

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和元年度】

(評価日 令和2年6月25日)

1 施設の概要

施設名	岩手県立県北青少年の家
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県二戸市仁左平字放森 61-35 電話 0195-23-9511 FAX 0195-23-3874 ホームページ www.echna.ne.jp/~kenritu3/ 電子メール kenritukenpoku@echna.ne.jp
設置根拠	青少年の家条例
設置目的	(設置: 昭和58年10月14日) 次代の担い手である青少年に、恵まれた自然環境のなかで、規律ある共同宿泊生活を体験させ、友情、共同、奉仕等の相互扶助の精神を養い、地域社会の発展に寄与しうる自主的で創造性豊かな青少年の育成を図る。
施設概要	【敷地面積】132,344.97 m ² 【建物面積】8,399.12 m ² 【主な施設】○管理・研修棟 ○プレイホール ○宿泊棟 ○屋内スケート場 ○付帯施設(プラネタリウム他) ○研修機材等 ○駐車場
施設所管課	岩手県教育委員会事務局 生涯学習文化財課 (電話 019-629-6171、メールアドレス DB0005@pref.iwate.jp)

2 指定管理者

指定管理者名	公益財団法人岩手県スポーツ振興事業団
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日(3年間)
連絡先	盛岡市みたけ1丁目10番1号 電話 019-641-1127

3 指定管理者が行う業務等

業務内容(主なもの)	1 施設等の供用に関すること。 2 施設等の維持管理に関すること。 3 施設の利用促進及び指導に関すること。 4 スケート場の一般利用における使用許可、料金の徴収に関すること。	
職員配置、管理体制	13名 (平成31年4月1日現在) (内訳) 正職員 1名 期限付臨時職員 4名 日々雇用職員 8名	組織図 事業団本部- 総括責任者-総括責任者補助 (正職員1) (臨時1) ┌ 事務(臨時1) ├ 技能(臨時2 日々2) ├ 警備(日々3) ├ 清掃(日々2) └ 労務(日々1) ※技能には、暖房運転・植栽管理含む

利用料金 (令和元年 10 月 1 日現在)	附属 施設	利用料金						
		個人使用			貸切使用			
	区分	小学校児童及び中学校生徒	高等学校生徒及び学生	一般	区分	料金を徴収しない場合	料金を徴収する場合	
	スケート場	普通利用料金(1回)	140	410	570	土曜日・休日の利用料金(1時間)	10,730	21,470
回数利用料金(6回)		700	2,050	2,850				
定期利用料金		競技関係者	2,800	8,200	11,400	その他の日の利用料金(1時間)	8,050	16,100
		その他の者	5,600	16,400	22,800			
附属の設備の利用料金	靴(1回)	120	360	470	附属の設備の利用料金	590	1,180	
	ロッカー(1回)			50				照明設備

開館時間(通年)	勤務時間 8時30分～17時15分 ※利用団体がある場合は、24時間 スケート場(11月1日～3月31日) 火～金 13:00～22:00 土・日・祝 10:00～22:00	休館日 (通年)	毎週月曜日(ただし、臨時開所することがある。)、12月28日～1月4日、その他所長が定める臨時の休所日
----------	---	-------------	---

4 施設の利用状況

(単位:人)

(利用者数、稼働率等)	前期間平均	指定管理期間						備考
		30年度	元年度	2年度	—	—	期間平均	
青少年の家	第1四半期	6,984	6,000	5,151				5,575
	第2四半期	9,659	6,824	6,380				6,602
	第3四半期	7,518	7,537	7,410				7,473
	第4四半期	10,703	8,898	8,971				8,935
	年間実績	34,864	29,259	27,912				28,585
	年間計画		28,900	29,200				
スケート場実績	19,145	21,753	18,258				20,006	
スケート場計画		17,700	17,800					
合計年間実績	54,009	51,012	46,170				48,591	
合計年間計画		46,600	47,000					

5 収支の状況

(単位:千円)

区分	前期間平均	指定管理期間						備考
		30年度	元年度	2年度	—	—	期間平均	
収入	利用料金収入	3,710	3,573	2,957				3,265
	指定管理料	60,154	63,964	62,148				63,056
	自主事業収入	247	200	292				246
	小計	64,111	67,737	65,397				66,567
支出	人件費	19,342	20,795	20,572				20,683
	維持管理費	45,199	46,770	45,287				46,029
	事業費		0	0				
	自主事業費	471	252	335				294
	小計	65,012	67,817	66,194				67,006
収支差額	△901	△80	△797				△439	

