

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】 足立区立日光林間学園

【評価対象年度】令和5年度 【自己評価】令和6年6月18日 【評価委員会】令和6年8月6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	指定管理者者記入欄	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			
					指定管理者者	担当課	評価委員	
			①施設管理運営が適正に実施されている ◆需要を見込んだ効率的な開館計画、利用者対応		3	3	3.0	
			②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	3		
			③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		3	3		
					計①	9		(満点=5点)
					項目数②	3		
					評価点①÷②	3.0		
			【アピールポイント】 開館日は学校様や一般利用者様の受け入れ繁忙期を意識して設定した。各部署ごとに知識、経験のあるものを中心にご利用人数に応じた柔軟な人数配置を行うため、通常の施設勤務者に加え、弊社の他施設からのヘルプの為に移動により必要な人員を確保した。 ・設備の保守点検、検査等の為に委託業者と十分な確認をとり、指定管理仕様書に従い、設備トラブルのない管理ができた。また、次回につなげられるよう営繕担当者、施設担当者として完了後の検証確認を綿密に行った。 ・指定管理仕様書を基に清掃計画を立て、建物内を清潔に保ち、屋外は常勤スタッフによる毎日の清掃、樹木の手入れ等により景観の向上に努めた。 ・看護師は経験豊かな有資格者を配置し適切な対応を行うことができた。また夜間の警備に関しても支配人を中心に経験豊かなスタッフを配置し大きなトラブルもなく進めることができた。 ・本社専門スタッフからHACCPについての説明会を実施、また、外部の検査機関による厨房食衛生検査、社内管理衛生栄養室検査と年2回の改善指導、また施設管理の為に定期的なミーティング等、事故の防止、専門知識の共有、スタッフ全員の業務内容の把握とレベルアップを常に図っている。					
			【改善すべき点・課題等】 ・上期は受け入れの為に引継ぎ、把握が十分にできておらず対応が後手になることがあったが、下期は改善を進め料理等満足の評価を多くいただける状況となった。 ・昨年度の経験を生かした業務の進め方ができてきており、心配りのある接客対応を常に心掛けるよう進めていきたい。また人員配置も計画的に進めていく。 ・引き続き勉強会、ミーティングを実施し、個人のパフォーマンスを上げていくとともに、人材の定着、確保の為に改善も併せて進めていく。また、繁忙期を除く週末の利用に関しましては利用人数の幅が大きく再度検討していく。					
			【特記事項】 ・開館日は102日で、計画どおりの開館となった。 ・繁忙期、閑散期にあわせ、知識や経験に応じた柔軟な人員配置が行われていた。 ・安心安全なサービス提供のための各種勉強会を実施し個々のスキルアップに努めている。					
			【評価すべき点】 特になし。 【改善すべき点】 繁忙期以外の週末の利用見込みの分析により柔軟に対応できるように改善を図られたい。 【その他注意点】 特になし。					
			記 入 欄		記 入 欄			
(2) 改善事項への取り組み	(2) 改善事項への取り組み	指定管理者者記入欄	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	(満点=5点)	
					項目数②	1.0		
					評価点①÷②	3.0		
			【アピールポイント】 ・利用者様の満足度をさらに高め、利用率の向上を図れるよう利用者様の反応、お声を意識した料理内容に一新した。 またウエルカムドリンクのコーナーや子供広場を設置し、楽しんで頂ける時間や空間の提供を心掛けた。 ・省エネを意識した管理を心掛け、設備関連の依頼業者の選定においても金額と内容を十分精査の上決定し、年間計画を立て実施した。食材、消耗品の発注から請求までの管理をインフォマートによるWEB上で行い、時間、経費削減、業務効率化を図っている。 ・地元特産の湯葉や地元野菜の使用などできる限り地産地消を意識して提供、ご満足頂ける料理を提供できるよう反応を確認すること、お声を生かしたメニュー作りを行った。 ・温かい料理は食事開始直前に、また食事開始後すぐの後出し料理とするなど丁寧な料理提供に努めた。					
