

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: 令和元年度)

<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	平成29年度	平成30年度	令和元年度
利用者数	1万4462人	1万4664人	1万3911人
客室稼働率	38.1%	37.4%	37.9%
指定管理料(市決算額)	2680万423円	2665万5985円	2824万7245円
利用料金収入	828万700円	847万1650円	766万1000円

<指定管理者における全体総括>

新型コロナウイルス感染症の影響により、2月・3月の団体予約(約2000名)が全てキャンセルとなったほか、1月下旬以降は、感染拡大防止対策のため増客の新規営業が行えない状況でした。

また、令和元年9月・10月に大きな被害をもたらした巨大台風により、129名のキャンセルが発生するなど、令和元年度はこれまで経験したことのない状況が続きました。

移動教室におけるアレルギー対応については、重度の児童を受け入れることで、調布市八ヶ岳少年自然の家の対応の許容範囲及び限度を認識できた事が大きな成果でした。一部の学校では改善点もありましたが、令和元年度を通してアレルギー事故は1件も起こりませんでした。

食事の定食価格は令和元年10月1日から新消費税率に対応した内税価格にさせていただきました。10月1日以降の新定食価格についてご利用者からは1件のクレームもありませんでした。また、食事提供については、可能な限り地域の食材を使用し、真心を込めて調理し、食中毒防止にも注意しました。

修繕については、以前の検査で浄化槽壁に亀裂がある事が判明し、緊急措置として200万円の浄化槽修繕費が予算計上されました。モーター等の交換により現在、排水水等に異常はありません。その他、「畳の取替」、「客室壁紙の張り替え」等例年より多くの美化的修繕ができました。

移動教室については、希望のあった全ての小学校に当社の自然観察員を道案内ガイドとして無料にて提供しました。台風等で自然破壊が修復されない状況のため、道案内ガイドの重要性は以前より増えています。

地域貢献としては、職員の半数は地元採用であり、仕入、地域ボランティア、道路補修等で地域貢献に力を入れました。

＜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)
社会教育課との情報共有は対面にて月1回必ず行っており、新型コロナウイルスの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も、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策、個人情報、消防、地震等、適正に整備されている。管理日誌、業務日誌の作成、記帳、保管、及び再委託契約書等の保管も整っている。 普通救命講習、防災訓練、アレルギー対応研修など、国や東京都の研修の活用、法令遵守の考え方など、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 (39件(うち対応39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としては、市内の施設と比較しても、きれいに維持されており、メンテナンスも行われている。修繕については、畳替え、壁紙の張替えなど修繕を行った。また、樹木の剪定、草刈を行うなど維持、管理に努めている。 新型コロナウイルスの感染拡大防止対策については、できる限りの安全対策を講じている(スリッパの消毒済のシール表示、ハンドソープが自動で出るものを導入、換気の徹底、出入口での手指消毒、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、発熱時等は別室対応ができるよう常時準備)。		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 ・ <u>一部未実施</u> ・ 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%) ・ <u>前年比5%超減</u>)
	客室稼働率の状況(前年度比較)	(前年比5%超増 ・ <u>同水準(±5%)</u> ・ 前年比5%超減)
	新たなサービス(事業)の実施	(<u>有</u> (1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	(<u>有</u> (1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 ・ <u>普通</u> ・ 要改善)
	安全性に配慮した食材使用の取組	(<u>有</u> ・ 無)主な取組内容:食材は山梨県産のものをなるべく使用, 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	(<u>実施</u> ・ 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>ホームページの活用のみならず、直接訪問に注力し、集客の確保に努めている。しかしながら、新型コロナウイルス感染症により、インバウンドの集客については、今後も難しくなる。</p> <p>利用者数の減少は、台風及び新型コロナウイルスによる影響が大きく、計画した事業の一部が未実施となってしまった。</p> <p>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>	S

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%) <u>計画比-5%超</u>)
		支出総額	(計画比+5%超 <u>同水準(±5%)</u> ・ 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 <u>同水準(±5%)</u> ・ 前年比5%超減)
	収入確保や経費縮減の取組		(<u>有</u> ・ 無)主な取組内容: 電力の購入先の変更,ボイラー温度の調節, 共同購入等
	<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)
電気購入先を変更するなど, 固定費の縮減が図られている。また, 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いる。 裏紙の利用や食材の仕入れの工夫(安全, おいしい, 安価など)をしている。		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		(<u>実施</u> ・ 未実施) 主な実施内容: 地域の行事等へ参加し時間を共有
	地域貢献活動の実施		(<u>実施</u> ・ 未実施) 主な実施内容: 学校寮地区の道路補修, ゴミ拾い, 防災訓練等に参加
	<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)
ボイラー温度については, 省エネの観点からも良い手段である。 限られた資源, 人材の中で, 地域に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)。 地域の行事等には必ず参加し, 道路補修, ゴミ拾いに参加するなど地域の人との交流を積極的に行っている。		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>

