

## 令和3年度 指定管理者年度評価シート

### 1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市少年自然の家
条例上の設置目的	自然環境における集団生活及び体験活動を通じて、少年の健全な育成を図るとともに、市民に自然の中での学習及び相互交流の場を提供する。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	子どもたちに豊かな自然体験・共同生活体験を与える教育施設として、また市民が自然と親しむ活動を展開する場として、整備された。 学校の児童生徒や市民の自然体験活動、研修活動の支援を基本としつつ、自然豊かな立地や本施設の設備を活かした新たな活用に取り組むことで、青少年の健全な育成に寄与する。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	学校の教育課程に基づく体験学習や市民の自然体験活動・研修活動のためのプログラムを提供し、活動を支援するとともに、これまで施設を利用したことのない市民でも自然体験その他の体験活動に関心を持つことができるような魅力的な事業を展開していくことが求められる。
制度導入により見込まれる効果	本施設では、指定管理者制度導入により、利用者の自然体験活動や集団生活体験に係る良質なサービスの提供、市民サービスの充実による利用満足度の向上、利用促進、管理運営経費削減の効果を見込んでいます。 したがって、市としては、この制度導入効果を達成するため、指定管理者に民間のノウハウを活かしながら、柔軟な発想により事業を積極的に実施することを期待します。
成果指標※	① 施設利用者数(延べ数) ② 主催事業の実施数 ③ 新規開発・改良を行った活動プログラム数
数値目標※	① 90,000人/年以上 ② 70回/年以上(20回/年以上) ③ 20件/年以上(10件/年以上)
所管課	こども未来局こども未来部健全育成課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

### 2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	千葉YMCA・伊藤忠UCグループ
構成団体 (共同事業者の場合)	一般財団法人千葉YMCA(代表団体) 伊藤忠アーバンコミュニティ株式会社
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉県千葉市中央区富士見2-5-15
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日(5年)
選定方法	公募
非公募理由	
管理運営費の財源	指定管理料

### 3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	令和3年度実績	達成率※
施設利用者数(延べ数)	98,000人/年以上 (90,000人/年以上)	59,775人/年	60.9% (66.4%)
主催事業の実施数	70回/年以上 (20回/年以上)	74回/年	105.7% (370.0%)
新規開発・改良を行った活動プログラム数	20件/年以上 (10件/年以上)	27件/年	135.0% (270.0%)

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

(2) その他利用状況を示す指標

<参考・利用者数内訳>

指標	令和3年度実績	利用形態等		小計	利用形態等		小計	合計
		市内	市外		市内	市外		
施設利用者数(延べ数) (510,000人以上/5年累計)		中学生以下	29,317	日 帰 り	中学生以下	1,419	30,736	
		高校生以上	5,026		高校生以上	2,057		
利用可能な活動プログラム数 (200件以上/毎年)	225件/年	中学生以下	14,795	日 帰 り	中学生以下	3,013	17,808	
		高校生以上	2,598		高校生以上	1,550		
移動教室・農山村留学、日帰り利用等モデルプラン (10件以上/年)	15件/年	小計	51,736		小計	8,039	59,775	

#### 4 収支状況

##### (1) 必須業務収支状況

###### ア 収入

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
指定管理料	実績	282,494	296,079	実績-計画	14,508
	計画	267,986	274,620	計画-提案	0
	提案	267,986	274,620		
利用料金収入	実績	16,070	5,633	実績-計画	△ 12,710
	計画	28,780	27,469	計画-提案	0
	提案	28,780	27,448		
その他収入	実績	98,522	26,653	実績-計画	△ 35,650
	計画	134,172	132,619	計画-提案	500
	提案	133,672	132,410		
合計	実績	397,086	328,365	実績-計画	△ 33,852
	計画	430,938	434,708	計画-提案	500
	提案	430,438	434,478		

