

指定管理者管理運営状況検証調書①

令和2年7月27日

施設名	香川県青年センター	所在地	高松市国分寺町国分1009番地
施設所管課	健康福祉部子ども政策推進局子ども政策課	施設所管課連絡先	青少年育成グループ 087-832-3207
指定管理者名	一般社団法人香川県青年団体育成支援協議会	指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日

1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	①施設の維持管理に関する業務。 ②施設の利用の許可に関する業務。 ③利用料金の収受に関する業務。 ④食事等の提供に関する業務。 ⑤食料料金の収受に関する業務。 ⑥利用促進に関する業務。 ⑦その他施設の管理運営に必要な業務。	県からの委託料	平成28年度 23,575,000円 平成29年度 24,575,000円 平成30年度 22,875,000円 令和元年度 23,087,000円 令和2年度 24,318,000円
---------	---	---------	--

2 施設の利用状況等

単位：人

利用者数 (稼働率)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	4,335	4,777	5,693	5,311	6,641	4,168	5,578	6,218	4,991	3,939	4,210	4,159	60,020
30年度	3,346	3,977	5,651	5,963	5,909	5,378	5,653	4,989	5,089	3,764	4,294	6,252	60,265	
29年度	3,407	4,124	6,200	6,380	6,385	5,261	6,328	3,967	4,996	3,421	4,290	5,891	60,650	
28年度	3,933	4,662	7,473	5,276	8,249	5,131	5,756	4,613	5,392	3,870	4,213	5,960	64,528	
導入前 22年度	2,873	3,978	4,219	6,184	6,400	5,653	5,666	6,026	3,091	2,039	3,794	4,289	54,212	

単位：千円

利用料金収入 (使用料)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	1,113	1,529	1,180	1,674	3,565	1,295	1,484	1,234	1,456	972	1,284	919	17,704
30年度	832	1,108	1,340	2,091	2,967	1,357	1,499	1,077	1,901	870	1,179	1,998	18,217	
29年度	739	1,065	1,181	2,149	3,527	1,447	1,537	780	1,732	905	1,441	2,179	18,682	
28年度	893	1,138	1,127	1,970	3,364	1,332	1,171	1,056	1,651	899	1,126	2,470	18,195	
導入前 22年度	543	695	936	2,216	2,911	1,452	599	562	1,364	618	1,066	1,574	14,536	

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	(1) アンケート調査の実施(年2回) 平成28年度～平成30年度 ・7月～9月 当センターを初めて利用された団体を対象に実施 ・2月～3月 利用された全ての団体(期間中に1回)を対象に実施 平成31年度 ・7月～9月、2月～3月 利用された全ての団体(期間中に1回)を対象に実施 (2) 利用の都度、点検表に自由意見を記載してもらっている。
------------	---

利用者からの積極的な評価	
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設については、93%「平成31年度調査(184/197)」の方から「良い、やや良い」の評価を得た。</li> <li>職員の対応については、87%「平成31年度調査(186/209)」の方から「良い、やや良い」の評価を得た。</li> <li>食事の利用については、81%「平成31年度調査(43/53)」の方から「良い、やや良い」の評価を得た。</li> </ul>	
利用者から「様々な面で過ごしやすくなっており、快適に行事をこなすことができました。」「たくさんの要望に応えて下さりありがとうございました。」「施設も綺麗で、職員の皆さんの対応も柔軟でとても感謝しております。」などの意見を頂いた。	

利用者からの苦情・要望	対応状況
浴室の脱衣所がびしょびしょで困った。団体ごとに足ふきマットを変えて欲しい。風呂場マットの衛生面が少し気になる。	各団体の利用人数に応じて個別に足ふきマットを支給する方法に変更した。利用後は毎回洗濯して清潔な状態で支給している。併せて風呂場入口引き戸の水漏れ対策工事を実施した。
グラウンドを整備するレイキのブラシが痛んでいるので交換して欲しい。	直ちに新しいレイキを購入。また自動車で牽引する大型のレイキも新たに購入した。
グラウンドに照明が欲しい。	大型の投光器(LED)を2台を導入したが、あまり利用されていない。

