

**足立区立校外施設指定管理者評価委員会
業務評価シート**

【評価対象施設】 **足立区立鋸南自然の家**

【評価対象年度】 令和4年度 【自己評価】 令和5年6月15日【評価委員会】 令和5年8月4日

【評価点】 水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり（水準クリア）：3点
水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目				
1 管理 運営	(1) 適切な 管理の 履行	基本協定や年度協定に沿って適切に管理が行われているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員	
		①開館日の設定(一般利用) ◆需要を見込んだ効率的な開館計画	3	3	3.0	
		②施設・設備の保守点検(内容、回数) ◆仕様書に基づく、保守点検・環境衛生・園庭管理の実施	3	3		
		③施設の清掃(内容、回数) ◆仕様書に基づく、清掃・害虫駆除の実施と施設内の整理整頓	3	3		
		④人員配置(配置数、専門性) ◆知識・経験・技量を有する人員の配置(フロント、調理担当、設備担当)	3	4		
		⑤人材育成の取組み(知識・技術向上) ◆各種研修・講習の開催、スタッフの意識改革プログラムの実行	4	4		
			計①	16	17	
			項目数②	5	5	(満点=5点)
			評価点①÷②	3.2	3.4	
		指定 管理 者 記 入 欄	【アピールポイント】 ・開館日は、R4年度の祝祭日とR3年度の開館予定を考慮して、区民利用が望めそうな日を設定した。今年度は開館にあたりコロナの影響はなく、予定通りの開館が出来、お客様の需要も増えた。 ・設備の保守点検や清掃は、指定管理仕様書の計画や回数を遵守した内容で実施。特に専門性の高い業務については、外部委託としているが、大きな事故はなかった。また点検時等で判明した不具合箇所についても随時学務課へ報告し、必要箇所の修繕等を行った。今後も異常があった際には速やかに区へ報告する体制を継続していく。 ・人員配置については、自然教室期間開催日程において、通常の施設勤務者に加えて弊社他施設より必要人員の応援補充をおこなう事で、業務上の支障が出ないように努めた。 ・R3年度に「自然教室」が短縮日程ながら開催された事により、自然教室における情報や知識の蓄積が出来たことにより今年度に繋がる経験となった。 ・普通救命講習を受講していないスタッフについて、受講を予定し、昨年はコロナの影響で機会を失ったものの、本年度は3月22日に消防署員を招聘して実施。人命救急に対する意識を高め、各従業員が緊急時に対応出来る体制を整えた。尚、コロナ禍の社会情勢から、傷病者対応やAED使用方法が以前と異なり、改めて共有できた。 ※本年度は、従業員が勤務中に卒倒する緊急事態があった。その際、救急車到着までの間AEDを使用。心肺停止はしておらず、電気ショックの必要は無かったものの、意識が無い状態だった。その後搬送され、当日中に意識も回復し、日常生活への支障も無く大事には至らなかった。初期対応が遅れていれば人命に関わっていたかもしれないが、救命講習の経験を活かし適切な対処が出来た。			
		記 入 欄	【改善すべき点・課題等】 ・調理従事者について、調理人員を増員することが出来たが、調理業務での時間削減が難しく、過度な負担が出ないように勤務体制をつくっていく。 ・新型コロナウイルス感染症に対しては、引き続き学務課との連絡を密に行い、スタッフ全員で共有・遵守し、迅速かつしっかりと行い対応していく。			
		区 配 入 欄	【特記事項】 ・開館日は113日で、計画通りの開館となった。利用者数も昨年度に比べて大幅に増加した。 ・フロント・設備・調理担当も、経験を有する技量ある職員が配置されているとともに、職員の利用者への接遇対応は、本業（旅館業）のノウハウが活かされており、一人一人のスキルが非常に高い。 ・消防署・警察を招聘して、施設利用者の安全や安心を守るための研修を実施し、職員の人命救急の意識を高めた。			
		記 入 欄	【評価すべき点】 本業の経営スキルを活かした運営ができているところが評価できる。 【改善すべき点】 特になし。 【その他注意点】 特になし。			
		(2) 改善 事項 へ の 取 り 組 み	前回の評価委員会で指摘された改善事項に対してどう取り組んでいるか		評価点	
	指定管理者		担当課	評価委員		
①別紙『前回の評価結果の反映状況』を参照	3		3	3.0		
	計①		3.0			3.0
	項目数②		1.0			1.0
	評価点①÷②		3.0			3.0
指定 管理 者 記 入 欄	【アピールポイント】 ・AED研修のDVDやオンライン研修などの代替手段に対し、「応急手当WE日講習（60分程度）」のオンライン研修を受講することが可能だった為、web研修も取り入れ定期的なAED研修対応を図った。(3月には消防署員を招聘しての研修も実施。) ・地域との連携という指摘事項(人材や食材についての交流や流通)に対し、地元業者から地元食材を取り入れたメニューや、交流から得た地域の食文化等を活用し、お客様に満足頂けるよう工夫した料理を取り入れ続けていくよう努める。 ・冬季の食事や飲み物の温度や提供方法に対し、汁物の提供において長時間保温可能な専用保管容器での対応及び児童が召し上がる直前の一部料理(ハンバーグ)へ施設職員の手によって熱いソース掛けるなどして美味しく満足頂けるよう改善を図った。					
記 入 欄	【改善すべき点・課題等】 ・WEBアンケートやアンケート回収率の向上や集客、随時情報発信によるホームページ掲載及びSNS等、ネット関係の課題については、施設としての集客やお客様の利便性、更に満足感に繋がるような積極的な活用が求められており、対応をしていきたい。					
区 配 入 欄	【特記事項】 ・アンケートへのQRコードの記載、AEDのオンライン研修、機械整備導入による支配人の負担軽減、地域人材交流や地元食材を取り入れたメニューなど前回の評価結果が適切に反映された運営をしている。					
記 入 欄	【評価すべき点】 アンケートにQRコードを付けたことはとても良かった。食事について、限られた予算の中で大人数の対応は簡単ではないと思うが、引き続き工夫していただくと良い。 【改善すべき点】 特になし。 【その他注意点】 アンケートの性別は男女だけではなくその他の欄を作るなどの対応を検討した方が良い。					

