

令和2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	千葉県少年自然の家
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
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2年度実績	達成率※
施設利用者数(延べ数)	90,000人/年以上	22,535人/年	25.0%
主催事業の実施数	70回/年以上 (20回/年以上)	58回/年	82.9% (290.0%)
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)	34件/年	170.0% (340.0%)

※ 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

指標	令和2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)	205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)	14件/年

<参考・利用者数内訳>

(単位:人)

利用形態等		小計	利用形態等		小計	合計
宿泊	市内	中学生以下 6,703	日帰り	市内	中学生以下 4,876	11,579
		高校生以上 1,542			高校生以上 1,092	2,634
	市外	中学生以下 2,917		市外	中学生以下 3,311	6,228
		高校生以上 1,144			高校生以上 950	2,094
小計		12,306	小計		10,229	22,535

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2年度	【参考】 なし	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
指定管理料	実績	296,079	実績－計画	21,459	緊急事態宣言下における施設休所及び感染症対策のための利用制限に伴う指定管理料増額のため
	計画	274,620	計画－提案	0	
	提案	274,620			
利用料金収入	実績	5,633	実績－計画	△ 21,836	感染症の影響による利用者数の減少のため 一部自主事業の主催事業化による
	計画	27,469	計画－提案	21	
	提案	27,448			
その他収入	実績	26,653	実績－計画	△ 105,966	感染症の影響による利用者数の減少のため 一部自主事業の主催事業化による
	計画	132,619	計画－提案	209	
	提案	132,410			
合計	実績	328,365	実績－計画	△ 106,343	
	計画	434,708	計画－提案	230	
	提案	434,478			

イ 支出

(単位：千円)

費目	令和2年度	【参考】 なし	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	128,453	実績－計画	△ 1,096	職員数の減(△1名・4月のみ) 一部自主事業の主催事業化による増
	計画	129,549	計画－提案	165	
	提案	129,384			
事務費	実績	50,467	実績－計画	△ 17,692	感染症の影響による利用者数の減少のため 一部自主事業の主催事業化による増
	計画	68,159	計画－提案	65	
	提案	68,094			
管理費	実績	25,242	実績－計画	△ 2,508	感染症の影響による一部事業の縮小のため
	計画	27,750	計画－提案	0	
	提案	27,750			
委託費	実績	78,679	実績－計画	△ 83,621	感染症の影響による利用者数の減少のため
	計画	162,300	計画－提案	0	
	提案	162,300			
その他事業費	実績	0	実績－計画	0	
	計画	0	計画－提案	0	
	提案	0			
間接費	実績	46,950	実績－計画	0	
	計画	46,950	計画－提案	0	
	提案	46,950			
合計	実績	329,791	実績－計画	△ 104,917	
	計画	434,708	計画－提案	230	
	提案	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2年度	【参考】なし
自主事業収入	実績	1,351	
その他収入	実績	0	
合計	実績	1,351	0

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和2年度	【参考】なし
人件費	実績	529	
事務費	実績	821	
管理費	実績	0	
委託費	実績	0	
使用料	実績	0	
事業費	実績	45	
利用料金	実績	160	
その他事業費	実績	0	
間接費	実績	0	
合計	実績	1,555	0

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2年度	【参考】なし
必須業務	収入合計	328,365	
	支出合計	329,791	
	収支	△ 1,426	0
自主事業	収入合計	1,351	
	支出合計	1,555	
	収支	△ 204	0
総収入		329,716	0
総支出		331,346	0
収支		△ 1,630	0
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25.0% 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	B	市数値目標達成率：290%、指定管理者数値目標達成率82.9% ・感染症対策のため一時休所及び人数制限を含んだ施設利用制限を課したことから、やむなく一部主催事業を中止した。 ・中止した計画も含めた年間の主催事業計画数は73件。
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：340.0%、指定管理者数値目標達成率170.0% ・教育現場においてグループでの調理実習が制限される中で、感染症対策を講じた上で実施可能なプログラム等を新規開発・改良した。 (ソロ調理やポリ袋炊飯等)