###### イ 支出

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費	実績	130,028	128,453	実績-計画	△ 510
	計画	130,538	129,549	計画-提案	1,154
	提案	129,384	129,384		
事務費	実績	62,194	50,467	実績-計画	△ 5,654
	計画	67,848	68,159	計画-提案	46
	提案	67,802	68,094		
管理費	実績	22,825	25,242	実績-計画	△ 275
	計画	23,100	27,750	計画-提案	0
	提案	23,100	27,750		
委託費	実績	133,943	78,679	実績-計画	△ 29,459
	計画	163,402	162,300	計画-提案	0
	提案	163,402	162,300		
その他事業費	実績	148	0	実績-計画	48
	計画	100	0	計画-提案	0
	提案	100	0		
間接費	実績	45,950	46,950	実績-計画	0
	計画	45,950	46,950	計画-提案	△ 1,000
	提案	46,950	46,950		
合計	実績	395,088	329,791	実績-計画	△ 35,850
	計画	430,938	434,708	計画-提案	200
	提案	430,738	434,478		

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

###### 間接費の配賦基準・算定根拠

管理運営費（食堂委託費除く）の16～17%

<主な項目と割合>

- ・本社役員報酬・社員給与関係（当該業務の本社担当及び財務・経理担当も含む）：約55～60%
- ・本社社屋や什器備品類等の賃貸料及びリース料・情報通信費・支払い手数料等：約30%
- ・減価償却費及びその他：約10%

## (2) 自主事業収支状況

ア 収入		(単位：千円)	
費目		令和3年度	【参考】令和2年度
自主事業収入	実績	1,045	1,351
その他収入	実績	0	0
合計	実績	1,045	1,351

イ 支出		(単位：千円)	
費目		令和3年度	【参考】令和2年度
人件費	実績	276	529
事務費	実績	376	821
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	45
利用料金	実績	316	160
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	968	1,555

間接費の配賦基準・算定根拠

特になし

## (3) 収支状況

(単位：千円)

		令和3年度	【参考】令和2年度
必須業務	収入合計	397,086	328,365
	支出合計	395,088	329,791
	収支	1,998	△ 1,426
自主事業	収入合計	1,045	1,351
	支出合計	968	1,555
	収支	77	△ 204
総収入		398,131	329,716
総支出		396,056	331,346
収支		2,075	△ 1,630
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

## 5 管理運営状況の評価

## (1) 管理運営による成果・実績 (成果指標の目標達成状況)

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者数 (延べ数)		市・指定管理者数値目標達成率60.9% 新型コロナウイルスの影響により、評価不可
主催事業の実施数	A	市数値目標達成率：370.0%、指定管理者数値目標達成率105.7% ・感染症対策を徹底しつつ、人数制限を行うなどして主催事業の実施に努めた。
新規開発・改良を行った活動プログラム数	A	市数値目標達成率：270.0%、指定管理者数値目標達成率135.0% ・家族を対象としたクラフトを多く開発するなど、様々な対象者が楽しめるプログラムを新規開発・改良した。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。  
 A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上 (ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。)  
 B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満 (ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。)  
 C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満  
 D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満  
 E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

## (2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減		増減率105.4% (14,508千円増) 感染症拡大に伴い減収となった利用料金等収入を踏まえ、施設の維持管理のために必要最低限の費用として、管理運営経費の不足分を指定管理料として増額したことから、本項目は評価項目から除外する。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。  
 A：選定時の提案額から10%以上の削減  
 B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減  
 C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減  
 (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)  
 -：対象外 (市の指定管理料支出がない。)

