

## 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 鎌田 宣男    |  | 作成日                | 令和 | 元 | 年 5月20日 |
| 確認者   | 教育庁           |  | 生涯学習 課 社会教育・読書推進 班 |    |   |         |
| 職氏名   | 社会教育主事 川田 貴之  |  | TEL 018-860-8184   |    |   |         |

### 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      | H28                                                                                                                                                                  | 82,253 人  | H29                                  | 79,157 人  | H30     | 74,068 人  |
| 直近3年の年間料金収入      | H28                                                                                                                                                                  | 73,827 千円 | H29                                  | 70,426 千円 | H30     | 66,573 千円 |
| 直近5年の収支決算(単位:千円) |                                                                                                                                                                      | H26       | H27                                  | H28       | H29     | H30       |
| 収入計              |                                                                                                                                                                      | 124,693   | 127,379                              | 123,678   | 120,538 | 117,155   |
| (内訳)利用料収入        |                                                                                                                                                                      | 69,281    | 75,354                               | 73,827    | 70,426  | 66,573    |
| 指定管理料            |                                                                                                                                                                      | 49,235    | 49,235                               | 47,000    | 47,000  | 47,000    |
| その他収入            |                                                                                                                                                                      | 6,177     | 2,790                                | 2,851     | 3,112   | 3,582     |
| 支出計              |                                                                                                                                                                      | 124,607   | 124,320                              | 121,839   | 124,777 | 129,978   |
| (内訳)人件費          |                                                                                                                                                                      | 32,181    | 31,637                               | 33,787    | 31,851  | 32,866    |
| 人件費以外            |                                                                                                                                                                      | 92,426    | 92,683                               | 88,052    | 92,926  | 97,112    |
| 差 引              |                                                                                                                                                                      | 86        | 3,059                                | 1,839     | -4,239  | -12,823   |

### 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 |        |
|                 |      | H29                                                                                                                           |                                                                                                                                                    | H30    | H30-H29            | R1     |
| 目 標             |      | 85,500                                                                                                                        |                                                                                                                                                    | 86,920 | 1,420              | 76,000 |
| 実 績             |      | 79,157                                                                                                                        |                                                                                                                                                    | 74,068 | ▲ 5,089            |        |
| 達 成 率           |      | 92.6%                                                                                                                         |                                                                                                                                                    | 85.2%  |                    |        |
| 実績等の増減原因        | 利用者数 | 93.6%                                                                                                                         | 前年度と比較し、宿泊は、中学校(約300名減)、高校(約400名減)、その他青少年(約300名減)の利用が減少したが、大学(約200名増)の利用が増加し、最終的に約800名の減となった。研修は、青少年利用が約2,000名の減、一般利用が約2,000名の減で最終的に約4,000名の減となった。 |        |                    |        |
|                 | 料金収入 | 94.5%                                                                                                                         | 宿泊収入は、前年比で約260万円の減となった。また貸室収入は、利用者の減少傾向に伴い、前年比約120万円の減となった。トータルで前年比380万円の減となった。宿泊は青少年の利用減、研修は一般の利用減が要因となっている。                                      |        |                    |        |
| 令和元年度利用目標設定の考え方 |      | 引き続き、JICAやJICEなど海外事業の受入や県外の大学、高校のスポーツ団体等の合宿、大規模な大会や行事による誘客に努めたい。過去の実績を踏まえた上で、やや減少傾向にあることから、76,000人【宿泊16,000人、研修60,000人】で設定する。 |                                                                                                                                                    |        |                    |        |
|                 |      | 指定管理者<br>評価欄<br>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        | H28                                                                | H29  | H30 | H30-H29           |
|                  | 74.1                                                               | 71.9 | 77  | 5.1               |
| 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マイクロバスでの学校とユースパル間の送迎(セカンドスクールの利用のみ) |      |     | 指定管理者<br>評価欄<br>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<br>1次評価欄 | 所管課<br>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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>     |                |              |
| ②職員の勤務実績は適切か                                                                                                                            | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>        |                |              |
| ③職員の処遇等は適切か                                                                                                                             | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>                        |                |              |
| 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"> <li>●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)</li> <li>●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)</li> </ul> |                |              |
| ⑤備品は適切に管理されているか                                                                                                                         | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点)</li> <li>●備品に目に見える損傷等がない。(5点)</li> </ul>                            |                |              |
| 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"> <li>●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>                |                |              |
| ⑦安全で安心できる環境を確保しているか                                                                                                                     | 10             | 5            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>      |                |              |
| 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"> <li>●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)</li> <li>●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)</li> </ul>                        |                |              |
| ⑨計画的な修繕等がなされているか                                                                                                                        | 10             | 10           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>                    |                |              |
| ⑩健全な経営がなされているか                                                                                                                          | 10             | 5            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>     |                |              |

○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<br>1次評価欄                                                                                               | 所 管 課<br>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 | H30実績 | ・施設利用者へ受付時に「利用案内」と「鍵」を渡すようにした。<br>・SNSの活用としてFacebookページを立ち上げた。<br>・定期的に宿泊室、研修室のメンテナンスをおこなった。                 |                |
|                                                    |                 | R1計画  | ・大駐車場の路面の舗装や落下防止柵を設置し、利用者の利便性や安全性を向上する。<br>・宿泊室内トイレの「温水洗浄便座」化を目指す。<br>・セキュリティの強化(防犯カメラの増設、効果的な巡回方法の模索など)を図る。 |                |
|                                                    | 令和元年度取組計画設定の考え方 |       | ・大駐車場の劣化による凸凹やラインの希薄等について整備する。<br>・「温水洗浄便座」の設置について検討しすすめる。<br>・不審者情報があることから、警察と連携しながら施設内の防犯対策を講じていく。         |                |

○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<br>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3年目。過去の実績を踏まえた計画に基づき、積極的に取り組んだ。事業は計画どおり円滑に実施できたが、施設の管理運営は、宿泊および研修ともに利用が伸び悩み、昨年度を大幅に下回る結果となった。引き続き、JICAやJICE事業の受入や県内の学校訪問等で営業活動をおこなう他、大規模な大会や行事等の利用促進に向けて努力していきたい。また、施設内の防犯対策を徹底し、安全な施設の提供を心掛けたい。                                                             |
| A              |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 所管課<br>2次評価欄   | (講評欄) 利用人数、料金収入ともに目標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、高校生を対象とした自主事業の実施、セカンドスクールの利用の対応等に取り組んでいる。一方、施設の老朽化や光熱水費の高騰等、維持管理費がかさんで、経営面では苦しい状況が続いている。県人口の急激な減少から今後も利用者の大幅な増加は期待できないため、県内外の高校、大学等によるスポーツ合宿の誘致や営業活動に積極的に取り組み、利用目標の達成および経営の安定化がなされるよう期待したい。県としても施設の修繕や備品等の更新を計画的に行い、利用者の安全安心を確保していきたい。 |
| 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:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合