

神奈川県立のふれあいの村
指定管理者外部評価委員会
評価報告書

令和2年4月

1 委員会委員（◎は委員長、○は副委員長）

| 委員名 | 職業等 | 委員区分 |
|--------|--------------------|---------|
| ◎見城 伸一 | 神奈川県小中学校校長会教頭会事務局長 | 施設利用者代表 |
| ○藏本 隆 | 公認会計士、税理士 | 経理識見者 |
| 荒井 紀美子 | (公社)ガールスカウト神奈川県連盟長 | 施設利用者代表 |
| 高澤 厚子 | 社会保険労務士 | 学識経験者 |
| 野口 和行 | 慶応義塾大学 体育研究所 教授 | 学識経験者 |

2 スケジュール

| | | | |
|---------------|----------------------|------|------------------------------------|
| 令和元年10月7日 | 委員現地視察 | | |
| 令和元年10月23日 | 第1回委員会開催（選定基準等を協議） | | |
| 令和2年1月22日 | 募集要項配布 | | |
| 令和2年1月22日 | 質問の受付 | | |
| 令和2年2月5日 | 募集説明会（足柄ふれあいの村） | 参加団体 | 1団体 |
| 令和2年2月6日 | 募集説明会（愛川ふれあいの村） | 参加団体 | 4団体 |
| 令和2年2月28日 | 委員現地視察 | | |
| 令和2年3月18日 | 募集受付終了 | 応募団体 | 2団体 (足柄ふれあいの村 1団体、愛川ふれあいの村 1団体) |
| 令和2年4月20日～24日 | 第2回委員会開催（書面審査、採点・評価） | | |

3 評価の実施方法

(1) 会議の公開・非公開について

会議は原則公開とするが、第1回委員会の「選定基準」について及び第2回委員会の「採点及び評価」については、神奈川県情報公開条例第25条第1項第1号「非公開情報が含まれている事項について調停、審査、審議、調査等を行うとき」に該当すると判断し、非公開として開催した。

(2) 書類審査、ヒアリング等の方法について

神奈川県教育委員会教育局支援部子ども教育支援課において、資格審査及び申請内容の確認を行うとともに、申請書類一式を各委員に事前送付した。

第2回委員会においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、書面開催とし、応募団体作成のプレゼンテーション資料を各委員に配付し、質疑を行った。

(3) 外部評価委員会の得点の決定方法等

書類審査及びヒアリング結果を踏まえ、選定基準に基づき、各委員による仮採点を行った後、平均点を算出し、各委員との調整を行い、委員会としての評価点を決定した。

4 選定基準

| 大項目 | 中項目 | 小項目 | 評価の視点 | 配点 | 指定の基準 (条例・規則) | 評価を対象とする申請書類の該当箇所 |
|------------------------|-----------------------------|----------------------------------|---|----|--------------------------|-------------------|
| I サービスの向上 (50) | (1) 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等 | 指定管理者としての基本方針等 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方 ○ 業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。 | 5 | 条例第5条第1号、第3号 規則第5条第2号 | 事業計画書 I-1 |
| | (2) 施設の維持管理 | 施設及び設備の維持管理に関する業務 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 環境整備（施設内の樹木管理・除草、清掃・美化、保健衛生管理等）についての実施方針 ○ 維持修繕（施設・設備の維持管理業務、敷地内工作物の維持管理業務、備品等管理業務）についての実施方針 ○ 防災・防犯等の安全対策（自衛組織の編成及び訓練の実施、対応マニュアルの作成、夜間警備）についての実施方針 | 5 | 条例第5条第3号 規則第5条第2号 | 事業計画書 I-2 |
| | (3) 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金 | 自然体験活動事業の実施方針及び学校教育における自然体験活動の推進 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 年間を通じより多くの利用を図るために実施する自然体験活動事業の実施方針、内容等 ○ 学校教育における自然体験活動の推進に向けた考え方（足柄ふれあいの村の場合には、不登校対策自然体験活動事業の実施を含む） | 15 | 規則第5条第2号 | 事業計画書 I-3-(1) |
| | | サービスの向上や利用促進のための取組及び利用料金 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 年間を通じより多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等 ○ サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等 ○ 手話言語条例への対応 ○ 施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容及び料金等 ○ 利用料金の設定、減免の考え方 | 10 | 規則第5条第2号 | 事業計画書 I-3-(2) |
| | (4) 事故防止等安全管理 | 日常の安全管理及び緊急時の対応 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容 ○ 事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針 ○ 急病人等が生じた場合の対応（救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等） | 10 | 条例第5条第3号 | 事業計画書 I-4 |
| | (5) 地域と連携した魅力ある施設づくり | 地域との協力体制の構築等 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の育成・連携の取組内容 ○ 地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容 | 5 | 規則第5条第2号 | 事業計画書 I-5 |
| II 管理経費の節減等 (25) | (6) 節減努力等 | | <ul style="list-style-type: none"> ○ 「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額 $25 \times \frac{\text{提案額} (\text{積算価格から20\%以上節減している場合は、積算価格から20\%節減した額})}{\text{積算価格}}$ <p>(注1)「提案額」、「積算額」は指定期間内の総額とする。 (注2)評価点は小数点以下切捨てとする。</p> | 25 | 条例第5条第5号 | 事業計画書 II |

