

令和5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等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、管理運営経費縮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、選定期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 (共同事業体の場合)	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
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5年度実績	達成率※
施設利用者数（延べ数）	106,000人／年以上 (90,000人／年以上)	86,718人／年	81.8% (96.4%)
主催事業の実施数	70回／年以上 (20回／年以上)	127回／年	181.4% (635.0%)
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)	20件／年	100.0% (200.0%)

※ 数値目標は選定期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

指標	令和5年度実績
施設利用者数（延べ数） (510,000人以上／5年累計)	
利用可能な活動プログラム数 (200件以上／毎年)	226件／年
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)	16件／年

<参考・利用者数内訳>

	利用形態等		小計	利用形態等		小計	合計
	市内	中学生以下		市内	中学生以下		
宿泊		高校生以上			高校生以上		
市外	中学生以下	27,446	市外	中学生以下	1,431	28,877	
	日帰り			高校生以上	7,704	高校生以上	2,180
小計		77,528	小計		9,190	86,718	

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5年度	【参考】 令和4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	266,396	270,767	実績-計画 0
	計画	266,396	267,189	計画-提案 0
	提案	266,396	267,189	
利用料金収入	実績	27,635	24,133	実績-計画 △ 3,480 インフルエンザで利用者数が減少したことによる
	計画	31,115	29,948	計画-提案 0
	提案	31,115	29,948	
その他収入	実績	142,516	130,793	実績-計画 6,282 プログラム指導の利用件数増加による
	計画	136,234	137,485	計画-提案 0
	提案	136,234	134,941	
合計	実績	436,547	425,693	実績-計画 2,802
	計画	433,745	434,622	計画-提案 0
	提案	433,745	432,078	

イ 支出

(単位：千円)

費 　目	令和5年度	【参考】 令和4年度	計画実績差異・要因分析	
			差異	主な要因
人件費	実績	128,787	130,870	実績-計画 △ 2,083 長期研修で不在にした正規職員と代替臨時職員の給与差額による
	計画	130,870	130,870	計画-提案 1,486 非常勤職員の増員による
	提案	129,384	129,384	
事務費	実績	79,487	83,012	実績-計画 8,852 光熱費の高騰による
	計画	70,635	70,091	計画-提案 2,058 一部自主事業の廃止及び主催事業の増枠による
	提案	68,577	68,033	
管理費	実績	24,543	21,881	実績-計画 1,443 ログハウス点検後補修の計画変更による
	計画	23,100	23,100	計画-提案 0
	提案	23,100	23,100	
委託費	実績	163,728	161,004	実績-計画 △ 1,906 インフルエンザで利用者数が減少したことによる
	計画	165,634	164,511	計画-提案 0
	提案	165,634	164,511	
その他事業費	実績	38	826	実績-計画 △ 62
	計画	100	100	計画-提案 0
	提案	100	100	
間接費	実績	45,950	45,950	実績-計画 0
	計画	45,950	45,950	計画-提案 △ 1,000 本社経費を一部人件費へ移動したことによる
	提案	46,950	46,950	
合計	実績	442,533	443,543	実績-計画 6,244
	計画	436,289	434,622	計画-提案 2,544
	提案	433,745	432,078	

※「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5年度	【参考】令和4年度
自主事業収入	実績	1,025
その他収入	実績	0
合計	実績	1,025
		1,054

イ 支出

(単位：千円)

費 目	令和5年度	【参考】令和4年度
人件費	実績	12
事務費	実績	297
管理費	実績	0
委託費	実績	0
使用料	実績	0
事業費	実績	0
利用料金	実績	549
その他事業費	実績	0
間接費	実績	0
合計	実績	858
		1,175

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5年度	【参考】令和4年度
必須業務	収入合計	436,547
	支出合計	442,533
	収支	△ 5,986
自主事業	収入合計	1,025
	支出合計	858
	収支	167
総収入	437,572	426,747
総支出	443,391	444,718
収支	△ 5,819	△ 17,971
利益の還元額	0	0
利益還元の内容		

＜収支のマイナスについて＞
光熱費の高騰により管理運営経費に不足が発生したが、主催事業やプログラム指導料等の增收により、光熱費高騰に伴う管理運営経費の不足額を縮減することができた。
なお、管理運営経費の不足額(5,986千円)については、支援金で補填対応済み。

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）	C	市数値目標達成率：96.4%、指定管理者数値目標達成率81.8% 新型コロナウイルス感染症が5類に移行したため、市内外小学校の移動教室が再開したため一般利用者数が増加した。
主催事業の実施数	A	市数値目標達成率：635.0%、指定管理者数値目標達成率181.4% 目標値を大きく上回る回数（127回）を実施した。
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：200.0%、指定管理者数値目標達成率100.0% 主に家族を対象としたプログラムの新規開発・改良を多く行った。