			【改善すべき点・課題等】 ・食事の際の利用者様からのご要望などお声を活かした料理の提供を行っていきたい。また料理の献立や地元食材の案内等、より食事を楽しんでいた工夫をしていきたい。 ・さらなる満足につながるよう情報発信や新しいイベントの提案を検討していきたい。					
			【特記事項】 ・節電に努める、保守点検業者選定に十分な検討を重ねるなど、コスト意識を持った施設運営を行い収支は黒字となった。 ・これまでとは違う自主企画(子どもの遊び場コーナー、地酒の見積もりなど)を行い利用率向上の努力を進めている。 ・地元特産の湯葉や地産地消を意識し地元野菜を使用した料理の提供を行うとともに、利用者の方の反応や確認し改善をおこなった。					
			【評価すべき点】 ドリンクサービスなど利用者にとってうれしいサービスの継続と新たなサービスの開発を期待したい。 【改善すべき点】 特になし。 【その他注意点】 特になし。					
			記 入 欄		記 入 欄			

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	
		指定 管理 者 記 入 欄	①危機管理体制（防災・防犯・事故対応） ◆消防計画の策定、自衛消防訓練の実施、危機管理マニュアル、緊急時の体制、 ◆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 ◆災害用の食糧等の備蓄・補充	3	3	3.0	
			②施設・設備の保守点検、清掃（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 ◆仕様書に基づく、清掃・害虫駆除の実施と整理整頓	3	3		
			③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		
			④賄い業務体制と衛生管理の取組み ◆食品衛生・環境衛生への配慮・食中毒の予防など	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	
		区 記 入 欄	【アピールポイント】 ・設備管理担当者、警備、フロントスタッフを中心とした全体のミーティングを実施。 ・消防訓練の実施時に各自の役割の確認、指導と教育を行い、全員に緊急対応への意識づけを行った。また、日頃より不具合箇所のチェックを行い、すぐに報告や相談を行うよう指導している。 ・HACCPによる食品、従事者、器材等の衛生管理を行い、安心安全な食事の提供をすすめることができた。またHACCPをきちんと実施するための勉強会、ミーティングを行なった。 HACCPが確実に実施されているかを確認するための外部委託業者に点検評価を依頼した。また、弊社の衛生栄養管理室による点検評価を実施した。 ・夜間警備の際には機械警備と合わせて巡回警備を行なった。また、夜間非常時に対応できるスタッフを警備員の他に確保し、緊急時にも対応できる体制を整えた。 ・鍵は各担当者による確認を実施し、紛失等のトラブルは一切発生しなかった。災害非常時にも対応できるよう、お米、水、調味料、食材を一定数（1週間程度）確保し、緊急時にも食事がとれる体制をとった。				
			【改善すべき点・課題等】 ・設備の把握が上期は不十分で消防署等への書類提出等の遅れがあった。下期は計画的な施設管理、届け出書類等を適切に進めることができた。なお、年間計画をしっかりと見直し確実に実施していきたい。 ・今後も火災や災害を想定した訓練、ミーティングや勉強会を行い、緊急時対応のレベルアップを図りたい。				
			【特記事項】 ・消防訓練のほか、非常時の対応についてのミーティング等により、緊急対応時の意識づけを行っている。 ・指定管理初年度ということもあり、設備の保守点検や園庭管理等に遅れが生じる部分もあったが、年間を通じて見ると必要な保守点検は実施されている。 ・区の災害備蓄品の他、事業者独自に食材を一定数確保し災害非常時に備えている。 ・設備の不具合が生じた時はすぐに区に報告の上対応している。				
記 評 入 欄 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）	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		
	指定 管理 者 記 入 欄	①個人情報保護の取組み ◆内部規定の策定、研修の実施	3	3	3.0		
		②公契約条例の遵守 ◆労働者等に対して労働報酬下限額以上の賃金等が支払われているか ◆台帳の整備がされているか	3	3			
		③各種法令等の遵守 ◆労働基準法、労働安全衛生法等の関係法令は遵守されているか ◆防火管理者・食品衛生責任者等の配置	3	3			
			計①	9		9	(満点＝5点)
