

# 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	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	指定事業、提案事業のほかに、ハイキングコース等の実地踏査、整備なども行っており、区の要求水準を上回る成果がある。	3	区の求める要求水準を十分理解した上で適正な事業執行がなされているが、求める水準の範囲と考える。
	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。				
	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	利用者アンケートが単なる集計で終わっており、内容分析や自己評価などによる改善に必ずしもつながっていない面がある。	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。	3	「学園利用案内」のチラシを作成し区有施設に配布するなどPR活動を行っているが、よりPR活動を効果的に展開することで新たな利用者開拓の余地がある。	3	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	食事や施設の清潔さ、学園職員の対応等、全体的な満足度は概ね高い評価を得られている。	8	評価検討会の評価は妥当である。
	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	利用者からの苦情については、苦情の内容分析を行い、速やかな対応を行っている。	3	苦情に対する分析・対応等、適正に行われているが、求める水準の範囲と考える。
	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	業務要求水準を満たしている。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		B	

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。	4	生ごみを堆肥化して近隣の農家に提供することで、ごみ処理に要するコストを削減した。	3	経費節減の取り組みは認められるが、求める水準の範囲と考える。
	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。	4	直営職員が修繕を行うことで、委託料を削減するなど、効率的な予算執行が行われている。	3	効率的な予算執行が行われていると認められるが、求める水準の範囲と考える。
	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	利用者増加を図るための取り組みは積極的に行われたが、参加者がいないなど一部では効果が得られていないものがあった。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	A		C	
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	金銭出納簿が作成され適正に管理されている。	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。	3	事業運営に支障がない範囲で人員が配置されている。	3	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	社内研修の実施、外部研修の参加など、知識・技術の向上が図られた。	3	適正に行われているが、求める水準の範囲と考える。
	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	スズメバチ等が巣を作らないよう、藪の中の笹を刈るなど事前に児童等に危険が及ばないような環境づくりをしている。	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。	4	備品台帳の画像データ化を引き続き行っており、担当が変わっても混乱しないよう、分かりやすい管理を実施している。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	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、滅失及びき損等の事故が起きていないか。	4	指定管理者の社内規定で個人情報の取り扱いについて整備されており、漏洩事故等は発生していない。	3	適正に行われているが、求める水準の範囲と考える。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨に則り、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	情報公開に関する要綱が整備されており、情報公開請求もなかった。	3	適正に行われているが、求める水準の範囲と考える。
	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	大きな事故等はなく、緊急事態発生の際、きめ細やかに対応するような体制ができていた。	3	適正に行われているが、求める水準の範囲と考える。食事への異物混入の防止等については万全の対応に努められたい。
	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。	4	ごみの分別・削減等、細かな対応が感じられた。	4	評価検討会の評価は妥当である。
分野評価	A		B		
改善性の	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。	9	アンケート調査の結果をグラフ化して示しており、分かりやすくするなど、前回の指摘事項の改善が見られた。	9	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	82 / 92 (89.1%)	74 / 92 (80.4%)
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>・利用者の声等、学園に対する評価は高いと感じる。</li> <li>・学園長以下、職員が一丸となって、利用者に対するサービス向上に努めている。</li> <li>・提案事業である「レタスの収穫体験」や残菜の堆肥化など、地元の農家などと協力しながら事業を進めている。</li> <li>・利用者要望にも柔軟に対応し、利用者の満足度も概ね高い。</li> <li>・全体的には協定書や業務要求水準書に基づく基準を満たした事業運営が行われている。</li> <li>・今後も、特に提案事業や自主事業などにおいて、指定管理者としてのノウハウや創意工夫をさらに発揮されるよう期待する。</li> <li>・いつ訪れても気持ちの良い対応で、清潔感と安心感がある。</li> <li>・毎月の報告書を見ても、常に学園の環境を少しでも良くしたいという熱意を感じる。</li> <li>・給食については、安定した調理能力があり、献立作成、食物アレルギー対応もしっかりしている。アレルギー対応食の提供の事故は無かった。</li> </ul>	<p>アンケートの利用者満足度の高さからも、施設に対する評価が高く、サービス向上への継続的な取り組みは大いに評価できる。</p>
区が明示した水準を満たすが、更なる取組みが期待される点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートなどを活用し、利用者ニーズを事業等に反映させることで、サービス改善や利用者増加にさらに努められたい。</li> <li>・広報活動については、新たな手法開発やルート開拓により、さらなる新規利用者の確保に努められたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報活動については、更なる工夫を行い、対象者が魅力を感じられるような十分なPRを進められたい。</li> </ul>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)		

## 2 評価検討会の評価に関する意見

25年度と26年度の評価の比較において、前回との評価が異なる点について、具体的な説明に欠けるところがあった。所管課として、毎年度の評価レベルの平準化に留意されたい。

モニタリングについては、セルフモニタリングと区によるモニタリングを実施しており評価できるが、区によるモニタリングにおいて、業務要求水準書で求めている、利用者宿泊時の1名以上の宿直、水の入れ替えの毎日実施、ボイラーの業務日誌を毎日記入など日々の業務の遂行状況をチェックするようなチェック表による確認も検討されたい。

### 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

新たな利用者の開拓について、施設の有効活用や区民へのサービス拡大の視点から、事業者との連携・庁内の連携拡大等を検討されたい。