



横浜市指定管理者第三者評価制度

# 横浜市少年自然の家 赤城林間学園 評価シート



横浜市

評価機関：

東京海上日動ファシリティーズ株式会社

# 少年自然の家 評価シート 目次



I. 総則	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立.....	1
I-2 施設目的の達成度.....	2
I-3 職員の勤務実績・配置状況.....	3
I-4 職員のマナー.....	4
I-5 開館の実績.....	5
II. 施設・設備の維持管理.....	6
II-1 建物・設備の保守点検.....	6
II-2 備品の管理.....	7
II-3 清掃業務.....	8
II-4 警備業務.....	9
II-5 外構施設の保守点検業務.....	10
II-6 植栽・樹木等の維持管理業務.....	11
II-7 厨房施設の衛生管理業務.....	12
II-8 ゴミゼロ推進運動への取組.....	13
III. 運營業務及びサービスの質の向上.....	14
III-1 利用実績.....	14
III-2 利用しやすい施設案内の実施.....	17
III-3 適切な利用情報の提供.....	18
III-4 情報提供の実施.....	19
III-5 サービス水準の確保.....	20
III-6 職員間での情報共有化.....	21
III-7 個人情報の保護.....	22
III-8 事故防止対策への取り組み.....	23
III-9 事故発生時の対応体制の構築.....	24
III-10 災害発生時の対応体制の構築.....	25
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築及び解決体制.....	26
III-12 食事提供の実施.....	27
III-13 自主事業の適切な実施.....	28
III-14 自主事業における独自の工夫等.....	29
III-15 野外活動教室事業の適切な実施.....	30
III-16 利用者支援業務の実施（施設全体）.....	31
IV. 地元の町・村及び横浜市等との交流・連携.....	32
IV-1 地元の町・村及び地域との交流・連携.....	32
V. 収支状況	33
V-1 指定管理料の執行状況.....	33
V-2 収支決算状況.....	34
V-3 自主事業収入実績.....	35
V-4 経費節減の取り組み.....	35
VI. その他	36
VII. 評価結果のまとめ.....	38

## I. 総則

### I-1 施設の目的や基本方針の確立

少年自然の家の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、少年自然の家の設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、少年自然の家の設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、少年自然の家の設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> 少年自然の家の設置目的に基づいた赤城林間学園の基本方針を理解したうえで、気軽に利用される施設運営を目指している。 基本方針は館内での掲示、HPで公開する他に各自が名札の裏に入れることで、常に再確認できる状態にしている。		<b>【特記事項】</b> 施設運営上の基本方針を利用者に対して館内掲示し、周知、HPで公開している。 職員は名札の裏側に「施設運営上の基本方針」をセットし、常に携行し、理解を深めている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用団体及び利用者数の向上に対する取り組みが行われている。	✓		✓	
	新規プログラム開発の取り組みが行われている。	✓		✓	
	野外活動教室の事業を実施して、青少年の健全育成を図る目的を持った取り組みをしている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>学校利用については、学校側の希望日程を最優先とするほか、夏期利用では、各種スポーツ団体の公開セミナー、交流キャンプ等の受け入れを積極的に行うことにより、利用者数の増加に努めている。</p> <p>雨天時における活動や活動場所の確保を前提にしたクラフトプログラムなどの開発に努めている。</p> <p>また、子供の自然体験をねらいとした教室や家族間のふれあいを深める教室など幅広い年齢層を対象とした教室事業を展開している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>野外活動教室は平成17年度は2教室であったが指定管理者制度導入後の平成18年度以降新しい教室が追加され平成20年度は7教室が設定されている。自主事業参加者は平成17年度の124名から平成19年度は281名に増加。</li> <li>新規プログラム開発として、団子汁作りなど家族向けを企画し実行している。</li> <li>家族利用枠は、常に満室という盛況ぶりである。子供の自然体験をねらいとした教室、家族間のふれあいを深める教室として「スキースクール」ほか7本を計画している。</li> <li>南伊豆臨海学園が8人部屋であるのに対し、赤城林間学園は20人部屋である。教室参加者や一般の宿泊利用者の中には、他の家族との相部屋を嫌がる傾向があり、教室に参加できる人数、あるいは宿泊利用できる人数に限度が生じる。今後本施設の利用人数を増やす為には、15名以上の団体ベースでの教室参加や、宿泊利用を促進することが必要であり、その為のPR等の工夫が必要になろう。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>統括責任者である園長のもと、維持管理責任者、運営責任者、保健衛生責任者、給食食堂責任者、維持管理担当者、運営担当者の合計7名で利用者の受付、安全管理やプログラム指導を行っている。</p> <p>利用団体の活動内容に併せ必要に応じた職員を配置するシフト表を作成し、臨機応変な業務対応を行い、円滑な施設運営に取り組んでいる。不測の事態に備え、職員は全員の勤務を把握し、万一の場合は、園長に連絡のうえ、すみやかに対応している。</p> <p>また、全ての職員が開閉館の手順を把握し対応している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書では、運営補助要員1名(アルバイト)とし、8名の職員体制となっている。</p> <p>通常期は7名体制で業務を遂行し、繁忙期はアルバイトを1名入れて8名体制で対応し、必要最低限の職員を配置し実施している。</p> <p>各職員は、各職務内容を把握しており、常に、業務に支障が来たさない体制で業務を遂行している。</p> <p>急遽欠員が発生した場合、職員の連絡網を通じて欠員の穴埋めを行い、連携を取り対応している。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用者に丁寧な言葉遣いや親しみを込めた声掛けによる対応を心がけるとともに、名札の着用および学園職員としてわかりやすい服装で外部侵入者との区別を図り、安心安全な接客をしている。利用者対応の向上を目的に、接客研修を実施している。日ごろから職員間で随時、接客についての確認をおこなっている。</p> <p>聴覚の不自由な方にも安心してご利用いただけるよう、受付に「筆談できます」の掲示をし、メモ用紙と筆記用具を用意している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>職員の研修は年1回行われている。</p> <p>07年度は9/7 体育協会主催の「接客研修」実施記録あり。</p> <p>08年度は4/4 職員ミーティングの中で、接客研修を実施した記録あり。</p> <p>職員の制服としてジャージが各職員へ貸与され、着用している。ジャージの色がスカイブルーと目立つため、一目で職員であることが遠方からでも識別でき、当然名札も常時付けていることを確認。</p> <p>また、清潔感もあり、好感が持てる。</p> <p>聴覚の不自由な方にも安心して利用いただけるよう、受付に「筆談できます」の掲示と筆記用具が準備されていることを確認。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> 仕様書のとおり開館している。		<b>【特記事項】</b> 事業計画書での入園・退園時間は、入園:午後2時以降、退園:午後1時までとなっており、その通り励行している。 入園時間前に着いた場合は、部屋が準備できていれば、即ご案内をする対応を行い、清掃などでご案内できない場合は、受付で荷物だけでもお預かりする対応を行っている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

