

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	山梨県立青少年センター	所管課	教育委員会 生涯学習課
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
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)	山梨県立青少年センター設置及び管理条例		
設置目的	<p>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り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。</p>		
主な施設内容 (定員等)	<ul style="list-style-type: none"> ・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、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) ・別館：音楽室、団体事務室、団体交流室、多目的ホール(180人) ・リバース和戸館：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、テニスコート 		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> (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 		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	<ul style="list-style-type: none"> (1) 山梨県立男女共同参画推進センター(ぴゅあ総合) (2) 山梨県小瀬スポーツ公園 (3) 山梨県緑が丘スポーツ公園
---------------------	--

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	利用者数	204,299	175,834	99,196	
	(うち事業参加者数)	(5,877)	(2,815)	(309)	
	利用者数合計	204,299	175,834	99,196	
	目標値	290,206	217,000	217,000	129,000
	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を目指数値とする。 【平成28～30年度】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。 【令和元年～2年度】H26.28.29年度の平均数値を目標値とした。 (H27年度は近隣小学校の都合により一時的に利用者数が増加した。)			
対平成30年度比		86.1%	48.6%		
利用率	39.8%	38.7%	30.0%		

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	19,067,058	23,431,000	13,800,250	19,000,000
	指定管理者委託料	109,466,000	108,674,000	114,246,113	113,656,000
	その他	1,964,486	3,157,000	2,604,022	2,905,000
	収入合計(A)	130,497,544	135,262,000	130,650,385	135,561,000
支出	人件費	70,263,914	67,099,000	71,040,129	61,981,000
	県への納付金			249,282	
	管理運営費	53,567,116	68,163,000	59,111,692	73,580,000
	うち外部委託費(B)	17,560,694	20,971,000	18,994,753	22,409,000
	支出合計(C)	123,831,030	135,262,000	130,401,103	135,561,000
収支差額(A-C)	6,666,514		249,282		
外部委託比率(B÷C)	14.2%	15.5%	14.6%	16.5%	
利用者一人当たりの経費	622.6	500.8	1,151.7	881.1	

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4月～令和3年3月 実施方法: 利用者へのアンケート 回答数: 981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	88.9%	11.0%	0.1%	
②備品用具の種類・数量は十分でしたか	83.6%	13.7%	2.4%	0.2%
③施設等は全体として充実していましたか	86.4%	12.0%	1.3%	0.2%
④利用施設は清潔でしたか	88.0%	11.3%	0.5%	0.2%
⑤設備は使いやすかったですか	87.5%	11.0%	1.3%	0.2%
⑥設備用具の整備状況は良好でしたか	88.4%	10.4%	1.0%	0.1%
⑦料金は適切だと思いますか	87.8%	11.0%	1.3%	
⑧職員の対応は適切でしたか	89.0%	10.5%	0.4%	0.1%
⑨利用可能時間は適切と思いますか	86.3%	10.9%	2.3%	0.5%
⑩施設のバリアフリーは十分でしたか	84.6%	14.4%	0.8%	0.2%
⑪サービス内容は全体的に良好でしたか	87.3%	11.9%	0.6%	0.2%
施設全般の満足度	87.4%	11.9%	0.5%	0.2%

利用者の意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が狭い。 ・リバース和戸館、別館にエレベーターを設置して欲しい。 ・換気をするために、網戸を設置して欲しい。 <p>【利用手続き・時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネット予約ができるようにして欲しい。 ・1時間あたりの料金設定にして欲しい。 <p>【受付・接客対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも丁寧な対応をありがとうございます。 <p>【利用者サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiを使用可能にして欲しい。
--------	---

<p>利用者の意見 への対応</p>	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の拡張の予定はないが、利用者には事前に乗り合わせや公共機関の利用などを要請し、駐車場の管理に努める。 ・施設の構造上エレベーターの設置は難しい。利用者には現状を理解していただけるよう努める。 ・今後設置に向けて検討する。 <p>【利用手続・時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネット予約ができるよう今後検討していく。 ・料金設定の変更の予定はないため、利用者には現状を理解していただけるよう努め、今後変更が可能か検討していく。 <p>【受付・接客対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も丁寧な対応に努め、利用者の満足度向上を目指す。 <p>【利用者サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本館のみ県の無料のWi-Fiスポットが使用可能。利用者へのサービス向上の一環としてWi-Fiの使用については今後検討していく。
------------------------	---

