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

所管課名	学務課
評価対象年度	令和7年度事業実施分
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日
評価委員会開催日	令和8年8月5日

施設概要

施設名称	足立区立日光林間学園	**施設分類**	校外施設
所在地	栃木県日光市所野1543-2		
設置目的	施設設置条例の規定等を記入してください。 足立区立学校児童、生徒の健康の増進、学習活動の充実及び健全な集団生活の体得を図り、併せて区民の社会教育活動及び健康増進に寄与するため		
利用料金制	導入している・導入していない		
指定管理者	名称　　株式会社ＥＶＥＲＹＦＯＯＤ（旧　東京ケータリング株式会社　R7.9.1変更）		
	所在地　愛知県名古屋市中区千代田5丁目7番5号		
指定管理業務の内容	・足立区立小・中学校自然教室事業及びその他宿泊学習事業 ・一般解放業務（区内在住・在勤・在学者を対象とする一般利用） ・施設の管理運営及び維持管理業務 ・施設の備品及び物品の管理業務		
指定期間	令和５年４月１日　～　令和１０年３月３１日		

評価項目及び評価のポイント

【評価点】

5点：要求水準を全て上回っている
4点：要求水準を全て満たしていて、かつ水準を上回っている取り組みがある
3点：要求水準を全て満たしている(水準クリア)
2点：要求水準を満たしておらず努力・工夫の余地がある、または、軽易な課題がある
1点：要求水準を著しく下回っている、または、重大な課題がある
※　区が要求する水準を全て満たした場合（＝水準どおり）の評価点は「３」である。
※　要求水準を満たした上で、指定管理者努力により優れた取り組みを行ったと評価される場合、その内容に応じて加点する。
※　特に重要な項目には評価点に傾斜をつけることとするが、その場合「確認項目レベル」で設定する。

【共通項目】

大項目	中項目	確認項目	評価点			
管理状況			小計（満点25点）			
	適切な管理の履行		指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
		協定書等に沿って適正かつ確実に管理を遂行しているか	17	16	17	
		環境美化・衛生管理 ◆計画に則り施設内外の清掃・美化及び衛生管理が徹底されていたか	3	3	3.2	
		施設の修繕 ◆施設の機能維持に必要な修繕が適切に実施されているか	4	3	3.3	
		人員配置 ◆施設の管理運営にあたる人員（人数・有資格者等）の配置は適正か	3	3	3.2	
		人材育成の取り組み（専門性の向上、接遇向上） ◆職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（専門性向上など）	4	3	3.2	
		改善事項への取り組み ◆前回の評価委員会で指摘された事項の改善に取り組んでいるか	3	4	4.2	

指定管理者記入欄

【自己評価】
・本年度も年間保守計画をもとに施設の清掃、衛生管理を計画的に進められるよう従業員の配置、業者への手配を行った。
・業者による庭園管理業務を年2回実施、あわせて月2回清掃スタッフによる建物周りの清掃管理を行った。また厨房や厨房倉庫等の清掃とチェック回数を週２回に増やし食品管理・衛生管理を適切におこなった。
・設備の経年劣化による不具合の対応は学務課への速やかな報告と提案を行い、また各専門業者との話し合い、確認をしながら学校、一般の利用者に迷惑のかからぬよう進めることができた。
・指定管理業務が3年目となり、以前よりも一人一人の業務の把握も進みスムーズでより現状に合った業務の遂行ができた。
・今年度も従業員全員に本部の指導員による衛生管理の研修を行った。全体ミーティングの中で勉強会を行ったり、食中毒防止動画の視聴、その後の確認テストを行うことにより、従業員の意識向上と知識の定着に努めている。
＜改善事項への取り組み＞
・一般利用者向けに料理やイベントのチラシを作成・配布した。またホームページ、インスタグラムを活用し、広く周知を図ることを目指した。
・納品時からの手順の見直しについては、HACCPによる管理を再度徹底すると同時にスタッフによる業務の見直しを行った。仕入時の検収（原材料の確認）の際に消費期限、品温、鮮度等を確認し、帳票記入を行っており、また月2回の在庫チェックの際にも日付確認を行っている。また、これらの作業についてエリアマネージャーによる抜き打ちチェックを行っている。
・自然教室の食事の量（多い・少ない）については最初によそうご飯の量を多くしすぎないように児童にお話をし、量が不足する児童に対してはおかわりの案内を行うようにした。また、おかずやパンの量の調整については、ビュッフェのように料理が多すぎる児童は減らしたり、不足の児童は、そこからおかわりができるようにするなど対応を検討していきたい。
【改善すべき点・課題等】
・パンやヨーグルト等の食べ放題のPRに関しては、事前の告知は難しいもののシークレット開催をしている様子の写真をＨＰ・インスタグラムで掲載するなど、周知を行っていきたい。

