

# 青少年宿泊センターの管理運営状況

## 1 基本情報

<所管局：子ども青少年局>

|        |                                     |      |                |
|--------|-------------------------------------|------|----------------|
| 指定管理者  | 名古屋ユースクエア共同事業体                      |      |                |
| 主な業務内容 | 名古屋市青少年宿泊センターの管理運営業務を適正かつ円滑に実施すること。 |      |                |
| 評価対象期間 | 令和3年4月～令和4年3月                       | 指定期間 | 平成29年4月～令和5年3月 |

## 2 評価結果

| 評価項目      |                        |                             | 評価区分 | 特記事項 |
|-----------|------------------------|-----------------------------|------|------|
| 1<br>基本事項 | (1) 平等利用               | 市民の利用にあたって不公平が生じていないか。      | ○    |      |
|           | (2) 開館の実績              | 供用日・供用時間が遵守されているか。          | ○    |      |
|           | (3) 情報管理               | 情報の管理・保護が適切になされているか。        | ○    |      |
|           | (4) 職員体制               | 職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。       | ○    |      |
|           | (5) 法令等の遵守             | 法令、協定書等を遵守しているか。            | ○    |      |
|           | (6) 事故・災害等への対策・対応      | 事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。    | ○    |      |
| 2<br>維持管理 | (1) 建物・設備の保守点検         | 建物・設備が適切に管理されているか。          | ○    |      |
|           | (2) 警備業務               | 安全で安心感のある環境を確保しているか。        | ○    |      |
|           | (3) 清掃業務               | 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。 | ○    |      |
|           | (4) 備品の管理              | 備品が適切に管理されているか。             | ○    |      |
|           | (5) 衛生管理               | 施設が衛生的に管理されているか。            | ○    |      |
|           | (6) 新型コロナウイルス感染症対策について | 新型コロナウイルス感染症対策を適切に講じているか。   | ○    |      |
| 3<br>サービス | (1) 利用実績               | 利用者数の向上のために積極的に取り組んでいるか。    | ○    |      |
|           | (2) 利用案内・窓口対応          | 利用者にわかりやすい施設案内ための工夫がされているか。 | ○    |      |
|           | (3) 接客態度               | 接客態度、服装等は適切か。               | ○    |      |
|           | (4) 広報・PRの実施           | 広報・PRは適切に行われているか。           | ○    |      |
|           | (5) 利用者満足度             | 満足度調査を実施し、サービス向上に努めているか。    | ○    |      |
|           | (6) 苦情・要望の把握・対応        | 利用者の意見や苦情について迅速に対応できているか。   | ○    |      |
| 4<br>経費等  | (1) 執行状況               | 指定管理料の執行等は適正になされているか。       | ○    |      |
|           | (2) 使用料                | 適正に収受・管理されているか。             | ○    |      |
|           | (3) 再委託                | 再委託の方法は適正か。                 | ○    |      |

### 【総合評価】

#### 所管局のコメント・特記事項等

青少年が安心して過ごすことができる居場所という認識を深めていくため、ロビースペースの環境整備に努めるなど工夫した取組が見られた。しかし、ロビースペースを利用する青少年への職員の関わりが見られないため、今後、積極的に関わっていただけるようにしていただきたい。

また、体育室は利用率が高いが、それ以外の部屋利用の利用率が低い。施設全体の利用率向上に向けて、広報など工夫した取組に努めていただきたい。

施設の現状

青少年宿泊センター

|           |                                                                                                                                                                               |       |        |        |         |        |        |      |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|---------|--------|--------|------|
| 施設の現状     | 施設概要                                                                                                                                                                          |       |        |        |         |        |        |      |
|           | 社会性および主体性に富み、人間性豊かで活力あふれる青少年の育成を目的とする施設であり、主に青少年団体を対象に宿泊室(15室)、体育室、活動室その他の研修室を提供しています。また、青少年交流プラザを本館、青少年宿泊センターを分館として位置づけ、両施設の特徴を活かしながら、青少年の自立に向けた支援や、社会参加・参画活動の促進を一体的に行っています。 |       |        |        |         |        |        |      |
|           | 市の収支状況(千円) (3年度決算(見込)額)                                                                                                                                                       |       |        |        |         |        |        |      |
|           | 支出                                                                                                                                                                            |       |        | 収入     |         |        |        |      |
|           | 指定管理料                                                                                                                                                                         | その他   | 計      | 使用料    | その他特定財源 | 一般財源   | 計      | 利用料金 |
|           | 78,658                                                                                                                                                                        | 7,473 | 86,131 | 4,593  | 1,269   | 80,269 | 86,131 |      |
|           | 特記事項                                                                                                                                                                          |       |        |        |         |        |        |      |
| 管理運営指標の状況 | 取組状況                                                                                                                                                                          |       |        |        |         |        |        |      |
|           | 指標                                                                                                                                                                            |       | 単位     | 平成30年度 | 令和元年度   | 令和2年度  | 令和3年度  |      |
|           | 宿泊利用者数                                                                                                                                                                        |       | 人      | 11,112 | 10,262  | 1,160  | 1,630  |      |
|           | 研修室利用者数                                                                                                                                                                       |       | 人      | 76,615 | 78,339  | 27,448 | 32,080 |      |
|           |                                                                                                                                                                               |       |        |        |         |        |        |      |
|           | 特記事項                                                                                                                                                                          |       |        |        |         |        |        |      |
|           | 令和2年3月から5月までの期間は新型コロナウイルス感染症の影響で事業や施設の使用を休止している。                                                                                                                              |       |        |        |         |        |        |      |

