

## 指定管理者制度導入施設の第三者評価結果【対象年度:令和5年度】

### 1 評価対象施設

施設名	長野県望月少年自然の家	所管部・課	教育委員会事務局生涯学習課
指定管理者	信州リゾートサービス株式会社	指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日

### 2 評価者(敬称略,五十音順)

評価者名	役職等	備考
上原 貴夫	佐久大学評議員	利用者
友野 伸一	佐久市生涯学習課長	地元市町村関係者
出口 賢二	公認会計士	専門家
柳澤 礼子	佐久市中央公民館長	指定管理者選定会議構成員
依田 謙二	社会保険労務士	専門家

### 3 評価の実施状況

年月日	場所	内容
令和6年10月29日	望月少年自然の家 (佐久市協和)	令和5年度の管理運営状況及びモニタリング実施状況について

### 4 評価結果

項目	指摘・意見等	左記への対応方針
施設の目的に沿った管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 幼児、児童生徒から高齢者まで全世代にわたって有効に利用されている。</li> <li>● 協定書、業務仕様書及び事業計画書に基づいた、管理運営が実施されていると認められる。</li> <li>● 豊かな自然環境を通して青少年の健全な育成を図ることを目指して、職員一人一人が自らの役割を認識して管理運営していることが現場視察を通じて理解できた。</li> <li>● 自然の中の活動にはケガなどの危険がつきものであるため、今後も安全対策をしっかりとお願いしたい。</li> <li>● 青少年の健全な育成の目的に沿った施設管理運営である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協定書、業務仕様書及び事業計画書に基づき、引き続き適正な管理運営に努めてまいります。(指定管理者)</li> <li>● 職員の担当業務に合わせ、研修会・講習会を受講する等により、スキルアップを図ります。(指定管理者)</li> <li>● 安全確保の方策に関する最新情報の収集に努め必要な措置を講じるとともに、非常時に備えた訓練等の実施にも力を入れます。(指定管理者)</li> <li>● これまでに蓄積した豊富な経験、ノウハウをもとに安全対策の徹底、食の安全確保など、引き続き安心・安全・快適な施設環境を維持してまいります。(指定管理者)</li> </ul>
平等な利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 障がい者のためのトイレなども整備され、幅広くどのような方でも利用できるように配慮されている。</li> <li>● 平等な利用の確保が図られていると認められる。</li> <li>● 原則受付順で平等な利用の確保はできているが、人数が限定されるイベント等では、受付順ではなく限定的に抽選することも平等と言えるのではないか思う。</li> <li>● タイニーキャンプから高齢者のマレットゴルフまで広い年代の方々が利用できるようになっている。また、キャンプ場では直火可能な場所を複数つくるなど、若者からシニア層までの期待に応えようとしている。</li> <li>● 衛生施設(風呂、トイレなど)での障がい者等に対する更なる配慮が必要となる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 当施設の利用申込書には、希望する期日を第1から第3希望まで記入いただくことになっており、施設の利用申込が集中する時期(7～8月)の利用決定は、あらかじめご案内の上、1月頃に申込書の受け付けを行い、全ての団体が希望する日に利用できるよう調整させていただいております。 なお、当施設の主催イベント(自主事業)の大半は、参加希望者多数の場合、先着順ではなく抽選で参加決定を行っております。(指定管理者)</li> <li>● 障がい者等への配慮については、県と協議の上、充実を図ってまいります。(指定管理者)</li> </ul>

(様式3)

