

指定管理者制度導入施設の管理運営状況等に関する評価表
(評価対象年度:令和3年度)

<施設概要>

施設	八ヶ岳少年自然の家
施設の設置目的	恵まれた自然環境の中で、集団での宿泊生活をとおして少年の心身の健全な育成を図る
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日
指定管理者	株式会社レストラン・ピガール
所管部署	教育部 社会教育課

<施設の過去3箇年の主な管理実績>

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	1万3911人	1922人	3669人
客室稼働率	37.9%	13.5%	33.8%
指定管理料(市決算額)	2824万7245円	3172万1770円	3037万543円
利用料金収入	766万1000円	183万9300円	230万1800円

<指定管理者における全体総括>

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館日が234日間(令和2年度は、155日間)ありました。また、臨時休館に伴う、宿泊予約者への連絡については、受付職員が丁寧に理由を説明し、理解していただくよう努めました。また、年間の60%以上の期間を臨時休館としていましたが、令和2年度は中止となった調布市立小学校の移動教室が1泊2日で実施されたため、利用者数は令和2年度と比較して、190.9%と大幅に増加しました。

営業にあたっては、基本的な新型コロナウイルス感染防止対策として、利用者に入館時の検温、手指消毒やマスクの着用をお願いし、食堂での段ボールパーテーションの設置、収容人数の半減、ソーシャルディスタンスを取るために入浴は一度に6名までとする等の対策を講じました。また、宿泊客の発熱等があった時の対応として、隔離部屋を設けました。

客室管理では、利用者が使用する前には客室のテーブルやドア等を消毒しました。利用者が帰った後の客室は綺麗に掃除し、消毒、換気をしっかりと行いました。

新型コロナウイルス感染防止対策を徹底した結果、クラスターが発生することもなく、令和3年度の営業及び調布市立小学校の移動教室を無事に全て終えることができました。

修繕については、野外に置いているガーデンテーブルが老朽化していたため、交換しました。また、修理を重ねてきた客室のテーブルも全室、交換しました。

自主事業については、新型コロナウイルス感染防止のため、令和2年度に引続き、令和3年度も、例年実施してきたイベントの多くができない状況でしたが、感染防止対策を講じたうえで、屋外で1月1日に星空観察会を実施しました。

＜施設の管理運営等に関する評価(各評価区分の考え方は下段の「評価の目安」を参照)＞

業務の実施体制	確認項目	確認欄
	業務マニュアルの整備(職員への周知含む)	(有(更新)・ 有 ・ 無)
	緊急時におけるマニュアル・連絡体制の整備(職員への周知含む)	(有(更新)・ 有 ・ 無)
	職員の育成(研修・緊急時対応等の訓練)の実施	(実施 ・ 未実施)
	<評価におけるその他の視点> ・個人情報の保護及び情報漏洩防止のための措置 ・職員の勤務条件・待遇における関係法令の遵守 ・協定書等を遵守した業務の再委託	・適切な人員配置 ・適時適切な市との情報共有 ・業務日誌等を適切に作成・保管しているか など
	施設所管部署の総括 (上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)	評価(b～d)
指定管理者と対面にて情報共有を月に1回必ず行っている。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策について、適宜連絡を取り、迅速に対応できている。 マニュアルについては、新型コロナウイルス感染拡大防止対策、個人情報取扱、消防計画書、地震防災規定等、適正に整備されている。管理日誌、業務日誌の作成、記帳及び再委託契約書等についても適正に保管されている。 普通救命講習、防災訓練、アレルギー対応研修等について、国や東京都の研修の活用、法令遵守の考え方などを基に何度も繰り返し研修されている。	b	

評価の目安(b～d)

- b: マニュアル整備や研修等が適切に実施されており、その他、協定内容や関係法令等が遵守されている。
 c: マニュアル整備や研修等の実施、協定内容や関係法令等の遵守について一部改善を要する点がある。
 d: 業務の実施体制について、抜本的に改善が必要なものがある。

