

## 明石市立少年自然の家の管理運営状況(平成29年度)について

平成19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、平成29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	株式会社小学館集英社プロダクション
(2)指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 82,172千円 決算見込額 82,172千円 (平成28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[所長1人]、正社員以外16人[契約4人、派遣3人、臨時3人、委託6人(うち施設2人、警備2人、清掃2人)] ・合計17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	<p>&lt;来館者アンケート(平成29年4月～平成30年3月実施)&gt; ・自主事業の参加者対象(回答数 691)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>イベント内容</th> <th>とても楽しい</th> <th>楽しい</th> <th>あまり楽しくない</th> <th>楽しくない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>88.6%</td> <td>8.1%</td> <td>1.9%</td> <td>1.4%</td> </tr> </tbody> </table>	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		88.6%	8.1%	1.9%	1.4%	
	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							
		88.6%	8.1%	1.9%	1.4%							
	<p>&lt;貸館利用者アンケート(平成29年4月～平成30年3月実施)&gt; ・施設利用者対象(回答数180)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>職員対応</th> <th>大変良い</th> <th>良い</th> <th>普通</th> <th>少し悪い</th> <th>悪い</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>77.8%</td> <td>21.1%</td> <td>1.1%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	職員対応	大変良い	良い	普通	少し悪い	悪い		77.8%	21.1%	1.1%	0%
職員対応	大変良い	良い	普通	少し悪い	悪い							
	77.8%	21.1%	1.1%	0%	0%							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>総合評価(施設全般)</th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>少し不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>59.2%</td> <td>34.7%</td> <td>5.0%</td> <td>1.1%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	総合評価(施設全般)	大変満足	満足	普通	少し不満	不満		59.2%	34.7%	5.0%	1.1%	0%
総合評価(施設全般)	大変満足	満足	普通	少し不満	不満							
	59.2%	34.7%	5.0%	1.1%	0%							
②利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツゾーンについて、凹凸や水捌けの悪さへの指摘があり、土入れする対応を2回行った。</li> <li>・体育館音響設備で老朽化による音割れについて意見があり、機器更新を行った。</li> </ul>											
所管課コメント	<p>アンケート結果から、職員対応に「大変良い」「良い」が98.9%、総合評価でも「大変満足」「満足」の割合が93.9%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96.7%と高く、実施事業の充実、満足度の高さが認められる。</p>											

(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。  
 繁忙期以外の時期についても月曜日及び金曜日の祝日、冬、春休みの月曜日、祝日の臨時開所を実施。  
 (計 7日間、宿泊 634 人、日帰り 931 人が利用)

主催事業実施時に明石ケーブルテレビに情報を提供し、広報あかしや、コミセンの協力などで広報活動を行った。

<維持管理業務>

- ・ターボ冷凍機修繕
- ・消防設備改修工事

<自主事業>

明石ぼうけんクラブ、ハッピーホリデーカヤックなど、  
 23 事業実施、3,115 名参加

<その他業務>

・近畿地区青少年教育施設協議会主催の研修や、設備、防災、市民救急などの講習会に参加し、職員のスキルアップを図っている。

②施設等の利用状況

<利用状況>

宿泊利用	日帰り利用
13, 929人 (H28 年度 13, 656人)	39, 239人 (H28 年度 38, 902人)

※参考 施設ごとの利用状況

	利用団体数	利用人数	稼働率(H28 年度)
宿泊室	265	13,929 人	19.5%(18.6%)
体育館	583	16,304 人	59.6%(63.3%)
研修室	319	10,916 人	16.2%(18.8%)
実習室	489	10,777 人	25.1%(25.3%)
スポーツゾーン	257	8,012 人	39.1%(37.4%)
野外炊飯場	249	15,966 人	12.0%(13.7%)
計	2, 162	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	88,048千円	指定管理料 82,172 千円、 自主事業参加費 2,451 千円 その他 3,425 千円
	支出総額	87,152千円	人件費 38,824 千円、運営費 39,958 千円 自主事業活動費 1,813 千円 その他 6,557 千円
	収 支	896千円	(H28 年度 556 千円)
② 使用料等の収入状況	使用料収入 7,199千円(H28年度 7,041千円)		
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支状況については、適正に処理されている。</li> <li>・宿泊、日帰りともに利用者数が増加したことで、使用料収入が昨年度に比べ増加している。</li> </ul>		

### 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。
- ・施設における事業以外に出前講座を実施しており、幼稚園や小学校だけでなく、クラブ体験や餅つき体験など地域団体からの依頼が増加するなど、サービスの向上を図っている。
- ・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、引き続き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、運用面での取り組みを徹底し、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亘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、平成 29 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。

平成 30 年度から指定管理者が変更となるが、施設の適切な維持管理、利用者ニーズに応じた事業実施、サービス向上と安全対策など、スムーズな引継運営がなされるよう、取組を求めていく。