

文京区立少年自然の家八ヶ岳高原学園の指定管理者の評価結果について

文京区立少年自然の家八ヶ岳高原学園の令和元年度管理運営実績について、以下のとおり評価を実施した。

1 指定管理者

軽井沢フード株式会社

2 管理運営施設（1 施設）

文京区立少年自然の家八ヶ岳高原学園

3 評価の経過

教育推進部に設置した指定管理者評価検討会（一次評価）において評価を行った。
また、少年自然の家八ヶ岳高原学園は指定期間が 5 年のため、3 年目に当たる令和元年度管理運営実績について、学識経験者等の外部委員と所管部以外の職員によって、評価委員会（二次評価）を行った。

令和 2 年 7 月 評価検討会による評価（一次評価）

令和 2 年 1 0 月 評価委員会による評価（二次評価）

4 評価結果

裏面のとおり

【評価検討会】（一次評価）

評価主体		評価検討会
分野評価	サービス向上の有効性 【配点 3 2 点】	2 9 点 A
	経費の効率性 【配点 1 2 点】	9 点 C
	管理運営の適正性 【配点 3 6 点】	3 1 点 B
	業務の改善性 【配点 0 点】	— —
総合評価 【配点 8 0 点】		6 9 点（8 6 . 3 %） B

なお、詳細は別紙 1 「少年自然の家八ヶ岳高原学園指定管理者の管理運営に対する評価報告書」のとおり。

【評価委員会】（二次評価）

評価主体		評価検討会
分野評価	サービス向上の有効性 【配点 3 2 点】	2 9 点 A
	経費の効率性 【配点 1 2 点】	9 点 C
	管理運営の適正性 【配点 3 6 点】	3 1 点 B
	業務の改善性 【配点 0 点】	— —
総合評価 【配点 8 0 点】		6 9 点（8 6 . 3 %） B

なお、詳細は別紙 2 「指定管理者評価委員会評価結果」のとおり。

《分野評価及び総合評価の見方》

評価	評価内容及び基準
A	特に優れている。（合計得点が、配点の 9 0 % 以上）
B	優れている。（合計得点が、配点の 8 0 % 以上 9 0 % 未満）
C	おおむね適正である。（合計得点が、配点の 6 0 % 以上 8 0 % 未満）
D	改善が必要である。（合計得点が、配点の 4 0 % 以上 6 0 % 未満）
E	相当な努力が必要である。（合計得点が、配点の 4 0 % 未満）

少年自然の家八ヶ岳高原学園
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【令和元年度実績】

令和 2 年 7 月

少年自然の家八ヶ岳高原学園 評価検討会

所管課	教育推進部学務課
評価対象期間	平成３１年４月１日　～　令和２年３月３１日 (指定期間５年中の３年目)

１　指定管理の概要

施設名称	少年自然の家八ヶ岳高原学園
施設の設置目的	区立学校の児童・生徒の移動教室及び林間学校を行い、その心身の健全な育成を図るとともに、区民の健康及び余暇活動を促進することを目的とする。
指定管理者名称	軽井沢フード株式会社
指定期間	平成２９年４月１日～令和４年３月３１日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1)　文京区立小学校の移動教室及び林間学校の受入に係る業務 (2)　学園の使用承認及び文京区民等の受入に係る業務 (3)　学園の施設及び設備の維持管理に係る業務
利用料金制の有無	無

２　収支状況

（１）指定管理料及び利用料金

年度		29	30	31 (R1)	R2	R3		
収 入	指定管理料	63,753,480	64,028,880	65,078,761				
	給食食材費（区立小中学校）	9,119,695	7,662,746	8,362,256				
	食事料（一般開放）	896,220	590,092	1,542,145				
	その他の雑収入	46,092	130,489	138,691				
	合計（Ａ）	73,815,487	72,412,207	73,441,017	0	0		
支 出	人件費	38,747,055	41,837,859	40,301,276				
	事業運営費	804,945	782,086	791,799				
	事務用品・消耗品購入費	1,579,721	1,573,653	1,921,655				
	備品購入費	258,596	13,498	0				
	役務費	907,002	916,678	1,157,146				
	保守・点検費	5,218,141	5,491,198	6,050,987				
	寝具類等維持管理費	2,582,434	2,152,829	2,368,646				
	施設修繕費	2,711,676	770,257	579,362				
	施設修繕原材料購入費	401,007	603,089	488,010				
	施設維持管理費	0	595,644	132,840				
	給食等運営費	10,273,720	8,526,956	10,191,220				
	車両維持管理費	189,545	69,456	1,620				
	車両維持燃料費	226,304	230,000	175,459				
	保険料	142,070	232,440	139,720				
	職員研修費	7,500	6,000	37,704				
	通信費	450,618	448,417	455,185				
	光熱水費	5,902,253	6,211,157	6,589,135				
	本社管理費	3,276,664	1,748,938	3,502,267				
	本 社 管 理 費 内 訳	人件費						
		総務・経理等人件費		1,131,938	2,602,267			
		支援要員人件費		0	0			
		福利厚生費		110,000	110,000			
		販売費・一般管理費						
		通信関係費		90,000	120,000			
		広告宣伝費		111,000	150,000			
		研修費		10,000	30,000			
		情報処理費用		70,000	90,000			
		旅費交通費		12,000	56,000			
		物品関係費		210,000	290,000			
		租税公課・保険料		4,000	54,000			
		光熱水費還付金	0	0	0			
	合計（Ｂ）	73,679,251	72,210,155	74,884,031	0	0		
収支（Ａ）－（Ｂ）		136,236	202,052	-1,443,014	0	0		
【特記事項】								
本施設は利用料金制をとっておらず、使用料は全額区に納付される。したがって、使用料(1,702,800)については、上記の表に含めていない。								

