

指定管理者業務評価の外部評価について

令和4年10月17日
高知市行政改革推進委員会
資料 2

指定管理者業務評価の外部評価について

指定期間中における指定管理者による適切な管理運営を確保するため、**公募手続により指定管理者を指定した施設を対象として**、第三者の客観的な視点や利用者目線からの評価を実施するため外部委員を交えて指定管理者の業務評価を行うもの。

原則として、**指定期間の中間年度に実施する。**

委員会委員構成（6名）

外部委員3名：市川哲司（税理士）、宮上佳恵（弁護士）、吉用武史（高知大学准教授）
（敬称略、五十音順。行政改革推進委員会委員と兼任）

内部委員3名：総務部副部長（委員長）、財務部副部長（副委員長）、行政改革推進課課長

評価の方法

評価は指定管理者による**自己評価**、施設所管課による**1次評価**、指定管理者業務評価委員会による**総合評価**の3種類で、総合評価の合計点によって「S、A、B、C」の区分を決定する。

評価の項目は「①業務の履行状況の確認」、「②サービスの質の確認」、「③サービス提供の継続性と安定性」であり、仕様書、事業計画書、協定書の内容等と実績を踏まえて業務評価を行う。

評価	評価者	内容
①自己評価	指定管理者	指定管理者が、自らの管理業務について評価を行い、施設所管課へ報告する。
②一次評価	施設所管課	施設所管課が、指定管理者から提出された自己評価の分析や指定管理者へのヒアリング、実地調査等を行い、指定管理者の管理運営業務について評価する。
③総合評価	指定管理者業務評価委員会	指定管理者業務評価委員会条例に基づき設置される指定管理者業務評価委員会が、指定管理者の管理運営業務の状況について施設所管課へヒアリングを実施し、委員の合議による総合評価を実施。

1

指定管理者業務評価の外部評価について

評価の基準

	① 業務の履行状況の確認	② サービスの質の確認	③ サービス提供の継続性と安定性	合計
項目数	22項目 （高知市市営住宅及び共同施設） 20項目 （高知市工石山青少年の家）	8項目 （高知市市営住宅及び共同施設） 9項目 （高知市工石山青少年の家）	5項目（各施設共通）	35項目 （高知市市営住宅及び共同施設） 34項目 （高知市工石山青少年の家）
1項目の配点	3点 ・66点満点 （高知市市営住宅及び共同施設） ・60点満点 （高知市工石山青少年の家）	5点 ・40点満点 （高知市市営住宅及び共同施設） ・45点満点 （高知市工石山青少年の家）	3点（各施設15点満点）	121点満点 （高知市市営住宅及び共同施設） 120点満点 （高知市工石山青少年の家）
考え方	仕様書及び事業計画書に基づき実施されているか確認するもの	公共サービスがどの水準で提供されているか確認するもの	業務の安定的な実施、将来に向けて継続性があるか確認するもの	

1

2

区分	総合評価の評価基準	評価内容
S	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 ※①、③が満点で②が全て3点以上の場合でない該当しない (120点満点の場合102点以上)	・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。
A	・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%以上であるが、項目で3点未満の評価があるもの ※「S」に該当しないが、120点満点の場合78点以上	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。
B	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満 ※120点満点の場合54点以上78点未満	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。
C	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満 ※120点満点の場合54点未満	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。

指定管理者業務評価の外部評価について

施設の概要

	施設名	指定管理者	指定期間	施設の内容
1	高知市市営住宅及び共同施設	四国管財・日本管財共同企業体	5年間 (R2～R6年度)	市営住宅(※)及び共同施設 ※計139施設：公営住宅55施設、改良住宅69施設、単独住宅1施設、特定公共賃貸住宅4施設、コミュニティ住宅5施設、都市再生住宅2施設、地域活性化住宅3施設
2	高知市工石山青少年の家	学校法人 日吉学園	5年間 (R2～R6年度)	【本館】 地上1階：機械室、女子浴室、男子浴室、倉庫、洗濯室、ガレージ 地上2階：集会室、倉庫、食堂、厨房、厨房倉庫、厨房休憩室、宿泊用和室2室、事務室、宿直室、ホール 地上3階：宿泊用洋室8室、宿泊用和室2室、談話室、リネン室 【体育館】 地上1階：駐車場、倉庫 地上2階：アリーナ、器具室、舞台 【東館】 地上1階：多目的室、湯沸室、倉庫 地上2階：宿泊用洋室3室、洗面所 【屋外作業場】屋外炊飯所 【給水施設】【駐車場】【多目的広場】 【西別館】研修室2室、事務室1室

