

明石市立少年自然の家の管理運営状況(2018年度)について

2007年4月から指定管理者制度を導入した市立少年自然の家について、2018年度における指定管理者による管理運営状況を報告します。

1 指定管理者

(1) 指定管理者	特定非営利活動法人 国際自然大学校
(2) 指定期間	2018年4月1日～2021年3月31日
(3) 指定管理料	協定締結額 80,220 千円 決算見込額 80,220 千円 (前年度 協定締結額 82,172 千円 決算額 82,172 千円)
(4) 管理体制	・正社員1人 ・正社員以外22人(契約5人、非常勤2人、派遣3人、委託12人(施設管理2人、食堂4人、警備2人、清掃2人、宿直2人)) ・合計23人

2 評価項目

(1) 顧客満足度について

①アンケート調査等の実施状況

<来館者アンケート（2018 年 4 月～2019 年 3 月実施）>

・ 自主事業の参加者対象（回答数 802）

イベント 内容	とても楽しい	楽しい	あまり 楽しくない	楽しくない
	85.2%	11.6%	2.5%	0.7%

<貸館利用者アンケート（2018 年 4 月～2019 年 3 月実施）>

・ 施設利用者対象（回答数 115）

職員対応	大変良い	良い	普通	少し悪い	悪い
	63.7%	23.0%	12.4%	0.9%	0%
総合評価 (施設全般)	大変満足	満足	普通	少し不満	不満
	47.8%	36.5%	12.2%	3.5%	0%

②利用者からの主な苦情とその対応等

・ トイレについて、温水洗浄便座の設置要望及び和式が使いにくいとの意見があり、温水洗浄便座付きの洋式トイレを設置した。

・ 体育館の白熱灯が一部点灯せず暗いとの意見があり、全灯LEDに交換した。

所管課コメント

アンケート結果から、職員対応に「大変良い」「良い」が86.7%、総合評価でも「大変満足」「満足」の割合が84.3%を占めている。自主事業参加者の評価も「とても楽しい」「楽しい」が96.8%と高く、実施事業の充実、満足度の高さが認められる。

(2) 事業達成度について

①事業・業務の実施状況

<運営業務>

5～8月の繁忙期は無休運営を継続実施。
4月、9～3月の金、月曜日の祝日と、冬休み及び春休みの月曜日と祝日を開所した。
主催事業実施時に明石ケーブルテレビ、神戸新聞などに情報提供、また、コミセンの協力などで広報活動を行った。

<維持管理業務>

利用者からの要望を受け、温水洗浄便座の設置（10 か所）、スポーツゾーンの整地、体育館の室内灯交換などの修繕業務を実施した。

<自主事業>

明石ぼうけんクラブ、ファミリーカヤック、地引網体験など
23 事業実施、2,570 名参加
(前年度 23 事業、3,115 名参加)

<その他業務>

救急救命措置、自然体験活動に関する研修を受講し、職員の資質向上を図った。

②施設等の利用状況

<利用状況>

宿泊利用	日帰り利用
12,640 人 (前年度 13,929 人)	37,309 人 (前年度 39,239 人)

※参考 施設ごとの利用状況

	利用団体数	利用人数	稼働率（前年度）
宿泊室	237	12,640 人	17.5% (19.5%)
体育館	571	16,683 人	58.0% (59.6%)
研修室	300	9,821 人	15.0% (16.2%)
実習室	470	10,172 人	23.9% (25.1%)
スポーツゾーン	262	8,554 人	39.5% (39.1%)
野外炊飯場	247	15,558 人	11.9% (12.0%)
計 (前年度)	2,087 (2,162)	73,428 人 (75,904 人)	—

所管課コメント

- ・自主事業では定員を大きく上回る応募がある事業が多く、利用者のニーズを把握した事業の企画、運営が図られている。
- ・安全安心な活動の提供のため、職員研修やボランティアリーダーの育成を実施するとともに、利用者の傾向に合わせた事業の見直しや、内容の充実にも努めている。

（３）事業収支について

①収支状況	＜収支状況＞		
	収入総額	86,574 千円	指定管理料 80,220 千円、 自主事業参加費 3,229 千円 その他 3,125 千円
	支出総額	82,244 千円	人件費 28,888 千円、運営費 43,120 千円 自主事業活動費 1,971 千円 その他 8,265 千円
	収 支	4,329 千円	（前年度 896 千円）
②使用料等の収入状況	使用料収入 6,119 千円（前年度 7,199 千円）		
所管課コメント	・ 収支状況については、適正に処理されている。 ・ 使用料収入については、西日本豪雨災害と台風によるキャンセル(1,238 人)、遠征合宿などスポーツ団体の利用減少(前年度比 803 人減)などに伴い減少している。		

３ その他評価の参考となる特記事項

- ・ 利用者の満足のため、「公平・公正」「安全・安心」「快適な施設」「魅力ある事業」「使いやすさ」の５点の充実を方針とし、スタッフ間で方向性の共有を図り運営している。
- ・ 地域行事へ出席・参加・協力するなど地域との関わりを深め、効率的な施設運営ができるよう努めている。
- ・ 事業に関連する研修、講演、セミナーに積極的に参加し、サービスの向上と事業の充実に寄与できる人材育成に努めている。

４ 所管課総合評価

利用者アンケートから、顧客満足度において高い評価を受けている。事業達成度では、継続実施されている繁忙期の無休運営など、効率的な施設運営に努めるとともに、事業実施に際し安全面や緊急時の対応にも考慮した取組みが行われている。住宅地が隣接した立地環境の中、運用面での取組みを徹底し、近隣と良好な関係を築くとともに、地域や関係団体との連携をとるなど、円滑な運営が図られている。

また、自主事業では、親子のふれあいの促進を目的とした事業や、自然に親しむ野外活動など多岐にわたる内容の事業を実施し、その応募状況からも、利用者に魅力のある企画、運営が行われていることが認められる。

以上のことから、2018 年度において指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。

今後も、施設の適切な維持管理を継続するとともに、利用者のニーズに応じた事業の実施や利用者サービスの向上、安全対策強化の取組みを求めていく。