担当課記入欄

【担当課評価】
・仕様書通りの清掃業務が実施され、施設内の環境は適正に整えられている。
・施設に異常があった際は速やかに学務課に報告されており、対応は適切である。学校・一般利用者に影響が少ない修繕方法等を修理業者と検討し対応されている。
・仕様書に定めている人員及び有資格者の配置は適切に行われている。業務量に合わせ近隣の施設の応援等が効率的に行われ、不足・無駄のない人員配置を行っている。
・衛生管理の講習会や食中毒防止動画の視聴など宿泊施設の業務を遂行する上で必要な研修を実施している。また研修後、確認テストを行い知識の定着を図るなど工夫されている。
・改善が済んでいない項目もあるが、全ての指摘事項について、改善の取り組みの検討・実施がされている。
【改善すべき点・課題等】
・前回の改善事項であるHPの充実・改善を進めていくと同時に、施設で実施しているイベントの案内をSNSで発信するなど更に工夫し、施設の魅力を伝えていってほしい。
【特記事項】

評価委員会記入欄

【評価委員会評価】
・前年度の指摘事項に対する改善の取り組みが進められており、３件中２件で改善がみられた。

【改善すべき点・課題等】
・人材育成の基本は日々の職務を通してのOJTと考える。OJTを学ぶ研修を実施する等、OJTに積極的に取り組んでいただきたい。

【特記事項】
・アレルギー対応に万全を期すためにも、特に調理場の人材確保はしっかり行って欲しい。

大項目	中項目	確認項目	評価点			
	安全性の確保 利用者の安全性は確保されているか		小計（満点25点）			
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			16	13	15	
		施設・設備の安全性の確保 ◆設備機能の維持に向けた保守点検は適切か ◆委託されている業務の範囲は適切か	4	3	3.2	
		防災・防犯への配慮 ◆防火管理者を配置し、防火管理計画を策定しているか ◆日常の施設巡回や異常等の有無を確認しているか ◆防災訓練や鍵の管理方法の周知徹底等、職員の防災・防犯意識を高める取り組みはされているか	3	3	3.2	
		事故への対策と対応 ◆事故対応マニュアルの策定など、職員の事故対策・対応の周知徹底がされているか ◆事故対応は適切に行われたか	3	3	3.2	
		施設の衛生管理の取り組み（×2） ◆食品衛生・環境衛生への配慮、食中毒予防の取り組みを適切に行っているか	6	4	5.3	
		指定管理者記入欄	【自己評価】 ・施設の保守管理については年間保守管理をもとに予定通り進めることができた。 ・今年度も防火管理者の支配人が中心となり消防訓練を2回実施、その後AED、消火器、通報設備等の使用方法の勉強会を実施し、各自の役割確認や緊急時の対応について意識付けを行った。 ・施設の警備に関しては担当者全員での定期的なミーティングを行い、日々の巡回時の点検方法、注意点などの確認を行っている。 ・熊への対策については熊鈴の使用や熊の注意喚起の案内表示を貼り出したり、自動ドアを手動対応にするなど対策を行っている。また学校、一般の利用者から熊に関する問い合わせを受けた際には、現時点での熊の発見状況等の情報提供を行っている。 ・食品衛生に関しては引き続きHACCPを遵守し、定期的な研修会、食中毒防止の為の映像視聴と確認テストを実施し、従業員の意識向上と知識の定着に努めている。また、衛生的に厨房が使用されているかの確認のため、定期的に本部に厨房内の写真の提出をしている。 【改善すべき点・課題等】 ・自然教室で提供する弁当において加熱不十分な料理（唐揚げ）の提供があった。使用する唐揚げを生肉タイプのものから加熱済みのタイプに変更し、事故を未然に防止するよう改善した。また、仕様書に定められた手順を再確認するとともに、中心温度計のダブルチェック及び帳票への記載を徹底し、安全な料理提供を行うための意識付けを改めて行った。			
