

IV. 評価委員会による評価結果

東京都台東区立少年自然の家「霧ヶ峰学園」	
指定管理者の名称	(株)ニッコクトラスト
所管部課	教育委員会 学務課

評価委員会による評価

1. 評価の観点

- ※ 「評価の観点」(1)～(6)における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。
- ※ 「委員のコメント」及び「評価委員会から区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

(1) 管理の適正性

委員会の評価	20点
--------	------------

【参考】区の評価：20点

●委員のコメント

良い点
○基本協定書、事業計画書等に基づき、適切な施設管理が行われている。
○長い歴史を積み重ねており、法令等の遵守、区との連絡調整など全て順調に推移していると思う。危機管理、個人情報保護なども適切に実施している。
○危機管理マニュアルは、緊急時にもわかりやすいように図を用いて作成している。個人情報保護への対応も適切である。食物アレルギーについては特に徹底した管理を行っている。

その他
○時代の変化による危機管理の在り方や個人情報保護などについて、時宜を得た改変を怠りなく実施してほしい。

(2) 事業の運営

委員会の評価	16点
--------	-----

【参考】区の評価：18点

●委員のコメント

良い点
<p>○職員の業務に対する意欲が高く、業務に必要な教育や研修が行き届いていると考えられる。</p> <p>○学校利用の際に適宜校長と連絡をとるなど、利用者との円滑なコミュニケーションがとられている。</p> <p>○レギュラーの事業に関しては問題なく運営されていると思う。また、地元のクラブ等の利用が、一部とは言え実現している事例もある。地元との関係構築には難も多かったようだが、この辺りの努力は評価したい。</p> <p>○リピート率が高い。特に子供連れのニーズに対応できている。広い場所で周りに気兼ねなく安心して子供を遊ばせることのできる環境、豊かな自然に親しめる環境を上手に訴求することで（子供連れとそれ以外との部屋割りは難しいが）利用率をより高められると考える。</p>

改善すべき点
<p>○自主事業の推進に取り組んで欲しい。上諏訪駅からの足の便の悪さなどもあって、難しいこともあろうが、区との協力の下、台東区民の利用促進、地元の住民や学校、その他、台東区以外の学校の利用促進などにも幅を広げた取り組みがあると良い。他地区の小中学校の場合、カリキュラムの関係で利用時期が台東区の小中学校と重なる可能性が大きかろうが、大学のクラブ活動は3月期の合宿も多いので、目の付け所の1つではないか。</p> <p>○企画した自主事業の一部が催行されず、利用者数・部屋稼働率とも前年度を下回っている。</p> <p>○秋のバスツアーが最低催行人数に達せず実施できなかったことについて料金設定が原因という分析をされているが、13,800円よりも料金を下げることは難しい。ターゲットを明確にして、その人たちにとって魅力的なツアーにし、料金を下げずに利用者を増やすべきである。</p> <p>○自主事業の中止については、前評価時も課題となっており、計画はされたものの、その企画や広報方法、ツアー会社との連携についてはさらな</p>

る工夫が求められる。同じことを繰り返さず、実施にあたり企画運営指導評価のサイクルをまわし、企画内容をどのような対象者にアピールするのか、さらに検討を続けてほしい。

その他

- 自主事業の企画にあたっては、採算性に加え、区民ニーズを的確に把握し、利用対象者の拡大を含めた積極的な取組を進めることを期待したい。
- 今までにも、地元との協力関係の構築などに取り組んできてはいる。ただ、交通の問題もあってなかなか思うような進展が望めない。すでに始まっている地元クラブの利用をてこに、さらなる進展を期待したい。台東区としても、地元自治体との友好関係の促進などに取り組む工夫があると良い。
- 台東区内企業に対し、研修や福利厚生での活用を呼びかけられるか。呼びかけ方によっては、利用率の下がる10月から12月の利用を促進できる可能性がある。
- 既存の顧客にとどまらず、長期的視野で、まずはどの利用者にアピールするのかを考え、それに対して、どんどん新しい試みをチャレンジしてほしい。利用者が年々減っているということは、霧ヶ峰の良いところのアピールができていないと評価されても致しかたない。