6 利用者の意見等への対応状況

(1) 利用者意見（満足度等）の把握方法

把握方法	全利用団体へのアンケート調査による	実施主体	県北青少年の家
------	-------------------	------	---------

(2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 37件、要望 30件、その他 4件		
主な苦情、要望等	対応状況		
ベットにシミがついていた。	早急にカバー交換を行った。今後も迅速に対応するとともに、事前の点検も併せて強化することとした。		
インターネット環境が悪い（継続）。	以前から要望が多くあるが、通信事業者においても高速回線の導入には多額の費用が伴うため、今のところ実現できてはいない。今後もその旨利用者への事前周知に努めていく。		
カラマツ広場の間伐をした方が良い。	植木剪定講習会の受講職員及び伐木従事者の修了証保有職員による可能な範囲内での草刈りを含めた森林の整備に努めており、これからも継続して森林の整備に努めていくこととした。		
部屋が暑い。	当施設では、ボイラー技士が温度管理を行い、一定の温度に保つよう調整している。今回の場合は、利用者の要望を直接聞き、設定温度を直ぐに下げる対応をした。		
カメムシがいてびっくりした。	早急に駆除作業を行った。また、カメムシは駆除しても再度発生等してしまうことを説明し、発生した際には職員へ知らせていただくか、各部屋に備え付けのガムテープで虫を駆除するようお願いした。		
トイレの石鹼（液体）を使えるものにして欲しい（容器から液体石鹼がでてこない）。	押上式石鹼容器の石鹼水がでていた部分の石鹼水が固まったことで使用できなくなったことから、早急に手洗石鹼を設置するとともに、容器の手入れを行った。		
<p>その他利用者からの積極的な評価等（研修団体票から抜粋）</p> <p>1 職員の対応関係</p> <ul style="list-style-type: none"> 除雪の件で大変ありがとうございました。 子供たちへの指示・声かけが分かり易く、子供たちも楽しんで活動することができました。 説明が大変丁寧で分かり易く、子供たちが活動に集中できました。 <p>2 施設設備の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 掃除が行き届いていて、大変気持ちよく活動できました。 広々としたスケートリンクで学習ができました。 整理整頓されていて気持ちよく研修することができました。 <p>3 食事の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> いつも美味しい食事をありがとうございます。 アレルギー食の対応もありがとうございました。 子供も大人も十分に満足できるメニューでとても良かったです。 <p>4 その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 騒がしくしてしまい、ご迷惑をおかけしました。 このまま魅力的な施設であり続けて欲しいです。 近くの学校なので、もっと子供たちをいろいろなイベントに積極的に参加させなければ、と思いました。 現地まで出張していただけるのは、大変助かります。 			

7 業務点検・評価 (※)

(1) 業務の履行状況

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
管理業務等	1) 公の施設としての公共性を有することを十分に理解し、その趣旨を尊重した管理業務等の実施	<ul style="list-style-type: none"> 施設の設置目的に従って、安全な管理に万全を期し、充実した事業を実施し高い満足度を目指すとともに、透明な予算執行に努めた。 受動喫煙防止対策として、令和元年10月1日から敷地内禁煙を開始した。 	B
	2) 県民の平等な利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> 気軽にそして平等に利用できるよう公平な利用の確保に努めた。 	
	3) 設置目的を効率的かつ効果的に達成	<ul style="list-style-type: none"> 各種会議等において「利用のてびき」や「要覧」等を手交し、利用促進を図りながら、設置目的の効率的かつ効果的な達成に努めた。 	
施設の利用状況	1) 目標値の達成 管理運営計画書に掲げる年間利用者数 47,000 人 (施設 29,200 人、スケート場 17,800 人)	年間利用者数（対目標値） 施設 27,912 人(1,288 人減) スケート場 18,258 人(458 人増) 計 46,170 人(830 人減)	B
	2) 上記目標値に向けた取組みと、増減内容の把握	<ul style="list-style-type: none"> 年間の施設利用者数が減となった主な要因は、2月までの施設の利用者数については、目標値 26,700 人に対し 27,866 人と 1,166 人上回っていたものの、新型コロナウイルス感染症感染防止対策として令和2年3月3日から3月31日まで利用の受入を休止したことによる。 なお、スポーツ団体や児童館・公民館等の利用は前年度を上回っていた。 	
	3) 施設利用促進に係る広報等の実施	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年11月に、「県北青少年の家利用促進会議」を設置し、研修班と総務班が一体となって利用促進に係る会議を継続して実施した結果、今年度は特に、研修事業のハンドメイド作家による魅力ある創作活動やミライリンクジュニアカーリングスクールの実績値が目標値を上回り、利用の促進につなげることができた。 	

