

船橋市立一宮少年自然の家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6年度
所 管 課	生涯学習部 青少年課

総合評価	評 価 の 理 由
A	事業計画に基づく項目別評価表の評価項目において 56 項目中、S評価 1 項目、A評価 55 項目となり、概ね事業計画どおりに管理運営がなされていたためA評価とした。 また、特に成果が認められる取り組みとしては、一宮町との情報交換会の設置等、他自治体との積極的な情報共有が挙げられる。上記の様な取り組みが、市外の小学校が一宮少年自然の家を利用することへ繋がり、利用者の増加に寄与したと考えられるためである。その結果、指定管理移行後で最多の延べ利用者数となった点については、高く評価できる。

※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て確認
現地把握調査	時機に応じて実施
意見交換会の実施	令和6年6月、10月、12月、令和7年3月
利用者アンケート	通年実施
事業報告書提出日	令和7年5月23日
ヒアリング実施日	令和7年6月20日
実地調査実施日	令和7年6月20日

指定管理者による自己評価	記入日	令和7年5月23日
青少年課による評価	評価日	令和7年6月20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	少年自然の家の設置目的や役割等を理解し、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	打合せや会議の場において職員に周知徹底を図り、業務に反映させている。
	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	リーフレットをはじめ、ホームページや所報にて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	コンプライアンス意識を持ち自然の家条例や基本協定書等の関係法令を遵守しながら施設運営を行っている。
(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	施設のルールについて職員間で共通理解を図り、施設マニュアルに基づいた対応により公平性を保ちながら運営を行っている。
(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	施設や地域の特色を生かした自然体験プログラムの提供の他、地域と連携した主催事業を展開し、本施設ならではの運営を行っている。
(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	常に利用者目線での接遇を心がけ、適切な情報とサービスの提供を行っている。利用者アンケートにおいても回答のあった160団体中157団体から、所員の対応については満足以上の評価であった。

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	所員の対応、食事、施設については5段階評価、加えて意見・要望を自由記述としたアンケートを実施した。アンケート内容は職員間で情報共有し、改善すべき点については内容を精査し迅速な対応を行っている。
	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	年間を通じて苦情はなかった。要望については迅速・丁寧・誠意ある対応を行っている。
	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	内容を把握し、解決の方法や手立てについて、事案ごとにミーティング等で周知し全職員の共通理解を図っている。
(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。	S	S	船橋市の小学校校長会や総合教育センター等と情報共有を密に行い、連携を図るとともに、一宮町においても町長や教育長と定期的に情報交換を行っており、地域に根差した管理運営を行っている。
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	利用者に対し誠意ある対応を全職員が心がけるとともに、職員間での共通理解や引継ぎを密にした対応を行っている。申請書類のダウンロードやメール申請についても定着している。
	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	校外学習指導者研修会や下見の際に学校のニーズに基づいたプログラムの提案や支援を行っている。また青少年団体においてはプログラムの紹介や指導を行っている。
	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。	A	A	体験プログラムの提供にあたり、草木染めを新たに加えるなど多様なプログラム提供を行っている。

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り組みを行っている。	A	A	ホームページ・SNS の充実や近隣市町村への情報提供を行っている。少年団体についてはスポーツ団体が多く、団体数は昨年度比 1.082% 増の 105 団体、延べ利用人数は 1.041% 増の 10,953 人の利用であった。
	少年団体以外の団体に対し、利用を促進するための取り組みを行っている。	A	A	ホームページ・SNS の充実や近隣市町村への情報提供、また研修室に Wi-Fi を設置するなどの取り組みを行っている。
	家族単位での利用を促進するための取り組みを行っている。(周知方法や利用方法等)	A	A	所報やホームページ、SNS にて家族向けの利用案内を掲載するなど継続的な働きかけを行っている。なお、令和 6 年度には 8 家族の利用であった。
(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	次年度以降の事業内容の企画立案の参考とするため、参加者にアンケートの協力を依頼し、ニーズの把握を継続的にを行い事業内容の質の向上に努めている。
	自然の家の立地を生かした事業に取り組んでいる。	A	A	一宮の自然を題材とした事業の企画立案を行っている。令和 6 年度はホテルや海を題材にした継続事業の他、秋をテーマにした自然体験の事業を加え、一宮の自然を生かした内容となっている。
	実施時期や回数は適切である。	A	A	閑散期だけでなく、繁盛期には利用団体に影響のない範囲で年間 15 事業を実施している。
	船橋市民への取り組みは適切である。	A	A	自然の家のホームページや船橋市の広報紙への掲載を始め、教育委員会関係課、公民館、小学校へ事業チラシの配布を行い周知を図っている。なお、令和 6 年度は 9 事業延 440 人の参加者数であった。
	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	アンケートの実施や地域情報の収集を行い、魅力ある事業を企画立案し、実施している。