## (3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保	B	C	・届出及び使用許可申請等について、適正に処理されている。
2 施設管理能力			
(1) 管理運営の執行体制			
(2) 必要な専門職員の配置	B	C	・小・中学校教員免許、応急手当普及員、キャンプディレクター、プロジェクトアドベンチャー指導者等の資格を有する職員を常駐させている。 ・感染対策の一環として、施設内消毒スタッフが4名配置されている。 ・キャンプインストラクターの資格取得等、プログラム等運営のために必要なスキルの構築に努めている。 ・オンライン研修を活用するなど、状況に合わせた能力の向上に努めている
(3) 従業員の能力向上			
(4) 施設・設備の保守管理			
ア 点検・予防保全			
イ 修繕			
(5) 備品の管理、清掃、警備等	B	C	・施設維持管理業務のため、防火防災管理者、建築物環境衛生管理技術者等の有資格者を適切に配置している。 ・ログハウスの修繕では、年次点検で腐朽が発見された2棟(クヌギ・ミズキ)について対応をするなど、安全性の確保に努めた。 ・計画的な保守管理設備・備品管理・清掃・警備の業務を遂行している。 ・感染対策のため、所内各所にアルコール消毒液の数を増やしたほか、食堂での接触対策として、床に矢印の誘導テープを貼り付け、一方通行となるようにした。 ・接触を避ける為、リネンの受け取りの際に各団体用の台車を設け、分散して配布するよう運用を変更した。
ア 備品の管理			
イ 清掃			
ウ 警備業務			
3 施設の適正な管理			
(1) 関係法令等の遵守			
ア 個人情報保護			
イ 情報公開	C	C	・千葉市指定管理者等個人情報保護規程に基づき適正に管理されている。 ・協定書、事業計画書等を事務所に備え、求めに応じて閲覧させる体制を整備している。
ウ 行政手続の明確化			
エ 労働条件確保			
(2) リスク管理・緊急時対応			
ア 事故・事件の防止対策	B	B	・避難所運営に関して長柄町と連携するとともに、適切な連絡調整を行っている。 ・事業運営マニュアルは、適時情報の追加と修正を行い、3月に改定された。 ・新型コロナウイルス感染対策ガイドラインに則り、市と連携しながら感染状況に応じて適切な対応を行った ・新型コロナウイルス陽性者が出た際は、部屋の隔離や、使用していた部屋の消毒を素早く行うなど、徹底した対策を行っていた。
イ 野生生物対策			
ウ 怪我・体調不良等への対策			
4 施設の効用の発揮			
(1) 入退所時間、使用時間、休所日			
(2) 利用料金設定・減免			
(3) 利用者への支援			
ア 利用受付	B	B	・利用申し込み方法として、Web申込システムと電話での申し込みを活用している。 ・外国語に堪能なスタッフを配置し、外国籍利用者への対応を行っている。 ・受付業務等、適正に処理されている。 ・手袋を装着することやおかわりの際は新しい食器を使用するなど、感染症対策を徹底した上で、バイキングを再開し、利用者のニーズに合わせた運営を行った。
イ 食事・食材提供			
ウ 生活用品、活動プログラム使用消耗品等提供			