| | | | | | | |
|------------------------|-------------------|--|---|--------------|----------------------|----------|
| III 団体の業務遂行能力（25） | (7) 人的な能力、執行体制 | 人員配置及び業務委託の方針等 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ○ 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 ○ 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況 | 5 | 条例第5条第4号 規則第5条第1号 | 事業計画書Ⅲ-7 |
| | (8) 財政的な能力 | 財政的な能力 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い | 5 | 条例第5条第5号 | 事業計画書Ⅲ-8 |
| | (9) コンプライアンス、社会貢献 | 諸規程の整備 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む） | 5 | 条例第5条第3号 | 事業計画書Ⅲ-9 |
| | | 環境への配慮 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 | | | |
| | | 障がい者等への配慮 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績 ○ 障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きるかながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方 ○ 手話言語条例への対応 | | | |
| | 社会貢献への取組 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組 | | | | |
| (10) 事故・不祥事への対応、個人情報保護 | 事故・不祥事への対応、個人情報保護 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況 ○ 個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況 | 5 | 条例第5条第3号 | 事業計画書Ⅲ-10 | |
| (11) これまでの実績 | これまでの実績 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況 ○ 県又は他の自治体における指定取消しの有無 | 5 | 条例第5条第3号、第4号 | 事業計画書Ⅲ-11 | |

足柄ふれあいの村

5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果は次のとおりであった。

| 順位 (※) | 団体名 (所在地) | 大項目別点数 | | | 合計点 |
|-----------|-------------------|---------|---------|-----------|-----|
| | | サービスの向上 | 管理経費の節減 | 団体の業務遂行能力 | |
| 1 | 株式会社アグサ (南足柄市) | 41 | 25 | 19 | 85 |

6 提案概要及び評価の内容

| | |
|-----|---------|
| 提案者 | 株式会社アグサ |
|-----|---------|

(1) 提案の概要

(利用者サービスの向上について)

【指定管理者としての基本方針等】

- 足柄ふれあいの村の設置目的を踏まえ上で、①家族や小グループの利用促進、②地域の放課後児童育成団体やスポーツクラブ等の利用促進、③インクルーシブの推進、④学校の効率的な利用と、公施設としての公平・平等な県民利用との両立、を運営方針としている。
- 自社の技術を基本としつつ、専門性の高い業務、委託することに合理性がありサービスの向上が図れる業務並びに地域の活性化につながる業務の一部を委託する。

【施設及び設備の維持管理に関する業務】

- 自社の技術を活かした計画的な樹木管理を行う。森林保全作業を体験プログラムに盛り込み、剪定作業で発生した間伐材等は、丸太階段の補修やクラフト材として活用するなど、サービス向上にも反映させる。
- 日常及び定期点検、修繕計画の立案を実行し、良好な状態での施設維持保全を行っていく。
- 安全対策として、自衛防災組織を設置する。また、安全対策マニュアル（防犯マニュアル・防災マニュアル・安全衛生マニュアルの3つの分野に分けて整理）を策定する。
- 自社の実績を活かした直営による夜間警備を実施する。

【自然体験活動事業の実施方針及び学校教育における自然体験活動の推進】

- 学校に対して、自然体験活動が安全・円滑に進められるよう、プログラムづくりの準備段階から職員が関わりを持って指導・助言するとともに、他校での成功事例等を紹介して幅広くかつ濃い活動となるよう支援する。
- 不登校対策として行う「きんたろうキャンプ」は「子ども対象」と「親子対象」の2形態を設け、専従職員を配置し、企画運営から当日プログラム指導・生活指導までを一貫して担当する。
- 立地条件を活かした自然体験活動事業を行う。（森に囲まれたコンパクトな施設での多様なプログラム展開、近隣施設との連携による事業展開など。）
- 利用者層、利用時期に応じたニーズ把握によるプログラム開発及び利用促進を行う。

【サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金】

- ホームページ、SNSなどの活用により、広報・PRを促進し、SNSではさらに新たなツールの利用も検討する。
- 利用者ニーズの把握のため、意見箱の設置や利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、ニーズの反映状況について、ホームページでの公表を行う。
- 全ての苦情を把握するため、苦情を管理総括者に一元化し、同時に全てのスタッフが情報共有できるようデータベース化する。
- 手話言語条例への対応として、ろう学校利用の際には、説明会時に手話通訳者を配置する。
- 主催事業（自主事業）として、未就学児、小中学生、親子、障がいのある児童生徒とその家族、大人といったあらゆる世代に対して、事業を展開し、周辺地域の活性化などにつなげていく。
- 自主事業では受益者負担分となる参加費設定とし、安価で参加しやすいものとする。
- 利用料金は、宿泊利用の場合、小中学生 330円、高校生 660円、その他 1,100円に設定する。（日帰り利用は、半額）
- 障害者及び指定管理者が実施する主催事業については、利用料金を免除する。

【日常の安全管理及び緊急時の対応】

- 本社組織のサポートの下、日々の点検作業による安全管理を行う。
- 本社が開催する月1回の安全衛生委員会に施設の安全管理者が参加する。
- 職員に対し、年1回の普通救急救命講習を義務づける。
- 地震等起こりうる災害・事故等への対応方針を定めている。

【地域との協力体制の構築等】

- 「魚の掴み取り体験」や「野外の収穫体験」などの事業を地域との連携協力により行っており、今後も地域との連携を密にし、地域の特性を生かした事業を行っていく。
- 委託企業の選定にあたっては、迅速に対応できる地元企業や地場の活性化につながる委託を優先的に選定する。

（管理経費の節減等について）

【節減努力等】

| | |
|----------------|-----------|
| 指定管理料提案額（5年総額） | 528,510千円 |
| 県の積算額（5年総額） | 536,555千円 |
| 節減率 | 1% |

（団体の業務遂行能力）

【人員配置及び業務委託の方針等】

- 人的管理や業務管理に精通した所長を配置し、施設管理及び事業運営に必要な知識・経験をそれぞれ有する副所長を2名配置する。また、自然体験活動や不登校対策事業では、5年以上の経験を有する者や有資格者の配置を行う。（常勤12名（所長1、副所長2）、アルバイト21名）
- 委託先の管理については、①適正・公正な契約、②仕様書と管理マニュアルの作成、③業務のチェックと評価、④改善指示をポイントとして実施する。
- 職員に対して、一般・マナー接遇研修、専門知識・技術研修、ステップアップ・フォ

ローアップ研修を行う。

【コンプライアンス、社会貢献】

- ハラスメント予防・改善などの観点から、①管理的立場にある上司へのハラスメントに関する注意喚起、②ハラスメント研修の実施、③相談体制の整備を行っている。
- 職員の雇用から就業、給与等業務に必要な諸規定を定めている。
- 法令遵守のため、職員に対して、文書管理、安全衛生管理、コンプライアンス等の研修を実施する。
- 環境への配慮として、グリーンカーテンの設置、省エネ・LED化の推進、森林資源・県産材有効利用の促進を実施する。
- 障がい者雇用状況

| 法定雇用障がい者数の算定の基礎となる労働者数 | うち常用雇用障がい者数 | 実雇用率 | 法定雇用人数 | 不足数 |
|------------------------|-------------|-------|--------|------|
| 103人 | 0.5人 | 0.49% | 2人 | 1.5人 |

ハローワークや地域の障がい者就労支援事業所などと連携を深め、障がい者雇用を促進する。

- 貸出用車いすの配備や筆談ボードを設置するなど、できる限り社会的障壁をなくす方策を講じている。
- 神奈川県手話言語条例への対応として、職員への手話研修や手話通訳者等の派遣依頼を行う。
- 社会貢献活動としては、地域企業として、市、自治会等が実施する各種行事への支援、春木径桜並木の維持管理、野外教育プログラムの実施等を行っている。
- SDGsへの取り組みとしては、教室等では得られない豊かな自然をバックグラウンドとした教育の実践とともに、教育以外にも、植樹を通じた森林保全、自然観察会の開催、農業体験、水質保全に関わる森林の役割と生態系の保護・回復活動等を実施している。