指定管理者業務評価の外部評価について

評価結果

※評価は令和3年度実績を対象に行い、総合評価の点数は各委員（6名）の平均点。

※評価項目番号 ①：業務の履行状況の確認 ②：サービスの質の確認 ③：サービス提供の継続性と安定性

No.	施設名	評価項目 配点	自己評価 指定管理者		一次評価 所管課		総合評価 指定管理者業務評価委員会		総評
1	高知市市営住宅及び共同施設	①66	四国管財・日本管財共同企業体	66	都市建設部 住宅政策課	64	65.0	A	<p>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。</p> <p>アンケート結果を入居者のニーズ把握に活用し、今後の入居者への対応に反映されることを期待します。</p> <p>修繕業務や入居者対応業務については施設所管課と対応方針のすり合わせを行うなどして住民に寄り添った対応を心掛けてください。</p> <p>使用料収納率については、手法の工夫を行い目標達成を目指してください。</p>
		②40		31		29	24.8		
		③15		15		15.0			
	合計点	121	112	108	104.8				
	配点に対する割合		93%	89%	87%				
2	高知市工石山青少年の家	①60	学校法人日吉学園	60	教育委員会青少年・事務管理課	60	59.5	A	
		②45		29		29	28.3		
		③15		15		15	14.0		
	合計点	120	104	104	101.8				
	配点に対する割合		87%	87%	85%				

令和3年度高知市指定管理者業務評価シート

No.	施設名	一次評価所管課	ページ
1	高知市営住宅及び共同施設	都市建設部 住宅政策課	5
2	高知市工石山青少年の家	教育委員会 青少年・事務管理課	12

1 施設概要

施設名	高知市市営住宅及び共同施設		施設所管課	住宅政策課				
指定管理者名	四国管財・日本管財共同企業体							
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	健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で貸貸し、又は転貸することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること							
業務内容	1. 入居者の募集に関する業務 2. 入居、退去等に関する業務 3. 市営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務 4. 前3号に掲げるもののほか、市営住宅等の設置目的を達成するために市長が必要と認める業務							
施設内容	市営住宅及び共同施設							
職員体制	常勤職員	12人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	14人
	パート職員	2人	アルバイト	0人	その他	0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
現年度使用料収入(千円)	1,004,569	1,006,537	1,004,193	1,003,845						
現年度収納率(パーセント)	98.00 %	98.19 %	98.00 %	97.97 %						
過年度使用料収入(千円)	25,673	25,321	22,908	20,387						
過年度収納率(パーセント)	33.00 %	32.55 %	33.00 %	29.37 %						
目標値に対する達成状況について	<p>令和元年度から強化した2か月滞納者を中心に電話での継続的、集中的な催告の結果、年度末の全滞納世帯数が前年度比で79世帯減少している。使用料収納率については、現年度収納率が97.97%と目標値の98%を若干下回り、過年度についても目標値の33%を下回ったが、現年度と過年度を合わせた合計の収納率は前年度比100.05%を達成している。</p> <p>令和元年度から強化した2か月滞納者を中心に電話での継続的、集中的な催告の結果、短期滞納者だけで3か月以上の長期滞納者も年度末同期比で前年度より44世帯減少するなど、収納率アップに向けた取組の成果が表れており、現年度収納率は目標の98%を上回っている。過年度についても、目標値の33%には及ばなかったものの昨年度を大幅に上回り、32.55%となっている。</p>									