利用者サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"><li>● 食事のメニューが成分までHPに広報されており、安心して利用できるよう運営されている。野外炊飯場と一体となるテーブル、いすの配置等職員の尽力による設備・整備が入念にされている。</li><li>● アンケートでの指摘事項を予算の範囲内で早々に改善対応し、その後の利用者から高評価であったことが報告されており、迅速なフィードバックで常に利用者サービスの向上に配慮していることが理解できた。</li><li>● Wi-FiやBluetoothの整備等、時代に合った運営をしている。</li><li>● 体育館施設のバスケットボールリングについてミニバスケット用のリングの設置を検討いただきたい。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 食物アレルギーをお持ちの方への対応はもとより、満足いただける食事の提供等について、きめ細かいサービスを心がけてまいります。(指定管理者)</li><li>● 今後も、利用者からいただいた意見・要望に対し、対応が可能なものは迅速かつ柔軟に実施してまいります。(指定管理者)</li><li>● 設備は旧式ながら、新しいメディア等への対応について、今後も創意工夫を凝らしニーズにお応えしてまいります。(指定管理者)</li><li>● ミニバスケット用リングについては、設置の可能性・安全性と利用者ニーズの両面から、県と協議し検討いたします。(指定管理者)</li></ul>
自主事業	<ul style="list-style-type: none"><li>● 精力的に幅広く行われており、利用拡大等に向けた活動も行われている。</li><li>● 自然体験活動を対象とした様々な継続的事業の他に、新規事業を取り入れるなど積極的に事業運営にあたっている。</li><li>● 施設及び自然環境の活用を目指しイベントを企画する等、意欲のある取組が評価できる。</li><li>● 出前体験活動等新たな事業を創出しており評価できる。コロナ禍以前の参加者数を大きく超える成果を出しており、素晴らしい。</li><li>● 自主事業は多種計画され興味深い内容のものが多い。収入が減少する冬季に実施できる事業を増やすよう計画されてはどうか。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 参加者のアンケート結果等を踏まえ、評価の高い事業の継続・充実及び効率的な運用に努めてまいります。(指定管理者)</li><li>● 現在、冬季の事業としては、12月の「手作りの年越し準備」のほか、1月下旬の「スノーシューで雪山散歩」(以上日帰り)、2月上旬の「リトルキャンプ(第2回)」(1泊2日)があります。冬季の野外活動プログラム実施の可否は、積雪状況・気温に大きく左右されるため、新規事業の立ち上げはなかなか困難ですが、引き続き検討してまいります。(指定管理者)</li></ul>
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"><li>● 野外活動等に関する有資格者、クラフトなど知識・技能を有した職員が配置され丁寧・周到に行なわれている。</li><li>● 業務仕様書及び事業計画書に基づく適正な職員配置が行われている。</li><li>● 少人数でリスク対応を含め管理体制以上の職員間の協力体制が常に出来ている印象を受けた。</li><li>● 広大な施設だが、手入れや清掃が行き届いており、清潔感があり、利用しやすく工夫されている。専門性とやる気を兼ね備えた人材が長く勤めていてよい。</li><li>● 法定帳簿は完備されており、管理体制も概ね良好と思われる。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 職員の担当業務に合わせた研修会・講習会の受講により、スキルアップを図ります。(指定管理者)</li><li>● コミュニケーション不足が事故に繋がる事例が多いことを念頭に置き、今後も、日ごろから所内の情報共有と協力体制の確保を呼びかけてまいります。(指定管理者)</li><li>● 「古い施設ながら、清潔に保たれ、寝具類の管理も行き届いている」といった利用者からのお褒めの言葉を励みとし、今後も高い評価をいただけるよう、維持管理に努めてまいります。(指定管理者)</li><li>● これまでに蓄積した豊富な経験、ノウハウをもとに安全対策の徹底、食の安全確保など、引き続き安心・安全・快適な施設環境を維持してまいります。(指定管理者)</li></ul>

