

■ [設置施設名]指定管理者内部評価 評価結果シート

施設名	船橋市立一宮少年自然の家
指定管理者	株式会社オーエンス
評価対象年度	令和3年度
所管課	青少年課

総合評価	評価の理由
A	<p>事業計画に基づく評価表の評価項目中、S評価1項目、A評価48項目となり、事業計画どおり管理運営がなされているといえるためA評価とした。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策や対応により、施設の利用制限等が発生する中においても、市と連携しながら臨機応変に管理運営がなされていた。</p>

※総合評価は「施設所管課による評価」だけを対象に評価する

※総合評価で評価項目が混在する場合の基準は下記「総合評価の基準」を適用します

総合評価の基準	
S	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合以上である
A	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合未満である 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である
B	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合以上である
C	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合より少ない
D	上記に関わらず、事業計画に基づく評価表の評価項目内に一つでもDがある場合

項目別評価状況	
S	事業計画以上の優れた管理運営がなされている
A	概ね事業計画どおりに管理運営がなされている
B	概ね事業計画どおりに管理運営がなされているが、一部軽易な改善事項あり
C	事業計画どおりの管理運営がなされておらず、早急な改善を要する
D	指定の取消しをせざるを得ないような不適切な管理運営がなされている

品質管理把握状況

各種報告書の提出状況の確認	基本協定書に定める期日内に確認
現地把握調査	時期に応じて実施
意見交換会の実施	7月、3月
利用者アンケート	通年実施
事業報告書提出日	令和4年5月30日
ヒアリング期間	令和4年6月1日～令和4年6月30日
実地調査実施日	令和4年9月29日

指定管理者による自己評価	記入日	令和4年5月11日
青少年課による評価	評価日	令和4年10月19日

<項目別評価表>

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
1. 管理の基本方針				
(1)基本方針の理解	少年自然の家の役割や公の施設としての特性を理解した上で管理運営を行っている。	A	A	少年自然の家の役割等を理解し、基本協定書第3条に基づき公平な管理運営を行っている。
	設置目的や管理運営の基本方針を職員等に周知し、実行させている。	A	A	会議等において職員に周知し、少年自然の家での活動を通して、具現化に努めている。
	設置目的や管理運営の基本方針を利用者にも周知している。	A	A	ホームページに掲載しているほか、所報も活用し、利用者への周知を図っている。
	関係法令、条例等を遵守している。	A	A	関係法令や自然の家条例及び基本協定をはじめ、施設運営のために必要とされる規則等を遵守しながら、管理運営を行っている。
(2)公平性の確保	公の施設であることを常に念頭において、利用者の平等な利用を確保する運営を行っている。	A	A	職員間のルールを定める他、利用マニュアルを作成するなど、利用者への平等な利用の確保を行っている。
(3)効率的・効果的な運営	施設の効用を最大限に発揮させるような効率的・効果的な運営を行っている。	A	A	自然体験などの目的を持ったプログラムの充実や主催事業による利用の促進を図るなど、自然の家の役割を果たすための取り組みを行っている。
(4)親切かつ丁寧な接遇・適切なサービスの提供	利用者に対して、親切かつ丁寧に接遇し、適切なサービスの提供を行っている。	A	A	外部講師による接遇研修を通し、利用者への接遇の向上、適切なサービスの提供に努めている。

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(5)利用者の声の反映	指定管理者による利用者アンケートを実施し、利用者サービスの向上のために活用している。	A	A	利用者アンケートを実施し、利用者の意見を収集、分析することで、利用者からの意見をサービスの向上に活用している。
	利用者からの苦情・要望等に対し、迅速・丁寧・誠意ある対応を取っている。	A	A	利用者からの苦情や要望について真摯に受け止め、課題については迅速な対応を行っている。
	利用者からの苦情・要望等は、全職員が把握できる体制となっている。	A	A	苦情・要望についての内容を職員全体で情報共有し、会議等で改善策を検討する体制をとっている。
(6)関係機関との連携	船橋市内の小中学校や一宮町関係機関等と連携を図りながら管理運営を行っている。	A	A	小学校校長会長をはじめ、校長会社会教育担当との意思疎通を図りながら校外学習の実施に向けた取り組みを行っている。また、一宮町へは一宮町教育長を始め、町関係機関への積極的な情報提供を行っている。
2. 業務計画の推進				
(1)利用団体受け入れに関する取組み	窓口業務は適切なサービス内容であり、かつ利便性が図られている。	A	A	ホームページからの申請書類等のダウンロードやメールでの申請受付を行うことなど利便性が図られている。
	利用者が充実した活動を行えるよう活動の助言・指導業務を行っている。	A	A	校外学習での下見の充実や利用者の計画を基に、活動の支援や助言を行っている。
	利用者の要望に応えられる適切な体験活動プログラムの提供を行っている。	B	B	クラフト、体験プログラム、スポーツ、野外炊飯の4つのジャンルに分けた体験プログラムの実施までには至らなかったが、施設の特徴を踏まえ新たなプログラムの提供を行っている。