施設の維持・管理	確認項目	確認欄
	施設・設備についての保守点検の実施	(実施 ・ 未実施)
	施設・設備に不具合等があった場合の修繕等の実施	(不具合等有 (23件(うち対応23件))・ 無)
	備品の適切な管理(台帳との照合)	(実施 ・ 未実施)
	<評価におけるその他の視点> ・利用者の安全確保対策 ・適切な衛生管理(清掃対応、感染症対策など) ・指定管理者として必要な保険への加入 ・外構や駐車場が良好な状態に保たれ、安全に利用することができるか ・樹木や花壇等が見栄え良く適切に管理されているか ・草刈りや除草はされているか など	
	施設所管部署の総括 (上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)	評価(a～d)
寒冷地という環境の中にある建物であるが、市内の公共施設と比較しても、きれいに維持されており、メンテナンスも行われている。 衛生管理として、利用者が使用する前には、客室のテーブルやドア等を消毒している。また、新型コロナウイルス感染防止対策として、できる限りの対策(スリッパの消毒済のシール表示、換気の徹底、出入口での手指消毒、食堂のテーブルに段ボールパーテーションを設置、入浴時の人数制限に係るマグネットでの表示、脱衣所のかごを撤去しビニール袋に変更、発熱等の際は別室対応ができるよう常時準備)を講じている。 修繕等については、風呂用昇温用ボイラーや外の看板等の修理や浴室照明器具の取替等を行うなど適切に実施している。また、樹木の剪定、草刈を行うなど施設の維持、管理に努めている。	b	

評価の目安(a～d)

- a: 施設・設備の点検や修繕等への適切な対応に加え、先進的な対策の導入など、優れた安全対策や維持保全などが行われている。
 b: 施設・設備の点検や修繕や備品管理、安全対策などをはじめ、施設の維持・管理が適切に実施されている。
 c: 施設・設備の点検や修繕等の施設の維持・管理について一部改善を要する点がある。
 d: 施設の維持・管理について、抜本的に改善が必要なものがある。

	確認項目	確認欄
サービスの提供	計画した事業(サービス)の実施	(計画どおり ・ 一部未実施 (多くが未実施))
	利用者数の状況(前年度比較)	((前年比5%超増) ・ 同水準(±5%) ・ 前年比5%超減)
	客室稼働率の状況(前年度比較)	((前年比5%超増) ・ 同水準(±5%) ・ 前年比5%超減)
	新たなサービス(事業)の実施	(有 (件) ・ (無))
	サービスの見直し(利用方法・事業回数・時間帯等)の実施	(有 (件) ・ (無))
	職員の接遇態度(言葉遣い, 態度, 服装, 問合せへの対応等)	(優れている ・ (普通) ・ 要改善)
	安全性に配慮した食材使用の取組	((有) ・ 無)主な取組内容:山梨県産の食材をなるべく使用, できる限り手作りし適した調理法で調理
	食物アレルギー発症を想定した研修や訓練の実施	((実施) ・ 未実施)
	<p><評価におけるその他の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者にとって分かりやすいホームページなどを活用した施設利用案内や事業等に関する情報提供 ・施設の設置目的に沿ったサービスの提供及び事業の実施 ・協定書等に基づく施設の開館日・開館時間の遵守 ・利用申請等に対する迅速な対応 ・利用者に対する附帯設備・備品等の適切な提供 ・利用者からの苦情や要望等に対する適切・迅速な対応及び市への報告 ・施設の利便性向上・利用促進に関する取組 ・利用者満足度アンケート調査等の結果 ・集客増に向けての取組を行っているか ・提供するメニューに工夫がされているか <p style="text-align: right;">など</p>	
	施設所管部署の総括 (上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)	評価(s~d)
	<p>令和3年度は、緊急事態宣言発令期間等(合計234日間)について臨時休館したため、計画した事業の多くが未実施となった。</p> <p>調布市立小学校第5学年で実施するハケ岳移動教室が実施(令和2年度は中止)されたため、臨時休館日数は、令和2年度よりも多くなったが、利用者数は前年度と比べ増加した。</p> <p>緊急事態宣言等により、臨時休館と決定したことに伴う、宿泊予約者への連絡については、受付職員が迅速に対応し、丁寧に臨時休館の理由を説明したため、宿泊予定者からの苦情等はなかった。</p> <p>集客増に向けての取組については、新型コロナウイルス感染症の影響により、実施することが困難であった。</p> <p>食事については、アレルギー対応、食材の選定など調布市の取組を理解した食に対する安全性の意識が高く維持されている。また、食材は山梨県産のものをなるべく使用し、できる限り手作りとしている。</p> <p>外国人への対応として、案内を日本語のほか、英語、中国語での表示としている。</p>	

評価の目安(s~d)

- s: サービスの提供(施設利用, 事業実施など)について, 特に優れた実績がある。
- a: サービスの提供(施設利用, 事業実施など)が適切に実施され, かつ, 前年度実績を上回る実績が複数あるなど, 優れた実績がある。
- b: サービスの提供について協定書等の内容に基づき, 概ね適切に実施できている。
- c: サービスの提供について協定書等の内容に基づく対応が実施されていないものが散見され, 一部改善を要する点がある。
- d: サービスの提供について, 抜本的に改善が必要なものがある。

