

2023年度(令和5年度)  
中野区指定管理者第三者評価

中野区軽井沢少年自然の家

指定管理者：株式会社フードサービスシンプ

評価機関：経営創研株式会社

この第三者評価において使用した、評価シートおよび評価項目の著作権をはじめとする知的財産権は、経営創研株式会社に帰属します。著作権法ならびに関連法令により私的利用と認められる範囲を超えて、事前の許可なく、流用することを禁じます。著作権の使用許諾等についての連絡先  
経営創研株式会社 03-6661-9410 info@keieisoken.co.jp

## 目 次

---

目次	・ ・ ・ ・	1
評価に関する基本情報	・ ・ ・ ・	2
評価項目と評価手順	・ ・ ・ ・	3
判断基準	・ ・ ・ ・	4
指定管理者の自己総合評価	・ ・ ・ ・	5
第三者評価機関の総評	・ ・ ・ ・	6
評価シート		
I 基本事項	・ ・ ・ ・	8
II サービス提供	・ ・ ・ ・	10
III 事業運営	・ ・ ・ ・	12
IV 施設管理	・ ・ ・ ・	14
V 危機管理・安全対策	・ ・ ・ ・	16
資料	利用実績値	・ ・ ・ ・ 18

## 評価に関する基本情報

---

### ■指定管理施設基本情報

評価施設	中野区軽井沢少年自然の家		
所在地	〒389-0111 長野県北佐久郡軽井沢町長倉 2141		
URL	<a href="https://shizennoie.karuizawa-town.com/index.html">https://shizennoie.karuizawa-town.com/index.html</a>		
指定管理者	株式会社フードサービスシンワ		
代表企業	株式会社フードサービスシンワ		
本社	〒384-1105 長野県南佐久郡小海町大字千代里2392-1		
構成企業	なし		
施設責任者	支配人 広瀬万里子	所管課	教育委員会
指定管理期間	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日		

### ■評価機関基本情報

評価機関名	経営創研株式会社		
所在地	〒103-0011 東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号 城野ビル5階		
電話番号	03-6661-9410		
URL	<a href="https://www.keieisoken.co.jp/">https://www.keieisoken.co.jp/</a>		
評価員	石井公一	訪問調査日	令和5年12月5日（火）

### 1 評価項目

- (1) 主に、施設の管理運営全般を評価します。  
評価項目は、下記の5つの大項目に分類されています。

I 基本事項
II サービス提供
III 事業運営
IV 施設管理
V 危機管理・安全対策

大項目は、4つの中項目で構成しています。

中項目は、4つの小項目で構成し、総計80の評価項目からなっています。

- (2) 評価全体の資料として利用実績値を参照します。  
※ 評価シート参照

### 2 評価手順

- (1) 指定管理者は、自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は、事前提出資料及び自己評価結果を評価員宛に提出します。
- (3) 第三者評価機関は、事前提出資料及び指定管理者の自己評価をもとに事前スタディを行います。
- (4) 第三者評価機関は施設を訪問し、現場確認び指定管理者からヒアリングを実施します。
- (5) 第三者評価機関は第1次評価結果を作成し、指定管理者に提出します。  
評価は、評価員の主観によらず、根拠となる資料及びヒアリング、目視等から判断します。
- (6) 指定管理者は、第1次評価結果に認識の相違や文言の間違いがないかチェックします。
- (7) 指定管理者と第三者評価機関により合議します。
- (8) 第三者評価機関は、最終評価をとりまとめ提出・報告します。

## 判断基準

### 【小項目の判断】

業務仕様書や協定書および各種法令等（以下、「仕様書等」といいます）をもとに判断します。

判断結果	判断基準
5	極めて優れています 仕様書等の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
4	優れています 仕様書等が求めている水準を上回る優れた取組や運営です
3	標準的です 仕様書等が求めている水準を十分満たしています
2	標準をやや下回っています 仕様書等が求める水準に一部達していません
1	標準を大幅に下回っています 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書等が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「2」とします

### 【中項目の判断】

小項目の平均値により判断します。

判断結果	判断基準
SS	極めて優れています 小項目の平均値が4.6以上 仕様書等の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
S	優れています 小項目の平均値が3.6以上4.6未満 仕様書等が求める水準を上回る優れた取組や運営です
A	標準的です 小項目の平均値が2.9以上3.6未満 仕様書等が求めている水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています 小項目の平均値が2.5以上2.9未満 仕様書等が求める水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています 小項目の平均値が2.5未満 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書等が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「B」とします

### 【大項目の判断】

小項目の平均値により判断します。

判断結果	判断基準
SS	極めて優れています 中項目の平均値が4.6以上 仕様書等の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
S	優れています 中項目の平均値が3.6以上4.6未満 仕様書等が求めている水準を上回る優れた取組や運営です
A	標準的です 中項目の平均値が2.9以上3.6未満 仕様書等が求めている水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています 中項目の平均値が2.5以上2.9未満 仕様書等が求める水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています 中項目の平均値が2.5未満 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書等が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「B」とします

## 指定管理者の自己総合評価

指定管理者総合評価	A	合計点	233
-----------	---	-----	-----

注) MSゴシック11ポイント(数字・アルファベット半角にて記入下さい)

■管理運営の基本方針を記載してください。

指定管理者制度の公平性を活用し、民間ならではの合理性も運用しながら、管理運営及び充実したサービスを提供していきたいと思っております。

■目指す施設像を記載してください。

中野区軽井沢少年自然の家の施設は立地条件に恵まれており、また、軽井沢ならではの自然も四季折々感じられる施設です。これからは、学校教育としての目的で使用するだけでなく、区民以外の方にも、是非、多く利用していただきたいと思っております。

■前年度から改善した点を記載してください。

今年度9月1日より、ホームページからの予約受付を開始しました。また、一般利用の際には、客室にBOXティッシュを置きました。併せて、歯ブラシとフェイスタオルの販売も開始しました。

■管理運営全般におけるアピールポイントを記載してください。

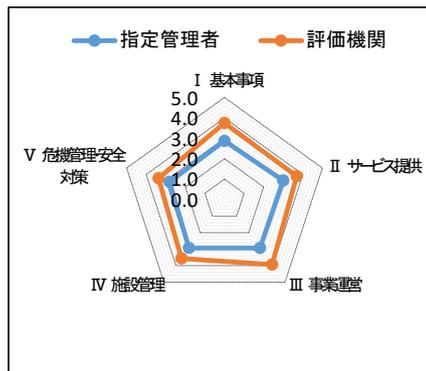
使用する寝具の仕様を変更しました。(令和4年度から)以前は、羊毛の掛布団でしたが、現在は羽毛布団に変更いたしました。以前より、衛生的であることはもちろんですが、軽くて保温効果にも優れているので、利用者から喜ばれております。また、令和3年度から徐々に、客室の襖や畳の張替を行っております。今後も、利用者側に立って、管理運営を実施して行きたいと思っております。

