

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(平成26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	社会教育課
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 (平成18年3月15日 大規模改修)
管理方式	指定管理者(公益財団法人山梨県青少年協会、平成18年4月1日～)		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立少年自然の家設置及び管理条例		
設置目的	自然の中で、集団生活を通じて自律、協同などを体験的に学習する場を提供すること。各種事業の実施を通じて、豊かな自然の中で情操を養い心身共にたくましい少年を育成する機会を提供すること。		
主な施設内容 (定員等)	宿泊室 26(8人用20室、10人用4室、5人用2室) 食堂(204人)、乾燥室1、講堂(200人)、プラネタリウム(50人)、体育館1 研修室 3(30人用1室、40人用1室、50人用1室)、クラフト室2(40人用2室) キャンプ場(180人)		
主な業務内容	利用の承認に関する業務 施設及び設備器具の維持保全に関する業務 集団生活を体験させる集団宿泊訓練に関する業務 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 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:H26利用者数 19,065人 山梨県立なかとみ青少年自然の里:定員108人:H26利用者数 7,651人 山梨県立ゆずりはら青少年自然の里:定員100人:H26利用者数 11,177人
---------------------	--

3 利用状況

単位:人、%

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 (目標値)
利用者数	宿泊棟利用	34,478	32,746	33,683	
	キャンプ場宿泊利用	4,475	3,431	3,548	
	日帰り利用	1,810	2,987	6,131	
	利用者数合計	40,763	39,164	43,362	
	目標値	39,200	39,400	39,500	40,300
	目標値設定の考え方及びその理由	平成23年度の目標数値を調整前目標値とし、その値の0.5%増	平成24年度目標値の0.5%増	平成25年度目標値の0.3%増	平成26年度目標値の2%増
	対24年度比	100.0%	96.1%	106.4%	98.9%
稼働率	46.6%	44.9%	45.7%		

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成25年度	平成26年度 (計画値)	平成26年度 (実績値)	平成27年度 (計画値)
収 入	施設利用料	4,379,775	4,581,000	4,502,720	4,672,000
	指定管理者委託料	96,224,000	95,403,000	95,403,000	94,375,000
	その他	1,655,251	5,111,000	4,636,011	5,717,000
	収入合計(A)	102,259,026	105,095,000	104,541,731	104,764,000
支 出	人件費	54,250,461	53,731,000	50,651,448	53,371,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	41,831,535	51,364,000	52,603,371	51,393,000
	うち外部委託費(B)	11,347,278	13,653,000	11,880,818	15,451,000
	支出合計(C)	96,081,996	105,095,000	103,254,819	104,764,000
収支差額(A-C)		6,177,030	0	1,286,912	0
外部委託比率(B÷C)		11.8%	13.0%	11.5%	14.7%
利用者一人当たりの経費		2,457.0	2,415.0	2,200.2	2,341.8

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期：平成26年4月～27年3月 実施方法：宿泊利用団体へのアンケート 回答数：281団体
-------	--

単位：%

調査項目	とても満足	ほぼ満足	やや不満	不満
ねらいや目標の達成	65.5%	33.1%	1.4%	0.0%
施設運営	81.3%	16.2%	2.3%	0.2%
職員対応	91.2%	7.8%	1.0%	0.0%
活動(プログラム)	83.5%	15.4%	0.9%	0.2%
食堂・食事	75.7%	21.6%	2.3%	0.3%
プログラム相談について	61.0%	38.1%	0.0%	0.9%
施設全般の満足度	81.7%	17.6%	0.7%	0.0%