		担当課記入欄	【担当課評価】 ・現地訪問し点検報告書を確認。年間を通じて適正に保守点検されていた。 ・防火管理者の配置や防災訓練の実施、鍵の管理など適正に行われている。区の備蓄以外に事業者独自の備えとして、食料を一定数確保し、緊急時に食事ができる体制を整えられている。 ・緊急時対応マニュアルを整備し事故が発生した際の連絡体制や対応方法など従業員で共有されている。また、リスク対策の１つとして熊出没に対する対策も行い、利用者への案内等丁寧に対応されている。 ・HACCPによる食品衛生管理を行っている。適正な衛生管理を実施するため外部の評価点検も行っている。 【改善すべき点・課題等】 ・食品衛生、環境衛生の適切な対応の為、引きつづき、仕様書に定められた手順の確認、定められた行程を守って作業を行うことを徹底していただきたい。 【特記事項】 ・追加で揚げた唐揚げ１個について、仕様書で定められている中心温度の計測が漏れ、加熱時間が規定時間を満たない状態で提供を行ってしまった。再発防止のため、使用する食材を加熱済みタイプに変更し事故を未然に防ぐ対応を講じたこと、加えて仕様書の手順の徹底および定められた行程に必ず従い作業することを学務課として確認した。			
		評価委員会記入欄	【評価委員会評価】 ・再発防止策の徹底について仕組みづくりを行った。 【改善すべき点・課題等】 ・お金がかかっても安全には変えられない。クマ対策について、クマ鈴以外の対策も何か検討いただきたい。 【特記事項】 ・アレルギー対応等について、現行のやり方の徹底と事前のリスク対策の検討により、今後も事故の無い安定した運営をお願いしたい。			

大項目	中項目	確認項目	評価点			
	法令等の遵守（※倫理性も含む） 個人情報保護や公契約条例、関係法令等は遵守されているか。		小計（満点20点）			
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			12	12	12	
		個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施等をしているか ◆個人情報に関する資料・情報を適切に管理しているか	3	3	3	
		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を支払っているか ◆公契約に係る業務に従事した時間等の記録、法令に定める期間保存しているか	3	3	3	
		労働関係法令の遵守 ◆法廷帳簿や就業規則の整備がされているか ◆労働法規等を遵守した適切な勤務体制となっているか	3	3	3	
		その他関係法令の遵守 ◆その他関係法令、区条例・規則、協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか	3	3	3	
		指定管理者記入欄	【自己評価】 ・従業員全員が入社時に仕事上で知りえた情報の秘密保持に関して、誓約書を提出している。 ・労働関係法令を遵守し、本社にて適切に管理を行っている。 ・休日や有給休暇に関してシフト管理を行い、本社人事部にて確認指導を行っている。また、従業員一人一人と話し合いを行い、要望に沿ったシフトづくりを行っている。 ・各種ハラスメントに関する定期的な勉強会やミーティングを実施しており、関係法令の把握と遵守を徹底している。 【改善すべき点・課題等】			
		担当課記入欄	【担当課評価】 ・個人情報保護に関する研修を実施、ミーティング等も活用し従業員への意識づけが行われている。個人情報の漏洩等の事故はない。 ・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。 ・休日・有給の適切な取得のため、職員全員と面談を実施し、シフト調整を行っている。 ・防火管理者、食品衛生管理者等適切に配置されている。また、勉強会・ミーティング等通じて、関係法令の把握・遵守が徹底されている。 【改善すべき点・課題等】 ・個人情報に関する研修は、個人情報を取扱うものだけでなく、スタッフ全員で実施できると更に効果が高いと思われる。 【特記事項】			
		評価委員会記入欄	【評価委員会評価】 ・法令等を遵守し、基本通り適切に行っている。 【改善すべき点・課題等】 特になし 【特記事項】 特になし			