<p>収支状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者拡大の活動も含め、経営努力が熱心に行なわれている。</li> <li>●物価高騰、人件費、維持管理費等の増加が影響する中、経費削減に努め適正な経理が行われている。</li> <li>●気候や天候等自然環境の変化によってはイベントの中止を余儀なくされ、また利用客のキャンセルリスクもあり、収入の減少リスクは低くない事業と言える。県からの予算が厳しい中では、指定管理者が自ら稼ぐということが課題。従来無料としているマレットゴルフやフィールドアスレチック等の有料化、海外を含む県外団体誘致等を県の承認等を得て対応することが望まれる。</li> <li>●今期の指定管理者募集時に、応募者が1件だったことも考慮すると、現在の指定管理者が運営撤退となった場合には、かかる運営の困難が想起される。</li> <li>●コロナ禍から8割程度回復してきたとのことだが、県外の利用者を増やす等、更に健全な状態にしていきたい。</li> <li>●薪を自前で用意したり、可能な修繕や炊飯場建設も職員が行うなど経費削減に努めている。</li> <li>●健全経営維持のため施設利用料金等の見直しを検討してはどうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●今後も経費削減に努めてまいります。(指定管理者)</li> <li>●他の同種施設や関連するスキー場等の廃止に伴い、当施設への利用に切り替えていただける学校、団体等に対して、積極的に利用を働きかけるとともに、情報収集に努めてまいります。(指定管理者)</li> <li>●自主事業については、参加者の負担は、利用料に加え実費相当額程度とされており、「指導料」の徴収ができないのが現状ですが、この取扱いの見直しを県に要望してまいります。(指定管理者)</li> <li>●施設利用については、指定管理に移行したH22年度に有料化、H29年度に改定(値上)されていますが、以後の経過年数及び関連諸物価の高騰状況から、改定すべき時期が来ていると思われまますので、料金改定(条例改正)を進言いたします。(指定管理者)</li> <li>●現在無料としているマレットゴルフやフィールドアスレチックを含めた施設の利用料金については、維持管理コストを踏まえ見直しを検討してまいります。(県)</li> <li>●多くの事業者に参加意欲を持っていただけるよう仕様書等の見直しを検討してまいります。(県)</li> <li>●県外団体については、指定管理者と連携し、合宿旅行や林間学校等の誘致を推進してまいります。(県)</li> </ul>
<p>モニタリングの実施状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者からの意見等を取り入れる努力など適切に行われている。</li> <li>●モニタリングの実施により、指定管理者が提供するサービスについて、利用者アンケートや管理運営状況を把握・確認し、適切に評価されている。</li> <li>●第三者評価において質疑応答の前に現地案内が行われ、机上の議論にならずよかった。</li> <li>●指定管理者が14年間と長期にわたっていることから、その間の経理処理の妥当性等の課題を第三者評価で取り上げれば、より有意義な会議になると思う。</li> <li>●多様な方法によりきちんとモニタリングし、特に利用者アンケートに書かれたことについては具体的に改善しようとしている。</li> <li>●第三者評価については、実際の使用状況を視察したことで当該施設の説明がより分かりやすく公正に評価できた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者からの意見・要望に対しては、今後も、アンケートのほか、随時、所内のミーティング等により情報を共有し、速やかに対応策を検討した上、最大限対応可能な措置を講じることで、満足度の向上に努めてまいります。(指定管理者)</li> <li>●今後も、財産区・警察・消防・学校関係者等、日頃お世話になっている地域の皆様と懇談会を開催して、施設の運営に関する様々な意見・情報交換を行い、管理運営の充実を図ってまいります。(指定管理者)</li> <li>●第三者評価については施設の管理状況や実施事業だけでなく、財務状況等についても積極的にご意見をいただく場になるよう図りたいと思います。(県)</li> </ul>

(様式3)

総合評価	<ul style="list-style-type: none"><li>●自然保護や環境整備に向けて職員が熱心に取り組む姿が見受けられるなど時代や社会に合わせ尽力している。</li><li>●フィールドの特徴を生かした運営が行われているとともに、収支など経営についても努力が見られ、全体として適切に運営されていると判断できる。</li><li>●施設の老朽化が見られる中、自主努力で環境を改善し、積極的な広報活動や自主事業の工夫等により利用者数、満足度を高めようとする管理運営が行われたと認められる。</li><li>●この施設には特に自然環境には更なる活用のポテンシャルが残されており、それらを活用して収支改善を早急に進めて欲しいと思う。また、県内外の同種施設の施設管理者間の情報共有や可能であれば職員間の交流を活発化させていただきたいと思う。</li><li>●大自然の中、ここでしか体験できないような魅力ある事業を実施する施設であり、評価は高い。収支状況を改善し、この事業が健全に継続されることを望む。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●多様な自然体験活動の機会を十分に利用いただける施設として、今後も創意工夫を凝らし、当施設の持つポテンシャルを最大限に発揮し事業の管理運営に取り組みます。(指定管理者)</li><li>●各種団体等との親密な連携と協働をさらに深め、長年親しまれてきた人気の事業を継続しつつ、自然体験活動の拠点として、施設の特色を活用した事業を充実することで、新規利用者の増加に繋がるよう積極的に取り組みます。(指定管理者)</li><li>●現在でも国立高遠青少年自然の家との職員間の交流を行っておりますが、さらに他施設を含めて、交流の活発化に努めてまいります。(指定管理者)</li><li>●収支改善のために指定管理者と連携し、県外団体等の誘致を推進するとともに、現在の維持管理コストを踏まえ施設利用料金の見直しを検討してまいります。(県)</li></ul>
------	--	--