

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21年度実績】

平成22年8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21年4月1日～平成22年3月31日 (指定期間3年中の1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				
	給食食材費（区立小中学校）	9,460,201				
	食事料（一般開放）	1,870,645				
	その他の雑収入	3,036				
	合計（A）	73,583,882	0	0	0	0
支 出	人件費	31,115,040				
	事業運営費	710,073				
	事務用品・消耗品購入費	2,181,502				
	備品購入費	141,000				
	役務費	938,882				
	保守・点検費	4,652,826				
	寝具類等維持管理費	1,324,957				
	施設修繕費	2,771,732				
	施設修繕原材料購入費	1,623,627				
	施設維持管理費	961,250				
	給食等運営費	11,207,981				
	車両維持管理費	73,202				
	車両維持燃料費	235,963				
	保険料	215,680				
	職員研修費	58,498				
	通信費	517,446				
	光熱水費	6,703,451				
本社管理費	4,357,500					
光熱水費還付金	296,549					
合計（B）	70,087,159	0	0	0	0	
収支（A）－（B）		3,496,723	0	0	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1,584,000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 原口 洋志
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長 伊藤 浩介
4	委員	教育推進部学務課学事係長 太田 美弥子
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） 小林 久美子
7	委員	区立小学校の利用者代表 岩井 克昭
8	委員	区立中学校の利用者代表 遠山 政克

4 4段階評価の方法

各委員の評価の合計を委員数で除して平均を算出する方法

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、21年度協定書、取扱細目）	②
2	業務の基準	②
3	事業計画書	①②
4	指定管理者提案書	①②
5	事業報告書	①②③⑦⑧⑨⑩⑫⑬⑭⑯⑱
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	⑯
13	情報公開規程及びその対応記録	⑰
14	危機管理マニュアル及びその対応記録	⑱

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 32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	3	3
		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
	<p>【評価理由】</p> <p>①ブルーベリー園を作ったり、食材に新鮮な地元野菜を取り入れるなどの新たな事業を展開している。</p> <p>②定められた事業に加え、現地の天候等の情報提供、地元の野菜を活用した献立の工夫、新型インフルエンザ発症時の病院移送等、臨機応変な対応を行い、利用者サービスに努めている。</p> <p>③利用者アンケートの結果を分析し、簡易な設備の改善を行うなど、一定の反映はされている。</p> <p>④利用案内を作成し、区窓口等に配置している。また、学校利用の際には、区民開放の利用についてPRを行っている。</p> <p>⑤接客関係では、ほとんどの方から「とても良い」、「良い」の評価を受けている。食事についての評価が分かれていたが、個人の嗜好が表れやすいところであり、概ね良好である。</p> <p>⑥食事に異物が混じったケースに対して、その都度原因分析がなされており、改善が期待できる。</p> <p>⑦一般区民の利用者は、微減であったが、区立学校以外への開放等の増加により総利用者は増加している。</p>				
経費の効率性【配点12点】	B 10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	3	3
		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
	<p>【評価理由】</p> <p>⑧直営作業で、施設維持管理をするなどして経費削減をしている。備品・消耗品を調査して、既存品の有効活用に努め、購入費の削減をしている。</p> <p>⑨在庫品の活用、点検経費の削減など効果的・効率的な予算執行を行っている。</p> <p>⑩広報活動の充実に努めた結果、区立学校以外への開放の利用者が増加している。</p>				

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	A 35点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	4	4	
		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	4	4	
		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	4	4	
		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	4	4	
		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、適正な管理が行われている。 ⑫冬期の人員を削減することで、夏季の繁忙期の人員体制を整えている。また、利用者があるときは勤務時間を調整したり、夜間の緊急対応のため宿直を配置している。 ⑬外部の研修会や講習会に積極的に参加したり、食品衛生全般の研修を定期的実施したりするなど、職員同士が知識・技能の習得に努めている。 ⑭学園内の非常口案内表示、グラウンド、学園裏の自然観察路等の清掃や整備が行き届いている。 ⑮備品台帳と現物との照合作業が行われており、適切に管理されている。 ⑯個人情報の取り扱いについての社内規定が整備されており、漏洩事故等も発生していない。 ⑰情報公開に関する要綱が整備されている。 ⑱新型インフルエンザへの適切な対応を行うとともに、傷病人が発生した場合の搬送も適切に行われている。また、停電発生時の対応を教訓に、マニュアルの改訂を行うなどの対応を図っている。 ⑲光熱水費の予算額に対して実績額の差があり、区への還付を行っている。また、二酸化炭素排出量の集計を行い、その削減に努めるとともに、リサイクルについても積極的に行っている。		
業務の改善性	【配点12点】	— —	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	—	—	—
		《前回の指摘事項》				
		【評価理由】				

(2) 総合評価

評価	B	得点	77点 / 88点
<p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none">・子どもや来訪者の体調不調時の迅速で組織的な対応から、企業としての組織的な努力を感じ取ることができる。・学校や利用区民からの意見をていねいに収集し、分析し、誠実に改善努力を行っている点は評価できる。・光熱水費の還付を行うなど経費削減に努力している。・研修会を積極的に実施しており、サービスに反映していくことが期待できる。・グラウンド・トイレの整備、部屋の壁の模様替えなど施設整備に力を入れていることが伺え、施設自体が老朽化しているなかで、少しでも気持ちよく施設を利用してもらいたいとの意識が感じられる。・利用者に対して、事前に天候の状況を連絡したり、食物アレルギーへの対応をきめ細かく行うなど、利用者の安心感につながる様々な配慮を行っている。 <p>より良い施設運営のため、以下の点に留意されたい。</p> <ul style="list-style-type: none">・食事に対する利用者の評価が比較的高くない。材料費等様々な制約はあるが、今以上の改善を望みたい。・食事に異物が混じり込んだ点に関しては、業務上完全に無くすことは困難だが、複数件発生していることを重く見て、事故0への企業努力を続けてほしい。・施設の区民へのPRについては、文京区からの距離の遠さもあって難しさは伴うと思うが、紙媒体ばかりでなく電子媒体と紙媒体などの方法を駆使して、さらなる普及につながればよいと感じる。・苦情カードの記録方法について、苦情の報告月日は、時間も記録しておくべきである。・給食の危機管理マニュアルの整備について、食中毒等発生時のフローチャート等を整備しておくべきである <p>【改善事項】</p>			

《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)