

## 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28年度       |
| 事業者名 | ・事業者名 川崎フィールズパートナーズ<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 雑賀 克英<br>東京都世田谷区用賀4丁目10番1号<br>・構成員名 特定非営利活動法人国際自然大学校<br>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 ~ 平成33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 33,842人<br>(H27年度:36,502人)<br>内、宿 泊:24,723人(H27年度:25,930人)<br>内、日帰り:9,119人(H27年度:10,572人)  | ②年間延べ利用団体数 671団体<br>(H27年度:826団体)<br>内、宿 泊:344団体(H27年度:362団体)<br>内、日帰り:327団体(H27年度:464団体) |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 収支実績      | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="text-align: right;">単位:円</td> </tr> <tr> <td>1 収入</td> <td></td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">76,758,000</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td style="text-align: right;">13,743,190</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">2,800,474</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td style="text-align: right;">93,301,664</td> </tr> <tr> <td>2 支出</td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費・賃金</td> <td style="text-align: right;">44,839,869</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td style="text-align: right;">14,582,488</td> </tr> <tr> <td>委託費</td> <td style="text-align: right;">12,268,492</td> </tr> <tr> <td>消耗品費</td> <td style="text-align: right;">2,032,345</td> </tr> <tr> <td>修繕費</td> <td style="text-align: right;">2,408,184</td> </tr> <tr> <td>その他経費</td> <td style="text-align: right;">17,170,286</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td style="text-align: right;">93,301,664</td> </tr> <tr> <td>差引</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table> |   |  | 単位:円 | 1 収入 |  | 指定管理料 | 76,758,000 | 利用料金収入 | 13,743,190 | その他収入 | 2,800,474 | 合 計 | 93,301,664 | 2 支出 |  | 人件費・賃金 | 44,839,869 | 光熱水費 | 14,582,488 | 委託費 | 12,268,492 | 消耗品費 | 2,032,345 | 修繕費 | 2,408,184 | その他経費 | 17,170,286 | 合 計 | 93,301,664 | 差引 | 0 |
|           | 単位:円   |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 1 収入      |  |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 指定管理料     | 76,758,000   |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 利用料金収入    | 13,743,190   |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| その他収入     | 2,800,474  |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 合 計       | 93,301,664   |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 2 支出      |  |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 人件費・賃金    | 44,839,869   |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 光熱水費      | 14,582,488   |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 委託費       | 12,268,492   |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 消耗品費      | 2,032,345  |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 修繕費       | 2,408,184  |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| その他経費     | 17,170,286   |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 合 計       | 93,301,664   |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 差引        | 0  |   |  |      |      |  |       |            |        |            |       |           |     |            |      |  |        |            |      |            |     |            |      |           |     |           |       |            |     |            |    |   |
| 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  | 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  | 2    | 2   |
| 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  | 3    | 3   |
|         | 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)<br>仕様書に基づき、会計処理及び金銭管理のための規則等に従い、会計処理及び金銭管理を適切に処理した。<br>光熱水費5,546,000円、一般管理費494,000円の経費削減の取組を行っており、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   |                       |   |    |   |   |
| <p>(評価の理由)</p> <p>施設・事業の広報を積極的に行い、新たに、年間イベントスケジュールを近隣学校6校に対して配布し、事業周知に取り組んだ。さらに、ホームページを全面的に刷新し、利用者が見やすくなるよう、写真を多く活用したホームページを作成して、施設イメージの向上を図ったほか、スマートフォンからのアクセスにも対応できる仕様に変更した。また、リーフレットについても、施設へのアクセスマップを改良したほか、ホームページのQRコードを追加したり、市外料金を追加することで料金体系を明示するなど、わかりやすい内容に改善した。</p> <p>利用者への対応について、ホテル勤務経験者の職員が中心となって、全員に対し、電話対応や窓口対応の指導を行ったほか、職員会議においても、意見交換を行うことで職員間のレベルアップを図り、利用者に対し良好な接遇が行われた。さらに、独自に接遇マナー研修を実施するため、東急コミュニティー本社より専任講師を派遣し、基本的な接客・電話対応を再確認するなど、接遇の向上に積極的に取り組んでいた。</p> <p>学校等との連携については、「ほのぼのスクール」を実施し、学校教諭を含めた運営委員会を募り、青少年の家、家庭、学校の三者間の連携を図ったほか、近隣小中学校の児童・生徒向けに、平日の放課後の時間帯にプレイホールを無料開放する「のびっこ広場」を実施し、「居場所作り」を行うことで、学校間を越えた友人関係が生まれるなど、学校や地域住民等と連携した取組を推進している。</p> <p>【参考】「のびっこ広場」参加人数平成28年度合計延べ人数385人</p> <p>利用者ニーズを把握するため、積極的にアンケートを実施し、アンケート結果から、食事メニューについて、季節感を取り入れ、同一団体に同じメニューが重ならないようなメニュー構成に変更するなど、利用者の意見、要望、満足度等の調査結果を施設管理や事業運営に反映させた。</p> |                       |   |    |   |   |
| 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 |
| <p>(評価の理由)</p> <p>人員配置については、教員免許を持つ職員を配置し、児童・生徒や団体指導者への助言・指導を適切に行ったほか、近隣学校との交流や情報共有等についても積極的に行うなど、資格を持った職員の知識や経験が事業に活かされている。</p> <p>職員のスキルアップを図るため、事業計画上の研修に加えて様々な研修を実施した。特に、「森のようちえん指導者研修会」では、全国各地での事例を学ぶことで、その内容を「森のようちえん」のプログラムに反映し、年6回開催したほか、「パーバキューインストラクター初級講習会」で学んだノウハウを「親子アウトドアクッキング」で反映するなど、研修の成果を新たな事業や業務改善につなげた。</p> <p>個人情報の取扱いについて、個人情報保護の規則・マニュアル等と管理・監督体制が整備されており、個人情報漏えいトラブルがなかったほか、個人情報保護研修を実施し、個人情報保護のスキーム、職員の意識の向上を図り、情報漏えい防止の徹底、漏えいした際の対策を確認した。</p>   |                       |   |    |   |   |
| 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  | 3 | 3 |
|   |                       | 利用者の安全確保  |    |   |   |
|   | 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 |
|   | 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> <p>施設・設備の保守管理について、点検計画に則った保守点検管理を行ったほか、保守点検結果に基づき、建物・設備の修繕を実施しており、施設・設備の保守点検や必要な補修工事を適切に実施した。</p> <p>利用者の安全確保について、「青少年の家・安全管理マニュアル」の見直しを行ったほか、応急手当の訓練プログラムであるメディック・ファーストエイド研修を全職員が受講し、AEDの使用法、応急手当の心得等を学ぶことで、有事を想定し、実際の施設運営を行った。</p> <p>防犯対策について、毎月、警察との地域の防犯状況等の情報交換を実施しており、不審者侵入防止等の取組をしている。</p> <p>災害への対応について、「緊急対応マニュアル」の見直しを行ったほか、震災訓練や消防訓練を実施した。</p>   |                       |   |    |   |   |

