

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6年4月1日～令和11年3月31日	(電話番号)	(023-630-3343)
検証期間	令和6年4月1日～令和7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	
1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況			
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、定期点検等を適時適切に行うとともに、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。
② 管理・運営上の課題、問題点（改善すべきこと）	◇開館以来39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って保守・管理に努めている。 ◇6年度は、7月の豪雨災害によるキャンプ場の大規模な地割れ、排水管の経年劣化に起因した詰まりによる随所の水漏れ等が発生したため、その補修に労力と経費を費やした。今後、所バスの老朽化に伴う修理やシュラフ、テント、炊飯道具の更新等を行いたい、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。 ・近年多発している豪雨等の異常気象により突発的な修繕が多発し、計画的な修繕の実施に支障をきたしている。	
課題、問題点への今後の対応	・施設設備の老朽化や災害等による突発的な施設設備の故障等に対しては、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。		
2 利用者からの要望等への対応			
① 意見・要望等及びその対応状況	◇利用者から宿泊室のエアコンがないことで眠れないという声があり、扇風機を使って対応した。また、所バスにエアコンがないことで車内が暑いという声があり、危険のない範囲で窓を開けて風を入れる等の対応をとった。 ◇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、朝の打ち合わ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。また、改善が困難な場合についても、可能な範囲で対応している。
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・要望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く。 ・年々厳しさを増す酷暑については、指定管理者の対応のみでは改善が困難であり、県としても改善策を検討する必要がある。		
3 指定管理者制度活用の効果			
① サービスの向上	◇令和6年度の利用者アンケート結果では、「職員の対応」について、回答のあった78団体のうち72団体が「満足」、6団体が「おおむね満足」だった。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いきたい。 ◇企画事業については、参加者の申し込み状況やアンケート結果等からニーズを検証し、精選と図りつつプログラムの質の向上に努めた。	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、非常に高評価を得ている。 ・参加者のニーズを把握し、より充実した企画事業の実施に努めている。
② 経費の節減	◇所内会議で光熱費の使用状況やボイラー稼働計画等を示し職員のコスト削減意識を高めてきた。しかし、使用量を節減しても料金が高くなっているという状況がある。 ◇企画事業の要項配布について、大量の紙媒体の印刷、配布にかかる費用を考え、ホームページやインスタグラムの活用、電子メールによる配付等の工夫を行い経費の節減に努めた。	評 価	≪評価の理由≫ ・職員が意識を高く持ち、光熱費の削減に努めている。 ・企画事業の広報方法を見直し、工夫をして経費の削減に努めている。

③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	◇地元の老人クラブの協力を得て、企画事業として納豆汁やぼたもち、しめ飾り作り等の活動を行った。老人クラブの高齢化が進んできたため、事業内容を修正した上で異世代交流のねらいを達成できるものにしていこうと計画している。 ◇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。 ◇株式会社ひかりはグループ内で建設業も行っているので、6年度7月の豪雨災害の際の地割れ補修、施設内外の修繕工事等で、地元の人材や物資を活用した。	評 価	《評価の理由》
		A	・ 地域団体との関係性を活かして事業実施や施設整備を行い、地域の活性化に寄与しているとともに、施設としても恩恵を受け、施設運営の一助となっている。 ・ 関係企業との協力関係により、突発的な施設設備の修繕にも迅速に対応することができている。
総合的な評価		・ 指定管理2期目として、新たな自主事業も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広報活動にも注力し、利用者数の回復に尽力している。 ・ 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。