

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 | 山梨県立八ヶ岳少年自然の家 | 所管課 | 教育委員会 生涯学習課 |
| 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サテ</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 山梨県立ゆずりほら青少年自然の里:定員100人 |
|---------------------|---|

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 | 宿泊棟利用 | 30,611 | 29,842 | 28,051 | 32,031 |
| | キャンプ場宿泊利用 | 3,507 | 3,736 | 3,244 | 3,793 |
| | 日帰り利用 | 4,712 | 5,818 | 5,987 | 5,107 |
| | | | | | |
| | 利用者数合計 | 38,830 | 39,396 | 37,282 | 40,931 |
| | 目標値 | 41,900 | 42,800 | 40,829 | 40,931 |
| | 目標値設定の考え方 及びその理由 | H29年度:前年度目標値の2%増 H30年度:前年度目標値の2%増 R1年度:H26からH29年度の延べ利用者数の約0.25%増 R2年度:H26からH29年度の延べ利用者数の約0.25%増 | | | |
| 対平成29年度比 | | 101.5% | 96.0% | 105.4% | |
| 利用率 | 58.7% | 64.0% | 63.6% | | |

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 | 4,098,510 | 4,393,000 | 3,788,330 | 4,571,000 |
| | 指定管理者委託料 | 99,199,000 | 95,196,000 | 95,196,000 | 97,456,000 |
| | その他 | 2,367,014 | 2,269,000 | 3,072,347 | 2,718,000 |
| | 収入合計(A) | 105,664,524 | 101,858,000 | 102,056,677 | 104,745,000 |
| 支出 | 人件費 | 58,506,234 | 53,675,000 | 63,940,648 | 54,955,000 |
| | 県への納付金 | | | | |
| | 管理運営費 | 46,244,841 | 48,183,000 | 40,420,635 | 49,790,000 |
| | うち外部委託費(B) | 15,268,837 | 14,774,000 | 12,995,717 | 14,820,000 |
| 支出合計(C) | 104,751,075 | 101,858,000 | 104,361,283 | 104,745,000 | |
| 収支差額(A-C) | 913,449 | | △ 2,304,606 | | |
| 外部委託比率(B÷C) | 14.6% | 14.5% | 12.5% | 14.1% | |
| 利用者一人当たりの経費 | 2,518.0 | 2,224.2 | 2,553.4 | 2,381.0 | |

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:宿泊利用団体へのアンケート 回答数:280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 | 91.1% | 8.1% | 0.8% | |
| ②施設運営 | 92.5% | 6.6% | 0.7% | 0.2% |
| ③職員対応 | 96.8% | 2.8% | 0.4% | |
| ④活動(プログラム) | 94.2% | 5.7% | 0.1% | |
| ⑤食堂・食事 | 92.8% | 6.7% | 0.5% | |
| ⑥プログラム相談 | 94.6% | 5.4% | | |
| 施設全般の満足度 | 90.0% | 6.0% | 3.0% | 1.0% |