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(2)利用者促進の取組み	少年団体に対し、利用を促進するための取組みを行っている。	A	A	ホームページの充実や近隣市町村への情報提供、また、食事メニューに特別食を加えるなど、少年団体の利用促進に取り組んでいる。
	少年団体以外の団体に対し、利用を促進するための取組みを行っている。	A	A	ホームページの充実や近隣市町村への情報提供、また、食事メニューに特別食を加えるなど、少年団体以外の団体の利用促進に取り組んでいる。
	家族単位での利用を促進するための取組みを行っている。 (周知方法や利用方法等)	A	A	ホームページや所報、主催事業時に周知を行っている。
(3)自主事業等に関する取組み	利用者のニーズを把握した魅力ある自主事業の提供を行っている。	A	A	自主事業の初年度であったことから、職員の得意分野を活かした事業内容となったが、参加者アンケートからも概ね高評価を得られている。またアンケートにより、利用者のニーズの把握を行っている。
	自然の家の立地を生かした事業に取り組んでいる。	A	A	施設内の自然物を活用したクラフトや、一宮海岸でのフィールドワークなど、一宮少年自然の家ならではの事業に取り組んでいる。
	実施時期や回数は適切である。	B	B	自主事業の初年度であったことから、年間を通じての実施には至らなかったものの、11月以降に親子を対象とした主催事業を計4回実施している。
	船橋市民への取組みは適切である。	A	A	市の広報紙をはじめ募集チラシを市内小学校へ配布するなど、船橋市民への周知に取り組んでいる。
	新規利用者及びリピーターの増加につながる事業の提供を行っている。	A	A	事業実施の際に次回実施予定の事業案内を行うとともに、魅力ある講座の立案に努めている。

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(4)広報業務	ホームページや SNS、広報紙等で戦略的かつ正確に情報を発信し、利用促進に繋がる広報活動を実施している。	A	A	ホームページや SNS を随時更新し、常に新しく的確な情報発信を心がけている。また、所報の他、児童向けの所報を新たに発行している。
(5)食事の提供業務	食の安全に十分配慮し、充実した食事の提供がされている。	B	B	一部食材の発注ミスがあったものの衛生管理マニュアルの遵守及び食材の品質管理を徹底し、安心安全な食事の提供を行っている。また、定期的な研修による従事者の資質の向上を図っている。
	食物アレルギー等配慮の必要な方へ適切な対応を行っている。	A	A	食物アレルギー個別対応依頼書をもとに個別調査を行い、栄養士と保護者間で綿密な確認を行うなど適切な対応を行っている。
	特別食への取り組みは適切な内容となっている。	A	A	特別食のレパートリーとして「がっつり」「ヘルシー」「季節メニュー」を設定し、これまで利用の少なかった層に対して満足感のある内容となるよう取り組んでいる。
3. 事務管理				
(1)職員配置及び事務分担	施設の管理能力を有する者が配置されている。	A	A	基本協定に基づき適切に配置されている。
	人事配置、責任の所在、緊急時の連絡体制等、施設を管理運営するための体制が適正に図られている。	A	A	事務分掌に基づいた組織的な運営を行うとともに、所員連絡網の作成や緊急時の行動基準を定めるなど施設を管理運営するための体制が適正に図られている。
(2)職員研修の実施	接遇、救命救急、苦情解決等、利用者へのサービス向上に必要な研修を実施している。	A	A	接遇研修、救命救急の研修、個人情報等の取り扱いに関わる研修等を実施している。また、新人社員研修時には個人情報の取扱いについての説明を行っている。

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
	自主事業等に関する企画力向上を目的とした研修を実施している。	B	B	事業実施にあたり職員研修は行われなかったものの、指導員間で会議を行い、内容の共通理解を図っている。
	事故・災害発生時に緊急対応できる研修等を実施している。	A	A	危機管理マニュアルを策定し、職員への周知を図っている。その他救命救急に関わる研修をはじめ、年2回の消防訓練を実施している。
	個人情報の適切な取り扱いについて、職員に対する研修等を実施している。	A	A	正しい知識の定着を図るため、年2回の所内研修及び効果測定を実施している。
4. その他管理運営に関する状況				
(1)安全対策及び緊急時対応	利用者の安全対策・事故防止対策が考慮されている。	A	A	月1回の安全点検の実施の他、施設内の危険箇所マップを作成し周知するなどの安全対策を講じている。
	事故・災害発生時の緊急対応への連絡体制が明確にされている。	A	A	事故や災害発生時の緊急対応として、教育委員会、会社、そして職員間での連絡をスムーズに行うための緊急時連絡体制を整備している。
	災害等を想定した訓練を職員全員が定期的実施している。また、活動中や夜間の避難誘導訓練も実施している。	B	B	活動中や夜間時を想定した避難誘導訓練は実施されなかったものの、自衛消防組織を設置し、年2回の消防訓練を実施している。
(2)入退所時間、利用時間及び休所日	入退所時間、利用時間及び休所日は適切に対応している。	A	A	利用者へ周知を行い、適切に対応している。
	臨時に休所日または利用時間の変更を行う場合は、教育委員会への承認を得ている。	A	A	臨時に休所日または利用時間の変更を行う場合に、教育委員会への承認を得ている。