■次年度に向けて課題や改善が必要と考えている点を記載して下さい

学校の日程が優先となってしまうことが多いのですが、もう少し、一般客へのサービス、自主事業の展開も考えて企画して行きたいと思っております。また、計画も早めに決定し、周知をしていくように努力していきたいと思っております。

## 第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	S
合計点	293



【総合評価算定集計表】

	大項目評価		小項目点数集計	
	指定管理者	評価機関	指定管理者	評価機関
I 基本事項	2.9	3.8	46	60
II サービス提供	3.0	3.7	48	59
III 事業運営	2.9	3.9	47	63
IV 施設管理	2.9	3.6	47	57
V 危機管理・安全対策	2.8	3.4	45	54
	<b>2.9</b>	<b>3.7</b>	<b>233</b>	<b>293</b>

単位：点

### 総評

総じて業務水準等を超える高い水準で管理運営しています。当施設は「しなの鉄道」中軽井沢駅から徒歩20分程度の閑静な住宅地（主に別荘）に位置する中野区の施設です。中野区立小中学校の児童や生徒を対象とする移動教室など、主に学校行事（教育事業）に利用されていますが、学校利用がない期間は一般区民（法人を含む）も利用できます。国内有数の人気観光地である軽井沢町の豊かな自然のなかで家族連れやグループでハイキングなどを楽んだり、施設内には卓球やバドミントンができるレクリエーションホールがあることから、スポーツ合宿などにも利用できる施設です。

中野区が当施設で行う学校行事は移動教室のほか、スキー教室やイングリッシュ教室（以下、「移動教室等」という）など多彩です。指定管理者はそれぞれの目的や事業特性を理解することはもとより、学校ごとのニーズに向き合いきめ細かなサービスを提供しています。

組織体制は「くつかけテラス」など軽井沢町「公の施設」での勤務経験を有する支配人を責任者に、料理長、副支配人、常勤の受付職員や地元のパート職員で構成しています。支配人は月次で職員会議を開催し、事業計画の進捗を組織的に確認するとともに運営上の課題を部門横断的に共有し、対策を講じています。日ごろから職員の気づきやアイデアを引き出し、運営改善に積極的に取り入れています。当施設の管理運営において多様な利用ニーズに応えることが求められるなか、職員一人ひとりの創意工夫を促し、参画意欲を醸成しながら利用者特性や観光ニーズの多様化に応える姿勢と取組は高く評価できます。利用者アンケートの結果は総じて高く、とくに職員の接遇と食事に対して高い評価を得ています。料理は地元郷土料理をはじめ和食や洋食も対応しています。地元のお米や味噌をはじめ地元食材を活用するなど地域貢献にも取り組んでいます。

維持管理業務においては、長らく故障で使用できなかった排煙窓を指定管理期間1年目に修繕しました。区民の利便性向上を図るため今年度からオンラインによる予約システムの運用を開始しました。来年度は区に要望してWi-Fiの強化を予定しています。施設内外の美化は高い水準に保たれています。

指定管理者は地域で半世紀にわたり飲食事業を営んでおり、現在は「くつかけテラス」「発地市庭」など軽井沢町の指定管理者として観光事業に携わっています。地元で築き上げたネットワークや経験を活かしながら管理運営に取り組んでいます。

学校をはじめ利用者ニーズに丁寧に向き合い、中野区の社会資源である当施設の価値を継続的に高めようとする取組が随所にみられます。これからも安全管理を第一に創意工夫を重ねながら当施設の魅力を引き出していくことを期待します。

### 仕様書を満たしていない点

ありません。

### 課題・アドバイス

- ・ユニフォーム着用時以外に利用者から職員とひと目でわかるよう名札などで明示することをお勧めします。
- ・集客活動では中野区民を「個人」だけでなく「法人」「団体」まで広く捉えてみてはいかがでしょうか。
- ・安全対策として地元警察署にパトロールの要請と「警察官立寄所」の表示を相談してはいかがでしょうか。
- ・年1回（調理器具などは適時）を目的に備品の棚卸を行うことを推奨します。
- ・日常の点検記録簿には「実施者」「実施時間」「確認者」などを明記しておくことをお勧めします。
- ・個人情報保護方針や責任者は、ホームページなどに掲出するとよいでしょう。
- ・超高齢社会を迎えた今日、避難訓練は高齢者や障がい者を想定して行うと実践力が強化されます。
- ・地元のブランド米や味噌のほか、採れたて野菜を用いた料理を提供するなど地元の魅力を発信しています。食事を提供する際に利用者に明示してはいかがでしょうか。味噌はお土産用の物販でも期待できます。

