速に対応した。</p> <p>また、屋外の活動エリアについては、利用者が安心して安全に活動できるよう、枯枝や倒木、落石等の撤去作業を随時行うことで、事故防止に努めた。</p> <p>さらに当該年度においては、新型コロナウイルス感染症対策のガイドライン策定を行い、利用者が安全・安心に利用できる環境及び受入れ態勢を整えた。</p>	<p>法定点検業務等施設の維持管理業務が、業務仕様書及び業務計画書に基づき適正に実施されている。</p> <p>施設等の老朽化により、故障や破損等により修繕を要する箇所が増えてくると思うが、専門業者の点検だけでなく、職員による定期的な巡視・点検をこれからも継続し、引き続き、利用者の安全確保に努めること。</p> <p>また利用者が安心して利用できるよう、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底すること。</p>
運営業務	<p>利用者の立場に立ち、利便性や快適性を考慮したサービスの提供に努めた。</p> <p>プログラム相談会では、それぞれの団体が考える利用の目標を達成できるように職員が指導・助言を行った。</p> <p>主催事業に関しては、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、実施を自粛した。</p>	<p>利用承認や体験活動の運營業務は、業務仕様書、事業計画書に基づき適切に実施されている。</p> <p>主催事業については、定員を上回る参加者があった事業もあり、利用者満足度80%以上と高く、利用者からの意見に対しても迅速に対応するなど、サービスの向上に努めている。</p> <p>今後も、利用者ニーズの把握と、利用者が安心・安全に活動できるサービスの提供、施設の充実に努めること。</p> <p>事業の実施については、引き続き、新型コロナウイルス感染状況を注視し、柔軟な対応を心がけること。</p>
利用状況	<p>利用実績は、目標値及び昨年度実績値ともに下回った。新型コロナウイルスの影響により、4月、5月が休所となり、その後、感染症対策のガイドラインを策定し、十分な感染症対策を講じた上で利用団体の受け入れを再開したが、当施設において主な利用となる学校等の林間学校について、日帰り利用に変更する学校や、利用自体を中止する学校もあり、また、夏休み期間の一般団体利用については、その多くが新型コロナウイルスの影響により利用中止となったため、最終的な利用実績は目標値の35.7%にとどまった。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大により、利用実績は大幅に減少したが、休館や学校利用の自粛によるものであり、やむを得ないものと思われる。</p> <p>今後、新しい生活様式に転換していく中で、施設としてどのように利用者の増加を図るのか、より一層の工夫に期待する。</p>
収支状況	<p>収入については、上記利用状況の理由と同様に新型コロナウイルス感染症を懸念した施設利用者の大幅な減少にともない、利用料金収入が予算に対して約376万円の減収となった。</p> <p>また、支出については、ボイラーの設定温度を頻繁に見直す等、経費削減を徹底し、費用対効果を考慮した運営に努めた。</p>	<p>費用対効果を念頭に、利用者の安全確保や安心して快適な利用環境の提供のための支出と修繕費とのバランスとを考慮しつつ執行されている。</p> <p>特に当年度は利用者の減少に伴い、不要なコストはカットして支出の大幅な抑制に成功している。</p> <p>今後も、サービスの質を低下させずに、優先順位を見定めたメリハリのある執行にて経費削減に努めること。</p>

<p>自主事業</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の状況を考慮し、事業の実施を自粛した。</p>	<p>今後も事業の実施については、引き続き、新型コロナウイルス感染状況を注視し、柔軟な対応を心がけること。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>利用者からの指摘事項や対応状況については、朝礼や毎月の職員会議の中で確認し、職員間で情報の共有を図り、対応策を加えていった。 感染症対策を含め、引き続き、利用者の意見や要望に対しては、迅速かつ丁寧な対応に努め、安全で安心できる施設運営を行う。</p>	<p>利用者満足度は、いずれの項目でも高い評価を得ており、利用者から寄せられる意見や要望にも的確に対応している。 特にコロナウイルス感染症対策のためにガイドラインを策定し、利用者への制限を設ける中での運営であったが、丁寧かつきめ細かい対応が評価につながっていると思慮される。引き続きより良いサービスの提供を期待する。</p>
<p>運営目標の達成状況</p>	<p>新型コロナウイルスの影響により、4月、5月が休所となったが、その後、感染症対策のガイドラインを策定し、十分な感染症対策を講じた上で利用団体の受け入れを再開した。 当施設において、主な利用となる学校等の林間学校については、9月以降に予約を変更する学校が多かったが、日帰り利用に変更する学校や、利用自体を中止する学校もあった。また、夏休み期間の一般団体利用については、その多くが新型コロナウイルスの影響により利用中止となり、最終的な利用実績は目標値の35.7%にとどまった。</p>	
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>施設の維持管理、運營業務は、業務仕様書や業務計画書に基づき適正に実施されており、利用者満足度の評価も高い。 一方、利用者数については平成28年度以降、40,000人を下回っており、閑散期の稼働率向上が課題となっている。施設として、閑散期の利用者拡大にむけた、八ヶ岳らしい秋・冬を楽しんでもらう魅力的な事業を実施するなど、利用者拡大のために、一層工夫していく必要がある。 新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、利用のキャンセルや延期、日帰り利用への変更等が多く発生したが、きめ細かい対応をしており、施設の努力がうかがえる。引き続き、子どもたちが安心して利用できるよう、利用者に寄り添ったきめ細かい対応を期待する。 施設の老朽化のため修繕を要する箇所が多くなるが、日頃から職員が安全確保や快適な利用環境の提供を意識し、施設・設備の状態を把握したうえで、修繕が必要な場合には迅速な対応に努めるよう指示した。</p>	
<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>閑散期の利用者拡大にむけた取り組みの一環として、八ヶ岳星空観望会を実施した。開催にあたっては、コロナ禍で現地に向かうことを躊躇する方にも八ヶ岳の星空を楽しんでもらえるよう、新たな取り組みとしてオンライン配信も同時に実施した。また、ホームページをリニューアルし、コロナ禍でも楽しめる動画提供を行い、新たな手法での施設のPRに努めた。令和3年度は長寿命化工事や感染状況の影響が少ない星空観望会・ライブ中継や体育館でのクライミングウォールを含む清里の冬の遊び場事業等を閑散期に実施する予定。 感染拡大予防ガイドラインに沿って、利用団体の目的が達成できるよう施設運営を行った。引き続き活動場所の人数が制限される中ではあるが、感染拡大予防に努めながら施設運営を行う。 なお、施設・設備の安全管理については、引き続き安全で安心して利用できる快適な利用環境の整備と提供に努めていく。</p>	

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