| | |
|------------|---|
| 利用者の意見 | <p>【活動プログラムについて】</p> <p>①ナイト追跡のルートの間違えそうな箇所があった。他の目印(反射板)との混同がないか確認してほしい。</p> <p>②雪がなくスノーシューができなかった。</p> <p>【食堂・食事関係】</p> <p>①食事の料金が高いと感じた。</p> <p>②連絡がつきにくかった。</p> <p>【プログラム相談について】</p> <p>①部屋割りに苦労した。</p> <p>②クラフト代金がプログラムの詳細と違っていた。</p> <p>【施設運営】</p> <p>①体育館にカメモシがいて使いづらかった。</p> <p>②キャンプセンターのシャワールームが使えないため不便に感じた。</p> <p>③帰宅前日の余裕があるときに利用料金を支払いたいが、翌日返金できない点が改善の余地があると感じた。</p> <p>④荷物置き場は少し狭いように感じた。</p> <p>⑤欠席児童のお釣りをしておくのが大変なため、振り込み手数料なしで振り込めると大変助かる。</p> <p>【職員の対応について】</p> <p>①同泊者の話し声や廊下を走る足音が部屋の中まで聞こえてくる。利用時のマナーについて入室前に案内をしたほうが良い。</p> <p>②お風呂のお湯が少なかった。</p> |
| 利用者の意見への対応 | <p>【活動プログラムについて】</p> <p>①直ちに確認し、修復・修正した。</p> <p>②雪がなくても実施可能な代替プログラムを提案し、満足していただけた。</p> <p>【食堂・食事関係】</p> <p>①②食堂に検討及び改善するよう指導した。</p> <p>【プログラム相談について】</p> <p>①部屋割りは、各団体の希望を踏まえてプログラム相談時に決定しているが、改めて丁寧に希望を聞くよう努める。</p> <p>②前年度の資料を参照していたことが原因であった。資料に年度を記載して最新版の資料であることが分かるようにした。</p> <p>【施設運営】</p> <p>①同じ状況が続くようであれば、窓や扉へ網戸設置を検討したい。</p> <p>②改修中で使用できないため、本館浴室を本館泊の団体が使用していない時間に、キャンプ場泊の団体にも入浴していただけるよう時間を調整している。</p> <p>③宿泊団体に確認し、必要があれば対応している。</p> <p>④屋外の荷物置き場を、一部拡大して対応している。</p> <p>⑤振込手数料免除での対応は難しいため理解を求めていく。</p> <p>【職員の対応について】</p> <p>①利用前のプログラム相談や、入所時のオリエンテーションで他団体への配慮をお願いしているが、巡回時により注意を払い、必要に応じて指導する。</p> <p>②年齢の低い利用者がいたため、お湯を通常よりも少なめに張って対応していた。今後は、他団体とも情報を共有できるよう、案内する。</p> |