大項目の総評				
<b>I 基本事項</b>			【法令や仕様書を満たしていない点】	
	指定管理者		評価機関	
1 基本方針および事業計画について	A	3.0	S	4.0
2 基本的な運営管理の仕組みについて	A	3.0	S	4.3
3 法令遵守および公金管理	A	3.0	S	3.8
4 職員研修および適正な労務管理	B	2.5	A	3.0
大項目評価			A	2.9 S 3.8
【中項目評価内容】月次で職員会議を開催し、計画の進捗等を組織的に確認しています。部門横断的に意見を交わすことで利用者特性や観光ニーズの多様化に応えるとともに、日々の管理運営の改善に取り組んでいます。事業報告書を施設ホームページに掲載し、運営方針や管理運営の状況を区民に広く周知しています。事業目的や利用者ニーズを大切に管理運営を心掛けており、学校行事では丁寧なヒアリングを行うことで学校ごとの要望や留意事項を把握するよう努めています。地元の観光協会と顔の見える関係を構築し、施設では来館者に地元観光情報を発信しています。会計処理は牽制体制を構築し、適正に行っています。料理長は郷土料理をはじめ和食や洋食まで幅広く対応し、利用者アンケートでは高い評価を得ています。また、栄養価の分析等は法人本部の専門部署が担うことで業務仕様の充足と現場負荷の軽減を図っています。				
<b>II サービス提供</b>			【法令や仕様書を満たしていない点】	
	指定管理者		評価機関	
1 公平・平等な施設利用	A	3.0	A	3.5
2 広報活動	A	3.0	A	3.5
3 利用者サービスの提供	A	3.0	S	3.8
4 指定管理事業および自主事業の遂行	A	3.0	S	4.0
大項目評価			A	3.0 S 3.7
【中項目評価内容】移動教室等の受け入れ時は、ひと目で職員と認識できるユニフォームを着用しています。一般利用者を受けつける際は、建物構造に起因する留意事項を丁寧に伝え、部屋の割り当て等に配慮しています。外国籍の方の利用に備え、英語表記のパンフレットを用意しています。施設ホームページに地域観光情報を掲載し、当施設の受付およびロビーには地域の観光施設のリーフレットや割引券をまとめるなど、地元観光情報の発信に積極的に取り組んでいます。区民の利便性向上の一環として今年度より施設ホームページでの予約受付を開始しました。施設ホームページには「問合せフォーム」のほかボタンひとつで電話が掛けられる機能を設け、区民や利用者からの問合せや意見に応じています。また、宿泊利用者がいない時間帯にも施設の利用方法や地域に詳しい受付担当者を配置して様々なお問い合わせに丁寧に向き合っています。				
<b>III 事業運営</b>			【法令や仕様書を満たしていない点】	
	指定管理者		評価機関	
1 食事提供に係る基本事項	A	3.0	S	4.0
2 利用者視点による食事提供	A	3.0	SS	4.8
3 宿泊管理	B	2.8	A	3.0
4 地域連携	A	3.0	S	4.0
大項目評価			A	2.9 S 3.9
【中項目評価内容】献立は料理長が作成し、栄養価等に係る要求水準は法人本部が確認しています。地元で半世紀にわたり飲食事業に携わってきた法人の購買力を活かすとともに、地元仕入先と連携して食材の価格変動の影響緩和に努めています。食衛生に係る定期研修を受講するとともに、HACCP自主管理手帳を運用して食の安全に取り組んでいます。東御市ブランド米「八重原米」を用いて炊き方にもこだわった白米は、利用者アンケートでも「お米が美味しい」と評判です。食の安全性の確保はもとより、調味料は主要メーカーの72品目、醤油はアルコール含有量まで細かく把握することで宗教上の制約がある宿泊者にも配慮しています。アレルギー成分表は添加物まで明示した一覧表を作成し、学校利用を中心に使用の可否を確認しています。観光協会や地元鉄道会社とは法人が指定管理者を担う「くつかけテラス」で顔の見える関係を築き、観光情報の収集に努めています。				
<b>IV 施設管理</b>			【法令や仕様書を満たしていない点】	
	指定管理者		評価機関	
1 維持管理	A	3.0	A	3.5
2 美化管理	B	2.8	S	3.8
3 宿泊施設・客室管理	A	3.0	S	3.8
4 省エネ・環境保護	A	3.0	A	3.3
大項目評価			A	2.9 A 3.6
【中項目評価内容】法定点検等は地元の専門業者に委託しています。保守点検マニュアルは設備や機械ごとに手順を写真入りでわかりやすく示しています。落雷による停電に備えBCP（事業継続計画）の視点で「停電復旧手順」を用意しています。日常点検は39項目にもおよびチェックシートを用いて行っています。清掃業務日誌には清掃担当者の気づきが丁寧に記述されています。トイレや風呂など水回りには清潔感があり、鏡や窓も丁寧に磨かれています。駐車場や敷地は職員が日常業務を通じて来館動線を点検し、気づいたところがあればすぐに対処しています。施設内外の美化環境は高い水準で保たれています。部屋の清掃業務や布団管理に係る手順書は担当する職員が実務に則して自発的にまとめたもので業務マニュアルとして運用しています。職員一人ひとりの暗黙知を形式知に変換する取組の一つとして評価できます。				
<b>V 危機管理・安全対策</b>			【法令や仕様書を満たしていない点】	
	指定管理者		評価機関	
1 個人情報保護	A	3.0	A	3.3
2 危機管理の基本	A	3.0	A	3.5
3 災害時の対策	B	2.8	A	3.5
4 防犯対策・その他の安全対策	B	2.5	A	3.3
大項目評価			B	2.8 A 3.4
【中項目評価内容】個人情報は区の条例等に基づき適切に管理しています。個人情報が記載されたファイルは鍵付きのキャビネットに保管し、第三者から学校名が見えないよう配慮しています。危機管理マニュアルには緊急時の指揮系統が示されています。指揮系統は当日の勤務シフトに応じて機能するよう工夫するほか、緊急時における法人本部と法人が管理運営する近隣施設（くつかけテラス等）との連携体制が確立されています。落雷による停電が多発する地域であることから、停電時に備えて「ランタン」と「ストーブ」を用意しています。利用者の利便性を高めるだけでなく災害時の通信インフラとしての活用も想定し、新たに区に申請してWi-Fiを強化する予定（令和6年度）です。消防設備点検時の避難訓練では避難梯の使い方を確認するなど実践的な内容で行っています。				

# 評価シート

## I 基本事項

		指定管理者	評価機関		
1 基本方針および事業計画について					
①	職員は、管理運営の基本方針ならびに応募時事業計画等を理解していますか。	3	A	4	S
②	事業計画の進捗状況および達成度を組織的に評価する機会や仕組みはありますか。	3		4	
③	年度事業計画は区の関連計画等を踏まえ、PDCAマネジメントのもと策定されていますか。	3		4	
④	利用者や区民が指定管理者の基本方針や理念、事業計画等を知る機会や方法がありますか。	3		4	
2 基本的な運営管理の仕組みについて					
①	区および関係機関とは適時情報共有を図っていますか（会議体に限らず報道相の仕組み）。	3	A	4	S
②	区や学校行事に係る施設提供に際して、学校関係者等の要望を把握していますか。	3		5	
③	区や関係機関への報告（月次報告や年次報告）は適正に行っていますか。	3		4	
④	今日的な区民ニーズや観光情勢を把握するよう努めていますか。	3		4	
3 法令遵守および公金管理					
①	当施設の管理運営に係る関係法令等を特定・維持し、職員は理解していますか（研修、内部監査等を含む）。	3	A	3	S
②	当施設の管理運営に係る会計管理は適正ですか（区分管理、3%ルール適用など）	3		4	
③	会計業務（出納処理を含む）は適正に行われていますか（牽制体制、通帳と印鑑の分離など）。	3		4	
④	収益に係る指標（計数）は、計画どおりに推移していますか（未達時の対策、経費縮減策含む）。	3		4	
4 職員研修および適正な労務管理					
①	当施設の管理運営において適切な組織体制および職員配置ですか。	2	B	3	A
②	当施設の管理運営およびサービス提供に必要な有資格者が適正に配置されていますか。	3		3	
③	職員が能力向上を図る仕組みはありますか（計画的な研修、自己啓発の機会、キャリアパスの明確化など）。	3		3	
④	職員の労務管理は関係法令に照らして適切ですか（働き方、ワーク・ライフ・バランスへの配慮など）。	2		3	
大項目合計／平均		46	2.9	60	3.8
【第三者評価機関特記事項・追記等】					
4-①について 仕様を示された業務内容を適切に遂行していることが認められることから評価は3とします。					
4-④について 職員のワーク・ライフ・バランスの向上に課題があるようです。ただし、ヒアリングにおいて有給休暇時季指定5日間の取得など労働法令に照らした瑕疵は認められないことから評価は3とします。					

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／応募時事業計画書／年度事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表／経理関係書類（収支報告書等）／利用実績値／ヒアリング／現場確認／その他

