

1 施設概要

施設名	高知市青年センター		施設所管課	青少年・事務管理課				
指定管理者名	一般社団法人高知市青年センターサークル協議会							
指定期間	令和 3 年 4 月 1 日	～	令和 8 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募			
設置目的	青少年の健全な仲間づくりの場、スポーツの場として活用すると共に、主催事業への参加やサークル活動を通じて相互の交流を図りながら青少年の健全な育成を図る							
業務内容	1. 青年センターの施設又は設備の利用の許可に関する事。 2. 青年センターの維持管理に関する事。 3. 青年センター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もの。 4. 指定管理業務に付随する事。							
施設内容	○建物内 1階～エントランスホール、実験実習室、調理実習室、更衣室等 4階～ホール、研修室、和室等 5階～音楽室、多目的練習室等 6階～アリーナ等 7階～更衣室、展望ホール等 ○建物外 グラウンド、テニスコート、駐輪場、駐車場 ○併設施設 2・3階～教育研究所							
職員体制	常勤職員	4人	非常勤職員	1人	契約社員	0人	合計	6人
	パート職員	1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 3 年度 (1 年目)		令和 4 年度 (2 年目)		令和 5 年度 (3 年目)		令和 6 年度 (4 年目)		令和 7 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)	2,566,000	2,894,430	2,900,000	3,967,400						
利用者数(人)	66,000	70,519	70,000	77,653						
利用率(パーセント)	48.0	47.3	48.0	51.2						
自主事業参加率 (パーセント)	90	113	90	99						
目標値に対する 達成状況について	収束の見えない感染状況を踏まえ、ここ数年の数値も考慮した計画をたてていたが、生活様式の変化とともに利用件数の増加にあわせた収入増加もあり、目標値以上か同等の数値となった。		感染状況の落ち着きとともに、徐々に全区分の利用者数に回復が見られたことで、目標値以上の利用者数と利用率となった。ただし、利用料金収入の大幅な増加は、全国高等学校総合体育大会の高知県開催の受け入れ協力をした為の、あくまでこの年度のみの特別な事例である。							

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 3 年度 (1 年目)	令和 4 年度 (2 年目)	令和 5 年度 (3 年目)	令和 6 年度 (4 年目)	令和 7 年度 (5 年目)
利用者数	70,519 人	77,653 人			
利用者数:対前年度比	106 %	110.0 %			
開館日数	333 日	332 日			
利用率	47.3 %	51.2 %			
利用状況についての評価	現状、高知市教育研究所での大規模な研修等が減少していることから、施設や駐車場の空きが比較的多く、利用しやすい環境となっていることが一般の利用者増加に繋がった。また、キャンペーンや登録青年団体活動のサポートが効果を発揮し、その他の青年や登録青年団体の利用者数にも増加が見られ、全体の利用者数が増加した。その為、コロナ禍の影響で稼働の下がった施設がある中でも、昨年度とほぼ変わらない利用率の維持にも繋がったと考える。		目標値と達成状況と同じく、感染状況の落ち着きとともに、徐々に全区分の利用者数に回復が見られたことで、目標値以上の利用者数と利用率となった。また、新規利用者対象のアンケート数が昨年度とほぼ同数であったことから、感染状況の落ち着きとともに、既存の利用者の活動再開がうかがえる。		

※ 利用率の算定方法: 利用時間(27,605.5H)/利用可能時間(57,603.5H)

