

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	八ヶ岳少年自然の家	評価対象年度	令和7年度
事業者名	・事業者名 一般社団法人富士見パノラマリゾート ・代表者名 理事長 名取 重治 ・所在地 長野県富士見町富士見6666番地703	評価者	青少年支援室長
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日	所管課	こども未来局青少年支援室

2. 事業実績

利用実績	①年間延べ利用者数 79,005人 (令和6年度:89,669人)	②年間延べ利用団体数 583団体 (令和6年度568団体)
収支実績	単位:円 1 収入 指定管理料 264,113,000 物価高騰補填金 3,488,663 利用料金収入 8,655,600 環境収入 3,418,453 その他収入(食堂他) 106,228,902 合 計 385,904,618 2 支出 人件費・賃金 129,877,090 光熱水費 30,819,432 委託費 33,265,179 備品購入費 984,301 消耗品費 7,360,415 商品仕入れ費 77,192,674 修繕費 22,672,144 その他経費 52,201,693 本部繰入金 20,000,000 合 計 374,372,928 3 差引 11,531,690	
サービス向上の取組	SNS(Facebook・Instagram)やホームページを活用した積極的な情報発信に加え、観光施設や道の駅へのパンフレット設置、地域イベントや緑化フェアへの出展、学校への直接訪問等、多様な広報活動を展開し、施設の認知度向上と利用促進に努めた。 また、利用者アンケートや学校との意見交換等を通じて利用者ニーズを継続的に把握し、Wi-Fi環境の整備、扇風機の貸出、施設設備の補修、精算方法の改善など、利用者の利便性向上につなげた。さらに、利用者の要望や参加状況を踏まえ、「サステナブルプログラム」の実施や体験プログラムの充実を図るとともに、学校や地域関係団体と連携した事業運営を推進し、利用者満足度の向上に努めた。	

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	事業推進	施設の目的に合った事業が実施されているか	5	3	3
		計画どおり事業が実施されているか			
	事業成果	事業成果として利用者数に増加傾向がみられるか	5	3	3
	(評価の理由) ・事業推進について、学校、地域事業者との密接な連携により、自然教室や体験プログラムを円滑に実施した。事前説明会や現地踏査、個別協議を通じて学校ニーズを的確に把握し、柔軟なプログラム提供に努めた。 また、社会教育団体や周辺施設との調整により利用機会の拡大を図るとともに、施設環境の整備や利用調整、安全管理体制の強化、サステナブルプログラムの導入等により、質の高い事業運営を推進した。				

