

**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	山梨県立八ヶ岳少年自然の家	所管課	教育委員会 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
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)	山梨県立少年自然の家設置及び管理条例		
設置目的	<p>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。</p>		
主な施設内容 (定員等)	<p>○敷地面積 約44ha                  ○建物面積 約5039.92 m<sup>2</sup>                  ○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<sup>2</sup>)、2階(24m<sup>2</sup>)                  ≪宿泊棟≫ ・宿泊室(大) :4室(10人用、45m<sup>2</sup>)                  ・宿泊室(小) :20室(8人用、23m<sup>2</sup>) ・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サイ</p>		
主な業務内容	<p>(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</p>		

**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	宿泊棟利用	33,683	32,011	31,363	
	キャンプ場宿泊利用	3,548	3,938	4,008	
	日帰り利用	6,131	5,066	4,330	
	利用者数合計	43,362	41,015	39,701	
	目標値	39,500	40,300	41,100	41,900
	目標値設定の考え方及びその理由	H26年度：前年度目標値の0.3%増 H27年度：前年度目標値の2%増 H28年度：前年度目標値の2%増			
対26年度比		94.6%	91.6%		
利用率	61.9%	63.2%	60.3%		

## 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	4,528,400	4,765,000	4,198,880	4,860,000
	指定管理者委託料	94,375,000	96,308,000	96,308,000	100,149,000
	その他	2,226,865	1,335,000	2,150,111	1,335,000
	収入合計(A)	101,130,265	102,408,000	102,656,991	106,344,000
支出	人件費	53,706,541	56,633,000	55,612,628	58,940,000
	県への納付金				
	管理運営費	48,412,791	45,775,000	46,834,728	47,404,000
	うち外部委託費(B)	16,583,203	13,587,000	14,048,437	13,587,000
支出合計(C)	102,119,332	102,408,000	102,447,356	106,344,000	
収支差額(A-C)	△ 989,067		209,635		
外部委託比率(B÷C)	16.2%	13.3%	13.7%	12.8%	
利用者一人当たりの経費	2,301.0	2,343.3	2,425.8	2,390.2	

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成28年4月～平成29年3月 実施方法:宿泊利用団体へのアンケート 回答数:273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	67.0%	31.1%	1.5%	0.4%
②施設運営	78.9%	18.8%	2.1%	0.2%
③職員対応	87.3%	11.7%	0.6%	0.4%
④活動(プログラム)	79.3%	18.9%	1.5%	0.3%
⑤食堂・食事	75.3%	22.0%	2.5%	0.2%
⑥プログラム相談	61.9%	35.3%	2.8%	0%
施設全般の満足度	83.0%	16.6%	0.4%	0%

利用者の意見	<p><b>【施設・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に電話で打ち合わせた内容と、プログラム相談会での話の違いがあり対応に戸惑った。</li> <li>・キャンプサイト利用者の荷物置き場を確保してもらいたい。</li> <li>・清掃用具の場所をわかりやすくしてほしい。清掃用具を増やしてほしい。</li> </ul> <p><b>【活動(プログラム)】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンドルサービスを実施している団体がいる場合、他の利用団体に静かに行動するようお願いしてほしい。</li> <li>・冒険ハイクケーブルサーキットの搭乗口付近で、カゴに乗る順番を待つ子ども達で大渋滞となり、最後尾のグループがゴールする予定が1時間近く遅れたので改善が必要だと感じた。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<p><b>【施設・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊室点検の時間について行き違いがあった。今後は、行き違いのないよう十分に注意する。また、利用当日の受付の際や利用日の1か月前に行っている指導者打ち合わせの際にも確認する。</li> <li>・キャンプ場の利用団体についても、本館周辺で荷物置き場として提供できるスペースを確保し、プログラム相談会の際に荷物置き場の利用希望を聴取するよう改善した。</li> <li>・プログラム相談会や利用当日の受付時に掃除用具の場所について説明するようになった。また、用具の数を増やした。</li> </ul> <p><b>【活動(プログラム)】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プログラム相談会や利用当日の受付時、指導者打ち合わせの時など、担当する職員は他の利用団体の活動についても確認し、配慮が必要だと思われる場合には、他の利用団体にご理解・ご協力いただくよう説明するようになった。</li> <li>・出発時間・班編成を双方で見直す必要がある。来年度のプログラム相談に活かしていく。</li> </ul>