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)
年度末管理戸数	4,971 戸	5,033 戸	戸	戸	戸
年度末入居戸数	3,862 戸	3,818 戸	戸	戸	戸
年度末政策空家対象戸数	274 戸	274 戸	戸	戸	戸
うち年度末入居戸数	124 戸	93 戸	戸	戸	戸
修繕対応件数	1,861 件	1,707 件	件	件	件
うち夜間休日対応	76 件	56 件	件	件	件
うち1件50万円超	3 件	6 件	件	件	件
修繕を伴わない苦情処理件数	316 件	259 件	件	件	件
うち夜間休日対応	10 件	8 件	件	件	件
利用状況についての評価	<p>管理戸数にほとんど変化はないが、入居戸数は毎年の自然減により53戸減少している。修繕対応件数は前年度比で200件と大幅に増加しているが、過去5年平均は1,789件であることから、例年よりやや多いという結果になっている。内容的には水道関係や排水関係の修繕が増加してきており、建物の老朽化の影響が出てきている。また、空家等の増加による除草・剪定の件数も年々増加している。修繕を伴わない苦情も増加傾向にあり、特に騒音に対する苦情の場合、音に対する許容範囲に個人差があることから、一般的な生活音に対しても一方的に苦情を申し立てるケースや、認知症や幻聴による思い込みの騒音被害を訴えるケースが目につくようになってきている。このような場合、親族の協力が得られない、関係機関に協議しても有効な対応策が見いだせない等、対応に苦慮しているのが現状である。</p> <p>管理戸数の増加は下島町コミュニティ住宅と地域活性化住宅。下島町コミュニティ住宅の入居がまだ始まっていないので管理戸数は増加しているが入居戸数は44戸減少している。修繕対応件数は前年度が増加していたため令和3年度は154件減少している。全体が減少しているのに反して「水道」や「雑排水」が過去3か年平均より増加しており、建物の老朽化の影響が大きいと思われる。修繕を伴わない苦情が減少しているが、騒音、迷惑行為、ゴミ屋敷、違反駐車、ペットの飼育等同一案件で繰り返し継続して対応するケースが増加していることが原因である。これらの苦情は思い込みによる訴えや、継続して指導しても改善しようしないケースがほとんどである。継続して指導しても改善しようしない入居者に対しては何かのペナルティを科すことを検討する必要がある。</p>				

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)
指定管理料	313,240	301,312			
収入					
利用料金収入	0	0			
自主事業収入	0	0			
その他収入	0	0			
収入計	313,240	301,312	0	0	0
支出					
人件費	53,092	55,143			
事務費	5,162	5,291			
修繕費	124,642	134,431			
役務費	16,188	19,989			
委託料	102,248	82,703			
その他	9,040	2,976			
支出計	310,372	300,533	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	2,868	779	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	0.0 %	0.0 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	17.1 %	18.3 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの 管理コスト	62,437 円	59,712 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの 高知市負担コスト	63,013 円	59,867 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	32.9 %	27.5 %	%	%	%

※【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 外部委託費比率	支出の総額に対して外部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	アンケート調査	アンケート調査	アンケート調査	アンケート調査	アンケート調査
② 調査期間	1か月	1か月			
③ 配布数	200世帯	200世帯			
④ 回収数	80	97			
⑤ 回収率	40 %	48.5 %	%	%	%
調査結果	利用者における満足度割合 (普通以上) 窓口対応 親切・丁寧(91.18%) 迅速さ(88.24%) 業務知識(82.35%) 修繕対応 親切・丁寧(93.33%) 迅速さ(93.33%) 施工状況(86.67%) 住宅の満足度(80.77%) 主な課題としての意見 (設備の老朽化:58.97%) 住環境の満足度(91.14%) 主な課題としての意見 (入居者の高齢化:43.04%)	利用者における満足度割合 (普通以上) 窓口対応 親切・丁寧(90.91%) 迅速さ(88.64%) 業務知識(95.45%) 修繕対応 親切・丁寧(91.30%) 迅速さ(91.30%) 施工状況(95.65%) 住宅の満足度(86.60%) 主な課題としての意見 (設備の老朽化:48.45%) 住環境の満足度(90.72%) 主な課題としての意見 (入居者の高齢化:45.36%)			