事業の実施状況	管理運営計画に基づく青少年の健全育成に効果的な事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> 管理計画書に基づき自主事業6件中5件(1件は台風のため中止)を実施した。 アンケートや事業の検証を行い事業に反映させた。 令和元年5月に6名の委員の出席のもと、「県北青少年の家意識者会議」を開催し、委員から運営全般について意見をいただいた。 	B
会計業務の状況	<ol style="list-style-type: none"> 適正な契約業務と執行 適正な会計処理の執行 	<ul style="list-style-type: none"> 各種法令・例規等を常に参考にしながら、適正な契約業務とその執行に努めた。 入札業務も多いことから、不明な点等については本部とも協議等して業務を進めた。 	B
施設の維持管理状況	1) 施設設備の維持管理等業務の適切な実施	<ul style="list-style-type: none"> 専門業者による施設設備の点検を行うとともに、毎月1回点検担当職員による施設安全点検を行い、さらに毎日2回担当職員による巡回点検を実施しながら適切な維持管理等業務に努めた。 	B
	2) 公有財産の適切な管理	<ul style="list-style-type: none"> 体育備品に係る体育施設管理士による点検について年1回実施しており、その点検結果も含め全ての点検結果を全職員で情報共有し、必要に応じて修繕するなど、公有財産の適切な管理に努めた。 	
	3) 備品台帳との整合性を図る	<ul style="list-style-type: none"> 現有備品と備品台帳との整合性を図るため、点検等を定期的実施しながら整合性の確保に努めており、その結果を受けて、処分のための物品の所管換え手続きを行った。 	
記録等の整理・保管	各種帳票書類の適正な整理保管	<ul style="list-style-type: none"> ファイル管理簿により書類・帳票類は、適正に管理(整理・保管・廃棄)した。 	B
自主事業等の取組み	施設の設置目的に沿った、利用促進に繋がる方策に基づく事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> 地域の方々が誰でも楽しめる「ステラパルまつり」や「いきいきグラウンド・ゴルフ大会」などの参加型事業を開催するとともに、3青少年の家連携事業である「親子deチャレンジ!」など小学生から大人までの参加を得て開催した。 「キンボール」や「シャフルボード」さらには「ユニカール」などのニュースポーツの普及に引き続き努め、年齢や体力に合わせたプログラムを紹介し、利用促進に努めた。 	B

(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	・成果のあった点 新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも年間利用者数の目標値に近い利用実績を上げることができた。また、自主事業では、ニュースポーツなどを取り入れ実施するなど施設の利用促進につなげた。 ・改善を要する点 特になし。	B
-----------------------------------	--	---

(2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
職員の配置体制	各業務に適した職員及び必要な有資格者の適正な配置	<ul style="list-style-type: none"> 管理計画書どおり常勤の総括責任者等、各業務に適した職員を配置した。 各業務の経験者、有資格者を地元から採用し配置した。 ただし、年度末で退職するボイラー技士の補充については、応募はあったものの、辞退等により年度内に次年度の任用手続きを行うことができなかった。引き続き採用に向けた手続きを進めていきたい。 	B
苦情、要望対応体制	利用に関する各種問い合わせや要望及びトラブル等の適切な対応	<ul style="list-style-type: none"> 事業団クレーム対応要綱により苦情に対応する体制をとっている。 トラブル等はなかった。 	B
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	災害時・緊急時の対応や、防犯・防災対策として、マニュアルの作成や訓練の実施	<ul style="list-style-type: none"> 事業団危機管理マニュアル要綱及び県北青少年の家危機管理マニュアルに基づき取組んだ。 特にも新型コロナウイルス感染症感染防止対策については、国や県教委等の指示等のもと、主に次のとおり対応した。 ア 消毒液の設置 イ 手洗いの徹底などについて張り紙で周知 ウ 令和2年3月3日から3月31日まで利用者受入休止 エ スケート場利用料金（定期券・回数券）返還の実施（3/18からHPで周知） 総合防災訓練を春と秋の2回実施した。 1回目 5月21日 （避難訓練） 2回目 11月20日 （スケート場中心に消防署員の指導を得て実施） 熊、ハチ、蛇等に対する危険回避のため、活動前に職員が安全点検を行い、利用者の安全確保に努めた。 令和2年7月3日に二戸市よ 	B