## II. 施設・設備の維持管理

### II-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>日常点検についてはチェックシートに基づき実施している。また、その結果異常等が発見された場合は連絡ノートを用いて職員全員が内容を把握し、緊急時対応を万全に行っている。建物・設備の保守点検については、事業計画の通りに実施している。モニタリング等により不具合・危険箇所の指摘があった場合は、迅速に対応した。予算の関係上すぐに対応が難しい修繕等については、体協事務局や横浜市と協議して適切に対応している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書の保守管理計画、清掃計画(日常清掃・定期清掃)に則した内容、回数を全て実施していることを各業者の完了確認報告等で確認。</p> <p>小修理で対応する不具合箇所は、職員で実施している。専門業者が必要な修理は、大修繕を除き、多少時間を要するが、実施され、完了していることを、完了確認または点検報告で確認した。</p> <p>定期点検等専門業者に委託した業務は、年間予定表を兼ねた実施記録簿で、非常に見やすい一覧表で管理している。</p> <p>日常点検は、当日の日直者が「定期点検設備チェックシート」に則って、各項目を確認後チェックするシステムで運用。</p> <p>日常点検で、補修が必要な箇所を発見した場合は「特記事項」欄に記入するルールとなっており、必ず園長が確認するため、小修理であれば、職員が即対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大修繕は横浜市と協議し、適時対応しているとのこと。</li> </ul> <p>【推奨事項】竣工30数年経過しており、屋根の防水を含め、外壁などに全然手が入っておらず、外壁のクラック・劣化、塗装剥がれ、柱にアフロ発生が非常に目立っている状態。</p> <p>また、空調がセントラル方式なので、冬場の利用については膨大な燃料が必要となり、油の高騰時、即左右される状況一個別空調方式に変更し、CO2対策、省エネ対策等、建物全体の診断を含め、大規模修繕が必要な施設である。</p> <p>【推奨事項】08年7月、電気保安協会の高圧受変電設備等の法定点検報告書で「至急修理要」の指摘をされていたが、回線を遮断して安全策を講じた上で改修を年度末に行うべく工事発注を待っている件があった(訪問調査時には改修工事済み。)。小改修工事はまとめて改修工事を発注する方が費用節減に繋がることは確かであるが、法定点検での改修要請事項については出来るだけ早く対応するように奨めます。)</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	少年自然の家の備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	少年自然の家の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>備品台帳は購入、廃棄等で増減が発生した場合、速やかに更新作業をおこなっている。指定管理者所有備品の台帳は体育協会事務局にて一括で作成・管理しており、常にグループウェア上に最新データが存在するようにしている。備品は適宜確認し、損傷、不具合がないようにしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>備品は、全て横浜市の備品であるため、指定管理者の備品台帳はない。</p> <p>よって、横浜市の備品台帳の構成項目を見聞、購入年月日 整理番号 品名 購入金額が記載されていることを確認。</p> <p>最近購入した高額備品を台帳と現物を照合し、確認できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>08.11.28.購入 整理番号 31010670 富士通パソコン 131,890 円。</li> <li>08.3.17.購入 整理番号 3107254～3107261 食堂補助テーブル 408,000 円(@51,000 円×8 台)</li> </ul> <p>館内を巡回して、各備品の損傷等を確認したが、横浜市へ修理予算申請されている「厨房入口の内壁面劣化修理」を除き、良好な状態を維持していることを確認。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p><b>【アピールポイント】</b>                      日常清掃は、常に快適な生活空間を提供出来るように心がけている。共用スペースについては、毎日、利用状況に応じて点検清掃を行い、衛生物品の補充等も併せて行っている。宿泊室等利用者が使用している空間については、退園後点検清掃を行い、備品類、寝具などの汚れや破損があれば速やかに交換や修繕をし、良好な衛生状態を保っている。                      専門業者に依頼している定期清掃については、職員が清掃状況の確認を行っている。                      事務室は日直者が清掃し、合わせて防火確認、施錠、不審物の発見などを行っている。</p>			<p><b>【特記事項】</b>                      日常清掃は、職員が事業計画書に記載されている通りの部位、回数を実施している。                      定期清掃は専門業者へ委託し、事業計画書に記載されている通りの部位、回数を実施させていることを業者が発行する完了報告書で確認。インスペクションを職員が都度行っている。                      調査当日、宿泊室を含め清掃状態のインスペクションを行ったが、不快感、汚れなどなく、快適に状態を維持していることを確認。また、衛生消耗品(トイレペーパー)の補充も適時、行っていることを日誌で確認。                      当施設は、山間部に建設されている関係で、1年中「虫」が多い施設で、照明器具内に侵入する虫除去の清掃回数を増やす必要がある。・・・状況確認して対応するに変更を推奨。                      現行は、年2回、専門業者への委託で対応しているが、ヒアリングすると事務室は職員が清掃を行っていることを確認。                      事業計画書では職員の清掃計画に以下の内容が入っているが、女性職員が多い、脚立を使用しての高所作業を考慮して、今後は、専門業者への委託を推奨。                      ・照明器具清掃 年2回(4月・11月)                      ・食堂電気傘・高所埃除去 年2回(4月・11月)</p>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b>                      高所清掃については業者に依頼して実施する。</p>					

II-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>鍵の管理を明確にし、毎日、館内外の見回りを行い、宿泊利用の際には、宿直勤務 1 人を配置して 22 時に消灯、施錠の確認、館内の巡回を行い、防犯、防火及び防災に努めている。宿泊のない夜間と休館時については、警備業者に機械警備業務を委託している。防犯上の観点から宿泊室のドアを施錠できるよう改修した。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>宿泊者がいない夜間と休館日は、防犯・防災の観点から「ALS OK」総合警備保障の機械警備の設置し、活用している事業計画書通り。</p> <p>宿泊者がいる時は、宿直者が対応している。</p> <p>事業計画書の緊急時の連絡体制に「緊急時の連絡体系図」が表示されており、機械警備会社から園長への連絡、園長から昭和村役場、体育協会事務局への連絡がシステム化され、事業計画書通りであることを確認。</p> <p>鍵の管理については、園長が鍵の保管・管理責任者であり、職員全員が、当施設の入室するに当り、機械警備のセット・解除、施設の鍵保管場所等を理解している。</p> <p>宿泊者がいる場合は、最終巡回 22 時少し前に、館内巡回を行い、防犯・防災の事故を未然に防ぐ対策、宿泊室が施錠できるよう扉を改修し、防犯の対策を行っていることを確認。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

II-5 外構施設の保守点検業務

外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>日常点検については、チェックシートに基づき、毎日点検を実施している。その結果、異常が発見された場合は、連絡ノートを用いて、職員全員が内容を把握し、緊急時対応をおこなっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書、通り実施されている。外構施設の不具合箇所の有無を巡回して確認したが、これといった不具合箇所なし。安心して、利用者が使用できる状態にある。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

施設内の植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p><b>【アピールポイント】</b>                      事業計画書のとおり、除草、中低木剪定、排水溝の清掃作業を行なっている。その他、落ち葉などが降り積もった場合は職員がそのつど清掃している。また台風などで植栽に不具合が生じた際は職員が適切に処理している。学園内の倒木の処理や落ち葉かき、樹木や花の管理は地元のシルバー人材センターに依頼し整備をおこない景観確保をしており、利用者から好評を得ている。また、職員によりウッドチップを用いたトレッキングコースを整備した。</p>		<p><b>【特記事項】</b>                      事業計画書の通り「人力による除草、中低木剪定、刈込み、延べ年間 140 人工」を専門業者へ委託していることを確認。施行日を実施記録で確認。(沼田市シルバー人材センター)                      事業計画書では、中低木薬剤散布、必要性を検討し、必要であれば専門業者へ委託の予定であったが、「職員」で対応することに変更された。                      当施設にはたくさんのお木々があるが、落ち葉や雑草の繁茂が放置されず、良く手入れされている。</p>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

II-7 厨房施設の衛生管理業務

厨房施設の衛生管理が適切に実施され、常に清潔な状態が保持されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	横浜市学校給食衛生管理総合マニュアルの基準に沿って実施している。	✓		✓	
B	—	/		/	
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>日常的な整理・整頓や清掃などの作業で衛生管理に努めている。厨房施設や設備の日常点検、定期点検を行い安全で衛生的な給食が提供できるように環境整備を図っている。マニュアルに沿い日常点検を行い食中毒の防止に努めている。日頃から厨房職員に衛生管理について指導している。ニュースや他施設で起きた事故等があった時には直ちに情報を伝え、注意喚起を行っている。平成7年、12年、20年に食品衛生協会より優良施設として表彰された実績がある。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学園協力団体に厨房業務を委託。給食数50について1名の割合で厨房要員を配置する方針で、早番、遅番のシフトをともに2～3名が勤務する体制を取っている。(学園協力団体の常勤職員4名が交代で必ず各シフトに入りパート職員とともに勤務している。これら常勤職員は衛生管理者講習も履修しており、厨房現場の責任者となっている。)</li> <li>・ 厨房スタッフは出勤時に自ら健康チェックシートを記入し提出している。学園の給食食堂責任者が横浜市の学校給食マニュアルに基づいて衛生管理のチェック表を作成し、結果を記入している。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-8 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p><b>【アピールポイント】</b>                      利用者の協力を得ながら、職員が率先してゴミの分別を徹底し、減量化、リサイクルに取り組んでいる。学園内で使用する印刷物は両面コピーや裏紙を活用している。学園の「リーフレット」「利用の手引き」などは、余剰印刷しないよう利用状況に応じて効率的な印刷を行っている。厨房から排出される廃油はバイオ燃料や石鹼等に、生ゴミは家畜の飼料として、自販機等から出されるペットボトル、缶などは資源ごみとして、リサイクル業者に引き取りをお願いしている。</p>			<p><b>【特記事項】</b>                      利用者が持込んだゴミは、原則、利用者が持ち帰ることで入園の際園長より利用者へ口頭でお願いしており、利用者もご協力いただいている。                      横浜G30プランを励行している。                      地域貢献としては、厨房から排出される廃油をバイオ燃料に再利用している「NPO法人 環境リサクルサポート」社へ石鹼に再生している「マンマの会」へ、生ゴミは家畜の飼料として「新栄産業」社へ引取って貰い、廃棄費用の削減を図っている。</p>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

### Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

#### Ⅲ-1 利用実績

評価実施直前の2年間の利用実績及び施設稼働率の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。

別紙に記入

平成 年度 月～ 月分利用状況  
施設名( )

(単位:人)

区分	日帰利用		宿泊利用			月合計			年度累計		
	団体数	実人員	団体数	実人員	延人員	団体数	実人員	延人員	団体数	実人員	延人員
学 校	1 幼稚園					0	0	0			
	2 小学校					0	0	0			
	3 中学校					0	0	0			
	4 高等学校					0	0	0			
	5 特別支援学校					0	0	0			
	6 大学・専門学校					0	0	0			
計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
青 少 年	7 青少年団体					0	0	0			
	8 青少年グループ					0	0	0			
	9 機関団体事業					0	0	0			
計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
一 般	10 職域					0	0	0			
	11 地域					0	0	0			
	12 家族・グループ					0	0	0			
計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
そ の 学 他	13 指導者団体					0	0	0			
	14 自主事業					0	0	0			
	15 視察・下見・見					0	0	0			
	16 その他					0	0	0			
計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月合計	0	0				0	0	0			
年度累計											

1. 開所日及び施設利用日数率 ※1 (単位:日)

開所日数		利用日数	
開所累計		利用累計	

施設利用率		#DIV/0!
-------	--	---------

2. 利用人員による施設利用人員率 ※2

	団体数	利用人員	利用率
実数			
延数			

3. 男女別・累計(月～月分) (単位:人)

	男性	女性	合計
幼稚園			
小学校			
中学校			
高等学校			
特別支援学校			
大学等			
青少年			
一般団体			
その他			
合計			

4. 宿泊別(月～月分) (単位:人)

	団体数	実人数	延人数
日帰り			
1泊2日			
2泊3日			
3泊4日			
4泊以上			
合計			

※1 施設利用日数率＝利用日数／開所日数×100 (%)

※2 施設利用人員率＝延利用人数／(定員×開所日数)×100 (%)

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <p>(H18)学校利用が終了した11月から3月にかけての週末に設定した家族利用対応のフリープラン利用が定着してきたことで、利用者数が増えた。</p> <p>(H19)学校利用における同日入園、退園2校ずつという、日程優先の利用枠を増やしたことにより、学校の希望する日程での利用がしやすくなった。また、日本ディスクゴルフ協会公認コースが正式オープンしたのを記念し、「第1回赤城オープンーナメント」大会を、学校の空き日程に組み入れることができた。スキーシーズンに向けて設定した家族利用フリープランが好評で、各日程ともほぼ満室の状態となった。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成18年度と平成19年度の利用人数状況を比較すると、学校 28,216名:26,227名 7.05%減、青少年 4,991名:5,624名 12.68%増、一般 1,553名:2,022名 30.20%増、その他 3,106名:5,352名 72.31%増、年度別延べ人数 37,866名:39,225名 35.89%増。となっており、年度比較で全体 1,359名増、前年比 35.89%増で、大幅にアップしている。</li> <li>・ 小学校・中学校の優先学校利用は、69校(H17年)、65校(H18年)、69校(H19年)と校数は安定しているが、少子化の影響で利用人数自体は減少傾向にある。学校が行事を設定できる期間について、南伊豆臨海学園はフル稼働とのことであるが、赤城の場合には同日入れ替えを避けたがる学校が多いためフル稼働には達していないとのことである。(4月～9月の稼働率は、南伊豆では70%内外であるのに対し、赤城では44%に留まっている。)</li> <li>・ 青少年団体の利用は、ボーイスカウト活動などが低迷している中で、スポーツ関係の合宿の受入れを増やし利用者数の安定化を実現している。</li> <li>・ 自主事業として行っている野外活動教室について、H18年の指定管理者制度への移行以来、教室数を2から7まで増やし、利用者の増加を図ってきている。しかし、夏休み期間中に開催の2教室(「昆虫大好き親子集まれ」、「親子キャンプ in 赤城」)についてH19年以降参加者が減少傾向にある。</li> <li>・ 家族利用を含む一般客の宿泊利用も指定管理者制度への移行以降受入れを増加して全利用者数の減少を食い止める努力が行われている。しかしこれについては、家族単位で20名定員の宿泊室を利用したいと希望するなどの問題があり、施設全体の収支への悪影響も懸念される。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p>	

Ⅲ-2 利用しやすい施設案内の実施

利用者が利用しやすい施設案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内の相談場所が整理されている。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>職員が来館者への声掛けを常におこない、初めて来館した方でも迷わず利用ができるよう案内している。施設見学や利用相談はいつでも対応可能である。電話での相談はもちろん、HP上で申請書類がダウンロードできるなどの環境整備をしている。H19年度に接遇研修を行った。全職員が利用者に対し、同様に案内説明ができるようマニュアルを作成し対応している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ エントランスホールに事務室の案内板があり、事務室は壁面がガラス張りになっており相談に来やすいようになっている。</li> <li>・ 学校利用について学校に事前に送付する施設案内(「赤城林間学園での活動(生活編)」)に、自主事業については参加者に手渡されるしおりに、館内の平面図が表示されている他、館内にも平面図が掲示されている。</li> <li>・ プログラム毎、教室毎に用意されたマニュアルが用意されており、職員が相談に乗れるようになっている。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>館内の案内表示や掲示物については、イラスト等を使用したり、色を区別してわかりやすいディスプレイを心掛けている。学園のHPで利用の手引きやリーフレットがダウンロードできるほか、要望があれば直接、郵送している。また、チラシやHPには文書だけでなく実際の写真や絵を使用して見やすい、わかりやすい構成にしている。</p> <p>事業計画書・事業報告書は教育委員会のHPから閲覧できるようにしており、受付で要望があれば閲覧できるよう案内している。</p> <p>連絡のない急な下見や見学についても柔軟に対応している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>左の【アピールポイント】に記された事項について確認しました。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-4 情報提供の実施

当該施設及び野外活動全般に関する情報提供を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	チラシやPR誌を作成する等、施設情報を提供し、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓		✓	
	他施設の野外活動情報を収集・提供する仕組みを構築している。	✓		✓	
	提供されている野外活動情報は、市民の自主的な野外活動を促進する内容となっている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>HP で施設の外観や宿泊室・設備を写真で見ることができ、申請方法や教室内容が分かるようにしている。また、リーフレットを作成し、村役場などで配布している。</p> <p>自主事業はインターネット募集を行うとともにチラシを作ってスポーツセンターやイベントで配布している。また「いくはま」にも掲載し積極的な広報をしている。館内に地元観光施設や他の公共施設、南伊豆や青少年野外活動センター4施設のチラシ・パンフレット等を置いて情報提供を行っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教育委員会が四半期毎に生徒に配布している情報誌「いくはま」に自主事業の情報を載せている。自主事業についてのチラシを体育協会で作成し市内スポーツセンター、区役所、行政サービスセンター等に置いている。</li> <li>自主事業の教室へのグループベースでの参加増加、学校以外の団体利用の増加を図っていくことが今後も重要と考えられる。当施設の存在は意外に横浜市民に知られておらず、今後更に PR につき工夫していきたいとの指定管理者(体育協会本部)の認識である。</li> <li>広い世代層の利用者がある地区センター等に対しても説明会を行い、チラシを配布して置くことも検討してはどうか、と考えます。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-5 サービス水準の確保