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
通年	入居者が高齢・病気がちのため住宅外に住む子供等が毎日のように訪問してくれるが、市営住宅の駐車場を契約できないが。	住宅によっては近隣に有料駐車場が無いので、介護目的等で住宅を訪問する肉親が来客用駐車場を恒常的に利用したり、周辺道路へ違法駐車を行うなど、結果的にルール違反が後を絶たないのが現状である。これらの違反行為に対しては、市営住宅の駐車場は近隣有料駐車場より料金が低額となっていることや、入居者やその同居者が自ら使用する車のみ利用可能となっていることを説明し指導しているが、現実的に近隣に有料駐車場が無かったり、今後高齢者のみの世帯や要介護者がいる世帯が増えることが予想されることから、市営住宅の有料駐車場契約要件を「入居者又は同居者が親族等からの介護や介助を受ける目的で自ら使用するため駐車場を必要としている」など解釈の見直しをするか、事業用車両の使用許可を行ったように運用の見直しを検討する必要がある。
通年	空家、空き地の雑草が春から秋にかけてすぐに伸び放題になるため、現在行っている年1回の除草ではすぐに生え放題になり、近隣住民や入居者からの苦情が絶えない。	除草・剪定費用については、空家の増加により年1回だけの除草でも年々予算を大幅に上回ってきており、自営での草刈りを増やして凌いでいるのが現状である。年1回の除草だけでも限界であることから、複数回の除草が不要となる防草シートを張る予算を令和3年度から100万円計上してもらっているが、近隣住民や入居者からの苦情・要望に応えるためには、防草シートを張る予算を更に増額する必要がある。

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 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	
2 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0	
3 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	3.0	
4 入居関係業務	入居関係業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
5 退去(返還)手続業務	退去(返還)手続業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
6 使用料決定補助業務	使用料決定補助業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
7 使用料等収納業務	使用料等収納業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
8 滞納整理及び法的措置補助業務	滞納整理及び法的措置補助業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
9 入居者対応業務	入居者等対応業務が適切に行われたか	3	2	2.3	
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	2	2.7	
11 一般管理業務	一般管理業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
12 施設整備保守管理定期点検等業務	施設整備保守管理定期点検等業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
13 駐車場管理関係業務	駐車場管理関係業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
14 建替事業又は用途廃止関係業務	建替事業又は用途廃止関係業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
15 市管住宅管理システム入力業務	市管住宅管理システム入力業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
16 自治会支援業務	自治会支援業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
17 賠償責任保険への加入	規定の保険に加入しているか	3	3	3.0	
18 緊急時対応	緊急時・災害時の対応体制(マニュアル作成・訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
19 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
20 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0	
21 備品購入・管理の状況	備品の購入・管理は適正に行われたか	3	3	3.0	
22 暴力団排除	暴力団等の排除の取組は適切に行われているか	3	3	3.0	
配点66点(22項目×3点)		小計	66	64	65.0

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 管理運営の基本事項	管理センターの開設時間は遵守されているか。また、夜間・休日等についても緊急連絡等に対応できているか	4	4	3.3	
2 入居者等のニーズの把握	入居者等のニーズを把握し、事業計画等に反映できているか	4	4	3.3	
3 入居者等へのサービス向上	入居者等へのサービスの向上につながる適切な取組がなされているか	4	2	2.3	
4 事業(自主事業を除く。)の実施状況	事業(自主事業を除く。)は効果的に行われたか 例)開催状況、利用者の満足度等	4	4	3.3	
5 公共性の確保	市管住宅の設置目的等を十分理解しているか	4	4	3.3	
6 事業報告	事業報告書などの必要な書類が適正に提出されているか	4	4	3.3	
7 事務改善	前回のモニタリング実施時や連絡会議等で改善を要するとされた事項について、適切に対応されているか	4	4	3.3	
8 目標達成度	目標として設定した住宅使用料収納率は達成できたか	3	3	2.7	
配点40点(8項目×5点)		小計	31	29	24.8