(3) 施設の維持管理

委員会の評価

18点

【参考】区の評価：20点

●委員のコメント

良い点

- 広大な敷地の中にある各施設は清潔に保たれており、隅々まで手を抜かずに、施設の管理が適切に行われている。
- ロックガーデンの管理や樹木の伐採等に手間暇をかけて行っており、利用者の視点に立った施設の維持・管理が行われている。
- 設備の老朽化が進んでいるが、修繕や適切なメンテナンスを行い、利用者にとって快適な状態を保っている。

- 体育館など施設の老朽化、施設管理に不可欠の設備等も使用年限を超えたものがあるが、これらをなんとか保守管理している姿勢にも敬意を表したい。
- 清掃、衛生管理についても保守管理が行き届いている。
- バリアフリールームや和洋室などでは、高齢者でも利用しやすい工夫がなされている。

改善すべき点

- 老朽化が目立つようになった施設の安全点検をさらに慎重に願いたい。階段の昇降に関してなど、やや安全面で危惧される点が見受けられる。
- 和室が多いため、膝の悪い高齢者にとっては部屋の選択肢が狭まる。
- 利用者がいると難しいことではあるが、使用していない箇所や備品など、新しいエコ製品を導入するなどし、さらに環境に配慮してほしい。

その他

- 学校教育支援の施設である貴重な施設であり、台東区としてもこの施設の意義を問い直し、必要な措置を講じて貰いたい。大学の部活では合宿地・施設の選定に案外苦勞していることに鑑み、区と指定管理者との協力でそうした方面へのPR活動が進むことを期待したい。

(4) サービス向上の取組み

委員会の評価

17点

【参考】区の評価：18点

●委員のコメント

良い点

- アンケートを通じて利用者の意見を事業に反映させる取り組みを行っている。
- 利用者満足度調査の実施及びその結果の活用について、関係者共々丁寧に実施されている。こうした努力が、今日のこの施設運営を支える根幹となっている事は評価されるべきである。アンケートの限界をわきま

て、利用者との直接的な日常的対話による意見交換を行っている実態も見逃せない。

○アンケートの直接手渡しを行い、利用者ニーズの把握に努めている。クリスマスにケーキを提供したり、年末年始の料理をグレードアップするなど、工夫によってリピーターを増やしている。

○利用者満足度も高く、スタッフのサービス意識の高さがうかがえる。

改善すべき点

○利用者アンケートの結果をどのように事業改善に反映させたのか、具体的に可視化しておくことが望ましい。

○一般利用者がわずかずつとは言え、漸減傾向にあるのはなぜか、区の担当者を含めた検討が必要ではないか。推測だが、上諏訪駅からのアクセスの便で利用を躊躇する人もいるのではないか。送迎サービスがあることを区との協力の下、アピールすることも必要ではないか。これが主要因であるか否かを含めた検討を願いたい。

○「遠い」ことがネックではなく、遠くに来たからこそ味わえる魅力を訴求し、多くの区民にサービスを利用してもらいたい。「景色」「鹿・狸・野ネズミを見ることができ、熊・蜂などの危険な動物がいない」「高山植物」「星空」「広い敷地、ほぼすべてのスポーツに対応できる運動施設」「温泉」などの強みを組み合わせて、適切なターゲットに伝えるとさらにファンが広がると考える。

○アンケートが37件は少なすぎる。精算時にヒアリングするでもよいし、児童に書いてもらうのもよいと思う。利用者の意見が、アイデアや企画を考えるネタになりうるので、スタッフ間でアイデアを出し合い、収集方法を検討してほしい。