個々のサービスについて、職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上で、サービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>業務マニュアルに基づき業務を遂行している。受付時の確認事項、入園時の施設オリエンテーション、各種体験学習時の用具の取扱い、実施方法、片づけの手順、退園時の清掃依頼、点検方法といった利用団体の活動の流れに沿ったマニュアルを整備し、実行している。野外施設を対象とした施設長会を事務局で行い、他施設との協議、検討、情報交換を行い、共通理解を図っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務マニュアルに①入園者オリエンテーションのやり方、②利用申し込みの受付方法、③利用団体の到着時の施設で受付方法、④種々の活動の指導要領、④宿直職員の為の暖房・給湯関係設備の取り扱い要領、などが掲載されている。</li> <li>・ 月1回の施設点検日(休館日)にスタッフミーティングを開き、その場で施設や活動の運用上の問題点が話し合わせられ、業務内容の改定についてマニュアルに反映されている。</li> <li>・ 市内のスポーツセンターの場合と異なり、職員全員が地元在住の体育協会職員であることから、職員全員の施設管理、施設運営についての責任感は強く、自主事業の内容についても全員が意見を出したりして、スタッフミーティングの内容も濃いとの印象を受けました。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p><b>【アピールポイント】</b> 職員間で連絡ノートを作成して情報が的確に全職員に伝達できる体制を構築し、定期的にスタッフミーティングを開催することにより情報の共有化を図っている。</p>		<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>連絡ノートに施設の不具合、利用者からのクレーム、およびそれらへの対応方法が記載され、情報の共有化が図られている。</li> <li>入園団体側の指導者と打合せた上で入園中のスケジュール表が作成されており、職員間の引継ぎに使用されている。</li> <li>月の一度の施設点検日にスタッフミーティングが開かれ、課題・問題点等について話し合わせ、同時に個人情報取扱や、接遇態度等についての研修も行われている。</li> </ul>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>		<p><b>【推奨事項】</b>スタッフミーティングの記録には議題だけではなく、その場で議論した内容についても手書きでも良いので記録しておくこと、また研修を行った場合には研修資料も一部添付しておくこと良いでしょう。</p>			

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓		✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		✓	
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	✓		✓	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓	✓		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>当協会として「プライバシーマーク」を取得し、情報の取扱いについて厳格な規程を定め、それに従った取扱いを実施している。また、常に適正な運用を行っているかについて当協会の内部監査も確立し、取扱いについて徹底を図っている。</p> <p>認定番号 第14200031(01)号 全職員を対象に年1回定期的に研修を実施している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報を含む利用申込の受付時には個人情報の取り扱い方についての注意書きを手渡している。</li> <li>利用申込書などは事務室内の鍵のかかる場所に保管している。</li> <li>個人情報の管理責任者は園長である。個人情報を含む書類は「個人情報管理台帳」により管理する体制が採られている。</li> <li>体育協会の個人情報取扱いルールがあり、本部職員が来園して研修を実施し、理解度チェックも行われている。職員の誓約書は体育協会の本部で保管されている。</li> <li>個人情報を含む学校利用の申請書(保存3年)、教室への申込書(保存1年)は保存期限経過後にシュレッダーで裁断廃棄されている。</li> <li>「プライバシーマーク」の取得・維持のための定期的な点検・評価が実施されており、その点検評価で横浜市の個人情報取扱特記事項は網羅されている。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-8 事故防止対策への取り組み

事故防止のための体制の構築・取り組みを行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		✓	
	施設・設備等の安全性をチェックし、必要に応じて改善している。	✓		✓	
	安全なプログラム提供やサービス内容等チェックし、事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	—				
C	Aのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>事故報告書、事故事例集(ヒヤリハット)を作成し、職員間で検討し類似事故防止策に努めている。また、利用団体の活動計画を把握し、職員が日常清掃点検と併せて学園内外の巡回、安全チェックを行い、破損や危険害虫など異常の早期発見に努め、速やかに対策を講じると共に、利用者に情報提供し安全に配慮したプログラム活動が出来るようにしている。</p> <p>群馬県山間部は、雷の発生が多く、学園では襲雷警報器を設置し落雷の危険性があるときには、職員が直ちに避難を呼びかけている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>種々の教室、活動プログラムを指導する為のマニュアルにも活動の種類ごとの事故防止のポイントが記載されている。夫々の教室、プログラムを担当した職員が、事故防止面を含めてマニュアルどおり指導したことを確認する捺印も行われている。</li> <li>利用者の疾病の場合も含めて事故報告書が作成され、施設職員の対応についても記入されている。そのうち病気以外の施設内事故については、毎月再発防止策とともに体育協会本部に報告されている。</li> <li>上記の事故報告書から作成されたヒヤリハットを用いて、スタッフ・ミーティングに於いて事故防止について話合われている。</li> <li>毎日、日常点検チェックシートを用いて、施設・設備の不備はチェックされ、発見された不備箇所は「特記事項欄」に記入されている。特記事項については園長が確認し、補修方針を指示している。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している。(ヒヤリ・ハット集の作成)	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>赤城林間学園緊急連絡体系図により園長及び関係機関へのスムーズな連絡を行っている。類似事故の防止のため、記録(ヒヤリハット集)をもとに職員ミーティングで内容を確認している。</p> <p>AED の取扱いについては研修を行い、全職員が理解している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 疾病を含めて事故報告書が作成されており、再発防止策も記入されている。この報告書は四半期おきに体育協会本部に提出されている。事故報告書から「ヒヤリハット」も作成され、職員の研修が行われている。</li> <li>・ 利用団体の責任者には入園時に、施設の使い方、AED の場所の確認を行っている。また事故発生時には宿直職員に連絡するように指示をしている。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に1回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>自衛消防隊組織に基づき災害時の役割分担により緊急対応し、想定される災害に備え避難訓練・防災訓練を年1回以上実施すると共に地元昭和村や関連機関との連携を図っている。消防署へ提出している消防計画では、全職員が揃った際に災害が起きるとは限らないので、最少人数の勤務時等においても臨機応変に対処できるよう、職員ミーティングで確認している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>08年12月2日のスタッフミーティングで左の【アピールポイント】に記された火災等発生時の職員の対応についての確認が行われている。</li> <li>消防署に提出された消防計画の中で報告されている役割分担表の他に、職員の勤務体制に即した「緊急時対応マニュアル」が作成され、通常時(8:45~17:30)と夜間(17:30~8:45)の各々における職員の緊急事態(火災・地震・噴火)における行動指針が示されている。夜間の宿直者用の業務手順マニュアルにも宿直中に緊急事態が発生した場合の対応方法が記述されている。</li> <li>緊急連絡網も作成され事務室内に掲示されている。</li> <li>火災警報発報時の「非常放送のやり方」についても書物が用意され警報機側に掲示されている。</li> <li>横浜市と昭和村の間で防災協定が締結されている。本施設は災害発生時に近隣住民の避難場所に指定されている。実際に新潟地震の際に避難住民を受け入れた実績あり。一方で、本施設の飲料水の汲み上げポンプの故障時には地元消防団の給水車が出動し、急場を凌いだこともある。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築及び解決体制