大項目	中項目	確認項目				
1 管理 運営	(3) 安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
		①防災体制（火災、地震、台風等） ◆消防計画の策定、自衛消防訓練の実施	3	3	3.5	
		②防犯体制（運営事業計画書項目） ◆館内のセキュリティ管理、夜間警備体制 ◆施設内外の巡回、来所者の把握、鍵の管理	4	4		
		③事故等緊急時の体制・対策（運営事業計画書項目） ◆危機管理マニュアル、緊急時の体制、緊急連絡先一覧等の整備 ◆災害用の食糧等の備蓄・補充	3	4		
		④施設を安全に管理するための方策 ◆設備の破損や故障などへの迅速な対応	3	3		
			計①	13	14	(満点=5点)
			項目数②	4	4	
			評価点①÷②	3.3	3.5	
		指定 管理者 記入 欄	【アピールポイント】 ・防災体制は、支配人（防火管理者）が中心となり、自衛消防訓練を8月と3月に火災発生時の想定を変えて実施。有事の際の指揮系統を確認し、的確に対応出来るように備えている。訓練の際には、消防署から水消火器を借用し、実践的な初期消火対応等の実技訓練も行った。 ・支配人の施設住込みによる常駐と夜勤従事者による体制は今年度も維持し、夜間防犯及び施設巡回管理に務めた。非常時にも夜警、警備会社と協力し対応出来る体制を継続していく。来所者や鍵の記録簿も適切管理した。 ・防犯について、防犯用具（さすまた）を増やしネットランチャー（不審者・犯人捕獲用）を整え、警察署員を招聘しての防犯の心得及び防犯対策の実技講習と訓練を実施。有事の際に自分の身を護り対応出来るよう危機想定での備えとした。 ・従来の区用意の災害対策用備蓄品（施設倉庫保管分）に加えて、携行型の災害備蓄品を入れたリュックサックとヘルメットを事務所に常置しており、有事に持ち出し等で即対応出来るように備えている。 ・設備担当者を常勤させていることから、自前で修理対応出来るものは迅速に、専門性の高い困難な修理の際には速やかに区へ報告し関係先へ見積り手配及び報告・連絡・相談による検討を行っていただき対処を心掛けた。			
区 記入 欄	【特記事項】 ・区の災害用備蓄品のほかに、事業者独自の対策として携行型の災害用リュックを事務所に常置。 ・警察を招聘しての不審者への実技訓練、ネットランチャーを備えるなどの防犯対策をとり、有事に対応できるよう備えている。 ・事故発生時には区に迅速に報告するとともに宿泊者への連絡など的確に実施することで、利用者からの苦情がない。 ・軽微な修繕等は設備担当の職員が対応している。					
記 入 欄 評 価 委 員	【評価すべき点】 特になし。 【改善すべき点】 特になし。 【その他注意点】 引き続き緊急事態に備えてほしい。					
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点				
		指定管理者	担当課	評価委員		
	①個人情報保護の取組み ◆内部規定の策定、研修の実施	3	4	3.0		
	②個人情報事故への対応 ◆個人データの漏洩や紛失事故の有無、データアクセスのID制御	3	3			
	③労働条件の遵守（労働基準法、労働安全衛生法等） ◆労働条件審査主要チェックシート等による確認	3	3			
	④各種法令等の遵守 ◆防火管理者・食品衛生責任者等の配置	3	3			
		計①	12	13	(満点=5点)	
		項目数②	4	4		
		評価点①÷②	3.0	3.3		
指定 管理者 記入 欄	【アピールポイント】 ・個人情報の保護について、データアクセスのID制御は無いが個人情報扱を扱うパソコンにはパスワードが設定されており、担当者以外はわからない様にしてはいる。また、USB等を用いた個人情報のデータ持ち出しの禁止を徹底する事で、R4年度も個人情報の取扱いに関する事故は無かった。 ・個人情報に係わる事案及びSNSでの不適切投稿（個人情報・社外秘の漏洩）の事案があった際は、毎月1回弊社運営各施設支配人が集うリモート会議にて情報共有をおこない、支配人より施設従業員間へ周知する事で漏洩防止に努めている。令和4年度も全社で該当する事案は無かった。 ・施設においても個人データ含む情報の外部持ち出し厳禁及び取扱周知と印刷等の情報物に関してシュレッダー即時断裁処理を徹底している。 ・施設全従業員の勤務時間を毎日日本社へ報告することを義務付け、それに伴い弊社本社の総務部職員が随時報告や指導をおこなう事で、就労時間の適切管理に務めている。 ・防火管理者は支配人、食品衛生責任者は料理長を選任し、法令に準じた有資格者を適切に配置している。					
区 記入 欄	【特記事項】 ・個人情報に関する研修をフロント職員だけではなく、調理担当など、全職員に対し、繰り返し実施することで職員の意識を高めている。 ・個人情報流出等の事故はなかった。					
記 入 欄 評 価 委 員	【評価すべき点】 特になし。 【改善すべき点】 特になし。 【その他注意点】 特になし。					
	(4) 法令等の遵守（※倫理性も含む）					