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

青少年宿泊センターにおける指定管理者の管理運営状況の点検・評価

1 基本情報 <所管局：子ども青少年局>

|        |                                     |        |                |  |
|--------|-------------------------------------|--------|----------------|--|
| 指定管理者  | 名古屋ユースクエア共同事業体                      |        |                |  |
| 主な業務内容 | 名古屋市青少年宿泊センターの管理運営業務を適正かつ円滑に実施すること。 |        |                |  |
| 評価対象期間 | 平成29年4月～令和5年3月                      | 指定管理期間 | 平成29年4月～令和5年3月 |  |

2 管理運営状況（評価結果の推移）

| 評価項目                   | 評価区分 |      |     |     |     | 特記事項                                                                                                                                                                   |
|------------------------|------|------|-----|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 基本事項                 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 |                                                                                                                                                                        |
| (1) 平等利用               | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (2) 開館の実績              | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (3) 情報管理               | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (4) 職員体制               | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (5) 法令等の遵守             | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (6) 事故・災害等への対策・対応      | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| 2 維持管理                 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 |                                                                                                                                                                        |
| (1) 建物・設備の保守点検         | ◎    | ◎    | ○   | ○   | ○   | 【平成29年度・平成30年度】<br>建物・設備の保守点検においては、定められた回数以上に定期的な自主点検が行われており、日常的にも巡回し適切な維持管理が行われている。                                                                                   |
| (2) 警備業務               | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (3) 清掃業務               | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (4) 備品の管理              | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (5) 新型コロナウイルス感染症対策について |      |      |     | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| 3 サービス                 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 |                                                                                                                                                                        |
| (1) 利用実績               | ○    | ○    | △   | ○   | ○   | 【平成29年度】<br>利用者アンケートにおいて、9割を超えるお客様に満足いただいている。<br>【令和元年度】<br>利用率は研修利用の増加によって一定向上したが、前々年度に効果があり、実施をお願いしていた専門学校等への施設利用の働きかけが継続されておらず、新たに作成したPRポスターが十分に活用されていないなど、課題がみられた。 |
| (2) 利用案内・窓口対応          | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (3) 接客態度               | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (4) 広報・PRの実施           | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (5) 利用者満足度             | ◎    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (6) 苦情・要望の把握・対応        | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| 4 経費等                  | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 |                                                                                                                                                                        |
| (1) 執行状況               | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (2) 使用料                | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |
| (3) 再委託                | ○    | ○    | ○   | ○   | ○   |                                                                                                                                                                        |

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）

29年度

接遇研修を設ける等、接客対応についてお客様に満足いただけるよう努めている。施設については、玄関ホールの内装改修にあたりレイアウトや配色等を工夫するほか、大浴室壁面タイル補修、宿泊室エアコンの取替え等、お客様の声に対応し、利用者満足度向上に努めている。  
研修室の利用者数は増加しているものの、宿泊者数の減少が続いているため、減少の理由について指定管理者として分析し、広報をはじめとする新たな利用者開拓に努めていただきたい。

30年度

緊急時に適切な対応をしたり、利用者のために速やかに施設の環境整備をしたりと、利用者への対応、施設の維持管理は良好に行われている一方、本館・分館の一体的な施設運営により一層心掛けるとともに、新たに開拓した施設利用者のニーズを的確に把握し、運用を含めた対応策や、効果的な広報の検討など利用率の向上に向けて、一歩踏み込んだ対応に努めていただきたい。

元年度

施設設備の老朽化への対応や点検は適切に実施し、安定的に施設を運営していただいている。  
利用率の向上に関して、利用率は研修利用の増加によって一定向上したものの、青少年の利用増加に向けた主体的、積極的な働きかけが充分ではなく、課題が散見された。利用率向上に向けた取り組みの改善をお願いしたい。  
運営において、青少年交流プラザが目指す「5つの方向性」について意識し、本館の様々な取り組みを踏まえながら、青少年への積極的・能動的な働きかけをお願いしたい。

2年度

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響から施設の利用者数や宿泊者数は減少したが、施設の消毒や、利用者の検温確認等徹底した新型コロナウイルス感染症対策に努めるなど適切に管理運営された。また、感染状況を注視しながら、大学の授業が再開し始めた頃に愛知県内の大学や短大等にガイドブックを送付するなど施設利用の働きかけに努めた。今後は新しい生活様式を踏まえた幅広い施設利用について、効果的な広報の検討など利用率の向上に向けて、さらに工夫した取組や対応に努めていただきたい。

3年度

青少年が安心して過ごすことができる居場所という認識を深めていくため、ロビースペースの環境整備に努めるなど工夫した取組が見られた。しかし、ロビースペースを利用する青少年への職員の関わりが見られないため、今後、積極的に関わっていけるようにしていただきたい。  
また、体育室は利用率が高いが、それ以外の部屋利用の利用率が低い。施設全体の利用率向上に向けて、広報など工夫した取組に努めていただきたい。

### 3 利用状況等

#### 具体的な取組や成果等

指定管理期間を通じ、大きな事故等なく管理運営がされている。新型コロナウイルス感染症の影響の前までは、大学等への広報やお泊り保育の勧奨などにより利用率については、現在の指定管理期間で一定の向上はあったもの四割程度となっていた。

### 4 収支状況等

#### 具体的な取組や成果等

適切に管理執行された。

### 5 利用者の意見や満足度等

#### 利用者の意見や満足度等の内容・推移

利用者満足度調査において「満足」「ほぼ満足」と回答した割合は、期間を通じ9割を超える水準を維持している。

### 6 総合評価

#### 所管局のコメント・特記事項等

指定期間を通じ、適切な施設管理が行われている。新しい生活様式を踏まえた幅広い施設利用について、効果的な広報の検討など利用率の向上に向け、工夫した取組や対応に一層努めていただきたい。