

4 . 評価委員会による評価結果

(1) 校外施設 (少年自然の家「霧ヶ峰学園」)

指定管理者の名称 株式会社ニッコトラスト
所管部課 教育委員会事務局 学務課

評価委員会による評価

1 評価の観点

「評価の観点」(1)～(4)における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。

「委員のコメント」及び「評価委員会から区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

(1) 事業の運営

委員会の評価	A	(【参考】区の評価：A)
--------	---	--------------

委員のコメント

良い点
<p>丁寧な対応や言葉使い等、全体的に施設職員の対応が良く、質の高い適切な人員を配置している。また、職員に対する教育・研修も適切に行っている。</p> <p>安全管理に対するマニュアル整備を徹底するほか、職員に普通救命講習を受講させ、事故・急病人等の緊急時の対応に備えている。また、かかりつけ医との連携もしっかり図られている。</p> <p>施設周辺に生息している動物のはく製や採取した石などの展示資料、四季折々の植物の写真の掲示など、優れた自然環境にある施設であることを十分にアピールしている。</p> <p>学校教育の場と、区民の生涯学習振興の場との両輪がうまく機能するよう、積極的に運営努力している。</p>

改善すべき点

自主事業については、既存事業の充実や、PRの工夫などが課題と考える。特に送迎サービスは、効率化を図ったものや、新しい送迎手段の提案が必要である。また、地域の団体や人材、野外炊飯場やキャンプ場などの屋外施設を活用した新たな自主事業を積極的に企画立案してもらいたい。

閑散期の集客対策として企画されたバスツアー等の自主事業について、実施に至らなかった要因を、PRを含め、検証してもらいたい。

小中学校の移動教室やオリエンテーション等、校外施設としての活用を基本としながらも、一般利用者等に対するPRのあり方、周知のあり方について、積極的な改善が必要である。

利用者アンケートによると、施設に関する主たる情報源は、「友人・知人」となっている。区役所窓口、広報、HPをさらに活用し、施設やイベント等の魅力を伝える情報発信の工夫をしてほしい。

区職員等の研修施設として活用している実績があるので、大学や企業に対してPRするなど、一般の団体利用の集客についても工夫してはどうか。

その他

大自然の中で快適な生活ができる、贅沢で素晴らしい環境を維持するため、利用者の立場にたった施設管理に全力を尽くしている職員全員の努力が感じられた。

普通救命講習受講の修了証を事務所窓口に掲示しており、利用者に安心感を与えていると感じた。

施設の規模、内容、目的が大きく、指定管理者だけで様々な課題を解決していくのは大変である。利用者確保のための取組みやPR等、区や教育委員会、諏訪市などと、さらに連携・協力して取り組んでほしい。

(2) 施設の維持管理

委員会の評価	S
--------	---

(【参考】区の評価：A)

委員のコメント

良い点

施設や設備の点検・保守管理を適切に実施しており、季節的に使用していない施設や用具等の管理も行き届いている。広大な敷地及び施設を維持管理することにかかる人手や経費を考えると、指定管理者の仕事に対する誠実な姿勢がよくわかる。

都会では想像しがたい、雪害対策や野生動物による獣害対策などにきめ細かく取り組み、利用者の安全確保に努めている点は高く評価できる。

廊下や玄関ロビーに障害物がなく、整理整頓、備品の管理がしっかりしている。

広い施設であるが、清掃が行き届いており、清潔感が保持されている。

全職員を対象に、食品衛生教育研修や職場安全衛生活動を実施し、衛生管理の意識向上を図っていることは、評価できる。

改善すべき点

季節的に使用していない施設や用具等を特定し、例えば、冬季等には管理の範囲を狭める必要もあるのではないかと。また、閑散期の省エネや省資源対策についても、より一層の工夫をしてほしい。

日中、採光がある場所については、消灯しても良いのではないかと。

管理棟から体育館に移動する際、一時屋外に出る個所があるが、雨天などの場合は足元が悪くなるため、安全にスムーズに移動できるように工夫してほしい。

その他

雪害・獣害は、施設の大きな課題である。非常によく取り組んでいる施設職員の努力や下支えについて、学校での利用に際し、教職員や児童・生徒にも伝えてほしい。

研修室やレクリエーションルーム、体育館や野球場等の体育施設など、必要と思われる施設のすべてが揃っている。学校教育の活動の場として、最大の成果を上げられるよう、各学校にも活用の工夫を望みたい。