大項目	中項目	確認項目				
1 管理 運営	(5) 適切な財務・財産管理	適切な財務・財産管理が行われているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員	
		①収支状況(安定的な運営) ◆収支計画に沿った予算執行を行っているか。決算状況は良好か。 ◆経費削減に向けた取組を行っているか ◆会社全体の安定的な運営ができてきているか	3	3	3.0	
		②現金や関係書類等の管理、経理処理 ◆受入れた管理費は適切に記帳処理がされているか ◆帳簿・関係書類の整備・保存、経理状況の明確化	3	3		
		③経理を担当する常勤の職員 ◆出納係または経理責任者等の配置 ◆現金、貴重品の取扱い時の二重チェック体制の構築	3	3		
		④備品の管理 ◆動作確認、修繕・買替え計画	3	3		
			計①	12	12	(満点=5点)
			項目数②	4	4	
			評価点①÷②	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・コロナの影響で団体様の予約キャンセル等はあったが、年間で計画休館は無く、収支計画について、想定通りの収入が得られた。保守点検や環境衛生といった管理業務も計画に沿って滞りなく実施をおこなった。 ・売上金等は発生後に速やかに金融機関へ入金記帳処理をおこない、施設での現金保持は極力行わないよう努めている。また経理業務は相互で行うことで、ミス無く1人に依存しない体制をとっている。更に対象銀行のネットバンキングを活用する事で、入金状況についても弊社経理部で常時把握出来るようにしている。(施設の出納責任者は支配人) ・区との協定に基づいた施設修繕費を適切に運用するように心掛け、過去の修繕履歴を踏まえ、経年劣化が見受けられる備品や買替が必要と思われる備品について施設修繕が必要になった際は、区担当者へ修繕内容の事前説明や2社以上の見積提示を速やかに行い、承認後の作業実施を順守した。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】 ・会社全体も新型コロナウイルスの影響を大きく受け続けているが、国の旅行支援施策で需要が増えつつある中でも想定していた収益は上げられなかった。会社全体のコロナ終息後の集客及び経費管理を徹底し、収益の向上を図る。 ・当施設が建てられてから約30年が経過し、箇所での故障時に該当部品が廃盤となっているケースが目立つ。特に照明器具は一部を除きLED化が進んでいない箇所が多く、今後も当該修繕には注意を払って対処していく。					
記入評価委員	【特記事項】 ・コロナ禍による団体キャンセルはあったものの、家族やグループの利用などにより、利用者数が伸びたため、収支は黒字となった。 ・現金取り扱いについては、支配人が中心となり、本社と連携し、適切に実施することができている。					
	【評価すべき点】金融機関と連携して資金繰りに計画的にあたられているということで安心できた。 【改善すべき点】特になし。 【その他注意点】特になし。					
2 事業 効果	(6) 事業の取り組み	事業計画どおりのサービスが提供されているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員	
		①サービス向上に向けた取組み・方策 ◆利用者がより快適な時間をすごせるようなサービスの提供 ◆地域のイベント、季節の花、気象情報、交通情報などの情報提供他	3	4	3.8	
		②利用者への適正かつ確実なサービス提供 ◆予約・利用申込みにおける区の規定に従い優先順位の遵守、利用時間の遵守 ◆利用者の立場に立ちながら、公平な利用機会の提供	3	3		
