

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5年度        |
| 事業者名 | ・事業者名 かわさき未来応援パートナーズ<br>・代表者名 株式会社東急コミュニティー<br>代表取締役社長 木村 昌平<br>東京都世田谷区用賀4丁目10番1号<br>・構成員名 公益財団法人川崎市スポーツ協会<br>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 34,347人<br>(R4年度:26,831人)<br>うち宿 泊:19,686人(R4年度:12,414人)<br>うち日帰り:14,661人(R4年度:14,417人)                                                                                                                                                                                                                                             | ②年間延べ利用団体数 959団体<br>(R4年度:899団体)<br>うち宿 泊:308団体(R4年度:205団体)<br>うち日帰り:651団体(R4年度:694団体) |
| 収支実績      | 1 収入 単位:円<br>指定管理料 80,211,000<br>利用料金収入 10,405,475<br>参加費収入 4,353,800<br>物品販売収入 1,024,346<br>その他収入(食堂収入等) 16,794,673<br>合 計 112,789,294<br><br>2 支出<br>人件費 37,939,980<br>管理費 70,366,731<br>(委託費) (34,789,452)<br>(光熱水費) (14,598,875)<br>(修繕費) (3,359,224)<br>(賃借料) (2,908,343)<br>(その他経費) (14,710,837)<br>合 計 108,306,711<br><br>差引 4,482,583 |                                                                                        |
| 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  | 4    | 4   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | (評価の理由)<br>・夏休み期間の宿泊事業として『サマーキャンプ』を実施したところ、好評であり利用者からは「夏休みだけでなく春休みにも実施してほしい」といった声が上がったため、春休みにおいても『青少年の家での宿泊』を実施し、事業拡充を図ることができた。<br>・利用者からのニーズをもとに企画した年中・年長児及びその保護者を対象とした『むしとりチャレンジ』などの新規事業を実施し、親子向けイベントに力を入れることで親子が集える場所を提供を充実させた。<br>・利用者数について、日帰り利用・宿泊利用共に前年度より増加し、市総合計画等で示された目標値の34,000人を上回った。特に、宿泊利用については、利用者からのアンケートの結果を踏まえ、食事の改善や自主事業の拡充、食堂の受入人数を緩和するなど、宿泊利用の推進に繋がる体制の見直しによって前年度対比7,000人強の増加となった。<br>・保育園等地域の団体が当該敷地を利用する際は、これまでの利用日から3日前までの予約から当日予約も利用可と変更したことなどで更なる利用促進につながった。 |                             |    |      |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | 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   |
| 収支計画・実績                                                                                                                                                                                                                                                                        | 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 | 4    | 8   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 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)<br>・適切な金銭管理・会計手続について、財務関係諸規定等に基づいて会計処理がなされている。また、施設における金銭取扱者を定め別の職員が検査し、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。併せて、本部の実施監査も行っており、相互チェック機能が働いている。<br>・利用者数の増加により、利用料収入の増加や食堂収入の増加があった。<br>・効率的・効果的な支出については、修繕の発注にあたり相見積り額の査定を行い、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                                 |                       |   |   |
| (評価の理由)<br>・施設・事業の広報については、近隣の保育園に園内でのチラシ配布を協力してもらった。また、近隣の小中学校へ主催事業のチラシ及び「青少年の家だより」の配布、「市政だより」を活用するなど定期的に広報活動を実施した。<br>・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。<br>・学校及び行政機関との連携については、近隣小学校からは福祉体験や町探検の受入、中学校からは地域しらべ学習や課外授業の受入れを行うなど地域と連携した取組を実施した。<br>・ハヶ岳少年自然の家や黒川野外活動センターとそれぞれ連携した主催事業を行うとともに、こども文化センターで行ったボッチャ教室を通して施設にチラシを置いてもらうようにするなど、利用者の増加に繋がるような行政機関との連携を実現することができた。<br>・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うことで課題の把握・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                     | 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 |
| (評価の理由)<br>・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し、宿泊利用がある場合には職員2名を宿直勤務として配置した。<br>・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や日本赤十字社の救急法・AED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、また、新たに実施した野外活動や自主事業(親子手打ちうどん教室)をよりよい取組にするために、事前に研修に受講し、研修の成果を事業当日に活かすことができた。<br>・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するなど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                                                                                                                                                                                                                              |                          |                                                       |                       |   |   |
| 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                     | 5 | 5 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          | 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 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 事故等が発生した場合に適切な対応が行われているか |                                                       |                       |   |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 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)<br>・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。<br>・修繕のうち、緊急を要すると判断したものについては、指定管理者が仕様書で定められた額以上の工事についても発注を行うなど、運営に影響を出さないために迅速な修繕を行った。<br>・計画していた工事以外にも職員による日々の巡回や利用者アンケートにより経年劣化の目立つ箇所に関しては、適宜修繕・取替工事を行うなど積極的な施設整備を行った。<br>・利用者の安全確保については、主催事業実施前にシミュレーションや下見を行ってから実施した。つまづきによる骨折事故が発生したが、救急車対応や市への連絡など適切かつ迅速に行った。その後、適宜走らないよう注意喚起をするなど、ケガや事故が起きやすい部分を見直し、特に丁寧に声掛けすることで再発防止と安全確保の強化を図った。<br>・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や不審物の取り扱いについても講習を受けた。<br>・災害への対応については、利用者に非常時の行動を示した資料の配布や、災害時の避難経路を事前に確認したりするなど、災害に備えた入所時のオリエンテーション実施に努めた。また、避難訓練の実施も計画通り行った。 |                          |                                                       |                       |   |   |

注) 配点×(評価段階／5)＝評価点

4. 総合評価

|       |    |       |   |
|-------|----|-------|---|
| 評価点合計 | 69 | 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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者数については、市総合計画等で示された目標値の34,000人を上回るとともに、コロナ前の利用者数も上回ったことを評価する。利用者からのニーズに応えるために、当初計画を超えて柔軟に自主事業を拡充し実施回数を増やされた。また、日頃から学校及び行政機関と連携しながら、近隣小学校及び中学校の課外授業の受入れを行うなど地域と連携し、青少年教育施設としての強みを活かした活動を実施された。さらには、施設の設備における保守管理においても、緊急を要すると判断したものについては、仕様書で定められた額以上の工事についても発注を行うなど、運営に影響を出さないために迅速な修繕を行うとともに、職員による日々の巡回や利用者アンケートにより経年劣化の目立つ箇所に関しては、適宜修繕・取替工事を行うなど積極的な施設整備を行っ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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 引き続き、利用者のニーズや要望を汲み取りながら、魅力ある施設の事業やイベント等を近隣小学校及び中学校等地域の関係機関を中心に積極的に情報発信し、更なる利用者の増加に向けて活動すること。また、施設が老朽化する中で、利用者が安心・安全に利用できるよう、施設内外において設備及び環境の確認を行いながら、必要に応じて、適宜市や関係機関をとりながら、改善に向けた対応を講じていくこと。さらには、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を発信するなど、幅広い世代に対する積極的な広報に必ず取り組むこと。 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|