

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28年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立青少年センター	所管課	教育委員会 社会教育課
所在地	甲府市川田町517	設置年月日 (改築年月日等)	昭和45年12月1日
指定管理者	公益財団法人山梨県青少年協会		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立青少年センター設置及び管理条例		
設置目的	青少年に自主的かつ創造的な活動、交流等の場を、青少年を指導する者に研修の場を提供することによって青少年の健全な育成を図るとともに、勤労者に研修、交流等の場を提供することにより、その福祉の増進に資するため。		
主な施設内容 (定員等)	<p>○本館 第1研修室(72人)、第1会議室(24人)、第2会議室(45人)、第3会議室(24人)、第4会議室(12人)、第1・第2和室(各5人)、運動場、テニスコート、宿泊施設、食堂、事務室、書庫兼会議室、青少年相談室、体育館、プール(25m×15m、7コース)</p> <p>○別館 音楽室、団体事務室、団体交流室、多目的ホール(180人)</p> <p>○リバーズ和戸館 第5会議室(18人)、第6会議室(18人)、第7会議室(25人)、第2研修室(50人)、第3研修室(30人)、第3和室(30人)、視聴覚室(48人)、体育室、トレーニング室</p>		
主な業務内容	<p>(1)施設の利用承認等に関する業務 (2)施設管理に係る業務 (3)青少年健全育成等に関する業務 (4)防災等に係る業務 (5)管理運営に必要な業務 (6)施設及び設備の維持管理業務</p>		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	<p>(1)男女共同参画推進センター(びゅあ総合) (2)小瀬スポーツ公園 (3)緑が丘スポーツ公園</p>
------------------------------	--

3 利用状況

単位:人、%

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (目標値)
利用者数	利用者数	221,267	236,024	220,561	
	(うち事業参加者数)	4,864	6,252	9,135	
	利用者数合計	221,267	236,024	220,561	
	目標値	288,461	288,898	289,334	289,770
	目標値設定の考え方 及びその理由	指定管理者が計画した利用者数を目標値とする。 (過去5年間(H20~H24)の実績値と平均上昇率を参考に設定した。)			
対26年度比		107.1%	101.6%		
利用率	43.2%	40.3%	42.8%		

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成27年度	平成28年度 (計画値)	平成28年度 (実績値)	平成29年度 (計画値)
収入	施設利用料	21,965,065	22,548,000	23,788,070	22,698,000
	指定管理者委託料	103,978,000	105,017,000	105,017,000	106,353,000
	その他	2,016,704	2,605,000	2,244,090	2,605,000
	収入合計(A)	127,959,769	130,170,000	131,049,160	131,656,000
支出	人件費	64,331,019	62,373,000	70,787,744	63,962,000
	県への納付金				
	管理運営費	64,180,684	67,797,000	63,670,364	67,694,000
	うち外部委託費(B)	19,881,566	20,070,000	20,076,303	20,178,000
	支出合計(C)	128,511,703	130,170,000	134,458,108	131,656,000
収支差額(A-C)		△ 551,934		△ 3,408,948	
外部委託比率(B÷C)		15.5%	15.4%	14.9%	15.3%
利用者一人当たりの経費		440.5	363.0	476.1	367.0

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成28年4月～29年3月 実施方法:利用者へのアンケート 回答数:2,173 件
-------	--

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施設の広さは十分ですか	86.9%	12.1%	0.8%	0.2%
②備品用具の種類・数量は十分でしたか。	90.2%	9.2%	0.6%	
③施設等は全体として充実していましたか。	89.0%	10.0%	0.6%	0.4%
④利用施設は清潔でしたか	89.0%	10.5%	0.3%	0.2%
⑤設備は使いやすかったですか	88.7%	10.3%	0.5%	0.5%
⑥設備用具の整備状況は良好でしたか。	88.3%	10.8%	0.5%	0.4%
⑦料金は適切だと思います	91.1%	7.8%	0.9%	0.2%
⑧職員の対応は適切だと思いますか。	89.2%	10.0%	0.6%	0.2%
⑨利用可能時間は適切だと思いますか。	88.1%	9.6%	1.7%	0.6%
⑩施設のバリアフリーは十分でしたか。	85.9%	12.9%	1.0%	0.2%
⑪サービス内容は全体的に良好でしたか。	89.9%	9.4%	0.4%	0.3%
施設全般の満足度	91.1%	8.4%	0.2%	0.3%

利用者の意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・別館ロビーのエアコンの効きが悪い。 ・リバース和戸館にエレベーターがあると良い。 ・バスケットボールコートを現行の(ルールにあった)コートにしてほしい。
利用者の意見への対応	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・別館ロビーのエアコンが故障していることを説明したうえで、冬季は利用開始時間前に更衣室とロビーの扉を開けて、ホール内の暖かい空気を送風することで対応した。 ・リバース和戸館は、施設の構造上設置が難しい。本館にはエレベーターがあるので、予約時の案内を徹底し、理解を得ている。 ・バスケットボールコートは、体育館の床面積が足りないため対応できない旨を説明した。予約時に、現行のルールに沿ったラインでないコートであることを伝えたいので利用してもらっている。

