

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2年度
自己評価実施日	令和3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 太平
	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、附属施設（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	令和2年度は感染防止対策の観点よりほとんどの自主事業は中止とさせて頂きました。	新型コロナウイルスの影響により、多くの自主事業が中止となりましたが、計画に変更が生じたときは、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発見できる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さ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り組みは有効か	令和2年度の利用者数は4,352名であり、目標である年間12,000名を大幅に下回りました。新型コロナウイルス流行の影響により、4月中旬から約2カ月の休館対応を経て、6月下旬以降は感染防止対策の一環として、1日あたりの利用者数を制限して運営したことが利用者数減少の主な要因となります。現状は利用者に安全安心を提供できるよう感染防止対策を万全に行うことが、コロナ収束後の稼働率向上に繋がるものと考え実行しております。	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が大幅に減少しましたが、利用者数を制限して運営している中でも、利用者アンケートの結果では、リピート率が高く、安全・安心な施設として評価されていることから、徹底した感染症対策への取り組みが稼働率向上に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、根本的な解決に取り組んでいます。	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。なお毎年12月には近隣住民を対象とした感謝祭(イベント)を開催していますが、令和2年度は新型コロナウイルスの影響を鑑み中止となりました。	移動教室における野外炊事で発生する音や煙について、近隣よりご意見をいただくこともありましたが、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。	○	
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書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・規則、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にて確認しています。	○
	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。	○

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	
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にて確認しています。	○	
	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。	鍵の保管、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にて確認しています。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	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。なお令和2年度の計画修繕として、和室畳の経年劣化に対し、畳表替えを6室分実施しました。	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)	不具合対応として空調機、消防設備、ボイラー等の部品交換を実施しています。また、計画修繕として、和室畳の経年劣化に対し、畳表替えを6室分実施しました。いずれも不具合発生から修繕完了に至るまでの進捗状況を毎月の会議体及び維持管理業務報告書にて区へ報告しています。	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)	維持管理担当会社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にて確認しています。	○
		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にて確認しています。
	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にて確認しています。	○

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。更に令和2年度は感染防止対策として、備品類及び手の触れる頻度が高い箇所について予防消毒を実施しています。なお感染防止対策については利用者アンケートにより一定の評価を得ていることを確認しています。	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。また、感染症対策についても業務確認時に取り組み状況を確認しています。	○
	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。なお令和2年度は感染防止対策として洗面所以外にもアルコール消毒液の設置し、適宜補充のうえ利用者へ消毒を推奨しました。	消耗品は常に補充されており、不足はありません。また、感染症対策消耗品の設置も確認しています。	○
	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たうえで、専門業者が収集します。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・リサイクルへの取り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、必要な手続き方法等を移動教室の手引きに定めたうえで対応します。 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たうえで対応します。	学校利用については、移動教室の手引きに基づき、各校と指定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、学務課担当者との議論を重ね、コロナ禍における移動教室のオペレーションについて検討してきましたが、結果的に年度を通じて移動教室は中止となりました。また令和3年度の移動教室実施に向けて、運営業務計画書、移動教室の手引き等を見直すなど、コロナ禍での移動教室実現に向けて対策を練る1年間となりました。

区民等一般利用につきましては、政府の方針を踏まえ地域力推進課と協議した結果、4月中旬～6月中旬まで休館としましたが、運営再開後は利用者へ安心して宿泊頂くために感染防止対策を徹底しました。特に3密回避のため1日の利用者数を最大60名として運営した結果、利用者数は減りましたが、利用者に安心して頂くために継続して実施しています。

【運営上の今後の課題】

コロナ禍において利用者数が通常時より少ない状態(いわば繁忙期がない状態)で運営しており、運営スタッフの実務経験の機会損失及びこれに伴う能力低下の可能性を懸念しています。令和3年度につきましては、引き続き感染防止対策を徹底しつつも、コロナ収束の時期を見極め、利用者数の制限を緩和しながらスタッフの実務経験と能力向上に努め、コロナ収束後に向けた備えを実施して行きたいと考えます。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、移動教室の中止や一般利用者数が減少しましたが、利用者アンケートにおいてレポート率が高いことは、サービスの提供や感染症対策への取り組みに対する評価が高いものと考えられます。また、アレルギー対応や衛生管理も確実に対応しており、食事提供に関しても高い評価を得ています。引き続き、新型コロナウイルス感染症による学校利用及び一般利用への影響を注視し、区と指定管理者が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9期(令和2年4月1日～令和3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。