注) 配点×(評価段階/5)=評価点

#### 4. 総合評価

|       |    |       |   |
|-------|----|-------|---|
| 評価点合計 | 67 | 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>数多くの多様な研修を積極的に行い、研修成果を主催事業や日々の業務に活かしているほか、教員免許を持つ職員を配置し、事業運営改善を図っている。また、アンケートを通じて、利用者ニーズを的確に把握し、リーフレットやホームページの刷新をするなどの業務改善を行い、利用者満足度向上に努めている。主催事業や平日の放課後のプレイホール無料開放を通して、地域との交流を深めていることも評価できる。</p> <p>地域と連携しながら事業を展開し、青少年の健全な育成を図るといった目的は果たしているが、利用者の減少に対して、更に積極的に取り組むことが望まれる。</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、近隣地域とのネットワークを活用した地域連携や、意見交換の場を設け、そこからの意見等を取り入れて事業に反映させ、更なる利用者サービス向上や施設を利用しやすい雰囲気づくりを行い、創意工夫により、より良い施設となるよう努めること。</p> <p>また、利用者の安全・安心を第一に考えた事業・運営を実施し、公の施設の管理運営という業務の性質や利用者の視点を踏まえた管理運営に取り組むこと。</p> <p>今後、施設・設備の保守管理においては、修繕計画を立て、計画的に修繕を行っていくこと。</p> |
|--|