

2024年度台東区指定管理者第三者評価 報告書

台東区立少年自然の家霧ヶ峰学園

指定管理者：株式会社ニッコトラスト

2025年3月

評価機関：経営創研株式会社

この第三者評価において使用した、評価シートおよび評価項目の著作権をはじめとする知的財産権は、経営創研株式会社に帰属します。著作権法ならびに関連法令により私的利用と認められる範囲を超えて、事前の許可なく、流用することを禁じます。著作権の使用許諾等についての連絡先
経営創研株式会社 03-6661-9410 info@keieisoken.co.jp

目 次

目次	．．．．	1
評価に関する基本情報	．．．．	2
評価項目と評価手順	．．．．	3
評価基準	．．．．	4
指定管理者の自己総合評価	．．．．	5
第三者評価機関の総評	．．．．	6
評価シート		
Ⅰ 基本事項	．．．．	8
Ⅱ サービス提供	．．．．	10
Ⅲ 事業運営	．．．．	12
Ⅳ 施設管理	．．．．	14
Ⅴ 危機管理・安全対策	．．．．	16

評価に関する基本情報

■指定管理施設基本情報

評価施設	台東区立少年自然の家霧ヶ峰学園		
所 在 地	長野県諏訪市大字上諏訪字角間沢東13338-100		
URL	https://kirigaminegakuen.com/		
指定管理者	株式会社ニッコクトラスト		
代表企業	株式会社ニッコクトラスト		
本 社	東京都江東区新木場1-18-6 新木場センタービル12階		
構成企業	なし		
施設責任者	支配人兼マネージャー 大澤 伸二	所管課	教育委員会学務課
指定管理期間	2022年（令和4年）4月1日から2027年（令和9年）3月31日 5年間		

■評価機関基本情報

評価機関名	経営創研株式会社		
所 在 地	東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号 城野ビル5階		
電話番号	03-6661-9410		
URL	https://www.keieisoken.co.jp/		
評 価 員	石井公一	訪問調査日	2024年12月18日（水）

1 評価項目

- (1) 主に、施設の管理運営全般を評価します。
評価項目は、下記の5つの大項目に分類されています。

I 基本事項
II サービス提供
III 事業運営
IV 施設管理
V 危機管理・安全対策

大項目は、4つの中項目で構成しています。

中項目は、4つの小項目で構成し、総計80の評価項目からなっています。

- (2) 評価全体の資料として利用実績値を参照します。

※ 評価シート参照

2 評価手順

- (1) 指定管理者は、自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は、事前提出資料および自己評価結果を第三者評価機関に提出します。
- (3) 第三者評価機関は、事前提出資料及び指定管理者の自己評価をもとに事前調査を行います。
- (4) 第三者評価機関は施設を訪問し、現場確認び指定管理者からヒアリングを実施します。
- (5) 第三者評価機関は評価報告書（案）を作成し、指定管理者に提出します。
評価は評価員の主観によらず、評価の根拠となる資料およびヒアリング、現地観察から総合的に行います。
- (6) 指定管理者は評価報告書（案）に認識の相違や文言の間違いがないか等を確認します。
- (7) 指定管理者と第三者評価機関により合議します。
- (8) 第三者評価機関は、第三者評価報告書を取りまとめ所管課に提出します。

評価基準

【小項目の評価】 業務水準書、協定書、各種法令等（以下「仕様書等」）から総合的に判断します。

判断結果	判断基準
5	業務水準書等が求める水準を大きく上回り、他の施設の模範となります。
4	業務水準書等が求める水準を上回っています。
3	業務水準書等が求める水準を満たしています。
2	業務水準書等が求める水準を満たすには課題があります。
1	業務水準書等が求める水準を満たしていません。（※1）

※1. すでに改善計画を策定している場合は評価を「2」とします

【中項目の評価】 小項目の平均値により判断します。

判断結果	判断基準
S	業務水準書等が求める水準を上回っています。 小項目の平均値が3.5以上かつ小項目に評価「1」がない（あれば評価は「B」または「C」※2）。
A	業務水準書等が求める水準を満たしています。 小項目の平均値が3.0以上3.5未満かつ小項目に評価「1」がない（あれば評価は「B」または「C」※2）。
B	概ね業務水準書等が求める水準を満たしています。ただし一部に改善が必要です。 小項目の平均値が2.5以上3.0未満
C	業務水準書等が求める水準に達していません。至急改善が必要です。 小項目の平均値が2.5未満

※2. 評価「1」が法令に違反し重大な事故等につながる可能性が推察される場合は「C」とします。

【大項目および総合評価の評価】 小項目の平均値により判断します。

判断結果	判断基準
S	業務水準書等が求める水準を上回る優れた管理運営です。 小項目の平均値が3.5以上かつ小項目に評価「1」がない（あれば評価は「B」または「C」※3）。
A	業務水準書等が求める水準を十分に満たす管理運営です。 小項目の平均値が3.0以上3.5未満かつ小項目に評価「1」がない（あれば評価は「B」または「C」※3）。
B	業務水準書等が求める水準を概ね満たす管理運営です。 小項目の平均値が2.5以上3.0未満
C	業務水準書等が求める水準に満たない管理運営です。 小項目の平均値が2.5未満

※3. 評価「1」が前項「※2」の要件にあてはまる、もしくは複数の「1」がある場合は「C」とします。

指定管理者の自己総合評価

指定管理者総合評価	B	合計点	235
-----------	---	-----	-----

■管理運営の基本方針を記載してください。

当社は、自然の中での「集団宿泊訓練」「野外活動」「環境について学習する活動」を通じて少年の健全な育成の場を提供する施設であることを念頭に適切な管理運営を行うことを基本とします。また、「生涯学習」の振興の観点から「各分野の広範囲な教育・学習の場を担う施設」として実践して参ります。

