

【施設状況】

グループ名称	青少年錬成センター							
指定管理者名	株式会社オーエンス				法人番号	5010001039404		
所管課	主	603200	家庭・地域学びの課	副				
構成施設	3392	青少年錬成センター						
施設分類	01	企画型	施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制
施設概要	青少年錬成センター本館（宿泊棟、食堂。厨房、柔剣道場、工作棟、キャンプ場、多目的グラウンド、アスレチック） 青少年錬成センター分館（宿泊室、研修室、自炊室、食堂）							
施設設置目的	長野市青少年錬成センターは、規律ある集団宿泊活動を通し自立、協同、友愛、奉仕の尊さを学習し、普段の家庭や学校生活では得難い体験をすることによって、明るく、たくましく、心身ともに健全な青少年を育成する。							
基本方針等	青少年に対する野外、屋内での各種体験活動を中心とした、指定管理者の創意工夫に基づく管理運営によって、年間を通じて集客を図り、また地元住民の積極的雇用を図ることにより、施設が有効利用され所期の目的を達成することを目指す。							
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの受付予約等に関する業務 ・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務 ・センターの効用を増加させる自主事業に関する業務（企画事業） 							

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	株式会社オーエンス			指定回数	3 回	
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4年3月31日	5年	管理運営開始日	平成21年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)					

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	幼児	人	644	542	421	520	124%	
	小学生	人	4,474	4,842	5,001	5,696	114%	
	中学生	人	848	786	665	439	66%	
	高校生	人	1,202	1,140	2,044	1,490	73%	
	一般・引率	人	7,972	8,599	8,316	8,605	103%	
	計	人	15,140	15,909	16,447	16,750	102%	
							#DIV/0!	
(特記事項) ・平成30年度の利用者数は16,750人と昨年に比べ303人の増加となった。7月、8月は悪天候により自主事業の中止等があったが、平成29年度をさらに上回る高原学校利用校の増加が大きなき要因となった。								
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	・センターの受付予約等に関する業務 ・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務						
	自主事業	センターの効用を増加させる自主事業に関する業務 (自然ふれあい体験、食育体験、スポーツ大会、サイエンスショー、 錬成感謝祭等)						
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・施設ホームページを全面リニューアルした。(平成30年2月) ・弊社管理運営施設との情報交換、合同研修・事業を実施した。(長野市少年科学センター・千葉県立東金青年の家) ・地元の協力を得て小田切地区伝統料理の食体験を自主事業で開催した。 ・自主事業の参加者に思いで写真をDMで送り、来年度も参加して頂けるようにリピーター確保に努めた。							

4

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容	評価
	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート (2) 調査、会議等の内容 ・館内意見箱、ホームページのお問い合わせフォームにおいて実施 ・利用者満足度調査(外部モニタリング)を実施し、外部専門機関に調査分析を委託し実施。 (3) 調査、会議等の結果 ・属性 男性：58%、女性：42%、無回答：0% ・居住地 長野市内：85%、長野市外：25% ・管理総合評価で「満足」「やや満足」が9割を超える良い結果となりました。特に状況・スタッフのサービス等の総合評価項目にて「満足」「やや満足」が100%と非常に高い満足度を示す結果となりました。	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 スタッフのサービス・対応の項目で良い評価を頂きました。 (2) 苦情・改善等の要望事項 施設設備に関するものが例年通り若干見られました。(特に施設内の明るさに対する要望) <<対応措置>> 今後、利益還元項目にLED化を検討してまいります。	3	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価				
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29年度決算（前年度）						
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額					
	収入	利用料金 12,000,000 指定管理料 19,767,000 委託料 販売収入等 その他収入	利用料金 12,655,514 指定管理料 19,767,000 委託料 販売収入等 その他収入	歳入	使用料 7,398 雑（納付金） 行政財産 目的外使用料 貸付料 8,200 その他	使用料 8,152 雑（納付金） 行政財産 目的外使用料 貸付料 8,640 その他	計	31,767,000		計	32,422,514	計	15,598
支出	人件費 15,720,000 設備管理費 2,734,000 備品購入費 2,659,000 修繕費 594,000 光熱水費 2,829,000 事業費 5,053,000 事務経費 1,375,000 本社経費 803,000 その他	人件費 17,034,287 設備管理費 2,787,048 備品購入費 3,290,269 修繕費 278,532 光熱水費 2,951,541 事業費 2,956,698 事務経費 2,130,064 本社経費 800,000 その他	歳出	指定管理料 19,767,000 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 200 修繕費 工事請負費 439,560 備品購入費 その他	指定管理料 19,767,000 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 200 修繕費 工事請負費 2,501,280 備品購入費 その他	計	31,767,000	計	32,228,439	計	20,206,760	計	22,268,480
自主事業	収入 1,016,200 支出 812,960 自主事業損益 203,240	収入 356,330 支出 285,064 自主事業損益 71,266											
損益	203,240	265,341	差引	-20,191,162	-22,251,688	人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）		52.9%		本社経費が、計画額と実績額で異なる理由			

5 管理運営全般 ※すべて で、「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか 配置実績 (うち市内雇用職員数) センター長1名（常勤）、運営管理スタッフ3名（常勤）、厨房スタッフ1名（常勤）、補助スタッフ3名（非常勤） 計7名	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		<input checked="" type="checkbox"/>
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	評価
	地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。		4
	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページのリニューアル ・地域（地元老人クラブ等）と連携した自主事業プログラムの開催 ・地域小学校の体験教室の企画協力 ・地元雇用の促進 ・地元事業者の採用（物品購入・業務委託） ・地元登山道（富士の塔）の整備（錬成センター館長が副委員長を務める） 		