(3) 利用者の満足度

委員会の評価	A
--------	---

(【参考】区の評価：A)

委員のコメント

良い点

利用者アンケートの結果から、全体的な満足度は、「とても満足」「満足」を合わせると約95%の利用者が満足している。

職員の対応、施設の維持管理についての満足度が高く、リピート率の高さや利用者の意見・感想からも、施設に対する高い満足感がうかがえる。

地域活動に参加するなど、地域への貢献を積極的に実施している。継続的な地域との繋がりをつくりながら、雇用やツアー企画などに活用してほしい。

改善すべき点

利用者アンケートにおいて、不満意見はほとんどないものの、指摘のあった意見については、分析と対策を検討してほしい。

利用者アンケートの回収件数が少ないため、読みやすい、書きやすい書面や回収場所等を検討し、件数を増やすことが求められる。また、利用者ニーズを詳細に捉えるためにも、もう少し利用者の声を聞き取る仕組みを構築してほしい。

前年度と比較すると、利用率及び延利用者数が減少しているため、利用率を上げる努力や利用者数を増やす工夫が望まれる。

冬季は乾燥するため、加湿器の設置を検討してほしい。また、ファミリールームの備品にドライヤーがあると良い。

その他

施設の規模に対して全体的に利用者が少ないことは、施設を利用しようとするとき、「気が引ける」要素になることがある。

スポーツ施設（冬季はスキー等）を利用する場合、多少なりとも用具が準備されていると良いのではないかと。

(4) 収入支出

委員会の評価	B
--------	---

(【参考】区の評価：B)

委員のコメント

良い点

委託事業と自主事業の経理区分を整理しており、適正に処理している。また、期中の数値実績は、月次、半期（年2回）ごとにきちんと把握し、口座管理も適正である。

利用者数が減少しているにもかかわらず、賄料については、前年度及び当初の予算を上回る収入を得ている。

改善すべき点

収支改善に努力するとともに、一般利用が前年度と比較して減少しているため、指定管理者の他施設における様々な経験を活かし、区と相談・協力しながら、利用料金収入増に向けた取組みを検討し、実施してほしい。

台東区の児童・生徒のため、区民の余暇活動を支える施設としての要望に応えるため、公費の投入は当然であるが、一定の収支バランスを保つことは必要である。許容される収支バランスを維持するためには、一般利用の増大と利用料改定の検討が課題である。

質の高い運営を実現するためには人件費の抑制は難しいと思われるが、工夫を続けてもらいたい。また、予算作成時において、区とよく協議してもらいたい。

その他

管理経費については、予算作成の際、本当に必要なのか、洩れは無いのか、内容に踏み込んで精査することが望まれる。

サービスの質を上げつつ、経費を抑えるのは難しいが、様々な人材からのアイデアを募集・活用していく仕組みをつくるなど、工夫の余地は、まだあると思われる。

2 総合評価

総合評価は、6 ページに示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の評価	要努力	（【参考】区の評価：要努力）
--------	------------	----------------

委員のコメント

広大な敷地に屋内外の様々な施設を有しており、学校教育施設であるとともに、社会教育施設でもあることから、利用者のニーズも多岐にわたるため、管理運営には大変な苦労が見られる。

自然環境の素晴らしさ、施設の良さ、施設職員の質の高さなど、施設運営における指定管理者の努力がうかがえた。利用者の立場にたった施設管理や対応に尽力し、気持ち良く利用できるよう配慮している職員の方々に感謝したい。

施設を効率よく管理・運営していくためには、区と指定管理者との不断の情報交換、意見交換、協働が不可欠である。区とよく連携・協力して、今の質を確保した施設の管理・運営を継続してほしい。

閑散期には近隣の自然環境を活かしたバスツアーなど、自主事業を企画し、積極的に集客に努力しているが、新規利用者の獲得及び利用者拡大に向けて、自主事業の充実や新たな方策の検討、実施が求められる。また、指定管理者から区に対して、積極的にアイデアを提案してほしい。

冬季のスキーツアーなど、一般利用者がイメージしやすい事業については集客が促進されると思われるが、それ以外の地域のイベントや特産などがわかりづらいため、“霧ヶ峰”そのものの良さを地元と連携して、アピールしてほしい。

経費等を適切に見積もり、精度の高い収支予算・事業計画を作成するとともに、期中は遂行状況に応じて新しい業務活動を推進し、コスト・コントロールを行う等、柔軟な施設運営を期待したい。