利用者が意見や苦情を述べやすい環境および解決体制が整備されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、利用者 と対話している。	✓		✓	
	利用者の満足調査等を利用機会毎に実施してい る。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際に は、内容を記録し、対応策を講じている。	✓		✓	
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等 が明確にされている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>ご意見箱を設置し、利用者から苦情・要望等の意見を受付けている。利用者にモニタリングを実施し、四半期ごとにまとめている。いただいた意見は担当者が集計・分析をして事務局に報告するとともに職員ミーティングを行い、速やかに対応するとともに、内容を公表している。(例:H19年冬季にはモニタリング結果から鳥の家浴室に電気ストーブを設置した。)</p> <p>寄せられた意見は定期的に教育委員会に報告している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ご意見箱は設置されているが殆ど投稿されていないとのことである。</li> <li>利用者からの意見や苦情は職員連絡ノートに記入され、即対処したものについては全員に周知されている。施設の不備にかかわる事項については園長が対処策を決め職員に指示を与えている。</li> <li>団体利用者の場合指導者と生徒の両方から、また自主事業の参加者からアンケートを取っており、必ず集計されて運営改善の為に活用されている。</li> <li>苦情への対応手順、担当者等については「苦情・要望・ご意見等の取り扱いについて」というペーパーに纏められ館内に掲示されている。</li> <li>苦情・要望への対応事例についても館内に掲示されている。</li> <li>横浜市指定の書式(様式4)により苦情・要望とそれへの対応について教育委員会に報告されている。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-12 食事提供の実施

食の安全管理や食べる楽しみを構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	食品衛生法、学校給食衛生管理マニュアル等により徹底されている。	✓		✓	
	食品アレルギーに配慮した食事提供がなされている。	✓		✓	
	食べる楽しみを感じる食堂内の雰囲気をかもしだしている。	✓		✓	
	通常の献立以外に地元の食材を利用した、魅力ある料理を提供している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <p>利用者の「食の安全」を第一に考え食材を調達している。たとえば、中国産冷凍インゲンに基準値以上の農薬が検出されたと報告を受ければ、中国産でなくても他の材料に変更して利用者の不安を無くすようにしている。食材の原材料・添加物・アレルギー物質等を公表して、依頼があれば担当の先生や保護者の方と納得がいくまで話し合い相談に応じている。食堂から見える四季折々の景色を見ながら食事が出来るようにテーブルの配置をしている。フリープランの利用者や教室事業などでは地元で採れる旬の食材を使った「赤城」を感じることができるサラダや天ぷらなどの特別料理も提供している。</p>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「Ⅱ-7 厨房設備の衛生管理業務」に記したとおり、食品衛生法、学校給食マニュアルに則ったチェックシートが用いられている。厨房職員の検便も実施されている。</li> <li>食堂で提供される料理ごとの成分分析表を作成しており、食品アレルギーの問題を抱える保護者や学校指導者に提供し相談にのっている。</li> <li>地元特産品(こんにゃく、野菜、きのこ、岩魚など)を使用した特別料理が自主事業として提供されている。特別料理の写真付きの案内も用意されている。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

Ⅲ-13 自主事業の適切な実施

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	自主事業のサービス内容は、利用者サービスの向上に貢献している。	✓		✓	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>通常メニューの他に、「赤城」ならではの特別料理を提供している。利便性を考え、食材の他に食器・調味料など、すべて揃った「野外炊事メニュー」を提供している。宿泊に必要な日常生活品や活動に必要な物品を事務室で販売している。豊かな自然を活かした野外活動や自然体験等ができる事業を参加者のモニタリングを基に、家族や市民に提供している。冬季の閑散期は家族単位で利用できる日程を設定し、利用促進やPRを図っている。自主事業の収益は市民利用者に還元している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎年の自主事業の応募状況を見て自主事業を見直している。(例:H20は「尾瀬ハイクと大人の休日」を廃止。)</li> <li>・ 自主事業の行動スケジュールは前年参加者のアンケートから抽出される利用者の要望を参考にして変更されている。</li> <li>・ H17年度には2教室しかなかった野外活動教室をH18年から6~7教室に増加し、H17年からH.19年にかけて参加者数は、124名、294名、281名と増加傾向にある。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-14 自主事業における独自の工夫等

施設目的を達成するため、施設を最大限活用するため、また利用者ニーズに対応するために独自に工夫している点を抽出する。工夫が見られない場合には、その旨についても記述する。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① スキーなどの体験活動や近隣の「群馬昆虫の森」「匠の里」での活動を組み込み、立地を活かした赤城ならではの教室事業を提供している。</li> <li>② 学園自慢の特別料理「赤城御膳」や村の特産品である「こんにやく」を使った料理を提供している。</li> <li>③ 冬季のレンタル品として、横浜では馴染みのない「かんじき」や「そり」などの貸出しを行っている。</li> <li>④ 冬季の閑散期は家族単位で利用できる日程を設け好評を博している。</li> <li>⑤ 事業に申込みをすれば手ぶらで来ても野外炊事ができるよう、野外炊事の食材からバーベキューセット、片づけ用の洗剤等の販売品を安価で提供している。</li> <li>⑥ 昭和村が販売している赤城山麓のおいしい水「千年の水」の販売に協力している。</li> <li>⑦ 山間部で携帯電話の電波状態が悪いので、公衆電話を設置するとともに携帯電話のアンテナを設置し利便性の向上を図っている。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p>

Ⅲ-15 野外活動教室事業の適切な実施

利用者の望む野外活動教室事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	野外活動教室事業の対象者は幅広い年齢層を網羅した事業を実施している。	✓		✓	
	定期的に野外活動教室事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書で提案された教室実施方針に基づいて各教室が運営されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>家族向け教室は乳幼児から大人まで細かい参加費設定をし、できる限り安価な料金で参加ができるようにしている。アンケートの意見を採り入れ、利用状況に応じて、家族単位での宿泊室利用ができる教室も実施している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>小中学生と高齢者を含むその家族が参加できるような野外活動教室が設定されている。</li> <li>H18年度、H19年度ともに事業計画書には提案されたが、参加申し込みが最低催行人数に達しなかった「尾瀬ハイクと大人の休日」は H20年度は提案から外されたが H21年度は募集人員や開催時期の見直しを行い復活された。</li> <li>団体利用者の場合指導者と生徒の両方から、また自主事業の参加者からアンケートを取っており、必ず集計されて運営改善の為に活用されている。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-16 利用者支援業務の実施（施設全体）

すべての利用者が施設を快適に利用できるよう、利用者支援業務を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	定期的に利用者支援業務内容の見直しを実施し、利用者のニーズを取り入れた工夫がされている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用団体には、毎日の代表者会議に於いて活動支援の打合せや団体の活動カリキュラムに対応した指導と団体間の調整を実施している。スポーツ団体等については、地元とのパイプを活かし村内施設の紹介や便宜を図るため、手続きを代行し利用者の支援をしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学校利用の場合、施設到着後速やかに団体指導者に対し、滞在中のスケジュール・活動内容についてのガイダンスを与えている。</li> <li>・ 青少年団体、学校のスポーツ合宿としての利用の場合、村営のグラウンドを紹介したり予約を支援している。</li> <li>・ 農業体験をさせたいとの要望に対しては、昭和村産業課とも相談して、りんご狩り、野菜収穫などプログラムを設定して利用団体を支援している。</li> <li>・ 指定管理者制度の導入以降、野外炊事をしたいと言う利用者が「手ぶら」で来ても良いように食材販売を自主事業として始めて好評を得ている。(予約制)</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

## IV. 地元の町・村及び横浜市等との交流・連携

### IV-1 地元の町・村及び地域との交流・連携

施設は地元の町・村と横浜市との連携及び地元の特性を生かした運営ができていますか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地元と横浜市の連結役となる事業を行っている。	✓		✓	
	地元の特性を生かしたプログラム展開をして、地元の自然等を熟知した指導者を活用している。	✓		✓	
	地元から食材等を購入している。	✓		✓	
	【南伊豆臨海学園のみ】 子浦港の清掃活動に協力している。				
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>「教育施設協力町村児童受入事業(来浜事業)」・「昭和の秋まつり」は、地元昭和村との友好関係の連結役としてたいへん喜ばれ、特に「来浜事業」は、親子二代に渡り参加している方も珍しくない。また今年の「昭和の秋まつり」には開港150周年事業本部や世界卓球実行委員会も参加し大いに盛りあがった。昭和村の特性を生かしたコンニャク作り・うどん作りの体験学習講師や農業体験・産業見学等を始め自然観察及び野外での活動指導まで協力体制が整っており利用者のニーズに対応している。</p> <p>地元の食材を多く利用した学園食も好評である。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 左の【アピールポイント】に記されているとおりです。</li> <li>・ 指定管理者である横浜市体育協会の責任者も現地の役場を度々訪問し関係を維持している。</li> <li>・ 施設の職員が全員現地在住者であることから、現地との交流・連携は非常にスムーズです。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

