

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年7月31日

### 1 施設概要

施設名	大田区立伊豆高原学園		
所在地	〒413-0232 静岡県伊東市八幡野1154-3		
指定管理者	名称	伊豆高原学園PFI株式会社	
	代表者	代表取締役 狩野 正夫	
	住所	東京都新宿区西新宿6-22-1 新宿スクエアタワー19階	
指定期間	平成27年4月 ～ 令和12年3月		
施設の設置目的	校外施設としての機能の充実とあわせて区民等一般利用を行うための機能も設定し、従来どおり教育を事業の中心としつつ区民共通の財産として全区民が利用可能な施設とする。		
施設の沿革	昭和42年 区立の小中学校が宿泊の体験学習（移動教室）を実施する学校校外施設として開設 昭和49年 区立の小学校6年生の移動教室施設として運用 平成21年 区立の小学校5年生の移動教室施設として運用 平成24年 改築工事のため、付属施設（旧伊豆高原荘）に移転 平成27年 新しい伊豆高原学園として供用開始		
担当部課 (問合せ先)	教育委員会事務局教育総務部学務課		
	電話	03(5744)1706	FAX 03(5744)1536

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	業務報告書は毎月10日を期限とし提出しています。事業計画書は年度開始の30日前を期限とし提出しています。	業務報告書及び業務計画書は、事業契約書に定められた期日までに提出されており、内容についても不備はありません。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌は現地保管しています。毎月、学務課及び地域力推進課より現地確認を受けています。	業務日誌は、毎月、学務課職員が現地に赴き、適正に処理されていることを確認しています。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	予め定めた関係者協議会の要綱に則り、会議体の定期開催等を運用することで、連絡・調整等を図っています。また必要に応じ臨時打合せを適宜行い、必要な情報共有を行っています。	業務報告に関する会議の他、適宜実施している維持管理・運営についての打ち合わせにおいて連絡・調整ができています。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	必要な経験や資格を有したスタッフを配置のうえ、従事者名簿を区へ提出しています。	事業契約書に基づき報告された「運営業務担当者名簿」によって、配置されている職員の資格・経験を確認しています。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	運営3社共同でスタッフを配置することで、それぞれの企業の得意分野を発揮できるスタッフ配置を行っています。	スタッフ配置に関する提案書に基づき、適正に配置が行われていることを確認しています。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	マナー、個人情報、防災訓練及び各種業務に係る教育を計画どおり実施しています。	業務計画書に定めた「教育実施計画表」に基づき、職員教育が実施されていることを確認しています。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切に行うことを心がけており、利用者アンケートにおいても良い評価を得ています。	毎月、学務課職員が現地に赴き業務確認を行う際に、職員の服装及び接客が適正に行われていることを確認しています。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用を目的とし、予約や利用に関するルールは会議体を通じ、地域力推進課と議論のうえ設定しています。	個人利用、団体利用ともに、運営業務計画書に定めた手順に従い予約受付を実施し、毎月の業務確認の際に現地にて確認しています。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画どおり運営しています。また計画と異なる状況が生じる場合は、適宜計画変更の手続きをとっています。	運営業務計画に定めた計画通り実施しています。計画に異動が生じたときは、事業契約書に基づき、計画変更の手続きを行っています。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現地では毎日現金実査のうえ金融機関に入金しています。また売上計上は日毎で行い、万が一間違い等が発生した場合も早期に見えて管理を行っています。	PFI事業契約により、管理者の自主管理に任せられることになっていますが、状況についてはヒアリングの際に適正に管理されている旨の報告を受けています。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	学校利用につきましては、学務課との協働により「移動教室の手引き」等を作成のうえ、移動教室説明会や実地踏査の開催を通じ、説明しています。 区民等一般利用につきましては、チェックイン時に施設案内(簡易版)を渡し説明しています。また宿泊室内には利用案内(宿泊約款、施設利用規則を含む)の冊子を設置しています。	学校利用については、移動教室説明会や実地踏査に職員が立ち会い、適正に実施されていることを確認しています。一般利用については、毎月の業務確認の中で適正に実施されていることを確認しています。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	令和元年度は利用者数は12,423名であり、目標である年間12,000名を達成しております。取組としては地域力推進課の協力のもと、OTAふれあいフェスタ出展、区役所ロビーの広報展示等、稼働率向上に向けた広報を行っています。また小学生向けのキャンプ企画等につきまして、学務課の協力のもと区内各小学校への広報活動も実施しました。 なお令和2年2月～3月につきましては、新型コロナウイルス流行の影響より、利用者数が大幅に減少しております。次年度は稼働率向上に向けた取組みについて、区所轄部門と情報を共有しながら適切な対応が必要と考えます。	令和元年度は、12,423名が伊豆高原学園を利用し、目標を達成したことを確認しました。 利用者へのアンケート結果では、施設の認知理由が「家族・友人・知人の紹介」や「小学校の移動教室」といった口コミが約28%、イベント出展や広報展示などの「PR活動」が24%となっています。 個別にみると「伊豆高原学園HP」(前年度比2.5%増)、「小学校の移動教室」(前年度比3.3%増)であり、利用者の約61%がリピーターであることから、稼働率向上に向けHPの内容充実及び移動教室におけるサービスの質の向上といった取組みも有効であると考えられます。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレーム発生時は速やかに対応すると共に、区所管課(学務課、地域力推進課)に報告のうえ情報共有を図り、根本的な解決に取組んでいます。	クレーム発生時には丁寧に対応するとともに、速やかに当課へ報告がなされています。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	ホームページは開業前に内容や管理方法について区と十分な協議のうえ設定し運用しております。なお新着情報やブログ等は適宜更新しています。	学務課においてホームページにアクセスし、適切に管理運営されており、職員によるブログが定期的に更新されて施設の最新情報を発信していることを確認しています。