【事故・不祥事への対応、個人情報保護】

- 個人情報保護基本規定を策定し、職員全員が共通理解するために、個人情報保護の職員研修を年1回実施する。
- 第3期指定管理中に起きた情報漏えい事故（メールアドレス流失）を踏まえ、運用規定を再考し、マニュアル整備や研修により、個人情報の取扱いについて、職員への周知を図り、個人情報保護・漏えい防止に努めている。例えば、個人や外部に電子メールを送信する際、メールアドレス、本文や添付ファイル等を複数の職員で確認を行う。

【これまでの実績】

- 株式会社アグサは、現在、5施設（足柄ふれあいの村、県立21世紀の森及び南足柄市3施設）の指定管理者として、指定管理業務を行っている。これまでに、どの自治体からも指定取消しを受けたことはない。

(2) 外部評価委員会の採点結果

| 大項目 | 小項目 | 評価の視点 | 配点 | 各委員による 仮採点結果 | | | | | 委員会としての 評価点 |
|--------------|----------------------------------|--|----|-----------------|----|----|----|----|----------------|
| | | | | A | B | C | D | E | |
| 一 サービスの向上 | 指定管理者としての基本方針等 | ○指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方 ○業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| | 施設及び設備の維持管理に関する業務 | ○環境整備（施設内の樹木管理・除草、清掃・美化、保健衛生管理等）についての実施方針 ○維持修繕（施設・設備の維持管理業務、敷地内工作物の維持管理業務、備品等管理業務）についての実施方針 ○防災・防犯等の安全対策（自衛組織の編成及び訓練の実施、対応マニュアルの作成、夜間警備）についての実施方針 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| | 自然体験活動事業の実施方針及び学校教育における自然体験活動の推進 | ○年間を通じより多くの利用を図るために実施する自然体験活動事業の実施方針、内容等 ○学校教育における自然体験活動の推進に向けた考え方 (足柄ふれあいの村の場合には、不登校対策自然体験活動事業の実施を含む) | 15 | 12 | 12 | 12 | 12 | 15 | 12 |
| | サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金 | ○年間を通じより多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等 ○サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等 ○手話言語条例への対応 ○施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容及び料金等 ○利用料金の設定、減免の考え方 | 10 | 6 | 6 | 8 | 8 | 10 | 8 |
| | 日常の安全管理及び緊急時の対応 | ○通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容 ○事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針 ○急病人等が生じた場合の対応（救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等） | 10 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 8 |
| | 地域との協力体制の構築等 | ○地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の育成・連携の取組内容 ○地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | |
|---------|-------------------|--|--|----|---|---|---|---|----|
| 管理経費の節減 | 節減努力等 | 25× 「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額提案額（積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額） (注1)「提案額」、「積算額」は指定期間内の総額とする。 (注2)評価点は小数点以下切捨てとする。 | 25 | 25 | | | | | 25 |
| | 団体の業務遂行能力 | 人員配置及び業務委託の方針等 | ○指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ○業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 ○指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | 財政的な能力 | ○安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い | 5 | 3 | | | | | 3 |
| | 諸規程の整備 | ○指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む） | | | | | | | |
| | 環境への配慮 | ○指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 障がい者等への配慮 | ○法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績 ○障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方 ○手話言語条例への対応 | | | | | | | |
| | 社会貢献への取組 | ○社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組 | | | | | | | |
| | 事故・不祥事への対応、個人情報保護 | ○募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況 ○個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| | これまでの実績 | ○指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況 ○県又は他の自治体における指定取消しの有無 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 合 計 | | | 100 | | | | | | 85 |

(3) 評価講評

南足柄市に本社を置く企業として、他の施設の指定管理施設とともにノウハウを共有し、企業の特性を生かした提案となっている。

また、施設の維持管理や環境への配慮については、指定管理者の持つ他の事業部との連携のもとに適切に行われている。

ただし、関東学院とのグループ提携が連携包括提携になることで、利用者へのサービスが低下しないように留意してほしい。

不登校の児童・生徒を対象とする教室支援、自然活動、職員配置等に関しては、意欲と熱意が感じられ、期待できる。

また、地域に根ざした企業であることから、地域の企業への業務委託や地域人材の積極的な活用が評価できる。

財政的な能力については、自己資本比率が低く財務内容に全く不安がないとは言えない。ただし、提案者も財務内容の改善は積極的に意識し、これまでの継続的な収益性や現預金が十分に確保されている点などを考慮すると、指定管理者としての業務遂行能力に必要な安定した経営基盤を有していると言える。

