

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。

指定管理者業務評価の外部評価について

評価の基準

A=高知市立龍馬の生まれたまち記念館
 B=はりまや橋観光バスターミナル
 C=オーベルジュ土佐山
 D=高知市青年センター

	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	A : 21項目 B : 20項目 C : 20項目 D : 20項目	A : 9項目 B : 9項目 C : 7項目 D : 9項目	5項目 (各施設共通)	A : 35項目 B : 34項目 C : 32項目 D : 34項目
1項目の配点	3点 A : 63点満点 B : 60点満点 C : 60点満点 D : 60点満点	5点 A : 45点満点 B : 45点満点 C : 35点満点 D : 45点満点	3点 (各施設15点満点)	A : 123点満点 B : 120点満点 C : 110点満点 D : 120点満点
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	

区分	総合評価の評価基準	評価内容
S	<p>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と該当しない (120点満点の場合102点以上)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	高知市立龍馬の生まれ たまち記念館	シダックス大新 東ヒューマン サービス株式会 社	5年間 (R4～R6年度)	1階 展示室・多目的室・交流サロン・ミュージアムショッ プ・事務室 2階 展示室・ふれあいホール・和室(A・B) 駐車場 16台(内12台分は賃貸駐車場)
2	はりまや橋観光バス ターミナル	株式会社土佐電 ビルサービス	5年間 (R4～R6年度)	①停留施設1,095㎡ ②旅客待合施設819㎡ ③駐車場264㎡ ④簡易駐輪場111㎡ ⑤その他(通路, 広場, 植栽等)
3	オーベルジュ土佐山	オリエントホテ ル高知株式会社	10年間 (H30～R9年度)	宿泊棟(客室12室, 定員24人), センター棟, 温泉棟, コテ ージ4棟, 生産物直売所, 体験加工施設, 公衆トイレ, 駐車場
4	高知市青年センター	一般社団法人高 知市青年セン ターサークル協 議会	5年間 (R3～R7年度)	○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

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4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	高知市立龍馬の生まれたまち記念館	①63	シダックス 大新東 ヒューマン サービス株 式会社	60	商工観光 部 観光企画 課	62	60.8	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>利用者数及び事業開催数の目標値は未達成となりましたが、新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、試行錯誤をし、収入増加につなげたことは評価できます。</p> <p>職員研修が未実施だったとのことでしたので、以後適正な実施に努めてください。</p>	
		②45		28		27				27.0
		③15		15		15				15.0
	合計点	123	103	104	102.8					
配点に対する割合		84%	85%	84%						
2	はりまや橋観光バスターミナル	①60	株式会社 土佐電ビ ルサービ ス	60	商工観光 部 観光企画 課	60	60.0	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>新型コロナウイルス感染症感染の影響がある中で、利用台数を上昇させたことは評価できます。</p> <p>利用拡大に向けてサンクスレターの活用を再開したことも評価できます。</p> <p>事業収支が赤字となっていることから、さらなる収支改善に努めてください。</p>	
		②45		35		28				28.5
		③15		15		15				14.5
	合計点	120	110	103	103.0					
配点に対する割合		92%	86%	86%						

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4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		一次評価 所管課	総合評価			総評
			指定管理者			指定管理者業務評価委員会			
3	オーベルジュ土佐山	①60	オリエント ホテル高知 株式会社	59	都市建設 部 住宅政策 課	59	59.3	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>新型コロナウイルス感染症感染の影響がある中で、利用者数及び宿泊稼働率は目標値未達成となりましたが、収入は目標値を達成できました。</p> <p>引き続き、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながるよう取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。</p>
		②35		28		28	25.0		
		③15		15		15	15.0		
	合計点	110	102	102	99.3				
配点に対する割合		93%	93%	90%					
4	高知市青年センター	①60	一般社団 法人高知 市青年セ ンター サークル 協議会	60	教育委員 会青少 年・事務 管理課	60	60.0	A	
		②45		32		31	28.8		
		③15		15		15	15.0		
	合計点	120	107	106	103.8				
配点に対する割合		89%	88%	87%					