<p>(4) 利用促進の方策</p> <p>ア 中学生以下の利用促進策</p> <p>イ 高校生以上の利用促進策</p> <p>ウ ボランティアとの協働</p> <p>(5) 利用者意見徴収・自己モニタリング</p> <p>ア 利用者意見の聴取</p> <p>イ 利用者意見への対応</p> <p>ウ 自己モニタリング</p> <p>(6) 施設の事業の効果的な実施</p> <p>ア 活動プログラム開発・提供</p> <p>イ 展示施設の運営</p> <p>ウ 主催事業</p> <p>(7) 自主事業の効果的な実施</p> <p>ア 特別イベント運営事業</p> <p>イ 特別講座運営事業</p>	B	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍において宿泊利用が減少する一方で、B B Q体験広場の日程を拡大することや、藍染め体験など申し込みの多いイベントは、実施回数を増やすことで日帰り利用の促進に努めた。</li> <li>・高校生以上の利用促進のため、大人向けクラフトワークを自主事業として実施している。</li> <li>・家族での利用促進のため、星空キャンプや父と子のキャンプなど家族を対象としたキャンプを増やした。</li> <li>・職員・施設・食事等の満足度について、年間を通してアンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めた。</li> <li>・利用者からの意見に対しては、状況を踏まえ概ね柔軟に対応できている。一方で、わかりやすいホームページへの更新をはじめ、利用者のニーズに対して細かな対応が求められる部分も見られた。</li> <li>・感染症対策に伴う各室利用人数の制限等の対応が求められる中で、<u>事業内容や提供方法を工夫し、主催事業の実施について、前年度より多くの事業を実施することができた。</u></li> <li>・高校生以上の利用促進のため、<u>近隣の飲食店と連携した大人向けモデルプランを実施するなど、成果指標数値を上回る新規開発・改良を行った。</u></li> <li>・次年度の新たなプログラム構築に向け、遊歩道の整備を継続した。</li> </ul>				
				5 その他提案事項	B	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員（非常勤含む）30人のうち、15人が千葉市、5人が長柄町在住である。（66.6%）</li> <li>・委託先の職員24人のうち、9人が長柄町在住である。（37.5%）</li> <li>・庶務対応スタッフとして、1人障がい者雇用を確保している。</li> <li>・指定管理移行前（P F Iによる運営）から職員を継続雇用しており、施設職員の雇用定着率が極めて高い。</li> <li>・感染症対策を徹底しながらも、290人のボランティアを受け入れた。</li> </ul>
				(1) 市内業者の育成			
				(2) 市内・地元雇用への配慮			
				(3) 障害者雇用の確保			
				(4) 施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】
A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) こども未来局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
指定管理料は管理運営に係る全般を考慮した増額を継続すること。	令和2年度	新型コロナウイルス感染症の影響による、指定管理料の不足分を補うために、補正を実施した。
個人情報保護等に関する関係法令等の遵守や備品の管理について徹底すること。	令和2年度	個人情報保護の規定を遵守した。所内のプログラム備品・器材等の総点検や、備品台帳の更新など、備品の管理を徹底して行った。
新しいイベントの検討など、高校生以上の利用を促進するための取組みを検討すること。	令和2年度	家族を対象としたキャンプサイトにおける野外宿泊体験活動や、近隣の施設と連携して夕食・送迎を組み込んだ大人向けプランを実施した。
感染症対策について引き続き十分に配慮し、事業を実施すること。	令和2年度	R2年度より、部屋の人数制限などは継続して実施しつつ、リネンの受け取りに台車を活用して接触を避けるなど、感染症対策に力を入れた。