## V. 収支状況

### V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、外部の監査を受けている。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> 協会独自の会計システムを導入し、書類等の作成から経費の支出までをこれによりおこなっている。支出手続きについては、施設と事務局にて相互牽制して行っており、最終的な出納処理は事務局にて一元的に行っているほか、施設で収納された金銭は引き出しができないシステムになっている等、収支の適正管理に努めている。			<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>支払は体育協会の経理システムを使って、支払伺いをインプットすることにより、協会の経理部門が審査し本部の銀行口座から支払われている。</li> <li>小口の支払いについては10万円の小払い口座から行われているが支払内容については毎月体協本部に領収書とともに提出されている。</li> <li>施設で受領する利用料金は施設の「収入口」口座に入金され、毎月、利用料金の報告書を体協本部に提出し「収入口」口座から振替えている。利用料金の請求書・領収書ともに体協本部の経理システムで作成される。</li> <li>横浜市体育協会の決算計算書については独立監査法人の監査を受けている。当施設の消費税計算書は公認会計士のチェックを受けた上で税務署に提出されている。</li> </ul>		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項	
(予算収入 128,701,000円) - (決算収入 127,575,982円) = 1,125,018円	
(予算支出 128,701,000円) - (決算支出 123,987,451円) = 4,713,549円	
(決算収入 127,575,982円) - (決算支出 123,987,451円) = 3,588,531円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】</p> <p>上記予算金額は事業報告書の金額から自主事業還元収入及び自主事業還元分支出を除いた金額です。</p>	<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li> <p>先ず上記「確認事項」欄に記載の数字を指定管理者の本勘定(自主事業以外の収支)と自主事業勘定に分別します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p>上記決算収入の内訳:</p> <p>本勘定収入(=利用料収入+指定管理料) 実績 121,568 千円(予算 122,337 千円)</p> <p>自主事業収入 実績 6,008 千円(予算 6,364 千円)</p> </li> <li> <p>上記決算支出の内訳:</p> <p>本勘定費用 実績 119,590 千円(予算 123,358 千円)</p> <p>自主事業経費 実績 4,398 千円(予算 5,343 千円)</p> </li> <li> <p>従って。収支残の内訳は:</p> <p>本勘定収支残 =1,978 千円(予算-1,021 千円) 自主事業収支残=1,610 千円(予算 1,021 千円) 収支残合計 =3,588 千円(予算 0)</p> </li> </ul> </li> <li> <p>上記のとおり予算では本勘定で 1,021 千円の赤字が出るが自主事業で同額の利益を出して収支トントンとする計画であった。</p> <p>実績では、指定管理料を含む本勘定の収入が前年比で 109.8%と伸びたのに対し、本勘定の費用を前年比 107.1%の伸びに抑えた結果、本勘定でも 1,978 千円の黒字が出た。自主事業は、収入、経費ともに前年実績値を下回ったが、予算以上の黒字となり、全体では 3,588 千円の黒字を達成した。</p> </li> </ol>

## V-3 自主事業収入実績

事業計画書等で示した自主事業収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
6,364,000円	全事業 6,007,590÷6,364,000=94.39%
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>飲食事業の野外炊事食材販売が目標を大きく上回り、利用者サービスに貢献している。</p> <p>また、物販事業の「千年の水」の販売が好調である。</p>	<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自主事業収入予算に対して94.4%の達成率であり、対前年比も89.9%に留まっている。</li> <li>2. 自主事業収入が前年比で減少した要因を見ると、収入の半分を占める野外活動教室事業の収入が前年比86.6%に減少、収入の4割を占める飲食事業の収入も前年比89.2%に減少している。野外活動教室事業は5教室から6教室に増加したものの、「昆虫大好き親子集まれ」、「親子キャンプ in 赤城」の収入が各々前年比39%、69%と減少したことが大きく影響している。</li> </ol> <p>【推奨事項】予算額が前年実績値を下回って設定されています。今後予算の立て方を再検討すべきと思います。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

## V-4 経費節減の取り組み

経費節減のための努力を行っているか。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用者にも節水、節電を呼びかけ、事務所で集中管理し、不要な照明は消灯するようにしている。小破修繕はできる限り職員が行っている。日常使用するトイレトーパー、洗剤等の消耗品は必要に応じて、なるべく廉価な店で購入するよう努めている。コピー用紙の両面印刷や裏紙の利用を心がけている。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>・左のアピール欄に記載の事項につき現地で確認しました。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

## VI. その他

I～Vの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <p>当協会のスケールメリットを活かした施設の管理体制により、安全、安心な施設環境を提供している。また、協会のネットワークを使った自主事業の広報やHPの充実により、閑散期のフリープランの利用者が増えてきている。</p> <p>地元との連携、協力関係を推進するため、地元の学校関係及び各種団体にも引き続きPRを行い、利用促進を図っていく。</p> <p>モニタリングにより出てきた修理・危険箇所等についても迅速に対応し、利用者にとって安心・安全な施設運営を行い、学園の活性化を図っている。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>(1) 横浜市の青少年の自然・環境教育の一環を担う施設として昭和村在住の職員により、地元の協力連携を得ながら運営されている有意義な施設としました。学校の年間行事日程上、学校が本施設を利用する期間は限られており(4月～11月)、当該期間中は本施設の施設稼働率はフルではないが高い水準となっています。そのような学校利用の実態から、年間を通じての施設利用人員率(キャンプ場を除く)は27%と低くならざるを得ないこととなります。今後も夏休み期間を含む学校利用がない期間における、野外活動教室や、家族フリープランの利用拡大で施設稼働率、利用者人数の向上増加に努めていくべきと思います。</p> <p>(2) 一方で自主事業(野外活動教室)、家族フリープランの場合の利用料金については、教育の一環として行われる学校の優先利用とは別の利用料金体系として、施設の維持管理費用および施設職員の人件費の一部を利用者で負担して貰うべきではないかと思えます(現行の条例が障害になる、とのお話は伺いましたが)。本施設は大変に立派な建物ですが老朽しており、今後多額の改修費用を要します。その費用の一部でも、そのようにして得られる利用料金収入を当てる発想が必要なのではないかと、僭越ながら思いました。</p> <p>H18年度、H19年度の事業報告書に掲載の収支決算書(様式19)を見ると指定管理費が79,732千円(H18年)から91,135千円に増加しています。これは指定管理者の決定時に定められた「指定管理料」自体は減少しているが、H19年度は建物設備の改修費が増加して加算された為との説明を受けました。事業報告書を公表する意味が、公共施設運営コストの透明性を高めることにあるとすれば、約定の「指定管理料」と「改修予算として追加で与えられた指定管理経費は別個に表示するように収支計算書の様式を改めるべきと考えます。(現在の様式であれば、「指定管理料が増加しているではないか?」との誤解を市民に与えてしまいます。)</p>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p>	

Ⅶ. 評価結果のまとめ

横浜市少年自然の家 評価結果一覧表

施設名: 横浜市少年自然の家赤城林間学園

評価機関名: 東京海上日動ファシリティーズ 株式会社

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
<b>I. 総則</b>		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	横浜市少年自然の家の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.厨房施設の衛生管理業務	厨房施設の衛生管理が適切に実施され、常に清潔な状態が保持されているか	A	A
8.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎の状況を確認しているか		
2.利用しやすい施設案内の実施	利用者が利用しやすい施設案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.情報提供の実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築及び解決体制	利用者が意見や苦情を述べやすい環境および解決体制が整備されているか	A	A
12.食事提供の実施	食の安全管理や食べる楽しみを構築しているか	A	A
13.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
14.自主事業における独自の工夫等	施設目的を達成するため、施設を最大限活用するため、また利用者ニーズに対応するために独自に工夫しているか		
15.野外活動教室事業の適切な実施	利用者の望む野外活動教室事業を適切に実施しているか	A	A
16.利用者支援業務の実施(施設全体)	すべての利用者が施設を快適に利用できるよう、利用者支援業務を適切に実施しているか	A	A
<b>IV. 地元町・村及び横浜市等との交流・連携</b>		A	A
1.地元町・村と地域との交流・連携	施設は地元町・村と横浜市等との連携及び地元の特性を生かした運営ができているか	A	A
<b>V. 指定管理料の施行状況</b>		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	+	+
3.自主事業収入実績	事業計画書等で示した自主事業収入の目標値がどの程度達成されているか	A	A
4.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

