

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	青少年の家	評価対象年度	平成29年度
事業者名	・事業者名 川崎フィールズパートナーズ ・代表者名 株式会社東急コミュニティー 代表取締役社長 雑賀 克英 東京都世田谷区用賀4丁目10番1号 ・構成員名 特定非営利活動法人国際自然大学校 理事長 佐藤 初雄	評価者	青少年支援室長
指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成33年3月31日	所管課	こども未来局青少年支援室

2. 事業実績

利用実績	①年間延べ利用者数 41,656 人 (H28年度:33,842人) 内、宿 泊:25,090人(H28年度:24,723人) 内、日帰り:16,566人(H28年度:9,119人)	②年間延べ利用団体数 842団体 (H28年度:671団体) 内、宿 泊:375団体(H28年度:344団体) 内、日帰り:467団体(H28年度:327団体)						
収支実績	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1 収入 指定管理料 利用料金収入 その他収入 合 計 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; text-align: right;"> 単位:円 76,758,000 13,972,075 4,068,930 94,799,005 </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> 2 支出 人件費・賃金 光熱水費 委託費 消耗品費 修繕費 その他経費 合 計 </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> 44,630,365 13,538,438 11,867,968 0 2,981,484 18,886,602 91,904,857 </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> 差引 </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> 2,894,148 </td> </tr> </table>		1 収入 指定管理料 利用料金収入 その他収入 合 計	単位:円 76,758,000 13,972,075 4,068,930 94,799,005	2 支出 人件費・賃金 光熱水費 委託費 消耗品費 修繕費 その他経費 合 計	44,630,365 13,538,438 11,867,968 0 2,981,484 18,886,602 91,904,857	差引	2,894,148
1 収入 指定管理料 利用料金収入 その他収入 合 計	単位:円 76,758,000 13,972,075 4,068,930 94,799,005							
2 支出 人件費・賃金 光熱水費 委託費 消耗品費 修繕費 その他経費 合 計	44,630,365 13,538,438 11,867,968 0 2,981,484 18,886,602 91,904,857							
差引	2,894,148							
サービス向上の取組	利用者アンケートを実施し、利用者の意見を反映させながら、サービスの向上に努めている。また、苦情対応マニュアルを基に研修を行い、利用者や近隣住民に適切に対応している。							

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	事業推進	施設の目的に合った事業が実施されているか	5	4	4
		計画どおり事業が実施されているか			
	事業成果	事業成果として利用者数に増加傾向がみられるか	5	3	3
収支計画・実績	適切な金銭管理・会計手続	適切な会計処理がされているか	5	3	3
		計画に基づく適切な収入が確保されているか			
	効率的・効果的な支出	計画に基づく適切な支出がなされているか	10	3	6
		支出に見合う効果が得られているか			
	(評価の理由)		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組がなされているか		
(評価の理由)		・適正な金銭管理・会計手続について、施設と本社との間で、日報の提出により相互チェック機能を働かせているほか、本社による抜き打ち監査を行うなど、会計処理及び金銭管理のための規則等に従い、会計処理及び金銭管理を適切に処理している。 ・効率的・効果的な支出について、概ね計画に基づいた適切な収入・支出がなされている。			

