

1 施設概要

施設名	高知市工石山青少年の家		施設所管課	青少年・事務管理課					
指定管理者名	学校法人 日吉学園								
指定期間	令和 2 年 4 月 1 日 ~ 令和 7 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募						
設置目的	青少年に研修, 野外活動等の場を提供することにより青少年の健全な育成を図るため, 高知市工石山青少年の家(以下「青少年の家」という。)を設置する。								
業務内容	1. 青少年の家の施設又は設備の利用の許可に関する業務 2. 青少年の家の維持管理に関する業務 3. 青少年の家の設置目的を達成するために教育委員会が必要と認める業務 4. 指定管理業務に付随する業務								
施設内容	○ 敷地面積 4,643.65㎡ ・ 高知市土佐山高川1898番地33 3,396.65㎡(本館, 体育館, 東別館, 屋外作業場等) ・ 高知市土佐山高川1900番地25 1,247㎡(西別館, 多目的広場)								
職員体制	常勤職員	4人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	5人	
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	1人			

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 2 年度 (1 年目)		令和 3 年度 (2 年目)		令和 4 年度 (3 年目)		令和 5 年度 (4 年目)		令和 6 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用料金収入(円)	6,780,000	1,032,908								
利用者数(人)	6,400	2,656								
利用率(パーセント)	58.3	36.8								
自主事業参加率(パーセント)	100	35								
目標値に対する達成状況について	指定管理者1年目の本年度は新型コロナウイルスの影響を大きく受け、予約団体のキャンセルが続いた。また、収容人数の制限(54名以下)を行っており、学校や多人数の団体は受け入れができなかった。									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)	令和 5 年度 (4 年目)	令和 6 年度 (5 年目)
利用者数	2,656 人				
利用者数:対前年度比	58.4 %	%	%	%	%
開館日数	267 日	日	日	日	日
利用率	36.8 %	%	%	%	%
利用状況についての評価	4・5月と新型コロナウイルス感染拡大防止のため、休館措置をとった。夏休み中に幾分回復はしたが、人数の多い団体は、利用中止となった。冬季、再び影響が強まるなか、感染拡大のリスクが低いとされた家族単位での主催事業「ふり工石山」を企画し、ワークポイントである冬季の利用増も同時にめざした。年間の利用者数は少なかったが、子どもや親子を対象にした新事業も好評で、青少年の家として、次年度に向け、準備をしていきたい				

※ 利用率の算定方法: 利用日数(98日)/利用可能日数(266日)

※ R元年度実績 利用者数:4,550人, 開館日数:293日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和 2 年度 ( 1 年目)	令和 3 年度 ( 2 年目)	令和 4 年度 ( 3 年目)	令和 5 年度 ( 4 年目)	令和 6 年度 ( 5 年目)
収入	指定管理料	37,254				
	利用料金収入	1,033				
	自主事業収入	35				
	その他収入	899				
	収入計	39,221	0	0	0	0
支出	人件費	16,516				
	光熱水費	1,834				
	保険料	465				
	委託費	9,394				
	修繕費	381				
	事業費	3,031				
	消費税及び地方消費税	0				
	その他の公課費	70				
	事業所税	634				
	その他	4,672				
支出計	36,997	0	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	2,224	0	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和 2 年度 ( 1 年目)	令和 3 年度 ( 2 年目)	令和 4 年度 ( 3 年目)	令和 5 年度 ( 4 年目)	令和 6 年度 ( 5 年目)
①	利用料金比率	2.6 %	- %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	95.0 %	- %	- %	- %	- %
③	人件費比率	44.6 %	- %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	13,929.6 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	14,026.4 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥	委託費比率	25.4 %	#DIV/0! %	#DIV/0! %	#DIV/0! %	#DIV/0! %

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 委託費比率	支出の総額に対して委託費の占める割合を表す。

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

		令和 2 年度 ( 1 年目)	令和 3 年度 ( 2 年目)	令和 4 年度 ( 3 年目)	令和 5 年度 ( 4 年目)	令和 6 年度 ( 5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート用紙				
	② 調査期間	通年				
	③ 配布数	80				
	④ 回収数	27				
	⑤ 回収率	34 %	- %	- %	- %	- %
調査結果	アンケート協力の依頼方法が確立されておらず、回収数が少なかつた。施設利用の満足度は、すべての団体が「極めて満足(25団体)」「満足(11)」「やや満足(1)」という評価をいただいた。今後、アンケート内容を改善し、回収の方法についても見直しをし、サービスの質向上のための重要な資料とする					

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況
R2.10.8	入所時すぐの昼食の際、「卵アレルギー」の児童に卵焼きが入ったお弁当を出してしまった。原因は、調理業者(高南メディカル)のアレルギー調査シートの見落としだった。	アレルギー調査シートが届いた時点で、受付者、施設長が確認し、業者との連絡FAXにもアレルギーの有無、内容について、記載をし、給食担当者が確認の押印をし、FAXで返信する。また、月間食数予定表の備考欄にもアレルゲンの内容を記入しておく

## 8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

### (1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	2.7
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0
7 利用料金(使用料)	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3.0
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3.0
12 関係部署との連絡調整	所管課その他関係部署と指定管理者との間で十分に連絡がなされているか	3	3	3.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.0
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3.0
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	2.0
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0
18 個人情報保護に関する事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関する事	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3.0
配点60点(20項目×3点)		小計	60	57.7