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	伊豆地域の団体と連携し、移動教室のプログラム提供や一般利用における観光案内等に資する関係性を築いています。また12月には近隣住民を対象とした感謝祭(イベント)を開催しました。	移動教室における野外炊事で発生する音や煙について、近隣より意見をいただくこともありましたが、近隣住民を対象としたイベントを開催したり、職員が地域の会議へ出席する等、良好な関係を構築する努力を継続して行っています。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	開業前より、個人情報の管理方法を設定のうえ、電算組織委員会及び個人情報保護審議会の確認を受けております。運用面については、個人情報が記載された紙文章について鍵付きキャビネット等を活用し適正な管理を行っています。	個人情報保護法、区の条例、個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項を遵守して、適正に管理していることを毎月の業務確認時に現地で確認しています。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報に関するマネジメントシステムの規定、マニュアル等を常備のうえ、スタッフに対して個人情報及びコンプライアンスに関する教育を実施しています。	新規スタッフ配置時に個人情報及びコンプライアンスに関する教育を実施していることを毎月の業務確認時に現地職員へのヒアリングにて確認しています。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「非常時・緊急時対応マニュアル」を整備しています。スタッフに対しては防災訓練及び消防訓練を実施するほか、緊急連絡先を掲示等で周知を図っています。	「非常時・緊急時対応マニュアル」を整備し、防災訓練等を通じて職員への周知を図っていることを現地で確認しています。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	防災訓練、消防訓練を定期的に行っています。	「教育実施計画表」に基づき、防災訓練を実施しているほか、地域の防災活動にも参加している旨、報告を受けています。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	施設巡回は日中及び夜間に事前に定めた回数を毎日実施しています。また防犯カメラや機械警備及び屋外型炎感知器等、充実した防犯、防災設備も活用しています。	施設巡回を定期的に行うほか、防犯カメラ等を整備することにより、適切に実施しています。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きキーボックスで管理し、貸出の際には鍵管理簿で記録を行っています。	カギの保管、施錠管理は適切に行われていることを毎月の業務確認時に現地で確認しています。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年度開始前に策定した業務計画に基づき点検等を実施し、実施した記録は毎月区へ報告を行っています。	毎月の維持管理業務報告書で内容の確認を行っています。記録は現地で保管しています。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合発生段階時から改善(修繕)に至る進捗状況も含め、報告書に記録のうえ報告しています。なお平成31年度については、計画的な修繕・更新業務は発生していません。	毎月の維持管理業務報告書で進捗状況の管理を行っています。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	不具合発生段階時から改善(修繕)に至る進捗状況も含め、報告書に記録のうえ報告しています。なお平成31年度については、計画的な修繕・更新業務は発生していません。	毎月の維持管理業務報告書で進捗状況の管理を行っています。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	維持管理企業である太平ビルサービスからの業務再委託について、事前に区の承諾を受けたうえで実施しています。	再委託業者について、事業契約書に定められた報告を受けています。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	エネルギー使用実績を記録、分析するとともに、運用改善による省エネルギー化に取り組んでいます。	毎月の維持管理業務報告書にて報告を受けており、業務確認時に取り組み状況を確認しています。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	現地で保管しています。	適切に整備・保管されていることを現地で確認しています。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	現地で保管しています。	適切に整備・保管されていることを現地で確認しています。	○
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳に基づき、各種備品には品名や番号を記したシールを貼り管理しています。	適切に整備・保管されていることを現地で確認しています。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃、点検、巡回確認は毎日実施し、環境維持に取り組んでいます。また利用者アンケートで施設清潔感について高評価を得ています。	施設全体の清掃は行き届いており、清潔に保たれています。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品補充は毎日実施し、常に補充された状態を維持しています。	消耗品は常に補充されており、不足はありません。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	スタッフが回収するゴミは必ず分別し、専用業者が収集します。また分別ルールに合わせたゴミ箱を設置し、利用者がわかりやすく分別可能な状態としています。	適切に分別・リサイクルへの取組みが実施されています。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	外構のゴミ拾い清掃や植栽管理を計画的に実施し、美観を維持しています。	維持管理業務計画に基づき、施設周辺の清掃等を実施し、美観を維持しています。	○
衛生管理	調理は指定管理者が策定する調理マニュアルに基づき実施しているか。	調理業務担当会社が定める調理マニュアルに基づき実施しています。	マニュアルに基づいた実施がなされているかについて、現地での従業員への聞き取り及び作業内容の確認をしています。	○
	利用者からアレルギーへの対応を要望された場合に、代替メニューの提供など、適切な対応をしているか。	学校利用につきましては、アレルギー食の対応について、必要な手続き方法を移動教室の手引きに定め、対応しています。一般利用につきましては、アレルギー対応の要望を受けた利用者に対し、事前にヒアリング及び対応方法に関する同意を得るうえで対応しております。	学校利用については、移動教室の手引きに基づき、各校と管理者による事前確認及び配食当日における確認作業が適切になされています。一般利用についても同様に確実なアレルギー対応を実施しています。	○
	衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか。	食堂スタッフ、清掃スタッフ、フロント・事務スタッフを対象に毎年2月に衛生管理教育を実施しています。	現地での従業員への聞き取り及び研修内容の確認をしています。	○

