

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県青少年交流センター				
指定管理者	一般財団法人秋田県青年会館				
作成者	事務局長 佐藤 惣良	作成日	平成 30年 5月 31日		
確認者	生涯学習 課社会教育・読書推進 班				
職氏名	社会教育主事 森川 勝栄	TEL	018-860-5184		

1 施設の概要

設置年	平成 12 年	営業期間・時間	4月1日～3月31日(12月30日～1月2日を除く)9:00～21:00			
設置目的	青少年教育振興のために青少年を対象とした様々な研修を行うとともに、青少年団体の活動拠点として交流の機会を提供し、県民の様々な生涯学習の場として広く活用されることを目的に設立された。					
指定管理業務の内容	(1)建物等の維持管理業務、(2)受付利用案内業務、(3)宿泊室等管理業務、(4)青少年に対する研修の実施並びに青少年の交流及び学習の機会の提供に関する業務					
自主事業の実施状況	11事業を計画し実施。①高校生徒会ネットワーク会議、②高校生リーダー養成ニューリーダーセミナー、③高校生のための主権者セミナー、④青少年国際交流事業、⑤イングリッシュキッズプロジェクト、⑥ユースボランティア認定事業、⑦ヤングフェスティバル、⑧青少年団体間交流会、⑨ユースパル夜学塾、⑩なまはげきゃんぷ、⑪セカンドスクール受入事業					
直近3年の年間利用者数	H27	83,844 人	H28	82,253 人	H29	79,157 人
直近3年の年間料金収入	H27	75,354 千円	H28	73,827 千円	H29	70,426 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H25	H26	H27	H28	H29
収入計		115,872	124,693	127,379	123,678	120,538
(内訳)利用料収入		66,679	69,281	75,354	73,827	70,426
指定管理料		46,500	49,235	49,235	47,000	47,000
その他収入		2,693	6,177	2,790	2,851	3,112
支出計		121,341	124,607	124,320	121,839	124,777
(内訳)人件費		30,807	32,181	31,637	33,787	31,851
人件費以外		90,534	92,426	92,683	88,052	92,926
差 引		-5,469	86	3,059	1,839	-4,239

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況						
利用目標指標名		利用人数	定義	研修人数と宿泊人数を合わせた利用人数		
		H28		H29	H29-H28	H30
目 標		83,800		85,500	1,700	86,920
実 績		82,253		79,157	▲ 3,096	
達 成 率		98.2%		92.6%		
実績等の増減原因	利用者数	96.2%	前年度と比較し、宿泊は、小学生(約120名減)、中学生(約150名減)、大学生(約600名減)、YH(約30名減)、一般(約300名減)が減少したが、高校生(約100名増)、青年団体等(約200名増)が増加となり、最終的に約900名減となった。研修は、幼児等約400名減、青少年約1,300名増、一般約3,100名減となり、最終的に約2,200名の減となった。トータルで約3,100名の減。			
	料金収入	95.4%	宿泊収入は、前年度と比較し約280万円の減となった。前年度は外国からのスポーツ合宿など特需があり、今年度は大雪等の影響により2月、3月の利用が激減するなど、計画よりも約210万円の減であった。貸室収入は、利用者数の減少傾向に伴い、前年比約60万円の減となった。トータルで前年比340万円の減となった。			
平成29年度利用目標設定の考え方		利用の主たる青少年を始めとした秋田県全体の人口減少によって、県内利用者数の増加は厳しく、前年度に引き続き、高校や大学等スポーツ団体の合宿や大会の際の宿泊誘致、海外からの県外利用拡大に努めたい。85,500人に設定。				指定管理者 評価欄 B

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:100%以上 B:80%以上100%未満 C:80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H27	H28	H29	H29-H28
	78.5	74.1	71.9	-2.2
利用者アンケート調査結果の活用例	各宿泊室への冷蔵庫やWi-Fiの設置、県内利用学校のユースパルバスでの学校とユースパル間の送迎(セカンドスクール利用のみ)			指定管理者評価欄 B

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点) 		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点) 		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点) 		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点) 		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点) 		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点) 		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点) 		
⑩健全な経営がなされているか	10	
<ul style="list-style-type: none"> ●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点) 		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評価項目		指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か		10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)			
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か		10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか		10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	H29実績	<ul style="list-style-type: none"> ・研修室の利用の仕方について、各研修室ドアに利用の仕方について表示した。 ・予算の範囲内で、施設内の細かな補修やメンテナンスをおこなった。 ・アンケート等による利用者からの要望について改善を図った。
		H30計画	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者へ受付時に「利用案内」と「鍵」を渡す。 ・定期的に宿泊室、研修室の軽微なメンテナンスをおこなう。 ・ひきこもり等困難を抱えた若者に関わる団体や機関に居場所の設置について発信する。 ・SNSの活用については、プライバシー等の配慮に気をつけながら試みる。
	H30取組計画設定の考え方		①施設利用の充実・・・施設老朽化による修繕、貸出用機材や設備等の整備 ②青少年の居場所の開設・・・居場所「ゆうスペース」を月2回開設。 ③情報の提供・・・利用者へ主催事業や各種イベント等の情報提供 ④HPやSNSを活用した情報発信

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 秋田県青少年交流センター指定管理者の第2期の2年目として、事業については、施設管理において職員の当直勤務をなくし通常勤務を充実したこともあり、計画どおり円滑に実施することができた。また、施設管理運営については、宿泊利用、研修利用とも利用状況は伸び悩んでおり、JICAやJICE事業の受入や県外からのイベント参加、各種スポーツ大会等の利用を含めても計画を下回る結果となった。秋田県の人口が依然として減少傾向にある中で、引き続き、県内の学校訪問や企業等への営業活動をおこなう他、旅行会社との連携強化、JICAやJICE事業など海外受入事業の積極的な誘致、県外高校や大学等の合宿誘致、全国規模の大会時の利用促進に向けて努力していきたい。
A	(講評欄) 入館者・利用者は前年度を下回る結果となったが、児童生徒数が減少する厳しい状況の中でも、高校生を対象とした自主事業の実施や、セカンドスクールの利用の維持、県内の学校や企業等の訪問による営業活動等、利用状況の安定化に務めている。また、利用者の声を大切にし、苦情・意見等には速やかに対応している。 県人口の急激な減少傾向を見れば、県内利用者の増加は今後もそれほど期待できないため、近隣のスポーツ施設利用者に着目した県外の高校・大学等によるスポーツ合宿等の誘致や、JICAやJICE等の事業による海外受入の誘致などに積極的に取り組み、利用目標の達成に期待したい。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: 「C」判定がなく、「A」判定が1つにとどまる場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合