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>法規に基づく点検を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。</p>	<p>法定点検業務など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。</p> <p>利用者の安全確保に重点を置き、施設内の秩序を維持し、安全衛生対策のための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。</p>
運営業務	<p>事業計画等に基づき、適正に業務を執行した。また、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利用者の声に耳を傾け、より安全で快適な施設管理を行った。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のための利用休止期間中には、更なる利用者へのサービス向上のため、職員による施設内の修繕および整備等、維持管理に努めた。</p>	<p>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。今後も利用者へ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。</p> <p>臨時休館中は、施設の清掃や修繕・点検を行い再開に向け取り組んでいた。事業については中止が多くなったことから、新しい生活様式の中で安全に実施可能な内容や開催方法の検討にも取り組んでいくこと。</p>
利用状況	<p>令和2年度の利用者数は99,196人で、前年度の利用者(175,834人)に対し76,638人の減少となった。減少した主な要因としては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の休止や業務再開後は各施設の利用人数の制限を行ったこと等が考えられる。</p> <p>施設設備の維持管理に努め、利用者に安全で快適な場の提供を行うとともに、検討会を開きより効果的な広報活動を行い利用者増を図る。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響が要因となり、利用者の大幅な減となっている。今後も感染防止対策を徹底した施設運営を心がけ、安全を第一に利用方法などを利用者へ説明し運営していくことで、利用者の理解を得られるように、引き続き丁寧な対応を求める。</p>
収支状況	<p>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い、経費節減に努めたため、光熱水費が減少した。主な要因としては、冷暖房の温度設定の見直しなどが考えられる。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、プールの採暖槽を使用中止にしたことも水の使用料の減少要因のひとつと考えられる。</p> <p>ただし、新型コロナウイルス感染拡大予防対策のため、施設の整備および維持管理を行ったことによる消耗品費、修繕費、燃料費の増加があった。また新型コロナウイルス感染拡大のため、施設の休止および各施設の利用制限や各事業の中止などにより、収入が減少した。</p>	<p>感染症対策の中で、例年とは異なり修繕費や消耗品費などの支出増となった一方、光熱水費や通信費等は支出減となった。利用者の安全対策のための支出増であったと考える。今後もまだ例年通りの収支とならないことも予想されるが、予算管理をしっかり行い、経費の節減に努めること。</p> <p>職員全体で共通認識を持ち、常に改善のために努力と工夫をしていくこと。</p>

<p>自主事業</p>	<p>今年度も「甲運地区子供教室」を実施した。甲運小学校、甲府市教育委員会・子ども未来部、甲運小放課後児童クラブ、当協会で推進協議会を開催し、事業内容の充実を図った。</p> <p>また、「備品貸し出しサービス」では、利用者へのサービスの向上を目指し、備品の充実、維持管理に努めた。</p> <p>ただし、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、「甲斐児わいわい紀行」が中止となり、外部団体提携事業の休止期間もあったため、収支が減少した。</p>	<p>今後も利用者の安全面に考慮しつつ、多くの利用者にとって魅力ある事業や地域性を取り上げた事業の企画に努めること。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>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可能な限り迅速な対応を行った。</p> <p>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対応を検討し、必要に応じて県への報告と協議を行った。</p>	<p>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。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> <p>感染症対策の中で、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に努めること。</p>
<p>運営目標の達成状況</p>	<p>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、結果については県に報告し確認を受けている。</p> <p>また、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利用者の声に耳を傾け、より安全で快適な施設管理を行った。</p> <p>令和2年度は利用者数目標値(217,000人)を達成することができなかった。</p> <p>また、前年度の利用者(175,834人)に対し76,638人の減少となった。</p> <p>減少した主な要因としては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年2月から6月まで施設の一部または全館の利用休止期間があり、業務再開後も各施設の利用人数の制限を行ったことや、各事業を中止したことなどが考えられる。</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指定管理業務を実施しており、適切に管理運営がされている。令和2年度は、新型コロナウイルス感染防止対策のため利用休止や定員変更などの対応をとり、主催事業の一部については中止したのもあった。このような中、施設を安全に利用してもらえよう、感染防止対策を徹底した施設運営、施設の利用方法の丁寧な説明や対応により、利用客の理解を得られるよう指示してきた。なお、総合的な利用者満足度は、引き続き高い評価を得ているので、今後も利用者の声に耳を傾け満足度を把握して一層のサービス向上に努め利用者の回復を目指すよう指示した。</p> <p>また、施設の老朽化が進んでいるので、施設設備の維持管理や備品について整理点検に引き続き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>令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため施設の利用休止期間があったため、利用者が安全で安心して利用できるよう定期的な施設点検や業者による修繕の他に、休止期間を活用して職員による施設設備の整備を行った。業務再開後は、宿泊室や体育館、更衣室等に換気扇を設置するとともに、各窓口にサーモグラフィカメラを設置するなど利用者が安心して施設を利用できるよう、感染予防対策の徹底を図った。また、新型コロナウイルス感染拡大予防に伴う施設利用に関するマニュアルを作成し、状況に応じて更新、活用しながら利用者への施設の利用方法や新型コロナウイルス感染拡大防止対策等の丁寧な説明に努めた。</p> <p>さらに、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため各施設の利用人数の制限を行っている状況だが、コロナ後の新規利用者の獲得や稼働率の向上を目指し、広報の検討会を実施し、ホームページの更新や積極的なSNSの活用、利用者アンケート調査等を参考にした利用者サービスの向上に努めるとともに、あらゆる災害に対応できるよう防災訓練の実施、防犯対策の強化を図った。</p>
--	--

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在



館長	1人
課長	1人
一般職員	6人
専門員	1人
契約社員	5人
合計	14人