### 1 基本方針および事業計画について

①年度初めに、管理運営並びに事業計画他についての説明を兼ねて、ミーティングを行っています。  
 ②進捗状況は、月次報告書にて教育委員会に報告しています。一般利用者に対しては、実績報告書で報告し、ホームページに掲載しています。  
 ③希望する学校には、移動教室時に施設内での「お土産品販売」を行っています。また一般利用者（夕食付）には、「新そば」1人1人前程度の振る舞いを予定しています。（1月～3月）  
 ④ホームページに掲載しています。

①②月次職員会議を開催し、計画の進捗などを組織的に確認しています。部門横断的に意見を交わすことで利用者特性や観光ニーズの多様化にこたえつつ、日々の管理運営の改善に取り組んでいます。部屋に設置するお茶や給湯方法に係る業務改善策は利用者の声をヒントに職員から提案しました。③教育事業に係る区の目的や方針の理解に努めています。個々の事業目的や利用者ニーズを大切にサービスを心掛けており、移動教室はもとより、スキー教室やイングリッシュキャンプでは事業目的や区の考え方を理解しています。教員の負担を少しでも軽減したいとの思いで様々な支援を提案しています。④事業報告書を施設ホームページに掲載し、運営方針および管理運営の状況を区民に広く周知しています。

### 2 基本的な運営管理の仕組みについて

①移動教室実施における情報の共有については、まずは教育委員会に連絡をします。情報の内容によっては、教育委員会から各学校へ周知していただいています。  
 ②移動教室に係る施設提供については、学校によって同じ内容でも使用方法等が異なることもあるため、各学校と直接やり取りを行い、把握するようにしています。  
 ③適正に提出しています。  
 ④学校関係では、各学校からのアンケートのご意見を取り入れています。食事の内容についてのご意見や、その他ご要望にできるだけ寄り添った運営をしています。一般客に対してと同様です。観光情勢については、近隣のイベントのチラシや、観光案内所にあるパンフレット等を参考にしています。

①生徒の状態などに係る学校の要望に対して臨機応変に対応しています。②丁寧なヒアリングを行い、個別の要望や留意事項を把握しています。弁当提供に係る要請にも細やかに応じるほか、星空観察での照明の調整、教員の移動支援など利用者の要望にもきめ細かく応えています。③報告書は必要事項の記載に加え、随所に写真を挿入するなど読み手のわかりやすさにも配慮しています。④地元の観光協会とは法人が指定管理者として携わる「くつかげテラス」で日常的かつ顔の見える関係を構築しています。自主事業「パーベキューサービス」は、今日的な食のニーズにこたえるため今年度から開始しました。2024年から新たに一般宿泊者へのサービス向上策として「新そば」を提供する予定です（2024年1月から開始していることを確認）。

### 3 法令遵守および公金管理

①理解しています。  
 ②会計管理は、会計ソフトを導入し適正に管理しています。  
 ③会計業務も適正に行っています。牽制体制や通帳と印鑑の分離保管も実施しています。  
 ④学校関係の収益は計画とおりですが、一般客の宿泊代金が予定していた収益よりもやや少ない収益となっています。しかし、一般の賄料の収益は計画よりも伸びています。今後は、一般客の集客について、移動教室日程との兼ね合いもありますが、宿泊利用客が増えるよう、規約の見直し等を教育委員会と協議しております。

②③施設の会計担当職員が日々の出納処理を行い、支配人が承認しています。試算表は会計ソフトを用いて現場で作成し、証憑とあわせて法人本部に提出しています。本部では会計責任者が試算表と証憑を点検するなど牽制体制を構築し、適正な会計手続きを行っています。コロナ禍の影響により「3%ルール」の適用はありません。④昨今の光熱費等の高騰に伴い委託業務の一部を内製化しました。専門業者に委託する領域を見直すことで経費の縮減に取り組んでいます。電気料金の縮減を図るためデマンドコントロール機器の導入や新電力の導入も検討したものの、いずれも十分な費用対効果が見込めないことから見送りました。利用者の快適性に配慮しつつ、館内掲示で浴室の節水に協力を求めています。

### 4 職員研修および適正な労務管理

①職員配置については、若干少ない人数で勤務しています。その分、パート職員も増やしましたが、適切と言うにはもう少し、各部署に人員が必要だと感じています。  
 ②適正に配置されています。  
 ③法人が人事と研修を統括しています。  
 ④労務管理については、適正に行っていますが、繁忙期中の人員不足を補うために、特に厨房職員は出勤が多くなってしまう場合もあります。

①②職員はジョブローテーションにより複数業務をこなしています。様々な視点から利用者に向き合うことで利用者サービスの向上と参画意識の醸成を図っています。料理長は、郷土料理をはじめ和食や洋食まで幅広く対応することで利用者の幅広いニーズにこたえています。栄養価の分析などは法人本部の専門部署が担うことで業務仕様の充足と現場負担の軽減を図っています。利用者の声を活かして利用者本位のサービス提供に取り組む姿勢は支配人と副支配人のリーダーシップにより組織風土として醸成されています。③人材教育には施設でのOJT（職場内教区訓練）のほか、法人本部による研修があります。今年度は「食品衛生」をテーマに専門家を招き、全社合同で行いました。

### 【追記】

### 【助言・アドバイス】

4-④今日では少子高齢化に代表される社会的経済的な環境変化に伴い、人材不足や人員不足が事業運営におけるリスクとなりつつあります。人材確保を図るうえでも明確なキャリアパスに基づいた中期的な人材教育システムの構築が望まれます。最近では労務環境や職場環境の改善だけでなく、リクルート市場における優位性を獲得するため「健康経営」や「スポーツエールカンパニー」の認証取得を目指す企業も増えつつあります。

## Ⅱ サービス提供

		指定管理者	評価機関		
1 公平・平等な施設利用					
①	職員は当施設に相応しい服装を着用し、丁寧な接客・接遇を行っていますか。	3	A	3	A
②	受付方法は適正で、利用者の公平・平等に配慮して行われていますか。	3		4	
③	子育て世代、高齢者、外国人等に対する配慮や取組はありますか。	3		4	
④	ユニバーサルサービス、障害者差別解消法、LGBTQなど今日的な課題を理解していますか。	3		3	
2 広報活動					
①	利用対象者（主に中野区民）に対し、当施設の認知度を高める取組はありますか。	3	A	3	A
②	ホームページは利用者視点でわかりやすい内容や構成になっていますか。	3		4	
③	広報活動は多様な広報チャネル（区報、SNS、パブリシティ、代理店、その他）を活用して行っていますか。	3		3	
④	利用対象者（主に中野区民）が、いつでも気兼ねなく問い合わせができるよう配慮していますか。	3		4	
3 利用者サービスの提供					
①	利用者アンケート（年次アンケート、事業別アンケート）を計画的に実施していますか。	3	A	3	S
②	「利用者の声」を広く集める工夫（ご意見箱の設置、利用者懇談会、その他）はありますか。	3		4	
③	利用者アンケートの結果や「利用者の声」を組織的に共有し、管理運営に活かしていますか。	3		4	
④	利用者からの苦情等に対する対応（記録、報告）は明確ですか。	3		4	
4 指定管理事業および自主事業の遂行					
①	区の行事（主に移動教室）に対して、積極的（必要に応じて提案するなど）に協力していますか。	3	A	4	S
②	利用者が宿泊目的（観光等）を達成するための支援はありますか（観光案内、コンシェルジュサービスなど）。	3		4	
③	当施設の利用価値を高める事業（自主事業）や工夫はありますか。	3		4	
④	特別メニューや弁当の提供など利用者ニーズに応じたサービスはありますか。	3		4	
大項目合計／平均		48	3.0	59	3.7
【第三者評価機関特記事項・追記等】					