		<p>り、当所の近辺で小熊の目撃情報に関する電話連絡があり、動物の糞が所内で散見されたことから、朝会等で危険回避の対応等を全所員で情報共有等するとともに、二戸地方猟友会会長に糞を鑑定してもらう（熊の糞ではなかったこと）などして安全確保に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年2月18日の職員会議終了後、嘔吐物の処理について所内研修を実施した（嘔吐物処理キット取扱いマニュアル参照）。 令和2年2月26日、スケート教室の最後の自由滑走時に児童が自分からバランスを崩して骨折し、1週間程度入院をした。当所の職員の事故後の措置には学校からも感謝されており、引き続き当所としても経過を見守るなどしていくこととした。 	
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	基本協定に基づく秘密の保持、個人情報保護及び法令遵守の確保 個人情報に関する書類の適切な保管管理	<ul style="list-style-type: none"> 事業団職員コンプライアンスマニュアル及び岩手県教職員コンプライアンスマニュアルに基づいて研修や取組を実施した。 今年度から、毎月定例の職員会議において、所長ではなく職員からコンプライアンスに係る話をする事となり、毎月1名の職員が順番どおりにコンプライアンスに係る話を行った。 個人情報に関する書類は金庫及びキャビネット保管とするなど厳重に管理した。 	B
県、関係機関等との連携体制	基本協定に基づく関係機関等との協力連携及び良好な関係の維持	<ul style="list-style-type: none"> 事業団本部と連絡等を密にし、県及び関係機関との連携に努め、良好な関係を保持した。 事業の実施にあたり、引き続き高校生ボランティアを募り、運営に協力いただいた。 	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	<ul style="list-style-type: none"> 成果のあった点 利用者の安全確保のための情報が職員間で共有されており、適切な運営がなされている。また、新型コロナウイルス感染症対策では、県と連携して施設を適切に管理運営した。 改善を要する点 特になし。 		B

(3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
サービス向上の取組み	サービス向上のための研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> 意識改革研修（経営方針等）や嘔吐物処理研修を所内研修と 	B

		<p>して実施するとともに、事業団主催の研修や外部研修（岩手県内青少年集団宿泊教育施設職員合同研究会等）に参加し、資質の向上に努めた。</p>	
<p>利用者サービス</p>	<p>利用者サービス向上に向けた方策に基づく、適切な利用者サービスの実施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 利用者の要望に応じた施設開所 2) 利用者の意見を反映させた青少年育成事業の実施 3) 青少年育成の場として適正な施設環境及び設備機能の維持(衛生環境保持、安全点検、修繕等) 4) 障がい者等特別な配慮が必要な利用者に対する柔軟な対応、施設設備の整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年間28回の臨時開所を実施し、利用者の要望に応えた。 ・ スケート場は、11月1日から開場を始め、12月31日、1月1日、そして利用受入休止期間(3/3～3/31)を除き、毎日夜10時まで開場した。 ・ 大会開催前にはスケート場を早朝に開場するなどサービス向上に努めた。 ・ スケート場については、一般利用のほか、スポーツ団体練習試合等向けに貸切利用を行い、利用者数増に努めた。 ・ 利用団体と詳細な事前打合せを行い、要望や意見を伺い、それらの要望等の一つひとつに応えるよう努めた。 ・ ふりかけ（ごまアレルギー）への対応をより一層徹底するため、臨時の給食関係者会議を9月に開催し、必要な対応を確認等するとともに、当所のアレルギー調査票の改定等を行い、利用者サービスの向上に努めた。 ・ 清掃員が年末年始を除き毎日勤務し、衛生面に十分配慮した環境保持に努めた。 ・ 害虫防除を委託業務として実施し、適正な施設環境の保持に努めた。 ・ 安全点検を強化する計画をたて、既存のチェック方法に加えて、二重に安全点検を行う体制を維持して点検を実施した。 ・ 暖房中央監視装置周辺機器バッテリー交換など優先度の高い設備の修繕から実施し、食堂前内壁修繕工事などの施設の修繕等とあわせ、適正な施設・設備環境等の保持等に努めた。 ・ 特別支援学校等の研修において、事前打合せを従前どおり十分に行い、事故なく利用いただいた。 ・ 「施設要覧」、「利用のてびき」のほか、「季刊紙」を発行し、関係機関等に配付した。 	<p>B</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 管内校長会議や各種会議等の場において、施設の利用について説明する機会を設けてもらい、県北青少年の家のPRを行った。 	
利用者アンケート等	<ol style="list-style-type: none"> 利用者アンケートや意見箱の設置による利用者ニーズの把握 アンケート結果に基づく業務改善 	<ul style="list-style-type: none"> 利用団体から「研修団体票」、宿泊者から「感想・意見カード」を提出してもらい、以後の運営に反映させるとともに、館内に「利用者の声」として掲示するなど、利用者の理解を得られるように努めた。 自主事業参加者のアンケート実施や食堂及びスケート場に意見箱を設置する等、利用者の要望、意向、評価等について、朝会、職員会議、給食関係者会議等で検討し、運営に活かした。 毎年実施している「利用者アンケートに係る自己評価」については、ホームページに掲載し、広く公表した。 	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	<ul style="list-style-type: none"> 成果のあった点 所内研修などを実施し、職員の資質向上に努めるとともに、利用者のニーズを把握し運営に生かしサービス向上に努めている。 改善を要する点 特になし。 		B