大項目	中項目	確認項目	評価点			
	適切な財務・財産管理 適切な財務運営・財産管理が行われているか		小計（満点20点）			
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			13	12	12	
		収支状況（安定的な運営） ◆収支状況（ - 2,064千円） ◆７年度指定管理料（84,656千円）	3	3	2.5	
		現金や関係書類等の管理、経理処理 ◆経理の明確な区分がされているか（口座の区分など） ◆帳簿、関係書類の整備、保存がされ、経理状況が明確になっているか	4	3	3	
		財産及び物品の管理 ◆台帳の整備、財産・物品の管理・保存がされているか	3	3	3	
		経費の節減 ◆経費を効率的に低減するための取り組みがなされたか ◆経費の効果的・効率的な執行がなされたか ◆環境に配慮し、節電・節水に努めているか	3	3	3	

指定管理者記入欄

【自己評価】
・当年度の収支については食堂、厨房スタッフの確保が難しく派遣を使用したことによる人件費の増加や、寝具・クリーニング代・消耗品の価格上昇により経費が予定より多くかかりマイナスとなった。
・現金帳票類は毎日経理担当者と支配人によるダブルチェックを行い、最終確認と管理は本社経理部が行っている。小口現金や売上金など使用目的別に分けて別々の金庫で管理し、現金が混在しないよう徹底している。また請求書は弊社の適格領収書（インボイス）を発行し対応している。
・令和７年度より、更に適正な財産管理を行うため、本部スタッフとエリアマネージャーによる現金の監査を実施している。
・帳票類や現金の管理は決められた鍵のかかる場所で保管・管理をしている。鍵の管理はキーボックスを使用し、担当者以外は財産物品に触れられない形をとっている。
・昨年同様に食材の管理はWEB上（インフォマート）で行い、ロスやミスのない食材の仕入れ管理を行っている。仕入れや物品購入の際は複数の見積もりで比較を行い、低価格で品質の良い商品の選定に努めている。
・一般利用や学校に対し冷暖房や電気の適切な使用についての案内や利用後にスタッフによる室内点検を実施するなど光熱費の節約を心がけた。
【改善すべき点・課題等】
・今以上に業務の効率化や経費の見直しを進めるとともに、収入の確保にも努め、より健全な財務運営を図りたい。

担当課記入欄

【担当課評価】
・収支はマイナスとなったが、人材確保が難しく派遣利用になったための人件費の増、物価上昇による寝具クリーニング代や各種消耗品の経費増が主な要因であり、やむを得ないと思われる。
・現金の取扱いは、経理担当者と施設責任者による二重チェックの後、本社経理部で最終確認と管理が行われている。現金紛失等の事故は発生していない。
・現金や帳票等の管理は鍵のかかる場所で適切に保管・管理されている。備品の台帳も適切に管理されている。
・食材管理はインフォマートでおこない、食材ロスや発注ミスのない管理が行われている。また、仕入れや物品購入の際、複数社で金額の比較を行う、光熱費節約のため、チェックアウト後に客室チェックを行うなど、経費節減のための取り組みも行われている。
【改善すべき点・課題等】
・引き続き安定的な人材確保に努めてほしい。
・物価上昇を加味した必要経費を再度試算する必要がある。
【特記事項】