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／応募時事業計画書／シフト表／年度事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／研修計画表／ヒアリング／現場確認／その他

### 1 公平・平等な施設利用

- |   |   |
|---|---|
| <p>①そのようにしています。<br/>②宿泊利用規約に沿った予約受付をしています。もちろん公平・平等にも配慮しています。<br/>③予約受付の際に、利用者のニーズに沿った部屋割りを行っています。例えば、トイレ・洗面の近い客室が良いか？2階よりも1階の方が良いか？確認をしています。外国人に対する配慮は特にありませんが、今後、英語のパンフレット等を置いて対応します。<br/>④理解しています。</p> | <p>①移動教室等の受け入れ時には、生徒から職員がひと目で認識できるようユニフォームを着用しています。②一般利用者の申込みを受けつける際は建物構造に起因する留意事項（トイレがエリアごとに性別を限定しているなど）を丁寧に伝え、部屋の割り当てなど様々な配慮を行っています。③障がい者の支援団体から利用希望があった際は、細かな要望に応えるため一般利用者との調整を図りながら積極的に受け入れています。外国籍の方の利用に備えて、英語表記のパンフレットを用意しています。</p> |
|---|---|

### 2 広報活動

- |  |  |
|--|--|
| <p>①ホームページの他、区報に掲載していただいています。<br/>②分かりやすく掲載をしています。<br/>③施設パンフレットを区役所に設置していること、区報に掲載していただいていること、後は、ホームページでの広報になります。<br/>④勤務時間中には、お問合せに回答出来るよう、事務所には誰か1人いるように心掛けています。また、ホームページからの宿泊予約が、今年の9月～出来るようにしました。</p> | <p>②施設ホームページは暗号化通信（SSL）仕様でスマートフォンブラウザにも対応しています。施設ホームページには地域の観光情報を掲出し、地域の魅力発信に取り組んでいます。区民の利便性向上を図るため今年度から施設ホームページでの予約受付を開始しました。④施設ホームページには「問合せフォーム」のほかボタンひとつで電話が掛けられる機能を設定し、区民や利用者からの問合せや意見に応じています。宿泊利用者がいない時間帯にも受付担当者を窓口配置し、様々なお問い合わせに丁寧に答えています。受付担当の職員は施設特性や地域情報を深く理解しています。</p> |
|--|--|

### 3 利用者サービスの提供

- |   |   |
|---|---|
| <p>①学校関係者及び一般利用者へのアンケートは行っています。<br/>②月例ミーティングで、アンケートのご意見を職員で検討し、改善した方がよい場合は、改善をしています。<br/>③②で示したとおり、職員で共有し活かしています。また、ホームページからの予約ができるようにして欲しい、という要望に答え、今年9月～ホームページからの予約を開始しました。<br/>④苦情に対しても、職員で共有します。場合によっては本社へ報告し、改善策についての要望等もしています。</p> | <p>①利用者アンケート調査は、学校と一般利用者それぞれに行っています。夏休みなどハイシーズンには、館内にご意見箱を設置して利用者の声を広く集めています。②学校利用の際は、開園式のあと引率の先生と細かな打ち合わせを行い、前回利用時のアンケート結果も踏まえ、注意事項を確認しています。③④利用者からのご要望やご意見を真摯に受け止め、職員会議で組織的に共有のうえ、業務改善やサービス向上に活かしています。学校からカラーライスの辛さに意見があった際はメーカーと商品を変更しました。一般利用者からの天ぷらに対する要望を受け取った際は、調理工程を変更しました。ご要望やご意見をサービス向上における貴重な情報と受け止め、改善活動に活かす姿勢と取組は評価できます。</p> |
|---|---|

### 4 指定管理事業および自主事業の遂行

- |   |   |
|---|---|
| <p>①各学校からの要望に対応すべく、協力しています。<br/>②利用者からの問い合わせで、食事場所や観光名所の他、職員がお客様にご提案することはあります。<br/>③今年度は「新そば」の振る舞いを予定しています。<br/>④移動教室では、お弁当の提供をしています。</p> | <p>①移動教室など学校行事では昼食やお弁当の提供方法、星空観察時における館内照明の調整、スキー教室における先生の移動支援など利用者のご要望をきめ細かく応えています。仕様書やマニュアルを超えた、きめ細やかなサービスに積極的に取り組んでいる点は評価できます。②施設ホームページに地域の観光情報を掲出するほか、当施設の受付およびロビーに地域の観光施設のリーフレットや割引券をまとめて、当施設を起点とした観光情報の発信に積極的に取り組んでいます。③利用者の体験価値を高める工夫や取組がみられます。一般宿泊者向けの「新そばサービス」は今年度から開始しました。④一般宿泊者のうち希望者（原則として一般利用者）には、最寄駅からの無料送迎サービスを提供しています。</p> |
|---|---|

### 【追記】

- |  |   |
|--|---|
|  | <p>【助言・アドバイス】<br/>1-①ユニフォーム着用時以外にも利用者からひと目で職員とわかるよう名札などで明示することをお勧めします。<br/>2-①集客活動では中野区民を「法人」まで広く捉えてみてはいかがでしょうか。企業においてはEAPや健康経営®、社会教育機関においてはスイミングスクールなどの宿泊、大学・専門学校など教育機関においてはゼミ合宿などに活路が見いだせるかもしれません。地元観光事業者との連携による着地型観光の推進も方策のひとつとなるでしょう。<br/>4-②受付およびロビーには地域の観光情報が充実しています。これを「情報コーナー」と銘打つことで利用者に訴求してはいかがでしょうか。</p> |
|--|---|