利用促進の広報活動に関しては、SNSを利用した発信に具体性・積極性を示し、インターネットを利用した発信手段にもう少し工夫が必要である。

総合的に判断して、指定管理者候補として適切とした。

7 議事概要（主要論点）

<評価のポイントとなった質疑や意見>

（委員） 前は関東学院大学とのグループによる応募でしたが、今回は連携協定による連携となっている。その理由についてご説明していただきたい。

（提案者） 前回の応募に際しては「学校法人関東学院」とグループを形成し、運営を行うこととしたことから、「指定管理者：株式会社アグサ・関東学院グループ」として、運営を行っていた。一方で、学校法人関東学院において中心的な位置づけとしてグループ運営に携わっていただいたのが「関東学院大学」でありました。

今回の応募にあたり、「学校法人関東学院」において、学校法人における税制上及び会計上の制約もあり、法人としてのグループ化は困難となりましたが、これまで実質的な連携を行ってきました「関東学院大学」と「包括的連携協定」を結ぶことで、これまで連携してきた内容と遜色ない連携が可能との共通認識に至り、今回の提案に至りました。

（委員） 関東学院とのグループ提携が、連携包括提携になることで、利用者へのサービスが低下しないように留意してほしい。

<評価項目「サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金」についての評価過程>

（委員） 8点と評価したのは、手話言語条例への対応については、ろう者への配慮、職員の手話研修など、求める水準を理解しているからだ。

（委員） 6点と評価したのは、訪問先が多く、少ない人材では難しいと思えるが、メールだけでも各団体に向けて、PRが出来ると思うからだ。

（委員） 6点と評価したのは、利用促進の広報活動に関し、インターネットを利用した発信手段にもう少し工夫が欲しく、SNSを利用した発信に具体性・積極性が欲しかったからだ。

（委員） 10点と評価したのは、各年代を対象にした自主事業が実施されているからだ。

（事務局） 各委員の意見を踏まえ、最終評価点（案）を8点とする。

（各委員） 異議なし。

<評価項目「財政的な能力」についての評価過程>

（経理識見委員） 自己資本比率が低く財務内容に全く不安がないとは言えない。ただし、提案者も財務内容の改善は積極的に意識し、これまでの継続的な収益性や現預金が十分に確保されている点などを考慮すると、指定管理者としての業務遂行能力に必要な安定した経営基盤を有していると言えるため、「3点」とした。

愛川ふれあいの村

5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果は次のとおりであった。

| 順位 (※) | 団体名 (所在地) | 大項目別点数 | | | 合計点 |
|-----------|---------------------------------|---------|---------|-----------|-----|
| | | サービスの向上 | 管理経費の節減 | 団体の業務遂行能力 | |
| 1 | 東急コミュニティー・国際自然大学校グループ (東京都世田谷区) | 42 | 25 | 22 | 89 |

6 提案概要及び評価の内容

| | |
|-----|-----------------------|
| 提案者 | 東急コミュニティー・国際自然大学校グループ |
|-----|-----------------------|

(1) 提案の概要

(利用者サービスの向上について)

【指定管理者としての基本方針等】

- 「自然とのふれあい、仲間とのふれあい」をキーワードとして、5年間の実績を踏まえ、3つのコンセプト ①愛川ふれあいの村が持つ存在価値を高め、利用者の裾野を広げる ②利用者の声と職員の質を大切にし、施設の魅力を向上 ③リスク管理を徹底し、安全かつ快適な施設を追及 を引続き運営方針とし、新たな課題に対して適切な取組みを実施する。
- 再委託する業務については、積極的に神奈川県内の地元企業に再委託し、県内企業の経済活性化に貢献する。

【施設及び設備の維持管理に関する業務】

- 植栽管理については、スポーツ活動の利用が多いため、グラウンドとディスクゴルフ場の植栽管理、除草を重点的に行う。
- ダニ発生対策として、職員によるベッドマットレスの清掃を職員が行います。
- 保健衛生管理として、除菌清掃の際には、汚染度別に色分けした資材を使用することで、菌の交差汚染を防止します。
- 施設・設備の維持管理業務については、「予防保全」「運用管理」、「LCC(ライフサイクルコスト)に配慮した修繕」に特化して、積極的に修繕を実施している。
- 職員のスキルを活かした修繕を積極的に実施する。
- 安全対策として、安全対策マニュアル(防災のための広域避難所マニュアル・指定管理者運営施設整備マニュアル・本社の安全マニュアル)を作成、改定する。
- 夜間警備は、防犯カメラや機械設備を取り入れ、安全性の向上を図るとともに、宿泊者不在時の体制の効率化を図る。