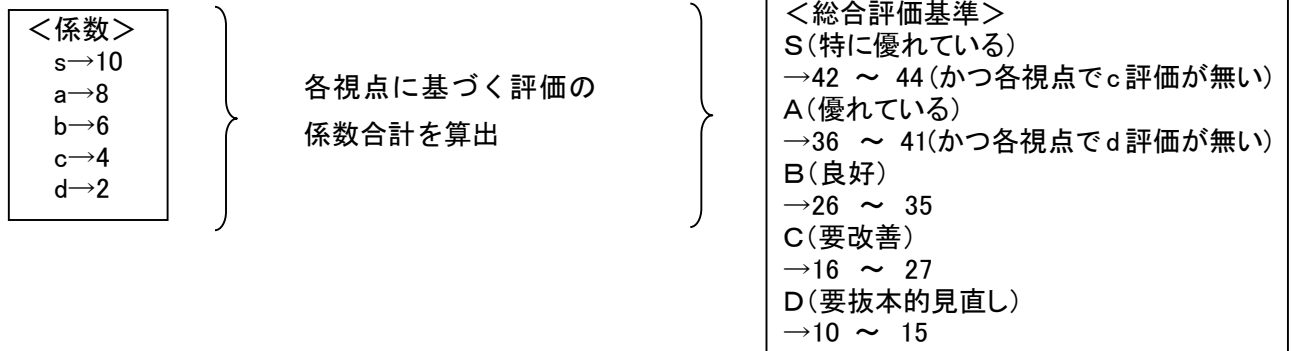
書類については全般的に整理されており、良好に管理されている。他自治体の同様の施設に比べ、全体的に清潔感のある印象であり、樹木の枝、草花等の整備（管理）がされている。また、建具の建付け等、気になる箇所はあるが施設の状態は悪くなく、指定管理者として修繕箇所に対する課題も把握されている。食事のアレルギー対応については、食事内容を確認したうえで、指定管理者と教諭、子どもにもサインさせており、安全性を担保するためという心遣いが感じられ、安心して利用できる環境につながっている。令和元年度は大型台風及び新型コロナウイルス感染症の影響により、計画どおり進めていくことができなかつた点もあるが、特に新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として、風呂場の対応（利用者制限・脱衣所のかご廃止等）や消毒、食事の配膳等、自ら工夫して対策を徹底して実施されており、お客様（利用者）への配慮が感じられた。また、従業員の安全性にも配慮した対応をしており、研修の受講等、人材の育成にも努めている。市においても、他課との連携を図りながら、課題認識を踏まえつつ、今後も指定管理者とともに運営に協力していく。

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。



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2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	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	1万4664人	1万3911人	1922人
客室稼働率	37.4%	37.9%	13.5%
指定管理料(市決算額)	2665万5985円	2824万7245円	3172万1770円
利用料金収入	847万1650円	766万1000円	183万9300円

<指定管理者における全体総括>

令和元年度末に新型コロナウイルスの感染が拡大したことにより、令和2年3月においては、多くの予約キャンセルがあり、運営に大きな影響が出ていました。令和2年度が始まる前の時点では、令和2年度の営業の主たる目標を「サービスの向上と集客増による財政支出合理化」としていましたが、年度が進むにつれて、「如何に新型コロナウイルスから利用者当社職員を守るか」に移行しました。

令和2年4月7日に緊急事態宣言が発出され、調布市立小学校第5学年の宿泊行事である移動教室は、例年4月に行われる実踏が行えず、全校中止となりました。児童の安全を考えると適切な判断であったと考えます。

新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言が発出された期間等(令和2年4月1日～令和2年6月21日及び令和3年1月8日～令和3年3月21日)を臨時休館(合計155日間)としました。当施設の最大の繁忙期である夏休みは、感染拡大の影響で、東京都から都外への移動の自粛が呼びかけられていたほか、ゴールデンウィークも臨時休館期間に当たっていました。また、当施設は、清里学校寮地区の施設の中では、閑散期の稼働が非常に高い施設ですが、令和2年度は、閑散期の営業活動ができる状況ではなく、稼働率も低くなってしまいました。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策については、令和2年度を通して可能な限りの対応を行い、利用者と当社職員が感染しないように努めました。また、社会教育課からの指示で、宿泊人数を収容人数の半分にしました。指定管理者としては、密になりやすいお風呂の脱衣場の一度の利用人数を6名以下に制限したほか、入館時の検温、手指消毒や館内のアルコール消毒等の感染防止対策を可能な限り実施しました。

修繕については、令和2年度も指定管理料のうち浄化槽対応の特別修繕費として200万円予算計上されましたが、幸いにも、浄化槽の異常はなく、越流堰の調整を行ったのみで193万1800円を市に返還しました。

