

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30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
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)	<p>○敷地面積 約44ha ○建物面積 約5039.92 m² ○施設の内容</p> <p>≪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</p> <p>≪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</p> <p>≪体育館≫ ・1階(760m²)、2階(24m²)</p> <p>≪宿泊棟≫ ・宿泊室(大):4室(10人用、45m²) ・宿泊室(小):20室(8人用、23m²) ・浴室 等</p> <p>≪観測棟≫ ・プラネタリウム</p> <p>≪キャンプ場≫ ・キャンプセンター 全4サイト</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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (目標値)
利用者数	宿泊棟利用	31,363	30,611	29,842	31,997
	キャンプ場宿泊利用	4,008	3,507	2,505	3,759
	日帰り利用	4,330	4,712	5,818	5,073
	利用者数合計	39,701	38,830	38,165	40,829
	目標値	41,100	41,900	42,800	40,829
	目標値設定の考え方及びその理由	平成31年度は、過去4年間の平均利用者数である40,727人に、0.25%を乗じた102人を加算した40,829人とし、その後3年間は毎年度102人を加算し、4年間で合計1%の利用者増を目指す。			
対28年度比		97.8%	96.1%	102.8%	
利用率	30.8%	34.2%	41.6%		

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成29年度	平成30年度 (計画値)	平成30年度 (実績値)	令和元年度 (計画値)
収入	施設利用料	4,080,260	4,957,000	4,098,510	4,393,000
	指定管理者委託料	100,149,000	99,199,000	99,199,000	95,196,000
	その他	2,555,653	3,624,000	2,367,014	2,269,000
	収入合計(A)	106,784,913	107,780,000	105,664,524	101,858,000
支出	人件費	53,237,080	57,633,000	58,506,234	53,675,000
	県への納付金				
	管理運営費	52,684,988	50,147,000	46,244,841	48,183,000
	うち外部委託費(B)	15,314,435	15,501,000	15,268,837	14,774,000
支出合計(C)	105,922,068	107,780,000	104,751,075	101,858,000	
収支差額(A-C)	862,845		913,449		
外部委託比率(B÷C)	14.5%	14.4%	14.6%	14.5%	
利用者一人当たりの経費	2,579.2		2,599.2		

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:平成30年4月～平成31年3月 実施方法:宿泊利用団体へのアンケート 回答数:338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	88.8%	10.3%	0.6%	0.3%
②施設運営	91.9%	7.8%	0.3%	
③職員対応	95.3%	4.4%	0.3%	
④活動(プログラム)	86.4%	13.3%	0.3%	
⑤食堂・食事	93.5%	5.8%	0.6%	0.1%
⑥プログラム相談	85.0%	13.0%	2.0%	
施設全般の満足度	96.2%	3.8%		

利用者の意見	<p>【活動プログラムについて】 ①ナイト追跡東コースで目印が見にくい場所があった。</p> <p>【食堂・食事関係】 ①連絡がつきにくかった。支払いに時間がかかりました。もう少しスムーズな処理ができると良い。 ②食事の内容が良くなり、満足しています。ありがとうございました。</p> <p>【プログラム相談について】 ①プログラム相談がもう少し短時間で終わるとありがたいです。 ②こちらの都合で、参加できなかったのですが、別日でも対応して頂けるととてもありがたいです。 ③利用当日までの手続きや流れがスムーズで、特にプログラム相談は、細やかな調整や要望をきいていただき、その後の計画や指導に生かすことができました。</p> <p>【設備について】 ①宿泊棟の女子トイレが1部時間帯使用できず(流れが悪く)、とても不便だった。また、お風呂のシャワーも出が悪く、時間内に入るのには苦勞した。老朽化とはいえ、職員の方も苦勞されていると思いますが、早く直して欲しい。 ②エアコンが欲しい。夏はエアコンが必要です。保健室にエアコンの設置をお願いします。 ③トイレにウォシュレットを付けてほしい。まずは障がい者用のトイレからでも。 ④体育館で電気を消したらなかなか復旧しなくて困った。</p> <p>【職員の対応について】 ①とても丁寧な対応、本当にありがとうございます。急な変更点をお願いしたにもかかわらず、対応してくださいました。 ②職員の方の対応はとても親切で、良かったです。雨のプログラムの時にも、もう少し対応して頂けるように職員の人数が増員できると利用する学校もより充実した体験ができると感じました。 ③突然の変更、度重なる変更があったのにもかかわらず、気持ちよく素早く対応していただきました。ありがとうございました。</p>
--------	--

