

## 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4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 木村 昌平 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 26,831人 (R3年度:15,455人) うち宿 泊:12,414人(R3年度:4,987人) うち日帰り:14,417人(R3年度:10,468人)	②年間延べ利用団体数 899団体 (R3年度:619団体) うち宿 泊:140団体(R3年度:92団体) うち日帰り:544団体(R3年度:527団体)
収支実績	単位:円 1 収入 指定管理料 80,289,000 補償金 1,494,796 補填金 869,145 利用料金収入 6,778,325 参加費収入 2,290,800 物品販売収入 645,064 その他収入(食堂収入等) 10,227,910 合 計 102,595,040  2 支出 人件費 45,294,744 管理費 60,997,105 (委託費) (27,220,730) (光熱水費) (14,463,731) (修繕費) (3,565,772) (賃借料) (2,572,435) (その他経費) (13,174,437) 合 計 106,291,849  差引 -3,696,809	
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)	・チャレンジ体験クラブ等で利用していたダッチオープンを活用できていない状況を踏まえ、ダッチオープンが無料で使用できることを周知し、有効に活用する機会を増やすため「親子で、ダッチオープンでパンを作ろう」を新規事業として実施した。また、利用児童等からのアンケートによる要望に基づき、施設職員が「新春 和太鼓ワークショップ」を新たに企画し、実施した。さらに、川崎市八ヶ岳少年自然の家と連携して、チャレンジ体験クラブとスキー教室とを両方体験できる機会を初めて提供するなど、小学生及びその保護者向けイベントを充実させた。 ・「青少年の家フェスタ」について、今年度は新型コロナウイルス感染症の対策を適正に行い、再開した。 ・利用者数について、夏季の第8波の影響で宿泊利用や日帰り利用のキャンセルが生じたことにより、計画に対しては未達であったが、12月以降はWithコロナに向けた市の行政運営方針に基づき、必要に応じた感染症対策は講じつつも通常運営に戻したことにより、前年度対比11,000人強の増となった。日帰り利用の促進に努めた。			
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、別の職員が検査し、さらに本部に送付する運用で整備されており、適切に確認を行っている。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、昨年度に引き続き、修繕の発注にあたり相見積り額額の査定を行う、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適切に執行されている。			

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	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					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設・事業の広報については、引き続き、近隣の小中学校へ主催事業のチラシや「青少年の家だより」を配布する、市政だよりを積極的に活用するなど、定期的に広報を実施した。</li> <li>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適切に行い、利用者への接遇は適切にされており、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は、工事により体育館を使用できない県立高津養護学校からの相談に対し事業に支障がないよう調整しつつ、音楽室・プレーホールを年間を通して提供した。また、コロナウイルス感染症拡大の状況を踏まえ、特別支援学校のボランティア体験を中止した事例はあったが、近隣に済む中学生の職場体験や大学生のインターン、近隣の梶ヶ谷小学校の福祉体験や西梶ヶ谷小学校の町探検の授業などの受け入れを行うなど、地域と連携した取組を実施した。</li> <li>利用者ニーズについては、アンケートを継続して実施し、職員会議等を通じて職員間で情報共有を行い、電球交換等はすぐに対応した。</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	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	
		<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>適正な人員配置については、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。</li> <li>職員の研修体制については、自社で行っている研修に加え、宮前警察署の防犯研修など安全管理・事故防止や施設運営の実務に活用できる研修を受講した。また、救急法(AED)については、事業の講師にまで受講対象を拡げ、年に2回に拡充するなど、事業の性質を踏まえ備えた。さらに、今年度からコンプライアンス研修等の新規研修を増やすなど、職員の質の向上に努めている。</li> <li>個人情報等の取扱について、情報漏洩等のトラブルはなかった。さらに、個人情報保護に係る諸規定の遵守や、個人情報保護に関する研修の受講と全職員への周知などを実施し、個人情報の保護に努めている。</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	利用者の安全確保のため、工夫がされているか	5	3
	防犯対策	事故等が発生した場合に適切な対応が行われているか			
		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				
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設・設備の保守管理については、東急コミュニティーの設備技術員の管理・指導のもと、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行った。また、施設職員が毎日の巡回で水漏れを発見し、迅速に東急コミュニティーの設備技術員と状況を共有し、速やかに補修業者の手配まで行ったことで、3週間ほどで連結送水管及び配管保護材の補修に至り、大きな被害にはならなかった。</li> <li>利用者の安全確保については、主催事業実施前には、スタッフ間で事前ミーティングを行い、安全管理にシミュレーションや下見を行ってから実施した。新型コロナウイルス感染症予防対策としては、スタッフの体調管理はもちろんのこと、利用団体等に対しては、受付時の注意喚起を徹底し、団体ごとに予防策をとってもらった。また、手袋を着用したままマッチを取り扱うなどの、事故につながりそうな事案が発生した際には、全体で共有するなど、職員の安全教育と発生防止に努めた。</li> <li>防犯対策については、職員が毎日施設内を巡回し、異常の有無を確認するとともに、宮前警察署に依頼し、さすまたを使用する実践的な訓練を実施した。</li> <li>災害への対応については、非常用発電機が故障したことが判明したことにより、代替機導入までの間の安全確保のため、消防訓練を5回、通報訓練を3回実施し、避難誘導と通報の精度を高めることに務めたり、入所時のオリエンテーションで災害時の避難経路を実地に利用者と確認したりするなど、災害に備えたオリエンテーションの実施に努めた。また、大規模災害時の施設の点検や復旧、本社との連携について、計画通り、職員間での対応の確認を行った。</li> </ul>					

注) 配点×(評価段階/5)=評価点

#### 4. 総合評価

評価点合計	64	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

施設で保有する器材(タッチオープン)の利用促進のための事業を実施したり、利用児童等からのアンケートに基づき、施設職員が「新春 和太鼓ワークショップ」を新たに企画・実施したりといった新たな試みにより、ウィズコロナの状況下における利用促進に努めた。また、老朽化が進む施設の維持管理において、日々の巡回や東急コミュニティーの設備技術員との連携を適切に行い、連結送水管の水漏れへの対応等、故障の早期発見・補修を早急に実施したり、故障が判明した非常用発電機について、代替機導入までの間の安全確保においては、消防訓練の回数を増やし、職員の避難誘導・通報の精度を高める取組を実施したりするなど、安全な施設運営に努め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

施設が老朽化する中で、利用者が安心・安全に利用することができるよう、法定点検結果や日常の点検による異常等について、市や関係機関への報告・適切な対応を今後も引き続き講じていくこと。また、住宅地に囲まれた、火の扱える施設という性質を踏まえ、近隣住民や消防等に対し、活動への理解等を得られるよう、引き続き関係性の維持に努めること。また、TwitterやInstagram、YouTube等のSNSを活用して施設の開館情報や事業の情報発信するなど、幅広い世代に対する積極的な広報に必ず取り組むこと。