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	法規に基づく点検は、専門業者に委託するなど、徹底した管理運営を行っている。また、法規の定めのないものについては、職員による日常点検の実施と安全性をより重視した月次定期点検を実施している。	法定点検業務等施設の維持管理業務が、業務仕様書、業務計画書に基づき適切に実施されている。 施設内の秩序を維持し、事故、盗難、破壊等の犯罪及び火災等の発生を警戒、防止し財産の保全や、利用者の安全確保のため、マニュアル作成及びそれに基づく周知徹底を図っている。
運営業務	事業計画書に基づき、適正に業務を執行した。また、より安全で快適な施設運営を行うために、アンケート調査内容などをもとに、安全性を第一に考えた対応を行った。	事業報告書及び現地確認の結果、適正に業務が運営されている。今後も利用者のアンケート調査をもとに安全性を重視した業務の運営に努めること。
利用状況	会議施設利用者の数は、前年度に比べ、15,463人減少した。減少の理由としては、会議施設利用団体の小規模化が考えられる。一方、体育施設に関しては、前年度に比べ3,000人増加している。今後は、広報活動をさらに充実させ、会議施設利用者の増加を図っていく。	利用者団体の規模が変わりつつある。広い会議室よりも、小規模の会議室を少人数で利用するケースが増えてきている。受付時に利用者の属性(年齢、性別、居住地域、利用回数等)、内容、実施時期等の記入をお願いし、分析を行う。予約のとりかたや利用区分、利用制限など、利用者が欲しいと思う情報を、わかりやすく伝えることを第一に考え、広報活動を行うこと。
収支状況	施設の使命と施設の利用促進を常に意識して、利用者サービスの向上とコスト意識を高めた予算管理を行った。それによって、光熱水費や燃料費などの需要費を節約することができた。また、平成28年度の利用料金収入は過去5年間で最高であった。	今後も経費の節減に努めること。そして利用者が満足し、継続して利用できるよう、一層のサービス向上及びPRに努めること。職員全体で共通認識を持ち、改善のために、常に努力と工夫をしていくこと。
自主事業	イベント誘致事業では、「オバケゾンビパーク甲府」を開催し、参加者同士の交流を深めることができた。また、備品貸出しサービスでは、競技に必要な用具の貸し出しを積極的に行い、利用者の利便性向上に努めた。	業務計画書どおり、適正に実施されている。今後は、性別や年齢を問わず、多くの利用者にとって、魅力あるイベントや地域素材や地域性を取り上げた事業の誘致に努めること。事業の内容については、例年どおりで良いものと見直しを必要とするものと、選別を行い、改善を図ること。
利用者満足度	利用者アンケートの要望については、より安全で快適な施設管理を行うために、可能な限り迅速な対応を行った。また、専門的な知識や技術を要する修繕についても、利用者の安全を第一に考えた上で対応を検討し、必要に応じて所管課への報告と協議を行った。なお、アンケート調査の結果から利用者の声に耳を傾けるとともに、より安全で安心な施設運営を図るサービスの提供に努めた。	利用者アンケートについては、定期報告書により毎月報告されている。一層のサービスの向上を図るため、引き続き、アンケートをもとに、施設設備や業務の改善を図り、県民のニーズの把握に努め、管理運営に反映させること。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>平成28年度は、利用者数目標値(289,334人)を達成することはできなかったが、体育施設利用者はプールの工事の終了などに伴い、3,000人の増加となった。また、会議施設利用者は15,463人減少しているが、稼働率をもとに分析すると、会議施設の稼働率については、上昇している。これは利用団体の構成人員数が減少しているからだと考えられる。</p> <p>施設の維持管理については、利用者が施設を安全かつ快適に利用できるよう、アンケート調査の内容などの利用者の声に耳を傾け、より安全で快適な施設管理に努めた。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>基本協定書や業務計画書に基づき、概ね事業計画どおり指定管理業務を実施しており、適正に管理運営されている。総合的な利用者満足度も高い評価を得ている。利用状況については、今後はリピーターの拡大と新規利用者の確保に向けて、広報活動をさらに充実させ、会議施設利用だけでなく全体の利用者拡大に向けて取り組みを進めること。</p> <p>さらに、施設の老朽化が進んでいるので、常時、施設設備の点検を行い、防犯体制の強化や対応マニュアルの確認を実施するなど、利用者が安全かつ快適に利用できるよう対応することを指示した。</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>ホームページの作成及び更新により、施設の効果的な紹介を適切に実施し、利用者の増加に努めた。そして主催事業に加え、自主事業にも多くの集客が見込めるイベントを今後も、引き続き計画し、誘致する。利用者アンケートによる要望については、真摯に対応し、より安全で快適な、施設管理運営を行うとともに、サービスの向上に努めた。施設点検については月に一度の定期点検を全員で行った。</p>

7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在