※ R2年度実績 利用者数:66,329人、開館日数:308日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和 3 年度 ( 1 年目)	令和 4 年度 ( 2 年目)	令和 5 年度 ( 3 年目)	令和 6 年度 ( 4 年目)	令和 7 年度 ( 5 年目)
収入	指定管理料	31,570	31,540			
	利用料金収入	2,894	3,967			
	自主事業収入	20	52			
	その他収入	358	1,144			
	収入計	34,842	36,703	0	0	0
支出	人件費	18,372	18,784			
	光熱水費	6,483	7,353			
	保険料	48	48			
	委託費	5,930	5,914			
	修繕費	433	649			
	事業費	156	144			
	消費税及び地方消費税	1,844	1,914			
	その他の公課費	14	14			
	事業所税	190	301			
	その他	1,018	777			
	支出計	34,488	35,898	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	354	805	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和 3 年度 ( 1 年目)	令和 4 年度 ( 2 年目)	令和 5 年度 ( 3 年目)	令和 6 年度 ( 4 年目)	令和 7 年度 ( 5 年目)
①	利用料金比率	8.3 %	10.8 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	90.6 %	85.9 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	53.3 %	52.3 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	489.1 円	462.3 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	447.7 円	406.2 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	15.3 %	16.5 %	%	%	%

※【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 3 年度 ( 1 年目)	令和 4 年度 ( 2 年目)	令和 5 年度 ( 3 年目)	令和 6 年度 ( 4 年目)	令和 7 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	アンケート用紙	アンケート用紙	アンケート用紙
	② 調査期間	通年	通年	通年	通年	通年
	③ 配布数	487	485			
	④ 回収数	487	485			
	⑤ 回収率	100 %	100.0 %	- %	- %	- %
調査結果	初めて利用するお客様からの声は、接客や施設運営の見直しに繋がる意見が多く、サービス向上の為、大変意味のある調査となっている。また、少数の人員と費用で行っている広報活動の成果も数字として確認することができている。	アンケート調査数の総数は昨年度とほぼ同じでしたが、内訳で知人・友人のきっかけが減少した分、SNSのきっかけが増加していた。これは、愛活推進事業と連携して行っているInstagramも高知市青年センターを知ってもらえるきっかけとなることに繋がっている為、今後も多方面からの広報活動に努めて行く。				

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
2023/2/14	1階様式女子トイレのドアに荷物かけ用のフックを付けて欲しいので、必ず市に伝えて欲しい。	主管課に報告。回答内容を共有したので、次回問合せあれば回答する。

## 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 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	教育研究所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	3.0
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	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こと	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関すること	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
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
			<b>60</b>	<b>60.0</b>

#### 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	3	3	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	3	2.8
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	4	4	3.5
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	4	4	3.3
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	4	4	3.7
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
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>32</b>	<b>28.8</b>

#### 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
<b>配点15点(5項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
			<b>15</b>	<b>15.0</b>

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	32 点	71 %	31 点	69 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
<b>合計</b>	<b>120 点</b>	<b>107 点</b>	<b>89 %</b>	<b>106 点</b>	<b>88 %</b>