【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	C	増減率100.0% 指定管理料の増減なしのため、C評価とする。

【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	C	C	・使用許可等の手続きが適切に処理されている。
2 施設管理能力			
(1) 管理運営の執行体制	C	C	・利用者サービスの向上のため、教員免許やキャンプディレクター、キャンプインストラクターの資格保有者を配置した。
(2) 必要な専門職員の配置			・専門スキルプラスワン研修を開催し、新たに資格(EALリーダー2名、キャンプディレクター1級2名)を取得した。
(3) 従業員の能力向上			
(4) 施設・設備の保守管理	C	C	
ア 点検・予防保全			・雨漏れ等の問題は発生していないが、予防保全の観点から、ログハウスの腐朽対策の修繕を行い、施設の長寿命化を図った。
イ 修繕			・ログハウスや野外で使用しているテープルの塗装、あゆみ橋の床板貼替など、外注を要しない簡易的修繕対応について、部品交換などを自営で行い、修繕費削減に貢献した。
(5) 備品の管理、清掃、警備等			
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	C	C	・個人情報保護法の規程に基づき適切に機密情報を管理した。 ・協定書や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。
ア 個人情報保護			
イ 情報公開			
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	B	C	・落雷により設備の一部に不具合が生じたが、ホームページや説明会で利用者に対して状況を細やかに発信し、利用者への影響を最小限に抑えた。また、活動プログラムの事前調整や利用当日の天候等の状況に合わせた柔軟な対応に努めた。 ・ナラ枯れによる倒木の危険箇所に伐採対策を講じ、施設利用者の安全確保に努めた。 ・所内で目撃されたイノシシについて、調査及び一時対処(侵入場所の閉鎖)を迅速に行った。また、利用者への注意喚起と安全対策(鈴の貸し出し)を強化するとともに、生息調査の結果を踏まえ、獣友会を通じて箱罠を設置した。 ・インフルエンザ等の感染症により体調不良者が発生した際、保護者送迎や引率者との連携など、救急車応対等に合わせて24時間スタッフ対応をした。
ア 事故・事件の防止対策			
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	C	C	
(2) 利用料金設定・減免			
(3) 利用者への支援			・利用者の希望に合わせて、入退所時間(条例上9:00~16:00)を柔軟に対応した。 ・食堂において、季節の食材や地元の食材を取り入れ、五感(見た目、音、味、食感、香り)を意識したメニュー開発し好評を得た。
ア 利用受付			
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			

評価項目			
<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) 利用者意見収集・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	<p><高校生以上の利用促進></p> <ul style="list-style-type: none"> ・モデルプラン（おとなじかん）を企画し、チラシ配布を行った。 ・高校生以上だけでキャンプサイトを利用した場合の、利用料金半額キャンペーンを実施したが、結果は7組12人の利用にとどまり、高校生以上の利用促進には結びつかなかった。 ・キャンプサイトのみ飲酒を可能とする取り組みを行った。取り組みを開始したのが2-3月の厳寒期からであったため利用者数は伸び悩んだが、今後も温暖期に向け周知を継続していく予定である。 ・利用者数全体に占める高校生以上の利用者数は25.3%と、前年度の22.8%より増加したものの、微増にとどまった。 ・主催事業の参加者にアンケートを実施し、利用者ニーズを踏まえたサービスとプログラム開発を検討した。
<p>5 その他提案事項</p> <p>(1) 市内業者の育成</p> <p>(2) 市内・地元雇用への配慮</p> <p>(3) 障害者雇用の確保</p> <p>(4) 施設職員の雇用の安定化への配慮</p>	C	C	<p>・職員（常勤・非常勤）及び委託先職員54人のうち、11人が千葉市、14人が長柄町在住である。(46.3%)</p>

【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
気候変動や災害に対応しながら、安心して利用できる施設運営について引き続き努められたい。	令和4年度	落雷への備えを検討するため、サージ対策に関する見積を収集した。利用者の安全対策と施設の更新時期を踏まえ、今後市と協議を重ねていく。
高校生以上の利用促進について、訴求するプログラム内容の検討と、その周知についてより一層努められたい。	令和4年度	モデルプランとして「おとなじかん」を企画し、高校生以上の大人が主体の通常利用（日帰り、宿泊棟泊、ログハウス泊）に係る利用料金 1/15～4/15期間利用料金の半額キャンペーンを実施した。