## 6 利用者ニーズ・満足度等の把握

### (1) 指定管理者が行ったアンケート調査

実施内容	調査方法	<回収方法>利用初日にアンケート用紙を配布、利用後に回収 <アンケート項目>共通項目+利用種別(学校・団体・家族)項目																																																												
	回答者数	学校520件、団体112件、家族163件 計795件																																																												
質問項目	<共通項目> ・スタッフについて(身だしなみ/態度/言葉遣い) ・施設・設備について(清掃状況/宿泊室/浴室) ・食事・食堂について(施設設備/スタッフの対応/食事内容/味) ・全体の満足度 ・利用種別毎の項目 <利用種別ごとの項目> ①学校:事前相談、調整会、コーディネーター役割、目的の達成状況 等 ②団体・家族:利用回数、利用交通機関、案内方法、目的の達成状況 等 ③家族:案内方法																																																													
結果	<b>①アンケート集計結果</b> ・アンケート結果は食事の内容・味以外の項目は平均点が4点以上(5点満点中)であり、利用者満足度が高い。 ・感染症対策のためバイキング形式での食事提供を中止していた時期が長いことから、食事の内容・味のアンケート結果が低い評価となっているが、利用者ニーズを踏まえ、感染症対策を講じた上でバイキングを再開するなどの対応を行った。																																																													
	<利用種別アンケート回答数集計結果> <table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <thead> <tr> <th>利用種別</th> <th>配布数</th> <th>回答数</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>学校</td> <td>961</td> <td>520</td> <td>54.1%</td> </tr> <tr> <td>団体</td> <td>475</td> <td>112</td> <td>23.6%</td> </tr> <tr> <td>家族</td> <td>307</td> <td>163</td> <td>53.1%</td> </tr> <tr> <td>全体</td> <td>1743</td> <td>795</td> <td>45.6%</td> </tr> </tbody> </table> 			利用種別	配布数	回答数	回収率	学校	961	520	54.1%	団体	475	112	23.6%	家族	307	163	53.1%	全体	1743	795	45.6%																																							
	利用種別	配布数	回答数	回収率																																																										
	学校	961	520	54.1%																																																										
	団体	475	112	23.6%																																																										
家族	307	163	53.1%																																																											
全体	1743	795	45.6%																																																											
※利用内容によって未回答の項目があるため、回答数は最大値で集計																																																														
<共通項目アンケート集計結果> <table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>学校</th> <th>団体</th> <th>家族</th> <th>全体</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>4.36</td> <td>4.70</td> <td>4.60</td> <td>4.46</td> </tr> <tr> <td>スタッフの身だしなみ</td> <td>4.65</td> <td>4.79</td> <td>4.69</td> <td>4.68</td> </tr> <tr> <td>スタッフの態度</td> <td>4.58</td> <td>4.79</td> <td>4.75</td> <td>4.65</td> </tr> <tr> <td>スタッフの言葉遣い</td> <td>4.58</td> <td>4.80</td> <td>4.73</td> <td>4.65</td> </tr> <tr> <td>施設の清掃状況</td> <td>4.45</td> <td>4.68</td> <td>4.45</td> <td>4.48</td> </tr> <tr> <td>宿泊室の施設・整備</td> <td>4.40</td> <td>4.74</td> <td>4.43</td> <td>4.44</td> </tr> <tr> <td>浴室の施設・整備</td> <td>4.36</td> <td>4.7</td> <td>4.47</td> <td>4.42</td> </tr> <tr> <td>食堂の施設・整備</td> <td>4.23</td> <td>4.63</td> <td>4.34</td> <td>4.30</td> </tr> <tr> <td>食堂スタッフの対応</td> <td>4.29</td> <td>4.73</td> <td>4.49</td> <td>4.38</td> </tr> <tr> <td>食事の内容</td> <td>3.57</td> <td>4.26</td> <td>3.68</td> <td>3.67</td> </tr> <tr> <td>食事の味</td> <td>3.69</td> <td>4.24</td> <td>3.75</td> <td>3.77</td> </tr> </tbody> </table> 			項目	学校	団体	家族	全体	全体の満足度	4.36	4.70	4.60	4.46	スタッフの身だしなみ	4.65	4.79	4.69	4.68	スタッフの態度	4.58	4.79	4.75	4.65	スタッフの言葉遣い	4.58	4.80	4.73	4.65	施設の清掃状況	4.45	4.68	4.45	4.48	宿泊室の施設・整備	4.40	4.74	4.43	4.44	浴室の施設・整備	4.36	4.7	4.47	4.42	食堂の施設・整備	4.23	4.63	4.34	4.30	食堂スタッフの対応	4.29	4.73	4.49	4.38	食事の内容	3.57	4.26	3.68	3.67	食事の味	3.69	4.24	3.75	3.77
項目	学校	団体	家族	全体																																																										
全体の満足度	4.36	4.70	4.60	4.46																																																										
スタッフの身だしなみ	4.65	4.79	4.69	4.68																																																										
スタッフの態度	4.58	4.79	4.75	4.65																																																										
スタッフの言葉遣い	4.58	4.80	4.73	4.65																																																										
施設の清掃状況	4.45	4.68	4.45	4.48																																																										
宿泊室の施設・整備	4.40	4.74	4.43	4.44																																																										
浴室の施設・整備	4.36	4.7	4.47	4.42																																																										
食堂の施設・整備	4.23	4.63	4.34	4.30																																																										
食堂スタッフの対応	4.29	4.73	4.49	4.38																																																										
食事の内容	3.57	4.26	3.68	3.67																																																										
食事の味	3.69	4.24	3.75	3.77																																																										
<b>②アンケート(コメント)で寄せられた主な要望と対応</b> <スタッフ対応等に関する意見>																																																														
クライミングウォールは職員の方が一名付いていただけるとなお良いです。	⇒	引率する教員に対し、多くのプログラムでスタッフによる指導(有料)が可能であることの案内を強化する。																																																												
他の団体(大団体)が5時過ぎから洗面等で部屋の外を行き来していたため、うるさかったです。宿泊室の入口ドアが全室開けた状態で寝ているようだったのですが、ちょっと違和感がありました。	⇒	静粛時間(22:00~6:30)中の騒音トラブルの事例として、利用の各団体へ情報共有を行った。宿泊室の扉は、各団体で防犯対策に努めてもらうよう、案内を強化した。																																																												
日程表の提出などがあるが、風呂レストランの利用時間が希望と違っていたので、それならば事前連絡してほしい。もしくは日程表の提出は家族利用には必要ないのではないかな。	⇒	食事や入浴等、ご家族の予定した活動プログラムと大幅に変わる場合には、事前に連絡するよう対応の改善を行った。																																																												
<食堂の運営に関する意見>																																																														
お弁当は、大人と子供で料金が違うが、内容に差がなかったように感じる。料金の差が分かるようなものにしてほしい。	⇒	未就学児、小学生、中学生以上と三段階に分けて量を調整しているが、視覚的に差がわかるよう盛り付け方法を改善した。																																																												
弁当形式の提供でしたが、おかずの量が少なく、冷めており、残念でした。	⇒	秋メニューより、夕食のおかず容器を変更(1サイズ大型)し、メニューを増やして対応を改善した。																																																												
コロナのため、お弁当作り(容器盛り切り)ありがとうございました。しかし毎食のお弁当は辛かったです。お弁当盛りなのが少し残念です、似たような内容のものだったのですね。	⇒	検討の結果、12月1日より状況に合わせた食事バイキングの提供を再開し、改善を行った。																																																												
この施設ができたころも知っているのですが、早くコロナが収束してまたバイキングを食べさせたい。昼食三食ともカレーはきつかったです。麺類もお願いしたいです。	⇒	夏メニューよりハヤシポークを追加し、対応の改善を行った。																																																												
コロナ禍で精いっぱい努力が伝わってきました。未就学児もつれてきていたので使い捨てスプーンだけでなくフォークもあると箸が使えなくても自分で食べられるのでありがたいです。	⇒	使い捨てのフォークを常備した。																																																												
麦茶をもうすこし用意していただくとありがたいです。	⇒	麦茶用ピッチャーを10個増やした。																																																												
お弁当を用意していただいたのですが、運ぶのが大変だったので、袋ではなく箱やケースに入れていただいて台車で運ぶことができたらと思います。往復するのも大変でした。	⇒	サービスセンターにて台車の貸し出しが可能であることのご案内を強化する。																																																												

