

## 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】

施設の名称	山形県青年の家	指定管理者	山形県青年の家管理企業体
所在地	山形県天童市小路1-7-8	県担当課	教育局生涯教育・学習振興課
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	(電話番号)	(023-630-2831)
検証期間	令和4年4月1日～令和5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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の管理、運営については仕様書に基づき実施した。</li> <li>施設の設備については、老朽化による倒壊のおそれがあった外灯ポールの撤去及び更新や、破損した外部マンホール蓋の交換などを行った。</li> <li>利用者の安全面や衛生面の対応として、エビペン講習会、衛生講習会、消防訓練、不審者対応訓練、一般応急手当講習会を実施し、AEDが更新時期を迎えたため、新しいものに交換し利用者の安全に配慮した。</li> <li>訪問活動は自粛したが、昨年引き続き広告入りのポケットティッシュを配布し誘客に努めた。</li> <li>5月に利用定員や時間制限の緩和を実施した。食堂のレイアウトを変更・見直しなどを行った。</li> </ul>	<p>評価</p> <p>A</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書に基づき、利用者の安全を確保するための日常点検の実施や、安全管理マニュアルを作成し、適切な対応に努めている。</li> <li>講習会や訓練を実施し、安全面や衛生面での対応を確認している。</li> <li>新型コロナウイルス感染症対策については県の方針に沿って実施しており、施設の利用に関しては、食堂のレイアウト変更や利用時間を区切ったり、工夫して対応した。</li> </ul>
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化により、体育館の床の一部の隆起、3階の部屋の一部よりの雨漏りなど、早急に改善が必要であるが修繕費が高額になることが予想されるため、対応を検討している箇所がある。</li> <li>世界情勢の影響による電気料金の高騰により、支出が予算を超えている。今後も節電に留意して運営していく。</li> </ul>	<p>《課題等の原因分析》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本施設は築50年以上が経過しており、施設全体として老朽化が進行している。</li> </ul>
課題、問題点への今後の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化により、指定管理者のみでは対応が困難な修繕が発生しているため、利用者の安全確保を第一に、県と指定管理者で協議しながら対応していく。</li> <li>法定点検のほか、日常的な点検を引き続き実施し、要修繕個所の早期発見と迅速な修繕対応により、利用者の安全確保に努めていきたい。</li> </ul>	
<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏季の真夏日の利用者には冷房設置の研修室を案内した際には「研修室に冷房があって助かった」と感謝を頂き、熱中症などの体調不良者が出ずに研修を終えていただくことができた。</li> <li>食堂利用者の年齢により食事の量の希望が異なるため、利用者と相談しご飯の量を増減するなどして対応した。アレルギーについてもヒアリングを実施し、事故のないように注意した。</li> <li>利用者からの要望があった際には県と協議の上、開所時間を早め、通常は休館の山の日は開館にするなど対応した。</li> </ul>	<p>評価</p> <p>A</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートやヒアリングの実施により、施設利用者からの要望の把握に努め、細やかな対応を行っている。</li> <li>利用者からの意見や要望に対して、対応可能なものから順次対応し、利用者の満足度向上に努めている。</li> </ul>
意見・要望等への今後の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き利用者アンケート等を実施することで、利用者の意見・要望を把握し、改善対応により更なる満足度向上に努めていきたい。</li> </ul>	
<b>3 指定管理者制度活用効果</b>		
① サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>代表企業のこれまでの施設管理のノウハウを活かし、自ら修繕が可能な設備については、費用を極力かけず修繕を行った。</li> <li>接客などの接客態度や技術的な研修を行い、利用者サービスレベルの向上を図った。</li> </ul>	<p>評価</p> <p>A</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者のノウハウを活かして設備の修繕を行っている。</li> <li>研修を行い、利用者サービスの向上を図っている。</li> </ul>
② 経費の節減	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞紙等の資源物は業者に持ち込み、僅かではあるが収入となっている。</li> <li>点灯時間の長い外灯をLED照明に改修、人感センサーの設置による消し忘れ防止など電気料金の削減に努めた。</li> </ul>	<p>評価</p> <p>A</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設備更新等により、長期的な経費の削減に努めているほか、対応可能な修繕は指定管理者自らが実施し、経費の削減に努めている。</li> </ul>
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境整備でシルバー人材センターによる人材派遣を活用した。</li> <li>災害時すぐ駆け付けられる様、地元住民を雇用している。</li> </ul>	<p>評価</p> <p>B</p> <p>《評価の理由》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域の人材を活用し、雇用の確保に努めている。</li> </ul>
総合的な評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書に沿った適切な運営管理業務を実施しているほか、利用者の意見・要望等を積極的に反映し、利用者サービスの向上に努めている。</li> <li>令和4年度で13年目(4期目の4年度)となり、長期的な修繕計画に基づく施設維持管理の実施など、安定的な管理運営を行っている。</li> </ul>	

## 【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。