

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	令和元年度
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～令和3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 32,359人 (H30年度:39,277人) うち宿泊:21,633人(H30年度:26,399人) うち日帰り:10,726人(H30年度:12,878人)	②年間延べ利用団体数 837団体 (H30年度:918団体) うち宿泊:306団体(H30年度:369団体) うち日帰り:531団体(H30年度:549団体)
収支実績	単位:円 1 収入 指定管理料 77,600,000 利用料金収入 11,335,325 参加費収入 2,936,330 その他収入(食堂収入等) 17,582,923 補償金 4,595,764 合計 114,050,342 2 支出 人件費 43,302,270 管理費 67,332,730 (委託費) (29,350,794) (光熱水費) (14,795,001) (修繕費) (5,819,334) (賃借料) (4,420,541) (その他経費) (12,947,060) 合計 110,635,000 差引 3,415,342	
サービス向上の取組	利用者ニーズを把握するため利用者アンケートを実施し、メールや職員会議を通じて職員間での情報共有を図り、利用者満足度向上のためのサービス改善を図っている。また、主催事業や地域イベントにおいて地域や学校、行政等と積極的連携を図っており、苦情やトラブルに柔軟かつ早急に対応している。	

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	3	3
		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
	(評価の理由)	・概ね事業計画どおりに事業を実施し、施設の目的である団体宿泊研修等を通じて、心身ともに健全な青少年の育成に寄与している。 ・当年度は新規事業として放課後ボードゲーム体験会事業を実施し、引き続き地域や学校、行政等との積極的な連携を図ったが、市が実施した大規模工事や新型コロナウイルスによるイベント中止の影響を受けて利用者数は32,359人、利用団体数は837団体となり、昨年度に比べそれぞれ6,918人、81団体の減少となった。しかし、これらの影響を除くと利用者数は前年度に比べ増加していた可能性が高いと考えられる。 【参考】 第3期指定管理期間(平成28年度 33,842人、平成29年度 41,656人、平成30年度 39,277人、令和元年度32,359人) 第2期指定管理期間(平成23年度～平成27年度)平均延べ利用者数:39,975人			
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	4	4
	効率的・効果的な支出	計画に基づく適切な収入が確保されているか	10	3	6
		計画に基づく適切な支出がなされているか			
		支出に見合う効果が得られているか			
	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)	・適切な金銭管理・会計手続について、財務関係諸規定等に従って適切に会計処理がなされており、施設における金銭取扱者を定めて適切に処理、検査し、本部に送付して確認を行っている。また、年1回、本部が施設に対し監査を実施しており、相互チェック機能が働いている。 ・概ね計画に基づいて適切かつ効率的・効果的に執行しており、大規模工事や新型コロナウイルスの影響による収入の減や予算未計上の修繕費の増にも柔軟に対応(備用品費の節減など)している。			

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	4	4
		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	3	6
	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、両面カラーチラシを近隣小中学校や保育園、幼稚園に配布したほか、宮崎駅を含む地域の町内会の協力を得て対象エリアを見直して配布を行うなど、事業の周知及び利用促進のための広報を積極的に行い、年間を通じて実施する事業については定員に近い参加者で実施することができている。 利用者への対応について、職員会議等を通じて利用者からのアンケート内容の共有やトラブル対応など職員間の情報共有を徹底し、概ね良好な接遇が行われており、苦情や要望に対しても柔軟かつ早急に対応した。 青少年の家フェスタなどの事業は新型コロナウイルスの影響を受けて中止となったが、「ほのぼのスクール」の継続実施やインターンシップの受入れによって学校との連携を図るとともに、青少年関係施設との間における会議の招致や地域住民の活動の場の提供(敷地内開放)を通じて青少年関係施設や地域住民との連携を図った。 利用者ニーズを把握するためアンケート等を実施し、メールや職員会議等を通じて職員間で情報共有を図るとともに、その結果をもとに課題の把握・解決に努めた。 					
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	4	4
	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"> 能力や実績をもとに計画どおり職員を配置し、閑散期と繁忙期に区分してローテーション勤務することで一定のサービスレベルを維持するとともに、繁忙期には臨時職員を雇用して宿直2名体制を維持した。また、主催事業の際には本部から応援要員を補充するなど弾力的かつコスト増加を抑制する人員配置を行った。 計画どおり職員研修を実施しており、今年度はCONE安全管理者(リスクマネージャー)更新講習を受講し、安全管理と事故防止に係る意識の向上を図った。 個人情報保護に係る諸規定を遵守し、個人情報保護に関する研修を受講して研修内容を全職員へ周知するなど個人情報の保護に努めている。また、毎月1回本部のチェックシートにより職員教育を実施し、個人情報の情報漏洩防止の徹底、漏洩時の対策時の確認を行った。 					
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	4	4
		利用者の安全確保			
	防犯対策	利用者の安全確保のため、工夫がされているか	5	4	4
		事故等が発生した場合に適切な対応が行われているか			
	災害への対応	施設の防犯のための工夫がされているか	5	4	4
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"> 維持管理保全の管理業務計画を作成し、計画に則った保守点検管理に実施し、その結果に基づく適切な修繕等を行い、職員による保守管理とし自己修繕や植栽の剪定等を実施した。 安全管理マニュアルに基づいてスタッフ向けの安全管理研修と必要な指導を行い、「事故・けが人」発生時の対応マニュアルの見直しを図ったほか、応急救護手当プログラムである講習会を受講し、利用者の安全確保に努めた。 勤務シフトごとのチェックシートを作成し、巡回時の点検事項に漏れが生じない体制を構築し、安全や維持管理の観点から重要な点を見回り、結果を日報に記録して職員間で共有した。また、計画外で宮前警察署の不審者対応に係る防犯研修を受講したほか、青少年相談研究集会などにも積極的に参加し、有事の際の対応や指導者としての資質、専門的な知識・技術の向上に努めた。 消防訓練を年2回実施するとともに、緊急対応マニュアル等の再確認を行うなど災害対策を行った。 					

注) 配点×(評価段階/5)=評価点

4. 総合評価

評価点合計	71	評価ランク	B
-------	----	-------	---

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

管理面と運営面におけるそれぞれの構成員が強みを生かした職員を効率的に配置することで、経験とノウハウを生かした管理運営が行われている。また、教育分野等に経験を有する職員を確保し、ローテーション勤務や本部職員の応援体制、繁忙期における臨時職員雇用など職員配置を弾力的に実施し、効率的・効果的な管理運営を行っていること、また、学校や青少年関係団体、地域住民との連携や関係性も良好である点は評価できる。当年度は計画時に見込みのない市の大規模工事や新型コロナウイルス対応の影響を受け、大幅な利用者数の減少や主催事業等の中止など例年にない対応が必要となったこともあり、前年度に比べると全体としての取組にやや積極性を欠くが、不測の事態にも柔軟かつ適切に対応したことは評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

利用者の安全確保と満足度向上が大切ではあるが、新型コロナウイルス感染症への対応は終息しておらず、感染状況を見据えながら基本的な対策の徹底と柔軟な対応を行うこと。
 感染症終息後は、企業等に対する団体利用の働きかけや利用者ニーズの積極的把握に努め、利用促進に向けた積極的な取り組みを再開させること。また、次期指定管理期間に向けて引継ぎ等の準備を適切に行うこと。