【自然体験活動事業の実施方針及び学校教育における自然体験活動の推進】

- 4つのカテゴリーごとに主催事業を継続して実施する
 青少年教育事業6事業(森のわんぱくキャンプ、あいかわサマーキャンプ、はじめてのお泊りキャンプ、アドベンチャーキャンプ、火おこしマスターキャンプ、チームでチャレンジハイクキャンプ)

生涯学習事業 7 事業（あいかわ森のようちえん（日帰り・宿泊）、親子でアウトドアクッキング、親子でエンジョイ！夏休み、親子でお泊り！テント泊、親子でダッチオープン、親子でみそづくり）

地域交流事業 2 事業（ジュニアサッカーフェスティバル、紅葉まつり）

指導者養成事業 2 事業（野外活動講習会、川遊び力UPセミナー）

- 3つのカテゴリーごとに新規の事業を実施する。
（チームでチャレンジハイクキャンプ、親子でエンジョイ！夏休み、川遊び力UPセミナー）
- 各学校に担当職員を配置し、事前の活動相談から指導の助言・支援にあたる。各学校の活動目的を重視し、円滑かつ効果的に達成できるようにサポートする。
- 既に提供している「活動アクティビティ集」は、各アクティビティの内容が想像しやすく、活動したい内容が選びやすくなったと学校教員から評価を得ている。継続してアクティビティの種類や内容を更新する。
- 当グループが作成した自然ガイドブックは、学校教員の補助教材の役割を果たしているため、ウェブサイトに掲載し、利用者から得られた意見の反映や新しい情報の掲載を行う。

【サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金】

- 「既存利用者」と「新規利用者」の2つの対象軸を持って、広報・PR活動を行う。
- これまでのウェブサイトでのブログ発信のほかに、新たにLINEを使った情報発信や問合せ対応を開始する。
- 利用者ニーズ・苦情の把握のため、利用者と顔の見える関係づくりやアンケートを行う。把握した意見は、職員会議で共有し、対応策を計画し、一定期間後、意見に的確に答えられたか検証を行う。
- 筆談対応を必要とする方がわかるように、受付に「耳マーク」と「筆談マーク」を表記した案内表示を設置する。
- 利用料金は、宿泊利用の場合、小中学生 330円、高校生 660円、その他 1,100円に設定する。（日帰り利用は、小中学生 170円、高校生 330円、その他 550円）
- 利用料金免除・減免については、県の基準を踏襲する。

【日常の安全管理及び緊急時の対応】

- 「危機管理マニュアル」を整備し、安全管理の指針としている。
- 熱中症対策として、「黒球式熱中症計」を利用し、危険度が高い場合は、水分補給等を積極的に呼びかける。また、雷発生下の野外活動は非常に危険であることから、「雷探知機」を活用し、職員が屋内避難を促す。
- 緊急事態対応のポイントを全職員・管轄部署が把握し、緊急対応を行う。
- 職員による小児・乳児までカバーする応急手当の資格取得を引続き行う。

【地域との協力体制の構築等】

- 地域団体（12団体）との連携を図っている。
- 「利用の手引き」にて、周辺施設の紹介を行っている。本施設から周辺施設へのハイキングコース、ウォークラリーコースをプログラム化している。

(管理経費の節減等について)

【節減努力等】

| | |
|----------------|-----------|
| 指定管理料提案額（5年総額） | 482,925千円 |
| 県の積算額（5年総額） | 482,925千円 |
| 節減率 | 0% |

(団体の業務遂行能力)

【人員配置及び業務委託の方針等】

- 「総務担当」「事業担当」の2組織を形成し、運営を行う。
(常勤12名(所長1、副所長2)、非常勤7名、)
- 再委託先登録制度を設け、外注管理マニュアルに沿って業務審査を経たうえで、維持管理を実施する協力会社の選定並びに発注を行う。
- 運営に関わる研修を全職員が受講する。また、自然体験活動に関わる事業の研修や設備・維持管理に関する研修を各担当職員が受講し、スキルの向上に努める。