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支	管理運営計画における収支の積算に対する適正な収支実績	<ul style="list-style-type: none"> 会計諸帳票は、公益法人会計基準に定められたとおり作成しており、運営計画との整合性が図られている。 予算の執行に当たっては、利用者に不便をかけないこと、施設運営に支障がないこと等を前提に、効率的な執行に努め、適切に執行した。 	B
指定管理者の経営状況	経営基盤の安定及び計画に沿った管理能力	<ul style="list-style-type: none"> 公益法人としての活動について、毎年、公益認定委員会の評価を受けており、適正な経営であるとの評価を得ている。 当事業団は、昭和60年の設立以来、借入金及び貸付金等はなく、健全な財政を維持している。 業務を適正に成し得るだけの有資格者、経験者を有しているほか、適時職員の資質向上にも努めており、十分な管理能力を保持していると考えられる。 	B

(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	・成果のあった点 概ね適正に運営されていると認められる。 ・改善を要する点 特になし。	B
-----------------------------------	--	---

※(注1) 県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」
 指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

(注2) 評価指標

- A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。
- B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。
- C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

(1) 指定管理者の自己評価

<p>① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページに加え、フェイスブックの活用や、岩手日報広報誌「ぼらん」での施設紹介をはじめ、地元ラジオ局への毎月の生出演、地元ケーブルテレビでの事業広報、二戸管内の主要店舗に事業案内のポスター掲示、県内の学校へのチラシ配付等を積極的に行い、利用の周知を図った。 ・ 積極的に利用促進に努めた結果、新型コロナウイルス感染症感染防止対策として令和2年3月3日から3月31日まで利用の受入を休止したことにより施設の利用者数は減少（2月までは計画数値を上回っていたこと）したものの、スケート場利用者数は計画数値を超える利用者を確保することができた。 ・ 年間28日の休所日の臨時開所を行ったほか、スケート場における大会開催時には、早朝に開場するなど、利用者サービスの向上に努めた。 ・ 毎日の巡回点検等の実施により利用者の安全を確保することができた。また、施設内の清掃を職員が細かいところまで行い、利用者から高い評価（清潔、きれい）をいただいた。 ・ 業務上必要な事業団本部との通信環境については、従前から改善に向け事業団本部と調整を行い、今年度通信環境の高速化が図られ、業務の効率化が大幅に改善した。
<p>② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設・設備全般の老朽化への対応。ボイラー設備、水道設備、自動ドア設備、食堂設備の修繕等が必要である。 ・ 通信環境について、施設の利用者等から毎年のように改善要望がでている。 ・ 児童生徒の減少や1団体当りの人数の減少傾向、また宿泊利用から日帰り利用にシフトする件数の増加など、今後、利用者数が大きく減少する可能性が非常に高いことから、引き続き利用者のニーズを捉えて事業を実施していきたい。
<p>③ 県に対する要望、意見等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ボイラー設備、水道設備などの施設・設備の老朽化に対応する計画的な改修等工事の実施をお願いしたい。 ・ 通信環境の改善に向けて、県の側面からの支援をお願いしたい。 ・ これからも県北青少年の家の施設の特長（プラネタリウムとスケート場）を十分に活かしながら、使命を果たす必要があると考えており、スケート場を使用した大規模な大会誘致とともに、天文現象のトピック学習等にも効果のあるプラネタリウムの更新を行うようお願いしたい。

(2) 県による評価等

<p>① 指定管理者の運営状況について</p> <p>利用者のニーズに合わせた取組みを行い、目標の利用者数に近い実績を上げることができたほか、利用者の安全確保のための対応等も適切に行っている。</p>
<p>② 県の対応状況について（自己評価）</p> <p>昨年度同様に、毎月の定期報告により施設の管理状況・利用状況等を把握するとともに、施設・設備の老朽化が進んでいることから、修繕状況の把握に努めた。引き続き指定管理者と連携して適切な施設整備に努めたい。</p>

- ③ 次期指定管理者選定時における検討課題等
指定管理期間等について検討する必要がある。

9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）

改善状況

（指定管理者から県への報告年月日：平成 年 月 日）

改善状況の確認

（確認年月日 平成 年 月 日）