

## 指定管理者サービス水準評価(令和3年度実績)

### 施設概要

施設名称	板橋区立榛名林間学園	所在地	群馬県高崎市榛名湖町845番地
所管課名	教育委員会事務局生涯学習課	指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで
指定管理者名	株式会社フードサービスシワ	指定管理者の所在地	長野県南佐久郡小海町字千代里2392-1
設置目的	板橋区立学校の児童及び生徒の校外における教育活動の促進並びに区民の社会教育活動の伸展に資することを目的とする		
基本理念	①移動教室や青少年健全育成事業などの校外学習の場を通じて、互いに学びあう活動ができるような取組を推進し、児童・生徒の心身の育成に寄与する。②施設や地域の魅力をより外部に発信することで、新規顧客を獲得し、区民の利用促進をはかる。		
行動規範	①東京都板橋区榛名林間学園条例、条例施行規則、その他関係法令マニュアル等を遵守する。②利用者サービスの質を向上させ、利用者の高い満足度を実現する。③施設の認知度を高め、一般利用者の増加を目指す。		
業務内容	榛名林間学園維持管理・運営業務		

### 評価結果

基本理念	具体的な目標	サービス水準	目標値・実績値(経過)					評価点	
			R2	R3	R4	R5	R6		
①	移動教室・青少年健全育成事業の満足度 (アンケート実施) ※5段階評価 5点(満足) 4点(まあ満足) 3点(普通) 2点(やや不満) 1点(不満)	施設満足度	目標	80.0%	81.0%	82.0%	83.0%	84.0%	5 / 5
			実績	-	92.7%				
			備考	清掃全般・手入れ、消毒作業、寒い時期の施設の温度管理対策等について、良い評価を得ることができた。					
		食事満足度	目標	80.0%	81.0%	82.0%	83.0%	84.0%	5 / 5
			実績	-	92.0%				
			備考	アレルギー対応・コロナ対策(パーテーション設置・配膳・下膳等)について、良い評価を得ることができた。					
		職員対応満足度	目標	82.0%	83.0%	84.0%	85.0%	86.0%	5 / 5
			実績	-	95.8%				
			備考	学校との事前打ち合わせ・要望に対する対応、コロナ対策・寒い時期の施設の温度管理対策について、良い評価を得ることができた。					
②	利用者の増加	イベント参加者数	目標	270人	275人	280人	285人	290人	2 / 5
			実績	86人	68人				
			備考	新型コロナウイルス感染症拡大のため、令和3年度は目標としていたイベント数を減らして実施。しかしながら、感染症拡大の影響により、急なキャンセルが多く発生した。【採点】68人÷120人(実施回の定員)=56.7%					
		社会教育団体及び一般利用者数	目標	3,100人	3150人	3200人	3250人	3300人	1 / 5
			実績	537人	585人				
			備考	新型コロナウイルス感染症拡大のため、4~6月は臨時休館となった。また、開館期間中も利用自粛等により、利用者数が激減した。					
②	利用者満足度 (アンケート実施) ※5段階評価 5点(満足) 4点(まあ満足) 3点(普通) 2点(やや不満) 1点(不満)	施設満足度	目標	80.0%	81.0%	82.0%	83.0%	84.0%	5 / 5
			実績	96.0%	94.9%				
			備考	老朽化、トイレ(洋式化)等の意見が多かったが、清掃・消毒等に対して、清潔感があると、良い評価を得ることができた。					
		食事満足度	目標	80.0%	81.0%	82.0%	83.0%	84.0%	5 / 5
			実績	95.0%	94.1%				
			備考	提供時間等を考慮した調理等が好評につながった。					
		職員対応満足度	目標	82.0%	83.0%	84.0%	85.0%	86.0%	5 / 5
			実績	99.0%	99.2%				
			備考	大変良い評価を得ることができた。					

\* サービス水準の採点方法

(5点:達成率100%以上、4点:達成率90%以上100%未満、3点:達成率70%以上90%未満、2点:達成率50%以上70%未満、1点:達成率50%未満)