■目指す施設像を記載してください。

区民の皆さんの健康増進とレクリエーションの促進をするための施設、「健全な宿泊の場」「健康及び福祉増進の場」を目標としています。

■前年度から改善した点を記載してください。

台東区様からの意向もあり、節電の為LED電球に変更を行った。

■管理運営全般におけるアピールポイントを記載してください。

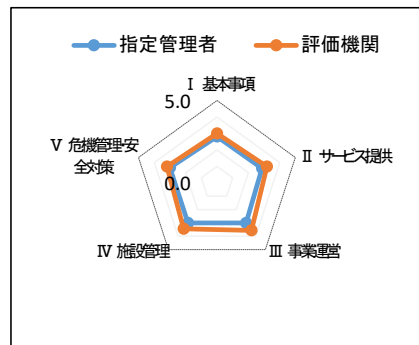
台東区では体験できない経験を、雄大な自然の中で活動する事で体験できる事。

■次年度に向けて課題や改善が必要と考えている点を記載して下さい

食材の値上がりに伴い、弁当を含み食事の利用料金の価格改定をお願いしたいと考える（小中学校の食事代も含む）。あわせて水道の配管老朽化に伴う漏水対策をお願いしたい。

第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	A
合計点	262



【総合評価算定集計表】	大項目評価				小項目点数集計	
	指定管理者		評価機関		指定管理者	評価機関
I 基本事項	B	2.8	A	3.0	45	48
II サービス提供	B	2.9	A	3.2	46	51
III 事業運営	A	3.0	S	3.6	48	57
IV 施設管理	B	3.0	A	3.4	48	55
V 危機管理・安全対策	A	3.0	A	3.2	48	51

総評

当施設は「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ことを目的に設置」（区ホームページ、以下、HPという）された施設です。区教育委員会が所管し、区内小中学校が移動教室等で多く利用する施設ですが、区内在住、在勤または在学の方が2名以上であれば誰でも利用できます。長野県諏訪市の人気観光地「霧ヶ峰高原」に立地しており、夏季は涼しく高原植物が楽しめ、冬季は徒歩圏内にスキー場がある好立地にあり、キツネやカモシカが訪れることもあります。天然温泉による大浴場をはじめ、2つの体育館、2つの運動場、バーベキュー場などを兼ね備えるなど恵まれた施設です。居室も公の施設としては早期に「バリアフリールーム」を設置しています。

指定管理者は当施設に指定管理制度が導入されて以来、管理運営を担ってきました。ベテラン職員による経験と知見を活かしたきめ細やかなサービスが随所にみられます。特徴的な建物の構造により、利用する生徒が迷うことがないよう、朝食時には施設長や職員がフロント前に出て利用者を見守っています。夏季は製氷機の氷の無償提供、冬季は夜間に食堂を開放し給湯器のお湯を提供するなど、利用者が少しでも快適に過ごせるよう配慮しています。

食の専門企業として食品衛生に厳しい基準を設け、HACCPチェック表を運用するなど食の安全に配慮しています。地域経済の活性化に貢献するべく地元食材を多く採用していますが、流通経路において安全が確認できない食材は採用しないこととしています。アレルギー対策を重要課題とし、生徒一人ひとりの状況を把握し、提供時は本人、先生、栄養士が確認しています。必要に応じて栄養士が保護者と事前に話し合うなど、食の専門企業としての矜持が伺えます。

地元自治会をはじめ、霧ヶ峰旅館組合、霧ヶ峰温泉組合に加入しています。地元の諏訪市観光課とは定期的（年2～3回）に情報交換の機会を設けています。地域の観光資源を活かそうとはじまった「KTRプロジェクト」に協力するほか、当施設が諏訪市の避難場所に指定されていることから備蓄倉庫の管理（保存食は台東区が用意）担っています。

夜間ならびに休館日における玄関ドアの施錠管理は警備会社に依頼しています。防犯対策として館内各所に監視カメラを設置していますが「カメラ動作中」を表示して利用者のプライバシーに配慮しています。常勤職員のうち4名（男性3名、女性1名）が住み込みで勤務しており、夜間における急な対応や危機管理体制の強化を図っています。

緊急時対応マニュアルを人事異動の有無にかかわらず毎年度に見直し、必要に応じて更新しています。嘔吐物処理キットを常備するほか、食品衛生管理の徹底を図るためエプロンは使い捨てとしています。

当施設を長年にわたり管理運営してきた経験と食の専門企業としてのノウハウを活かして、これからも安全で快適な台東区民に愛される施設であり続けることを期待します。

仕様書を満たしていない点

危険物取扱者乙種第4類の有保有者が欠員となっています。

課題・アドバイス

- ・繁忙期には利用者対応を優先するなかで、電話対応や月次報告書の提出に遅延が生じることがあります。電話は転送サービス、報告書は計算ソフトを用いるなど効率化策を講じてはいかがでしょうか。
- ・昨今の人材不足により新しい働き手が見つからないことが大きな課題です。繁忙期の人手不足対策として学生サークル等を招き、ボランティア活動を支援する事例があります。参考にするとういでしょう。
- ・施設HPは「https」対応済みです。今後はスマートフォンブラウザによる視認性の向上が期待されます。
- ・備品台帳は電子ファイル化して区と共有しています。定期的に備品の棚卸をすることが求められます。
- ・エントランスホールにAEDを設置しています。AEDは電源確認など毎日点検することをお勧めします。