評価委員会記入欄

【評価委員会評価】
・会社の財務状況は良好である。
・清掃の回数を増やすなど様々な面に対応しているからこその費用増とも言える。細かいところまで目が行き届いており評価できる。
【改善すべき点・課題等】
・経営努力は感じられるが、マイナス収支は改善していただきたい。

【特記事項】
・物価上昇の影響があると思うが、寝具クリーニング代や人件費、衛生面・安全については十分な予算の確保をお願いしたい。

大項目	中項目	確認項目	評価点			
事業効果			小計（満点25点）			
	事業の取り組み（一般利用） サービス水準の維持・向上が図られているか		指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			15	15	16	
		自主企画の実施・成果 ◆地域特性を活かしたプログラムの実施や新規プログラムの開拓と実施を行っているか ◆閑散期の利用者増に向けた企画やサービスを実施しているか	3	3	3.3	
		賄い業務への取り組み ◆食事の質の向上への取り組み、季節に合ったメニューの提供、特別料理の提供など	3	3	3.2	
		サービス向上に向けた取り組み ◆独自提案や利用者要望を踏まえ、業務改善がされているか ◆利用者が快適に利用できる環境が維持されているか	3	3	3.3	
		効果的な営業・広報活動 ◆ホームページ・SNSの充実、活用 ◆情報誌等への広告掲載	3	3	3.3	
		地域特性に配慮した取り組み、地域貢献 ◆近隣施設、区民等との連携及び成果 ◆施設周辺の人材活用（事業講師など）を積極的に実施しているか	3	3	3.2	
		指定管理者記入欄	【自己評価】 ・料理やイベントの案内チラシを作成配布し、たき火体験や日光名物のゆば煮物、日光そば等特別料理の提供を行った。日光のお土産2割引きから4割引き販売や利用者から要望のあったアイスクリーム販売を実施し、売店商品の拡充などお客様にご満足いただけるようサービスの提供に取り組んだ。 ・夏休みは子ども向けにジョアやソフール、パンなどの食べ放題を実施、以前同様にシークレット開催となったが好評を得た。 ・子供広場の遊具を増やし充実させ、GW・年末年始には子ども向けに日光のクロスワードクイズ＆プレゼントを用意した。また、期間限定の地酒地ビール販売を実施し、HPに掲載し好評を得た。 ・小さい子どもや障がいのある方に職員風呂の案内と準備を行い、感謝のお声を多く頂いた。また高齢の方にはトイレやエレベーターの近い部屋など利用者に合わせた施設利用の案内を行った。 ・地産地消を意識した地元食材を使った料理の提供、近隣の体験型の施設と連携しキャンドルづくり体験を施設内で実施、好評を得た。 【改善すべき点・課題等】
		担当課記入欄	【担当課評価】 ・提案書の自主企画はほぼ実施している。施設の特性から実施が難しい企画については、内容を見直し実施可能な企画を行っている。提案書以外にも利用者の声を反映した企画を実施し好評を得ている。 ・ゆばの煮物や日光そばなど地元食材を意識した料理の提供や、子供向けにパンやヨーグルト等の食べ放題を実施するなど、利用者が楽しめる食事提供が行われていた。 ・小さい子供や障がいのある方へ家族風呂の案内をしたり、高齢者の方の部屋をトイレ近くにするなど、利用しやすい環境が整えられている。 ・あだち広報、HPのほか、館内イベント案内チラシや、インスタグラムを利用し、情報発信されている。 ・地元食材を取り入れた献立の作成を行っている。近隣の体験型施設と連携し、施設内で体験活動が実施されている。 【改善すべき点・課題等】 自主事業で実施するプログラムは、利用者の声を参考にしながら、ニーズのあるプログラムを更に提案・実施してほしい。 【特記事項】
		評価委員会記入欄	【評価委員会評価】 ・事業への取り組みは、細かいところまで目が行き届いており評価できる。 ・一般向けへのチラシの作成やＨＰ掲載など集客のための努力が見られる。 【改善すべき点・課題等】 ・一般利用者への周知として、HPやSNSをより積極的に活用してほしい。 【特記事項】 特になし