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	ホームページで予約状況や提供する食事、プログラムの写真等を掲載し情報提供を行っている。併せて SNS や所報、子どもだよりにより、施設の新しい情報発信に努めている。
(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。	A	A	調理業務に従事する職員に衛生管理研修を実施し、食中毒の未然防止や食材の適切な品質管理を行うなど衛生管理の徹底を常に図り、安心して安全な食の提供を行っている。
	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にて個別調査を行い、本施設の調理長と保護者間で綿密な打ち合わせのもと、できる範囲での代替メニュー提供や該当食品の除去を行うなど丁寧な対応を心がけている。
	特別食への取り組みは適切な内容となっている。	A	A	特別食として 2 種類のメニューを用意しホームページに写真を掲載し PR を行っている。中でもスポーツ団体からの「がつつりメニュー」の要望は増えてきており、引き続き内容の充実に取り組んでいる。
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	職員の資質を最大限に発揮できるよう適材適所の事務分掌を構成し、機能的な施設運営を行っている。また、施設、事業、食堂の明確な組織体制を整え、指定管理者の支店が後方支援を行っている。加えて、本社各部門が支店業務サポートを行う組織体制をとっており、緊急連絡体制は機能する状況となっている。

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)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	ミーティングにおいて接遇等における問題提起や解決方法について、その都度議題にあげ職員間で共通理解を図っている。
	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。	A	A	県内の社会教育・青少年教育施設との情報交換を積極的に行い、相互のスキルアップを図っている。
	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	救命救急講習及び消防法に基づいて避難訓練を年2回実施している。
	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	年2回、個人情報取り扱い研修を実施している。
(3)職員に対する労働条件等の対応	労働時間や賃金等関係法令を遵守している。	A	A	関係法令を遵守している。
	福利厚生について、配慮している。	A	A	指定管理者の規定に基づいた福利厚生を図っている。

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
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、施設の安全点検を実施し、破損や危険箇所は早急に修理を行っている。災害発生時の対応や避難場所及び経路を、オリエンテーションや案内図で利用者に周知徹底を図っている。
	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、災害発生時の緊急対応として、教育委員会、指定管理者、職員間での緊急連絡網を整備している。
	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。	A	A	年2回の避難訓練を実施し、そのうちの1回は主催事業中に参加者の協力を得て実施している。また夜間の訓練として、夜間時の緊急連絡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	利用者への周知を図り、適切に行っている。
	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	承認申請等の手続き含め、適切に行っている。
(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	苦情受付責任者を所長とし、苦情トラブル対処マニュアルに基づいた対応、体制を整えている。
	苦情発生後は円滑かつ円満な解決を図っている。	A	A	適切に対応している。
	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	苦情発生後、第一報を報告し、教育委員会の指示に基づき対応している。

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)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	個人情報の取扱いに関する研修を実施し職員の意識を高めている。個人情報の保管にあたっては施錠のできる保管庫等で管理している。
	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、適切に行われている。
	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	本施設においては、個人情報の守秘について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の実施し、実施結果をサービス向上に活かしている。	A	A	アンケートを実施し、評価及び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心がけ、サービス及び施設の利便性の向上に努めている。
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。	A	A	管理業務仕様書に基づき適切な管理運営を行っている。
	自主事業の収支が適切な内容となっている。	A	A	主催事業については収支計画書に基づき運営を行っている。実施後には事業報告書が提出されている。

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
(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	日常的な節電・節水を心がけ、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し、指定管理者で対応が可能なものについては指定管理者で実施している。事務用品等の物品購入については、会社一括でネット購入にするなど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	適正な管理が行われている。
	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	職員による月1回の安全点検の実施や、日々の施設内外の巡視をとおりして施設の現状把握に努めている。
	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	軽微な修繕や補修については営繕担当を窓口とし迅速な対応を行っている。また大規模な修繕が必要な場合は教育委員会へ報告及び相談を行い、その指示のもと対応に努めている。
(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している。
(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実施している。