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(3)苦情の未然防止対策及び発生後の対応	苦情やトラブルを未然に防止するための体制がとられている。	A	A	職員間の報告・連絡・相談を密に取り合い、課題や懸案事項について全職員で共有し、迅速な対応を取れるよう心掛けている。
	苦情発生後は円滑かつ円満な解決を図っている。	A	A	苦情内容について検証し、円滑かつ円満な解決を図っている。
	苦情が発生した場合は教育委員会へ報告し、指導を受けている。	A	A	苦情が発生した場合には、内容を電話にて一報し、教育委員会の指示に基づき対応している。事故に付随する苦情については、事故等報告書により報告を行っている。
(4)個人情報の取り扱い	個人情報の漏えい、き損、滅失及び改ざん防止、その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じている。	A	A	個人情報等の取り扱いに関わる研修を実施するなど、職員の個人情報への意識を高めるとともに、個人情報の資料は施錠できる保管庫等で適切に管理している。
	個人情報の収集については、あらかじめ個人情報を取り扱う目的を明確にし、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行っている。	A	A	個人情報の収集については、目的を明確に、業務に必要な範囲内で収集するよう職員に指示をしている。
	管理業務に従事する者に対し、管理業務に従事しているとき及び従事しないこととなったとき以後においても、個人情報の保護に関して必要な事項について周知等行っている。	A	A	会社の規定では個人情報の守秘は退職後2年となっているが、一宮少年自然の家に従事する者においては個人情報の守秘は永年として周知されている。
(5)市指定モニタリング以外の自己評価	事業計画書により提案された市指定モニタリング以外のモニタリングを定期的実施し、実施結果をサービス向上に活かしている。	A	A	利用者アンケートを実施し、評価と意見要望等の聴取を実施している。また、対応可能な要望等については、迅速な対応をすることで施設の利便性の向上に繋げている。

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
5. 管理運営に係る収支予算				
(1)収支状況	指定管理期間中、安定的な管理運営を行える収支となっている。また、書類は適切に作成されている。	S	S	新型コロナウイルス感染症の影響がある中、安定的な管理運営を行っている。また、自主事業である東京オリンピック受入れによる収入の一部を施設への還元として修繕に充てる計画となっている。
	自主事業の収支が適切な内容となっている。	A	A	自主事業は実費分の負担としている。また事業終了後に報告書を作成している。
(2)効率的な管理運営	効率的な管理を行い、電気、ガス等エネルギー使用量の削減に努めている。	A	A	日常的に節電・節水等を心がけ、利用者にも周知を図り削減に努めている。
	経費削減のため、適切な業務委託及び商品の仕入れに努めている。	A	A	業務委託の際に仕様内容を精査するとともに、自社で可能なものは自社で実施している。また、事務用品等の購入については、会社一括でネット購入するなど、年間を通して経費削減に努めている。
6. 施設及び設備の維持管理				
(1)施設設備の維持管理	仕様書に基づいた適正な管理を行っている。	A	A	仕様書に基づいた適正な管理を行っている。
	施設を良好かつ安全に維持管理するため、設備・外構等の日常点検業務を適切に行っている。	A	A	月1回の職員による安全点検を実施する他、日々の施設巡視をとおして施設の状況把握するなど適切に行っている。
	不具合が生じた箇所の修繕等は、迅速かつ適切な措置を講じている。	A	A	軽微な修繕については迅速に措置している。また大規模な修繕が必要な箇所は教育委員会へ報告を行っている。
(2)物品の管理	物品が適切に管理されている。	A	A	備品台帳及び消耗品出納簿で管理されている。

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(3)施設の衛生的管理	清掃が適切に行われ、常に清潔な状態を保っている。	A	A	日常清掃並びに定期清掃を行い常に清潔な状態を保っている。
	関係法令等に基づいた衛生管理が実行されている。	A	A	管理業務仕様書に基づき衛生管理が実行されている。