大項目の総評					
Ⅰ 基本事項			【法令や仕様書を満たしていない点】		
中項目		指定管理者		評価機関	
1	基本方針および事業計画について	B	2.8	A	3.0
2	適切な運営管理の仕組について	B	2.5	A	3.0
3	法令遵守および公金管理	A	3.0	A	3.0
4	組織体制および労務管理	A	3.0	A	3.0
大項目の評価		B	2.8	A	3.0
業務水準書を満たす適切な管理運営が行われています。ただし、一部に改善の必要があります。 事業計画書は当施設の管理運営を長年にわたり担ってきた施設長（マネージャー）が中心となり、地域特性を踏まえこれまで培った経験や知見を活かして作成しています。 職員のマルチタスクを推進することで、生産性の向上と経費削減の両立を図っています。とくに受付業務においては、維持管理担当者を含むすべての職員が対応可能とし、利用者との接遇対応や電話対応に備えています。繁忙期には本部や近隣施設からの応援を仰ぎ、サービス品質の維持と職員の負荷軽減を図っています。 所管課とはこまめに情報共有を図っており、とくに予算執行に係る諸問題は適時相談しています。					
Ⅱ サービス提供			【法令や仕様書を満たしていない点】		
中項目		指定管理者		評価機関	
1	公平・平等な施設利用	A	3.0	A	3.3
2	広報活動と利用促進	B	2.8	A	3.3
3	利用者サービスの提供	A	3.0	A	3.3
4	利用目的の充足および自主事業	B	2.8	A	3.0
大項目の評価		B	2.9	A	3.2
業務水準書を満たす適切な管理運営が行われています。 申込受付は条例等に基づき適正に行っています。新型コロナウイルス問題（以下、「コロナ禍」という）以降は、申込者のニーズを細かく把握するため電話により行っています。再来訪者の方には前回利用時の記録を参考としながら、可能な限り要望を聞き入れるよう配慮しています。広報活動は主に施設HPで行っています。施設HPには施設案内や利用方法のほか、近隣の観光施設など利用者の視点に立ち多くの情報を掲出しているほか「利用申込書」等をダウンロードすることも可能としています。 入口ホールに近隣の観光情報コーナーを設置し、案内図や割引券を配架しています。着地型観光を推進するための取組として地元観光事業者とスキーツアーを企画しています。					
Ⅲ 事業運営			【法令や仕様書を満たしていない点】		
中項目		指定管理者		評価機関	
1	食事提供における安全性と経済性	A	3.0	S	4.0
2	利用者視点による食事の提供	A	3.0	A	3.3
3	宿泊管理	A	3.0	S	3.5
4	地域連携	A	3.0	S	3.5
大項目の評価		A	3.0	S	3.6
業務水準書を満たしたうえで、様々な取組により施設の魅力を引き出す優れた管理運営が行われています。 食の専門企業として食品衛生に厳しい基準を設け、HACCPチェック表を運用するなど食の安全に配慮しています。地域経済の活性化に貢献するべく地元食材を多く採用していますが、流通経路において安全が確認できない食材は採用していません。 昨今の食材価格の急騰に対しては、メニューとサービスで利用者満足の維持に努めています。とくに食べ盛りの生徒たちには惣菜の内容を工夫しつつ、ご飯とみそ汁をお代わり自由にすることで応えています。 地元自治会はもとより、霧ヶ峰旅館組合、霧ヶ峰温泉組合に加入しています。地元の諏訪市観光課とは定期的（年2～3回）に情報交換の機会を設けています。					
Ⅳ 施設管理			【法令や仕様書を満たしていない点】		
中項目		指定管理者		評価機関	
1	建物・設備の維持管理	A	3.0	A	3.0
2	館内および管理区域の美化管理	A	3.0	S	3.8
3	宿泊施設・食堂・備品管理	A	3.0	S	3.5
4	アクティブ施設	A	3.0	A	3.3
大項目の評価		A	3.0	A	3.4
業務水準書を満たす適切な管理運営が行われています。 各種機器の「取扱説明書」を集約し、維持管理マニュアルとして準用しています。閑散期を利用して維持管理を担当する職員から職員への技術指導を行っています。浴室の水質管理は毎時塩素濃度を測定するなど適切です。レジオネラ菌検査は霧ヶ峰温泉組合が一括で行い、年1回の会合で報告を受けています。清掃管理は清掃チェックシートを用いて行っています。館内は整理整頓がいきわたり、美化水準も高いレベルで維持されています。 コロナ禍以降も感染症対策を継続しています。保健所の助言を参考に旧来のリネン室に隣接する会議室を新たなリネン回収室として運用するなど衛生管理体制の見直しを行いました。なお、会議室の機能は図書資料室を開放することで維持しています。					
Ⅴ 危機管理・安全対策			【法令や仕様書を満たしていない点】		
中項目		指定管理者		評価機関	
1	個人情報保護	A	3.0	A	3.0
2	危機管理に係る体制づくり	A	3.0	A	3.3
3	災害発生時の対策	A	3.0	A	3.3
4	その他の安全対策	A	3.0	A	3.3
大項目の評価		A	3.0	A	3.2
業務水準書を満たす適切な管理運営が行われています。 施設HPにプライバシーポリシー、指定管理者の本社HPに個人情報保護方針を掲出して、個人情報の利用目的等を明示しています。職員には「個人情報に関する誓約書」の提出を義務づけています。 緊急時対応マニュアルを人事異動の有無にかかわらず毎年度に見直し、必要に応じて更新しています。避難訓練は年2回の頻度で行っています。消防設備点検時に行くことで設備点検事業者から意見を求め客観的な評価を行っています。 大手警備会社に夜間や休館時の玄関ドアの施錠管理を委託しています。常勤職員のうち4名（男性3名、女性1名）が当施設に住み込みで勤務しており、夜間の急な対応も可能です。					