	食事内容についてですが、お弁当で渡されるなら、事前にお弁当でと、またその内容も公開してほしいです。子どもたちも私たち保護者も酷い食事内容であると感じました。料金も同設定であるというの納得できません。	⇒ コロナ禍における食事の提供方法については、ホームページにて状況提供を行っているが、利用申し込み時等に案内を強化して対応を改善した。
	<b>&lt;施設運営・案内等に対する意見&gt;</b>	
	ファミリーで利用したが、初めての利用等を動画などでHP上に掲載してもらえると、子どもたちと確認できると思いました。	⇒ 自然の家の使い方(オリエンテーション)動画を掲載し、対応の改善を行った。
	黙食させていると、せめて音楽は豊かなものを聞かせたいと思います。朝、昼、夜でBGMを変えてみてはいかがでしょうか？現在の常時一曲のループではつらいものがあります。	⇒ 夏休み期間は、BayFMの協力により、「スクラジ」のBGM提供を行った。
<b>結果</b>	食堂内の生ゴミと、燃えるゴミの動線が逆でやりづらかった。	⇒ 利用者の動線を修正し、改善した。
	<b>&lt;施設・設備に関する意見&gt;</b>	
	男子が使用していた1Fの部屋で同じ部屋に泊まったこの保護者数名からダニに噛まれているとの連絡がきました。	⇒ 該当部屋の寝具の全交換を実施した。
	シャワーヘッドの劣化か、シャワーが広がっていて洗いにくかったです。	⇒ 浴室シャワーヘッドの全数点検とメンテナンスを実施した。
	宿泊室にムカデがいました。(特に被害はありませんでした。)	⇒ ムカデ等の対策として、毒餌をログハウス周辺に設置した。
	ログハウスのエアコンが効かずとても寒かった。エアコンで部屋があたたまるよう調整をお願いします。	⇒ 点検～調整を行った。(エアコンの故障)
浴室の床がぬるぬるして滑りやすくなっている。	⇒ 浴室内の材質に問題のある滑りやすい石材について、表面に滑り止め加工を行い、対策を行った。	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
・ホームページが非常に充実している一方、多くの情報が色々なページ(タブ)に分散しているので、探すのが大変で、見落としが心配だった。	・令和4年度にリニューアルを予定している。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度に引き続き「千葉市少年自然の家コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」に基づいた運営を行った。感染状況の波が大きく変化中、市と協議しながら適宜、利用の制限・変更を行いながらの運営であった。指定管理者側のコロナウイルス感染対策として、アルコール消毒液の設置、所内の定期的な消毒作業、パーティションの設置等を継続して行い、利用者に安心して利用できる環境を提供できた。また、感染者の発生（発熱→後日陽性判明）もあったが、速やかな隔離・退所手続きを行うことでクラスターの発生は無く管理運営を行うことができた。</li> <li>・コロナウイルス感染状況により、市立学校及び市外学校の利用は、日程・泊数の変更が相次いだ。市教育委員会と連携し、できる限り希望に沿うよう調整することができた。</li> <li>・主催事業は参加人数を制限し、感染対策を講じたプログラム、食事、入浴等の提供を工夫し、概ね計画通り実施することができた。また、感染状況・プログラムの内容により、できる限り参加人数を増やすことで、利用ニーズに応え、満足度も高かった。</li> </ul>
----------	---	----	--