		項目数②	3	3			
		評価点①÷②	3.0	3.0			
	区 記 入 欄	【アピールポイント】 ・個人情報の管理保護、法令の遵守に関しましては社内勉強会、ミーティングにより全員に指導教育を行い徹底されている。各パソコンにはパスワードが設定されており、担当者以外は使用ができないようになっている。 ・令和5年度も個人情報漏えい事故は無く、引き続き、指導徹底を行っていく。 ・入社時には仕事上で知りえた秘密の保持に関する誓約書を従業員全員が提出している。 労働環境に関しても同様に法令を遵守し、雇用、社会保険の加入が適切に行われており、本社人事部が最終管理を行なっている。 ・休日、有給休暇の取得も含めてシフト調整を行っている。 ・各個人と面談時間を定期的に設け、働きやすい環境を作るよう進めている。 ・勤怠管理もクラウドの勤怠管理システム「キングオブタイム」の使用により、本社でリアルタイムで確認管理を行い、作業効率のアップとコスト削減を図っている。					
		【改善すべき点・課題等】 ・上期は各部門ごとの勤務時間の把握が充分できておらず、勤務時間に影響が多少あったが、下期は各従業員の時間管理を適切に行うことができた。 ・従業員数の確保もほぼ予定通り進み、労働時間も含めた労働環境も整えることができた。 ・今後も個人情報保護、法令順守のための説明会等を行い意識を高めていきたい。					
		【特記事項】 ・個人情報に関する勉強会を全員態勢で行い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。 ・労働報酬下限額以上の賃金の支払い等公契約条例は遵守されている。					
	記 評 入 欄 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。					

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) ◆R5収入の状況(113,567千円)※R5目標(120,701千円) ◆R5年度収支(872千円)		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経理関連事故への対応 ◆経理責任者の配置、現金、貴重品の取扱い時の二重チェック体制の構築 ◆経理関連事故(現金の紛失など)の有無		3	3		
					計①	9	9	(満点=5点)
					項目数②	3	3	
					評価点①÷②	3.0	3.0	
			指定管理者者記入欄		【アピールポイント】 ・管理は専門の担当者に限定して行い、当日作業担当者が帳票作成及び現金のチェックを行い、作業終了後に経理担当者によるダブルチェックを行なっている。その後上長が毎日の確認作業を行っており、月毎に本社経理による最終チェックを行っている。 ・貴重品預かりに関しても、担当者、経理担当者によるダブルチェックを行っている。 ・省エネ、節約を意識した管理を行い、設備関連の依頼業者決定の際には金額と内容を充分検討して選定を行ない年間計画を作成の上、実施している。 ・食材、消耗品等の発注から請求までの管理をインフォーマットによるWEB上で行い、時間、経費削減、業務効率化を図っている。			
			区記入欄		【改善すべき点・課題等】 ・帳票や現金の紛失や管理ミスはなかった。なお、初年度の為、収支計画が想定したより凹凸があり、細かく計画を立て直していきたい。 ・またSNS等による情報発信やイベント等を行い、集客増につなげていきたい。			
記入欄		【特記事項】 ・経費節減に努め、収支は黒字となった。 ・現金の取り扱いには担当者を限定し、ダブルチェックの体制を整え適切に実施されている。						
記入欄		【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】 財務状況は良好。						
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			
			①一般利用者に向けた自主企画の実施 ◆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と実施 ◆閑散期に利用者増を目途に実施する企画やサービス等の実施		3	3	3.0	
			②一般利用者にもむけた随い業務の取り組み ◆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		3	3		
			③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	3		
			④区民サービス向上に向けた取り組み・方策 ◆区民(利用者)がより快適な時間をすごせるサービスの提供 ◆車いす利用者、高齢者、障がい者、子育て世帯等、多様な利用者への対応		3	4	(満点=5点)	