#### 評価基準

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

### (2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	5	4	3.0
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	4	4	3.0
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	5	5	3.0
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	5	5	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	5	3.0
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	5	3.0
7 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	5	5	3.0
8 青少年の健全育成への取組	青少年の健全育成に対する取り組みがなされたか	5	5	3.0
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか	5	5	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	44	27.0

#### 評価基準

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

## (3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
5 委託費比率	支出に占める委託費の割合は妥当か	3	3	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

## 評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

## 9 自己評価・一次評価結果

## (1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	44 点	98 %	43 点	96 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
合計	120 点	119 点	99 %	118 点	98 %

## (2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
2	指定管理の1年目として、新事業やプログラムを計画し、利用増加の目標を掲げていたが、開始の4月からコロナウイルスによる影響を受け、臨時休館、利用定員半減の措置、予約団体のキャンセルと、想定外の状況が続いた。その中で、青少年教育施設として小学生や親子を対象とした事業を企画、実施し、「新しい工石山青少年の家」の周知を図った。冬季には主管課と相談し、親子単位での主催事業を追加し、青少年の家を初めて利用する層を呼び込んだ。地元の小学校へも、鏡川や工石山の自然を体験する出前授業を実施し、土佐山学の一部を担った。次年度に向け、新たな団体の予約や主催事業への初めての参加者も増えている。コロナウイルスの感染防止を行いながら、積極的な広報を実施し、青少年および青少年をとりまく多様な世代の利用増加に努めたい。
3	
4	
5	
6	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
2	<p><b>【業務全般】</b>            指定期間初年度であるため、直営していた高知市から業務を適切に引継ぎ、係る引き継いだ業務を適正に実施していく必要があるなど、初年度ならではの苦勞があったものと推察される。そのような中で、新型コロナウイルス感染症の拡大時期と重なるなど想定を超える指定管理業務の開始となった様子であった。            この新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図るため、令和2年4月11日から5月31日まで休館するとともに、その後も利用定員に対する利用人数の調整を行っていたことから、利用者数が目標値を大幅に下回るなど、指定管理者による運営に影響が及んだ。</p> <p><b>【施設管理】</b>            ワックスかけを指定管理者自身で行うなど経常経費削減に向けた努力がうかがえる。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、施設内の除菌等の感染予防対策に取り組み、利用者に安心安全な施設となるように努めている。</p> <p><b>【施設修繕等】</b>            施設の耐震化工事を終え、平成30年7月1日にリニューアルオープンしたこともあり、大きな修繕はなかった。</p> <p><b>【利用者数】</b>            新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を直接受けているため、令和元年度の4,550人と比較して約1,800人の減少となっている。一方、新型コロナウイルス感染症の感染状況が厳しい中においても、広報活動など地道な活動を継続しながら、アフターコロナに向けた利用者数増加に向けた取組が行われた。</p> <p><b>【利用料金収入】</b>            新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を受けて、利用料金収入の要である宿泊者数の減少が響いた。平成30年度は1,909人、令和元年度は1,847人であり、令和2年度は676人であったことから、約3分の1程度の実績となった。新型コロナウイルス感染症への感染を懸念して利用を控えていたものと考えられる。</p> <p><b>【一次評価】</b>            新型コロナウイルス感染症の感染拡大という困難な状況下であるが、総じて適正な施設運営がなされていると評価する。            利用者数、宿泊者数ともに実績値が下がったが、その分空いた時間を利用して施設の環境整備(案内表示の改善、館内の除湿対策、施設周辺の草刈等)に尽力してくれた。また、館内のアルコール消毒を実施するなど新型コロナウイルス感染症対策にも地道に取り組んでくれた。            工石山青少年の家と所管課とは距離が遠く離れているため、しっかりとコミュニケーションを取ることが指定管理制度を円滑に機能させるために欠かせないと考えられることから、担当者としてもできるだけ現地を訪問し、現場職員と直接協議をするなどした。このことにより、緊急対応が求められる新型コロナウイルス事案に対しても、相互の協力により適切に対応できたものと考ええる。            令和3年度は、指定期間2年目となることから、初年度の課題を解決できるように今後も指定管理者と良好な関係を保ちながら、適正な施設運営がなされるように取り組んでいく。</p>
3	
4	
5	
6	

## 10 総合評価結果

### (1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	57.7 点	96 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	27.0 点	60 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	120 点	99.7 点	83 %	

### 評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で3点未満の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

### (2) 総評

おおむね適正に管理運営できています。  
全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。  
アレルギー対応については発生しないようにすることが一番ですが、応急措置や救急搬送等の研修を行うなど安全確保に努めてください。  
また、アンケートの実施方法を工夫し、回収数の増加に取り組み、満足度の分析を行いながら利用拡大に努めてください。

### (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
2	A	99.7 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。 アレルギー対応については発生しないようにすることが一番ですが、応急措置や救急搬送等の研修を行うなど安全確保に努めてください。 また、アンケートの実施方法を工夫し、回収数の増加に取り組み、満足度の分析を行いながら利用拡大に努めてください。
3		点	
4		点	
5		点	
6		点	

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善 時期	改善に向けた対応