### Ⅲ 事業運営

		指定管理者	評価機関		
1 食事提供に係る基本事項					
①	利用料金において指定された食事の栄養価は要求水準を満たしていますか。	3	A	3	S
②	利用者や利用者の希望を踏まえたメニューを提案していますか。	3		4	
③	食材調達費やエネルギー費用が高騰するなか適正なメニューが維持できていますか。	3		5	
④	食の安全に対する配慮や取組はありますか（衛生管理、HACCP、安全な食材、調理担当者の健康）。	3		4	
2 利用者視点による食事提供					
①	地元食材や季節の食材を取り入れたるなど創意工夫していますか（法人としての取組、利用者の声など）。	3	A	5	SS
②	アレルギー食材における対策を適切に講じていますか（事故防止対策含む）。	3		5	
③	利用者の文化や宗教に応じたメニューづくりに対応していますか。	3		5	
④	フードロスを軽減する措置（食材調達の工夫など）を講じていますか。	3		4	
3 宿泊管理					
①	施設管理および防火管理は適切ですか。	3	B	3	A
②	夜間外出（門限含む）に関するルールは明確で、利用者に周知していますか。	3		3	
③	救急時における連絡体制（駆けつけ含む）や搬送システムはありますか。	3		3	
④	不審者対策および保安体制を適切に講じていますか。	2		3	
4 地域連携					
①	観光協会や地域観光資源との連携はありますか。	3	A	4	S
②	近隣類似施設や区の公共施設等との協力関係を築いていますか。	3		4	
③	近隣住民や事業者と顔の見える関係を構築していますか（地域活動への参画など）。	3		4	
④	地元生産者（JA、飲食店等）との協力関係はありますか。	3		4	
合計／平均		47	2.9	63	3.9
【第三者評価機関特記事項・追記等】					

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／応募時事業計画書／業務日誌／年度事業計画書／年度事業報告書／各種掲示物／アンケート結果／ヒアリング／現場確認／その他

### 1 食事提供に係る基本事項

①要求水準を満たしています。  
②利用者のご要望に沿ったメニューを提供しています。例えば、アレルギーや宗教等の対応は、必ず、利用者と確認して提供しています。  
③今年度より食事料金を改定させていただきました。適正なメニューを維持しています。  
④調理従事者は、健康管理として出勤時に健康管理表を記入しています。手袋、キャップを必ず使用することや、包丁、まな板の殺菌、食器の漂白、食材の保管等も行っています。検便は月2回実施しています。

①献立は料理長が作成し、栄養価などに係る要求水準は法人本部が確認しています。②アレルギーや宗教上の理由に応じて食材や調理方法に配慮するほか、連泊客にはメニューを変えるなど工夫しています。支配人と料理長は食品メーカーの試食会に参加するなど、日々のメニュー開発に取り組んでいます。③地元で半世紀にわたり飲食事業に携わってきた法人の購買力を活かして安全な食材の安定した調達に取り組んでいます。さらに支配人は地元の仕入先とこまめに食材の価格動向を共有しています。これらの取組が奏功し、昨今の価格高騰に比して、安定した原材料費率を維持しています。④食品衛生に係る定期研修を受講するほか、HACCP自主管理手帳を運用して食の安全に努めています。

### 2 利用者視点による食事提供

①今年度は、「発地市庭」から地元野菜を仕入れました。市場からではなく、農家から直接仕入れることができたので、野菜はより鮮度の良いものを提供できました。春は山菜の天ぷら、利用者から佐久鯉を食べたいという声があり、秋には鯉の洗いや鯉のうま煮、鯉こくを提供しました。思ったよりも好評でした。②アレルギー対応は、学校も一般利用者もしています。提供する前には、アレルギー食の内容を確認してから、提供しています。③宗教に対しても、細かく内容を把握し、提供しています。④学校関係の仕入れは、当日欠席になる場合もあり、人数が変更になることが多いことから、2～3校分を仕入れ調整するようにしています。また、値上げする商品が予め分かる食材については、前もって多めに仕入れる場合もあります。

①東御市ブランド米「八重米」を用いています。軽井沢町の水の特性を踏まえ、炊き方にこだわった白米は利用者アンケートでも評判です。今年度は新たに小諸市「山吹味噌」を導入しました。地元の郷土料理に加え、ご飯と味噌汁を地元ブランドで提供するなど食の満足度の向上に努めています。②③調味料は宗教上の禁忌に配慮して主要メーカーの72品目、醤油はアルコールの含有量まで細かく把握しています。アレルギー成分表は添加物も一覧表で明示し、主に学校利用者に使用の可否を確認しています。調査票は総括表と個票を併用し、アレルギーなどに係る間違いを防いでいます。④仕入業者と細かな連携を図り、最適発注点と発注量でフードロスの縮減に取り組んでいます。

### 3 宿泊管理

①施設管理及び防火管理は適切に行っています。  
②夜間外出するお客様には、門限の周知は適切に行っています。必ず、宿直職員がお客様が戻ったことを確認してから就寝しています。  
③救急時の連絡体制も整っています。  
④不審者対策に関しては、所管課と相談しながら改善しています。

①～④総じて仕様書や関係法令に基づいて適正な宿泊管理を行っています。本部および近隣施設からの駆けつけ時間を把握するとともに、警備システムのさらなる強化に向けた方策を区に提案しています。学校利用時には開園式後に打ち合わせを行い、参加人数や日程の再確認ならびに救急体制について確認しています。いずれも仕様書等に求められる水準を満たしていると認められることから評価は3とします。業務日誌には確認者のサイン欄を設けるとよいでしょう。

### 4 地域連携

①北軽井沢にあるテーマパーク「おもちゃ王国」、鬼押し出し園や、湯ノ丸スキー場の割引券は、随時、新しいものがあります。星野温泉トンボの湯の割引券は、現在は作っていないということで、設置していません。②くっかけテラスや発地市庭との連携はあります。軽井沢アイスパークには、移動教室での利用が多くあります。風越公園も利用があります。  
③軽井沢厚生施設管理者協会に入会しており、年数回ある会議等に出席しています。総会では、軽井沢警察署から刑事が出席し、軽井沢町の防犯情勢他の情報を得ることができました。また、同業者からの近況報告が分かり、浅間山の情報も得ることも出来ました。④発地市庭との連携があります。

①～④観光協会や地元の鉄道会社とは法人が指定管理者を担う「くっかけテラス」を起点に日ごろから顔の見える関係を築いています。施設ホームページには地域の観光情報を掲出するほか、受付およびロビーに地域の観光施設のリーフレットや割引券を設置するなど、地域観光に貢献しようとする意欲が認められます。②法人が指定管理者を担う「くっかけテラス」「発地市庭」との相乗効果を探るなかで、今年度は「発地市庭」から野菜を仕入れました。軽井沢厚生施設管理者協会に加入するほか、法人には半世紀にわたり地元で飲食産業に携わるなかで培った地域との繋がりがあります。

### 【追記】

### 【助言・アドバイス】

3-④現状の取組に加え、地元警察署への「パトロール要請」や「警察官立寄所」の表示を行ってはいかがでしょうか。また、日ごろから近隣との顔の見える関係づくりを強化しておくことも重要な対策となり得ます。

