

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7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、A評価56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。 成果が認められる取り組みとして、新規利用団体が27団体増え、今まで利用のなかった県外からの利用者が増えたことである。 また利用者からのアンケートを実施し、様々な声に対し迅速な対応をおこなったことが「所員の対応」「食事」「施設」に関する利用者アンケートによる満足度が2年連続9割を超えたことである。 上記成果は一宮町との連携、ホームページやXの積極的な活用、地域交流イベントなど、幅広い広報活動によりネットワーク構築がなされ新規利用者の獲得に寄与し、新規団体が増加しても利用者の満足度9割を超えてたことを評価する。

※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7年6月、9月、12月、令和8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8年5月19日
ヒアリング実施日	令和8年6月23日
実地調査実施日	令和8年6月23日

指定管理者による自己評価	記入日	令和8年5月19日
青少年課による評価	評価日	令和8年6月23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十分に理解し、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	打合せや会議の場を通し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周知している。
	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にある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、地域と連携した自主事業を展開するなど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、適切な情報提供とサービスの提供に努めている。利用者アンケートにおいても回答のあった154団体中152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。
(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、それに加え意見・要望を自由記述としたアンケートを実施した。特に意見・要望については職員間で情報共有を図り、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。また要望については「迅速に」「丁寧に」「誠意を持って」を心がけ、利用者ニーズにスピード感を持った対応を行っている。
	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、事案ごとに朝の打ち合わせや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。	A	A	船橋市においては小学校校長会や総合教育センターとの情報共有を密にしながら連携を図っている。また一宮町町長や教育長との定期的な情報交換を行うなど、教育委員会をはじめ関係部署と連携を図りながら運営にあたっている。
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、効率化が図られている。
	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	校外学習を行うにあたり共通理解を図る場として指導者研修会実施している。加えて下見の際には、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。また青少年団体に対してはプログラムの紹介をはじめ必要に応じてアドバイスをを行っている。
	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	令和7年度は22の体験プログラムの提供を行った。ウォークラリー、キャンプファイヤー、野外炊飯におけるカレーライスづくりは不動の人気であったが、需要の少ない体験プログラムについては次年度以降見直しを図る。
(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。少年団体の利用は114団体で、昨年度に比べ若干増加している。
	少年団体以外の団体に対し、利用を促進するための取り組みを行っている。	A	A	ホームページにて施設の空き状況の更新や問い合わせによる利用に向けての情報発信並びにアドバイスをを行った。また近隣市町村へは所報の配架を依頼するなど定期的な情報提供を行った。

	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	ホームページ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。また家族からの要望による体験プログラムの紹介や案内、助言等を行った。令和7年度は8家族の利用があった。
(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	次年度に向けた事業内容の参考とするため、引き続き参加者にアンケートの協力を依頼しニーズの把握を行なった。事業内容の見直しや新規事業の展開など、意見を反映しながら改善に努めている。
	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継続的に行っている。令和7年度はホテルや海を題材とした定番的な継続事業に加え、春をテーマとした自然体験の事業を加え、更なる一宮の自然を反映させた事業を増やした。
	実施時期や回数は適切である。	A	A	閑散期だけでなく、繁忙期においても利用団体に影響のない範囲で事業を実施した。また一宮の自然と季節を意識しながら実施時期を決定し、結果として19事業の実施に繋がった。
	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。令和7年度は9事業、延393人の参加があった。
	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	事業に生かすことのできる地域情報の収集を行い、一宮の魅力を発信できる事業を企画し実施した。
(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を更新し、提供する食事、プログラムの写真等を掲載して、施設に関する情報提供を行った。併せて所報や子どもだよりをとおして新しい情報発信を行った。
(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	調理業務従事者を対象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に努めた。また安心して安全な食の提供を行うために厨房内の食器、機材の安全点検を毎月実施し衛生管理の徹底を図った。
	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、調理長と保護者間で綿密な打ち合わせにより、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行った。
	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種類メニューを用意し提供を行った。特に量が多めのがつつりメニューは935食提供し、スポーツ団体等からは好評だった。引き続き内容の充実を図っていく。
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している。
	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	「常に風通しのいい職場」をモットーとし、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た。施設、事業、食堂の明確な組織体制及び緊急時の連絡体制を整え、指定管理者本社及び支店からの後方支援を受けながら円滑な施設運営を行った。
(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	定期的な職員会議や打ち合わせ等の場において接遇等における問題提起や解決方法について、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	指定管理者が管理する県内の社会教育・青少年教育施設との情報交換を積極的に行うことで、相互のスキルアップを図った。
	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	救命救急講習会や消防法に基づいた避難訓練を年2回実施した。
	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	情報漏洩に関わる個人情報の取り扱いや個人情報保護研修を年2回実施した。
(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。
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、施設内外の安全点検を実施し、破損や危険箇所については迅速に修理・修繕を行った。また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 に実施している。また、活動中や夜間の避難誘導 訓練も実施している。	A	A	地震及び津波を想定した避難訓練を年2回実施した。また夜間の訓練と して、夜間時の緊急連絡訓練を実施した。
(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	利用者への周知徹底を図り問題なく行っている。
	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漏れることなく行っている。
(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。令和7年度は大きな苦情トラブルはなかった。
	苦情発生後は円滑かつ円満な解決を行ってい 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。
(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をしている。
	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	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	適切に周知している。なお本施設においては個人情報の守秘は永年とし て周知している。
(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た。また対応可 能な要望等については迅速な対応により、サービス及び施設の利便性の 向上に努めた。
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	自主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 事業報告書を提出している。
(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	日常的な節電・節水を心がけるとともに利用者にも周知を図り削減に努め た。
	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。事務用品等については指定管理 者で一括購入するなど購入方法を工夫し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とし 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を行っている。今年度は研修室のカーペットの 張替えや松枯れにともなう薬剤の注入や危険が予想される個所の松の伐 採など教育委員会と協議をしながら対応した。
(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等との整合性を図り適切に管理している。
(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た。