

公の施設の指定管理者における業務状況評価

平成24年9月20日

施設名	香北青少年の家	所管課室	生涯学習課
-----	---------	------	-------

1. 施設の概要

指定管理者名	(株)香北ふるさと公社
指定期間	平成21年4月1日～24年3月31日
施設所在地	香美市香北町吉野1300
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> 施設の利用の許可に関する事 施設及び設備の維持管理に関する事 青少年の活動が安全かつ円滑に行われるための支援に関する事 主催事業を計画し、実施すること <p><平成23年度主催事業> 地域子ども交流会 集まれ!!未来の麵職人(1泊2日) 子どもフェスティバル いきいき合衆国で遊ぼう!(1泊2日) 日帰りだよ!親子忍者大会体験 子どもフェスティバル忍者大会(1泊2日) 全8回 青年リーダー研修 忍者大会25周年記念事業 体験学習における新たな「出会い」と「感動」 忍者大会25周年記念事業 “みんなの笑顔と感動フェスティバル”</p>
施設内容	青少年教育施設として、「自然とのふれあい体験、共同生活体験及び体験的な学習活動などを通じて心身ともに健全な青少年の育成を図る」という設置目的に基づき運営している。 構造:本館 鉄筋コンクリート2階 延べ1,002.65㎡ 別館 鉄筋コンクリート平屋 延べ295㎡ 研修棟 鉄筋平屋 延べ300.16㎡ 施設概要: 研修室 3室(定員20名,80名,120名) 宿泊室 定員121名 浴室3室 野外炊飯場 3箇所 定員300名 ランニングコース 1コース 1.7km オリエンテーリングコース 1コース 10km ウォークラリーコース 2コース 5km
職員体制	職員:所長1名 所長代理1名 事務員1名 指導員4名 調理員4名 合計:11名

2. 収支の状況

		H22年度(決算)	H23年度(決算)	H24年度(予算)
収入	県支出金	35,437,000	35,437,000	35,922,000
	事業費収入	851,210	669,500	1,206,000
	収入計(a)	36,288,210	36,106,500	37,128,000
支出	事業費	1,164,584	1,180,887	1,340,000
	管理運営費	8,846,126	9,729,611	8,355,000
	人件費	24,549,499	23,476,653	25,665,000
	消費税	1,728,001	1,719,349	1,768,000
	支出計(b)	36,288,210	36,106,500	37,128,000
収入(a)-支出(b)		0	0	0
使用料収入		2,188,660	1,897,690	2,368,000

3. 利用実績

(1) 宿泊者数

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平均
人数	8,429	7,068	7,352	6,913	6,382	7,229

(2) 利用団体数

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平均
団体数	168	177	193	169	136	169

(3) 利用者数

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平均
人数	16,757	15,823	15,998	15,671	14,119	15,674

4. 業務の評価

項目	状況説明
①利用拡大のための取り組み	<p>利用拡大のために、以下の点で工夫が見られた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ホームページのトップに、施設のメイン事業である「忍者大会」のPRをのせ、施設案内・活動プログラム・利用料金等をわかりやすく掲載している。 ○看板事業である「忍者大会」について、学校等にチラシを配るとともに、道の駅や主要観光地、店舗等で配布する情報誌に掲載してもらう等、積極的なPR活動を行っている。 ○忍者大会25周年を記念して、高校生以上対象の『体験学習における新たな「出会い」と「感動」』や忍者大会と青年リーダー研修をタイアップした『“みんなの笑顔と感動”フェスティバル』を開発し、幅広い事業を展開している。 ○香美市楠目小学校PTA行事で、助け合い楽しみながらコミュニケーションを図り、絆を深めることを趣旨とした『みんなで楽しくみんなでできること』などの出張事業を実施し、施設の有するノウハウを幅広く地域に還元している。 ○主催事業である「忍者大会」後のフォローアップとして、参加者・保護者の方に、振り返りの言葉と継続利用のお願いを添えて写真を送るとともに、感想・要望についての返信をお願いして、今後の企画に活かしている。 ○利用者に次回も利用したいと思っていただくために、“誰からも好感のもてる対応” “利用者への細かな目配り・気配り・手配り” “笑顔・テキパキ・誠実・スマートに・臨機応変に・勉強” をモットーに職員全員で取り組んでいる。
②利用者へのサービス向上のための改善策	<p>利用者へのサービス向上のために、以下の点で工夫が見られた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「日帰りだよ！親子忍者大会体験」は、昨年度に比較して応募者が倍増したことから、追加大会の開催を行うなど、利用者ニーズへの迅速な対応に努めている。 ○宿泊訓練では、利用者が「何を目的として」「何を求めているのか」を確認し、学校教員と施設指導員の役割分担を確認するための事前打ち合わせを2～3時間行っている。 ○職員の資質向上と多彩なプログラム開発を行うため、毎年、PA手法を用いた指導員研修により指導員のレベルアップを図るとともに、今年度はさらに、青少年リーダー養成講座等の研修に職員を積極的に参加させている。 ○利用団体(特にスポーツ団体の合宿)の要望に沿った、地元の新鮮・安全な食材を使用した食事を提供している。また、利用者の年齢や性別に応じて、食事や入浴等のサービスについて希望に沿うよう配慮している。 ○今までベッドメイキングに時間を取られていたが、ベッドパッドとポケットシーツを導入し、利用者がシーツをかけやすいように改善することによって、活動時間の確保を図った。