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467件、団体217件、家族255件 計939件																																																																																													
	質問項目	<p><共通項目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体の満足度 ・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／食堂） ・食事・食堂について（スタッフの対応／食事内容／味） <p><利用種別ごとの項目></p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>①アンケート集計結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共通項目アンケート集計結果では、全項目で平均点が4点以上（5点満点中）であり、利用者満足度が高い。 <p><利用種別アンケート回答数集計結果></p> <table border="1"> <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>783</td><td>467</td><td>59.6%</td></tr> <tr> <td>団体</td><td>499</td><td>217</td><td>43.5%</td></tr> <tr> <td>家族</td><td>561</td><td>255</td><td>45.5%</td></tr> <tr> <td>全体</td><td>1843</td><td>939</td><td>50.9%</td></tr> </tbody> </table> <p>※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</p> <p><共通項目アンケート集計結果></p> <table border="1"> <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>4.70</td><td>4.71</td><td>4.62</td><td>4.68</td></tr> <tr> <td>スタッフの身だしなみ</td><td>4.80</td><td>4.79</td><td>4.74</td><td>4.78</td></tr> <tr> <td>スタッフの態度</td><td>4.82</td><td>4.79</td><td>4.77</td><td>4.80</td></tr> <tr> <td>スタッフの言葉遣い</td><td>4.81</td><td>4.83</td><td>4.78</td><td>4.81</td></tr> <tr> <td>施設の清掃状況</td><td>4.63</td><td>4.67</td><td>4.56</td><td>4.62</td></tr> <tr> <td>宿泊室の施設・整備</td><td>4.53</td><td>4.60</td><td>4.48</td><td>4.53</td></tr> <tr> <td>浴室の施設・整備</td><td>4.60</td><td>4.66</td><td>4.53</td><td>4.60</td></tr> <tr> <td>食堂の施設・整備</td><td>4.65</td><td>4.71</td><td>4.54</td><td>4.64</td></tr> <tr> <td>食堂スタッフの対応</td><td>4.70</td><td>4.70</td><td>4.53</td><td>4.66</td></tr> <tr> <td>食事の内容</td><td>4.52</td><td>4.56</td><td>4.24</td><td>4.46</td></tr> <tr> <td>食事の味</td><td>4.53</td><td>4.57</td><td>4.20</td><td>4.46</td></tr> </tbody> </table> <p>②アンケート（コメント）で寄せられた主な要望と対応</p> <p><施設運営・スタッフ対応等に対する意見></p> <table border="1"> <tr> <td>朝4時ころから何処かの部屋から子どもの騒がしい声が聞こえてきて困りました。</td> <td>⇒ 騒がしかった団体へスタッフより注意～指導を行った。</td> </tr> <tr> <td>他の団体さんと一緒にになった際、施設利用の約束や時間を守っていない団体さんが多く、こちらの活動がほぼズレてしましました。（食事、お風呂、野外炊飯…）みんなが気持ちよく使えるようになると良いと思いました。</td> <td>⇒ 団体説明会にて、他団体への配慮や利用におけるマナーに関する説明を強化し、対応を改善する。</td> </tr> <tr> <td>事前の相談、変更等がいくつも何回も有りましたが、温かい対応に感謝いたします。プログラムでは子どもたちに対し、笑顔で説明。声掛け、とても嬉しかったです。今後とも宜しくお願ひいたします。</td> <td>⇒</td> </tr> </table> <p><施設・設備に対する意見></p> <table border="1"> <tr> <td>クライミングウォールのハーネスのひもがねじれている物が多く、使いにくさを感じた。定期的に点検してくださっているとは思うが、命に関わるのでよく見ていただきたい。</td> <td>⇒ 即日メンテナンスを実施し、利用者より不具合のあるハーネスは報告いただくよう、案内を強化する。</td> </tr> <tr> <td>部屋まで届かない WiFi環境をなんとかしてもらいたいです。部屋で電波ないのはきついです。</td> <td>⇒ 各宿泊部屋での WiFi 環境のシステム構築については、市と協議の結果行わないこととなった。必要に応じてポケット WiFi 等を検討するよう案内を強化した。</td> </tr> <tr> <td>・千葉市の施設でありながら、民間企業の施設かと思うくらいの清潔さ、スタッフの対応に驚き満足しました。また次回も来たいです。</td> <td>⇒</td> </tr> </table> <p><食事・食堂に対する意見></p> <table border="1"> <tr> <td>すべてのメニューを取ろうとすると、少しお皿が小さかったように思います。 皿ではうまくよそえないようなものがあったので、おかげに合わせた食器などを用意してほしい。</td> <td>⇒ 別途小皿を用意しているので、案内や置き場を利用者の目線に立った対応と改善した。</td> </tr> </table>	利用種別	配布数	回答数	回収率	学校	783	467	59.6%	団体	499	217	43.5%	家族	561	255	45.5%	全体	1843	939	50.9%	項目	学校	団体	家族	全体	全体の満足度	4.70	4.71	4.62	4.68	スタッフの身だしなみ	4.80	4.79	4.74	4.78	スタッフの態度	4.82	4.79	4.77	4.80	スタッフの言葉遣い	4.81	4.83	4.78	4.81	施設の清掃状況	4.63	4.67	4.56	4.62	宿泊室の施設・整備	4.53	4.60	4.48	4.53	浴室の施設・整備	4.60	4.66	4.53	4.60	食堂の施設・整備	4.65	4.71	4.54	4.64	食堂スタッフの対応	4.70	4.70	4.53	4.66	食事の内容	4.52	4.56	4.24	4.46	食事の味	4.53	4.57	4.20	4.46	朝4時ころから何処かの部屋から子どもの騒がしい声が聞こえてきて困りました。	⇒ 騒がしかった団体へスタッフより注意～指導を行った。	他の団体さんと一緒にになった際、施設利用の約束や時間を守っていない団体さんが多く、こちらの活動がほぼズレてしましました。（食事、お風呂、野外炊飯…）みんなが気持ちよく使えるようになると良いと思いました。	⇒ 団体説明会にて、他団体への配慮や利用におけるマナーに関する説明を強化し、対応を改善する。	事前の相談、変更等がいくつも何回も有りましたが、温かい対応に感謝いたします。プログラムでは子どもたちに対し、笑顔で説明。声掛け、とても嬉しかったです。今後とも宜しくお願ひいたします。	⇒	クライミングウォールのハーネスのひもがねじれている物が多く、使いにくさを感じた。定期的に点検してくださっているとは思うが、命に関わるのでよく見ていただきたい。	⇒ 即日メンテナンスを実施し、利用者より不具合のあるハーネスは報告いただくよう、案内を強化する。	部屋まで届かない WiFi環境をなんとかしてもらいたいです。部屋で電波ないのはきついです。	⇒ 各宿泊部屋での WiFi 環境のシステム構築については、市と協議の結果行わないこととなった。必要に応じてポケット WiFi 等を検討するよう案内を強化した。	・千葉市の施設でありながら、民間企業の施設かと思うくらいの清潔さ、スタッフの対応に驚き満足しました。また次回も来たいです。	⇒	すべてのメニューを取ろうとすると、少しお皿が小さかったように思います。 皿ではうまくよそえないようなものがあったので、おかげに合わせた食器などを用意してほしい。	⇒ 別途小皿を用意しているので、案内や置き場を利用者の目線に立った対応と改善した。
利用種別	配布数	回答数	回収率																																																																																												
学校	783	467	59.6%																																																																																												
団体	499	217	43.5%																																																																																												
家族	561	255	45.5%																																																																																												
全体	1843	939	50.9%																																																																																												
項目	学校	団体	家族	全体																																																																																											
全体の満足度	4.70	4.71	4.62	4.68																																																																																											
スタッフの身だしなみ	4.80	4.79	4.74	4.78																																																																																											
スタッフの態度	4.82	4.79	4.77	4.80																																																																																											
スタッフの言葉遣い	4.81	4.83	4.78	4.81																																																																																											
施設の清掃状況	4.63	4.67	4.56	4.62																																																																																											
宿泊室の施設・整備	4.53	4.60	4.48	4.53																																																																																											
浴室の施設・整備	4.60	4.66	4.53	4.60																																																																																											
食堂の施設・整備	4.65	4.71	4.54	4.64																																																																																											
食堂スタッフの対応	4.70	4.70	4.53	4.66																																																																																											
食事の内容	4.52	4.56	4.24	4.46																																																																																											
食事の味	4.53	4.57	4.20	4.46																																																																																											
朝4時ころから何処かの部屋から子どもの騒がしい声が聞こえてきて困りました。	⇒ 騒がしかった団体へスタッフより注意～指導を行った。																																																																																														
他の団体さんと一緒にになった際、施設利用の約束や時間を守っていない団体さんが多く、こちらの活動がほぼズレてしましました。（食事、お風呂、野外炊飯…）みんなが気持ちよく使えるようになると良いと思いました。	⇒ 団体説明会にて、他団体への配慮や利用におけるマナーに関する説明を強化し、対応を改善する。																																																																																														
事前の相談、変更等がいくつも何回も有りましたが、温かい対応に感謝いたします。プログラムでは子どもたちに対し、笑顔で説明。声掛け、とても嬉しかったです。今後とも宜しくお願ひいたします。	⇒																																																																																														
クライミングウォールのハーネスのひもがねじれている物が多く、使いにくさを感じた。定期的に点検してくださっているとは思うが、命に関わるのでよく見ていただきたい。	⇒ 即日メンテナンスを実施し、利用者より不具合のあるハーネスは報告いただくよう、案内を強化する。																																																																																														
部屋まで届かない WiFi環境をなんとかしてもらいたいです。部屋で電波ないのはきついです。	⇒ 各宿泊部屋での WiFi 環境のシステム構築については、市と協議の結果行わないこととなった。必要に応じてポケット WiFi 等を検討するよう案内を強化した。																																																																																														
・千葉市の施設でありながら、民間企業の施設かと思うくらいの清潔さ、スタッフの対応に驚き満足しました。また次回も来たいです。	⇒																																																																																														
すべてのメニューを取ろうとすると、少しお皿が小さかったように思います。 皿ではうまくよそえないようなものがあったので、おかげに合わせた食器などを用意してほしい。	⇒ 別途小皿を用意しているので、案内や置き場を利用者の目線に立った対応と改善した。																																																																																														