			⑤地域特性に配慮した取り組み ◆近隣施設等との連携および成果 ◆施設周辺の人材活用などを積極的に行っているか		3	3		
					計①	15		16
					項目数②	5		5
					評価点①÷②	3.0		3.2
指定管理者者記入欄		【アピールポイント】 ・お子様が多いGWや夏休み等には子供広場を作り、玩具やゲーム、花火等を用意、また大人の方にはウエルカムドリンクの無料サービスを行った。 ・特産のゆばを使った料理や地元でとれる野菜、果物等を使った料理を提供。また、一般的な同じような料理内容にならない様に、中華料理を加えるなど、変化を持たせた料理内容とした。 ・下期は利用者様からご希望の多い会席料理をご用意し、季節感のある料理提供を心掛けた。またお客様からのお声を活かした料理の提供、内容の改善を行った。(朝食時にコーヒーの提供を行った。) ・障害者の方や高齢者の方にも食堂のお席やお部屋割り、職員用浴室の利用など、より丁寧な案内、サービスを心掛けた。 ・ご利用者数が多い場合には、弊社が管理する品川区の施設からヘルプを要請し、効率的な人員配置を行うことができた。 ・東武日光駅、JR日光駅から林間学園までの無料送迎を実施し利便性向上に努めた。 ・食事やサービスを安心してご利用頂くために、HACCPによる徹底した衛生管理を行った。また毎月2回の細菌検査をスタッフ全員に実施した。 ・従業員に携帯用HACCPマニュアルハンドブックを配布し衛生意識の徹底を図った。 ・専門機関による厨房検査と社内衛生栄養管理室による厨房検査の合計年2回の厨房衛生検査を実施した。						
区記入欄		【改善すべき点・課題等】 ・上期は十分な把握ができておらず、お客様からのニーズにこたえた料理提供ができていなかったが、下期は利用者様の声を多く取り入れた料理内容に変更し、高評価を頂くことができた。 ・今後は観光施設の案内やイベントなどの情報発信をさらに進めていきたい。						
記入欄		【特記事項】 ・特産の湯葉を使った料理や地元の食材を生かした料理を取り入れながら季節に合わせたメニュー提供をしている。 ・子供向けプレゼント企画、大人向けの地酒飲み比べ企画など、集客のためのイベントを実施している。 ・障害者の方や高齢者の方には食堂のお席やお部屋割り、職員用浴室の利用など、より丁寧な案内、サービスを行っている。 ・ウエルカムドリンクの提供や子供遊び場コーナーの設置など、利用者の方がより快適に過ごせるサービスを提供している。						
記入欄		【評価すべき点】 特になし。 【改善すべき点】 ホームページの充実・改善をお願いしたい。 【その他注意点】 上半期の反省を踏まえて料理の見直しなど改善に努めている。						

大項目		中項目		確 認 項 目				
2 事 業 効 果	(7) 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）		3	2	2.3		
		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）		3	2			
				計①	6	4	(満点=5点)	
				項目数②	2	2		
				評価点①÷②	3.0	2.0		
		指定管理者記入欄		【アピールポイント】 ・一般利用者の設定日は繁忙期のGW、お盆、正月等に関しましてはほぼ目標とした利用人数となったが週末の利用については 日によって利用者数の幅が大きく、予算に対し実収入が施設利用料66.2%、賄費72.6%と下回る結果となった。 ・ご予約後のキャンセルが多くあったが、下期は早めの確認と、キャンセル待ちのご予約の対応等を行うことで、ある程度予約後の人数減を改善することができた。 【改善すべき点・課題等】 ・一般利用者の受け入れ日数が前年より少ないこともあり、当初計画した試算と大幅に食い違いがあった。今後は過去の実績にとらわれず柔軟に検討改善を加えていきたい。またホームページなどを生かし積極的に宣伝告知等を行い集客を図りたい。				
		区記入欄		【特記事項】 ・年間利用者数は昨年度実績（4,023人）を上回ったが、目標値（利用者数6,500人・稼働率52.3%）には至らなかった。 ・指定管理初年度であること、ここ数年のコロナの影響で利用者見込みを予測しづらい状況もあり、目標値を下回る結果となった。 ・優先利用の団体のキャンセルがあり、直前に空室が発生してしまうことも、利用者数が伸び悩む一因と考えられる。 ・利用見込みの分析を行い適切な開館日の設定を行うとともに、地元と連携したイベントの企画や施設の魅力を伝える広報を期待する。				