(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

年度		29	30	31 (R1)	R2	R3
収 入						
	合計（A）	0	0	0	0	0
支 出						
	合計（B）	0	0	0	0	0
収支（A）－（B）		0	0	0	0	0
【特記事項】 自主事業は実施しない。						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	教育推進部長 山崎 克己
2	副座長	教育推進部学務課長 木村 健
3	委員	教育推進部教育指導課長 松原 修
4	委員	教育推進部学務課学事係長 小松 史彦
5	委員	教育推進部学務課施設係長 篠田 健一郎
6	委員	教育推進部学務課学務主査（給食担当） 上田 千恵
7	委員	指ヶ谷小学校 石神 みさ都
8	委員	第十中学校 吉村 達也

4 評価の対象とした資料

	評価の対象とした資料名	評価項目番号
1	協定書（基本協定書、31年度協定書、取扱細目）	①
2	業務要求水準書	①
3	事業報告書 （事業計画書、企画提案書、金銭出納簿、 職員研修実施報告書、利用者アンケート実施報告書 を含む）	①③⑤⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑯⑰
4	広報物	④
5	備品台帳	⑮
6	モニタリング結果	⑨⑭
7	苦情とその対応の記録	⑥
8	個人情報保護規程の整備状況	⑯
9	情報公開規程の整備状況	⑰
10	危機管理マニュアル及びその対応記録	⑱
11	前回の評価結果及びその改善報告	—

5 評価結果
(1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性 【配点40点】	A 29点	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	4	4
		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。	—	—	—
		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。	4	3	3
		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	4	4
		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	4	8
		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	4	4
		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。	8	3	6
	【評価理由】 ①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。 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。 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・リフレッシュ作成に取り組み、効果的な広報活動に努めている。 ⑤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。 ⑥平成31年度は、学園に対する苦情はなかった。 ⑦指定管理期間前より区民の利用率は240%増加している。				
経費の効率性 【配点12点】	C 9点	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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		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。	4	3	3
	【評価理由】 ⑧外灯の消灯など具体的に取り組んでおり、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。 ⑨簡易修繕作業は学園職員による直営作業を行い、修繕資材経費のみで行った。 ⑩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。				

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性	B 31点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		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	4	4
		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	4	4
		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	4	4
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		⑯ 文京区個人情報保護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。	4	3	3
		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、請求また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。	4	3	3
		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	4	4
		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。	4	3	3
		【評価理由】 ⑪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。 ⑫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。 ⑬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。 ⑭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。 ⑮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。 ⑯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。 ⑰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。 ⑱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。 ⑲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。			
業務の改善性	— —	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。	—	—	—
	《前年度総合評価における改善すべき事項》 【評価理由】				

(2) 総合評価

評 価	B	得 点	69点 / 80点
【所見】 ・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。接遇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。 ・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。 ・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。 ・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。 【改善すべき事項】 なし			

《評価結果の見方》

(１) 分野評価

評価項目ごとに４段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を５段階評価します。

① ４段階評価・乗率

評 価	評価内容及び基準	乗 率
４：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。	100%
３：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。	75%
２：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。	50%
１：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	0%

② ５段階評価

評 価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の９０％以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の８０％以上９０％未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の６０％以上８０％未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の４０％以上６０％未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の４０％未満)

(２) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を５段階評価します。

評 価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の９０％以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の８０％以上９０％未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の６０％以上８０％未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の４０％以上６０％未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の４０％未満)

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んでおり、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営作業を行い、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 文京区個人情報の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れたい。
	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	・ 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。接遇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。	・ 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。 ・ 経費節減のための努力を継続している。 ・ 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。
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	・ 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。 ・ 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。 ・ 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。	・ 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もらいたい。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。
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。