

## 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2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 12,686人 (H31年度:32,359人) うち宿 泊:2,853人(H31年度:21,633人) うち日帰り:9,833人(H31年度:10,726人)	②年間延べ利用団体数 525団体 (H31年度:837団体) うち宿 泊:61団体(H31年度:306団体) うち日帰り:464団体(H31年度:531団体)
収支実績	単位:円 1 収入 指定管理料 78,444,000 補償金 1,433,592 利用料金収入 2,897,500 参加費収入 1,263,000 その他収入(食堂収入等) 2,813,213 合 計 86,851,305  2 支出 人件費 41,797,027 管理費 43,381,619 (委託費) (14,648,911) (光熱水費) (7,241,515) (修繕費) (4,471,999) (賃借料) (3,046,983) (その他経費) (13,972,211) 合 計 85,178,646  差引 1,672,659	
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
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				
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> <li>施設・事業の広報について、近隣小学校や保育園、幼稚園に直接訪問して施設利用を提案し、施設の利用促進を図る取組を行った。結果として、保育園・幼稚園施設11園452人、小学校6校914人の利用に繋がった。</li> <li>利用者への対応について、利用団体が施設に来所し実施していた夏休みの利用調整は、コロナ禍で集まった調整が困難となったため、職員が事前調整を行い、後日、個別に団体に連絡し調整を行った。その他、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、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。</li> <li>学校及び行政機関との連携について、感染症拡大の影響により自然教室の実施が見送られたため、代替プログラムとして、近隣小学校の児童に焼き火や焼き芋、キャンドルファイヤー、クラフト等の日帰り活動を体験してもらうため、園庭や活動室を利用してもらった。また、養護学校のインターンシップでは、職業体験の意図を組んだプログラムを施設側が提案し実施するなど学校との連携を図った。地域の世代間交流の場である青少年の家フェスタは、感染症対策を行いながら開催し254名の参加があった。</li> <li>利用者ニーズについて、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。具体的には、利用者がより満足度の高い利用ができるようプログラム提案などを行った。</li> </ul>					
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
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> <li>適正な人員配置について、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、教員管理職経験者を宿直職員として確保し、宿直2名体制を維持した。また、施設の行政利用の相談があった際には、サービスの提供方法や利用者との職員との動線等について検討を重ね受入体制を整えた。</li> <li>職員の研修体制について、計画していた職員研修は、一部中止になったが、当年度においては、救急法関係の講習(MFAチャイルドケア)、野外活動に関するリスクマネジメント講習会(CONE専門研修)など安全管理と事故防止の実務に活用できる研修を受講している。</li> <li>個人情報等の取扱について、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。</li> </ul>					
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	施設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			
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> <li>施設・設備の保守管理について、東急コミュニティーの設備技術員の管理・指導のもと、維持管理保全の管理業務計画を作成して保守点検管理を実施し、その結果に基づく修繕等を着実にいった。また、施設に隣接する住宅との間にあった伸び茂った樹木について、地域住民と調整して広範の植栽の剪定等を実施した。</li> <li>利用者の安全確保について、新型コロナウイルス対策として、新型コロナウイルス感染予防に関する基本方針を策定し、施設における受け入れルール、利用者へのお願事項等をまとめた資料を作成して、利用者への説明に活用し、利用者の安全衛生の確保に努めた。</li> <li>防犯対策について、勤務シフトごとに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するとともに、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。</li> <li>災害への対応について、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に努めた。</li> </ul>					

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

<p>管理面と運営面を担当する構成員が、それぞれの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、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の雇用など、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い、学校や青少年関係団体、地域住民とも連携して、良好な関係性を築いている。</p> <p>当年度は新型コロナウイルス対応の影響を受け、利用者数は大きく減少したが、感染症対策に配慮しながら多くの主催事業等を実施しており、また近隣保育園や小学校に直接訪問し、施設の利用方法についての提案を行うことで新たな利用者層の獲得にも繋がっており、新たな生活様式を踏まえた運営を行っていると同評価できる。</p>
--

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら、地域の団体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行うこと。また、第4期指定期間において、新たな構成員との間に、特に安全面・衛生面に配慮した適切な管理運営体制を構築し、良好な関係を維持しながら、感染症の拡大により減少した利用者の回復とその信頼の獲得に努めるとともに、地域との連携をより一層強化し、団体宿泊研修等を通じて青少年の健全な育成が図られるような魅力ある事業を展開すること。</p>
--