

様式2(指定管理者施設)

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23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 (平成18年3月大規模改修)
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	①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。 ②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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用の承認に関する業務</li> <li>○ 施設及び設備器具の維持保全に関する業務</li> <li>○ 集団生活を体験させる集団宿泊訓練に関する業務</li> <li>○ 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</li> <li>○ 体育、レクリエーション及び野外活動に関する業務</li> </ul>		

2. 類似施設・近隣施設

名称・施設内容・ 利用状況等	(1) 山梨県立愛宕山少年自然の家:定員150人:H23利用人数 16,717人 (2) 山梨県立なかとみ青少年自然の里:定員108人:H23利用人数 8,380人 (3) 山梨県立ゆずりはら青少年自然の里:定員100人:H23利用人数 9,431人
-------------------	---

3. 利用状況

単位:人、%

		平成21年度	平成22年度	平成23年度 (実績値)	平成24年度 (目標値)
利用者数	宿泊棟利用	28,094	30,300	34,466	
	キャンプ場宿泊利用	4,196	4,762	5,900	
	日帰り利用	2,664	2,191	1,899	
	利用者数合計	34,954	37,253	42,265	
	目標値	38,600	38,800	38,400	39,200
	目標値設定の考え方	平成20年度目標 値の0.5%増	平成21年度目標 値の0.5%増	平成22年度目標 値の0.5%増の値 から、震災・計画 停電による4月 キャンセル分を 勘案し調整	指定管理者申請 時の目標数値
	対21年度比	100.0%	106.6%	120.9%	0.0%
	宿泊室稼働率	40.1%	41.6%	46.5%	
	定員稼働率	47.1%	51.2%		

## 4. 収支状況

単位:円、%

		平成22年度	平成23年度 (計画値)	平成23年度 (実績)	平成24年度 (計画値)
収入	施設利用料	3,793,000	3,921,000	4,599,895	3,921,000
	指定管理者委託料	97,440,000	97,570,000	97,570,000	97,570,000
	その他	2,038,000	3,121,000	2,493,000	3,121,000
	収入合計(A)	103,271,000	104,612,000	104,662,895	104,612,000
支出	人件費	55,273,000	62,846,000	54,640,297	62,846,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	45,907,000	41,766,000	48,567,703	41,766,000
	(うち外部委託費)(B)	11,180,000	13,022,000	11,497,337	13,022,000
	支出合計(C)	101,180,000	104,612,000	103,208,000	104,612,000
収支差額(A-C)		2,091,000	0	1,454,895	0
外部委託比率(B÷C)		11.0%	12.4%	11.1%	12.4%
利用者一人当りの経費		2,616	2,541	2,309	2,489

## 5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成23年4月～24年3月 実施方法:宿泊利用団体へのアンケート
-------	---------------------------------------

単位:%

調査項目	満足・十分	ほぼ満足	やや不満	不満	無回答
①ねらい、目的の達成	66.0%	33.0%	1.0%	0.0%	0.0%
②申込から利用までの手続	71.5%	26.0%	2.0%	0.5%	0.0%
③安全性	72.5%	24.5%	2.5%	0.5%	0.0%
④職員の態度・対応	86.0%	13.0%	0.5%	0.5%	0.0%
⑤活動の指導内容	75.5%	9.0%	0.0%	0.0%	15.5%
⑥食事、弁当の内容	62.0%	26.5%	3.0%	0.0%	8.5%
各項目の平均	72.2%	22.0%	1.5%	0.3%	4.0%