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 外部委託費比率	支出に占める外部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	おおむね事業計画・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	66 点	66 点	100 %	64 点	97 %
(2) サービスの質の確認	40 点	31 点	77.5 %	29 点	73 %
(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	121 点	112 点	93 %	108 点	89 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
2	空家等が年々増加し、除草・剪定費用が修繕・役務費用を圧迫している状況下で、職員による緊急的、簡易な最低限度の機能回復の修繕や自営での剪定等を増やしていくなど、限られた予算の中で除草等費用を捻出している。 滞納の改善については、2か月滞納者を中心に電話での継続的、集中的な催告を実施した結果、現年度収納率は目標の98%を達成している。過年度についても収納会議で個々の案件ごとに指導方針等を検討し対応しており、目標値の33%に近づいている。 住民ニーズ等を把握するためのアンケート調査は、調査票配布先を100世帯から200世帯に増やし、入居者からの意見を広く聴取することに努めた。高齢者等の対策としては、アンケート調査でも要望が多い高齢者夫婦の訪問について、75歳以上の夫婦世帯を「高齢単身者等訪問」に加え、自主事業としての「さすな電話」や本年度から始めた「ハートフルサポーター」により、見守りや生活支援の充実を努めている。 また、新型コロナウイルスの蔓延に伴い、新規入居者の募集受付を郵送にするとともに、午前午後各1回行っていた入居者説明会も3回に分けて実施するなど、三密を避けるための取組を行った。
3	空家等の増加により除草・剪定を行う範囲が年々増加し予算内での執行が困難となっているため、自営による除草・剪定を増やして入居者からの要望等に応えるようにしている。それでも、除草・剪定が主な内容である役務費の実績は前年度比約380万円(うち防草シート100万円)増加しており、指定管理料全体の予算内でやり繰りを行い凌いでいるのが現状である。 滞納の改善については、長期・高額滞納者への電話催告等の充実に加え、滞納の芽を早期に摘むために1、2か月滞納者への電話催告を集中的に行った結果、全滞納世帯数は年度末で対前年度比79世帯減少し、現年度、過年度を合わせた収納率は前年度比100.05%となっている。 新型コロナ対策として昨年度から郵送による新規入居申込の受付を行っている。従前の2日間だけの会場での受付の場合、申し込みを行う日が限定されるため申込者にとっては日程を融通することができなくなったり、申込者が集中する日や時間帯によっては会場で待たされることもあったが、郵送による受付の場合、受付期間が2週間ほどあることや、その間の窓口での受付や電話での内容確認等の対応も行っていることから、市民の評価は概ね良好である。従って、新型コロナが落ち着いた後も、市民サービスの観点から現状の郵送による受付(窓口での受付も含む)を継続することが望ましい。
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	管理部門においては、経験を生かし、おおむね適切な管理がなされております。また、多様化する入居者のニーズや苦情についても、市と協力し、対応を実施していただいています。収納部門については、2年連続現年度収納率前年比100%を超え、目標値である98%も達成し、地道な対応が結果として表れています。引き続き、収納率向上に向けて催告など努力を続けていただきたいと思っております。
3	管理部門においては、おおむね適切な管理がなされておりますが、仕様書の定める修繕費用の負担区分について疑義が生じ、修繕対応に時間を要することが多い。また、住民から住宅管理センターの対応への不満の声が市に対してあり、市が直接対応することもあることから、住民に寄り添った丁寧な対応をするように努めていただきたい。収納部門については、地道な対応は見受けられますが、2年連続現年度収納率前年比100%を超えているものの、目標値である現年度収納率98%、過年度収納率33%を達成できていないため、収納率向上に向けた努力を続けていただきたいと思っております。
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	66 点	65.0 点	98 %	A
(2) サービスの質の確認	40 点	24.8 点	62 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	121 点	104.8 点	87 %	

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

<p>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 アンケート結果を入居者のニーズ把握に活用し、今後の入居者への対応に反映されることを期待します。 修繕業務や入居者対応業務については施設所管課と対応方針のすり合わせを行うなどして住民に寄り添った対応を心掛けてください。 使用料収納率については、手法の工夫を行い目標達成を目指してください。</p>
--

