

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
【平成23年度実績】

平成24年7月

少年自然の家八ヶ岳高原学園
指定管理者評価検討会

所管課	教育推進部学務課
評価対象期間	平成23年4月1日～平成24年3月31日 (指定期間3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21年4月1日～平成24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（指定管理料を充てる事業の収入を含む。）

年度		21	22	23	24	25
収入	指定管理料	62,250,000	62,250,000	62,250,000		
	給食食材費（区立小中学校）	9,460,201	11,558,430	10,631,274		
	食事料（一般開放）	1,870,645	2,510,767	1,496,700		
	その他の雑収入	3,036	1,854	1,779		
	合計（A）	73,583,882	76,321,051	74,379,753	0	0
支出	人件費	31,115,040	34,068,126	34,843,669		
	事業運営費	710,073	721,948	799,094		
	事務用品・消耗品購入費	2,181,502	1,749,466	965,026		
	備品購入費	141,000	0	0		
	役務費	938,882	933,286	940,946		
	保守・点検費	4,652,826	5,394,150	5,335,622		
	寝具類等維持管理費	1,324,957	2,655,127	2,819,595		
	施設修繕費	2,771,732	2,982,708	1,989,768		
	施設修繕原材料購入費	1,623,627	1,017,550	748,406		
	施設維持管理費	961,250	949,725	577,500		
	給食等運営費	11,207,981	14,435,224	12,520,458		
	車両維持管理費	73,202	101,796	59,984		
	車両維持燃料費	235,963	285,889	327,741		
	保険料	215,680	216,350	215,740		
	職員研修費	58,498	81,252	78,240		
	通信費	517,446	404,939	438,070		
	光熱水費	6,703,451	6,775,589	6,608,176		
	本社管理費	4,357,500	3,109,039	3,078,100		
	光熱水費還付金	296,549	224,411	0		
	合計（B）	70,087,159	76,106,575	72,346,135	0	0
収支（A）－（B）		3,496,723	214,476	2,033,618	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（21年度1,584,000円、22年度1,805,000円、23年度1,346,000円）については、上記の表に含めていない。

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	教育推進部長 藤田 恵子
2	副座長	教育推進部学務課長 加藤 裕一
3	委員	教育推進部教育指導課統括指導主事 江原 幸一
4	委員	教育推進部学務課学事係長 田村 悦男
5	委員	教育推進部学務課施設係長 竹井 淳一
6	委員	教育推進部学務課学務主査（給食担当） 清水 和子
7	委員	昭和小学校長 山崎 淳
8	委員	第一中学校長 愛川 睦

4 4段階評価の方法

全委員の協議による方法

5 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、23年度協定書、取扱細目）	②
2	業務要求水準書	②
3	事業計画書	①②
4	企画提案書	①②
5	事業報告書	①②③⑦⑧⑨⑩⑫⑬⑭⑯⑰
6	利用者アンケート実施報告書	③⑤
7	広報物	④
8	金銭出納簿	⑪
9	備品台帳	⑮
10	モニタリング結果	⑨⑭
11	苦情とその対応の記録	⑥
12	個人情報保護規程の整備状況	⑯
13	情報公開規程の整備状況	⑰
14	危機管理マニュアル及びその対応記録	⑱
15	前回の評価結果及び改善報告	⑳

6 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】	B 33点	① 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を積極的に計画し、実施しているか。	4	4	4
		② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	8	4	8
		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	3	3
		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	3	6
		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	3	3
		⑦ 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	8	3	6
			【評価理由】 ①ウォークラリーの実施支援として、地図の作成、コースの提案、注意箇所の指摘を行っている。職員の家族によるコンサートや学校長との共演を行った。 ②ブルーベリー園については、苗木を拡充するなど、提案した事業をより充実させている。 ③アンケートにより利用者意見の収集が行われているが、具体的な取り組みにつながっていない部分（食事面）がある。子どもたちの意見は学校からの反省記録が主であったため、今後、子どもたちから直接アンケートを収集し、敏感に意見反映できる仕組みの構築を期待する。スープをお椀でなく、スプーンを購入して提供した。 ④近郊で、寮を閉鎖した私立学校への利用案など、積極的な広報を行っている。利用できる期間や最低利用人数の制限があるため、口コミによる広報が主となっている。団体への働きかけなど、さらなる広報活動を工夫してほしい。 ⑤接遇等のサービス水準は高いが、食事については、味付けや量など賛否が分かれるところがある。区民開放のアンケートでは高い評価を受けてリピーターもあるが、区立学校利用での食事については、改善すべき点が見受けられる。 ⑥異物購入の調査では適切な調査が行われたが、原因を特定できなかった。 ⑦東日本大震災の影響により平成23年度の利用者数が減少したのはやむを得ないとして、全体的に増加しており、営業努力が認められる。		
経費の効率性 【配点12点】	A 11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	4	4
		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	4	4
		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省エネタイプの電球への切替、利用者不在時の部分暖房など、節電効果が期待できる。原油の高騰等、諸物価の上昇があったにもかかわらず、支出を削減したことに対し、高く評価したい。 ⑨寝具のリースの継続、学園の境界標の確認を行うなど財産管理を適切に行った。 ⑩参加者はなかったが、自然体験ツアーの募集を行っており、具体的な意欲がある。			