(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
<ul style="list-style-type: none"> ・車の出し入れだけ、キャンプサイトの前まで可能にしてもらえると嬉しいです。 ・退室点検と朝食レストランの時間が短く、食事時間が過ぎてしまうようであった。点検開始五分前に並んでも清掃点検が終わったのが8：15 近かった。 ・宿泊室のホコリが気になった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全上、車両の侵入は対応できないため、事前の案内を丁寧に行い、対応の改善に努める。また、貸出用カートを用意する。 ・スムーズな退室点検が行えるよう、点検スタッフを増員し、対応を改善した。 ・利用者自身による清掃とスタッフによる退室点検を徹底するとともに、清掃業者による清掃対応の強化を指示した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナが5類に移行したことから、通常運営を開始した。一部利用者に関して感染者が発生したケースもあったが、前年度までの対応マニュアルを踏まえた円滑な対応を行うことができた。コロナ禍の運用の中で、通常運営より利用者の利便性・安全性を向上させる取り組みがあったため、通常時の運用を改定することとした。 ・主催事業の申し込みに関してフォーム入力を推進し、子どもキャンプの個人調査票をスマホで入力を完結できるよう改善するなど、IT化を推進した。 ・主催事業に関して、過年度の参加実績や参加者アンケートの結果を踏まえた実施回数や内容にリニューアルすることとした。また、参加者数自体は伸び悩んだが、「防災キャンプ」など、社会課題に取り組む事業を開催した。 ・落雷により設備の一部に不具合が生じたが、ホームページや説明会で利用者に対して状況を細やかに発信し、利用者への影響を最小限に抑えた。また、活動プログラムの事前調整や利用当日の天候等の状況に合わせた柔軟な対応に努めた。 ・所内で目撃されたイノシシについて、調査及び一時対処（侵入場所の閉鎖）を迅速に行った。また、利用者への注意喚起と安全対策（鈴の貸し出し）を強化するとともに、生息調査の結果を踏まえ、獣友会を通じて箱罠を設置した。
------	---	----	--