令和4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	高知市立龍馬の生まれたまち記念館	商工観光部 観光企画課	8
2	はりまや橋観光バスターミナル	商工観光部 観光企画課	15
3	オーベルジュ土佐山	農林水産部 土佐山地域振興課	21
4	高知市青年センター	教育委員会 青少年・事務管理課	29

令和 4 年度指定管理者業務評価シート

自己評価実施日 令和 5 年 5 月 29 日
 一次評価実施日 令和 5 年 6 月 15 日
 総合評価実施日 令和 5 年 8 月 25 日

17

1 施設概要

施設名	高知市立龍馬の生まれたまち記念館		施設所管課	観光企画課				
指定管理者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社							
指定期間	令和 4 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	坂本龍馬とそのゆかりの先人を顕彰するとともに、龍馬を愛する人々が交流し合い、及び市民が龍馬の生まれ育ったまちへの愛着と誇りをもって地域活動を推進する場を提供することにより、観光の振興及び豊かな地域社会の形成に寄与するため。							
業務内容	1. 記念館事業の運営に関すること 2. 施設の使用に関すること 3. 施設及び設備の維持管理に関すること 4. 管理運営のための体制の整備に関すること 5. 観覧料及び使用料の徴収に関すること							
施設内容	1階 展示室・多目的室・交流サロン・ミュージアムショップ・事務室 2階 展示室・ふれあいホール・和室(A・B) 駐車場 16台(内12台分は貸貸駐車場)							
職員体制	常勤職員	5人	非常勤職員	3人	契約社員	0人	合計	9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 4 年度 (1 年目)		令和 5 年度 (2 年目)		令和 6 年度 (3 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
展示館利用料金収入(千円)	-	5,504				
展示館利用客数(人)	50,000	25,478				
ふれあいセンター利用料金収入(千円)	-	1,303				
ふれあいセンター利用者数(人)	10,970	8,968				
目標値に対する達成状況について	展示館とふれあいセンターの目標値は、それぞれ事業計画書と前年度実績に基づく。コロナウイルス緩和により来館者数は戻りつつあるがコロナ前に比べるとまだ違い状況である。					

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 4 年度 (1 年目)		令和 5 年度 (2 年目)		令和 6 年度 (3 年目)	
	展示館	ふれあいセンター	展示館	ふれあいセンター	展示館	ふれあいセンター
利用者数	25,478 人	8,968 人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	145.7 %	121.2 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
開館日数 ※無休	365*夜間は年末年始を除く359日 日		日		日	
利用率	ふれあいホール 9時～12時	44.1 %	%	%	%	%
	ふれあいホール 13時～17時	49.0 %	%	%	%	%
	ふれあいホール 17時～21時/17時～22時	47.9 %	%	%	%	%
	多目的室 9時～12時	53.1 %	%	%	%	%
	多目的室 13時～17時	53.4 %	%	%	%	%
	多目的室 17時～21時/17時～22時	81.0 %	%	%	%	%
	和室A 9時～12時	39.5 %	%	%	%	%
	和室A 13時～17時	54.5 %	%	%	%	%
	和室A 17時～21時/17時～22時	78.0 %	%	%	%	%
	和室B 9時～12時	49.9 %	%	%	%	%
	和室B 13時～17時	62.2 %	%	%	%	%
和室B 17時～21時/17時～22時	71.3 %	%	%	%	%	
利用状況についての評価	<p>〈展示館〉コロナによる行動制限や対応が緩和されたことや昨年は休館日があった事もあり大きく上回った。</p> <p>〈ふれあいセンター〉展示館同様にコロナウイルス緩和により定期利用者が増えたことやよさこい祭りの練習・劇団の練習等で飛び込みのお客様も増えた。</p>					

