

指定管理者評価検討委員会 評価結果

指定管理者名	管理運営する施設名	所管
軽井沢フード株式会社	少年自然の家八ヶ岳高原学園	教育推進部学務課

1 指定管理者の評価

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討委員会 評価結果	評価理由	評価委員会 評価結果	評価理由	評価検討委員会 評価結果	評価理由
サービス向上の有効性	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。	3	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	4	評価結果は「4」とする。ブルーベリー園を設けたり、飯盛山ハイキングコースの下草刈りを行うなど、社会通念上、指定管理者に期待される水準を超える対応がなされている。
	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。	4	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。	3	評価結果は「3」とする。ホームページの開設など指定管理者が提案した事業については一部未実施のものがあるものの、全般的に適切な業務が実施されていると認められるため、評価は「3」とする。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。提案のあったホームページの開設を実施されたい。
	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。ミニサッカーゴールの作成や浴室の混合栓の改修など利用者意見を反映させた取組が認められる。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。利用者アンケートの対象が極めて少なく、教職員以外の児童・生徒にも拡大すべきである。
	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	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。ホームページの開設を早急に進められたい。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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。	3	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っていたが、個人の嗜好が表れやすいところであり、概ね良好である。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。利用者数は、20年度の3,558人から21年度3,790人と増加している。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。区立小中学校の利用による日程の制約はあるが、主要な利用者である区立学校以外の団体利用の拡大に努められたい。
分野評価		B		C		C	
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。	3	直管作業で、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、既存品の有効活用を努め、購入費の削減をしている。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。社会通念上指定管理者に期待される水準の対応である。
	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	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。	4	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価結果は「3」とする。社会通念上指定管理者に期待される水準の対応である。
	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	広報活動の充実を努めた結果、区立学校以外への開放の利用者が増加している。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。21年度は、20年度に比べ施設使用料収入が100千円増加している。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	分野評価		B		B		C
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	金銭出納簿を備え、適正な管理が行われている。	4	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価結果は「3」とする。社会通念上指定管理者に期待される水準の対応である。施設の管理運営に係るすべての金銭の出納を用途を含め詳細に記録しており、徹底した金銭管理が認められる。
	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。	4	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。	4	評価検討会の評価結果は妥当である。	4	評価委員会の評価結果は妥当である。人件費の変動費化は指定管理者に期待される要素であり、具体的に成果が出ている。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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	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。	4	評価検討会の評価結果は妥当である。利用者アンケートの結果でも、非常に高い評価を受けていることが認められる。	4	評価委員会の評価結果は妥当である。利用者へのきめ細やかな対応が積み重ねられている。
	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。	3	評価結果は「3」とする。台帳と備品の照合作業は、区が協定書で求めた水準の業務であるため、評価は「3」とする。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。

管理運営の適正性	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	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。	3	個人情報保護規程の整備は、区が協定書で求めた文京区個人情報保護条例の遵守に則した対応であるため、評価結果は「3」とする。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。	
	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いる。	3	評価結果は「3」とする。情報公開規程の整備は、文京区情報公開条例第25条の2に則した対応であるため、評価結果は「3」とする。	3	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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	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。	4	評価検討会の評価結果は妥当である。社内に危機管理委員会を設置し、事故を起こさない社内をあげた真摯な対応が認められる。また、利用者である学校からも高い評価を受けている。	4	4	評価委員会の評価結果は妥当である。危機管理委員会を設置し、体制面での工夫が認められる。
	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	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。	4	評価検討会の評価結果は妥当である。20年度に比べ光熱水費を約1割(約80万円)削減しており、省エネに対する積極的な取組が認められる。	4	4	評価委員会の評価結果は妥当である。光熱水費の削減が認められる。ただし、今後は外部要因(天候等)によるものなのか、自助努力によるものなのかの区別に努められたい。
	分野評価	A		B		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。	—		—		—		
	分野評価	—		—		—		