③施設の運営について	<p>施設の運営について、以下の点で工夫が見られた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○高知大学、高知県立大学、高知工科大学に対して、チラシ配布やポスター掲示、青年リーダー研修の開催など積極的な働きかけを行った結果、ボランティア登録者58名増(74名→132名)、稼働人数13名増(44名→57名)と、施設運営に関わるボランティアの充実を図った。 ○県の評価シートに沿った一年間の目標をもとに、それを達成するための項目毎の目標を設定し、職員が情報共有と連携を図りながら、一丸となって目標達成に取り組んでいる。 ○SWOT分析(組織の内的要因、外的要因から戦略を引き出すためのフレームワーク)、ビーイング(安心できる職場にするために自分ができること、されると嫌なことなどを書き出す)などのマネジメント手法を積極的に取り入れ、施設運営の改善に取り組んでいる。 ○清掃、浴場衛生などの確認表、予約漏れを防ぐための予約台帳など、紙ベースでのチェックリストの記入を行うことで、全職員の情報共有を図り、施設運営に係るトラブルの軽減に努めている。 ○毎年同じ時期に利用している団体からの予約漏れがないか予約台帳にメモをつけることにより、予約漏れによるトラブルを防ぐように事務処理を改善した。 ○エネルギー管理標準を作成し、職員だけでなく、利用者へ節電・節水の協力を呼びかけ、省エネルギー活動に取り組んでいる。 ○南海地震対策として、窓ガラスに飛散防止フィルムを貼り、安全な環境で業務ができるようにした。
④利用実績	<p>○厨房漏水工事に伴う休館(2~3月)によって、平成22年度と比較して、宿泊者数は531名の減少(▲8.3%)、利用団体数は33団体の減少(▲24.2%)となっている。利用者数は、1,552名(▲11%)減少した。</p>
⑤収支の状況	<p>○宿泊者数、利用者数とも減少したことにより、平成22年度と比較して、使用料収入は291千円の減収となった。 管理代行料は、予算額を全額執行した。 平成23年度決算額 35,437,000円</p>
<p>総合評価</p>	<p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">A</p> <p>○施設の目標がしっかりと認識されており、忍者大会25周年記念事業を開催するなど、施設の強みを活かした効果的な事業展開を行っている。</p> <p>○地域の小学校で出張事業を行い、施設の有するノウハウを幅広く地域に還元している。</p> <p>○ボランティアスタッフの積極的な呼びかけを行い、新規登録者を58名確保した。また、青少年リーダー研修の内容を見直したうえで、ボランティアスタッフの資質・指導力の向上に取り組み、独自にボランティアの育成に努めている。</p> <p>○SWOT分析、ビーイングなどのマネジメント手法を積極的に取り入れ、各プログラムの実施目的や狙いを明確にした施設の運営、利用拡大・利用者サービス向上のための真摯な取り組みが行われている。</p> <p>○今後、更なる向上を目指して、以下の取り組みを期待する。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①現在のレベルをもう一段階進めて、県内青少年教育施設の先駆的な役割を果たしていくこと。 ②HPやパンフレットについて、施設のねらいや取り組みを示した積極的な情報発信になるように、PR上手な他施設の事例や学生等の意見を参考に創意工夫していくこと。 ③周囲の自然を活用した自然体験活動など、より幅広い事業を展開することを検討するなど、新たな利用者層の拡大につなげること。 ④環境や子育てなど社会貢献に力を入れている企業とのタイアップを検討するなど、事業充実を図ること。 ⑤施設運営に関わるボランティアの充実に伴い、ボランティアが活躍できる場を多く設け、より積極的な活用を図っていくこと。

【評価の目安】

- A: 仕様書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われたもの
- B: おおむね仕様書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われたもの
- C: 仕様書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要なもの
- D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要するもの