サービス向上及び業務改善	施設・事業の広報	施設や事業が積極的に広報されているか	5	3	3
		広報の方法に工夫が見られるか			
	利用者への対応	利用者に対する接遇が適切にされているか	10	4	8
	学校及び行政機関との連携	事業実施に当たり学校や行政等と連携が図られているか	10	4	8
	利用者ニーズ	利用者ニーズの把握がされているか	10	3	6
把握したニーズが事業運営へ反映されているか					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設・事業の広報について、高齢者や障害者を含めた全ての利用者が支障なくホームページを利用できるよう、ウェブアクセシビリティ向上のための改良を行った(総務省推奨基準JISX8341-3:2016のウェブアクセシビリティ達成等級AAに準拠)。 利用者への対応については、ホームページを活用して、施設利用時のルールを利用者に周知するなど、トラブル等の未然防止に努めるとともに、昨年度から継続して「マナー研修」を実施し、基本的な接客・電話対応等、接遇向上を図るなど、職員の資質向上に努めた。 学校及び行政機関との連携については、近隣の中学校、養護学校等における職業体験や、小中学校の総合学習や職場見学等を積極的に受け入れ、豊かな自然体験等を通じた青少年の健全育成を行っている。 その他、今年度新たに、地域の子どもの居場所づくりとして、「のびっこ広場」と称して平日の放課後にプレイホールを無料開放し、学校以外での友達づくりや異年齢交流等の場を提供したことで、地域住民との連携が強化された。 利用者ニーズについては、アンケート等を実施し、利用者の意見、要望、満足度等の調査結果を施設管理や事業運営に反映した。 					
組織管理体制	適正な人員配置	利用人員等を考慮し、事業実施に必要な人員が配置されているか	10	4	8
		事業の目的を考慮した適正な職員が採用されているか			
	職員の研修体制	職員のスキルアップを図るために必要な研修等が実施されているか	5	3	3
	個人情報等の取扱	個人情報保護の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	5	4	4
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 人員配置については、教員免許のほか、BBQインストラクター、NEALコーディネーター(自然体験活動総括指導者)等、野外体験、教育現場に精通した人材を積極的に配置し、職員の専門知識を活かした事業展開を行った。 職員の研修体制については、職員のスキルアップや新規プログラム開発につながるような研修を積極的に受講させるなど、職員の資質向上に努めている。 個人情報等の取扱については、個人情報保護の規則・マニュアル等と管理・監督体制が整備されており、個人情報漏えい等のトラブルがなかったほか、個人情報保護に関するeラーニングによる研修及び本社との定期的なコンプライアンスに関する情報共有を実施するなど、情報漏えい防止の徹底及び漏えいした際の対策を確認した。 					
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	5	3	3
		利用者の安全確保			
	防犯対策	施設等の防犯のための工夫がされているか	5	3	3
		緊急時のマニュアル等が整備されているか			
	災害への対応	避難訓練や消防訓練が適正に実施されているか	5	3	3
災害発生時のマニュアル等が整備されているか					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設・設備の保守管理について、施設・設備の保守点検や必要な補修工事を適切に実施した。 利用者の安全確保について、事故対応マニュアル及び安全管理マニュアルを作成しているとともに、野外救急法研修会等を受講し、職員の資質向上に取り組んでおり、アレルギー事故があったときには適切な対応ができた。さらに、アレルギー対応マニュアル及び帳票等を刷新して提供方法を変更する等の業務改善を行った。 防犯対策について、チェックシートを作成し、点検事項に漏れがないような体制を整えており、毎月、警察との情報交換を実施している。 災害への対応について、災害対応マニュアル等を作成し、避難訓練等を実施した。 					

注) 配点×(評価段階/5)=評価点

4. 総合評価

評価点合計	68	評価ランク	C
-------	----	-------	---

注) 評価点:100点満点。評価ランク:5段階評価

- A(80点以上):特に優れている、B(70点以上80点未満):優れている、
 C(60点以上70点未満):適正である、D(50点以上60点未満):改善が必要である、
 E(50点未満):問題があり適切な措置を講じる必要がある

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

教員免許を持つ職員を配置し、事業運営改善を図っている。新たな取組として体験型の事業を追加し、新学習指導要領に基づく生きる力を育む力や問題解決能力を習得するきっかけとなるプログラムの提供を行っている。中でも、「英語教室」、「サーチワーク体験会」、「クリスマスコンサート」等、当初計画になかった独自の取組や特色ある事業を利用者ニーズを的確に把握することで実施したことは高く評価できる。

本社と連携することで適切な会計処理がされており、また、コンプライアンスに関する情報共有もされていること等は、適正な管理運営の観点から高く評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

利用者の安全・安心を第一に考えた事業執行とすること。発生した事故に対して整備したマニュアル等について職員に十分に周知する等、今後も再発防止に努めること。

学校及び地域との意見交換並びに設置した意見箱の周知等により利用者ニーズ積極的に把握し、今年度に引き続き、事業運営に十分反映させること。