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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107.8% (21,459千円増) 緊急事態宣言下における休所等による利用料金等の大幅な減収に伴い、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	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・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を新たに2名配置した。 ・当初計画の感染症予防対策に加え、新型コロナウイルス感染者発生を想定した研修を2回実施し、感染症対策に関する職員の意識向上に努めている。 ・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。
(2) 必要な専門職員の配置			
(3) 従業員の能力向上			
(4) 施設・設備の保守管理	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・ログのデッキ改修は、当初年度計画の2棟（アカマツ・ヒノキ）のほか、2棟（クヌギ・ミズキ）の対応も行い、施設の安全性を向上させた。 ・感染対策のため所内各所にアルコール消毒液の設置を行ったほか、消毒範囲及び業務区分表に基づいた所内の定期的な消毒、パーテーションの設置等を行った。
ア 点検・予防保全			
イ 修繕			
(5) 備品の管理、清掃、警備等	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・ログのデッキ改修は、当初年度計画の2棟（アカマツ・ヒノキ）のほか、2棟（クヌギ・ミズキ）の対応も行い、施設の安全性を向上させた。 ・感染対策のため所内各所にアルコール消毒液の設置を行ったほか、消毒範囲及び業務区分表に基づいた所内の定期的な消毒、パーテーションの設置等を行った。
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	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉県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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。災害時の情報共有の手段として新たに長柄町の防災無線を1台配置した。 ・新型コロナウイルス感染対策ガイドラインを策定し、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。
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 (2) 利用料金設定・減免 (3) 利用者への支援 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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・利用申し込み方法として、Web申込システムを導入した。 ・受付業務等、適正に処理されている。
(4) 利用促進の方策 ア 中学生以下の利用促進策 イ 高校生以上の利用促進策 ウ ボランティアとの協働 (5) 利用者意見徴収・自己モニタリング ア 利用者意見の聴取 イ 利用者意見への対応 ウ 自己モニタリング (6) 施設の事業の効果的な実施 ア 活動プログラム開発・提供 イ 展示施設の運営 ウ 主催事業 (7) 自主事業の効果的な実施 ア 特別イベント運営事業 イ 特別講座運営事業	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において宿泊利用が減少する一方で、新規自主事業としてB B Q体験を開始する等、日帰り利用の促進に努めた。 ・コロナ禍の影響で事業中止となったが、高校生以上の利用促進を図るためのモデルプランを新たに2件作成した。 ・高校生以上の利用促進のため、新たに大人向けクラフトワークを自主事業として実施した。 ・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。 ・アンケートで寄せられた意見に対し、市と協議・調整し、対応を検討した。 ・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、主催事業の実施数について、市の成果指標数値を上回る事業を実施した。</u> ・<u>コロナ禍の利用者ニーズに合わせ、従来のプログラムを日帰り用に工夫改善する等、成果指標数値を上回る新規開発・改良を行った。</u> ・<u>次年度の新たなプログラム構築に向け、施設内に新たな遊歩道を開発した。</u>
5 その他提案事項 (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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・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%） ・委託先の職員24人のうち、9人が長柄町在住である。（37.5%） ・感染症対策のため、新たに雇用した消毒作業員2人は、長柄町在住である。（100%） ・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。 ・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。

