

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	平成30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 39,277人 (H29年度:41,656人) 内、宿泊:26,399人(H29年度:25,090人) 内、日帰り:12,878人(H29年度:16,566人)	②年間延べ利用団体数 918団体 (H29年度:842団体) 内、宿泊:369団体(H29年度:375団体) 内、日帰り:549団体(H29年度:467団体)						
収支実績	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 1 収入 指定管理料 利用料金収入 その他収入 合計 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; text-align: right;"> 単位:円 76,758,000 15,373,525 24,184,316 116,315,841 </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> 2 支出 人件費・賃金 光熱水費 委託費 消耗品費 修繕費 その他経費 合計 </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> 43,484,908 15,205,132 32,512,519 1,171,284 4,793,920 17,722,871 114,890,634 </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> 差引 </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> 1,425,207 </td> </tr> </table>		1 収入 指定管理料 利用料金収入 その他収入 合計	単位:円 76,758,000 15,373,525 24,184,316 116,315,841	2 支出 人件費・賃金 光熱水費 委託費 消耗品費 修繕費 その他経費 合計	43,484,908 15,205,132 32,512,519 1,171,284 4,793,920 17,722,871 114,890,634	差引	1,425,207
1 収入 指定管理料 利用料金収入 その他収入 合計	単位:円 76,758,000 15,373,525 24,184,316 116,315,841							
2 支出 人件費・賃金 光熱水費 委託費 消耗品費 修繕費 その他経費 合計	43,484,908 15,205,132 32,512,519 1,171,284 4,793,920 17,722,871 114,890,634							
差引	1,425,207							
サービス向上の取組	利用者アンケートを実施し、利用者の意見を反映させながら、サービスの向上に努めている。また、苦情対応マニュアルを基に研修を行い、利用者や近隣住民に適切に対応している。							

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) ・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。 ・当初計画にない特色のある事業として、今年度新たに「BBQ中級インストラクターMC講習会」を実施し、BBQを通して、自然体験活動の魅力伝える指導者の育成を図った。また、青少年教育施設職員研修を実施し、国や県の教育施設の職員や民間の職員が14名参加し、課題やそれに対する解決策について議論を行う等、参加者の資質向上に寄与している等、指導者養成事業の充実を図った。 ・その他、サーチウォーク体験会や音楽鑑賞会、サーキットエアロ等、様々な事業を実施した結果、利用者数は39,277人であり、延べ宿泊者数は前年と比べ増加したものの、前指定管理時平均並みだった。 【参考】第2期指定管理時(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			
(評価の理由) ・適切な金銭管理・会計手続について、会計処理及び金銭管理のための規則等に従い、適切に会計処理がなされているとともに、施設が資金管理者を担当し、本社が帳簿管理者を担当し、相互チェックを行っているとともに、年1回、本社が施設に対し監査をしており、内部監査体制が整備されている。 ・効率的・効果的な支出について、概ね計画に基づいた適切な収入・支出がなされている。					

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	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	4	8
	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、近隣学校にチラシやポスターを8回配架する等定期的な広報に加え、新たな取組として、近隣幼稚園・保育園11園に対して830枚チラシを配架するとともに、町内会と連携し、地域住民に対してチラシの配架を行っており、施設、事業の周知及び利用促進のための広報を積極的にに行った。 ・利用者への対応について、概ね良好な接遇が図られ、苦情や要望に適切に対応しているとともに、新たにディズニーから学ぶホスピタリティ研修を実施し、始業前に利用者対応について必ず話し合ってから接客を行う等、独自の研修を実施し、接遇の向上に積極的に取り組んだ。 ・学校及び行政機関との連携について、学校と連携とした「ほのぼのスクール」や青少年の家フェスタでは、JAセレサと連携して地域の特産物マルシェ等を実施している等、学校、行政機関、地域団体、地域住民等と連携した事業に取り組んだ。 ・利用者ニーズについて、アンケート等を実施しているとともに退所時の清掃チェックの際に聞き取りを行う等、利用者の意見や要望を把握している。					
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	
		(評価の理由) ・適正な人員配置について、計画どおり職員が配置されているとともに、BBQ上級インストラクターやリスクマネージャー等野外活動に精通した人材や保育士資格や教員免許を有する人材を積極的に配置しているとともに、「親子防災キャンプ」ではキャンプカウンセラーを運営スタッフとして招聘することによる事業充実を図る等、職員の専門知識を活かした事業展開を行った。 ・職員の研修体制について、計画どおり研修を実施するとともに、他施設のヒヤリハット事例や事業実施のノウハウを学ぶJONミーティングに参加した。得た知識を「ひみつ基地づくりキャンプ」や「週末チャレンジ」等の事故予防や事業充実活かしており、研修の成果を事業運営に反映した。 ・個人情報等の取扱について、個人情報保護の規則やマニュアル等を整備されており、個人情報流出等のトラブルがなかった。さらに、個人情報保護に関する研修を受講し、全職員に研修内容を周知する等個人情報保護に努めている。			
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	利用者の安全確保のため、工夫がされているか	5	4
	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			
		施設の防犯のための工夫がされているか	5	3	3
	災害への対応	緊急時のマニュアル等が整備されているか	5	3	3
避難訓練や消防訓練が適正に実施されているか					
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、施設・設備の保守点検や必要な補修工事を適切に実施しているとともに、修繕計画を作成して計画的に修繕を行った。 ・利用者の安全確保について、安全管理マニュアルを作成しており、1年間大きな事故がなかった。さらに、「食品衛生講習会」、「食物アレルギー講習会」や「赤十字救急法短期講習」の研修を独自に実施する等、利用者の安全確保に努めた。 ・防犯対策について、防犯マニュアル等を作成し、不審者侵入防止等の取組をしている。 ・災害への対応について、災害対応マニュアル等を作成し、避難訓練等を実施した。					

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

野外活動等に専門的な知識を有する職員を積極的に配置し、事業運営に活かしているとともに、「親子パネルシアター」等、野外活動や自然体験以外の事業の充実を図っており、地域住民の利用を促進していることは高く評価できる。また、積極的な施設修繕や職員の接遇向上に取り組むことで、利用者が快適に過ごせる施設運営を行っている。
 さらに、団体利用促進のため、民間企業や大学へ働きかけ、研修場所や宿泊場所としての利用につなげており、稼働率を高める取組を行っている。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

今後とも、安全管理マニュアル等について職員に周知徹底するなど、利用者の安全・安心を第一に考えた施設運営を行うこと。
 また、企業等に対する団体利用の働きかけなど、利用者増に資する取組を継続して行うとともに、学校及び地域との意見交換や、意見箱の周知等により利用者ニーズを積極的に把握し、事業運営に十分反映させること。