## 横浜市少年自然の家 評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	基本方針に基づき野外活動を通して幅広く市民のニーズに対応した各種サービスを提供し地域の特性を生かした施設運営をしている。	施設の目的を良く理解し、主たる利用者である青少年の安全に十分配慮した運営体制が出来上がっています。
II. 施設・設備の維持管理	事業計画に従い専門業者による機器等の点検及び清掃・外構植栽管理をはじめ職員による日常の点検・清掃を行い安全で快適な施設管理に努めている。	建物の老朽化が進んでいるが、利用者の安全を損なわないように、かつ清潔感をなくさないように維持されています。自然豊かな広大な敷地についても良く整備されています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	モニタリングやご意見箱により、常に利用者満足度の高い運営をめざし、食の安全や個人情報管理などの研修を充実させホスピタリティを持ってプログラム支援や接客を行っている。	職員用の業務マニュアルには、学園内の施設の利用について支障がないような情報が盛り込まれているほか、種々の活動を指導する際の際の要領も含まれて居ます。
IV. 地元の町・村及び横浜市等との交流・連携	地元昭和村でのイベントへの参加、来浜事業での引率、体験学習の講師を村民に依頼するなど、村と横浜市をつなぐパイプ役として活動している。	本施設は地元の理解協力を得ないと運営できない施設であり、地元の行政との連携がしっかり行われています。スポーツ施設を持つ昭和村、地元の農業家などと連携したプログラムが開発され、横浜市の青少年に貴重な体験の機会を設けています。
V. 収支状況	事業計画に基づき適正な執行を行っている。支出に関しては、事務局経理課で処理している。	指定管理者制度への以降以来、自主事業の増収、経費の節減に努め、安定した収支残を残しています。
VI. その他		大変に立派な建物ですが、老朽化が進んでいます。建物の維持上必要な定期的な防水、塗装などの改修が行われた形跡がなく、このまま放置すれば折角の建物躯体が傷んでしまいます。今後指定管理者としては市と予算交渉を行いしっかり改修して行くべきと考えます。 自然・環境教育の一環として行われている学校による優先利用以外の団体利用、家族利用については利用料金体系を別にして利用料収入を増やし、建物の改修維持の費用に当てるといった発想も必要なのではないかと、僭越な

		がら思いました。
--	--	----------

評価結果についての講評

本施設は横浜市と群馬県昭和村の協力関係の下で、昭和村在住の職員によって地元団体・住民の協力を得ながら運営されている。横浜市の小・中学生の為に自然・環境教育の場として、学校の活動可能期間には施設の稼働率も高い。キャンプ、野外炊事、自然観察、農業体験などの活動プログラムが経験豊かな職員や地元住民の指導を受けて実施できる体制が出来上がっています。職員の方が横浜市の青少年の為にモラルを高く持って運営されている施設だと思います。横浜市の青少年は地元のプロの指導を受けて種々の野外活動を経験できます。横浜市の青少年や、その保護者に、もっともこの施設の存在を知ってもらいたいし、利用してもらいたいと思う施設です。

指定管理者からの意見

今回、第三者評価機関の方よりご指摘いただいた事項やご意見は、私たち職員にとりまして、とても参考になりました。これを真摯に受け止め、今後も引き続き多くの市民の皆様に安心してご利用いただける施設運営に役立ててまいります。今後はさらに、地元・昭和村との協力体制を強化し、1人でも多くの市民が赤城林間学園の豊かな自然環境の素晴らしさに満足していただけるよう、野外活動プログラムの充実やお客様のニーズにあった活動支援を行い、市民に愛される施設を目指すべく、職員全員が一層の努力をしております。

【別紙】

平成18年度 4月～9月分利用状況

施設名 (赤城林間学園・キャンプ場)

区分	日帰利用		宿泊利用			4月～9月合計			年度累計			
	団体数	実人員	団体数	実人員	延人員	団体数	実人員	延人員	団体数	実人員	延人員	
学 校	1 幼稚園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2 小学校	1	102	40	4,973	14,746	41	5,075	14,848	41	5,075	14,848
	3 中学校	0	0	8	1,433	4,663	8	1,433	4,663	8	1,433	4,663
	4 高等学校	0	0	14	1,280	3,723	14	1,280	3,723	14	1,280	3,723
	5 特別支援学校	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6 大学・専門学校	0	0	1	53	318	1	53	318	1	53	318
計	1	102	63	7,739	23,450	64	7,841	23,552	64	7,841	23,552	
青 少 年	7 青少年団体	0	0	3	127	420	3	127	420	3	127	420
	8 青少年グループ	0	0	26	1,328	4,108	26	1,328	4,108	26	1,328	4,108
	9 機関団体事業	0	0	3	121	277	3	121	277	3	121	277
計	0	0	32	1,576	4,805	32	1,576	4,805	32	1,576	4,805	
一 般	10 職域	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	11 地域	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	12 家族・グループ	0	0	37	191	517	37	191	517	37	191	517
計	0	0	37	191	517	37	191	517	37	191	517	
そ の 他	13 指導者団体	0	0	1	37	74	1	37	74	1	37	74
	14 自主事業	0	0	3	158	432	3	158	432	3	158	432
	15 視察・下見・見学	96	395	7	34	68	103	429	463	103	429	463
	16 その他	4	240	4	228	890	8	468	1,130	8	468	1,130
計	100	635	15	457	1,464	115	1,092	2,099	115	1,092	2,099	
4月～9月合計	101	737	147	9,963	30,236	248	10,700	30,973	248	10,700	30,973	
年度累計	101	737	147	9,963	30,236	248	10,700	30,973	248	10,700	30,973	

※1 施設利用日数率＝利用日数／開所日数×100（％）

※2 施設利用人員率＝延利用人員／（定員×開所日数）×100（％）

1. 開所日数及び施設利用日数率※1

開所日数	178	利用日数	160
開所累計	178	利用累計	160

施設利用日数率	89.9%
---------	-------

2. 施設利用人員率※2

	団体数	利用人員	利用率
実数	248	10,700	
延数		30,973	44%

3. 男女別の延人数(今年度)

	男性	女性	合計
幼稚園	0	0	0
小学校	7,549	7,299	14,848
中学校	2,299	2,364	4,663
高等学校	2,482	1,241	3,723
特別支援	0	0	0
大学等	318	0	318
青少年	3,593	1,212	4,805
一般団体	267	250	517
その他	957	1,142	2,099
合計	17,465	13,508	30,973

4. 宿泊別(今年度)

	団体数	実人数	延人数
日帰り	101	737	737
1泊2日	38	1,485	2,970
2泊3日	89	7,386	22,158
3泊4日	14	510	2,040
4泊以上	6	582	3,068
合計	248	10,700	30,973

## 平成18年度 10月～3月分利用状況

施設名 (赤城林間学園・キャンプ場)