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	<p>青少年関係の利用（6ヵ月前から受付、四国ブロック以上の大会等については1年前から受付）、その他の団体の利用（3ヵ月前から受付）に応じて、適切に対応しており、トラブルは生じていない。</p> <p>月の初日の窓口での受付を優先しており、続いて電話での受付後、利用許可申請書（窓口、郵送、FAX）に基づき、許可証を発行している。</p>	<p>「香川県青年センター条例」、「香川県青年センター規則」の利用に係る規定に基づき、厳正かつ平等に審査のうえ承認しており、関係書類の保管状況も適正である。</p>	A
	建物・設備の保守点検及び維持管理	<p>警備保障会社による機械警備（体育館）のほか、日直、宿直者による日常の定期点検・施設内巡視を行っている。</p> <p>また、利用者による清掃のほか、職員及び専門業者による特別清掃を実施している。その他、自家用電気設備、電話交換設備、消防設備、防火設備、浄化槽、貯水槽、空調設備、エレベーター、自動扉、塵芥処理、寝具クリーニング、害虫駆除等については、それぞれ専門業者に依頼して、施設の適切な維持管理に努めている。</p> <p>その結果、利用者に重大な支障を及ぼすような問題は発生しなかった。</p>	<p>仕様書に定められたとおり、施設・設備の定期点検、巡回、維持管理、清掃等の管理については適切に行われており、修繕についても県へ協議を行った上で、適切に実施されている。</p> <p>また、施設内巡視による点検記録についても毎日業務日誌に記録されている。</p>	
	安全性の確保	<p>利用者の安全確保のため、利用にあたっては、利用者（代表）と十分な事前打合せを行い、「利用の手引き」等により、研修施設の趣旨にあった利用をお願いしている。また年2回の消防訓練を実施するとともに、AED（2ヵ所に設置）の取扱い方法についても熟知し、利用者の安全確保に努めた結果、高松市消防局長から平成29年10月1日付けで表示基準適合通知書「表示マーク（金）」有効期間3年間を受けた。これらの結果、指定管理者の責に帰する事故等は発生していない。</p>	<p>安全な利用のために、利用者とは十分な事前打合せを行っている。</p> <p>消防法令に定められている消防計画の策定や消防訓練を行うなど防火対策を十分おこなっており、高松市消防局の審査を受け、「表示マーク（金）」の交付を受けている。</p> <p>また、万が一の事故に備えて賠償責任保険に加入している。</p>	
	物品・備品管理	<p>県から貸付された物品（備品、消耗品）については、物品貸付契約に基づき、適切に管理している。又、消耗品等が減失、毀損したときは、県に報告するとともに、原状に回復している。</p> <p>現在のところ、大きな減失・毀損は生じていない。</p>	<p>県からの貸付物品は適切に管理され、貸付物品一覧表に記載された物品はすべて良好な状態で管理されており、その管理状況は、毎年度県へ報告されている。</p> <p>また指定管理者が取得した物品についても同様に、県の備品台帳に準じた様式の一覧を作成して管理されている。</p>	

法令等の遵守等	法令等の遵守	毎月2回職員会議を開催し、職員に対して、法令、規則等の遵守に対する意識向上を図るとともに、内部の意思統一を図り、適正な運営に務めている。	「香川県青年センター条例」、「香川県青年センター規則」に基づき、適切に指定管理業務を実施するとともに、関係法令等が遵守されている。 また、会計規則や就業規則などの職務遂行上必要となる諸規定が整備されており、規定に基づく適切な処理が実施されている。 再委託に当たっては、その内容や委託先について事前協議を行い、県の承認を得ている。	A	A
	職員配置	施設の性格上、食堂については変形労働時間制を実施、施設運営については、出勤時間に差をつける（遅出、準夜勤）などをして、職員や利用者には負担をかけないように努めている。	仕様書や業務計画書に定められた職員配置がされており、施設運営に支障ない体制が常時整備されている。 宿泊者や体育館利用者の多い日の夜間には、宿直員に加え職員が交替制勤務（遅出、準夜勤）で対応している。		
	緊急時の体制	本館は、宿直制により、24時間職員が施設管理を行っている。（夜間の体育館は、警備保障会社による機械警備）緊急事態が発生した際には、緊急連絡網により職員及び管理者に連絡するとともに、県への報告を行い、迅速に危機対応を行う体制としている。	関係者間の連絡網の整備、管理者及び宿直担当者との連絡体制の整備など、緊急時の初動体制が十分に整えられている。 また、職員に対しても職員会議を開催し意思疎通を図り、緊急時を想定した消防訓練やAED講習を受講させるなどして、職場全体で危機管理意識の向上に努めている。		
	県の指示事項への対応	県との協定に基づき、迅速かつ適切に対応している。	県からの指示事項に対しては、迅速かつ的確に対応したうえで、結果報告も適切に行われている。業務上必要となる月次報告についても期日を遵守している。		
	個人情報の保護	香川県個人情報保護条例を遵守するほか、県との協定による「個人情報取扱特記事項」に基づき、「個人情報保護ポリシー」「情報セキュリティ運用規程」を作成し、適正に個人情報を保護している。	「個人情報保護ポリシー」「情報セキュリティ運用規程」を作成し、運用していると同時に、保管庫の施錠やシュレッダーによる情報廃棄を行うなど適正に個人情報を管理している。		
労働関係法令遵守の状況	労働関係法令	<ol style="list-style-type: none"> <li>労働基準法の遵守 <ul style="list-style-type: none"> <li>就業規則の制定</li> <li>時間外労働、休日労働に関する協定の締結・届出</li> <li>1年単位の変形労働時間制に関する協定の締結・届出</li> <li>労働条件の明示（労働条件通知書）</li> <li>年次有給休暇の付与</li> <li>法定3帳簿（労働者名簿、賃金台帳、出勤簿）の整備</li> </ul> </li> <li>労働安全衛生法の遵守 <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の健康診断の実施</li> </ul> </li> <li>労働保険の加入</li> <li>社会保険の加入 （その他、労働関係法令については、社会保険労務士の指導のもと、法令改正に併せて遵守している。）</li> </ol>	就業規則の制定に加え、36協定も締結され、労働基準監督署への届出事項も適切に行われている。 また、時間外労働に対しては、勤務実績に基づく割増賃金が適切に支給されている。 職員の健康管理面においても、宿直業務に従事する職員は労働安全衛生法に基づき、毎年6月以内に1回健康診断を行っている。その他の職員については、年1回健康診断を行っている。	A	A