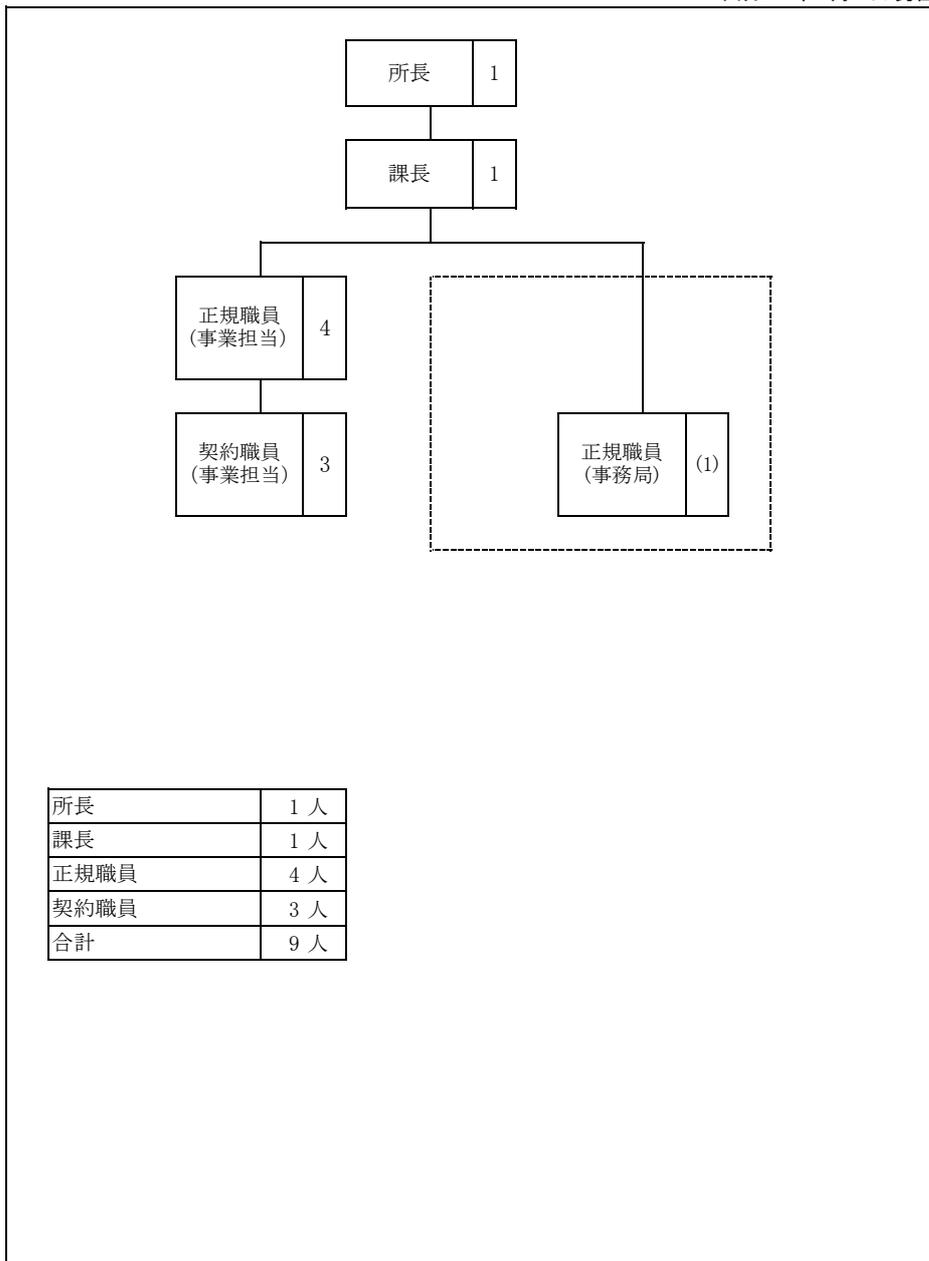
6 評価結果

| | 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維持管理業務を行った。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、年間を通し19事業3,213人の参加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、外部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に下回ってしまった。その要因としては、新型コロナウイルス感染症対策のため、2月後半から3月末までの休所を行ったことに加え、台風によるキャンセルや参加人員が確保できないことにより、合宿利用がキャンセルになったことなどが影響したものだと思われる。</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55万円ほどの減収となった。</p> <p>また、支出については、ボイラーの設定温度を頻繁に見直すことなど、経費の削減に努め、費用対効果を考慮した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8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>利用毎にご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対応状況については、朝礼や毎月の職員会議の中で確認し、職員間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対しては、迅速かつ丁寧な対応に努め、安全で安心できる施設運営を行う。</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>令和元年度の利用者数の実績は37,282人で、昨年度に比べ2,114人減少し、40,829人の目標値に対しては、91.3%の達成率となった。</p> <p>利用者数の減少は、新型コロナウイルス感染症対策のため、2月後半から3月末までの休所に加え、夏季(繁忙期)に発生した台風によるキャンセルや例年利用していた少年団体の合宿利用などが、参加人員の確保ができないなどの理由から突然キャンセルされ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、利用者数については平成28年度以降、40,000人を下回っており、目標値を達成できずにいる。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、八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>閑散期の利用者拡大にむけた取り組みの一環として、令和元年度は主に家族を対象に、昔遊びをテーマにした主催事業や冬の清里を満喫できる体験活動を盛り込んだ自主事業を計画して実施し、令和2年度は冬季に実施予定の八ヶ岳観望会の回数を増やして実施する予定である。</p> <p>また、施設のPRと新規利用者の獲得につなげる取り組みとして、北杜市が実施している放課後子ども教室と連携し、少年自然の家職員がレクリエーション指導や工作指導を行った。</p> <p>積極的かつ効果的な施設PRとして施設利用案内を作成し、幼稚園、保育園、県内外の学校へ配布するとともに、各種実施事業の案内チラシを作成し、少年自然の家を利用した際に全児童分を配布することで利用者拡大への取り組んだ。また、新たな取り組みとしてSNSを使用した動画での情報発信を積極的に行い、施設のPRに努めた。</p> <p>なお、施設・設備の安全管理については、引き続き安全で安心して利用できる快適な利用環境の整備と提供に努めていく。</p> |

7 管理体制(組織図)

平成31年4月1日現在



| | |
|------|-----|
| 所長 | 1 人 |
| 課長 | 1 人 |
| 正規職員 | 4 人 |
| 契約職員 | 3 人 |
| 合計 | 9 人 |