

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 98
ID 603202

【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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> ・協定、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)	<ul style="list-style-type: none"> ・協定、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	2 回	
指定期間	平成24年4月1日	～	平成29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)					

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
	幼児	人	406	450	688	644	94%	
	小学生	人	7,139	5,394	5,265	4,474	85%	
	中学生	人	1,228	658	762	848	111%	
	高校生	人	1,085	1,862	1,145	1,202	105%	
	一般・引率	人	7,062	6,598	7,081	7,972	113%	
	計)	人	16,920	14,962	14,941	15,140	101%	
							#DIV/0!	
(特記事項) ・幼児は、前年度比6%減であったが、平成26年度に引き続き市内幼稚園2園の団体利用があり、前年度に近い利用を維持した。 ・小学生は、繁忙期の予約が重なったため、前年度比15%減であった。 ・一般・引率は、地域おこし協力隊との連携事業や小田切小中学校同窓会などの地元の利用増加によるもの。								
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)			<追加事業> ・親子でバーベキュー-H26:1回⇒H27:2回 ・魚釣り体験:年1回 ・ハロウィンパーティー:年1回 ・小田切小中学校同窓会:年1回			
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・自主事業開催のお知らせを、随時、市報、ホームページに掲載した。 ・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。 ・指定管理者の市内他の管理運営施設(少年科学センター)及び他自治体の管理運営施設(千葉県東金青少年の家)との情報交換、合同研修・事業を実施した。						

3

3 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 調査対象:施設利用者に配布 回答者約89人 調査方法:施設での回収 調査機関:平成27年4月1日(日)~平成28年3月31日(日) 366日間	
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 ・属性 男性:51.7%、女性:43.8%、無回答:4.5% ・居住地 長野市内:76.1%、長野市外:5.7%、その他6.8%、無回答:11.4% ・管理状況・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%を占める結果となった。「やや不満」「不満」の回答はありませんでした。	3
	(1) 良好とする評価 ・深夜の入所にもかかわらず、あたたかく迎えて頂いてありがとうございます。 ・準備品などの対応がとても親切に感じました。 ・流しそうめんを企画して頂き、子供たちは大変喜んでいました。 ・とても気持ち良く宿泊出来ました。食事の量も料金もとても満足ですし、館内もきれいでした。 ・急なキャンセルの対応をして頂きありがとうございました。	
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・扇風機がほしかった。 ・お風呂場の掃除道具を男女各1組あると嬉しい。	
	<<対応措置>> 扇風機・掃除用具共に、準備した。	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	12,820,000	利用料金	11,770,749	歳入	使用料	8,640	使用料	
	指定管理料	19,650,000	指定管理料	19,650,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	6,000
	販売収入等		販売収入等			その他	12,199	その他	8,903
	その他収入		その他収入						
	計	32,470,000	計	31,420,749		計	20,839	計	14,903
自主事業	人件費	15,170,000	人件費	15,705,814	自主事業	指定管理料	19,650,000	指定管理料	19,650,000
	設備管理費	2,250,000	設備管理費	2,715,570		委託料	253,800	委託料	
損益	備品購入費	1,830,000	備品購入費	2,770,991	差引	需用費		需用費	
	修繕費	600,000	修繕費	588,319		役務費		役務費	
	光熱水費	3,700,000	光熱水費	2,831,612		使用料・賃借料	200	使用料・賃借料	200
	事業費	6,700,000	事業費	4,981,963		修繕費		修繕費	
	事務経費	2,220,000	事務経費	2,997,580		工事請負費	295,920	工事請負費	1,701,212
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	
	その他		その他	1,198,168		その他		その他	
	計	32,470,000	計	33,790,017		計	20,199,920	計	21,351,412
	収入		収入	1,171,100					
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	1,171,100					
	損益	0		-1,198,168					
	人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								46.5%
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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2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		
	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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
セルフモニタリング等	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	☑	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	☑	
	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			
	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			
	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	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。また、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。	4
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	
<ul style="list-style-type: none"> ・地域と連携した自主事業プログラムの開催（りんご狩り、どんど焼き、しめ縄作り） ・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） 	<ul style="list-style-type: none"> ・本市地域おこし協力隊との連携協力による施設敷地内でのハーブ試験栽培。

【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	<div style="text-align: center;"> <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> </div>
施設の有効活用	3	12	
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			

評価理由	「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、追加として、地域おこし協力隊との連携事業を行っていることから、「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）
	①大雪による倒木撤去とガス配管修繕が必要。 ②冬期の利用を増やすため、新規企画事業の実施が必要。	①繁忙期の夏休み前に完了	②冬期事業は、指定管理者直営による雪遊びや屋内工作が主であったが、今後は、学校や企業との連携による学習や体験に関する新たな企画を試行する。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	学校・企業との連携による学習や体験に関する新たな企画を行い、利用者を増やす。
--------------------	--

指定管理者自己評価

B

(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

- ・長野市内の長野翔和学園（障がい者学校）に定期利用して頂けるようになり、東京校もご紹介を頂き利用して頂いた。
- ・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「コンテンツバンク」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。
- ・閑散期（冬季）の自主事業の内容を増やす事により、利用者増加に努めた。
- ・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100%を超える成果があった。
- ・各団体の退所式に自主事業の案内をした。
- ・施設内の美化・イメージアップに努めた。
- ・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

- ・小田切地区の地域おこし協力隊と連携し、ハーブの栽培をおこなった。
- ・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。）
- ・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

- ・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) 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。

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る