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
2	S	105.0 点	適正な管理運営がなされています。 積極的に自主事業に取り組み、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と評価できます。 アンケートについては、満足度の経年変化の分析により、利用者の満足度向上につながる取組を期待します。 引き続き、過年度分も含めた家賃収納率の目標達成を目指してください。
3	A	104.8 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 アンケート結果を入居者のニーズ把握に活用し、今後の入居者への対応に反映されることを期待します。 修繕業務や入居者対応業務については施設所管課と対応方針のすり合わせを行うなどして住民に寄り添った対応を心掛けてください。 使用料収納率については、手法の工夫を行い目標達成を目指してください。
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
高額滞納につながる長期滞納者の減少及び収納率の目標達成	毎年	<p>長期・高額滞納者への電話催告等の充実に加え、滞納の芽を早期に摘むために1、2か月滞納者への電話催告を集中的に行うことにより、令和3年度末で全滞納世帯数は前年度比79世帯減少し、3か月以上の滞納世帯数も31世帯減少している。1か月の滞納世帯数も49世帯減少していることから、長期滞納につながる当月分使用料の支払いの遅れ解消の成果も現れている。</p> <p>現年度の収納率は97.97%、過年度の収納率は29.37%と目標値を下回っているものの、現年度と過年度を合わせた全体の収納率は前年度比100.05%を達成しているため、令和4年度以降も現在の対応を継続し、収納率の目標達成に努める。</p>
住宅の老朽化に伴う設備等の更新	未定	<p>令和4年3月末の市管住宅の全管理戸数は142団地5,033戸。このうち、築20年以内の住宅は13団地602戸で全管理戸数の11.96%、築15年以内になると7団地277戸で全管理戸数の5.50%しかなく、市管住宅の老朽化が進んでいることが窺われる。</p> <p>令和3年度のアンケート調査でも前年度のアンケート調査と同様「住宅に対する満足度」は86.60%と高い結果になったが、48.45%の入居者が課題として設備の老朽化を上げている。</p> <p>令和3年度のアンケート調査対象住宅の中には比較的新しい築15年以内の団地が2団地入っている。築15年以内の7団地の中には管理戸数が少ない木造2階建ての地域活性化住宅が4団地含まれることから、比較的新しい築15年以内の団地は実質的には3団地ということになり、そのうちの2団地が今回のアンケート調査の対象に入っているにもかかわらず、かなり多くの入居者が設備の老朽化を感じているという結果になっている。</p> <p>これは、電気温水器、給湯器、浄化槽等生活に欠かせない設備はもとより他の付帯設備についても壊れるまでは修理しないという原則があり、設備等が老朽化していても入居者から壊れたとの連絡があった時に指定管理業務の修繕費で対応しているのが現状であるため、老朽化した設備の計画的な更新が行われないことに対する不満の現れである。</p> <p>また、維持・修繕負担区分が「入居者」となっている物についても、耐用年数が経過している物の修繕まで入居者負担となっていることに対する入居者からの不満も多い。</p> <p>これらの課題や不満に対応するためには、耐用年数を過ぎ老朽化した設備等については計画修繕として定期的に交換・修繕することや、維持・修繕負担区分を見直すこと等が必要となってくる。</p>

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. 工石山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. 工石山青少年の家の維持管理に関する業務 3. 工石山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	1,900,000	892,386						
利用者数(人)	6,400	2,656	3,000	3,015						
利用率(パーセント)	58.3	36.8	40.4	32.2						
自主事業参加率 (パーセント)	100	35	100	86.2						
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。 利用者人数の目標値については、令和2年度の実績から設定したものである。令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受け、特に夏場に多くのキャンセルがあったが、年間を通してみると、利用者人数については目標を達成した。しかし、宿泊利用は敬遠され、500名弱となったことから利用料金収入の増加にはつながらなかった。 一方、自主事業については、親子事業を企画実施し、小規模開催ではあるものの、参加率は高くなった。									

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	3,015 人			
利用者数:対前年度比	58.4 %	113.5 %			- %
開館日数	267 日	314 日			
利用率	36.8 %	32.2 %			
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「ふらり工石山」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じた。年間の利用者数は少なかったが、こ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 前年度と比較して利用者数は向上したが、まん延防止等重点措置や県のコロナのステージが高くなり、利用制限措置が取られた時期が夏場になったことで、キャンセルが増加し利用人数が減少した。これに伴い、利用率も下がった。 事業等についても影響を受けたが、宿泊を日帰り、また、中止ではなく延期実施するなど対応した。さらに、閑散期においては、少人数の親子事業の実施を体系化した。事業への参加を通して施設を知ってもらい、利用者が増えにつなげるとともに、出前講座等施設外での取り組みを充実させたい。				

