

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(令和元年度事業分)

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	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。		
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、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) ・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)、体育館、トレーニング室 		
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	(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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度 (目標値)
利用者数	利用者数	209,129	204,299	175,834	
	(うち事業参加者数)	(6,790)	(5,877)	(2,815)	
	利用者数合計	209,129	204,299	175,834	
	目標値	289,770	290,206	217,000	217,000
	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～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29年度比		97.7%	84.1%		
利用率	41.7%	39.8%	38.7%		

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成30年度	令和元年度 (計画値)	令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)
収入	施設利用料	22,933,760	23,086,000	19,067,058	23,431,000
	指定管理者委託料	106,425,000	109,466,000	109,466,000	108,674,000
	その他	2,565,277	1,886,000	1,964,486	3,157,000
	収入合計(A)	131,924,037	134,438,000	130,497,544	135,262,000
支出	人件費	75,508,198	68,278,000	70,263,914	67,099,000
	県への納付金				
	管理運営費	69,594,925	66,160,000	53,567,116	68,163,000
	うち外部委託費(B)	20,939,221	19,621,000	17,560,694	20,971,000
支出合計(C)	145,103,123	134,438,000	123,831,030	135,262,000	
収支差額(A-C)	△ 13,179,086		6,666,514		
外部委託比率(B÷C)	14.4%	14.6%	14.2%	15.5%	
利用者一人当たりの経費	520.9	504.4	622.6	500.8	

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31年4月～令和2年3月 実施方法:利用者へのアンケート 回答数:1,350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。	87.9%	11.4%	0.6%	0.1%
②備品用具の種類・数量は十分でしたか。	87.3%	10.4%	2.1%	0.2%
③施設等は全体として充実していましたか。	86.7%	10.9%	2.3%	0.1%
④利用施設は清潔でしたか。	86.4%	12.4%	0.9%	0.3%
⑤設備は使いやすかったですか。	86.4%	11.3%	2.0%	0.3%
⑥設備用具の整備状況は良好でしたか。	86.7%	11.3%	1.9%	0.1%
⑦料金は適切だと思いますか。	87.1%	11.1%	1.7%	0.1%
⑧職員の対応は適切だと思いますか。	88.3%	11.1%	0.6%	
⑨利用可能時間は適切だと思いますか。	86.1%	11.3%	2.3%	0.3%
⑩施設のバリアフリーは十分でしたか。	84.8%	14.4%	0.7%	0.1%
⑪サービス内容は全体的に良好でしたか。	87.4%	11.3%	1.2%	0.1%
施設全般の満足度	87.8%	11.9%	0.2%	0.1%

利用者の意見	<p>【施設・設備管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エレベータが怖い。 ・多目的ホールのマイクの調子が悪い。 <p>【利用手続・時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットで予約ができるようにしてほしい。 <p>【受付・接客対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応がとても丁寧で驚いた。また使いたい。 <p>【利用者サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リバーズ和戸館にエレベータがない。
利用者の意見への対応	<p>【施設・設備管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・停止直前の揺れは、機械の性能上改善することはできないが、使用上問題がないことを点検業者に確認済み。また、点検業者が毎月保守点検を行っている。 ・専門業者に修理見積を依頼中。 <p>【利用手続・時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後ネット予約が出来るよう検討していく。 <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"> ・施設の構造上エレベータの設置はできない。利用者には現状を理解していただけるよう努める。

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。	法定点検業務等施設の維持管理業務が、事業計画に基づき適切に実施されている。 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。
運営業務	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。	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。
利用状況	前年度の利用者(204,299人)に対し28,465人の減少となった。 減少した主な要因としては、工事及び新型コロナウイルス感染拡大防止のため一部の施設の利用休止等が考えられる。 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。	今年度は工事や新型コロナウイルス感染症の影響が要因となり利用者減となっているが、利用者拡大に向けて一層の努力を求める。 特に新規利用者に対して、利用方法や予約の空き状況などを丁寧に説明し、再利用していただけるように工夫すること。
収支状況	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。そのため、燃料費や委託料を節約することができたが、工事及び新型コロナウイルス感染拡大のため一部の施設の利用休止、また相次ぐ予約のキャンセル、主催事業のセンター祭りの中止などにより、収入が減少した。	燃料費や光熱水費等経費の節減に努めているが、利用者サービスの質を悪化させないよう注意しつつ、今後も経費の節約に努めていくこと。 また一層のサービス向上及びPRに努めるため、職員全体で共通認識をもち、常に努力と工夫をしていくこと。
自主事業	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。 また、「コンサルテーションビューロー事業」では、年々相談件数等が増加傾向にあり、今後も若者の様々な悩みに対応した相談業務を実施していく。	業務計画書どおり、適正に実施されている。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。 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に選別し、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対応を検討し、必要に応じて県への報告と協議を行った。	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。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>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>令和元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(204,299人)に対し28,465人の減少となった。</p> <p>減少した主な要因は、屋内プール天井板撤去工事及び新型コロナウイルス感染症防止のため一部の施設が利用休止となったこと等が挙げられる。また、リバース和戸館の会議室の空調設備の故障も利用者減少の要因だと考えられる。</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、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が、引き続き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、施設全体の利用者拡大に向けて取り組みを進めること。</p> <p>施設内の工事、設備の故障や新型コロナウイルス感染症の影響による施設の一部休止等については利用者への状況説明を丁寧に行い、理解を得られるよう指示した。</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>利用者アンケート調査等を参考に、魅力ある事業の実施や、利用者へのサービスの向上に努めた。また、利用者増に向けた広報の検討会を実施し、新たな広報活動やチラシの作成および新規PR先の検討を行い、積極的なSNSの活用に向け準備を行った。</p> <p>リバース和戸館の会議室空調設備の故障については、利用者へ状況の説明を丁寧に行い本館利用を勧めたが、本館利用が困難な場合やリバース和戸館を利用したい利用者に向け、全室にスポットエアコンを期間中レンタルし、利用者の不快の軽減になるよう努めた。</p> <p>利用者が安全で安心して利用できるよう、定期的に施設点検を実施し、職員により修理を行い、必要に応じて修繕を業者に依頼した。また、あらゆる災害に対応できるよう防災訓練を実施するとともに、防犯対策の強化を図った。</p>

7 管理体制(組織図)

平成31年4月1日現在