#### IV 施設管理

		指定管理者	評価機関		
<b>1 維持管理</b>					
①	設備や備品の保守点検マニュアル（維持管理マニュアル）やチェックリストはありますか。	3	A	4	A
②	日常保守点検および定期保守点検（宿泊施設）は法令等に基づき適正に行っていますか（委託先管理を含む）。	3		4	
③	備品は台帳により適切に管理され、安全に使える状態ですか（指定管理者の持ち込み備品を含む）。	3		3	
④	入浴施設の水質管理や衛生管理は適切ですか（水質管理、水質点検を含む）。	3		3	
<b>2 美化管理</b>					
①	清掃マニュアルや美化管理チェックリストはありますか。	2	B	3	S
②	日常清掃および定期清掃は仕様書等に基づき適正に行われていますか（繁忙期の対応、現場観察）。	3		4	
③	駐車場は、つねに利用者が使いやすい状態を維持していますか。	3		4	
④	屋外管理区域の雑草処理や側溝の整備は適切ですか。	3		4	
<b>3 宿泊施設・客室管理</b>					
①	防火対象物点検・防火設備点検を実施していますか（防火カーテンの敷設等も含む）。	3	A	3	S
②	リネンは衛生的で区の施設として一定の品質水準にありますか。	3		4	
③	ルームメイクおよび室内清掃は職員同士が協力して、円滑に行っていますか。	3		5	
④	宿泊者に対して避難経路を明確に示していますか（避難経路の説明、避難経路図の掲示含む）。	3		3	
<b>4 省エネ・環境保護</b>					
①	省エネルギーに係る方針や計画（目標設定を含む）はありますか（法人全体でも可）。	3	A	3	A
②	省エネルギーにおける具体的な対策を講じていますか（利用者への啓発を含む）。	3		3	
③	環境マネジメントに係る方針や計画（目標設定を含む）はありますか（法人全体でも可）。	3		3	
④	環境マネジメントにおける具体的な対策を講じていますか（3R、グリーン調達、マニフェスト管理含む）	3		4	
大項目合計／平均		47	2.9	57	3.6
【第三者評価機関特記事項・追記等】					

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／応募時事業計画書／業務日誌／年度事業計画書／年度事業報告書／備品台帳／各種チェックシート／ヒアリング／現場確認／その他

### 1 維持管理

①保安宿直業務巡回日誌と保守点検マニュアルはあります。  
②行っています。  
③備品台帳の管理はしています。  
④浴槽水の塩素濃度は、毎回測定しており、記入して保管しています。

①②建物と設備に係る法定点検などは地元の専門業者に委託しています。保守点検マニュアルは「ヒーター」「厨房関係」など区分ごとに整え、作業手順を写真入りでわかりやすく示しています。落雷による停電が多い地域であることから、BCPの視点で「停電復旧手順」を用意しています。日常の巡回点検一日2回、39項目にもおよぶ独自のチェックシートを用いて行っています。③備品管理台帳は主に消耗的備品を記載しています。④浴槽水等の消毒・入浴設備に係る日常点検記録簿があります。

### 2 美化管理

①美化管理チェックリストはありませんが、清掃業務日誌で管理しています。  
②日常清掃に関しては、仕様書とおりに行っています。特殊な洗剤を使用することなく、はたきや雑巾、モップを使用し、毎回、常に同じ清潔さが維持出来るように心がけています。  
③駐車場は常に使いやすい状態です。  
④雑草処理や側溝は清掃しています。

①「清掃業務日誌」には清掃担当者の気づきなどが丁寧に記述されています。②③④第三者評価の説明(8月24日)および訪問調査(12月5日)の両日において、施設内の美化環境が高い水準で維持されていることを確認しました。トイレや風呂など水回りは清潔感があり異臭はありません。鏡や窓(工事中の居室を除く)も丁寧に磨かれています。駐車場をはじめ園内は職員が日常業務を通じて来館者の動線を点検し、気づいたところあればただちに対処しています。園内の落葉も職員が適宜回収し、日常的な施設環境の維持に努めています。

### 3 宿泊施設・客室管理

①実施しています。  
②リネンの管理については、一定の品質水準を保っています。  
③円滑に行っています。  
④避難経路図を各部屋に置いてあります。

①防火点検記録および防火カーテン・カーペットを確認しました(カーペットはヒアリングにより確認しました)。②布団は宿泊者に少しでも快適な睡眠を提供したいとの思いから区に提案して羽毛布団に入れ替えました。③部屋の清掃業務および布団管理に係る手順書があります。手順書は職員が実務に則して自発的にまとめたもので、現在は業務マニュアルとして運用しています。職員一人ひとりの暗黙知を形式知に変換する取組といえ、日常の運営管理での気づきを活かして生産性の向上を図っている点は評価できます。④避難経路は各部屋に示しています。

### 4 省エネ・環境保護

①利用者がいない日は、空調設備と照明は限られた場所だけの利用としています。  
②利用者への啓発はなかなか難しいため、職員で削減できるところで省エネを実施しています。  
③照明は全館LED照明を使用しています。  
④廃油はリサイクル油脂業者に無料で引き取りをお願いします。

①～③支配人は区および軽井沢町の省エネルギーや環境マネジメントに係る方針等を理解し、日々の管理運営に取り組んでいます。長らく故障により使用できなかった排煙窓を指定管理期間2年目に修理しました。新型コロナウイルス問題において室内換気と空調効率の維持を図るとともに、節電対策としても有効に活用できました。なお、電気料金の縮減を目的として「デマンドコントロール機器」の導入や新電力の導入も検討したものの、いずれも十分な費用対効果が見込めないことから見送りました。取組内容は、仕様書の要求範囲内と判断し評価3とします。④園内の芝生は環境保全および来館者の安全に配慮して除草剤を用いていません。

### 【追記】

### 【助言・アドバイス】

1-③備品管理において、年1回を目途に備品の棚卸を行うことが望まれます。調理器具(とくに包丁等の本数)は日常の目視点検のほか、台帳による定期点検が求められます。1-④日常点検記録簿には「実施者」「実施時間」「確認者」を明記しておくことをお勧めします。

## V 危機管理・安全対策

		指定管理者	評価機関		
1 個人情報保護					
①	個人情報に係る基本方針および責任者は明確ですか。	3	A	3	A
②	個人情報を取得する際は、利用者に目的等を明示的に示していますか。	3		3	
③	職員は個人情報保護に係るルール等を理解し、遵守していますか（研修や確認テストの実施等）。	3		3	
④	個人情報を特定し、適正に管理していますか（パソコンのアクセス権、シュレッダーなど）。	3		4	
2 危機管理の基本					
①	危機管理マニュアルを作成し、適切に維持・運用していますか。	3	A	3	A
②	感染症等対策を講じていますか（コロナ禍対策、嘔吐処理キットなど）。	3		4	
③	緊急時に備えた備品がありますか（AED、救急箱、エピペン等）。	3		4	
④	緊急時に備えた組織体制が講じられていますか（職員研修、緊急時の連絡先等）。	3		3	
3 災害時の対策					
①	災害時対策マニュアルやBCP（事業継続計画）等を作成し、運用していますか（ハザードマップ、避難所含む）。	3	B	3	A
②	日常的に災害時の対策を講じていますか（食料の備蓄、災害時自販機の設置等）。	2		3	
③	災害時の連絡体制は明確ですか（地域や法人本部との連絡経路や機材）。	3		4	
④	避難訓練を適正に実施していますか（自衛消防隊の組成を含む）。	3		4	
4 防犯対策・その他の安全対策					
①	所轄警察署との連絡体制を構築していますか。	2	B	3	A
②	防犯システム（合言葉、防犯カメラや通報装置の設置など）はありますか。	2		3	
③	害虫対策および害獣対策を適切に講じていますか。	3		3	
④	仕様書等を踏まえて適正な保険に加入していますか。	3		4	
大項目合計／平均		45	2.8	54	3.4
【第三者評価機関特記事項・追記等】					