<p>利用者の意見</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 入浴時間にもう少しゆとりが持てるとよかった。</li> <li>2 2日間現金を持ち歩くのは不安なので振り込みにもしてもらえるとありがたい。貴重品を預けるロッカーがあったら良い。</li> <li>3 来年も利用したいが、県外なども毎年利用している団体の優先予約を考慮してほしい。</li> <li>4 寝袋のシーツや野外炊事の食器の持参については、事前に口頭で説明してほしい。(プログラム相談に参加していなかったため)</li> <li>5 美し森ハイキングコースにたくさんの看板があるが、テープなどの目印があるとより分かりやすい。</li> <li>6 ナイト追跡の反射板を増やして欲しい。</li> <li>7 野外炊事の食材の量が多かった。</li> <li>8 野菜(煮物、おひたし等)を増やして欲しい。</li> <li>9 アレルギーを持っている児童がいるため、詳しいメニュー表や各品の素材の分かる資料が欲しかった。</li> <li>10 食事準備について、15分前から準備可能にしていただけるともっと活動がスムーズに行えると思う。</li> <li>11 品物が増えたことで、配膳時間がのびてしまった。配膳場所を事前に確認できるとのことだったので、次回はそうしたい。</li> <li>12 同日利用団体ともう少し密な打ち合わせをすると目的達成に近づけたかと思った。</li> </ol>
<p>利用者の意見への対応</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 夜間の活動を行う団体が複数あると、入浴時間の希望が重なったり、時間の余裕を持たせたりすることが難しくなるが、プログラム相談の際に十分に打ち合わせを行い、年齢層や男女比等に応じて調整をしていく。</li> <li>2 プログラム相談の際に、振込が可能(利用当日に領収書を渡す)であることは伝えている。貴重品はリーダー室に設置してあるカギ付きのロッカーを使ってもらい、宿泊室のカギの貸出を行うなどして自己管理でお願いしているが、今後も利用者の要望が多ければ、設置を検討したい。</li> <li>3 県外の学校利用については、日程によっては優先的に予約できるようにしているが、県外の学校以外の団体についての優先予約は難しい。</li> <li>4 プログラム相談に参加してもらい、利用について説明を聞いてもらうことが重要だが、欠席する場合は「利用案内」や「利用団体へのお願い」を熟読してもらうようにする。合わせて電話での打ち合わせの際にもプログラム相談と同じように説明をしていく。</li> <li>5 敷地外のため、テープなどの目印は付けられないことを理解していただくと共に、看板の文字等、わかりやすいコマ地図づくりをすすめていく。</li> <li>6 ナイト追跡の目的の一つである「仲間と協力すること」を考え、反射板の数は安全管理を考慮した上で、必要以上に増やすことはしないが、頻繁にコースの整備を行うことと、引率者にいてもらいたい場所(迷いやすいところ)などをプログラム相談の際に伝えていくようにする。</li> <li>7 小学生だと一人1合は多いので、先生の分を含めずに注文してもらうなどして調整するよう、プログラム相談で伝えていく。</li> <li>8 夕食時には季節に応じた野菜を小鉢で提供してもらうよう改善した。</li> <li>9 食事表に含まれるアレルギー物質は記載をしているが、詳細については食堂と利用団体の指導者と直接確認を取りながら行うようにしている。</li> <li>10 温かい食事を提供できるよう、10分前からとさせてもらっている。食事準備係を増やすなどして対応してもらう。</li> <li>11 児童数の多い学校は特に配膳に時間がかかるため、準備する人数を増やしてもらったり、当日使用するテーブルなどを事前に確認してもらうなどして調整してもらえるように助言していく。</li> <li>12 プログラム相談の際にお互いの日程確認をしてもらい、相互理解を図れるよう伝えていく。</li> </ol>

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	業務仕様書等に基づいて施設の維持管理を行った。	業務仕様書、業務計画書に基づき、適正に実施されている。
運営業務	利用する側の立場に立ち、利便性や快適性の提供ができるよう十分考慮して執行した。また、利用の目的が、効果的に達成できるように業務を執行した。	業務計画のとおり、適正に実施されている。利用目的に沿った適切な運営・管理が利用者から高評価を得ている。
自主事業	利用者サービスの一環として、常に利便性を考えて業務を執行した。	業務計画のとおり、適正に実施されている。イベントの回数や内容の充実を図り、利用者の利便性向上に努めた。
利用状況	利用増の大きな理由として、日帰り利用の増加が考えられるが、その主な要因は、地元の実行委員会が開催するつつじ祭り清里ウォークへの協力により、敷地内をコースの一部として開放したことや、NHKドラマ「花子とアン」のロケ地見学を目的として年間通して2千人が来所したことによるものと考えられる。 宿泊利用者数に関しても閑散期に家族利用を積極的に受け入れたことや、冬期に中国の中学校の利用があったこと、高校の合宿利用の増が要因であると考えられる。	施設内の「野草の丘」がロケ地であったことをきっかけに地元の行事のコースに取り入れ利用者の増加が見られた。また、ブームが去ってもPR活動等を積極的にを行い、施設の認知度を高めたい。また、閑散期の利用について、これまでにない外国人の利用や高校の合宿を取り入れ、利用者増に向けて努力した。
収支状況	経費節減と費用対効果を十分考慮し、収支共に、ほぼ計画通りに執行することができた。	経費節減効果により、概ね計画どおりの執行となった。
利用者満足度	利用者との打合せや利用者アンケート等から利用者の満足度や要望を把握し、施設で対応可能なものについては、その都度対応し、満足度向上に努めている。	利用者の意見や要望を施設運営に生かし、「ねらいや目的の達成」「職員対応」「活動プログラム」等、いずれの項目においても高い満足度を示した。
運営目標の達成状況	平成26年度の利用者数目標値は39,500人であり、利用実績は43,362人(達成率109.8%)であった。日帰り利用の増加や閑散期に家族利用を積極的に受け入れたことが利用増の要因であると考えられる。 主催事業については、参加者数目標値1,735人のところ、実績1,739人(達成率100.2%)と目標値を達成できた。その他、施設維持管理などは適正に実施できた。今後も、職員による定期点検を継続すると共に利用者の声に耳を傾け、迅速な対応を心がけていく。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	施設内外とも管理がよく行き届いている。維持管理業務・運営業務については適正に実施されており、満足度調査ではいずれの項目も高い満足度を示している。アンケートの記述からも職員がきめ細やかに利用者へ対応していることが伺える。日帰り利用や閑散期に家族利用を積極的に受け入れるなどして利用者が増える成果が表れている。これからも閑散期の利用者を増やすために創意工夫して運営することを期待する。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	今後も満足度調査において高い水準を保っていくために、利用者の要望に対してきめ細やかに対応しながら、魅力ある施設づくりに努めていく。 年齢・対象ともに幅広く楽しんでもらえる新規主催事業の開発や、閑散期に周辺他施設、他団体と連携する新たな利用方法の開発により利用者の増に努めていく。	

7 管理体制(組織図)

平成26年4月1日現在