利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	利用状況は、2のとおり。年間の利用者は約6万人となっているが、令和2年3月から新型コロナウイルスの感染拡大の影響により多大な利用者のキャンセルが発生している。	新型コロナウイルスの影響を受けてはいるが、利用者数は指定管理者導入前に比べ10%増加（平成31年度）しており、導入後安定した利用者数を獲得している。	A	A
	利用促進	県下の青少年団体を中心に、行政機関、企業等にパンフレット等を送付し、施設のPRを行うとともに、ホームページで空き状況がリアルタイムにわかるようにした。特に体育館の利用については実績が上がっている。また、「評議員会」を設置し、利用促進について、評議員である外部（有識者）の方からの助言を受け、利用促進に努めている。	利用促進に向けた取り組みについては、利用者に向けたPRのほかに、ホームページにてリアルタイムの予約状況を公開、アンケートから要望のあった体育館のカーテンの改修を行い、より利用しやすい環境を整備した。また、評議員会を設置し、評議員の意見をもとに施設の運営に生かしている。		
	各種事業・プログラムの内容	利用促進と地域住民との交流を図るため、「青年センター感謝祭」（3回：延2,700人）、「ホタルの夕べ」（4回：延2,800人）を開催した。また青少年を対象とした「剣道教室」、「防災講習会」、「若者出会い活動」、「全国青年活動研究集会」等を実施した。	「香川県青年センター条例」に示されている施設の設置目的である青少年の健全な育成を図る効果的な事業を実施している。		
	利用者満足度調査	アンケート調査（年2回）を実施し、常に利用者のニーズを捉えるように努力している。特に対応可能な事項についてはすみやかに対応している。	利用者アンケートの実施や意見箱の設置により、利用者ニーズを把握し、サービス向上に努めている。利用者からの要望や改善すべき課題については、県と協議のうえ、常に努力し、改善に努めている。		
	苦情等への対応	3のとおり、利用者からの苦情等に対しても、直ちに対応している。処理できない制度等の問題については、その都度、県に報告している。	利用者からの苦情や要望に対しては速やかに改善や是正措置を行っており、県への報告も迅速である。		
	広報、PR、情報提供の実施	パンフレットの作成・配布。ホームページによるPRと空き状況の周知。各種事業の報道発表。テレビ、ラジオを利用した広報活動を展開している。また、全国の合宿施設を紹介する専門誌や地域のスポーツ大会の冊子などにも広告を掲載し、広報活動を行っている。	パンフレットは、新たに内容を更新し増刷し、ホームページは利用案内、空き状況の周知に加え定期点検や修繕工事による利用休止等の情報を随時掲載し、利用者へ周知するなど、広報、PR、情報提供が有効に実施されている。また、合宿雑誌等にも広告を掲載し、広報活動に努めている。		

収支の状況	経費節減の取組	県の指導のもと、省エネルギーに取組み、節水、照明の削減等、経費の節減に努めている。 また、各種専門業者に委託する際には対照見積を徴収する等、経費の節減に取り組み、利用者サービスの向上を図っている。	仕様書に定められたとおり省エネルギーに配慮し、経費節減の取り組みを常に実施している。	A	A
	収支の状況の把握	利用者からの利用料、県からの委託料、自主事業、食堂運営事業の収支については、常時把握しており、毎月管理者による自主点検を行うとともに、四半期ごとに内部監査、税理士による外部監査を実施している。	収支状況については、常時把握し、毎月自主点検を行うとともに、四半期ごとに内部監査や税理士による外部監査を行っており、適切に管理されている。		
	会計処理の状況	常に複数の職員により、利用料等の現金の収納、銀行への入金を行っており、適切に処理している。	会計処理にあたっては、3名（担当、管理部長、所長）によるチェックが実施されており、帳簿の作成、管理、現金の保管状況も適切であるなど、適正に管理されている。		

- 《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。  
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。  
B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。  
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		人事・行革課の評価
	施設の管理運営の確保については、仕様書に定められたとおりに行い、十分に安全性を確保のうえ、厳正に実施している。 法令等の遵守については、各種関係法令等に基づき、必要な管理体制等を整えるなど、適切に業務を遂行している。 労働関係法令の遵守状況については、関係法令を遵守した適切な労務管理が実施されている。 利用者サービスの維持向上については、利用促進に向けた取組みを積極的に実施するとともに、利用者ニーズを把握し、利用方法等を改善するなどサービス向上に努めている。 収支の状況については、経費節減に取り組むとともに、適正に会計処理を行っている。	A	A

- 《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。  
A：適正である。  
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。  
C：改善が必要である。