		③多様化する利用者からのニーズに対応する取組み ◆車いす利用の方への対応 ◆高齢・障がいをお持ちの方への対応 ◆子育て世帯への対応	3	3		
		④利用者とのトラブル防止策 ◆対応マニュアル等による従業員への徹底、ヒューマンエラーの防止策 ◆トラブル内容の明確化と原因の調査、従業員への周知と業務への反映	3	3		
		⑤施業務体制と衛生管理の取組み ◆食事の質の向上への取組み、季節にあわせたメニューの提供、特別料理の提供など ◆食品衛生・環境衛生への配慮	4	4		
			計①	16	17	(満点=5点)
			項目数②	5	5	
			評価点①÷②	3.2	3.4	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・施設常置の社用車は、最寄り駅や道の駅など近隣の利用客送迎で主に使用しており、利用客が希望する時間帯に運行出来るようにし、利便性を高めている。 ・一般客利用時のお子様向けイベントとして、企画を増やし「壁画水族館クイズ」「バードコール(鳥笛)づくり」「鹿の角アクセサリーづくり」の3つを実施し、大変好評であった。「壁画水族館クイズ」では、子供達へ参加賞品として駄菓子詰め合わせを用意し、とても喜ばれた。また、大人の方へのアンケート記入でも大変良い取組として高評価して頂き、ご意見ご要望も多くお寄せ頂いた。 ・一般利用時のハガキ抽選は当社独自のフロントシステムの抽選機能により公平に行っており、電話及びFAXに対しての予約受付の決まりも遵守し、受付期間外の予約は受付していないが、年末年始やゴールデンウィークなどの人気日は予約申込開始時期を尋ねる電話が多くあり、施設の申込規定を丁寧に説明する事でご理解を頂けるよう努めている。 ・車いす利用や盲導犬利用のお客様に対しては、バリアフリールームを用意し、電話説明の他、ウェブ抽選申込み画面でも該当要望項目を設けるなどして積極利用を促している。なお、シャワー室もしくは小浴室の案内を行い、不自由なく宿泊出来る様サポートしている。また、何らかの事情で大浴場へ入浴出来ないお客様にも、通常開放していない小浴室を家族風呂としてご利用頂く対応をとり、快適に過ごして頂く様配慮している。 ・正月三が日にはミニおせちを盛り込んだ朝食を提供する事で皆様にとっても喜んでいただいた。また海近くの立地から刺身舟盛合せの注文を受ける事が多々あるが、そのボリュームは毎回お客様に驚かれる位の内容となっており、ご好評頂いている。 ・社会情勢から食材の高騰している中で、地元業者から地元食材を取り入れたメニューや交流から得た地域の食文化等を料理長のノウハウで活用し、お客様に満足頂けるよう工夫した料理を取り入れ、質を落とすことの無い様提供し続けている。					
区記入欄	【改善すべき点・課題等】 ・施設前の保田川沿いには河津桜(房総エリアでは源氏ゆかりの「頼朝桜」と呼ばれる)があり、早春には見物客もいる。 また施設への坂道にはソメイヨシノが多く植えてあり、満開時には見事で過去には映画ロケにも使われた。 その他敷地内の樹木等自然風景をよりアピールしていけるよう努めたい。					
記入評価委員	【特記事項】 ・施設と駅間の無料送迎やコーヒーサービスなどにより利用者の利便性の向上を図っている。 ・職員の接客スキルが非常に高く、利用者が快適な時間をすごすことができている。アンケートでの評価も高い。 ・車椅子の方へのシャワー室または小浴室の開放など様々な利用者に向けたサービスを実施している。 ・刺身盛り合わせなどの特別料理をお手頃な価格で提供しており、利用者から好評を得ている。					
	【評価すべき点】イベントが好評で良い。今後も引き続き様々な企画を提案してほしい。 【改善すべき点】特になし。 【その他注意点】特になし。					