※ 利用率の算定方法: 利用日数(101日)/利用可能日数(314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	33,970		
	利用料金収入	1,033	892		
	自主事業収入	35	32		
	その他収入	899	430		
	収入計	39,221	35,324	0	0
支出	人件費	16,516	17,051		
	光熱水費	1,834	2,236		
	保険料	465	404		
	委託費	9,394	9,472		
	修繕費	381	998		
	事業費	3,031	2,465		
	消費税及び地方消費税	0	0		
	その他の公課費	70	98		
	事業所税	634	205		
	その他	4,672	2,503		
支出計	36,997	35,432	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	2,224	▲ 108	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 %	2.5 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	95.0 %	96.2 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	44.6 %	48.1 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	13,929.6 円	11,752 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	11,267 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 委託費比率	25.4 %	26.7 %	#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	アンケート用紙		
	② 調査期間	通年	通年		
	③ 配布数	80	72		
	④ 回収数	27	72		
	⑤ 回収率	34 %	100.0 %	- %	- %
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、回収数が少なかった。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	昨年度課題となっていたアンケートの実施と回収について改善に取り組んだ。利用団体全72団体からアンケート用紙を回収した。施設利用の満足度についても高評価となった。なお、結果及び自己評価については、令和3年事業報告書P21～P23に、また、利用団体の意見要望等については、令和3年度利用団体アンケート集計に記載した。			

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
令和3年12月27日	・湯水 午後9時30分ごろ、利用団体から「水の調子が悪く、3階トイレ等の水が出なくなる」との連絡が入る。利用団体の入浴が最後2名というところで湯水となる。トイレは利用団体と相談し、3階のトイレを使用不可、1・2階トイレのみ使用可とし、浴槽のお湯をバケツに入れ、流すことに対応した。湯水のため暖房(水をボイラーで沸かし館内を循環させるタイプ)は停止した。夜間は水を使用しないため、翌朝には一定量溜まった状態であったが満水ではない。当日朝来所した調理業者に確認し、朝食・昼食の準備には問題はなかった。ただし、使用した食器等は後日洗浄するなどの対応をとってもらった。利用団体方からは、「トイレに利用制限がかかり困った。就寝後暖房が効かなくなり寒さにて睡眠不足。」とのアンケート回答があった。	・水量が少ない時期における活動プログラムの調整を行う。 ・原水槽への十分な水量を確保するためには、濾過機の性能にもよるため、業者と確認作業を行った。濾過槽を設置した、株式会社日東水道に清掃、保守点検業務を委託し実施した。また、濾過槽の製造販売業者である、岡田産業株式会社(岐阜県)に来所してもらい、点検を依頼した。清掃後は流量の変化があり、濾過機能の改善が見られた。今後、清掃については業者に委託することとした。 ・非常時「原水槽」に直接水を流せるよう、沢から別ルートでパイプを常設してはどうか高知市に提案した。この件について、四国水道株式会社と協議し、「令和4年度工石山青少年の家における飲料水確保計画(案)」を作成してもらい、高知市に提案した。

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	3.0
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	2.5
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	3.0
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	60
			60	59.5

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	4	4	3.8
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	3	3	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	3	3	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	4	4	3.5
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	3	3	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	3	3	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	3	3	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	3	3	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	3	3	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	29	28.3

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	2.0	
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	14.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づき経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づき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・収支計画等に基づき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・収支計画等に基づき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	29 点	64 %	29 点	64 %
(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	104 点	87 %	104 点	87 %