その他

○区には、この施設の区民に対するPR活動をもっと積極的に進めて貰いたいと願う。他区の校外施設に比して、引けを取らない施設であると思っている。区民が利用してもかなりの満足度が得られる施設だと思っているので、区民に近い区の役割としてPR活動の進展を期待したい。それも、一時的な活動ではなく、継続的な活動を願いたい。その際、危険動物が少ないという点も忘れずに。

○5回以上利用者が30%いるということは、リピート率が高く、一度来てもらえば、施設や自然、霧ヶ峰の良さを理解してもらえる可能性が高いので、まずはどのように霧ヶ峰をアピールできるか。施設だけでなく「霧ヶ峰」全体をさらにアピールできるような方策を検討してほしい。

(5) 収入支出

委員会の評価	17点
---------------	------------

【参考】区の評価：18点

●委員のコメント

良い点
○適切な予算執行に取り組んでいる。
○限られた予算の中で、工夫をされ実施している。相当きつい予算執行を強いられる中、頑張っている印象が強い。
○草取りや清掃などをスタッフで行い経費削減に努めている。細部まで目が行き届き、収支のみでなくサービスにも良い結果をもたらしている。敷地が広く管理が難しい中、使わない施設の電源を落とすなど経費削減に努めている。

改善すべき点
○燃料費、光熱水費を中心に管理運営費の決算額が予算額を上回っており、引き続き効率的な管理運営に向けた取組を進めていく必要がある。
○全体に予算ぎりぎりないし若干予算を上回る決算結果となっており、人件費にしわ寄せが行っているように見える点が危惧される。人件費の削減なしに他の項目で補正できないかの検討を望みたい。
○維持管理費等は少子高齢化が進むと予想されるため、①現在の顧客のリピート率向上②新規顧客層の開拓とを、バランスよく行い、収入を維持、向上させる必要がある。
○9月～11月の利用者の少ない時期の収入源として、薪やキャンプ、BBQなどを企画パッケージにするといった収入増のアイデアが必要。ロックガーデンで写真大会（区の写真団体なども活用できる）を実施し、ハガキを販売するなど小さくとも霧ヶ峰をアピールする材料になる。

その他

- 消費税増税もさることながら、物価全般がかなり高騰している。そうしたことを考慮して、今後の予算設定は慎重に行われる必要があるだろう。人件費に関しても、物価高騰を考慮しつつ、自治体の人件費を参考にしながら適正な設定を望みたい。好待遇が必ずしも好人材を保証するものではないものの、低待遇は間違いなく好人材を排除する。その辺りを考慮して区との折衝は慎重に運んで貰いたい。
- 諏訪市の水道料金が平成 30 年 10 月 1 日に値上がりしていること、人件費や委託料は、最低賃金額の変更とともに上がる傾向があることから、支出の削減は当施設においても難しい。収入を上げて支出の上昇を補う必要がある。水道光熱費率は宿泊業界平均よりも高い値であるが、広い施設をメンテナンスする必要上やむを得ない。
- 霧ヶ峰には地域にキャンプや自然体験を生業とする団体がいくらでもいる。地元とタイアップして霧ヶ峰の自然や歴史文化をもっとアピールできるはず。大学のサークル、スポーツ系クラブへの周知などアイデアを出し合ってほしい。

(6) 優れた取組み

委員会の評価

5 点

【参考】 区の評価： 3 点

●委員のコメント

良い点

- ロックガーデンの管理、高山植物の展示・PR など、魅力的な資源を発信する取り組みを進めている。地域特性を活かした取り組みを評価したい。
- リピーターを増やす工夫がなされている。一度利用すればリピートする可能性が高い。当施設を楽しんでいる様子を SNS で配信した顧客に特典をつけるなどして、施設の認知度を高めることができれば新規顧客獲得につながる。