評価シート

I 基本事項

		指定管理者	評価機関		
1 基本方針および事業計画について					
①	職員は施設の設置目的や管理運営に係る基本方針等を理解していますか。	3	B	3	A
②	事業計画の進捗状況を組織的に評価していますか。	2		3	
③	事業計画の進捗状況を踏まえて、管理運営の改善に活かしていますか。	3		3	
④	利用者に指定管理者が管理運営する区の施設であることを明示していますか。	3		3	
2 適切な運営管理の仕組みについて					
①	区ならびに関係機関とは適切に情報共有を行っていますか。	2	B	3	A
②	区ならびに関係機関への報告（月次報告や年次報告等）は適正に行っていますか。	2		3	
③	利用者ニーズおよび地域の観光施設、文化施設および体験施設の把握に努めていますか。	3		3	
④	省エネルギー、環境への配慮、経費縮減や生産性向上に取り組んでいますか。	3		3	
3 法令遵守および公金管理					
①	当施設の管理運営に係る法令等を把握し、改正時には適切に維持していますか。	3	A	3	A
②	職員は当施設の管理運営に係る法令等を理解し、業務を遂行していますか。	3		3	
③	会計業務および出納業務は適正に行われていますか（牽制体制の構築、通帳管理、内部監査など）。	3		3	
④	収支（予算執行）は計画どおりに推移していますか（未達の場合は原因分析と対策が講じられていますか）。	3		3	
4 組織体制および労務管理					
①	業務水準書が求める要件を満たした責任者を配置するとともに、適切な組織体制を構築していますか。	3	A	3	A
②	関係法令や業務水準書が求める有資格者を適切に配置していますか。	3		2	
③	職員の労務管理は関係法令に照らして適切ですか（働き方改革、ワーク・ライフ・バランスへの配慮を含む）。	3		4	
④	職員が能力や技術を向上する研修（要区への報告）や取組（自己啓発支援など）はありますか。	3		3	
大項目合計／平均		45	2.8	48	3.0
【法令等を満たしていない点】					
危険物取扱者乙種第4類の資格保有者が人事異動により一時的に欠員となっています。					

【評価の根拠】 設置条例／関係条例／協定書／業務基準書／ホームページ／応募時事業計画書／年度事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表／経理関係書類／収支報告書／利用実績値／広報紙／事業チラシ／ヒアリング／現場確認／その他	
指定管理者	評価機関
1 基本方針および事業計画について	
職員は設置目的・基本方針を理解して勤務しており、事業計画に沿った管理運営を行っている。	事業計画書は当施設の管理運営を長年にわたり経験してきた施設長（マネージャー）が、地域特性を踏まえ、これまで培った経験を踏まえて作成しています。次年度の計画は初秋に提出することとなっています。当年度を振り返り、PDCAマネジメントサイクルを適切に回すために、提出時期をはじめ記載内容の調整方法について検討してはいかがでしょうか。 施設長（マネージャー）は「自然と親しみながら何かを得ていただく」をモットーに雨天時の活動について施設機能をご案内しています。施設HP等に指定管理者名を掲出しています。
2 適切な運営管理の仕組みについて	
人材確保が難しい状況となっており、繁忙期等においては月次報告等に遅延が発生することが有る。また、事務所に常に詰めていつ事が難しく区からの電話連絡に速やかに応じることができなかった事例が発生した。	職員のマルチタスクを推進することで、生産性の向上および経費削減を図っています。とくに受付業務では維持管理担当者を含むすべての職員が対応可能とし、利用者への接遇対応や電話対応に備えています。所管課とはこまめに情報共有を図り、とくに予算執行に係る諸問題は適時相談しています。 繁忙期には利用者への対応を優先するあまり、電話対応や月次報告書の提出に遅延が生じることを課題として認識しています。たとえば電話は転送サービス、報告書は計算ソフトを用いるなど効率化を検討してはいかがでしょうか。
3 法令遵守および公金管理	
	当施設の管理運営に係る法令等について業務基準書で確認し、改正があった際は本部が把握して適切に維持しています。 食材価格の急騰に対して、メニューとサービスで利用者満足の維持に努めています。食べ盛りの生徒たちには、惣菜の内容を工夫しつつ、ご飯とみそ汁をお代わり自由にして応えました。エネルギー価格の上昇は区と協議し、補助を受けることができました。 法人本部の責任者（部長職）が年2～4回の頻度で施設を訪れ、計画の進捗状況や課題について組織的な共有を図り、必要に応じて対策を協議しています。
4 組織体制および労務管理	
人員確保が難しくなっている。	常勤者6名を基本体制としています。支配人兼マネージャーのほか料理長、栄養士、客室担当、維持管理担当、地元採用のパート職員で構成しています。 防火管理者は料理長が保有しています。 職員と1年単位の変形労働時間制に関する協定を締結し、閑散期を活用して常勤職員の有給申請に積極的に応えています。 日常清掃は地元の専門業者に外注していますが、人材確保が困難な地域であることを踏まえ、パート職員の労働機会を確保するため、床清掃とお風呂清掃などは内製化しています。
【追記】 自己啓発の様な制度はありませんが閑散期等は自身の持っている能力を活かし、設備管理者は施設内の破損個所の修繕を行っています。	【追記】 3 経費の支払いは、原則として金融機関経由で本部が行い、当施設では小口現金を取り扱うこととしています。訪問調査では、証憑3枚と会計ソフトの登録データを突合し、出納業務と会計手続きが適切に行われていることを確認しました。 4 繁忙期は本部や近隣施設から応援を仰ぎ、サービス品質と職員の負荷軽減を図っています。施設特性や地域特性を理解したベテラン職員が多く、安定した運営が強みですが、一方で昨今の人材不足により新たな働き手が見つからないことを課題としています。