収支計画・実績	適切な金銭管理・会計手続	適切な会計処理がされているか	5	3	3
	効率的・効果的な支出	計画に基づく適切な収入が確保されているか	10	4	8
		計画に基づく適切な支出がなされているか			
		支出に見合う効果が得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組がなされているか			
(評価の理由) ・適切な金銭管理・会計手続について、指定管理料・利用料・食堂収入等を適切に区分して計上するとともに、人件費・委託料・修繕費・光熱費等について科目別に整理された会計処理がなされており、法人による規則に基づく適正な処理が実施されている。 また、収支バランスの管理についても適切に行われ、安定した経常利益を確保していることから、計画的かつ健全な財務運営が確認できる。 さらに、修繕費や安全対策費、委託費等の必要経費についても適切に支出されており、施設運営に必要なコスト管理が適切に行われている。 ・業務計画に基づく支出管理に加え、物価高騰を踏まえた費用見直しや設備運転の最適化、節電対策により、水道光熱費の削減を実現するなど、効率的な運営に努めた。 また、突発的な修繕についても優先順位を付けて対応し、限られた予算内で利用者サービスの維持を図った。 さらに、職員による軽微修繕の実施によりコスト削減を推進するとともに、LED化の推進など設備面での省エネ対策を講じ、継続的な経費削減に取り組んだ。					
サービス向上及び業務改善	施設・事業の広報	施設や事業が積極的に広報されているか	5	4	4
		広報の方法に工夫が見られるか			
	利用者への対応	利用者に対する接遇が適切にされているか	10	3	6
	学校及び行政機関との連携	事業実施に当たり学校や行政等と連携が図られているか	10	4	8
	利用者ニーズ	利用者ニーズの把握がされているか	10	3	6
		把握したニーズが事業運営へ反映されているか			
	(評価の理由) ・広報について、SNS(Facebook・Instagram)を活用した情報発信を中心に、施設の魅力や活動内容を積極的に発信し、利用促進を図っており、市内の自然教室利用減少の対策として地元の学校などにも広報活動も実施している。 また、所報の作成や公用車によるPR、観光施設・道の駅等へのパンフレット設置により、多様な媒体を活用した広報を展開した。さらに、本市の緑化フェアへの出展や近隣学校への直接案内(新規)、既利用団体へのDM・メール案内など、新規・継続利用の双方に向けた働きかけを行い、幅広い利用促進につなげた。 ・利用者対応について、施設内表示や活動ルートの見直し、事前調整の徹底により、トラブルの未然防止に取り組むとともに、発生した事案については迅速な報告・謝罪および再発防止策の実施など適切に対応した。 また、利用方法や料金改定の事前周知を行うほか、アンケートによる意見収集と職員間共有により、利用者ニーズへの迅速な対応とサービス改善に努めた。 さらに、職員への接遇指導を継続的に実施するとともに、傷病時の24時間対応や送迎支援など、利用者に配慮した柔軟な支援を行い、安全で安心な利用環境の確保を図った。 ・学校・行政との連携について、本市からの依頼事項に対して迅速に対応するとともに、再編整備に係る関係機関との調整や視察対応などに積極的に協力・連携し、円滑な事業推進に寄与した。 また、修繕業者や地域団体への会場提供等の支援を行うほか、富士見町と連携した広報(告知放送)や地域活動(環境整備・清掃活動)への参加により、地域との関係強化に努めた。 さらに、施設周辺の環境整備や道路補修についても行政と連携しつつ柔軟に対応するなど、地域・行政との協働による施設運営を推進した。校長会へ出席し、意見交換・要望の聴取。アレルギー対応における事故防止のための対応見直しを行った。 ・アンケートや学校との意見交換等により利用者ニーズを的確に把握するとともに、扇風機貸出や施設補修、精算方法の調整など、具体的なサービス改善へ反映している。 また、アンケート回収方法の工夫(メール・FAX対応)により回収率向上を図るとともに、収集した意見は職員間で迅速に共有し、即時対応および継続的な運営改善につなげている。 さらに、学校側との協議を通じた運営改善や柔軟な対応により高い評価を得ており、利用者ニーズを施設運営に反映していると認められる。(要望からWi-Fi整備等)				
組織管理体制	適正な人員配置	利用人員等を考慮し、事業実施に必要な人員が配置されているか	10	3	6
		事業の目的を考慮した適正な職員が採用されているか			
	職員の研修体制	職員のスキルアップを図るために必要な研修等が実施されているか	5	4	4
	個人情報等の取扱	個人情報保護の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	5	3	3
	(評価の理由) ・事業の円滑かつ継続的な実施に向け、組織全体で人員配置の見直しを行うとともに、利用状況に応じた柔軟なシフト調整により、業務効率と職員の負担軽減を両立している。また、高齢職員についても能力に応じた業務配分を行うことで人材の有効活用を図り、安定した運営体制を確保した。さらに、人員不足時には他施設からの応援体制や地域ボランティアの活用により対応するとともに、広域的な求人活動を実施し、必要な人材確保に努めている。 ・職員の研修体制については、リスクマネジメント研修や野外教育指導者養成講習、ネイチャーゲーム講習等の専門研修への参加に加え、資格取得や災害対応に関する研修を実施するなど、計画に基づき多様で実践的な研修が着実に行われている。 ・個人情報の取扱については、規則や管理体制の整備状況に関する具体的記載は限定的であるものの、施設運営全体において法令遵守を前提とした業務実施がなされており、利用者情報を含む各種データについても適切な管理のもと運用されているものと認められる。また、日常業務や各種運営において大きな情報漏洩等のトラブルは報告されておらず、基本的な管理水準は確保されている。				