※ 利用率の算定方法: 利用コマ数(利用件数)÷開館日数

※ R3年度実績 <展示館>利用者数:17,484人

<ふれあいセンター>利用者数:7,398人

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)
収入	指定管理料	34,056		
	利用料金収入	0		
	自主事業収入	0		
	その他収入	3,168		
	収入計	37,224	0	0
支出	人件費	16,423		
	光熱水費	4,099		
	保険料	47		
	委託料	6,165		
	修繕費	873		
	事業費	1,402		
	消費税及び地方消費税	3,722		
	その他の公課費	0		
	事業所税	0		
	その他	4,493		
支出計	37,224	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)
①	利用料金比率	0.0 %	- %	- %
②	指定管理料比率	91.5 %	- %	- %
③	人件費比率	44.1 %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	1,081 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	989 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	16.6 %	%	%

※【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 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート用紙設置		
	② 調査期間	通年		
	③ 配布数	384		
	④ 回収数	384		
	⑤ 回収率	100.0 %	- %	- %
調査結果	とても良い、良いの回答が366票とアンケートの95.3%と高い評価頂いている。反面「思っていたのと違った」という意見もあった。アンケート以外の全体意見の中には展示内容への不満等もあったが当館のコンセプトを説明し理解を求めた。			

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4年10月頃	バーチャル4面シアター調整中について、パンフレットにのっていたのに動いていなかった。	令和5年1月に高知市が修理済み。その後はプロジェクターランプの取り換え等はあったが順調に稼働中。
令和4年11月頃	中庭のデッキが破損していて危ないので直した方が良いです。	令和5年度中に高知市が対応予定。
令和4年12月頃	自動車でお越しのお客様の中で数名、道路標示が少なく見つけにくかったとの意見あり、電車通りからわかりにくいとのこと。	以前から声のあった意見だが記念館敷地外なので対応の難しい意見でもある。

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 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	2	2	1.8	
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 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	2	3	3.0	
12 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	
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 ミュージアムショップの運営	仕様書、事業計画書等に基づき、適正に行われているか	3	3	3.0	
15 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	2	3	3.0	
16 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	
17 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	
18 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	
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	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3.0	
配点63点(21項目×3点)		小計	60	62	60.8

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	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	3	3	3.0	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	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 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	3	3	3.0	
8 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	
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	28	27	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 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	63 点	60 点	95 %	62 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	28 点	62 %	27 点	60 %
(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	123 点	103 点	84 %	104 点	85 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
4	【売上前年対比】前年度:3,634千円、今年度:5,537千円(1,904千円増)152.4% 【利用者数前年対比】前年度:17,484人、今年度:25,478人(7,994人増)145.7% 前年度に比べコロナの影響も緩和され大きく上回っている、特に前年8月と9月に稼働日を調整している事もあるが全体に各月とも上向きである。年度末にはさらにコロナが緩和され朝ドラ効果による観光客増加やインバウンドによる海外からの観光客は増えた。これらを来年度につなげていくため展示物、体験シアター等のメンテナンス及び人員体制の強化によりお客様の満足度向上に努めてゆきます。またコロナにより令和4年度は実施できなかったワークショップやイベントを毎月実施して地域の方々に交流の場としての役割を果たしてまいります。
5	
6	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
4	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けつつも、入館者数は前年度に比べて増加しており、回復傾向にある。前指定管理者から円滑な引き継ぎを受け、コロナ禍の中でも企画展やコーナー展、イベントの開催、ホームページやSNS等を使った情報の発信を積極的に行うなど、利用者数の維持増加に努めていただいた。</p> <p>一方で、事業計画書で掲げられているイベントやオリジナルPR動画やオリジナルグッズの製作販売といった自主事業の実施が不十分であることから、入館者数増加のための取組として、積極的な事業の実施に努めていただきたい。</p> <p>また、上記と同様に従業員に対する研修の実施も不十分であることから、施設の適切な管理運営のための体制整備として、十分な研修を行っていただきたい。</p>
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	63 点	60.8 点	97 %	A
(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	123 点	102.8 点	84 %	