Ⅱ サービス提供

		指定管理者	評価機関		
1 公平・平等な施設利用		3.0	3.25		
①	職員は当施設に相応しい服装（名札の装着を含む）で業務に従事していますか。	3	A	3	A
②	予約や利用受付等において区民や利用者の公平・平等に配慮していますか。	3		3	
③	利用者の個性（子育て世代、高齢者、外国人等）に応じた配慮や取組はありますか。	3		4	
④	障害者差別解消法を理解して、必要な措置を講じていますか（減免措置の対応を含む）。	3		3	
2 広報活動と利用促進		2.75	3.25		
①	区民に対する広報は当施設の認知度が高まるよう工夫（区報やSNSの活用含む）していますか。	2	B	3	A
②	ホームページはアクセシビリティに配慮し、閲覧者が必要な情報を得られるよう配慮していますか。	3		3	
③	当施設の利用促進する工夫を行っていますか（再来訪に向けた取組を含む）。	3		3	
④	区民や利用者がいつでも気兼ねなく問い合わせができる環境を提供していますか。	3		4	
3 利用者サービスの提供		3	3.25		
①	利用者アンケート（年次アンケート、事業別アンケート）を実施し、サービスの改善に活かしていますか。	3	A	3	A
②	利用者の声を広く聴き（ご意見箱の設置、利用者懇談会など）、サービスの改善に活かしていますか。	3		3	
③	利用者の利便性を高めるサービスを提供していますか（送迎サービス、自動販売機、物販、レンタルなど）。	3		4	
④	苦情やクレームの受付や解決方法を組織的に確立していますか（責任体制や記録・報告を含む）。	3		3	
4 利用目的の充足および自主事業		2.75	3		
①	教育機関が利用する際は、利用目的や事業内容の把握に努め、必要な支援を行っていますか。	3	B	3	A
②	一般利用者が利用する際は、来訪目的（観光等）の把握に努め、必要な支援を行っていますか（観光案内など）。	3		3	
③	当施設のご利用に際して体験価値を高めるための取組（自主事業含む）はありますか。	2		3	
④	区民や利用者の要望に柔軟に応えていますか（対応できない場合は理由を説明していますか）。	3		3	
大項目合計／平均		46	2.9	51	3.2
【法令等を満たしていない点】					
ありません。					

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／業務基準書／ホームページ／応募時事業計画書／年度事業計画書／勤務報告書／勤務計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表／経理関係書類／収支報告書／利用実績値／広報紙／事業チラシ／ヒアリング／現場確認／その他	
指定管理者	評価機関
1 公平・平等な施設利用	
	職員には指定のユニフォーム（夏季はポロシャツ、冬季はジャンパー）を支給しています。職員のプライバシー保護を図るため名札は装着していません。 申込受付に係るルールは条例等に基づき適正に行っています。コロナ禍の発生を契機に、施設HPでの受付を休止しました。コロナ禍が5類に以降したあとも、利用者から利用目的等を丁寧に聞き取るため電話での受付としています。聞き取った内容に応じて「ファミリールーム」「バリアフリールーム」を提案することもあります。小さなお子さまの利用に備えて、食堂にはベビーチェアを用意しています。
2 広報活動と利用促進	
ホームページの掲載は行って居るが他のSNSを活用した宣伝は行ってない。	広報活動は主に施設HPで行っています。すでにSSL（暗号化通信）対応済みで、区HPにリンクを掲出するなど広く周知しています。施設HPには施設案内や利用方法のほか、近隣の観光施設など利用者視点で多くの情報を掲出しており、「利用申込書」等をダウンロードすることも可能としています。今後はスマートフォンブラウザでの視認性の向上が期待されます。 コロナ禍の5類以降も申込者のニーズを細かく把握するため受付は電話で行っています。再来訪の方には前回利用時の記録を参考に、可能な限り要望を聞き入れるよう配慮しています。
3 利用者サービスの提供	
区の施設という事も有り、アンケートにも無理な要求をするお客様はあまり見受けられない。	利用者アンケート調査は通年で実施しています。受付時に利用規約や施設利用に係る制約等を丁寧に伝えることが奏功し、大きなクレームはありません。区の規程により自動販売機でペットボトルを販売できないことやタオルが有償であることに意見を受けることもあります。職員から丁寧に説明しています。 利用者の様子を観察し、気づきに基づくサービスを心掛けています。特徴的な施設構造上、生徒が迷わないよう、朝食時は施設長や職員がフロントから出て利用者を見守っています。また、夏季は製氷機の氷、冬季の間は食堂給湯器のお湯を無償提供しています。
4 利用目的の充足および自主事業	
近年スキー人気は下降しているが、自主事業によりお客様を引き寄せる事は現状スノーリゾートとしての魅力のみとなっている。	新年度の実地調査では、学校関係者に施設の特徴や地域特性を詳しく伝えるほか、アレルギー対策について確認しています。これまでの経験と所管課や学校関係者との適切な連携により、同じ日に複数の学校が利用する場合でもスムーズな運営を可能としています。 アレルギー対策を重要課題と位置づけ、生徒一人ひとりの状況を把握しています。提供時は本人、先生、栄養士が確認するほか、必要に応じて栄養士が保護者と事前に話し合うなど、食の専門企業としての矜持が伺えます。食材調達においても地元野菜を優先的に採用しつつ、経済性よりも安全性を第一としています。
【追記】	【追記】 3 施設が有する多様な機能を満喫いただくため様々な貸出用品を用意しています。体育館には貸出用のボール（バレーボール、バスケットボール）やバドミントン、居室持ち込み用の囲碁・将棋セット、談話室にはオーディオセット、研修室にはピアノ2台（1台はグランドピアノ）を用意しています。 4 入口ホールに近隣の観光情報コーナーを設置し、案内図や割引券を配架しています。地元観光事業者とスキーツアーを企画するなど、着地型観光の推進にも取り組んでいます。