利用者の意見	1	乾燥室の利用をお願いしたら、起動していなくて子どもたちの靴が全く乾いていなかった。
	2	雨天時のプログラム構成が大変困った。
	3	野外炊事場のトイレ清掃用具を、子どもがかけやすいようにしてほしい。
	4	一緒に宿泊した学校の入所式(到着)が遅れてしまい、本校の入所式が20分遅れになってしまった。そのためにその後の予定も遅れてしまい、活動に大きな学校ばかりが集まってしまい、プログラムの決定や施設の割り振りが、かなり窮屈だった。
	5	宿泊室(寝具)の匂いが気になる児童がいた。
	6	お風呂の湯船のお湯を、できれば大きい学校が利用した後は入れ替えてほしい。
	7	最後の宿泊室点検をもっと簡略化していただけるとありがたい。
	8	寝具の布団を時には干してくれると良い。
	9	宿泊室によって少し臭いが気になった。(すっぱいような臭い)
	10	夜中、他団体の保護者がトイレを利用する際、雑談が響き、もう少し配慮するよう伝える必要があると思う。
	11	食堂テーブルの配置などを考えてもらえると、配膳に時間短縮できるようなと思う。
	12	ナイト追跡のコースに根っこが多くあり、ちょっと安全面で不安を感じた。
	13	プログラム相談の方法として、電話での打合せができると良い。
	14	冒険ハイクの種類を増やしてほしい。
	15	部屋の点検、共同施設の清掃、寝具の点検等は生徒立会いで行なってもらいたい。
	16	トイレのスリッパが散乱しない方法はないでしょうか。そろえるように指導してもけっこうそろえずらいと思う。
	17	網戸が壊れていた。
	18	(キャンプ場で貸し出しの)生ゴミのポリバケツは、蓋付きがあれば良い。
	19	食堂の配膳は、子どもが行なうのは食堂が狭く無理。レイアウトを考えてほしい。
	20	野営で使用分の食材を搬入してくれる業者がいると助かる。
	21	今回初めての利用だったので、様子がわからず、プログラム立てに苦労し夜の9時すぎに、他の団体が夜の活動を終え帰ってきたときに騒がしく迷惑だった。(テントサイトで静かなプログラムを実施していたので)サイト横を通るときには配慮して頂きたい。
	22	100名程度の学校が同じ日に利用するというのは、少し大変だと感じた。
	23	消灯時間を過ぎた後(0:30くらい)、廊下で話し声が響き渡っていて、なかなか眠りにつけない子がいた。おそらく、他の団体さんがお風呂に入っている時間帯だったのかもしれませんが、もう少し静かにしてほしい。
	24	今回の利用は、保育園と一緒にということで大変気を使った。就寝時間や生活時間など、少しずつがあり、やりにくかったのが実感です。
	25	入浴の時間が短いのに、洗い場が少なく回転が早くできない。入口もせまい。
	26	食事の時間(食堂)が、ぴったり重なると指導が難しい。プログラム相談の時に気づき修正できれば良かった。
	27	お風呂とトイレの清掃用具の場所がわかりずらかった。
	28	