適正な業務実施

施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	5	3	3
利用者の安全確保	利用者の安全確保のため、工夫がされているか	5	3	3
	事故等が発生した場合に適切な対応が行われているか			
防犯対策	施設の防犯のための工夫がされているか	5	3	3
	緊急時のマニュアル等が整備されているか			
災害への対応	避難訓練や消防訓練が適正に実施されているか	5	3	3
	災害発生時のマニュアル等が整備されているか			
(評価の理由) ・施設・設備の保守管理については、日常点検を1日2回実施し、設備の稼働状況の確認や不具合の早期発見に努めている。また、老朽化による故障や突発的な設備損傷にも迅速に対応し、利用者への影響を最小限に抑えながら修繕・復旧を行っている。さらに、安全確保を優先した対応を継続的に実施しており、限られた財源の中でも適切な維持管理が行われている。 ・利用者の安全確保については、日常的な安全点検や安全委員会の開催により、施設内のリスク抽出と未然防止に継続的に取り組んでいる。また、自然教室実施中の傷病対応においては、医療機関への送迎や保護者への引き渡し対応を含め、24時間体制で迅速かつ適切に対応しており、安全確保に対する実効性の高い運用がなされている。さらに、事故やミス発生時には速やかに報告・謝罪を行い、再発防止策と職員教育を実施するなど、改善に向けた取組も確認できる。 ・防犯対策については、施設内への関係者以外の立入禁止表示の設置や利用者への声かけなどにより、不審者の侵入防止やトラブルの未然防止に取り組んでいる。また、利用ルールの周知や活動エリアの管理を徹底することで、利用者と周辺地域双方の安全確保に配慮した運用がなされている。さらに、過去のトラブル事例を踏まえた対応や利用状況に応じた柔軟な調整により、実務的な防犯意識の定着も図られている。 ・災害への対応については、災害発生時に関連宿泊施設との連携による利用者対応や復旧体制を事前に整備しているほか、感染症対策についても行政や医療機関と連携し、適切な対応を継続している。また、実際には大きな災害の発生はなかったものの、リスクを想定した事前調整や安全確保に向けた体制づくりが行われており、基本的な備えは確保されている。				

注) 配点×(評価段階/5)=評価点

4. 総合評価

評価点合計	66	評価ランク	C
-------	----	-------	---

注) 評価点:100点満点。評価ランク:5段階評価

A(80点以上):特に優れている、B(70点以上80点未満):優れている、
C(60点以上70点未満):適正である、D(50点以上60点未満):改善が必要である、
E(50点未満):問題があり適切な措置を講じる必要がある

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

事業計画に基づき適切な管理運営が行われており、学校や地域事業者との連携のもと、自然教室や体験プログラムを円滑に実施した。利用者数は受水槽工事に伴う休館や自然教室利用の減少等の影響により前年度を下回ったものの、年間利用者数は概ね事業計画目標を達成しており、利用団体数は増加している。
また、SNS等を活用した広報活動、利用者ニーズを反映した施設整備やサービス改善、学校・行政・地域との連携強化に積極的に取り組んだ。施設管理面においても、日常点検や計画的な保守管理、安全管理体制の充実、経費節減や省エネルギー対策を推進し、限られた財源の中で安定的かつ効率的な施設運営が行われたものと評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

引き続き学校との連携強化や利用ニーズを踏まえた魅力ある体験プログラムの充実に努められたい。また、SNSや地域ネットワークを活用した効果的な広報活動を継続し、新規利用者の開拓及びリピーターの確保を図られたい。
一方で、施設の老朽化が進行していることから、日常点検や計画的な修繕を継続し、安全で快適な利用環境の確保に努められたい。加えて、アンケート等を活用した利用者ニーズの把握とサービス改善を継続するとともに、物価高騰や光熱水費の上昇を踏まえ、効率的な施設運営と経費削減に向けた取組を引き続き推進されたい。さらに、自然災害や事故発生時に備えた安全管理体制の充実に図り、安全・安心な施設運営に万全を期されたい。