

指定管理者制度活用事業 評価シート

資料2-4

1. 基本事項

施設名称	青少年の家	評価対象年度	令和3年度
事業者名	・事業者名 かわさき未来応援パートナーズ ・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 公益財団法人川崎市スポーツ協会 会長 中山 紳一	評価者	青少年支援室長
指定期間	令和3年4月1日～令和8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 15,455人 (R2年度:12,686人) うち宿 泊:4,987人(R2年度:2,853人) うち日帰り:10,468人(R2年度:9,833人)	②年間延べ利用団体数 619団体 (R2年度:525団体) うち宿 泊:92団体(R2年度:61団体) うち日帰り:527団体(R2年度:464団体)
収支実績	単位:円 1 収入 指定管理料 80,289,000 補償金 2,898,412 利用料金収入 3,095,850 参加費収入 1,405,400 物品販売収入 452,669 その他収入(食堂収入等) 3,889,410 合 計 92,030,741 2 支出 人件費 43,583,172 管理費 50,587,574 (委託費) (21,323,122) (光熱水費) (9,544,705) (修繕費) (4,984,434) (賃借料) (2,817,793) (その他経費) (11,917,520) 合 計 94,170,746 差引 -2,140,005	
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、朝礼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	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
	(評価の理由)	・毎年実施している「ほのぼのスクール」は、前年度は宿泊開催から日帰り開催に変更して実施したが、参加者からの要望に基づき、新型コロナウイルス感染症の感染状況を考慮しつつ時期を調整し、宿泊開催に戻して実施した。新たに野外での星空観察会をメニューに加えるなど、感染対策も踏まえつつ実施し、心身ともに健全な青少年の育成に寄与した。 ・新規事業として、武蔵野手打ちうどん保存普及会所属の講師による「親子手打ちうどん教室」、「皆既月食観察会」「おもしろ実験教室」などを実施し、小中学生及びその保護者が一緒に参加できるイベントを充実させた。 ・当年度は新型コロナウイルス感染症の影響を考慮しつつ、開催時期の計画や事業実施方法を変更するなどの対応を行い、利用人数は一定の回復が見られた。 ・利用者数について、当年度は新型コロナウイルス感染症の影響を考慮しつつ、開催時期の計画や実施方法を変更するなどの対応を行い、一定の回復が見られた。			
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・会計手続については、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。 ・効率的・効果的な支出については、修繕の発注に当たり相見積り額の査定を行う、節電・節水の周知を利用者オリエンテーションで実施するなど、概ね計画に基づいて行動しつつ、適切に執行している。			

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	3	6
	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) ・施設・事業の広報については、近隣の保育園への利用開放による連携強化に加え、新たに、市と連携して、川崎市内のすべての保育園に対して施設パンフレットの配布を行い、施設の利用促進を図る取組を行った。また、SNSを通じた広報にむけて、機材の購入などの準備を進めた。 ・利用者への対応については、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。 ・学校及び行政機関との連携については、川崎市スポーツ協会のネットワークを生かし、古市場小学校施設開放委員会で広報を実施した。また、のびのびスクールでは参加生徒の学校教員も現場へ訪れて生徒の様子を見る等の連携が見られた。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336名の参加があった。 ・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、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	3	6
		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) ・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、宿直2名体制を維持した。 ・職員の研修体制について、自社で行っている研修に加え、救急法関係の講習(AED)、オリンピックセンターの青少年教育施設の運営に関する研修など安全管理・事故防止や施設運営の実務に活用できる研修を受講している。 ・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。					
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) ・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を行った。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。 ・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、利用者へのお願い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。 ・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。 ・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。					

注) 配点×(評価段階/5)=評価点

#### 4. 総合評価

評価点合計	65	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

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し、支援体制を整備していることで、それぞれの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。  
 当年度は感染状況や大規模改修工事の影響を受ける中で、事業を概ね計画通り実施し、さらにオンラインを使った事業を新たに実施するなど、感染防止策と青少年教育施設としての活動をどのように両立させるかという点で、ウィズコロナの環境において、青少年教育施設としての役割を果たそうとしていると評価できる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

利用者が安心・安全に利用することができるよう、新型コロナウイルス感染防止対策を含め、安全衛生面に留意した管理運営体制を構築し、職員全員が同じ意識で業務に取り組めるよう、マニュアルの周知、研修の実施等、適切な運営を行うこと。また近隣地域との良好な関係の維持に留まらず、市内すべて保育園への広報を継続して実施するなど、利用促進に向けた積極的な取組を行うこと。団体宿泊研修に限らず、日帰りの施設利用の促進も含め、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。