

5. 評価委員会による評価結果

対象施設の名称	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。

(1) 事業の運営について

委員会の評価：S (区の評価：A)

委員のコメント

- 全体的に職員の接遇が丁寧で、また以前よりもサービスが向上している旨の利用者の声も多く寄せられており、職員に対する指導や研修など人材育成が適切に行われていることが確認できる。
- 食事や寝具等に対する安全・衛生管理は徹底されており、また緊急対応マニュアルの整備とその運用も適切であり、十分な安全対策が図られている。
- 高山植物が250種にも及ぶなど「ロックガーデン」の充実化を図りつつ、全ての植物に名札を付け観察活動に支援するとともに、職員が撮影した花などをポストカードに加工して利用者に配布するなど、利用者の視点に立ってサービス向上に取り組んでいる点も評価できる。
- 現在の指定管理者は、施設運営期間が浅いことから、試行錯誤の期間として捉えるが、適切なサービス提供とその向上に努力されている姿勢が見られる。

(2) 施設の維持管理について

委員会の評価：S (区の評価：S)

委員のコメント

- 調理従事者のみに限定せず、施設内の全職員が徹底した衛生管理に取り組みされており、健康危機管理に万全の対策が講じられていることが確認できた。
- 広大な敷地と施設であるが、維持管理や清掃が屋内外に行き渡っており、また、この広さを生かした事業運営も適正になされており、十分に満足できるレベルにある。
- 屋外の炊飯場へのアプローチにおける階段の損傷部分を自主的に修繕するなど、利用者の安全性の確保に対して、細かな配慮がなされている。
- 廃材の再利用による案内板の作成など、省資源化へも配慮しながらの取り組みが随所にみられる。

(3) 利用者の満足度について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 地元自治会や住民との連携強化に努められており、協働で散策ルートを整備したり、地域でのトラブル発生時には相互で対応するなどの安心確保も図るなど、利用者への満足度向上に努力されている。
- 寝具類やリネン等の取扱い方法を押し入れに図示するなど、利用者の視点に立った運営がなされており、このような取組みにより多くのリピーターにも利用されていると思われる。

(4) 歳入歳出について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 直近の決算書では収支がマイナスとなっており、今後の収支に若干不安を感じるが、積極的に集客向上への努力もなされている状況も確認できた。今後の結果に期待したい。
- 今後、魅力ある自主事業の企画や、閑散期の利用促進の方策をうまく展開し、収支の改善を図られたい。

2 総合評価

総合評価は、P 6 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：良好 (区の評価：妥当)

委員のコメント

- 区と締結した基本協定の内容を早期かつ適切に実施されており、さらにその水準を高めようとする努力も感じられ、好感が持てる。
- 区との協定に基づき適切な管理運営がなされている。指定管理者と区の協議により、様々な知恵を出し合い具体策を講じることで利用者拡大を図ることもできると思われるので、今後の展開に期待する。

区への意見

委員のコメント

- 広く区民等以外も利用できる策として、区外の企業や大学などの利用条件の拡充など、柔軟な運営方法のあり方についても検討し、閑散期における利用率の向上を図られたい。また、申し込み方法やキャンセルの際のペナルティーのあり方なども検討する要素があると思われる。

※ 「委員のコメント」及び「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。

平成22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	〔32〕 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	H21. 4. 1 ～ H24. 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 5 箇所（北区立那須高原学園、荒川区立清里少年自然の家、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 2 3 箇所					
(3) 経営状況	資本金9,999万円 21年度（連結決算）売上総利益301,025万円 販売費・一般管理費299,668万円 営業利益1,357万円					
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	区内小・中学生、社会教育登録団体、区内在住・在勤者					
(4) 開館日・時間	通年、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	【建物概要】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、野外炊飯施設等 【定員】230名（小・中学校利用時は266名）					
(6) 人員体制	17名（内訳）支配人(1)、管理人(2)、設備(2)、調理(6)、清掃(6)					
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"> ・特別料理の提供 ・タオル等アメニティグッズの提供 ・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 					
4. 予算決算の推移						
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予算	委託料	—	73,681,000	73,700,000	67,465,000	69,263,041
	料金収入等	—	21,882,350	24,134,650	19,927,250	21,347,000
	管理経費	—	95,563,350	97,834,650	87,392,250	90,610,041
決算	委託料	—	73,291,834	73,700,000	69,651,706	69,263,041
	料金収入等	—	20,625,271	19,568,319	18,981,533	16,680,792
	管理経費	—	83,821,791	86,679,399	81,184,219	86,149,922
	収支	—	10,095,314	6,588,920	7,449,020	-206,089
5. 施設の稼働状況等（活動指標）						
指標名称	単位	18年度	19年度	20年度	21年度	
年間開館日数	日	311	276	231	307	
小・中学校宿泊日数	日	68	68	68	68	
区主催事業宿泊日数	日	28	27	23	21	
設備巡回保守点検	回	17	24	14	24	
6. 成果指標						
指標名称	単位	目標値(23年度)	19年度	20年度	21年度	
小・中学校移動教室延利用者数	人	4,900	4,809	4,893	4,845	
延利用者数	人	13,500	13,507	12,900	11,458	

※平成20年度以前は他の指定管理者による管理運営

7. 前年度からの取組				
平成21年度から指定管理者を変更している。				
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 [2.1]	(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] [3]	(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) 緊急時対応マニュアル (j) 警備・防犯体制	[2] [2] [2] [2] [2]
(2) 施設の維持管理 平均 [2.3]	(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] [3] [3]	(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) 歳入歳出 平均 [2.0]	(a) 適正な予算執行 (b) 経費縮減のための取組み	[2] [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（水準未滿）：協定等の水準を満たしていない。				
評価の視点	評価	説明		
(1) 事業の運営	A	本社による館内巡回の指導や衛生管理に関する研修を定期的実施するなど職員教育が適切に行なわれている。また、区内の区立学校以外の教育機関等にパンフレットを送付するなどPRを積極的に実施し、利用者の掘り起こしを図っている。		
(2) 施設の維持管理	S	安全確保のため日常的に点検を実施し、平成21年度は屋外施設の修繕を自主的に実施するなど、施設の維持管理は適切に行われている。また、調理関係以外の職員にも月2回の細菌検査の受診を義務付けるなど、衛生管理の徹底を図っている。		
(3) 利用者の満足度	A	小中学校移動教室等における学校からの報告では、案内・接遇をはじめ運営業務全般において好評を得ている。また、地元自治会等と共同してハイキングコースやスキー場の雑木処理や草刈等整備を行い、利用者の野外活動の安全確保に努めている。		
(4) 歳入歳出	A	収支状況は、当初目標を概ね達成している。また自主事業による収入等は専用口座で管理し、経理区分についても適性に整理されている。		
10. 総合評価				
		良好 妥当 要努力 要改善 不適		
		妥当	平成21年度は本指定管理者による管理運営業務の1年目であるが、迅速な施設修繕や、学校等から案内・接遇について好評を得るなど施設管理運営は概ね良好である。	
11. 評価結果への対応				
学校や社会教育活動を行う教育施設として環境整備に努めており、案内・接遇や施設の修繕、関係団体・地域との関わりなど良好に実施されているが、引き続き本施設の目的に即したサービス向上を図るため、自主事業の内容を充実するなど、指定管理者と協議しながら効果的・効率的な施設運営を行っていく。				