

# 指定管理者評価委員会 評価結果

## 1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
軽井沢フード株式会社	少年自然の家八ヶ岳高原学園	教育推進部 学務課

### (1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
サービス向上の有効性	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	4	学園内のレクリエーションについて毎年新たな提案をし、豊富なメニューを揃えている。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	—	自主事業の実施は求めているので、評価対象外。	—	
	③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	3	利用者アンケートにより、利用者からの意見・要望を適切に取り上げ、ミーティング時に職員へ周知し、業務改善に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	リピーターの確保（前年度利用者への年賀状の送付）やホームページのリニューアル・リーフレット作成に取り組み、効果的な広報活動に努めている。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	区民開放対象のアンケート結果からも、対応の良さからの満足度が高い。100%満足の結果もあり、努力の成果が見られる。	8	小・中学校の児童・生徒のアンケート結果を見ると、評価検討会の評価は妥当である。また、区民開放のアンケートのサンプル件数（10件）が少ないため、対象者数の増も含め、利用者の満足度をより正確に把握する方法を検討されたい。
	⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	4	平成31年度は、学園に対する苦情はなかった。	4	評価検討会の評価は妥当である。ただし、反省記録に対する反映状況も報告願いたい。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	6	指定管理期間前より区民の利用率は240%増加している。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	A		A	
経費の効率性	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	3	外灯の消灯など具体的に取り組みしており、ごみ等のリサイクル取り組みにおいては処分費削減効果があった。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	3	簡易修繕作業は学園職員による直管作業を行い、修繕資材経費のみで行った。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	3	区立学校以外の利用について、過去の利用者に再利用を促す活動を実施したが、結果は0件であった。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	学園担当者により支出管理簿を作成し、本社担当者にて出納帳・銀行口座の管理を行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	4	平成30年度に実施した労働環境モニタリングの結果を踏まえ、適正に労働環境を整えている。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	4	救急救命講習等の研修を受講することはもとより、ハイキングコースを下見するなど、学校からの問い合わせに対応できるよう努力しており、マニュアルの見直し等を適切に実施している。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	4	常に施設の利用者が安全に利用できるよう、施設の見回りを怠らず、適切に修繕を行っている。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	備品台帳に写真を掲載し、わかりやすくデータ化されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 文京区個人情報保護に関する条例の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失、毀損等の事故が起きていないか。	3	規定に基づいて、個人情報の管理に努めており、漏洩、滅失、き損等の事故は起きていない。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又は区から情報提供の求めがあった場合は、適切で速やかな対応が行われたか。	3	情報公開に関する要綱が整備されている。なお、情報公開請求はなかった。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	4	事故、災害等が発生した時の危機管理体制が確立している。また発生した場合（停電）も適切に対応した。	4	評価検討会の評価は妥当であるが、危機管理マニュアルには、事案別の対応手順がないため、園長不在時等に適切な対応が行えるようマニュアルの充実を図らねばならない。
	⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	3	利用者へごみの分別の協力依頼をするとともに、資源ごみは、ダンボール、ペットボトル、アルミ缶等分別を行い、村のゴミステーションに持って行き、生ごみは地元農家の堆肥化への提供を行なうなど、ごみの分別・削減に積極的に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		B	
改善務性の	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	—	前回の評価において改善事項がないため、評価対象外	—	
	分野評価				

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	69 / 80	69 / 80
総合評価	B	B

### (3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年より、少しでも良い対応ができるように、細かいところを努力している姿勢が評価できる。接客にはとても気を配っており気持ちよく過ごせる施設と評価されていることが素晴らしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートから、職員の接遇に対する利用者の満足度が高く、努力の成果が見られることは評価できる。</li> <li>・経費節減のための努力を継続している。</li> <li>・業務の性質から成果が見えにくい点はやむを得ないが、指定管理者へのヒアリングにおいては、改善・向上への熱意が感じられた。</li> </ul>
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・異物混入やアレルギー対応の事故は無く、安心安全な給食が実施されている等、区から求められている業務水準を的確に実施している。利用者から特段の苦情もなく、アンケートについても良好な結果である。</li> <li>・限定的な利用対象の規定などにより、目に見える集客率の向上は望めないが、施設の維持管理や食事の提供を始めとする移動教室・林間学校への対応など、決して新しくない施設状況において最大限の効果を挙げていると評価できる。</li> <li>・八ヶ岳高原学園は公立学校の移動教室・林間学校、区民開放にとって、なくてはならない施設である。特に学校の移動教室では、長年、児童、生徒の宿泊を伴う校外学習において大きな役割を果たしてきた。高原学園の職員の方々には、学校の要望に応え、日夜働いていただいていることに感謝しきれないほどありがたいと感じている。また区民の方が気軽に高原学園を利用できることも文京区の施設としての大きな役割である。都会の喧騒を離れて、このような施設で生活することは、たとえ短い期間であっても必要なことである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域や季節による特性をよく理解し、企画の提案や周辺整備などを積極的に行っている。施設改修後は、機能向上した施設を有効活用し、利用者への更なるサービス向上に取り組んでもらいたい。</li> <li>・区民開放を拡充するためには、人員体制の整備などコスト面での課題はあるが、更なる利用率向上と自然体験を中心とした事業の充実を期待する。</li> <li>・異物混入やアレルギー対応の事故はなく、安全・安心な給食が実施されていることが確認できた。今後も、安全・安心な給食の実施を継続されたい。ただし、小・中学校の移動教室等のアンケート結果から、給食についてはやや改善すべき点があるように感じる。</li> <li>・文京区情報公開条例第25条の2第3項（区に対する情報公開請求に関し、区から指定管理者に情報提供を求めた際の指定管理者の対応（努力義務））について、対応意向を明記されたい。</li> </ul>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

## 2 評価検討会の評価に関する意見

- ・4優良の評価をした評価項目は、資料の記載内容から、数量的又は明示的に評価をされたい。
- ・【所見】の中で、「気持ちよく過ごせる施設と評価されていることが素晴らしい」「日夜働いていただいていることに感謝しきれないほどありがたいと感じている」などの表現があり、情緒的に評価をしていると感じてしまう点がある。評価につながる事実や根拠を客観的に整理することで、分野評価の各項目を総合的に勘案し、総合評価とされたい。

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

区民開放については、施設の制約条件もあり十分な成果が挙げられていないが、改修により改善がなされるとのことであり、今後、運営面の見直しや事業者への効果的なインセンティブの設定等により、区有施設の有効活用が図られることを期待する。