【評価の根拠】 設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／応募時事業計画書／年度事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／各種掲示／ヒアリング／現場確認／その他

### 1 個人情報保護

①個人情報の管理はマニュアルに沿って、行っております。  
 ②一般利用については、宿泊予約の際に取得した個人情報になりますが、外部に漏洩するようなことはありませんので、内部にて確実に保管しています。学校の場合はも同様にしてあります。破棄する場合は、シュレッダーをしています。  
 ③職員への個人情報に係るルールは、ミーティングで遵守しています。  
 ④破棄する場合は、シュレッダーを使用しています。

①～③個人情報は区の条例等に基づき適切に保護しています。個人情報保護マニュアルを整備し、利用申込書には個人情報の利用目的が明示されています。個人情報が記載されたファイルは鍵付きのキャビネットに保管し、利用者など第三者から学校名が見えないように配慮しています。なお、当施設の個人情報保護責任者は支配人です。個人情報保護方針や責任者はホームページや館内に掲出するとよいでしょう。④施設賠償保険に加え、万一の個人情報保護に係る事故に備えた「サイバーリスク保険」にも加入しています。

### 2 危機管理の基本

①危機管理マニュアルに沿って実施しています。  
 ②感染症対策を講じていました。  
 ③AED、救急箱はあります。エピペンは、学校であると看護師が同行するので、施設内にはありません。  
 ④緊急連絡網があります。

②感染症対策は区や軽井沢町のガイドラインに従い適切に行っています。嘔吐処理キットは食堂、職員室、保健室、事務室の4箇所に設置して迅速な対応に備えています。③事務所に救急箱とAEDを用意し、職員用の災害時ヘルメット、利用者用のランタンとストーブを用意しています。とくに落雷による停電が多発する地域であることから、ランタンは部屋の数を用意しています。④緊急連絡網は事務所に掲示し、人事異動時に更新しています。緊急時における法人本部と法人が管理運営する近隣施設(くつかけテラス等)との連携体制を明確にし、いざというときの体制を確立しています。指定管理期間1年目に、軽井沢町に申請して「防災無線」を設置しました。

### 3 災害時の対策

①災害時マニュアルを運用しています。  
 ②食材の備蓄については、現在、飲料水くらいしかありません。今後、準備いたします。  
 ③災害時の緊急連絡網はあります。  
 ④避難訓練は、令和3年度に実施、AED講習は令和4年度実施、令和5年度はこれから実施いたします。

①停電時の復旧マニュアルはBCP(事業継続計画)の考え方を採り入れています。維持管理の担当者不在時も、職員が復旧ができるよう備えています。②災害時に特化した食料は備蓄していませんが、職員3日分の飲料と食材はつねに確保してあります。今後は宿泊者の備蓄についても、区と協議していくことが望ましいでしょう。③利用者の要望を区に伝え、令和6年度にWi-Fiの整備を予定しています。Wi-Fiは災害時の通信インフラとしての活用も想定しています。部屋の窓には飛散防止フィルムを施しています。④消防設備点検時の避難訓練では避難梯子の使い方なども確認しています。

### 4 防犯対策・その他の安全対策

①数年に1度、所轄警察署で在席している人員を確認に来る程度で、特にはしていません。  
 ②防犯カメラ通報装置はありません。合言葉もありません。  
 ③害虫対策はしています。害獣対策については、広報軽井沢で確認しています。  
 ④保険加入はしています。

①軽井沢警察署も参加する「軽井沢厚生施設管理者協会」会議では地域の防犯情勢を把握するよう努めています。地域巡回カードの更新時に所轄警察署に挨拶をしています。②館内の鍵は「鍵台帳」で適切に管理しています。新たな防犯システムについて区と継続的に協議しています。③軽井沢町を拠点に野生動植物の調査研究や保全活動を行う「ピッキオ」の活動が奏功して、害獣による被害はありません。④仕様書に示された保険に加入しています。また、万一の個人情報保護に係る事故に備えた「サイバーリスク保険」にも加入しています。

### 【追記】

### 【助言・アドバイス】

1-①～④個人情報保護方針や個人情報保護責任者は施設ホームページおよび館内に掲示しておくといよいでしょう。職員には個人情報保護に係る研修に加え、年に数回の頻度で確認テストを行うことをお勧めします。また、個人情報の利用目的は、宿泊台帳や施設ホームページ予約フォームにも示しておくことが望ましいでしょう。  
 3-④超高齢社会を迎え、高齢者や障がい者の避難誘導は重要な課題となりつつあります。避難訓練はこうした方々の特徴に留意した内容で行うことをお勧めします。

## 資料 利用実績値

### 利用実績（非評価項目）

- 年間利用件数（教育委員会経由）の推移を過去3年分記載してください。

令和3年度	目標値：小・中学校（30校）	実績値：小・中学校（27校）
令和4年度	目標値：小・中学校（40校）	実績値：小・中学校（40校）
年度	目標値：	実績値：

- 年間利用件数（一般区民等）の推移を過去3年分記載してください。

令和3年度	目標値：150件	実績値：22件
令和4年度	目標値：100件	実績値：181件
年度	目標値：	実績値：

- 年間利用人数（一般区民等）の推移を過去3年分記載してください。

令和3年度	目標値：1,440人	実績値：90人
令和4年度	目標値：1,100人	実績値：680人
年度	目標値：	実績値：

※人数は「延べ人数」ではなく「実人数」を表します。

目標値と実績値に大きな違いがある場合、理由を記載して下さい

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言期間があり、一般客の集客は目標値には届きませんでした。小・中学校関係については、2泊3日の日程を1泊2日に変更して実施しました。小学校では、予定にはなかった小学校6年生の移動教室も受入れました。

冬季中学校に関しては、日帰りに変更した中学校もあり目標値よりも少ない実績となりました。

令和4年度から、中学校1年生の移動教室が新たに加わり、前年度よりも学校関係利用は増え、日程通りに実施することが出来ました。その分、一般利用者については、宿泊を控える傾向もあり、少し伸び悩んでしまったように感じています。