Ⅲ 事業運営

		指定管理者	評価機関		
1 食事提供における安全性と経済性					
①	食事は業務水準書（献立指示書を含む）等に照らして質量ともに適正な内容ですか。	3	A	5	S
②	アレルギーに対する配慮や工夫はありますか（事故の防止対策を含む）。	3		4	
③	食材やエネルギーコストが高騰するなか適正な献立を維持していますか。	3		4	
④	衛生管理に努め、食の安全に配慮していますか（HACCP、安全な食材、関係従業員の検便など）。	3		3	
2 利用者視点による食事の提供					
①	地元食材や季節の食材を採り入れるなど、食事を通じて地域の魅力を伝えていますか。	3	A	4	A
②	利用者の嗜好やニーズに応じた献立やサービス（弁当を含む）を提供していますか。	3		3	
③	利用者の文化や宗教に配慮した献立や調理方法等に対応していますか（ハラル食の提案等）。	3		3	
④	フードロスの軽減に向けた取組はありますか（食材の利用方法、利用者への啓発など）。	3		3	
3 宿泊管理					
①	火元管理は適切で日常的に防火管理と防火対策（防火カーテンの敷設を含む）に取り組んでいますか。	3	A	3	S
②	施錠管理は適切で夜間外出（門限含む）に係るルールを利用者に伝えていますか。	3		3	
③	夜間における事故や救急時の連絡体制や搬送方法を確立していますか。	3		4	
④	夜間における不審者対策ならびに保安体制は適切ですか。	3		4	
4 地域連携					
①	地元の観光協会や観光事業者と情報を共有し、協力関係を築いていますか。	3	A	4	S
②	地元自治会（強清水自治会）や霧ヶ峰温泉委員会等の活動に協力していますか。	3		3	
③	地元生産者（JAや農家）や事業者（交通、飲食、その他）と連携を図り、地域経済の活性化に協力していますか。	3		4	
④	地元自治体（諏訪市）や関係諸機関と連携を図り、協力体制を築いていますか（避難場所の指定を含む）。	3		3	
合計／平均		48	3.0	57	3.6
【法令等を満たしていない点】					
ありません。					

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／業務基準書／ホームページ／応募時事業計画書／年度事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表／経理関係書類／収支報告書／利用実績値／広報紙／事業チラシ／ヒアリング／現場確認／その他	
指定管理者	評価機関
1 食事提供における安全性と経済性	
	法人の「衛生絶対5ヶ条」を事務所に掲げ、食の安全確保とアレルギー対策に係る職員の意識啓発による食の安全を推進しています。食の専門企業として食品衛生に対する厳しい基準を設けており、HACCPチェック表を運用するなど食の安全に配慮しています。 食品表示法の改正により添加物を十分に把握できないこと等を理由にお弁当は外注としています。 昨今の食材価格の高騰には、メニューとサービスで利用者満足の維持に努めています。とくに食べ盛りの生徒には惣菜の内容を工夫しつつ、ご飯とみそ汁をお代わり自由にして応えています。
2 利用者視点による食事の提供	
地元の野菜を使用しているが、食材の高騰により設定価格内での食事提供が難しくなっている（特に学校対応の食事）。	地域経済の活性化に貢献するべく、主な仕入れ先を「地元小売店」「地元JA」として、地元食材の採用に留意しています。ただし昨今の食材価格の高騰を受けて、予算内で業務基準書の栄養基準を満たすことが困難な場合は栄養士が献立を工夫するほか、食の専門企業としての強みを活かして多様な流通チャネルから調達しています。なお、安全性が十分に確認できない食材は経済性が高くとも採用しないこととしています。 ハラル対策等は、学校利用においては新年度の実地調査と利用前、一般利用においては受付時にアレルギー食材の有無とあわせて確認しています。
3 宿泊管理	
	門限および消灯時間を22時としています。玄関ドアの施錠管理は警備会社に委託しています。 防犯対策として館内各所に監視カメラを設置しています。なお、カメラ設置にあたり「カメラ動作中」の表示を行うことで利用者のプライバシーにも配慮しています。 常勤職員のうち4名（男性3名、女性1名）が当施設に住み込みで勤務しており、夜間の急な対応や危機管理体制の強化が図られています。
4 地域連携	
自治会の草刈り等に出席し協力体制を取っている。	地元自治会はもとより、霧ヶ峰旅館組合、霧ヶ峰温泉組合に加入しています。 地元の諏訪市観光課とは定期的（年2～3回）に情報交換の機会を設けています。地域の観光資源を活かそうとはじまった「KTRプロジェクト」に協力するほか、当施設が諏訪市の避難場所に指定されていることから備蓄倉庫の管理（保存食は台東区が用意）を担っています。 地域経済の活性化に貢献するべく食材はできる限り「地元小売店」や「地元JA」から調達しています。また入口ホールには観光案内コーナーを設けています。
【追記】 今回のコメの価格上昇等により、小・中学校の食費も今年度は何とか維持することができたが来年度は50円程度の価格アップがないとさみしい内容になることが想定されます。	【追記】 1 職員研修は法人が管理運営する近隣の他区施設と合同で年5～6回の頻度で開催しています。うち2回は専門機関から講師を招く「衛生講習会」で食中毒の防止対策や食材の取り扱いに係る注意事項等を確認しています。職員研修では草刈り機や除雪機の使い方など季節に応じた維持管理に関する留意点等についても確認しています。 4 霧ヶ峰自然保護センターと連携を密に図っており、利用者の要望に応じて案内しています。