### (2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね計画どおり良好な管理運営が行われている。</li> <li>・R3年度は、コロナの影響が緩和されたこともあり、成果指標数値目標こそ下回ったものの、学校利用者数は以前の水準まで戻った。また、エブリサンデーイベントなど日帰り利用を意識したプログラムや、コロナ禍で普段生活をともにする人との行動が推奨される中で、家族を対象にしたプログラムを増やすなど、コロナ禍の情勢に合った対応を継続しており、家族や団体の利用もR2年度より1.7倍ほど増加している。</li> <li>・手袋を装着することやおかわりの際は新しい食器を使用するなど感染症対策を徹底した上で、バイキングを再開し、利用者のニーズに合わせた運営を行った。</li> <li>・主催事業については、実施数だけでなく、利用率にも目を向けて運営をしていく必要がある。また、周知の手段として、ホームページやSNSの利用については、見やすさや使いやすさ、内容の明瞭さや更新頻度について検討をしていく必要がある。</li> <li>・感染症対策を徹底した上で、千葉大実習生を20名受け入れることや遊歩道の整備を手伝っていた地域の人に感謝状を送ることなどを実施し、千葉市や地域の人との協働を深めた。</li> <li>・ガイドラインに沿って適切な対応をすることができていた。市立学校向け利用説明会のオンデマンド配信を継続することや、市立学校とのプログラム調整を一部オンラインで実施するなど、感染症に配慮した安全な運営を行った。</li> </ul>
----------	---	----	--

#### 【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

### (3) こども未来局指定管理者選定評価委員会の意見

<p>ア 市による評価のとおり、概ね良好な管理運営が行われていると認められる。</p> <p>イ 昨年度の当委員会意見を踏まえた対応を適切に図っており、評価する。</p> <p>ウ 指定管理者の財務状況について、現状において特段の問題はないと認められる。</p> <p>エ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策について、引き続き十分に配慮するとともに、より多くの方々へ安全・安心に、納得して利用できるよう丁寧な対応を 図られたい。</p> <p>オ 市が設定した数値目標について、自主事業から主催事業への変更による影響等を 勘案し、次年度以降の取扱いを適切に検討されたい。</p>
---