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

### 3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

#### 【工夫した点・改善した点】

学校利用につきましては、前年度のアンケート結果において意見が多かった移動教室の給食についてメニュー改定を行った結果、学校からの苦情が減り、アンケート評価においても、前年度平均3.7点→4.1点(5点満点)と改善されました。区民等一般利用につきましては、台風15号による施設(特に敷地内の樹木)に損害が生じ、台風19号に伴う鉄道の計画連休により、キャンセル数が増加するなどの影響がありましたが、被害及び区民等の利用機会の損失を最小限に留め、年間目標数の12,000名が達成できました。

#### 【運営上の今後の課題】

新型コロナウイルスの影響により2月～3月と利用者が大幅に減少しています。感染拡大防止策は引き続き進めていきますが、学校利用及び区民等一般利用においても今後、大きな影響が出る可能性がありますので、事業者と区が情報共有を図り、必要な協議のうえ適切な対応が求められるものと考えます。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

今年度も利用者が提案書に示した目標値を超える結果となりました。利用者のうち6割がリピーターであることは、施設に対する評価が高いものと考えられます。また、学校利用アンケートより、アレルギー食への対応についての評価が高く、安全で確実なアレルギー対応がなされています。2月～3月について新型コロナウイルスの影響により、利用者が減少しています。今後の移動教室及び区民利用における影響を注視し、これまで以上に区と管理者で連携していくことが重要と考えます。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

第8期(平成31年4月1日～令和2年3月31日)における財務書類の審査を行った結果、円滑な事業推進を阻害する可能性のある要因は特にありません。しかし、第9期については新型コロナウイルスにより大きな影響が出る事が予想されます。