		記評価委員欄		【評価すべき点】 特になし。 【改善すべき点】 利用見込みの分析を行うとともに、集客のためのイベントの企画や施設の周知を工夫されたい。 【その他注意点】 特になし。				
	(8) 利 用 者 の 満 足 度	利用者の満足を得られているか		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		4	5	3.8		
		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		4	5			
		③食事 ◆提供する内容、アンケート（食事の味や量）の評価		3	4			
		④苦情（クレーム）・要望対応 ◆苦情・要望等の対応の適切さ・迅速さ		3	3			
				計①	14	17	(満点=5点)	
				項目数②	4	4		
				評価点①÷②	3.5	4.3		
		指定管理者記入欄		【アピールポイント】 ・丁寧なサービスを全員で心掛けており、アンケートではフロント、サービスとも好評価を頂いている。 ・ウェルカムドリンクの提供や子供広場を設置し、楽しんでもいただける時間や空間を心掛けた。 ・従業員への日々の指導、ミーティング、勉強会を行うとともに、利用者様からの声とスタッフからの提案や改善点を取り入れ、サービスや料理の評価の向上につなげることができた。（浴室利用の際、着替えが外から見えてしまうとの声に対し、カーテンを取り付けるなどご不満の声に対しすぐに対応することができた。） ・また、近隣の観光施設の案内など、ご要望に沿った案内を行うことができた。 ・お料理に関しても利用者様からのご要望にそった会席料理に変更し、上期より多くの満足のお声を頂くことができた。 ・また予約に関しましても予約を頂いた方全員にハガキの送付を行い、予約内容の行き違いなどのトラブルの起こらない形に変更した。 【改善すべき点・課題等】 ・上期は把握不足により、お客様にニーズにこたえられる柔軟な対応が十分できていなかった。 ・今後も利用者様からのニーズ答えられる様、施設や周辺の情報等の知識の共有、個々のレベルアップの為に勉強会等を引き続き行いたい。 ・利用者様から「緊急時に携帯電話通信環境が悪く繋がらない。」など設備に関する声には、事務所の電話をご利用頂くなど、できる限り柔軟に対応していきたい。				
		区記入欄		【特記事項】 ・お客様アンケートでは、良好な評価を受けている。 ・アンケートの「大いに満足＋満足」の割合（従業員の態度:92.8%／清掃:94.2%／食事:82.1%） ・利用客の年齢層に合わせたメニューの改善等、お客様アンケートの要望について、事業者ができることはすぐに実施している。				
		記評価委員欄		【評価すべき点】 お客様さまアンケートの結果が後半に向けて満足度が高くなってきているので、企業努力がうかがえる。 【改善すべき点】 自主企画の充実とPRをすすめていただきたい。お客様さまアンケートの選択肢「やや満足」は「普通」に変えたほうがよい。 【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	(9) 自然教室への取り組み	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り組み・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	2.8	
		②食育に向けた取り組み・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、地元食材を取り入れた食事の取組み			3	3		
		③児童のアレルギー対応 ◆学校との打ちあわせ、チェック体制、配膳方法			4	4		
		④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	13	13	(満点=5点)
					項目数②	4	4	
					評価点①÷②	3.3	3.3	
		指定管理者記入欄			【アピールポイント】 ・上期は把握不足でご満足頂けるサービスの提供が十分できていなかったが、下期からは経験と事前の確認により各学校様からのご要望に柔軟に対応できた。 ・HACCPを基にした食材、従事者、設備の徹底した衛生管理により安心安全な料理の提供を社員全員に徹底した。 ・地産地消を心掛け、また地元特産の湯葉を使った料理の提供を行った。 ・アレルギー対応に関しても事前の連絡確認を緊密にとり、料理長、副支配人との徹底した確認作業により、トラブルや事故の無いよう進めることができた。 【改善すべき点・課題等】 ・安心安全な地産地消を考えた献立としたが、より児童様に喜んで、しっかりと召し上がっていただける料理の内容にさらに改善していきたい。 ・HACCPの外部業者、社内栄養室による検査でも、より高い評価点を得て、スタッフ全体の意識を高めて、事故の無い料理の提供を行っていく。			