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	4	16	
利用者評価	3	12	
事業収支	3	6	
管理運営全般	3	12	
危機管理体制	3	6	
地域連携	4	8	
合計得点			66

評価理由
ほとんどの評価項目が協定・計画のほぼ予定どおりである中で、「2 施設の有効活用」の「施設利用状況」を見ると、日帰り利用が主な利用状況であるが、高等学校の利用校や8月に研修・合宿で高校生の利用が増えたため、利用者数16,750人、全体で対前年比、102%と上昇した。結果として、平成27年度から4年連続で利用者数が増加していることから「施設の有効活用」は「4」とした。
また、「7 地域連携」について、地域と連携した自主事業の開催、地元小田切地区からの雇用や食材購入のほか、地域おこし協力隊との連携事業や地元障がい者団体への就労支援を実施していることから、「4」とした。

取組み・改善案等（施設所管課）	前年度からの課題	改善状況	改善案等（改善されていない場合）
	施設利用者（主に中・高生の宿泊利用）を増やす事業を企画する。 ①施設利用者の大半が5～10月であるため、冬季に実施する事業。 ②学校・企業との連携による学習や体験に関する事業。	②児童とともにハーブの試験栽培で植え付けから管理、収穫まで体験するなど、地域小学校の体験教室等に協力した。	①冬季に予定していた雪遊びや自然体験は、天候により実施できないことも多いため、利用者増につながる自主事業を検討する。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	内容
	①新規一般利用者を獲得するため、新しい企画を検討するほか、様々な媒体を使い、情報発信に努める。 ②給湯機ボイラーの更新

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・平成29年度にリニューアルしたホームページを活用し、イベント情報や新着情報等の随時更新を積極的に行った。
 - ・長野市地域おこし協力隊の活動の支援に力を入れた。活動の一部として、北欧ハーブ2種の試験栽培(植え付け体験・収穫)を子供達と実施した。
 - ・宿泊者対象の臨時的事業(工作教室等)を実施して大変喜ばれた。
 - ・長野市内の障がい者、就労支援の一環で長野翔和学園より、職業体験の場を提供した。
 - ・年2回の現地での職員研修と責任者の本社研修を行った。
- ※本社で行う、責任者研修「コンテンツバング」では指定管理者施設の責任者が集まり、運営に関する事(自主事業・利用者対応・クレーム処理・危機管理)についての情報共有を行うとともに、責任者に会社が求める事に関する研修等を行った。
- ・自主事業参加者に感謝の気持ちを込めたDM(思いで写真)を送り喜ばれ、多数の返信(年賀状も含む)を頂き、リピーターの確保に努めた。その結果、自主事業はリピーターの参加率が非常に高かった。
 - ・第三者委託による、利用者満足度調査を実施した。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・敷地内の整備を的確に実施した。特に子どもが遊ぶ遊具は定期点検の他、職員でもこまめに点検を行った。また、例年の夏季の除草、除雪、害虫防除も現地職員で実施出来るものは実施し、経費削減に努めた。
- ・館内清掃クリーニング、布団、毛布、枕カバーの交換を行った。
- ・ノロウイルス対策として館内に塩素除去モンスターを設置した。
- ・自社有資格者による年4回の清掃インスペクションを行い、清掃業務の品質の向上に努めた。
- ・職員研修を実施した。(指定管理者制度、コンプライアンス、個人情報保護、接遇)
- ・ホテル、旅館業自主管理点検表に基づき毎月、施設内点検を実施した。
- ・毎朝、職員に対しミーティングによる服装チェックを行った。
- ・職員の会議で施設内の危険個所の情報共有化を徹底し、立ち入り禁止地区の注意表示や設備修繕を行った。

③ その他

- ・地元登山道(富士の塔)の整備に努めた。(整備委員会の副委員長を錬成センター館長が務めた。)また、登山道に簡易トイレの設置を無償で行った。
- ・地元農家より、野菜等の食材の購入を継続して実施した。
- ・自主事業のお知らせをホームページに掲載した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・昨年度(平成30年度)は大雨、大雪による風水害によるキャンセル多発が原因で収支状況が良いとは言えなかった為、令和元年度は支出に関する内容を再度見直しを特に、①食材仕入れロス率の削減 ②予約状況に応じた適正な人員配置 ③その他経費削減に力を入れていく。
- ・施設内の備品の老朽化が進んでいる為、こまめにチェックし修繕・購入していく。
- ・設備管理において、再度点検時に見直しをして予防保全、設備の延命化に努める。また、経年劣化により更新が必要な設備が発生した場合は早めに長野市様に報告・相談をする。
- ・例年、繁忙期・閑散期の利用者数の違いは、施設の性質上やむをえない部分もあるが、再度閑散期の利用者増加に努める方策を考える必要がある。

(3) 総合評価

評価基準(計画=事業計画)

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【B】計画や目標を上回る
- 【C】計画や目標どおり
- 【D】計画や目標を下回る
- 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者
自己総合評価

C

① 評価理由

自己評価として良い項目は運営上大きな事故は無く、利用者アンケート等からも利用者からは概ね満足して頂いた結果となった事と、地域貢献・地元との連携については地元祭り協力、登山道整備、農産物の購入、職員の雇用等を行ってきた事が上げられる。課題として残った項目としては例年通り真夏の猛暑日の長期化・異常気象による自主事業中止、予約キャンセルが原因で利用者数が減少傾向にあることである。

② 次年度以降の取組み

- ・新規利用者獲得への取り組み。(市内、県内学校施設の利用促進)
- ・一般利用、学校利用が増える様に自主事業等、施設の取り組み情報をホームページの活用や、様々な媒体を使い発信しつづける。
- ・設備・備品の見直しをする。
- ・弊社管理の他の指定管理施設との情報交換・自主事業協同開催等を実施していく。