

## 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	事業課長 渡部 和緒	作成日	令和 2 年 6 月 19 日		
確認者	教育庁	生涯学習課	調整・企画班		
職氏名	副主幹 小山田 希	TEL	018-860-5181		

### 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29日～1月3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	9事業を計画し8事業を実施。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青少年国際交流事業(中止)、④イングリッシュキッズプロジェクト、⑤ユースボランティア認定事業、⑥ヤングフェスティバル、⑦青少年団体間交流会、⑧なまはげきゃんぷ、⑨セカンドスクール受入事業					
直近3年の年間利用者数	H29	79,157 人	H30	74,068 人	R元	67,905 人
直近3年の年間料金収入	H29	70,426 千円	H30	66,573 千円	R元	66,969 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H27	H28	H29	H30	R元
収入計		127,379	123,678	120,538	117,155	115,937
(内訳)利用料収入		75,354	73,827	70,426	66,573	66,969
指定管理料		49,235	47,000	47,000	47,000	47,000
その他収入		2,790	2,851	3,112	3,582	1,968
支出計		124,320	121,839	124,777	129,978	129,098
(内訳)人件費		31,637	33,787	31,851	32,866	33,263
人件費以外		92,683	88,052	92,926	97,112	95,835
差引		3,059	1,839	-4,239	-12,823	-13,161

### 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			
	H30		R元	R元-H30	R2	
目 標	86,920		76,000	▲ 10,920	71,300	
実 績	74,068		67,905	▲ 6,163		
達 成 率	85.2%		89.3%			
実績等の増減原因	利用者数	91.7%	宿泊利用は、青少年が約1,600名減だが、一般が女子ラグビー合宿や豊かな海づくり秋田大会の開催、宿泊サイトの活用等で約800名増。2月末までは前年度を上回っていたが、3月の新型コロナウイルス感染症の影響によりトータルで約800名減となった。研修室利用は、企業研修の縮小とコロナウイルスの影響による貸館休止によりトータルで約5,300名減となった。宿泊と研修合わせて合計約6,100名減となった。			
	料金収入	100.6%	宿泊収入は、前年比で約40万円の減となった。また、貸室収入は前年比約20万円の増となった。宿泊は青少年利用が大幅に減少したものの、一般利用が増加したため辛うじて持ちこたえた。3月の新型コロナウイルス感染症の影響により魁星旗剣道大会が中止となり2月末までの収入の大幅なプラスが一転し前年並みとなった。			
令和2年度利用目標設定の考え方	児童・生徒数の減少に伴い、学校単位での利用においても人数の減少傾向に歯止めが掛からないことから、利用実績などを考慮し、2.2%の減を見込んでいる。一方、利用収入では、ネット予約の伸びる傾向が今後も続く見込み、一般の利用について13%程度の増を見込んでいる。					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	H29	H30	R元	R元-H30
	71.9	77.0	81.8	4.8
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)			指定管理者評価欄 A

○「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	B
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	5
<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	5
<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	0
<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 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		B	B
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		0	0
●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	R元実績	・大駐車場の舗装や落下防止柵が設置され利用者の利便性や安全性が向上した。 ・セキュリティの強化(防犯カメラ増設、施錠箇所の改善、効果的な巡回など)に努めた。 ・利用者の安全を確保するため、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら施設の運営に努めた。
		R2計画	・新型コロナウイルス収束までの感染防止対策を継続する。 ・研修室利用について利便性の向上を図る。 ・ホームページやSNS等を活用し、施設の魅力や情報を発信する広報力を強化する。
	令和2年度取組計画設定の考え方		新型コロナウイルスの影響が続くと考えられることから、防止策(消毒液設置、定期的な消毒の実施、利用定員制限、密を避けたレイアウト等)を継続し安全な施設の提供に努め利用促進を図る。また、利用者の要望からホワイトボード・マーカー、機材の貸出を行うことで利用の利便性を高める。

○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

<p>指定管理者 1次評価欄</p>	<p>(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4年目。主催事業はほぼ計画どおり円滑に実施できた。施設の管理運営については、宿泊および研修ともに利用人数は伸び悩んだが、収入は2月までの段階で前年度を大きく上回っていた。が、新型コロナウイルスの影響により3月の利用が激減し、かろうじて前年度並みの収入を維持できた。宿泊サイトを通じての利用が増加傾向にあることから今後も活用していきたい。</p>
<p>A</p>	<p>収納事務の懈怠に伴う利用料金の紛失事故が発生し、当該職員の重大な過失を問い、減給処分を課した。また、管理監督責任者を嚴重注意処分とした。なお、当該金額は当該職員が弁償した。今後は現金の取り扱いにおいて複数人でのチェック体制をとるなど対策を講じていきたい。施設や設備の老朽化により経営環境は更に厳しさを増しているが、できる限りの管理運営に努めることができた。</p>
<p>所管課 2次評価欄</p>	<p>(講評欄) 利用料金の紛失については、センター全体の問題として捉え、再発防止に取り組む必要がある。所管課としては、現金を扱う職員の複数配置、交代時の確実な引き継ぎ、現金と出納データとの照合を嚴重に行うこと等を指示した。</p>
<p>B</p>	<p>少子化や新型コロナウイルス感染症の影響により利用人数は目標を下回る結果となったが、利用料金収入は前年度並みとなった。コロナウイルスの影響が今後も続くと思われるが、新しい生活様式に対応した安全対策を講じながら、特に施設の設置目的に照らして青少年をはじめとした利用者の増加に努めるとともに、青少年の研修、交流、学習の場としての役割を果たしてもらいたい。</p>

○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