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
3	感染状況に比例した利用者の増減があったものの、計画よりは利用者数の増加があった。また、チラシのポスティングや横断幕の設置追加によって施設の認知度が向上し、利用にも繋がった。自主事業に関しても、従業員減少と支出経費増加の中でも、感染対策を取り出来る限り開催することで、参加者からは高い満足度を得ており、施設の設置目的に沿った十分な事業が実施できた。ただ、これまで以上に進む施設の経年劣化と大幅な物価変動による経費増大の影響があり、それを補うほどの収入の回復が見られないことから、ますます厳しい経営状況が続いていることには変わりがない為、主管課と協議しながら抜本的な対策を検討する必要があると考える。
4	感染状況の落ち着きとともに、徐々に全区分の利用者数に回復が見られたことで、目標値以上の利用者数と利用率となった。全国高等学校総合体育大会の高知県開催の受け入れ協力をした為の特別な事例ではあるが、計画時より収入が増加したことで、修繕を行うこともできた。また、地域との連携推進事業として避難所運営ゲームに地域の方に来ていただき、登録青年と顔を合わせて研修を行うなど、様々な取り組みを続ける中で、青年や管理者の顔が見え、安心できる施設として地域に密着した情報発信を行い、指定避難所としての役割も果たせた。今後も施設の維持管理と利用者へのサービスの質とのバランスを取りながら、適切な運営に努めたい。
5	
6	
7	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
3	<p>【業務全般】 新型コロナウイルス感染症拡大状況が継続している中、少ない人員体制で施設運営を遂行することができた。収支決算は黒字化したものの、人役を削減して実現している点で、決して楽観できる状況ではない。また、細かい工夫・改善と努力の積み重ねをこれまで以上に、行ったことも黒字化の要因といえる。</p> <p>【施設管理】 これまで同様に節電・節水に努めている。指定管理者だけでなく、利用者の理解も得ながら施設管理を進めており、日頃から利用者との信頼関係を築けているからこそ可能な施設運営であると考ええる。</p> <p>【施設修繕等】 築17年を経過しており、老朽化・劣化が進んでいる。利用者の安全に関わる程度を見極めながら緊急度の高いものを優先して修繕している。長年運営して来たからこそ可能な判断・実行だったと考える。</p> <p>【利用者数】 昨年の実績数を4,000人以上超える結果となった。少しずつ利用者が回復している。なお、利用件数についても増加しているが、少人数での利用が増えてきており、このことは職員への対応の手間等が増加している状況を示しているといえる。</p> <p>【利用料金収入】 計画より30万円以上増額であったが、決して十分な収入があったとはいえない。光熱水費等の支出も想定より50万円以上増額となっており、収入増加の効果を完全に消している状況である。</p> <p>【一次評価】 人役を減らしながら支出を抑え、利用者に提供するサービスの質を落とさず維持できたことは高く評価すべきである。指定管理料の見直しがなく、節電・節水等の運営努力への対応も限界があることから、指定管理者が人役を減らさざるを得ない状況となった。今後市民サービスの質の低下を招かないよう、行政自身が施設管理運営について検討する必要があるものと考ええる。</p>
4	<p>本施設は、青少年・青年のための活動拠点という特殊な目的のもとに建設された施設であり、現在は教育研究所も併設される複合施設である。</p> <p>指定管理者は、その目的を十分に理解し、青少年・青年の健全な交流及び活動の場となるよう取り組んでいる。特に登録団体を増やすための取り組みと並行して、団体そのもののメンバー増員のための事業も推進している点は、青年センターに関わる人材を育て、さらなる広がりへと発展することが期待でき、高く評価できる。</p> <p>また、施設運営に関しては、青少年・青年のための施設であること、教育研究所との複合施設であることから、利用料金収入が見込めない中で、少しでも収入を増やし、人件費を可能な限り抑さえつつ光熱費などの経費を削減するための努力が随所に見られ、指定管理者の業務として評価に値すると考える。</p>
5	
6	
7	

## 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	60.0 点	100 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	28.8 点	64 %	
(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	103.8 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、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の影響がある中で、利用率・利用料金収入ともに目標値を達成しています。  
 Instagram等のSNSによる広報活動が利用者の利用開始のきっかけになっている点を評価します。  
 引き続き、SNSを活用した積極的な広報や施設予約方法の工夫など、利用拡大に向けた取組の実施を期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
3	A	102.3 点	新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により利用率は目標値未達成ですが、利用料金収入及び利用者数は目標値を達成しています。 「夜間オタメシ利用キャンペーン」やターゲット層が多い地域へのポスティングなど利用者数の増加に向けた取組の実施を評価します。 引き続き、積極的な広報・情報発信など利用拡大に向けた取組の実施を期待します。
4	A	103.8 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の影響がある中で、利用率・利用料金収入ともに目標値を達成しています。 Instagram等のSNSによる広報活動が利用者の利用開始のきっかけになっている点を評価します。 引き続き、SNSを活用した積極的な広報や施設予約方法の工夫など、利用拡大に向けた取組の実施を期待します。
5		点	
6		点	
7		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