区分	日帰利用		宿泊利用			10月～3月合計			年度累計			
	団体数	実人員	団体数	実人員	延人員	団体数	実人員	延人員	団体数	実人員	延人員	
学 校	1幼稚園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2小学校	0	0	14	1,536	4,608	14	1,536	4,608	55	6,611	19,456
	3中学校	0	0	1	28	56	1	28	56	9	1,461	4,719
	4高等学校	0	0	0	0	0	0	0	0	14	1,280	3,723
	5特別支援学校	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6大学・専門学校	0	0	0	0	0	0	0	0	1	53	318
計	0	0	15	1,564	4,664	15	1,564	4,664	79	9,405	28,216	
青 少 年	7青少年団体	0	0	1	9	18	1	9	18	4	136	438
	8青少年グループ	0	0	2	56	168	2	56	168	28	1,384	4,276
	9機関団体事業	0	0	0	0	0	0	0	0	3	121	277
計	0	0	3	65	186	3	65	186	35	1,641	4,991	
一 般	10職域	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	11地域	0	0	1	103	206	1	103	206	1	103	206
	12家族・グループ	7	101	48	262	729	55	363	830	92	554	1,347
計	7	101	49	365	935	56	466	1,036	93	657	1,553	
そ の 他	13指導者団体	0	0	0	0	0	0	0	0	1	37	74
	14自主事業	0	0	2	94	329	2	94	329	5	252	761
	15視察・下見・見学	10	33	1	8	16	11	41	49	114	470	512
	16その他	1	200	7	171	429	8	371	629	16	839	1,759
計	11	233	10	273	774	21	506	1,007	136	1,598	3,106	
10月～3月合計	18	334	77	2,267	6,559	95	2,601	6,893	343	13,301	37,866	
年度累計	119	1,071	224	12,230	36,795	343	13,301	37,866	343	13,301	37,866	

※1 施設利用日数率＝利用日数／開所日数×100（％）

※2 施設利用人員率＝延利用人員／（定員×開所日数）×100（％）

### 1. 開所日数及び施設利用日数率※1

開所日数	168	利用日数	76
開所累計	168	利用累計	76

施設利用日数率	45.2%
---------	-------

### 2. 施設利用人員率※2

	団体数	利用人員	利用率
実数	95	2,601	10%
延数		6,893	

### 3. 男女別の延人数(今年度)

	男性	女性	合計
幼稚園	0	0	0
小学校	2,391	2,217	4,608
中学校	46	10	56
高等学校	0	0	0
特別支援	0	0	0
大学等	0	0	0
青少年	162	24	186
一般団体	539	497	1,036
その他	542	465	1,007
合計	3,680	3,213	6,893

### 4. 宿泊別(今年度)

	団体数	実人数	延人数
日帰り	18	334	334
1泊2日	23	309	618
2泊3日	50	1,891	5,673
3泊4日	4	67	268
4泊以上	0	0	0
合計	95	2,601	6,893

## 平成19年度 4月～9月分利用状況

施設名 (赤城林間学園・キャンプ場)

区分	日帰利用		宿泊利用			4月～9月合計			年度累計		
	団体数	実人員	団体数	実人員	延人員	団体数	実人員	延人員	団体数	実人員	延人員
学 校	1 幼稚園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2 小学校	1	25	43	4,751	14,053	44	4,776	14,078	44	4,776
	3 中学校	0	0	11	1,626	5,106	11	1,626	5,106	11	1,626
	4 高等学校	0	0	5	734	1,924	5	734	1,924	5	734
	5 特別支援学校	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6 大学・専門学校	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	1	25	59	7,111	21,083	60	7,136	21,108	60	7,136
青 少 年	7 青少年団体	0	0	6	198	729	6	198	729	6	198
	8 青少年グループ	0	0	21	1,062	2,942	21	1,062	2,942	21	1,062
	9 機関団体事業	0	0	10	538	1,445	10	538	1,445	10	538
	計	0	0	37	1,798	5,116	37	1,798	5,116	37	1,798
一 般	10 職域	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	11 地域	0	0	1	36	108	1	36	108	1	36
	12 家族・グループ	6	33	47	287	755	53	320	788	53	320
	計	6	33	48	323	863	54	356	896	54	356
そ の 他	13 指導者団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	14 自主事業	0	0	5	182	481	5	182	481	5	182
	15 視察・下見・見学	99	400	11	78	156	110	478	556	110	478
	16 その他	6	544	9	904	2,839	15	1,448	3,383	15	1,448
	計	105	944	25	1,164	3,476	130	2,108	4,420	130	2,108
4月～9月合計		112	1,002	169	10,396	30,538	281	11,398	31,540	281	11,398
年度累計		112	1,002	169	10,396	30,538	281	11,398	31,540	281	11,398

※1 施設利用日数率＝利用日数／開所日数×100（％）

※2 施設利用人員率＝延利用人員／（定員×開所日数）×100（％）

### 1. 開所日数及び施設利用日数率※1

開所日数	178	利用日数	159
開所累計	178	利用累計	159

施設利用日数率 89.3%

### 2. 施設利用人員率※2

	団体数	利用人員	利用率
実数	281	11,398	44%
延数		31,540	

### 3. 男女別の延人数(今年度)

	男性	女性	合計
幼稚園	0	0	0
小学校	7,282	6,796	14,078
中学校	2,520	2,586	5,106
高等学校	1,165	759	1,924
特別支援	0	0	0
大学等	0	0	0
青少年	3,084	2,032	5,116
一般団体	498	398	896
その他	2,715	1,705	4,420
合計	17,264	14,276	31,540

### 4. 宿泊別(今年度)

	団体数	実人数	延人数
日帰り	112	1,002	1,002
1泊2日	48	1,824	3,648
2泊3日	102	7,653	22,959
3泊4日	16	682	2,728
4泊以上	3	237	1,203
合計	281	11,398	31,540

## 平成19年度 10月～3月分利用状況

施設名 (赤城林間学園・キャンプ場)

区分	日帰利用		宿泊利用			10月～3月合計			年度累計			
	団体数	実人員	団体数	実人員	延人員	団体数	実人員	延人員	団体数	実人員	延人員	
学 校	1 幼稚園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2 小学校	0	0	14	1,686	4,846	14	1,686	4,846	58	6,462	18,924
	3 中学校	0	0	0	0	0	0	0	11	1,626	5,106	
	4 高等学校	0	0	2	91	273	2	91	273	7	825	2,197
	5 特別支援学校	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	6 大学・専門学校	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	0	0	16	1,777	5,119	16	1,777	5,119	76	8,913	26,227
青 少 年	7 青少年団体	0	0	1	19	38	1	19	38	7	217	767
	8 青少年グループ	0	0	4	169	470	4	169	470	25	1,231	3,412
	9 機関団体事業	0	0	0	0	0	0	0	10	538	1,445	
	計	0	0	5	188	508	5	188	508	42	1,986	5,624
一 般	10 職域	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	11 地域	1	170	1	57	114	2	227	284	3	263	392
	12 家族・グループ	6	112	50	280	730	56	392	842	109	712	1,630
	計	7	282	51	337	844	58	619	1,126	112	975	2,022
そ の 他	13 指導者団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	14 自主事業	0	0	2	99	343	2	99	343	7	281	824
	15 視察・下見・見学	14	53	0	0	0	14	53	53	124	531	609
	16 その他	0	0	3	268	536	3	268	536	18	1,716	3,919
	計	14	53	5	367	879	19	420	932	149	2,528	5,352
10月～3月合計		21	335	77	2,669	7,350	98	3,004	7,685	379	14,402	39,225
年度累計		133	1,337	246	13,065	37,888	379	14,402	39,225	379	14,402	39,225

※1 施設利用日数率＝利用日数／開所日数×100（％）

※2 施設利用人員率＝延利用人員／（定員×開所日数）×100（％）

### 1. 開所日数及び施設利用日数率※1

開所日数	169	利用日数	81
開所累計	169	利用累計	81

施設利用日数率 47.9%

### 2. 施設利用人員率※2

	団体数	利用人員	利用率
実数	98	3,004	11%
延数		7,685	

### 3. 男女別の延人数(今年度)

	男性	女性	合計
幼稚園	0	0	0
小学校	2,637	2,209	4,846
中学校	0	0	0
高等学校	273	0	273
特別支援	0	0	0
大学等	0	0	0
青少年	334	174	508
一般団体	574	552	1,126
その他	687	245	932
合計	4,505	3,180	7,685

### 4. 宿泊別(今年度)

	団体数	実人数	延人数
日帰り	21	335	335
1泊2日	24	758	1,516
2泊3日	51	1,810	5,430
3泊4日	2	101	404
4泊以上	0	0	0
合計	98	3,004	7,685