

## 指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理No.	
施設の名称	山形県神室少年自然の家	指定管理者	株式会社ひかり
所在地	最上郡真室川町大字川ノ内字水上山3414-5	県担当課	教育局生涯教育・学習振興課
指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日	(電話番号)	(023-630-3343)
検証期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証	
<b>1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況</b>			
① 管理・運營業務の履行状況	1 施設の運営に関する業務（おおむね履行） 2 施設の維持管理に関する業務（おおむね履行） 3 食堂運営に関する業務（おおむね履行） 4 宿泊利用に関する業務（おおむね履行） 5 指導業務（おおむね履行） 6 その他の業務（自主事業の実施を含め、おおむね履行）	評価	<<評価の理由>> ・管理運営について、包括協定の仕様書に基づき、適切に行われている。 ・定期的な所内会議を実施し、定期点検等を行うとともに、必要な修繕を実施し、安心・安全に利用できる施設の維持管理に努めている。 ・利用者数が前年度より16.3%増加し、回復傾向にある。
	② 管理・運営上の課題、問題点（改善すべきこと）	◇開館以来38年が経過した当施設は、老朽化に伴って、突発的な修理・修繕箇所が数多く出ている。限られた予算の中なのですぐ対応できない箇所も多く、利用者の安全のために定期的な安全点検を行い、保守・管理に努めている。 ◇5年度は野外炊飯庫と天体観測小屋の屋根塗装、散策路の補修等を実施した。今後、所バスの老朽化に伴う修理やシュラフ、テント、炊飯道具の更新、モンキーブリッジの修理等を行いたいが、予算化が難しい。	<<課題等の原因分析>> ・施設設備の老朽化が進み、要修繕箇所が増加している。
課題、問題点への今後の対応	・施設の老朽化に対しては、利用者の安全確保を第一とし、県と指定管理者で協議しながら、適切に必要な修繕を実施していく。		
<b>2 利用者からの要望等への対応</b>			
① 意見・要望等及びその対応状況	◇利用者から改修の要望が毎年出されていた野外トイレ（2か所）の簡易水洗化が、令和5年度に完了し、利用者アンケートでも利用しやすくなったという声が多く聞かれるようになった。 ◇利用者アンケートに要望や改善を要する点があった場合には、朝の打合せや所内会議で県側と共有し、対応にあたった。	評価	<<評価の理由>> ・利用者からの意見・要望を把握し、所内で共有の上、対応可能なものから順次改善している。
	意見・要望等への今後の対応	・今後も継続して利用者アンケート等を実施し、利用者の意見・横暴の把握に努めていただきたい。 ・把握した利用者ニーズについては、可能な限り事業実施や施設運営に反映し、利用者の満足度向上に努めていただきたい。	
<b>3 指定管理者制度活用の効果</b>			
① サービスの向上	◇令和5年度の利用者アンケートをみると、職員の対応については、回答のあった112団体のうち111が「満足」、1団体が「おおむね満足」という結果であった。利用当日だけでなくガイドセミナーや下見を含めて、丁寧な案内と事前説明を心掛けてきた。 ◇企画事業については、前年度の申込状況等から参加者のニーズの把握に努め、計画作成に反映させるようにした。	評価	<<評価の理由>> ・職員のきめ細やかで丁寧な対応により、職員の対応への満足度は、「満足」が99%と非常に高評価を得ている。 ・事業実施には、工夫を凝らして積極的に酷暑対策にも努めるなど、利用者サービスの向上に努め、利用者数も回復している。
	② 経費の節減	◇所内会議（月1）で、光熱費の使用状況を示し職員のコスト削減意識を高めてきたが、使用料を節減したにもかかわらず、料金が高くなっているという状況がある。 ◇企画事業の募集方法について、大量の紙ベースの募集要項を印刷、配布することの費用対効果を考え、ホームページやインスタグラムの活用、ダイレクトメール、募集範囲の限定等行い経費の節減に努めた。	評価
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	◇地区の老人クラブの協力を得て、毎年参加者を募って「しめ飾り」づくりを行ってきた。ただ老人クラブの高齢化が進み、指導できる人材の確保が課題である。 ◇当施設のボランティア団体「里山遊び倶楽部」と連携して、施設内の下草刈り、間伐作業等をお願いしている。 ◇指定管理者の(株)ひかりは、建設業も行っているもので、施設内の修繕工事等では、地元の人材や物資を積極的に活用している。	評価	<<評価の理由>> ・地域団体との関係性を強みとし、協働・連携した施設の運営を行うことができおり、地域の活性化に寄与している。
総合的な評価	・指定管理3年目となり、自主事業も継続実施するなど安定した施設運営がなされている。 ・施設の管理運営は、県職員と指定管理者の定期的な意見交換等、良好な連携・協力体制により、事業の見直しや利用者の安全・安心な施設の環境整備など、適時適切に対応がなされている。 ・また、ホームページの適時更新や企画事業をマスコミに取り上げてもらうなど広報活動にも注力し、利用者数が回復しているなど成果が見られている。 ・今後も指定管理者のアイデアを活かした事業展開、利便性向上を図る設備改修及び利用者の要望に対する迅速な対応等に努めていただき、更なる利用者促進に努めていただきたい。		

## 【評価指標】

- A：仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。  
 B：概ね適正に実施されている。  
 C：部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。  
 D：仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。