【コンプライアンス、社会貢献】

- 各種関係法令に則り、人事・総務・経営企画・コンプライアンス等の部門において、現在88種類の規程と建物管理・賃貸・工事部門を合わせ62種類のマニュアルを保持している。
- コンプライアンス等研修を入社時及び年2回(インターネット)行っている。
- 「環境との共生」に配慮し、サービスの提供に積極的に取り組む。省エネルギー・省資源活動、廃棄物の削減・再資源化活動その他環境関連法令への対応といった地域環境の保全活動推進のため、環境マネジメントシステムを整備し、継続的な改善を図る。
- 障がい者雇用状況

| | 法定雇用障がい者数の算定の基礎となる労働者数 | うち常用雇用障がい者数 | 実雇用率 | 法定雇用人数 | 不足数 |
|------------------|------------------------|-------------|-------|--------|-----|
| 株式会社東急コミュニティ | 7,546人 | 170人 | 2.26% | 170人 | 0人 |
| 特定非営利活動法人国際自然大学校 | 94人 | 2人 | 2.13% | 2人 | 0人 |

- (株)東急コミュニティ及び特定非営利活動法人国際自然大学校は、法定雇用人数を満たしている。
- 社会貢献活動として、(株)東急コミュニティの属する東急不動産ホールディングスグループでは、地域社会の課題解決につながる社会貢献活動に取り組むほか、2011年より継続して被災地支援を行っています。
- SDGsへの取り組みは、環境学習、教科学習プログラムの拡充、就学前教育に寄与するプログラムの拡充、すべての人が安全に質の高い学習ができる環境の提供等を実施している。

【事故・不祥事への対応、個人情報保護】

- 代表団体東急コミュニティは、「個人情報について適切な保護措置を講ずる体制にある事業者」としてプライバシーマークの認定を受けており、厳しいルールに則り、正しい管理体制を徹底している。

【これまでの実績】

- 東急コミュニティー・国際自然大学校グループは、現在、体験学習施設 6 施設の指定管理者として、施設の管理運営を行っている。
- 代表団体東急コミュニティーは、現在、指定管理者として、県内24件の建物の管理運営を行っている。
- 構成団体国際自然大学校は、現在、体験学習施設 4 施設の指定管理者として、施設の管理運営を行っている。
- 代表団体東急コミュニティー及び構成団体国際自然大学校ともに、これまでに、どの自治体からも指定取消しを受けたことはない。

(2) 外部評価委員会の採点結果

| 大項目 | 小項目 | 評価の視点 | 配点 | 各委員による 仮採点結果 | | | | | 委員会としての 評価点 |
|--------------|----------------------------------|--|----|-----------------|----|----|----|----|----------------|
| | | | | A | B | C | D | E | |
| 一 サービスの向上 | 指定管理者としての基本方針等 | ○指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方 ○業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| | 施設及び設備の維持管理に関する業務 | ○環境整備（施設内の樹木管理・除草、清掃・美化、保健衛生管理等）についての実施方針 ○維持修繕（施設・設備の維持管理業務、敷地内工作物の維持管理業務、備品等管理業務）についての実施方針 ○防災・防犯等の安全対策（自衛組織の編成及び訓練の実施、対応マニュアルの作成、夜間警備）についての実施方針 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| | 自然体験活動事業の実施方針及び学校教育における自然体験活動の推進 | ○年間を通じより多くの利用を図るために実施する自然体験活動事業の実施方針、内容等 ○学校教育における自然体験活動の推進に向けた考え方 (足柄ふれあいの村の場合には、不登校対策自然体験活動事業の実施を含む) | 15 | 12 | 15 | 12 | 12 | 15 | 12 |
| | サービス向上や利用促進のための取組及び利用料金 | ○年間を通じより多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等 ○サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等 ○手話言語条例への対応 ○施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容及び料金等 ○利用料金の設定、減免の考え方 | 10 | 8 | 8 | 10 | 8 | 10 | 8 |
| | 日常の安全管理及び緊急時の対応 | ○通常指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容 ○事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針 ○急病人等が生じた場合の対応（救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等） | 10 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 8 |
| | 地域との協力体制の構築等 | ○指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方 ○業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|---------|-------------------|--|--|----|---|---|---|---|----|
| 管理経費の節減 | 節減努力等 | 25× 「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額提案額（積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額） (注1)「提案額」、「積算額」は指定期間内の総額とする。 (注2)評価点は小数点以下切捨てとする。 | 25 | 25 | | | | | 25 |
| | 団体の業務遂行能力 | 人員配置及び業務委託の方針等 | ○指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ○業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 ○指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| | 財政的な能力 | ○安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い | 5 | 5 | | | | | 5 |
| | 諸規程の整備 | ○指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む） | | | | | | | |
| | 環境への配慮 | ○指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| | 障がい者等への配慮 | ○法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績 ○障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方 ○手話言語条例への対応 | | | | | | | |
| | 社会貢献への取組 | ○社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組 | | | | | | | |
| | 事故・不祥事への対応、個人情報保護 | ○募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況 ○個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| | これまでの実績 | ○指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況 ○県又は他の自治体における指定取消しの有無 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 合 計 | | | 100 | | | | | | 89 |