3 評価委員会から区への意見

委員のコメント

他区市においては、校外施設の統廃合が行われているが、大自然の中で思い切り利用できる施設があることの意味は大きく、台東区には是非施設を維持してほしい。そして、意味のある活用を学校に呼びかけ、成果を上げてほしい。

施設・環境の良さのアピールのほか、区内の高校や大学、企業等への利用の働きかけ、指定管理者の自主事業に対する広報について、積極的な支援を望む。

利用率の向上のため、地元住民・学校への施設開放を含めた、区外利用者の利用条件について、他施設の事例を参考にしながら、拡充の方向で検討してほしい。

閑散期に地元の学校や団体の利用を積極的に進めることで、地元住民と施設との距離を縮めることができ、施設管理・運営のための人材として、地元住民を確保することができるのではないか。こうしたことは、指定管理者の努力だけでは限界があり、地元自治体・諏訪市と台東区が連携を強化し、積極的に道筋をつくる必要がある。

『少年自然の家 霧ヶ峰学園』の“少年”という単語に対する印象が強く、一般利用が少ない一つの要因になっていると思われる。区民に周知され、気軽に利用される施設を目指し、「名称」の変更、あるいは「愛称」をつけることによっても、施設のイメージは大分変わるため、検討をお願いしたい。

低廉な利用料は、利用者からは歓迎されるが、区の負担はますます大きくなる。適正な利用料について、改定に向けた検討をしてほしい。

移動教室等の時期を閑散期に変更するほか、学校の利用時期を調整し、小中学校だけでなく幼稚園・保育園のお泊り保育や、高校・大学などの利用を促すような仕組みはできないか。

区による評価

平成27年度 指定管理者施設管理評価シート		部	教育委員会事務局	課	学務課	
施設名称	〔33〕 東京都台東区立少年自然の家「霧ヶ峰学園」					
指定管理者の名称	株式会社ニッコトラスト		指定期間	H24.4.1 ~ H29.3.31		
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	学校給食、保養所管理、指定管理者業務、レストラン等経営、食料品の製造・加工・売買、不動産の維持・管理、清掃業務、煙草小売及び米穀類の販売等					
(2)類似施設の管理実績	指定管理者施設6箇所（北区立那須高原学園、荒川区立清里高原少年自然の家、足立区立日光林間学園等） 自然の家・公営保養所等管理運営施設17箇所					
(3)経営状況	資本金 99,998,800円 26年度決算 売上総利益1,677,600,241円 販売費・一般管理費1,719,904,185円 営業利益 42,303,944円					
2. 施設の概要						
(1)所在地	長野県諏訪市大字上諏訪角間沢東13338-100					
(2)設置目的	すぐれた自然環境の中で集団生活を通して、心身ともに健全な少年の育成を図るとともに、区民の健康増進及び余暇活動を促進する。					
(3)利用者	区立小・中学校、社会教育登録団体、区内在住・在勤者					
(4)開館日・時間	休館日：10月から3月の火曜日・水曜日（但し、年末年始、祝日及び祝日の前日は開館）					
(5)規模	敷地面積73,925.65㎡ 建築延面積7,236.70㎡ 管理棟、宿泊棟、体育館、運動場、野外炊飯施設など 定員230名（学校利用時は、266名）					
(6)人員体制	14名（内訳）支配人（1）、管理人（2）、設備（2）、栄養士（1）、調理（常勤4、パート2）、清掃（パート2）					
3. 事業（サービス提供）の概要						
(1)委託事業	<ul style="list-style-type: none"> ・利用承認、料金の徴収、利用調整、食事の提供等の施設運営に関すること。 ・諸設備保守管理、清掃業務等の施設の維持管理に関すること。 ・その他教育委員会が必要と認める業務 					
(2)自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・学校行事の材料等の提供 ・特別料理の提供 ・野外炊飯材料等の提供 ・季節に応じた装飾の実施 ・ロックガーデンの花の写真の提供 ・JR上諏訪駅、近隣観光地への送迎 ・バスツアー等の企画 					
4. 予算決算の推移						
		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
予算	委託料	69,418,421	69,920,000	69,492,000	69,770,000	71,778,000
	利用料金収入	2,960,000	3,004,000	1,807,000	1,833,000	2,255,000
	その他収入	18,532,350	18,644,000	16,217,900	16,417,000	16,808,300
	管理経費	90,910,771	91,568,000	87,516,900	88,020,000	90,841,300
決算	委託料	69,418,421	69,920,000	69,492,000	69,770,000	71,778,000
	利用料金収入	1,581,325	1,826,300	2,210,600	2,239,600	1,994,100
	その他収入	15,901,814	15,697,002	16,654,862	16,885,806	17,421,548
	管理経費	87,430,548	91,201,634	88,435,577	89,199,899	96,002,348
	収支	-528,988	-3,758,332	-78,115	-304,493	-4,808,700
5. 施設の稼働状況等（活動指標）						
指標名称	単位	23年度	24年度	25年度	26年度	
年間開館日数	日	302	317	317	318	
小・中学校宿泊日数	日	68	68	68	68	
6. 成果指標						
指標名称	単位	目標値 (28年度)	24年度	25年度	26年度	
利用率	%	28.5	28.1	28.1	27.5	
延利用人数	人	14,500	14,083	14,477	14,258	