その他

- 施設のもつ魅力を区民に対してさらに発信するため、SNS の活用等も考えられるのではないか。

- 施設管理と利用者へのサービスに力点を置かざるを得ない状況の中で、独自の優れた取り組みを展開するのは難問かも知れない。無い物ねだりをするようだが、その点にもう一工夫があると、収入増につながる。
- 現場のスタッフが楽しく働けることが、現在の良好なサービスを維持するカギとなる。従業員満足度を上げる工夫についても話を聞いてみたい。

2. 総合評価

総合評価は、5 ページに示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の評価	良好 (93 点 / 110 点)
---------------	-------------------------------

【参考】区の評価：良好
97点 / 110点

●委員のコメント

- 広大な施設が適切に管理されており、食事も含め、利用者の高い満足度という成果につながっている点は高く評価することができる。
- 一般利用の促進を図るためには、所管課と連携して施設の魅力をより区民に対してアピールしていく必要があるのではないか。
- 広大な敷地、老朽化が進む施設・設備の管理とともに、利用者サービスに、手ぬかりなく取り組んでいる指定管理者に深甚の敬意を払いたい。区及び指定管理者が手を携えて今後も望ましい運営が継続されることを、強く願っている。
- 広い施設を、安全で清潔な状態に保っている。より多くの区民に施設の様子を知ってもらいたい。
- 広大な敷地を限られた予算、人数の中で大きな事故なく、適切に管理されている。また食事や衛生に気を配られているのがわかる。ただし、若干既存のスタイルにとらわれているように見受けられる。若手のスタッフの意見を取り入れる、地元の若手と連携する、ネット等活用などアピール方法はさらにある。そのようなアイデアを出し合い、霧ヶ峰の良さを伝えていく努力を求める。一度来ていただければ、スタッフの方のサービスや自然のすばらしさなど、リピート率は高いので、まずは「来て良さを実感」してもらおう工夫をさらにしてほしい。

3. 評価委員会から区への意見

●委員のコメント

- 一般利用の促進を図るための取り組みについて、所管課は指定管理者と連携して引き続き必要な支援を行っていく必要があるのではないか。その際、必要に応じて関係する他の部課と情報共有を図りながら連携していくことが求められるのではないか。
- 児童生徒の健全育成とともに、区民の諸活動支援施設として、台東区は、この施設を今後とも大事に扱って欲しい。
- ニッコトラスト側と協議し、区内企業や大学などへ、霧ヶ峰のアピールを行い、現地利用へつないでほしい。区内在住（在勤）者にとって霧ヶ峰が身近になるように、膨大な予算が組まれている、区の設備として、利用人数が少なすぎるのがもったいない。

区による評価

令和元年度 指定管理者施設管理評価シート			部課名	教育委員会事務局学務課	
施設名称	13	東京都台東区立少年自然の家「霧ヶ峰学園」	指定管理者	株式会社ニッコトラスト	
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 継続特例 <input type="checkbox"/> 非公募		指定期間	H29.4.1 ~ R4.3.31	

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的]	優れた自然環境の中で集団生活を通して、心身ともに健全な少年の育成を図るとともに、区民の健康増進及び余暇活動を促進する。
(2)	[所在地]	長野県諏訪市大字上諏訪字角間沢東13338-100
	[規模]	敷地面積73,925.65㎡ 建築延面積7,236.70㎡ 管理棟、宿泊棟、体育館、運動場、野外炊飯施設など定員230名
(3)	[委託事業]	利用受付、料金等徴収、賄い、利用者支援、自販機設置、情報提供、急病人対応、遺失物保管、危機管理、建築物・設備等保守管理、備品等管理、清掃、外構・植栽等管理、廃棄物処理、簡易無線局運用など
	[自主事業]	特別料理・飲料の販売、貸切バスツアー
(4)	[利用者]	区立学校、区内社会教育団体、区内団体、区内在住・在勤者
	[利用料金制]	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他 ()
(5)	[開館日・時間]	休館日：10月から3月の火曜日、水曜日（但し、年末年始、祝日及び祝日の前日は開館）
(6)	[人員体制]	15名 (内 訳) マネージャー(1)、支配人(1)、事務員(1)、夜間受付(2)、施設設備管理(2)、調理(5)、栄養士(1)、清掃(2) (前年増減) マネージャー(+1)、支配人(Δ1)、管理人(Δ2)、夜間受付(+2)