(3) 評価講評

少ない経費の中で維持管理の工夫が見られ、過年度における施設の修繕実績（トイレ様式化、バリアフリー化等）、職員自作の修繕は経費節減にもつながり、評価できる。

各世代を対象にしたバラエティ豊かな主催事業の開催により、事業の参加者が増加していること、学校団体に対する活動アクティビティ集の活用など、運営団体のもつストロングポイントが十分に発揮されている。

研修を通してリスクマネジメントの技術等を習得されており、日々の研鑽が蓄積され、利用者にとってより安心して利用できる対策がとられている。

施設の管理運営を行うための適切な人員配置となっているが、人員配置や役割分担において、国際自然大学校の役割をもう少し具体的に示して欲しかった。

財政的な能力としては、指定管理者としての業務遂行にあたり、財政状態及び経営成績について健全かつ十分な能力があり、安定した経営基盤を有しているといえる。

多くの青少年教育施設の指定管理を受託しており、それぞれが培ってきた運営のノウハウを共に活かすことができる体制には安心感がある。

総合的に判断して、指定管理者候補として適切とした。

7 議事概要（主要論点）

<評価のポイントとなった質疑や意見>

（委員）リピーターを意識しての活動は素晴らしいと思いますが、アンケートによる回答には積極的に答えていますか。どのようにして、リピーターを増やしているのか。

（提案者）アンケートによる要望は積極的に取り入れている（例えば、トイレ洋式化などのハード面）。リピーターを増やすために重要であるのは、電話対応や他団体との利用調整など、1つ1つのサービスを丁寧に実施することであると考えている。このようなサービスを継続しながら、次期指定管理期間では広報も強化していく。

（委員）運営に関わる研修等だが、過年度の研修についてフィードバックなどはきちんとしているか。

（提案者）研修で学んだ内容は必要に応じ記録やマニュアル等を作成しておき、内容を再確認できるようにしている。例えば、防災関連に関しては、昨年度は愛川町消防署職員に依頼し、講和と消火器訓練を実施するなど、適宜研修内容の見直しを行っている。また、事業系の職員採用初年度において、新人研修を行い基礎的な野外活動基礎や体験活動における人間関係づくりの技術、リスクマネジメントの技術習得を図っている。2年目以降の職員においては、自然体験活動推進協議会（NEAL）による指導者認定資格「リーダー」「インストラクター」「コーディネーター」の取得を順次行い、事業企画運営のスキル向上を図っている。また、研修の内容は月1回行う事業ミーティングにおいて、習得した技術・情報の共有を図るとともに、利用が少なくなる1月2月の期間に職員間で利用者提供プログラムに反映できるようプログラム研修を行い次年度へ活用できスキルの共有を行っている。

<評価項目「施設及び設備の維持管理に関する業務」についての評価過程>

（委員）5点と評価したのは、過年度における施設の修繕実績（トイレ様式化、バリアフリー化等）、職員自作の修繕は経費節減にもつながり、評価でき、今後の修繕も期待できるからだ。

（委員）4点と評価したのは、施設設備の老朽化が目立つが、少ない経費の中で、維持管理の工夫が見られるからだ。

（委員）5点と評価したのは、環境整備、維持修繕、防災・防犯の安全対策も適切に行われているからだ。

（事務局）各委員の意見を踏まえ、最終評価点（案）を5点とする。

（各委員）異議なし。

<評価項目「財政的な能力」についての評価過程>

（経理識見委員）指定管理者としての業務遂行にあたり、財政状態及び経営成績について健全かつ十分な能力があり、安定した経営基盤を有しているといえるため、「5点」とした。