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会	評価検討委員会
総合評価	B	B	B
得点	77/88 (87%)	72/88 (81%)	71/88 (80%)

A (特に優れている) …90%以上 B (優れている) …80%以上 C (おおむね適正である) …60%以上

(3) 所見及び改善指摘事項

優れている点	<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。 ○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。 ○不測の事態が発生した場合でも、臨機応変に適切な対応ができており、遠方に立地する本施設の特性から考えると非常に重要であり、引き続き危機管理への適切な対応に努められたい。 ○食事への異物混入は問題であるが、原因を究明し、改善に結びつけるPDCAが構築されている点は評価できる。 ○利用した区民の評価は比較的高く、結果として区民利用の増が図られたことは評価できる。 ○ブルーベリー園を設けるなど、施設サービスの充実に努めている。
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"> ○食事については、改善すべき点が少なからず見受けられるので、自らの点検や工夫の努力を重ねられたい。 ○八ヶ岳という特性を事業や食事に活かした取組を期待する。 ○食事への異物混入は、信用に係る問題であるため、改善点を踏まえて再発防止に取り組まれたい。 ○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にせよ、紙媒体ばかりでなく電子媒体を駆使して、さらなる普及に努められたい。 ○苦情カードの記録方法について、苦情の報告月日は、時間も記録されたい。 ○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されたい。 ○ホームページの開設は、提案書にも記載されている事項であり、早急に進められたい。 ○利用者アンケートの対象を児童・生徒にも拡大し、利用者の声をより積極的に収集されたい。
改善指摘事項(評価1又は2の事項について)	○なし

2 所管課の指定管理者監督業務に関する意見

<ul style="list-style-type: none"> ○本件の利用者の中心が児童・生徒で且つ1回の利用時に多数が利用することを考えると、事故・災害発生時の対応策等をより詳細に記載するなど、危機管理マニュアルの充実を指導されたい。 ○小中学校の児童・生徒のための施設であるという観点から、所管課は、学校現場からの評価を具体的に聴取した場合は、事業者に伝える努力をすべきである。 ○学校利用者のアンケートの項目を、指定管理者と協議し、工夫されたい。 ○学校利用と学校外の利用はトレードオフの関係にあるため、学校以外の利用者の利用について、区としてどの程度の利用を求めるのか明示されたい。 ○給食の改善等さらなるサービスの向上に努めるよう指導されたい。 ○成果を具体的に評価できるよう、年度の事業計画書をより詳細で具体的なものに改善されたい。
--

3 評価検討会・評価委員会の評価に関する意見

- 評価基準の設定に統一性に欠ける点がみられるため改善されたい。
- 実態に応じて提案内容を柔軟に変更することは認められるが、内容が変わっても目的の達成が可能であることの評価が十分とは言えない。
- 評価検討会においては、評価結果に沿った明確かつ丁寧な評価理由の記載に努められたい。特に「4」の評価を付す場合は、その積極的理由を明確にされたい。
- 評価検討会においては、評価基準が明確でないため、特に「4」と「3」の境界が曖昧になっている。具体的かつ明確な評価基準に基づいて評価されたい。
- 評価委員会においては、評価検討会間の評価レベルに齟齬が生じていないか配慮する必要がある。

4 所管課の指定管理者制度の運用に関する意見

- 評価の基準が具体的かつ客観的でない項目が多いため、評価そのものの妥当性を判断することは難しい。協定書の作成にあたっては、事業者からの提案内容をできるだけ盛り込むようにすること、また、評価を行いやすくするために、現在の評価項目との関連性を意識する必要がある。
- 区が求める業務水準を明記していない事項が多く、達成状況を客観的にとらえることができない。今後、指定管理者を募集する際には、区が求める水準を明記されたい。
- 指定管理者が一般利用者の増に向けた取組みをしやすいよう、区民等の利用人数を10人以上としている条例の改正を検討されたい。また、区外在住者の利用についても検討されたい。