大項目	中項目	確認項目				
2 事業 効果	(7) 自然 教室 への 取組 み	自然教室について適切に運営がされているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
		①校外学習の向上に向けた取組み・方策 ◆児童が集団生活の中で、社会性・自律性・創造性を学ぶためへの支援 ◆施設内や施設外の附属設備で実施可能なプログラムの検証・提案	3	3	3.3	
		②食育に向けた取組み・方策 ◆食への感謝と理解を深め、食に対する楽しさや興味への喚起、食材や栄養への知識の提供 ◆栄養バランスの整った食事、野菜摂取量、おいしい給食(食事)への取組み	3	3		
		③アレルギー対応 ◆学校との打ち合わせ、チェック体制、配膳方法、学校からの評価	3	4		
		③感染症対策(感染性胃腸炎他) ◆予防と拡大防止、児童の健康情報の学校との共有化	3	3		
			計①	12	13	(満点=5点)
			項目数②	4	4	
			評価点①÷②	3.0	3.3	
		指定 管理 者 記 入 欄	【アピールポイント】 ・R3年度に「自然教室」が1泊2日の短縮日程ながら開催された事で、自然教室における情報や知識の蓄積が出来たことにより今年度に繋がる経験となり、区の小学校全68校を無事迎える事が出来た。 ・自然教室献立は全て事前に使用食材や内容を取り決め、カロリー表や野菜摂取量表についても事前提出をおこない、学務課を通じて学校関係者がいつでも内容確認出来るようにした。また、自然教室の献立に関しては添加物の入った食材の使用を極力減らして作成。カレーの味付けに関しては特に好評を頂いている。 ・期間中は施設独自に2階にある1部屋を専用隔離室と設定し、発熱等の体調不良時にすぐに移り、病院受診や保護者迎えの為に判断を待つ待機部屋として使用した。なお、令和4年度自然教室利用時におけるコロナウイルス感染拡大防止対策が功を奏し、館内での感染症拡大の事案は無かった。			
区 記 入 欄	【特記事項】 ・アレルギー対応は、きめ細やかに対応しており、自然教室での事故はなく、学校の評価も高かった。 ・感染症対策についても、消毒や換気、人数制限など適切な対応をとることができ、安心して自然教室を実施することができた。 ・自然教室がスムーズに運営できるよう学校を支援しているが、各学校に体験プログラムの提供をすすめるまでには至っていない。					
記 入 欄 委 員	【評価すべき点】アレルギー対応について、学校側からの意見で「良い」がほとんどであることは評価できる。 【改善すべき点】今後、新たな体験プログラムを紹介できると学校側も選択幅が広がるため、検討してほしい。 【その他注意点】特になし。					
(8) 利用 率 上 向 の 取 組 み	利用率向上の取組みがされているか	評価点				
		指定管理者	担当課	評価委員		
	①一般利用者の利用率が上がる自主企画の提案 ◆地域特性を活かしたプログラムの実施・新規プログラムの開拓 ◆利用者が少ない時期に利用者増を目的に実施する企画やサービス等の実施	4	4	3.8		
	②利用率向上に向けた情報発信 ◆SNS、広報等の活用等 ◆区民利用を促すための独自の広報戦略	3	4			