大項目	中項目	確認項目	評価点			
			小計（満点20点）			
	事業の取り組み（自然教室） サービス水準の維持・向上が図られているか		指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			14	16	16	
		事業の実施・成果 ◆児童が集団生活の中で社会性・自律性・創造性を学ぶための支援 ◆施設で実施するプログラムの支援を行っているか	3	3	3.2	
		食事内容の充実に向けた取り組み・方策 ◆食べる楽しみを感じられる栄養バランスが整った食事の提供	3	3	3	
		アレルギー対応（×２） ◆学校との打ち合わせ、チェック体制、配ぜん方法等適切に行われているか ◆学校からの実施報告書による評価	8	10	9.3	
		指定管理者記入欄	【自己評価】 ・各学校からのご要望には柔軟に対応するよう心掛けている。事前に各学校から提出されている行程表から施設で準備手配が必要なものについて学校への事前確認を行い、利用当日に支障が出ないよう準備を進めている。 ・食事は炎天下のハイキングなどでも体力のつづくよう召し上がりやすい、子ども達から人気のある料理を検討し、安全安心を第一に提供を行った。 ・料理の準備は20分前の準備を厳守し、スムーズな食事提供を心がけた。児童が料理をこぼしてしまったり、虫が料理に飛び込んでしまった等のアクシデントにも迅速に新しい料理を提供できるよう、１人分の料理を別に準備するなど事前の備えを行っていた。 ・アレルギー対応では事前確認及び案内を十分に行い、ミスのない料理提供を心がけた。各学校からの問題提起や改善要望にはスタッフ全員で改善方法について話し合い、改善を図っている。 【改善すべき点・課題等】			
		担当課記入欄	【担当課評価】 ・学校からの要望に柔軟に対応するとともに、施設内で実施するプログラムの事前準備などを適切に行い、体験活動等スムーズに実施できるよう支援されている。 ・仕様書に定める栄養バランスをクリアしつつ、児童が食べやすく人気のある献立を検討しメニュー作成が行われている。 ・アレルギー対応は、手順を守り学校への事前確認を確実に実施し、配膳等適切に行っている。学校からの実施報告書での評価も高い。 【改善すべき点・課題等】 ・引き続き、学校の要望を把握し柔軟な対応を行うことで、自然教室のスムーズな実施を支援するとともに、学園内でできる体験活動を増やし、学校に提案・案内ができるようにしていけるとよい。 【特記事項】			
		評価委員会記入欄	【評価委員会評価】 ・学校からの要望に柔軟に対応している。アレルギー対応では、学校との連携も良く万全な体制がとられている。 【改善すべき点・課題等】 ・学園内での体験活動を増やし、学校に提案・案内ができると良い。 【特記事項】 特になし			

