

## 【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	・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)	・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)	・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)			3

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
		幼児	人	450	688	644	542	84%	3
		小学生	人	5,394	5,265	4,474	4,842	108%	
		中学生	人	658	762	848	786	93%	
		高校生	人	1,862	1,145	1,202	1,140	95%	
		一般・引率	人	6,598	7,081	7,972	8,599	108%	
		計	人	14,962	14,941	15,140	15,909	105%	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>									
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの受付予約等に関する業務</li> <li>・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務</li> </ul>							
	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)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>							

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	3
	(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44人 調査方法：施設での回収 調査機関：平成28年9月1日(木)～平成29年3月31日(日) 212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：40.9%、女性：59.1%、無回答：0% ・居住地 長野市内：72.1%、長野市外：22.7%、その他2.3%、無回答：0% ・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。平成28年度は天候悪化による予約キャンセル・自主事業中止が続き、アンケート対象人数が少なかった。	3
	(1) 良好とする評価 ・とてもきれいで子どもたちの合宿にはとても良い環境でした。 ・いつもありがとうございます。おいしい料理をありがとうございました。 ・お盆の忙しい中スタッフのまごころの対応ありがたかったです。 ・スタッフの皆様がとても親切にして下さり、親子ともにたのしく過ごせました。 ・電話の問い合わせに丁寧に答えて下さいました。無理なお願いも、快く対応してもらいありがたかったです。 ・安価の料金で充実した活動を行う事ができ大変ありがたいです。	
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・ロビーの照明が弱い。洋式トイレをもっとふやして欲しい。 ・事前に伝えた数と違いがあった。 ・こわれているものがあった。 ・貸出の方法、返却方法の説明を頂きたかった。 ・体育館の備品をもう少し充実させていただけるとありがたい。	
<<対応措置>> ・施設内の不具合の発生した設備・建築物については優先順位をつけ速やかに対応している。 ・ソフトのサービスの部分の対応についてはそのまま全職員に伝え、改善している。 ・体育館の備品、照明の明るさについてはご利用者様の声、予算状況をみながら順次対応していく。		

	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算（前年度）			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位：円)	収入	利用料金	12,820,000	利用料金	12,890,531	歳入	使用料	8,640	使用料	8,640
		指定管理料	19,650,000	指定管理料	19,650,000		雑(納付金)		雑(納付金)	
		委託料		委託料			行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	
		販売収入等		販売収入等			その他	9,434	その他	12,199
		その他収入		その他収入						
		計	32,470,000	計	32,540,531		計	18,074	計	20,839
	支出	人件費	15,170,000	人件費	17,894,100	歳出	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	2,883,814		委託料	186,429	委託料	253,800
		備品購入費	1,830,000	備品購入費	2,749,248		需用費		需用費	
		修繕費	600,000	修繕費	681,480		役務費		役務費	
光熱水費		3,700,000	光熱水費	2,831,460	使用料・賃借料		200	使用料・賃借料	200	
事業費		6,700,000	事業費	4,779,320	修繕費			修繕費		
事務経費		2,220,000	事務経費	2,065,189	工事請負費		280,800	工事請負費	295,920	
本社経費			本社経費		備品購入費			備品購入費		
その他			その他	1,270,959	その他			その他		
	計	32,470,000	計	35,155,570		計	20,117,429	計	20,199,920	
自主事業	収入		収入	983,100						
	支出		支出	0						
	自主事業損益	0	自主事業損益	983,100						
損益		0		-1,631,939	差引			-20,099,355		-20,179,081
人件費比率【人件費(賃金等)／平成28年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									50.9%	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) センター一長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行われたか		
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		

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を保護する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		<input checked="" type="checkbox"/>
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	評価			
<p>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。</p>	4			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・地域小学校の体験教室の企画協力</li> <li>・地元雇用の促進</li> <li>・地元事業者の採用（物品購入・業務委託）</li> <li>・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）</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本市の地域おこし協力隊・地元住民との連携協力による施設敷地内でのエルダフラワー（ハーブ）・リンゴンベリー（果樹）の栽培事業の拡大。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		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"> <li>・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</li> <li>・地域小学校の体験教室の企画協力</li> <li>・地元雇用の促進</li> <li>・地元事業者の採用（物品購入・業務委託）</li> <li>・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）</li> </ul>
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"> <li>・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</li> <li>・地域小学校の体験教室の企画協力</li> <li>・地元雇用の促進</li> <li>・地元事業者の採用（物品購入・業務委託）</li> <li>・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）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市の地域おこし協力隊・地元住民との連携協力による施設敷地内でのエルダフラワー（ハーブ）・リンゴンベリー（果樹）の栽培事業の拡大。</li> </ul>			

【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="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p><b>合計得点</b></p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">62</p> </div> <div> </div> </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	

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

- ・昨年に引き続き、長野市内の長野翔和学園（障がい者支援学校）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。
- ・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。

- ・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。
- ・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

- ・昨年度（平成28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、平成29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) 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