IV 施設管理

		指定管理者	評価機関		
1 建物・設備の維持管理					
①	設備ならびに備品の保守点検に係るマニュアル（維持管理マニュアル）やチェックリストを整備していますか。	3	A	3	A
②	日常保守点検および定期保守点検（宿泊施設）は法令等に基づき適正に行っていますか。	3		3	
③	入浴施設の水質管理や衛生管理は関係法令等に基づき適正に行っていますか（水質検査を含む）。	3		3	
④	冬季の凍結防止措置や除雪作業は安全に配慮して適切に行っていますか。	3		4	
2 館内および管理区域の美化管理					
①	清掃ならびに美化管理に係るマニュアルやチェックリストを整備していますか。	3	A	4	S
②	日常清掃および定期清掃は業務水準書等に基づき適切に行っていますか（巡回点検や特別清掃を含む）。	3		4	
③	屋外管理区域（ロックガーデン、駐車場、外構を含む）の点検・整備は適切に行っていますか。	3		4	
④	廃棄物の処理方法は近隣自治会と協議のうえ、関係法令等に基づき適切に行っていますか。	3		3	
3 宿泊施設・食堂・備品管理					
①	防火対象物および防火設備の点検は適正に履行していますか（防火カーテンの敷設等も含む）。	3	A	3	S
②	寝具やリネンは衛生的で区の宿泊施設に相応しい品質で提供していますか。	3		4	
③	食堂の衛生環境は関係法令に照らし適切な状態をつねに維持していますか。	3		4	
④	備品は備品台帳で管理し、適切な性能で安全に使える状態ですか（包丁等の調理器具の日常管理を含む）。	3		3	
4 アクティブ施設					
①	体育館は、利用者が安全で快適に使えるよう点検・整備していますか。	3	A	3	A
②	屋外の管理区域（遊歩道を含む）は、利用者が安全で快適に使えるよう点検・整備していますか。	3		3	
③	研修室およびレクリエーションルームは利用者が目的に応じて快適に使えるよう工夫していますか。	3		4	
④	屋外炊飯施設やキャンプ場は利用者の安全と利便性に配慮していますか（食材、什器の提供を含む）。	3		3	
大項目合計／平均		48	3.0	55	3.4
【法令等を満たしていない点】					
ありません。					

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／業務基準書／ホームページ／応募時事業計画書／年度事業計画書／業務日誌／年度事業報告書／施設管理業務の実施状況／シフト表／経理関係書類／収支報告書／利用実績値／広報紙／事業チラシ／ヒアリング／現場確認／その他	
指定管理者	評価機関
1 建物・設備の維持管理	
	各種機器の取扱説明書を集約し、維持管理マニュアルとして運用しています。閑散期には維持管理担当職員が他の職員に機械操作等の技術指導をしています。 浴室の水質管理は毎時塩素濃度を測定するなど適切に行っています。レジオネラ菌検査は霧ヶ峰温泉組合が一括で行い、年1回の会合で報告を受けています。 館内の暖房装置（輻射熱を利用した暖房器具）は夏季においても月1～3回の頻度で運転することで設備機能の維持を図っています。 昨年度は新たに除雪機を購入し、当施設へのアクセス道路および周辺の除雪作業に協力しています。
2 館内および管理区域の美化管理	
ロックガーデンにおいては垣に鹿の食害を防ぐため電気柵を用意して対応している。	清掃管理は清掃チェックシートを用いて行っています。館内は整理整頓がいきなり、美化水準も高いレベルで維持されています。 ロックガーデンの手入れはいきなり、高山植物が来訪者の目を楽しませています。近隣に在住する区直営時代の館長が時折来訪し、必要に応じて助言を仰いでいます。 ゴミの搬出は地元自治会が契約する廃棄物処理事業者に委託しています。
3 宿泊施設・食堂・備品管理	
	各居室には避難経路図が掲示されています。防火カーテンが敷設されるなど消防法令に即した適正な対応が図られています。 コロナ禍以降は感染症対策の強化を図るため、保健所の助言等を踏まえて、リネン室に隣接する会議室を新たにリネン回収室として運用しています。衛生管理体制を見直し強化する一方、従来の会議室機能は図書資料室を開放することで維持しています。 夜間の厨房は施錠しており、包丁とまな板は殺菌保管庫で管理しています。
4 アクティブ施設	
施設内においては整備しています。	体育館の床面はワックスが塗布されており、埃や塵は見られません。寒暖差がある地域ゆえ、床面にささくれが生じていないか定期的に点検することをお勧めします。体育館の倉庫は整理整頓されています。 車酔い等の利用者により床面が汚れた場合は塩素系消毒剤を用いて適切に対応しています。当該処理によりタイルカーペットの劣化が生じることが多くありますが、適宜、タイルカーペットを入れ替えるなど工夫しています。 管理区域内にゴミの放置などはみられず、来訪者が季節ごとの自然を味わえる環境を維持しています。
【追記】	【追記】 1 軽微な破損や故障は設備管理担当者が修繕することで、設備機能の維持と経費縮減を図っています。 3 備品台帳は電子ファイル化して区と共有しています。定期的に備品の棚卸をすることが求められます。 4 施設内の遊歩道は適切に整備しています。学校のハイキングコースも職員が適時訪れ、状態を把握しています。