2. 予算決算		H29予算	H29決算	H30予算	H30決算
収入	委託料（指定管理料）	76,500,000	76,500,000	76,500,000	76,500,000
	利用料金収入	2,000,000	2,425,650	2,000,000	2,792,500
	その他収入（賄料、自販機収入等）	17,000,000	19,030,610	17,000,000	19,058,950
	計	95,500,000	97,956,260	95,500,000	98,351,450
支出	人件費	35,000,000	37,542,664	35,000,000	36,045,857
	光熱水費	17,250,000	21,143,215	18,738,000	22,489,036
	維持管理費（委託料・賃借料）	9,750,000	13,121,510	10,800,000	13,379,482
	修繕費	1,500,000	1,801,526	1,500,000	1,433,071
	事業費	17,000,000	18,673,602	17,000,000	18,105,573
	その他支出（業務管理費・租税公課費等）	15,000,000	14,800,794	12,462,000	14,224,811
	計	95,500,000	107,083,311	95,500,000	105,677,830
収支			-9,127,051		-7,326,380

3. 活動指標	単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
年間開館日数	日	317	317	318	318
小中学校宿泊日数	日	72	72	72	72

4. 成果指標	単位	(目標値)R2年度	H28年度	H29年度	H30年度
利用人数	人	15000	14569	15165	14782
利用率	%	30	32.2	29.7	26.7

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

一般利用向けパンフレットを別途作成する予定だったが、一般利用を効率的に進めるため、現状のパンフレットのリニューアルを検討している。利用者ニーズをより多く捉えるため、宿泊者へアンケートの直接手渡しをする等工夫している。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	区への提出書類等の手続きを適切に行い、適正な管理体制がとられている。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、施設の目的に合致した事業が展開できているかを評価する。
18 / 20 点	自主事業の一部が実施に至らなかったが、学校や団体利用時などは適宜活動をサポートした。また、区の求める水準のサービス提供が行われ、設置目的に沿った運営がなされている。
(3) 施設の維持管理	建物保守、清掃・衛生管理、施設の修繕などの観点から、施設の維持管理が適切に行われているかを評価する。
20 / 20 点	施設の適切な管理運営に努め、設備等の不具合発生時は迅速に対応するなど、適正な維持管理が行われている。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
18 / 20 点	アンケートの回収率の向上等工夫の余地があるが、利用者アンケート等により利用者の要望・意見を把握し、利用者満足度を高めるためサービス向上に取り組んでいる。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
18 / 20 点	光熱水費等の増加があったが、燃料使用量や人件費の削減を行い効率的な管理運営に努めた。経理の区分は、委託事業と自主事業とを分けて適正に管理している。
(6) 優れた取組み ◀加点項目▶ ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
3 点	スキーツアーでは、おもてなしの心で対応するとともに、地元の食材を中心とした馬刺し等の特別料理を提供している。また、利便性を高めるため上諏訪駅との送迎回数を増やす等、利用者満足度の向上に前向きに取り組んでいる。
7. 総合評価	
極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)	
良好 (97 / 110点)	<p>【所見】</p> <p>法令に沿った適切な施設の維持管理が行われている。サービス面では、また訪れたいという利用者の声もあり全体的な満足度も高い。収支面は経費増もあり、より効率的な運営が必要であるが、全体として良好な運営がなされている。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p> <p>利用者数増及びサービス向上のため、ホームページ等更新による情報発信及びアンケート等に基づく利用者ニーズの把握に引き続き努める必要がある。 光熱水費等の経費節減に努め、適切な施設管理をしていく必要がある。</p>