

指定管理者サービス水準評価(令和6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1
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ンワ	指定管理者の	長野県南佐久郡小海町大字千代里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%	94.4%	94.0%	95.3%	
			備考	清掃・手入れ等良い評価を得られた。					
		食事満足度	目標	80.0%	81.0%	82.0%	83.0%	84.0%	5 / 5
			実績	-	92.0%	96.8%	97.8%	96.7%	
			備考	アレルギー対応等で良い評価を得られた。					
		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%	96.6%	97.3%	98.0%	
			備考	事前打ち合わせ・要望に対する対応、また当日の天候等による活動内容変更に対する対応、協力等でよい評価を得られた。					
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	3 / 5
			実績	86人	68人	160人	204人	205人	
			備考	少人数での申し込みが多く、募集人員にならず満室になってしまった。また、直前のキャンセルによりキャンセル待ちの方々に参加できなかった。					
		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	2 / 5
			実績	537人	585人	1,454人	1,803人	2,091人	
			備考	コロナ感染症以降、団体利用（合宿等）が減った為、目標値に達しなかった。					
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%	93.7%	93.9%	94.2%	
			備考	清掃及びコロナ対策等衛生面での評価が良かった。老朽化に対する意見が多かった。					
		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%	94.0%	95.2%	94.2%	
			備考	提供時間等を考慮した調理等が好評価につながった。					
		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%	99.2%	98.5%	96.6%	
			備考	大変良い評価をいただいた。					

* 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）