V 危機管理・安全対策

		指定管理者	評価機関	
1 個人情報保護				
		3.0	3	
①	個人情報に係る基本方針および責任者は明確ですか。	3	A	A
②	個人情報を取得する際は、提供者に利用目的等を明示していますか。	3		
③	職員は個人情報保護に係る規程等を理解し、遵守していますか（研修や確認テストの実施を含む）。	3		
④	施設で扱う個人情報を特定し、適切に管理していますか（パソコンのアクセス権、シュレッダーなど）。	3		
2 危機管理に係る体制づくり				
		3	3.25	
①	危機管理マニュアルを整備し、職員は理解していますか。	3	A	A
②	日常的に事故防止や感染症防止に取り組んでいますか（巡回点検、手指消毒、嘔吐処理キットなど）。	3		
③	緊急時に備えて通信手段（簡易無線を含む）や救急用具を備えていますか（AED、救急箱など）。	3		
④	職員は緊急時における教育や訓練を行っていますか（CPR訓練、避難訓練など）。	3		
3 災害発生時の対策				
		3	3.25	
①	災害予防管理組織や自衛消防組織を編成し、職員の役割と責任を明確にしていますか。	3	A	A
②	災害発生時における備蓄はありますか（食料と飲料、災害時自動販売機を含む）。	3		
③	災害発生時における諏訪市や地域、法人本部との連絡方法や役割を明確にしていますか。	3		
④	災害発生後の点検方法や復旧手順を確立していますか（BCP（事業継続計画）の策定を含む）。	3		
4 その他の安全対策				
		3	3.25	
①	日ごろから警察署、消防署、近隣医療機関との関係づくりに取り組んでいますか。	3	A	A
②	防犯体制を確立し（合言葉や通報装置）、館内警備は業務水準書等に照らして適切に行っていますか。	3		
③	害虫対策ならびに害獣対策を適切に講じていますか。	3		
④	業務水準書等を踏まえて当施設に必要な保険に加入していますか。	3		
大項目合計／平均		48	3.0	51 3.2
【法令等を満たしていない点】				
ありません。				

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／業務基準書／ホームページ／応募時事業計画書／年度事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表／経理関係書類／収支報告書／利用実績値／広報紙／事業チラシ／ヒアリング／現場確認／その他	
指定管理者	評価機関
1 個人情報保護	
	当施設の個人情報保護責任者は支配人（兼マネージャー）です。施設HPにプライバシーポリシー、指定管理者の本社HPに個人情報保護方針を掲出して、個人情報の利用目的等を明示しています。 職員には「個人情報に関する誓約書」の提出を義務づけています。個人情報の記載された書類は鍵付きのキャビネットで管理し、廃棄する際はシュレッダーで裁断することとしています。 個人情報保護法は今年度4月に改正されていることから、現行の個人情報保護規程等を点検しておくことをお勧めします。
2 危機管理に係る体制づくり	
特に食品衛生に関しては年2回の衛生講習会を実施しています。	緊急時対応マニュアルは人事異動の有無にかかわらず毎年度に見直し、必要に応じて更新しています。 嘔吐物処理キットを常備するほか、食品衛生管理の徹底を図るためエプロンは使い捨てとしています。 「新型コロナウイルス感染症対策チェックリスト」を施設HPに掲出し、利用時に提出を求めています。 エントランスホールにAEDを設置しています。AEDは電源の確認など毎日点検することをお勧めします。 避難訓練は年2回の頻度で消防設備点検時に行っています。設備点検事業者から意見を求め客観的な評価を行っています。
3 災害発生時の対策	
	緊急時対応マニュアルに「自衛消防組織」が明示されています。当施設の防火管理者は料理長です。 当施設が諏訪市の避難場所に指定されていることから、諏訪市の防災無線が設置されています。また、備蓄倉庫には台東区が用意した保存食等が保管されています。
4 その他の安全対策	
	大手警備会社に夜間や休館時の玄関ドアの施錠管理を委託しています。常勤職員のうち4名（男性3名、女性1名）が交代で当施設に宿泊するなど夜間の急な対応も可能としています。 防犯を含む日常的な安全管理は職員による館内巡回と複数（防犯に係る情報につき具体的な台数は記載しません）の防犯カメラで行っています。 近隣に空き家が多く観光地としてのイメージと治安に対する懸念があることを霧ヶ峰旅館組合、霧ヶ峰温泉組合を通じて諏訪市に伝えています。
【追記】	【追記】 2 事務室にポイズンリムーバー、保健室には外傷用の救急備品を常備しています。エビペンについては運用面から配備するか否かを検討中です。 4 防虫対策として年2回の頻度で全館消毒を実施しています。害虫が発生する秋口は利用者に窓の開放を控えるよう協力を呼び掛けています。ロックガーデンには鹿の食害を防ぐための電気柵を敷設しています。