

## 榛名林間学園指定管理者評価シート[指定管理者評価委員会]

## 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・運營業務		

## 評価結果

評価項目	評価の視点		委員会合計	
<b>【施設の経営方針に関する事項】</b>				
<b>1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性</b>				
施設の現状認識並びに経営方針	施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか		20点/25点	
<b>2 経営方針に基づく具体的な行動</b>				
サービス水準	【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。	移動教室・青少年健全育成地区委員会活動事業の満足度 (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(アンケート協力 23団体) 目標81% アンケート結果92.7%	25点/25点
			食事満足度(アンケート協力 23団体) 目標81% アンケート結果92.0%	25点/25点
			職員対応満足度(アンケート協力 23団体) 目標83% アンケート結果95.8%	25点/25点
	【基本理念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。	利用者の増加	イベント参加者数 目標275人 実施結果68人 ※実施数変更のため68人/定員120人で評価	10点/25点
			社会教育団体及び一般利用者数 目標3,150人 結果585人	5点/25点
		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81% アンケート結果94.9%	25点/25点
	食事満足度 目標81% アンケート結果94.1%		25点/25点	
	職員対応満足度 目標83% アンケート結果99.2%		25点/25点	
小計			165点/200点 (82.5%)	

評価項目	評価の視点	委員会合計
<b>【行動規範に関する事項】</b>		
法令遵守	法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか	18点／25点
暴力団等の排除	暴力団等の排除について適切に対応しているか	20点／25点
平等な利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか	20点／25点
ノーマライゼーション	障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか	19点／25点
<b>小 計</b>		<b>77点／100点 (77.0%)</b>
<b>【管理体制に関する事項】</b>		
職員の雇用形態	施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか	18点／25点
職員の労働条件	労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか	17点／25点
職員の配置体制	適正な職員配置となっているか	17点／25点
職員の専門性	必要な専門性を備えた職員が配置されているか	15点／25点
職員の研修体制	職員の指導育成、研修体制は適切であるか	18点／25点
危機管理体制	事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか	20点／25点
安全対策	利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか	20点／25点
情報管理	個人情報の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か	20点／25点
地域貢献	区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか	15点／25点
<b>小 計</b>		<b>160点／225点 (71.1%)</b>

評価項目	評価の視点	委員会合計
<b>【管理活動に関する事項】</b>		
経済性・効率性	費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか	17点／25点
妥当性	管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか	15点／25点
設備の保守点検	設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか	19点／25点
委託業務の妥当性	委託されている業務の範囲は適切であるか	20点／25点
備品の管理	備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか	19点／25点
環境対策	区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか	19点／25点
施設の利用促進	施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか	16点／25点
<b>小 計</b>		<b>125点／175点 (71.4%)</b>
<b>【業務改善に関する事項】</b>		
アンケート結果への対応	利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か	20点／25点
要望への対応	利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か	19点／25点
<b>小 計</b>		<b>39点／50点 (78.0%)</b>
<b>総 計</b>		<b>586点／775点 (75.6%)</b>

\*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)

\*管理運営等の採点方法(5点:要求水準を上回る成果を出している、4点:要求水準どおりの成果を出している、3点:要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点:要求水準を満たしていない、1点:要求水準を著しく下回っている)

<b>評価委員会評価</b>	<b>総合評価</b>	<b>【評価できる点】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートで高く評価されており、利用者の満足度、リピート率が高い。</li> <li>・施設は老朽化しているが、適正に維持管理されており、保守点検や清掃・消毒等の手入れが行き届き、清潔感があって利用者が気持ちよく利用できる。特に体育館は大変清潔感が維持されている。</li> <li>・換気など日常的な配慮により、以前指摘されていたカビ臭がなくなった。</li> <li>・緊急度や優先順位を決めながら修繕等を行っている。</li> <li>・受付業務やお客様対応について、アンケートの満足度99%以上という高評価を得ており、サービス面で優れている。要望事項にも極力応えるなど改善に努めており、利用者の立場に寄り添った対応がなされている。</li> <li>・感染防止対策を徹底し、利用者が安心して過ごせる環境を整えている。</li> <li>・移動教室について、区や各学校と綿密なアレルギー対応や事前打ち合わせを実施するなど、全面的にサポートを行い、滞りなく実施することが出来ており、学校側からの信頼も厚い。</li> <li>・食事の味、量や温度、配膳などの細かい配慮がなされている。</li> <li>・職員の利用者に対するサービス精神、職員で修理できるところは職員で修理するなどの経費削減の意識について、高く評価できる。</li> </ul>
	<b>適正である</b>  <b>586点/775点</b> <b>(75.6%)</b>	<b>【助言】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・労務点検で指摘された項目について、今後の対応を報告してもらいたい。</li> <li>・支配人の持つ経験やノウハウについて、他の職員との共有を積極的に図ってもらいたい。</li> <li>・特定の人物に専門性のある資格が集中しているため、不在に備えて資格保持者を増やすことが望ましい。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大の影響で集合研修などが難しい状況であるが、工夫しながら研修実施を進めてもらいたい。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大で利用者数が減少している。利用自粛等によりやむを得ない状況であるが、増加に向けた取り組みを実施してもらいたい。</li> <li>・利用者アンケートで高く評価されている。今後も現在の評価を維持されたい。</li> </ul> <b>【指導】【勧告】【命令】なし</b>

\* 総合評価の採点方法(評価委員会評価の合計点)…特に優れている(9割以上)、優れている(8割以上)、適正である(6割以上)、やや劣る(4割以上)、劣る(4割未満)