<p>利用者の意見への対応</p>	<p>【活動プログラムについて】 ①直ぐに現場を確認、茂った枝の伐採や草刈り作業を実施して改善した。</p> <p>【食堂・食事関係】 ①食堂委託業者に対して、不在着信への速やかな返信と、迅速な会計をするよう指導した。 ②利用者からのご意見を元に、所内運営委員会によるメニュー検討会を実施し、より良い食事を提供出来るよう努める。</p> <p>【プログラム相談について】 ①プログラムのボリュームが多い団体の場合は、短時間で終わらせることが難しい。 ②同日に利用する複数の団体責任者の間で、活動場所や時間の調整を行なうための会であるため、欠席した団体には改めて別日に電話にてプログラム相談を行い、利用当日の詳細について伝達している。また、安全確保のため、初めて利用する団体には必ず下見を兼ねて来所を依頼している。 ③計画段階から利用当日まで、団体の目的にあった利用が達成できるよう職員一丸努力する。</p> <p>【設備について】 ①至急専門業者に連絡し、現場確認。原因は給水ポンプの故障と判明したため、部品交換にて復旧。 ②近年清里周辺も気温が上がり30℃を超えるような日が多いため、エアコン設置検討する。 ③今後も利用者からの要望が多ければ、ウォシュレットの設置について検討する。 ④体育館の照明(水銀灯)の再点灯には時間を要する。利用時(カギ貸出しの際)に必ず口頭で伝えることを徹底し、活動プログラムの内容に合わせて投光器を貸し出す。</p> <p>【職員の対応について】 ①②③今後も利用者からの意見を大切にし、利用者が安全に快適に目的を達成出来るよう対応する。また、状況などを職員間で共有し、運営する。</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管理運営維持を行った。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>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>
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職員が指導・助言を行った。</p> <p>主催事業に関しては、広報活動を積極的に行うことで、18事業3,715人の参加を得ることができた。年間を通し多くの参加者を得ることが出来た。</p> <p>また、職員の能力向上を図るため、研修等への参加とともに所内研修を充実させた。</p>	<p>利用承認や体験活動の運営業務は、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>
利用状況	<p>利用者数は、目標値及び昨年度実績値とも下回ってしまった。その要因としては、台風の接近によるキャンセル等や合宿利用のキャンセルが影響したものと思われる。</p> <p>また、施設の利用形態については、春から夏にかけて行われる小・中学校や高等学校の宿泊学習や少年団体の利用が全体の7割程度を占め、残りは夏休みなどの長期休暇中に行われる少年団体等の利用や家族利用などである。</p>	<p>利用者数の減少傾向が続き、目標値、前年度実績とも下回っているが、閑散期の利用者拡大を図る取り組みでは、新規の利用者拡大を図っている。</p> <p>引き続き、市町村教育委員会や各種団体に対して施設や事業について案内する取り組みと併せて、ホームページ・SNSの活用等で効果的な広報活動を展開し、利用者の増加につなげるよう期待する。</p>
収支状況	<p>収入については、施設利用者の減少にともない、利用料金収入が予算に対して約90万円ほどの減収となった。</p> <p>また、支出については、ボイラーの設定を頻繁に見直すことで経費の削減に努めるなど、費用対効果を十分に考慮した取り組みを実施し、計画通りの執行ができた。</p>	<p>費用対効果を念頭に、利用者の安全確保や安心で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>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>
自主事業	<p>施設利用率の向上を図るとともに、多くの県民に施設を理解し、親しみを持ってもらうことを目的に7事業を実施した。</p> <p>特に日帰り、家族が自然の家を利用する事業の内容を充実させることで、多くの参加を得ることができた。</p>	<p>閑散期の利用者促進に向けた取り組みも、バリエーションが多岐に渡り、様々な利用者層からの好評価を得てきている。</p> <p>今後は、一層の利用者ニーズの把握に努め、事業内容の精査及び新たな企画へとつなげていくことを期待する。</p>
利用者満足度	<p>利用毎に提出いただくアンケート調査において、高い満足度を得ることができた。</p> <p>また、利用者からの指摘事項や指摘事項に対応した状況については、朝礼や毎月の職員会議で情報の共有を図った。</p> <p>引き続き、利用者の意見や要望にできるだけ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、今後の施設運営に生かして、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30年度の利用者数の実績は38,165人で、昨年度に比べ665人減少し、42,800人の目標値に対しては、89.2%の達成率となった。</p> <p>利用者数の減少は、夏季の繁忙期に台風による影響で直前キャンセルした団体や例年利用していた少年団体の合宿利用などが突然キャンセルしたことなどが主な原因である。</p> <p>また、施設の利用形態については、春から夏にかけて行われる小・中学校や高等学校の宿泊学習や少年団体の利用が全体の7割程度を占め、残りは夏休みなどの長期休暇中に行われる少年団体等の利用や家族利用などである。</p> <p>施設及び設備器具の維持管理については、基本協定書、事業計画等に基づき、専門業者による法定点検及び職員による日々の定期点検を実施した。</p> <p>また、管理の状況については、その結果を定期報告書として県に提出し確認を受けた。</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。</p> <p>一方、平成27年度から利用者数が減少傾向にあり、昨年度から引き続き目標値を下回っている。利用者減の背景には台風等の影響に左右される面もあるが、施設として、閑散期の利用者拡大にむけた、ハヶ岳らしい冬を楽しんでもらう魅力的な事業を実施して閑散期の利用者増を目指しており、今後の活動に期待する。</p> <p>今後も、新規利用者獲得につながるよう、積極的かつ効果的な施設のPRに取り組むこと。</p> <p>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>キャンプ場の利用率向上対策として、キャンプ場利用案内チラシを作成し、県内の市町村教育委員会や体育協会、育成会等に配布するとともに、東京、埼玉、千葉県などの近県の教育委員会及び各青少年育成団体事務局を訪問するなど、広報活動を強化し、利用の促進を図った。</p> <p>ホームページでは、利用者が必要とする情報を分かりやすく掲載し、定期的な更新を行うとともに、SNSを活用し、事業の実施状況(写真)をアップするなど、自然の家での活動の様子を広く広報した。</p> <p>また、平成29年度にはホームページを親しみやすいデザインに一新するとともに、利用申請書等の電子データを、ホームページからダウンロードできるサービスを開始し、利用者からは好評価を得ることができた。</p> <p>安心・安全な施設利用の徹底を図るため、施設を利用する際のオリエンテーションでは、必要な情報を分かりやすく説明することに注意した。</p>

8 管理体制(組織図)

平成30年4月1日現在