## 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>業務仕様書等に基づいて施設の維持管理を行った。毎日の巡回と毎月の点検日には、所内、所外の活動エリアを点検し、危険個所の早期発見や修繕等の迅速な対応を図った。</p> <p>特に活動エリアにおいては、立ち枯れや倒れ掛かっている倒木、落石等利用者に危険が及びそうな個所の撤去を行うとともに未然に事故を防ぐ対策を行った。</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切に実施されている。</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多くなっていくと思うが、専門業者の点検だけではなく、職員による定期的な巡視・点検も行い、なお一層、利用者の安全確保に努めること。</p>
運営業務	<p>利用する立場に立ち、利便性や快適性の提供ができるように十分に考慮して執行した。プログラム相談会では、それぞれの団体が利用の目的を達成できるよう職員が指導・助言を行った。また、主催事業利用者研修会では、引率者が施設の利用の理解を深め、プログラムを体感してもらうことができた。</p> <p>利用者により良いサービス提供をするために職員の資質向上を目指し、積極的に研修や資格取得に取り組んだ。</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、利用者満足度は96%以上と適切な運営が実施された。</p> <p>清掃用具等の備用品の要望に、迅速に対応している。</p> <p>今後も、利用者からの意見を施設改善の好機と捉え、サービス向上、施設の充実に努めること。</p>
利用状況	<p>利用者数は、目標数値比、昨年度実績値比ともにわずかに減少した。</p> <p>昨年度は夏休み期間だけでなく、秋・冬にあった大型連休中に高校の部活動の利用が目立ったが、平成28年度には同様の利用が無かったことが影響したものと考える。</p>	<p>利用者数が減少傾向にあり、目標値を下回った。</p> <p>閑散期の利用促進を図るため、スポーツ少年団等にターゲットを絞ったPRを行うなど、広報活動にも取り組んでいるが、利用者数の増加に繋がる、より効果的な手法を検討すること。</p>
収支状況	<p>経費節減と費用対効果を十分考慮し、収支ともにほぼ計画通りに執行することができた。</p> <p>照明設備のLEDへの切替えによる光熱水費節減や重油価格の下落による執行残の一部は、閑散期の利用者増加を図るため広報活動や施設の修繕費用として支出した。</p>	<p>修繕費や広告料など、安全確保や快適な利用環境の提供、利用者の拡大のために必要な経費の増加はやむを得ないものと考えているが、サービスの質は低下させずに、可能な限り経費節減に努めること。</p>
自主事業	<p>施設の利用率と利便性の向上や施設に親しみを持ってもらうことを目標に業務を遂行した。</p> <p>特に閑散期には、科学館職員や天文ボランティアが支援スタッフとなって、天文の解説や望遠鏡の使い方、天体写真の撮り方を学んでいただく「星空への誘い」や「秋冬の清里の自然を満喫しよう」など、より質の高い魅力ある事業を実施できた。</p>	<p>閑散期の利用者促進を図るため、清里の自然環境や季節ならではの事業に取り組んでいる。</p> <p>今後、利用者ニーズを把握し、さらに魅力的な事業の企画に努めること。</p>
利用者満足度	<p>利用毎にアンケートの回収を行い、対応できる指摘事項は、即時対応し、すべての項目で、高い満足度を得ることができた。</p> <p>また、指摘事項は、毎月の職員会議で共有を図った。引き続き、利用者の意見や要望に速やかに対応した施設運営を行っていく。</p>	<p>利用者満足度は、いずれの項目でも高い評価を得ている。</p> <p>利用者から寄せられる意見や要望には迅速かつ丁寧に対応するとともに、今後の施設運営に活かして、よりきめ細やかなサービスの提供に努めること。</p>

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>平成28年度の利用者数の目標値は41,100人で、利用実績は39,701人であった。(達成率96.6%)          平成27年度は夏休み期間や秋・冬の大型連休に高校の部活動での合宿利用が多くあったが、平成28年度は大型連休がなく、同様の利用がなかったことにより、目標値にはわずかに至らなかった。一方、主催事業の参加者数については、目標値1,255人のところ、実績1,439人と目標値を上回ることができた。(達成率114.7%)          全職員が利用団体のねらいや目的達成を理解したうえで、丁寧で的確な指導や助言に努め、施設を運営したことにより、アンケート調査による利用者満足度では高い評価を得ることができた。その他、施設管理等は適正にできた。今後も職員による定期点検を継続するとともに、利用者の声に耳を傾け、迅速な対応を心掛けていく。</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、利用者数が、減少傾向にあり、平成28年度は目標値を下回ってしまった。特に、閑散期の利用者拡大を図ることが課題である。利用団体のうち8割以上がリピーターであるので、新規利用者の獲得に繋がるよう、積極的かつ効果的な施設のPRに取り組むこと。          施設の老朽化のため、修繕を要する箇所が多くなるが、職員が、日頃から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て、修繕等が必要な場合は、迅速な対応に努めること。          近年各地で発生している災害や相模原市障害者施設での殺傷事件などの状況を踏まえ、対応マニュアルの見直しや、訓練の強化を行うなどさらなる安心・安全の確保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を図るため、チラシを作成し、施設PRに取り組んでいく。          県内の学校や団体等に対して、より積極的に広報活動を行うことで、学校、少年団体、家族などの新規利用者の獲得を図っていく。          安全確保や快適な環境の提供を意識し、随時、施設・設備の状態を把握し、迅速な対応に努める。          不審者侵入時(危険行為)の対応については、避難経路や避難場所、通報について「対応マニュアル」の見直しをしていく。また、日常業務として施設内や周辺の巡回時にも不審者侵入についても注意を徹底する。さらに、不審者の侵入時を想定した訓練を行う機会を設ける。</p>

7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在