7. 平成26年度評価結果に対する現在までの取組み				
引き続き、適切な施設管理と衛生管理に取り組み、設置目的に即したサービス提供を実施しているが、天候不良等の事業者都合によらないキャンセルが多く、利用促進が図れなかった。				
8. 評価項目				
		3: 協定等の水準を上回っている。 2: 協定等の水準どおりである。 1: おおむね協定等の水準だが課題がある。	0: 協定等の水準を下回っている。 -: 評価対象外項目。	
評価の観点	評価項目			
(1)事業の運営 平均 [2.0]	(a)施設の目的達成 (b)サービス水準 (c)職員配置 (d)職員研修 (e)案内・接遇	[2] [2] [2] [2] [2]	(f)開館時間等の遵守 (g)自主事業の成果 (h)個人情報保護 (i)緊急時対応 (j)警備・防犯体制	[2] [2] [2] [2] [2]
(2)施設の維持管理 平均 [2.0]	(a)建物保守・設備機器点検 (b)備品の管理 (c)清掃・衛生管理 (d)施設の修繕	[2] [2] [2] [2]	(e)危険箇所等の確認 (f)管理記録の作成・保存 (g)業務委託の事前承認 (h)省エネ・省資源・環境配慮	[2] [2] [2] [2]
(3)利用者の満足度 平均 [2.0]	(a)利用者・第三者機関の評価 (b)苦情・要望への対応と報告 (c)利用者数等の目標達成	[2] [2] [2]	(d)利用しやすい環境整備 (e)関係団体・地域との関わり	[2] [2]
(4)収入支出 平均 [1.8]	(a)適正な予算執行 (b)管理経費の効率化	[1] [2]	(c)収支計画の達成 (d)利用料等の徴収・管理	[2] [2]
9. 評価				
S (水準以上) : 協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。 A (適正) : 協定等の水準を満たす管理が行われている。 B (一部課題あり) : 協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。 C (課題あり) : 協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。 D (水準未満) : 協定等の水準を満たしていない。				
評価の観点	評価	説明		
(1)事業の運営	A	管理運営上の有資格者を適切に配置し、本社による衛生管理に関する研修など職員教育が実施され、区民の利便性を考慮した送迎サービスを実施する等、適正に運営されている。		
(2)施設の維持管理	A	施設の保守管理が適切に行われており、安全・安心に配慮した不具合への迅速な対応など、適切な維持管理がなされている。		
(3)利用者の満足度	A	施設の清掃状況、食事、職員の対応など利用者アンケートによる満足度は高い。年間利用者数は目標を下回ったが、これは台風や大雪など天候不良によるキャンセルが多く発生したためである。		
(4)収入支出	B	経理の区分は、委託事業と自主事業とを分け、適正に管理しているが、事業計画外の支出を行うなど、適正に予算が執行されなかった。		
10. 総合評価				
良好 妥当 要努力 要改善 不適				
要努力		施設を適切に管理しており、利用者の満足度は高いものの、事業計画外の支出を行っているため、適正に予算を執行する必要がある。		
11. 平成27年度評価結果に対する今後の対応				
引き続き、適切な施設管理と衛生管理に取り組む一方、指定管理者と区との連絡を密にして、適正な予算執行を行うよう協議・指導していく。また、効率的な施設運営を行い、閑散期の利用向上を図るため施設のPR等について協力していく。				