区記入欄			【特記事項】 ・年度初めは自然教室受入れの流れについて把握不足があり、対応の不備や遅れがあったが、下期にかけては改善され、適切に運営された。 ・地元特産の食材、地産地消を心がけたメニューを提供するなど、食育に向けた取り組みも行っている。 ・アレルギー対応は専任スタッフが対応し、本社の管理栄養士と適宜相談しながら対応にあたり、事故はなかった。 【評価すべき点】 アレルギー事故がなかったことは評価できる。 【改善すべき点】 スタッフ一人一人が主体性を持ち、アレルギー対策、感染症対策などに対して意識を持って取り組んでほしい。 【その他注意点】 特になし。					
記評価委員欄								
(10) 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			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			3	4	3.5		
	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			3	3			
	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			4	5			
				計①	10		12	(満点=5点)
				項目数②	3	3		
				評価点①÷②	3.3	4.0		
	指定管理者記入欄			【アピールポイント】 ・それぞれの学校様のご要望にできる限り添えるよう、ナイトレクや貸出品など当日急に連絡頂いた場合でも柔軟な対応を行うことができた。 ・アレルギー対応、従業員の衛生管理の勉強会を定期的に実施し、安心安全な食事の提供を実施。また、児童の体調不良の連絡があった場合には迅速な対応を心掛け、看護師と確認を密にとりながら、病院への連絡から手配、病院への体調不良の児童と先生の送迎など、適切に行うことができた。 ・料理に関してはボリューム、内容等満足との声を多く頂くことができた。 【改善すべき点・課題等】 ・前半は把握不足によりミスや対応の遅れがあったが、後半はより各学校様のご要望に沿った対応を心がけてすすめた。 ・事前の十分な確認準備と全体、部門ごとのミーティングを定期的に行い、よりスムーズで質の高い対応を行っていく。				
	区記入欄			【特記事項】 ・学校からの実施報告書での大変よい＋よいの割合（運営：73.1％／食事：53.7％／病気対応：89.7％） ・年度初めは自然教室受入れの流れの把握が不十分であり、対応の不備や遅れが生じていたが、下期にかけては改善された。 ・病気がけが等発生した際の看護の対応、病院への送迎等は適切に行われており学校からの評価も高い。				
記評価委員欄			【評価すべき点】 特になし。 【改善すべき点】 アンケートの悪いという評価の理由の把握とスタッフ全員への共有をお願いする。 【その他注意点】 児童の病気・けがのへの対応はアンケートで高い評価となっている。					
			31.1 (満点=50点)	31.7 (満点=50点)	30.4 (満点=50点)			
評価委員 評価意見		指定管理業務初年度であり、自然教室の運営・一般利用者への対応が行き届かない部分があったが、下半期に向けて改善がなされてきている。今後も改善に向けた企業努力を進めていただきたい。						

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価
	30	B

ランクダウン
有・無

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。

【指定管理者への改善要望】
前年度の利用実績を元に利用見込みを見直し、適切な開館日の設定を行うとともに、利用者を増やすために、地元の方と連携したイベントの企画や施設の魅力を伝えるホームページ・広報の充実を進めてほしい。
自然教室については、スタッフ一人一人が主体性を持って取り組むこと、また学校が作成する実施報告書の中で悪い評価があった場合は理由を把握し、スタッフ全員への共有を行い改善につなげていただきたい。

【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
50	30	45点以上	42点以上 44点以下	38点以上 41点以下	34点以上 37点以下	30点以上 33点以下	28点以上 29点以下	27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。