		計①	7		8	
		項目数②	2	2	(満点=5点)	
		評価点①÷②	3.5	4.0		
	指定 管理 者 記 入 欄	【アピールポイント】 ・お子様向けイベントとして、施設内の各階には海洋生物を模った壁画の「壁画水族館クイズ」、更に地元農家兼業の講師を招き「バードコール(鳥笛)づくり」「鹿の角アクセサリーづくり」と3つを実施し、大変好評であった。「壁画水族館クイズ」では、館内探索をしつつ壁画名称を見つけるという企画で、参加した子供達をはじめ見守った保護者の方達にも好評頂き子供達へ参加賞景品として駄菓子詰合せめがねを用意し、とても喜ばれた。また、大人の方へのアンケート記入でも大変良い取組として高評価して頂き、ご意見ご要望も多く寄せられた。				
	区 記 入 欄	【特記事項】 ・昨年度から実施している水族館クイズのほかに、地元の方の協力のもと、バードコールづくりや鹿の角アクセサリーづくりなど新たな自主企画を実施した。 ・SNS投稿、あだち広報、HP掲載などにより利用率向上のための広報戦略を図っている。特にSNSでは、館内イベント情報を中心に年の13回程度投稿し、利用率増を図っている。				
	記 入 欄 委 員	【評価すべき点】地元の講師を招くなど自主企画についての努力が伺えるため評価できる。 【改善すべき点】特になし。 【その他注意点】特になし。				
(9) 利用 の 状 況	計画どおりの利用状況となっているか	評価点				
		指定管理者	担当課	評価委員		
	①利用状況 ◆年間利用者数(一般利用者の延べ数)	4	4	4.0		
	②施設稼働率 ◆年間稼働率(一般利用者への開館日に対する稼働率)	4	4			
		計①	8		8	
		項目数②	2	2	(満点=5点)	
		評価点①÷②	4.0	4.0		
	指定 管理 者 記 入 欄	【アピールポイント】 ・令和4年度の一般利用における開館日は113日、利用者数の目標値:6,360名に対し実績値:7,143名(目標対比:112.3%+783名増)、稼働率の目標値:60.0%に対し実績値:65.5%(目標対比:109.3%+5.6%増)の結果となった。 ・区の優先予約である8月から9月の関係団体客の多くが取り消しとなる中、一般利用者の予約利用者が増え計画時の想定を上回り、ご家族やグループでのご利用が増えた事が要因となり、本実績となった。				
	区 記 入 欄	【改善すべき点・課題等】 ・令和5年度はコロナやその他の要因は無い事を前提に、一般開放日が104日予定で、GWや夏休み、年末年始等多くの利用者が見込まれる日などのグループ利用については、より多くの利用者を迎えるため、お部屋を継ぎ合わせて利用頂けるようご案内していきたい。				
	記 入 欄 委 員	【特記事項】 ・コロナにより、夏季優先使用団体からのキャンセルがあったにもかかわらず、家族やグループなどの個人利用が伸び、昨年度実績よりも大幅に利用者数が増加した。 ・利用者数・稼働率とも目標値(利用者数6,360人・稼働率60%)を上回った。				
	【評価すべき点】団体のキャンセルもあったが、利用者・稼働率とも目標値を上回っているため評価できる。 【改善すべき点】特になし。 【その他注意点】特になし。					