大項目	中項目	確認項目	評価点			
	利用の成果（一般利用）　※協定書に盛込み、評価点概ね２割で設定する 利用成果（利用者満足）が得られているか ※アンケート調査結果に基づく客観的なデータも活用する		小計（満点40点）			
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			31	36	35	
		利用者数 ◆年間利用者数　※利用者数の目標値も設定する ◆指定管理期間中の年間利用者数増減　※経年変化を追えるようにする	4	5	4.8	
		貸出施設等の利用（稼動）率 ◆施設年間利用（稼働）率（%） ※利用率（稼働率）の目標値も設定する ◆指定管理期間中の年間利用（稼働）率増減 ※経年変化を追えるようにする	4	3	3.7	
		職員の接遇（×2） ◆職員の接客対応 ◆職員の親切さ、説明のわかりやすさ等アンケートによる評価	8	10	9.3	
		食事 ◆提供する内容、食事の味や量等アンケートによる評価	4	5	4.8	
		施設に関すること（×2） ◆施設の清潔さ、使いやすさ等アンケートによる評価 ◆今後も施設を利用したいか	8	10	9	
		苦情・要望対応 ◆苦情・要望等の対応の適切さ	3	3	3.3	
		指定管理者記入欄	【自己評価】 ・一般利用者数は昨年より1,000人以上増え、5,510人となり、客室稼働率も10ポイント以上アップすることができた。 ・フロントとサービスの接客は大変満足が70.1%（前年より2.9ポイントアップ）となったが、大変満足と満足の数値が昨年と比較し0.7ポイントマイナスとなった。親切で丁寧な対応を今後も心がけさらに高評価を目指したい。 ・食事は満足と大変満足を合わせて88.1%で昨年と同数値だった。今後も、さらにお客様のお声を参考に地産地消、地元食材を意識した献立を一般利用者に提供していきたい。 ・清掃は浴室等の清掃時間を十分にとるとともに庭園管理のために週2回、清掃、手入れの時間を増やし、今まで以上に美化に努めている。 ・リピート利用率65%となり、満足を頂けている指標の一つかと考えられるが、アンケート内容をよく確認し要望を丁寧に把握し運営改善に生かしたい。 ・食事は事前準備の為、利用者様がお席に着いた後にご飯のお代わりや調整のお声かけがある。その際の接客に関しては、親切で丁寧な対応を従業員全員に徹底している。 ・清掃は浴室等の清掃時間を十分にとるとともに庭園管理のために週2回、清掃、手入れの時間を増やし、今まで以上に施設の美化に努めている。 ・設備に関してのご要望が多く、特にお部屋のWi-Fi接続の要望が多いが、フロント近くでの接続が可能であることを伝えてご了承を頂いている。 ・お客様のご意見については、ミーティングを行い、できる限り柔軟でお客様の要望に沿う形を考え、問題を共有し、対応について改善、検討を行っている。 【改善すべき点・課題等】			
		担当課記入欄	【担当課評価】 ・今年度は臨時の休館が無かったこともあるが、前年度より1,000人以上増加し、事業計画を上回ることができた。 ・利用者増により、稼働率は前年度より10ポイント以上増加した。 ・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＋普通の割合（従業員の態度：99.3%／食事：96.9%／清掃：99.3%） ・お客様アンケートの要望について、即時改善できることは対応されている。設備に関する要望等、対応が難しい内容については、区に報告するとともに、利用者に丁寧な説明を行い、理解が得られるよう努めている。 【改善すべき点・課題等】 ・これまでの利用実績から利用見込みの分析を更に進め、適切な開館日の設定につなげてほしい。 【特記事項】			
		評価委員会記入欄	【評価委員会評価】 ・アンケート結果や生の声に対し、真摯かつ丁寧に対応している。 ・リピート率が高いことが評価できる。さらにリピーターが増やせるよう努めてほしい。 【改善すべき点・課題等】 ・アンケート選択肢について「普通」を除いた４段階にしたほうが良い。 ・利用率アップの為、ターゲットに合わせた魅力的なプランの提供など行い、大きな組織になった強みを活かしたPRを行ってほしい。 【特記事項】 特になし			

