

## 指定管理者制度導入施設の第三者評価結果【対象年度:平成30年度】

### 1 評価対象施設

施設名	望月少年自然の家	所管部・課	教育委員会事務局文化財・生涯学習課
指定管理者	信州リゾートサービス株式会社	指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日

### 2 評価者(敬称略,五十音順)

評価者名	役職等	備考
岩崎 拓人	佐久市生涯学習課 主任	(地元市町村関係者)
上原 貴夫	上田女子短期大学 教授	(利用者)
栗原 岳史	弁護士	(専門家)
篠崎 友宏	公認会計士	(専門家)
平野 吉直	信州大学 理事・副学長	(指定管理者選定委員)

### 3 評価の実施状況

年月日	場所	内容
令和元年11月18日	望月少年自然の家 (佐久市協和)	平成30年度の管理運営状況及び県のモニタリング状況について

### 4 評価結果

項目	指摘・意見等	左記への対応方針
施設の目的に沿った管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設設備や備品等の適切な管理、利用者への案内や指導など、施設利用向上策の実施は概ね認められる。</li> <li>利用目的に沿った運営は問題なくなされている。</li> <li>利用者確保に向けて努力がなされているが、継続的に努力いただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を実施し、施設の立地条件を活かした受入れ及び自主事業を実施していきます。(指定管理者)</li> <li>利用者増を図るため、更に創意工夫してPRIに取り組めます。(指定管理者)</li> </ul>
平等な利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な利用許可、利用減免は認められる。</li> <li>利用案内の広報、申し込みについても適切に行われており、学校に限らず幅広く受け入れ体制を整えている。</li> <li>平等な利用の確保には配慮されていると考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全ての申込者の平等な利用を確保するため、条例及び規則等の規定を遵守し、原則として受付順による平等な利用の確保とサービスの提供をしていきます。(指定管理者)</li> <li>ホームページの情報を更新して予約状況を明示し、幅広く受入れていきます。(指定管理者)</li> </ul>
利用者サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページ更新、利用受付の工夫や満足度調査の実施など利用者ニーズに応じたサービス提供が認められる。特に食物アレルギーに対応した食事は評価できる。</li> <li>トイレや洗面所などもっとユニバーサル化されるとよい。</li> <li>アンケート(満足度調査)の取り方の工夫が必要。団体だけでなく個々の利用者からも取ることにより、件数が多くなりサービス改善に資する分析、評価がよりできるのではないかと。</li> <li>駅からの冬期のアクセス改善や案内板の増設がされるとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート等による利用団体等の要望や意見にできるだけ配慮し、食物アレルギーに配慮した食事など、改善に努めていきます。(指定管理者)</li> <li>トイレなど施設設備については、指定管理者と協議しながら順次対応していきます。(県)</li> <li>利用者のご意見やご要望を出来るだけ多く把握できるように回収率を高める工夫をするほか、自主事業の個々の参加者からもアンケートとしてご意見等を聴取するよう取組み、職員間で情報を共有して対応策を検討します。(指定管理者)</li> <li>案内板の増設を検討します。(県)</li> </ul>
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書において計画した事業の実施、自主事業の実施の効果は概ね認められる。</li> <li>地域の特性を活かし、年中行事等も取り入れるなど、様々な自主事業を工夫して実施している。</li> <li>外部指導者の確保などが、今後さらに重要になると思う。</li> <li>地元の学校と連携し総合的な学習の時間を活用したプログラムの開発など、地元学校の利用増に努めていただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人気のある信州ふれあい自然体験キャンプやタイニー・リトルキャンプなど、内容を充実・工夫しながら実施していきます。(指定管理者)</li> <li>事業の開催に必要な外部指導者やボランティアを確保するため、そうした団体等との連携を深めます。(指定管理者)</li> <li>森林ESD(持続可能な社会づくりの担い手を育む教育)を行うため、地元の学校と連携して取り組むよう検討します。(指定管理者)</li> </ul>

職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係法令等の遵守、職員配置、危機管理体制、安全対策、職員研修など概ね認められる。</li> <li>・職員の労働時間や休日、ローテーション等適切に対応されている。</li> <li>・専門性の高い職員の採用を高く評価する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員配置を適正・柔軟に行い、利用者の安全確保とよりよいサービスを提供していきます。(指定管理者)</li> <li>・青少年育成事業の更なる充実を図るため、専門性の高い職員が能力を発揮できるよう努めます。(指定管理者)</li> </ul>
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支面に問題性はみあたらない。</li> <li>・収入減少があるものの、電気料金の削減など工夫して収支をまとめている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・費用の軽減につながる最新情報を把握するなど、効率的な管理運営方法を取り入れるよう努めてまいります。(指定管理者)</li> </ul>
モニタリングの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・満足度調査を活用するなどモニタリングは適宜行われている。</li> <li>・満足度調査、実地調査、各種報告書の提出など管理運営状況に対する県の評価も概ね認められる。</li> <li>・利用者からの声の吸い上げとともに職員間での情報共有などさらなる意見集約に努められたい。</li> <li>・アンケート(満足度調査)の取り方の工夫が必要。団体だけでなく個々の利用者からも取ることにより、件数が多くなりサービス改善に資する分析、評価がよりできるのではないかと。(再掲)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もアンケートや苦情等に真摯に対応し、サービスを向上していきます。(指定管理者)</li> <li>・ご意見箱を設置するなど、回収や配布の仕方を工夫するほか、自主事業の個々の参加者からもアンケートとしてご意見等を聴取するよう取組みます。(指定管理者)</li> </ul>
総合評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書等の内容に沿って良好な管理・運営が行われたと概ね認められる。指定管理期間が10年近くなり、慣れからくるケアレスミスも懸念されるため、初心に戻り対応願う。</li> <li>・森林内の小路整備を随時行う等フィールド全体に目配りをした管理運営が行われている。充実に努める姿勢がみられる。</li> <li>・全般的にとっても魅力的な施設に感じた。</li> <li>・限られた人材や予算で有効かつ効率的に運営していると感じた。</li> <li>・限られた予算の中で十分な成果をあげられていることが確認できた。総合的に高く評価する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、森林に囲まれた施設の立地条件を活かした管理運営をしていきます。(指定管理者)</li> <li>・老朽化した施設ですので、慢心することなく現状把握に努め、良好な状態を保てるよう注意を払います。(指定管理者)</li> <li>・フィールド内の状況を把握して、利用者が活動しやすくなるよう、経費を含め創意工夫して環境を整備します。(指定管理者)</li> </ul>