大項目		中項目		確認項目		
2 事業 効果	(10) 利用者の満足度	利用者の満足を得られているか(×2)		評価点		
				指定管理者	担当課	評価委員
		①従業員の接客態度 ◆親切さ、説明のわかりやすさ、電話対応等、アンケート(従業員の対応)の評価	8	10	7.5	
		②施設・設備 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、案内サイン等、アンケート(客室・風呂)の評価	8	8		
		③食事 ◆提供する内容、アンケート(食事の味や量)の評価	8	8		
		④苦情・要望対応 ◆苦情・要望等の対応の適切さ・迅速さ	6	6		
			計①	30	32	(満点=10点)
			項目数②	4	4	
			評価点①÷②	7.5	8.0	
		指定管理者 記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> アンケートにおいて、接客態度は非常に高評価を継続して頂戴している。特にフロント受付においては、電話及び受付対応でも懇切丁寧な説明を行い、利用者の良好な評価を頂いており、お客様に満足して頂けていると判断している。 R4年度のアンケートでのご要望・ご指摘・ご意見を頂いた点については、即座に支配人より担当者へ伝達の上、改善を図っている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 湯温不安定のご指摘については、温度調整における機器不具合等から発生しており、適温保てるよう施設設備担当者が出来る限りの諸対応をおこなっているが、根本的な解決には大掛かりな修繕が必要であり、学務課はじめ関係先と今後も協議していく。 食事の味についての低評価は少ないものの、ご飯をはじめとする料理の品々については、もっと良い状態で提供求める声をアンケートでも頂戴している事から、評価を真摯に受け止め、料理内容やその提供方法等については今後も改善をおこなっていききたい。 			
区記入欄	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 従業員の接客態度は非常に丁寧で、お客様アンケートでも非常に高い評価を受けている。 ※アンケートの満足+大いに満足の割合(従業員の接客:96.5%/清掃:89.7%/食事:90.3%) 苦情対応も、事業者ができることはすぐに対応しており、丁寧な対応をしている。 					
記評入係委員	<p>【評価すべき点】 アンケート結果からは高い満足度が伺えるため評価できる。</p> <p>【改善すべき点】 ご飯のばさつき、固いという意見がいくつかあったため、改善した方がよい。</p> <p>【その他注意点】 お風呂の出入りの指導はできるが、湯温不安定は学校利用では特に困るため、気を付けてほしい。</p>					
(11) 自然教室における学校の満足度	自然教室において学校の満足を得られているか(×2)		評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
	①施設・運営 ◆教員・児童への対応、施設の清潔さ、学校からの実施報告書での評価等	8	10	7.5		
	②食事 ◆学校からの実施報告書による味付け・量・残菜等の評価等	8	8			
	③児童のけが・病気への対応 ◆施設看護師の処置・手当て、病院への送迎等	8	10			
		計①	24			28
		項目数②	3	3	(満点=10点)	
		評価点①÷②	8.0	9.3		
	指定管理者 記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自然教室の実施報告書では、各学校より概ね良好な評価を頂いている。引き続き事故の無いよう様々な面に気を配り対応していく。 食事等の提供において、汁物は長時間保温可能な専用保管容器での対応を行い、一部料理(ハンバーグ)は児童が召し上がる直前に施設職員の手によって熱いソース掛けるなどの工夫をして美味しく満足頂けるよう図った。 感染症及び大きな怪我人が出るような事態に備えて搬送用の車両は施設に常置し、いつでも職員が搬送出動できるように勤めていた。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>				
	区記入欄	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 学校からの実施報告書での大変よい割合(運営:98.5%/食事:86.7%/病気対応:98.3%) 適切に学校が実施する自然教室に対する支援をしており、学校からの感謝の声も多い。 大量の食事を子ども達が入室する前に配膳するため、料理が冷めてしまうが、温かいまま食べられるよう様々な工夫した。 自然教室中の児童の発病や病院搬送、途中帰宅などが非常に多く、夜中まで対応したこともあった。 				
記評入係委員	<p>【評価すべき点】 蛍光灯の交換などすぐに対応できるものは対応していることは評価できる。また、自然教室中の体調不良の児童の搬送を実施していることは良い。</p> <p>【改善すべき点】 特になし。</p> <p>【その他注意点】 食事については、学校給食と同じようにおいしい状態で提供できるよう努めてほしい。</p>					
		44.7	48.1	45.4		
		(満点=65点)	(満点=65点)	(満点=65点)		

評価委員 評価意見	<p>本業のホテルや旅館の経営スキルを活かして適切に運営されている。限りのある予算の中で工夫して運営向上に努める姿勢も見られる。従業員の接客や対応も良い。自主事業のイベントも好評であるため、引き続き利用者の満足度の高い施設の運営を行ってほしい。</p>
--------------	--

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価
	45	B+

ランクダウン
有 <input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/>

総合評価
B+

※評価結果は評価委員会が行う。
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

【評価委員会評価基準】

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～		54%以下	
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
65点	39点	58点以上	54点以上 57点以下	48点以上 53点以下	43点以上 47点以下	39点以上 42点以下	35点以上 38点以下	35点以下
	得点率	90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」……評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上げ）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨て）とする。