【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

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157件、団体75件、家族93件 計325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	①アンケート集計結果 ・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ることから、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温かい食事の提供を開始する等、実現可能な対応を行っている。																																																														
	<利用種別アンケート回答数集計結果>																																																														
	<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>224</td> <td>157</td> <td>70.1%</td> </tr> <tr> <td>団体</td> <td>158</td> <td>75</td> <td>47.5%</td> </tr> <tr> <td>家族</td> <td>194</td> <td>93</td> <td>47.9%</td> </tr> <tr> <td>全体</td> <td>576</td> <td>325</td> <td>56.4%</td> </tr> </tbody> </table>		利用種別	配布数	回答数	回収率	学校	224	157	70.1%	団体	158	75	47.5%	家族	194	93	47.9%	全体	576	325	56.4%																																									
	利用種別	配布数	回答数	回収率																																																											
	学校	224	157	70.1%																																																											
	団体	158	75	47.5%																																																											
	家族	194	93	47.9%																																																											
	全体	576	325	56.4%																																																											
	※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"> <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>4.45</td> <td>4.77</td> <td>4.35</td> <td>4.49</td> </tr> <tr> <td>スタッフの身だしなみ</td> <td>4.68</td> <td>4.80</td> <td>4.72</td> <td>4.72</td> </tr> <tr> <td>スタッフの態度</td> <td>4.70</td> <td>4.80</td> <td>4.72</td> <td>4.73</td> </tr> <tr> <td>スタッフの言葉遣い</td> <td>4.71</td> <td>4.81</td> <td>4.74</td> <td>4.74</td> </tr> <tr> <td>施設の清掃状況</td> <td>4.40</td> <td>4.73</td> <td>4.43</td> <td>4.47</td> </tr> <tr> <td>宿泊室の施設・整備</td> <td>4.34</td> <td>4.68</td> <td>4.43</td> <td>4.41</td> </tr> <tr> <td>浴室の施設・整備</td> <td>4.44</td> <td>4.75</td> <td>4.4</td> <td>4.46</td> </tr> <tr> <td>食堂の施設・整備</td> <td>4.40</td> <td>4.50</td> <td>4.15</td> <td>4.33</td> </tr> <tr> <td>食堂スタッフの対応</td> <td>4.39</td> <td>4.35</td> <td>4.23</td> <td>4.33</td> </tr> <tr> <td>食事の内容</td> <td>3.42</td> <td>3.95</td> <td>3.55</td> <td>3.54</td> </tr> <tr> <td>食事の味</td> <td>3.60</td> <td>4.08</td> <td>3.57</td> <td>3.66</td> </tr> </tbody> </table>		項目	学校	団体	家族	全体	全体の満足度	4.45	4.77	4.35	4.49	スタッフの身だしなみ	4.68	4.80	4.72	4.72	スタッフの態度	4.70	4.80	4.72	4.73	スタッフの言葉遣い	4.71	4.81	4.74	4.74	施設の清掃状況	4.40	4.73	4.43	4.47	宿泊室の施設・整備	4.34	4.68	4.43	4.41	浴室の施設・整備	4.44	4.75	4.4	4.46	食堂の施設・整備	4.40	4.50	4.15	4.33	食堂スタッフの対応	4.39	4.35	4.23	4.33	食事の内容	3.42	3.95	3.55	3.54	食事の味	3.60	4.08	3.57	3.66		
項目	学校	団体	家族	全体																																																											
全体の満足度	4.45	4.77	4.35	4.49																																																											
スタッフの身だしなみ	4.68	4.80	4.72	4.72																																																											
スタッフの態度	4.70	4.80	4.72	4.73																																																											
スタッフの言葉遣い	4.71	4.81	4.74	4.74																																																											
施設の清掃状況	4.40	4.73	4.43	4.47																																																											
宿泊室の施設・整備	4.34	4.68	4.43	4.41																																																											
浴室の施設・整備	4.44	4.75	4.4	4.46																																																											
食堂の施設・整備	4.40	4.50	4.15	4.33																																																											
食堂スタッフの対応	4.39	4.35	4.23	4.33																																																											
食事の内容	3.42	3.95	3.55	3.54																																																											
食事の味	3.60	4.08	3.57	3.66																																																											
②アンケート(コメント)で寄せられた主な要望と対応																																																															
<スタッフ対応等に関する意見>																																																															
コロナ禍において、職員が子どもたちとの触れ合いが減少していた。子どもの緊張感をほぐすため、もっと職員と交流する機会があると良い。	⇒ 検討の結果、感染対策を踏まえた対策を継続																																																														
食堂のスタッフの対応が悪い。前の団体が麦茶を飲み干しており、食堂スタッフに追加を頼んだが断られた。(同意見2件)	⇒ 食堂事業者に、利用者丁寧に丁寧な対応を心掛けること及び利用団体が切り替わる際に飲み物を準備することを指導した。																																																														
<食堂の運営に関する意見>																																																															
感染症対策のため、食堂利用時の飲料の提供が緑茶の紙パックになっていた。子どもが飲める麦茶にしてほしい。	⇒ 緑茶から麦茶に提供する品目を変更																																																														
感染症対策上、盛り切りの食事提供を行っていることは理解するが温かいものが食べたい。等(食事提供に関する要望複数)	⇒ 食事内容の見直しを実施、(ごはんや汁物のみ)保温ジャー等で温かい食事を団体ごとに提供																																																														
<施設運営・案内等に対する意見>																																																															
事前に案内された浴室利用時間に浴室を利用できなかった。	⇒ 団体プログラム変更に伴う浴室利用時間調整に不備。職員間の情報共有とチェック体制を見直した。																																																														
職員指導型プログラムを利用したが、職員が対応する内容と団体が対応する内容を、事前に示してもらいたい。	⇒ 指導体制に関する担当教諭等との打ち合わせを強化																																																														