利用者の意見への対応	1	ボイラー起動の有無表示を確実にし、職員が確認出来るようにする。また、職員同士の伝達の徹底を図る。
	2	プログラム相談時に活動資料を提供する。
	3	プログラム相談時及び活動説明の中で確認を行う。
	4	相互の入所時間の間をあけるようにする。また、人数によっては他の場所での入所ができるよう検討した。
	5	プログラム相談に時間をかけ、相互の理解が得られるような打合せを行う。
	6	シーツについてはその都度クリーニング済みを使用し、布団等については丸洗いや乾燥・殺菌を行っているが、気になる場合は声をかけていただき、交換をする等の対応をする。
	7	お湯の入れ替えには、約2時間ほどかかるため、入浴時間をプログラム相談で確認していく。
	8	複数の職員による宿泊室点検を行うことで、時間の短縮を行う。
	9	業者委託による布団の丸洗いや乾燥脱臭等を実施している。
	10	宿泊室の点検時に窓の開閉を実施するとともに、消臭剤を活用し防臭に努める。
	11	プログラム相談時及び16時30分からの指導者との打合会議時に利用者への指導を徹底する。
	12	食堂のテーブルは、最大限の利用が可能な配置をしている。スペースが限られているなかで、テーブル数を減らした場合、同一団体が別々の時間で食事を取らなければならないこと等を説明し、現状のテーブル配置で利用者
	13	点検整備を常に実施し、事前説明で注意を要する箇所があれば案内を徹底する。
	14	来所が難しい場合においては、電話での打合せも可としていることを案内する。
	15	林間の設置場所の問題と活動時間の配分から、種類の増は難しいと思われるが、今後の検討課題とする。
	16	指導者の判断で対応していただくようにプログラム相談時に説明する。
	17	オリエンテーションで具体的な方法を案内する。
	18	修理が必要な箇所について早急に修繕する。(対応済み)
	19	蓋付きのものに更新をしていく。
	20	テーブルのレイアウトについては、最大限の利用が可能な配置を考慮している。利用者には、配膳スペース拡大のためにテーブル数を減らした場合、同一団体が別々の時間で食事を取らなければならないこと等を説明し、現状のテーブル配置で、指導者と共に子どもが配膳するようお願いする。
	21	プログラム相談時に近隣の食材購入可能店舗の紹介を行い、食堂で対応可能なものは食堂との打合せを行うよう案内する。
	22	プログラム相談時及び16時30分からの指導者との打合せ時に、事例の説明を来ないながら指導する。
	23	プログラム相談時に相互の活動内容の調整と把握をしていただき、スムーズな利用ができるよう配慮する。
	24	消灯時間の遵守及び消灯時間後の会話について、プログラム相談時、16時30分からの打合せ会、オリエンテーション時に確認、指導を行う。
	25	プログラム相談時や16時30分からの打合せ会で該当団体の指導者に理解をいただくなかで、やりにくさの軽減をはかっていく。
	26	プログラム相談時に時間の細調整を行うなかで、理解をいただくようにする。
	27	複数団体利用の際は、プログラム相談時に、相互に確認をしているが、さらに細かい確認指導をする。
	28	清掃分担表を用いて、プログラム相談時に確認を行う。

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、業務計画書どおり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。	様々なプログラムを行っており、それぞれの利用者ニーズにあった運営がなされている。
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。	サービスの一環としてできる範囲で、適切に行っている。
利用状況	大震災の影響で、他の施設が利用できなくなった団体の受入れや、近県(東京都、千葉県)及び海外(中国)団体の利用があったことが主な要因となり、昨年度よりも利用者数が増加した。また、ホームページ等による広報活動も利用増加の一因であると考えられる。	震災の影響でマイナスの部分が多い中、この施設については、他の施設が使えなくなった団体の受け入れ等で県外からの利用者が増となった。
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。	今後も事業計画に基づき、費用対効果を考えながら、工夫しながら適切におこなってほしい。
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、それ以外のことは、業務仕様書に基づいて対応し、満足度向上に努めている。	利用者からの意見に適切に対応しているので、高い満足度を得られていると思う。今後も、利用者の意見を参考にする中で質の高いサービス提供に努めてほしい。
運営目標の達成状況	<p>○H23 利用者数目標値 38,400 実績 42,265</p> <p>○H23 主催事業参加者数目標値 2,850 実績 2,417</p> <p>○利用者数は、震災の影響で他の施設が使えなくなった団体等を受け入れる形となり、目標値を上回る数値となった。</p> <p>○主催事業については、震災直後の参加者が大きく落ち込み目標を下回った。</p>	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	<p>敷地が広く様々な施設があるが、よく管理されている。ただ、年数が経っているので優先度をつけて改修等していく必要がある。</p> <p>運営面については、県外等の新たな利用者にはリピーターとなってもらえるようなサービス提供や広報活動への努力は引き続きおこなってほしい点である。</p> <p>また、利用者の安全面については、十分に注意すること。</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>改修等が必要なことについては、速やかに報告また協議を行い、業務仕様書に基づいて利用者の安全並びに施設の維持管理に努めます。</p> <p>また、広報活動についても特にホームページを通じて常に最新の情報を提供し、新たな利用者の獲得に努める努力を行います。</p>	

7. 管理体制(組織図)