大項目	中項目	確認項目	評価点			
	利用の成果（自然教室）　※協定書に盛込み、評価点概ね２割で設定する 利用成果（利用者満足）が得られているか ※アンケート調査結果に基づく客観的なデータも活用する		小計（満点25点）			
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			20	25	23	
		施設・運営（×2） ◆教員・児童への対応、施設の清潔さ等、学校からの実施報告書による評価	8	10	9.3	
		食事（×2） ◆学校からの実施報告書による味付け・量・残菜等の評価	8	10	9.3	
		児童のけが・病気への対応 ◆施設看護師の処置・手当や病院への送迎等、病気けが発生時の対応について実施報告書による評価	4	5	4.7	
		指定管理者記入欄	【自己評価】 ・各学校からの要望には柔軟に対応を心がけ、おおむね丁寧で親切な対応ができているとの声を頂いた。 ・食事の際の児童への案内については先生や補助員の説明や動きを確認しながら、学校のサポートの形で児童への補助を行っている。 ・暑い日の、お弁当への保冷材使用についても学校と確認を取り進めた。 【改善すべき点・課題等】 ・調理の進め方等、確認と指導を徹底する。 ・お米に関しての不満の声があり、令和8年度から国産銘柄米に改善した。			
		担当課記入欄	【担当課評価】 ・学校からの様々な要望に対し柔軟かつ丁寧に対応しており、実施報告書の評価はどの項目も良好である。 学校からの実施報告書で、大変良い＋良い＋普通の割合（運営：100％／食事：91％／病気対応：97.5％） ・食事に関しての意見（米が固いパサついているなど）について、銘柄の変更を行うなど、対応できる改善を進められている。 【改善すべき点・課題等】 ・引き続き、学校からの実施報告書の意見等を施設内職員で共有し、対応できる内容については積極的に改善を行っていってほしい。 【特記事項】			
		評価委員会記入欄	【評価委員会評価】 ・食事は弁当も含め美味しくなっている。量について、残菜を少なくする観点からも適量と考える。 【改善すべき点・課題等】 特になし 【特記事項】 ・食事も教育の一環と考えるので、今後も残菜が残らないよう、先生方と連携を密に、声掛け等行っていただきたい。			
合計点			合計（満点200点）			
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			138	145	146	

【評価委員会評価結果】

得点	評価	⇒	ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ	⇒	総合評価	（前回）総合評価
146	B+		有 ・ (無)		B+	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。

【評価委員会による総合評価】

評価委員会による総合評価を記入してください。
・アンケートでの満足度が非常に高く、利用者に対し丁寧な対応がされている。
・会社が大きくなったことで、より適切で安全な運営につながっている。今後は、大きな組織となった強みを人材確保や研修の部分に活かし、より良い施設運営の推進をお願いしたい。
・唐揚げの加熱が不十分だった件は、事案把握がしっかりされており、改善策も講じられている。再発しないよう真摯に取り組んでいる姿勢が見えるため、今回はランクダウンを行わないこととする。今後も改善努力を継続していただきたい。

【指定管理者への改善要望】

所管課から指定管理者に対して、管理運営における指摘事項に関する改善要望を記入してください。
・人材育成に関し、OJTを学ぶ研修等、OJTに積極的に取り組んでほしい。
・収支赤字の改善を行って欲しい。
・利用率アップのため、ターゲットに合わせた、ニーズのある体験プログラムを提案し、SNS等で効果的なPRを行ってほしい。

【評価結果・提言を受けての今後の取組みについて】

所管課から指定管理者に対して、今後の管理運営に向けての意見等を記入してください。
・施設管理、食品環境衛生、アレルギー対応等、適切に対応するため、仕様書に定められた手順を確認し、定められた行程に従って作業を行うことを改めて徹底していただきたい。
・安定的な運営のため、収支計画に沿って事業を進め、物価上昇などにより諸経費に影響が生じる場合は、早急に区に報告を行ってほしい。

◎　上記で示した標準例の項目以外に、担当課による追加項目を配点３割以上設定する。
例
①利用成果＝総合計点の２割
②各課追加項目＝総合計点の３割以上　➡　①＋②＝合計点の５割以上となり、
③合計点は、①＋②＋③＝200点以上となる。
※　原則、担当課による追加項目は「確認項目」レベルによる３割以上設定とし、「中項目」レベルは標準例で示す項目のみとする。
ただし、標準例とは別に施設特性に応じた独自視点による評価を取り入れる場合は「中項目」レベルの追加も認める。

【評価委員会評価基準　例】

	評価基準						
ランク	A＋	A	A－	B＋	B(標準点)	B－	C
評点	200点(満点) ～180点以上	180点未満 ～166点超	166点以下 ～150点以上	150点未満 ～134点以上	134点未満 ～118点超	118点以下 ～108点超	108点以下 ～0
得点率	100% ～90%以上	90%未満 ～83%超	83%以下 ～75%以上	75%未満 ～67%以上	67%未満 ～59%超	59%以下 ～54%超	54%以下 ～0%

※　「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）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。