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	3	3
		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	3	3
		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	4	4
		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	3	3
		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	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	4	4
		【評価理由】 ⑪金銭出納簿を備え、適切に金銭管理が行われている。 ⑫繁忙期及び閑散期に応じ、適正に人事配置を行っている。学校規模合わせ、職員体制を整えている。休暇の際の代替も確保できている。 ⑬震災を教訓とした研修の実施など、多数の研修を実施し、積極的に職員の資質向上を図っている。自然体験学習講習会など外部研修にも積極的に参加している。 ⑭取扱細目に定められた以上の回数・範囲で保守点検を実施している。建物が古くなってきているが、清掃等が行き届くなど、適切に管理されている。トイレの異臭も改善された。シーツ等清潔感があり好感がもてる。バスケットゴール板の保守点検、貯湯熱交換コイル引き抜きなど、区が求める水準以上の点検を行っている。 ⑮写真を活用した管理が行われており、円滑に備品が利用できるような工夫がみられる。 ⑯食物アレルギーのデータ等の個人情報は、一定期間保管後適切な処分されており、情報漏洩等の事故は起きていない。 ⑰情報公開請求に関する要綱が整備されている。 ⑱災害や事故等における緊急時の体制整備が適切に行われている。情報発信の努力も伺える。突風で屋根の一部が破損した際も速やかに業者と連絡を取り、応急復旧を行った。 ⑲地域の分別回収をきちんと守り、子どもたちにも理解しやすいように絵で表記するなど工夫が見られた。外灯のタイマーによる管理や、食堂廊下へビニールシート垂れ幕を張ることにより、暖気が逃げないように工夫した。			
業務の改善性	C 9点	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が行われたか。	12	3	9
		《前回の指摘事項》 ⑳ - ①アンケート結果の反映について、可能なものについては、今後の対応とはせずに迅速に対応するなど、要望内容に応じた臨機応変な対応に努められたい。 ②児童・生徒のアレルギー対応については、連絡系統の一本化の観点から、学校を通じた保護者への対応が求められる。 ③食事については、今回も様々な改善を求める声が寄せられている。地元産の食材の使用、新しいメニューの導入などの工夫もみられるが、量・内容・栄養バランスなど、一層の工夫・努力を期待する。 【評価理由】 ⑳ - ①設備面での対応はとれているが、更に、子どもたちの生の声を聴くアンケートなどを活用・分析し、今後の経営に迅速に生かしてほしい。②アレルギー対応については、学校から指定管理者への連絡を主とし、更に詳細なやり取りが必要となった場合には、学校からの要望で直接やり取りをすることとした。③献立の表示や説明に工夫を加えることにより、喫食率の向上がみられたが、食事内容、異物混入の部分で改善が見られると言えない状況にある。			

(2) 総合評価

評価	B	得点	84点 / 100点
【所見】 <ul style="list-style-type: none">・日頃のサービス、特に傷病者への対応は評価できる点である。・事故の未然防止や安全対策を適宜行い、児童・生徒が利用する施設として信頼できる。・食事提供面での改善がなされるとさらに良い。（一つの工夫として、バイキング方式の朝食提供など。）・経費をあまりかけずに、木工作体験、ディスクゴルフなどの自主事業に結び付けている点は評価できる。とくに木工作体験は、出発日の午前中や雨天対策時などで多くの学校が利用し、道具の整備や安全指導等にも配慮があり好評を得ている。プロポーザル時に提案のあったバードウォッチングやブルーベリー収穫体験等も植物管理や施設保守等と合せて整備ができるものであり、自然体験学習として費用対効果が高いものとなるよう期待する。建物の老朽化や寒冷地の気候条件など、経費の節減にも制限があるなかで、省エネタイプの電球への切替や、暖房効率がよくなるように利用者のいない区画を遮断するなどの努力をしている。経費が激減するほどの効果は見込めないが、引き続き節電の意識向上を図られたい。・事業報告にあたっては、平成23年度に新たな取り組みをしたものだけでなく、指定管理以降に改善して、取り組みを継続している事業についても積極的に記載してもらいたい。・食事は栄養バランスや衛生面の配慮という安心・安全が前提であり、できて当たり前であるという基本はしっかりできていると評価している。この食事に関する課題については年々改善されているが、工夫された献立やおいしい味付け、適切な食事の量等の努力を、ていねいな聞き取りを行いすすめてもらうことを今後も望んでいる。			
【より良い施設運営のため、以下の点に留意されたい。】 <ul style="list-style-type: none">・食事に関しては、内容面、衛生管理面等で更なる改善が求められる。・食事への異物混入が発生しているので、作業工程を見直し、十分な注意を払って作業を行ってもらいたい。・学校をはじめ児童・生徒からは、施設管理者としてのノウハウが生かされ、十分な信頼関係が築かれてきている。今後は、児童・生徒が直接記入するアンケート等を活用し、迅速かつ的確な経営への反映に結び付けられたい。			
【改善事項】			

《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)