新型コロナウイルス感染拡大による移動教室の中止や155日間の臨時休館、都外への移動の自粛の呼びかけ等で年間利用者は指定管理者制度になって以来最低の1922名でした。

＜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の感染拡大防止対策、個人情報、消防、地震等、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実施されている。	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) (22件(うち対応22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。 修繕については、浴場排気ファン取替、管理人室床修繕などを行った。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。 新型コロナウイルスの感染拡大防止対策については、できる限りの安全対策を講じている(全館消毒作業(5月)、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、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、発熱時等は別室対応ができるよう常時準備)。	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
計画した事業(サービス)の実施	(計画どおり ・ 一部未実施 ・ <u>多くが未実施</u>)
利用者数の状況(前年度比較)	(前年比5%超増 ・ 同水準(±5%) ・ <u>前年比5%超減</u>)
客室稼働率の状況(前年度比較)	(前年比5%超増 ・ 同水準(±5%) ・ <u>前年比5%超減</u>)
新たなサービス(事業)の実施	(有 (件) ・ <u>無</u>)
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) ・ <u>無</u>)
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 ・ <u>普通</u> ・ 要改善)
安全性に配慮した食材使用の取組	(<u>有</u> ・ 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	(<u>実施</u> ・ 未実施)
サービスの提供	<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 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)</p> <p>令和2年度は, 新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言が発出された期間等(合計155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>また, 調布市立小学校第5学年で実施する八ヶ岳移動教室が中止になったことや「調布市公共施設の開館・利用における感染拡大防止ガイドライン」に基づき, 施設の利用制限を設けたことに伴い, 利用者が前年度と比べ大幅に減少した。今後の集客についても, 新型コロナウイルス感染拡大の影響で難しくなると想定される。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止対策について, できる限りの安全対策を講じており, 利用者が安心して宿泊できるように努めている。</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(s~d)
	a

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)
	新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言が発出された期間等(合計155日間)について臨時休館し、利用者が減少したため、利用料金収入及び支出総額について、前年度と比較すると大幅に減少し、収入確保が非常に難しい状況であった。 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: 学校寮地区の道路補修, ゴミ拾い, 防災訓練等に参加	
	<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)
	令和元年度に引き続き、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)。 地域の行事等には必ず参加し、道路補修、ゴミ拾いに参加するなど地域の人との交流を積極的に行っている。			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、清潔に保っていることに加えて、適切に修繕を行い建物を良好な状態に保つことができています。

新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言が発出された期間等(155日間)について臨時休館とし、計画した事業の多くが未実施となってしまった。しかし、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策について、市と指定管理者で協議を行い、できる限りの安全対策(全館消毒作業(5月)、換気の徹底、出入口での手指消毒、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等)を講じ、利用者が安心して宿泊できるように努めたことは、宿泊事業を運営するにあたり当然の対応であるが評価できるところである。

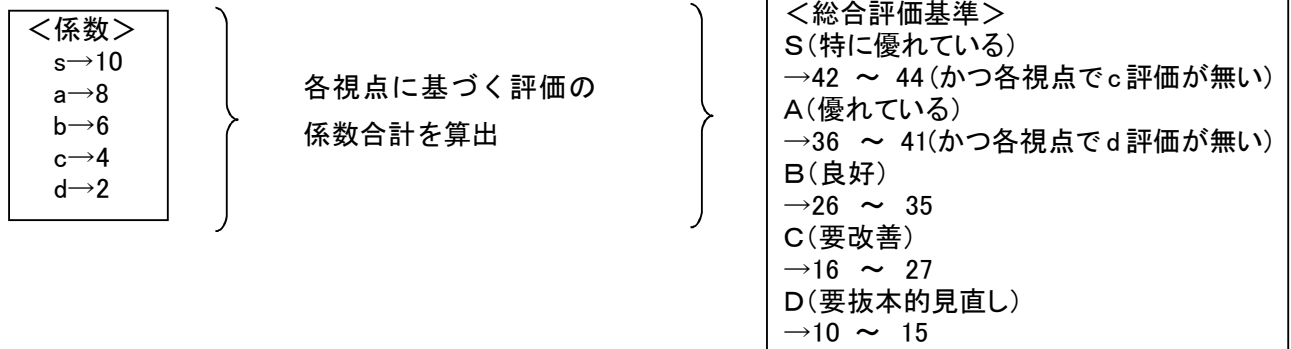
令和3年度においても、緊急事態宣言等の影響で臨時休館しており、例年と比べ利用者が少なくなることも想定されるが、今後も引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の状況を注視しつつ、利用者の安全管理を最優先に考えて、施設管理が継続できるよう指導していく。

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。



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)
サービスの提供	<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。