結果	コロナ禍において、体育館の家族利用が制限されていた。使えず残念だった。	⇒ 市との協議により、緊急事態宣言の発令中のプレイホールでの家族利用の運動ができないことを、申込段階で事前に説明していた。今後はより分かりやすい説明を心掛けることとした
	食堂の机や椅子の消毒を含め、ほとんどの作業でセルフ対応を求められることに疑問を感じた。	⇒ 施設が体験活動を目的とした施設であることから原則セルフ対応となること、一部共有部(トイレや壁等)は定期的に職員が消毒していることを説明。
	コロナ禍における施設利用方法の変更に関する情報を、よりわかりやすくホームページに掲載してほしい。	⇒ 掲載場所をわかりやすい位置に変更
	ホームページの構成がわかりにくい。	⇒ トップページのアイコンを整理した
	<施設・設備に関する意見>	
	施設へのアクセスを分かりやすくしてほしい	⇒ 施設周辺案内看板を増設、ホームページのアクセス情報に施設周辺地図及びGooglemapリンクの追加掲載
	屋外炊飯場までの一部通路に苔が生えており、雨で滑りやすく危険だった。	⇒ 高圧洗浄による所内全体の苔取り作業を行った(指摘箇所以外も対応)
	浴室に虫がいた。コロナ禍における換気の必要性は理解するので、網戸をつけてほしい。(2件同意見)	⇒ 網戸取付け完了、浴室で入口開閉に関する案内掲示、職員巡回時の確認項目に「窓等の開閉チェック」を追加
	スズメバチが施設内の複数の部屋にいた。	⇒ スズメバチの巣の撤去作業完了
	ログハウスの寝具に問題がある。(同意見5件)	⇒ ログハウス寝具全件を天日干し完了、寝具の定期的な洗浄作業を実施
コロナ禍での対応を今後も継続する場合、(学校利用)食事と入浴に要する時間が長くなるのが懸念される。食事や食堂について同時に利用可能な人数を増やしても良いのではないかと。	⇒ 食堂にパーテーション設置し利用可能な人数を増やした(浴室は感染症の状況に応じて市と協議する)	
納豆を食べるとすぐにマスクができないので、食堂にティッシュを置いてほしい。	⇒ 感染症対策を踏まえ、食堂にティッシュの設置を決定	
野炊場の火ばさみやほうきの数を増やしてほしい。	⇒ 数量を増やした	

(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
利用料金前納に関して使用許可書の振込締切の時間が記入されていない。対応したスタッフの電話対応がきつい。	<ul style="list-style-type: none"> ・振込期限に関してはガイドブック等に説明が掲載されていること等を踏まえ、改めて丁寧に説明した。 ・職員全員に接客接遇・マナー研修を実施した。

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"> 「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」に基づいて利用の制限・変更についてHPで適時的確に情報を発信し、自然の家の運営状況の周知に努めた1年であった。ガイドラインに基づいて指定管理者側のコロナウイルス感染対策（アルコール消毒液の設置、消毒範囲及び業務区分表に基づいた所内の定期的な消毒、パーテーションの設置等）を行い、利用者に安心して利用できる環境を維持提供できた。また利用者側をお願いする感染対策の協力もあり、一人の感染者も出さず管理運営を行うことができた。 新型コロナウイルス感染拡大による2ヶ月の休所及び市内学校及び市外学校の宿泊体験学習の中止のため学校の宿泊利用者はほとんどなかったが、市内外併せて100校ほどの学校が日帰り利用に変更になったため、プログラムの時間や内容を日帰り向けに工夫して提供した。子ども向け、家族向け主催事業は参加人数を制限し、コロナウイルス感染対策を十分に講じたプログラム、食事、入浴等の提供を工夫することで、計画通り実施することができ参加者の満足度も高かった。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> 概ね計画どおり良好な管理運営が行われている。 新型コロナウイルス感染症の影響による休館・市立小学校の利用中止・利用制限等により、成果指標数値目標を大きく下回ったものの、通常プログラムに関して感染症対策を念頭に日帰り利用のための改良を加える等、年間を通して、利用者ニーズやコロナ禍の社会情勢を踏まえた対応を検討し続けており、厳しい現状にありながら指定管理者として努力している。 早い段階で施設各所に感染症初期対策キットや足踏みペダル式消毒液を設置する等、感染症に対し危機感を持った運営をした。 コロナ禍におけるガイドラインを早期に作成したほか、全職員に対し当初計画外のコロナ対策研修を実施したことで、感染症対策に関して施設職員全体として高い意識を共有し、運営に臨むことができた。結果として、年間を通して一度も施設利用者から感染者は発生しなかった。団体等による食事や宿泊を伴うことから、感染症に対するリスク管理が難しい施設でありながら、安定した施設運営を継続できた点を評価したい。
----------	---	----	---

【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