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね計画通り良好な管理運営が行われている。 ・例年実施していた「プレパの日」について、その他の主催事業参加者やキャンプサイト利用者に対して新たにプログラム提供する働きかけを行ったことで、昨年までの利用者数111名を大きく上回る2,262人の利用者数を獲得した。 ・様々な媒体での広報に加え、新規プログラムの開発や閑散期における高校生以上の利用料金の半額キャンペーン（おとなじかん）等、様々な方策を実施したことで、コロナ禍で伸び悩んでいた利用者数が成果指標の目標数値近くまで改善した。 ・落雷やイノシシといった諸問題に対して、利用者への呼びかけ、注意喚起を十分に行い、利用者に影響が出ないよう安全に配慮した運営を行った。 ・大人の利用促進のため、キャンプサイトのみ飲酒を可能とする取り組みを行った。厳寒期の取り組みであったため利用者数は伸び悩んだが、今後も周知を継続し、利用促進に努めていただきたい。 ・利用者に対して主催事業を数多く展開した。今後はより的確に参加者のニーズを把握し、内容の精選等を行うことでより良い主催事業の運営に努めていただきたい。
------	---	----	---

【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等を上回る、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

- 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。
- 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。
- 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ないと認められる。
- エ 害獣及び災害について適切に対策を講じ、安心して利用できる施設運営について引き続き努められたい。
- オ 高校生以上の利用促進について、企画検討やその周知等により一層努められたい。