(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	令和3年度においても、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、施設利用については十分な成果は得られなかったが、管理運営面においては改善が進んだ。まず、昨年度課題となっていた利用者アンケートについては回収率100%と改善できた。今後も利用客の声をサービスの向上につなげていきたい。次に、施設情報とともに工石山の自然を楽しみにされている方のために、公式Instagramを開設し、情報発信を行った。地道な広報活動を利用促進につなげていきたい。また、コロナ禍における親子行事についてのニーズを事業に落とし込み、主催、自主事業において高い満足度を得ることができた。今後も継続しながら、より良い事業を提供したい。さらに、危機管理については、不審者対応マニュアルを策定し、危機管理マニュアルを刷新した。その中で、備蓄品や災害時の持ち出し物品についても整備した。これに伴い、食物アレルギー研修、AED研修、警察の指導を受け不審者対応訓練を行い、職員の資質の向上に務めてきた。現在、工石山の登山だけでなく、川の活動や星空観察など自然体験へのニーズは高まっている。山、川、空という地域の資源を活かした魅力的な体験プログラムの開発と提供を通して、施設の付加価値を高めていきたい。
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>【業務全般】 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>【施設管理】 ワックス掛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>【施設修繕等】 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>【利用者数】 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>【利用料金収入】 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>【一次評価】 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、館内の除菌対策、施設周辺の草刈等)に尽力して来た。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きた。 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業に対しても、相互の協力により適切に対応できたものと考えられる。 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	<p>【業務全般】 指定管理期間2年目となったが、昨年度同様コロナ禍での施設運営となった。利用者が長時間同室で滞在する宿泊施設という特性を有するため、慎重な判断を行う場面が多く、指定管理者との密な連携が非常に重要であることを実感した1年でもあったといえる。</p> <p>【施設管理】 昨年末に湯水の事象が生じるなど水周りの老朽化が目立ってきている。加えて、施設の水源となる山の湧水量が減少しているような状況もあると指定管理者から報告を受けており、市の責任において総合的な対策を行う必要がある。その他の施設管理面においては、施設内の衛生管理を徹底するなど利用者に安心安全な施設となるように努めている。</p> <p>【施設修繕等】 リスク分担による指定管理者対応の修繕等は10万円以下の機器の故障等が主なものであった。高知市による修繕等については、給水施設の減圧水槽給水管切替工事(税込715,000円)を実施した。</p> <p>【利用者数】 目標者数3,000人に対して実績値3,015人となり、目標値を上回ることができた。もともと、宿泊予定だった利用者が日帰り利用に切り替えたものであり、コロナの影響を多く受けている状況であることには変りないものといえる。当施設としては利用者数増加も重要であるが、施設利用の正常化としては宿泊者数増加を目安として考えていく必要がある。</p> <p>【利用料金収入】 コロナの影響を受けて宿泊者数が少なかったため、利用料金収入の主軸となる宿泊料金が少なかったことが大きく影響したものと見える。</p> <p>【一次評価】 昨年の課題(アレルギー食品への対応、アンケート調査方法の確立)に対して研修、改善策等を遂行しており、真摯な努力を行っている。また、子どもから大人まで自然体験や体験プログラムを通じて成長できる機会の提供を行うとともに、利用者のニーズをうまく引き出して、適切なサービスの提供に努めている。 加えて、インスタグラムを新たに始めて情報発信を強化し、工石山という自然、動植物、生き物の豊かな環境を施設の魅力のコンテンツととらえるなど時代に沿った運営もなされている。 アンケート結果にも利用者の高い満足度が示されており、指定管理者の真摯な努力と情熱が少しずつ実り始めているものと感じられた。 今後とも、指定管理者と日々の連携を密にしながらか適正な施設運営がされるように取り組んでいく。</p>
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	59.5 点	99 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	28.3 点	63 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.0 点	93 %	
合計	120 点	101.8 点	85 %	

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、また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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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

事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。
 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により宿泊利用が減少し、利用者数については日帰り利用を促し目標値を達成していますが、利用料金収入は目標値が未達成となりました。
 前年度と比較してアンケート回収率が増加しており、工夫をして手法を確立されたと評価できます。

(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	A	101.8 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により宿泊利用が減少し、利用者数については日帰り利用を促し目標値を達成していますが、利用料金収入は目標値が未達成となりました。 前年度と比較してアンケート回収率が増加しており、工夫をして手法を確立されたと評価できます。
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