財務 の 状 況	確認項目		確認欄
	収支計画を踏まえた実績	利用料金収入	(計画比+5%超 ・ 同水準(±5%) ・ 計画比-5%超)
		支出総額	(計画比+5%超 ・ 同水準(±5%) ・ 計画比-5%超)
	収入(指定管理料を除く)の状況(前年度比較)		(前年比5%超増) 同水準(±5%) ・ 前年比5%超減)
	収入確保や経費縮減の取組		(有 ・ 無) 主な取組内容:
	<評価におけるその他の視点> ・ 指定管理料の適切な管理(帳簿等の整備) ・ 利用料金等に関する適切な収納及び還付事務の実施 など		
	施設所管部署の総括(上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)		評価(s~d)
指定管理料について、適切に帳簿等が整備され、管理されていた。 緊急事態宣言発令期間等(合計234日間)について臨時休館したため、収入確保が非常に難しい状況であり、コロナ禍前と比較すると利用者が大幅に減少し、利用料金収入及び支出総額についても大幅に減少した。 また、指定管理者が見込んでいた利用料金等の収入が著しく減少し、指定管理業務に係る収支に影響するとともに、適正な市民サービスの提供に支障をきたす状況となったため、指定管理者と協議し、指定管理料を追加交付した。		a	

評価の目安(s~d)

- s: 収支計画等に基づく適切な運営等の実施に加え、収入増加や経費縮減に関して、特に優れた対応・実績が見られる。
 a: 収支計画等に基づく適切な運営等の実施に加え、収入増加や経費縮減に関して、優れた対応・実績が見られる。
 b: 収支計画等に基づく適切な運営が概ね実施できている。
 c: 収支計画等に基づく適切な運営や、その他財務に関連する取組に一部改善を要するものがある。
 d: 収支計画等に基づく適切な運営や、その他財務に関連する取組に関して抜本的に改善が必要なものがある。

そ の 他	確認項目		確認欄
	地域等との連携による取組の実施		(実施) ・ 未実施) 主な実施内容: 食材を地域から購入
	地域貢献活動の実施		(実施) ・ 未実施) 主な実施内容: 管理人会の学校寮地区内の道路補修等に参加
	<その他評価の視点> ・ 省エネルギー、省資源等の取組による環境への配慮 ・ 地元雇用の取組 ・ 地域経済の発展に資する取組 など		
	施設所管部署の総括(上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)		評価(s~d)
	例年と同様に、ボイラーの設定温度など専門家のアドバイスのもと、コストカットをしており、省エネの観点からも良い取組である。 限られた資源、人材の中で、地元配慮した工夫をしている(ほとんどの食材を地域から購入する、人材は積極的に地域の人を雇用)。 地域貢献活動として、管理人会の学校寮地区内の道路補修等に参加している。		a

評価の目安(s~d)

- s: 4つの視点に関する取組以外に、地域等との連携による事業や地域貢献活動への積極的な参加などにおいて、特に優れた対応が見られる。
 a: 4つの視点に関する取組以外に、地域等との連携による事業や地域貢献活動への積極的な参加などにおいて、優れた対応が見られる。
 b: 地域等との連携による事業や地域貢献活動への参加などの取組が行われている。
 c: 地域等との連携による事業や地域貢献活動への参加などの取組に関して一部改善を要するものがある。
 d: 地域等との連携による事業や地域貢献活動への取組について、抜本的に改善が必要なものがある。

<施設所管部署における全体総括>

施設の維持・管理については、施設全体の老朽化が進んでいる中で、適切な修繕を行い、建物を良好な状態に保つことができている。また、樹木の枝、草花等について適切に整備（管理）されている。

新型コロナウイルス感染防止対策については、市と指定管理者で密に協議し、令和2年度に引き続き、できる限りの安全対策（スリッパの消毒済のシール表示、換気の徹底、出入口での手指消毒、食堂のテーブルに段ボールパーテーションを設置、入浴時の人数制限に係るマグネットでの表示、脱衣所のかごを撤去しビニール袋に変更、発熱等の際は別室対応ができるよう常時準備）を講じ、利用者が安心して宿泊できるように努め、結果としてクラスターが発生しなかったことは、宿泊事業を運営するに当たり、極めて重要であり、講じた措置の的確性について大いに評価できるところである。

令和4年度においても、引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の状況を注視しつつ、利用者の安全管理を最優先に考えて、施設管理が継続できるよう指導していく。

総合評価

A

総合評価基準

以下、施設の管理運営等に関する各視点に基づく評価に対応した係数の合計で総合評価を決定する。