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。</p> <p>利用者数及び事業開催数の目標値は未達成となりましたが、新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、試行錯誤をし、収入増加につなげたことは評価できます。</p> <p>職員研修が未実施だったとのことでしたので、以後適正な実施に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
4	A	102.8 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。 利用者数及び事業開催数の目標値は未達成となりましたが、新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、試行錯誤をし、収入増加につなげたことは評価できます。 職員研修が未実施だったとのことでしたので、以後適正な実施に努めてください。
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
【施設改善事項】令和5年に入り館の雨どいつなぎ目4か所からの雨もりがひどくなり中庭デッキでの転倒事故の可能性があるので早急な修繕が必要となる。	未定	太平ビルサービスに修繕見積もり依頼中、現場確認済。市との打ち合わせが必要な案件。

1 施設概要

施設名	はりまや橋観光バスターミナル		施設所管課	観光企画課				
指定管理者名	株式会社土佐電ビルサービス							
指定期間	令和 4 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	本市中心市街地における道路交通の円滑化を図ることにより市民、観光客等の利便を確保し、もって観光の振興及び中心市街地の活性化に資するため。							
業務内容	1. 使用の許可に関する事 2. 施設及び設備の維持管理に関する事 3. バスターミナル事業の運営に関する事 4. 管理運営のための体制の整備に関する事 5. 駐車料金に関する事							
施設内容	① 停留施設1,095㎡ ② 旅客待合施設819㎡ ③ 駐車場264㎡ ④ 簡易駐輪場111㎡ ⑤ その他(通路, 広場, 植栽等)							
職員体制	常勤職員	0人	非常勤職員	0人	契約社員	6人	合計	9人
	パート職員	3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 4 年度 (1 年目)		令和 5 年度 (2 年目)		令和 6 年度 (3 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用台数(台) ※目標値は過去3年度の 利用台数実績値の平均	5,200	5,488				
利用料金(千円)	-	2,359	-		-	
目標値に対する 達成状況について	前年度より898台増加し、目標値を288台上回った。コロナ禍の影響も回復し、県外バス利用数及び泊車数とも前年度より大幅に増加した。					

※ 利用台数実績(事業報告書から) R3年度:4,590台, R2年度:3,852台, R元年度:7,311台

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)
利用台数	5,488 台		
利用台数:対前年度比	119.6 %	%	%
開館日数	365 日	日	日
利用率※	105.5 %	%	%
利用状況についての評価	利用台数は、客船寄港によるシャトルバス運行が再開され、898台増加し5,488台となり、県外バスの利用台数は前年度より489台増加し1,215台となった。 また泊車台数も、476台増加し690台となり過去最高となった。実業団や学校の部活動関係の泊車の誘致取組みの現れである。		

※ 利用率の算定方法: 利用台数/目標台数
 ※ R3年度実績 利用台数:4,590台, 開館日数:365日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)
収入	指定管理料	20,153		
	利用料金収入	0		
	自主事業収入	229		
	その他収入	0		
	収入計	20,382		
支出	人件費	14,128		
	光熱水費	1,775		
	保険料	132		
	委託料	343		
	修繕費	89		
	事業費	2,436		
	消費税及び地方消費税	1,574		
	その他の公課費	0		
	事業所税	34		
	その他	149		
	支出計	20,660		
差引収支 (収入計-支出計)		▲ 278		

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)
①	利用料金比率	0.0 %	- %	- %
②	指定管理料比率	98.9 %	- %	- %
③	人件費比率	68.4 %	- %	- %
④	利用者1台当たりの管理コスト	3,765 円	- 円	- 円
⑤	利用者1台当たりの高知市負担コスト	3,672 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	1.7 %	%	%

※【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台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台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 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法			
	② 調査期間			
	③ 配布数			
	④ 回収数			
	⑤ 回収率	- %	- %	- %
調査結果		満足度調査は実施しなかったが、ご意見箱・ご意見用紙を設置し、利用者の要望把握に努めた(本年度4件)。 コロナ禍の影響で中止していた県外利用会社へのサンクスレター送付を10月より再開した。(月45社)		

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4年4月15日	女子トイレが大変きれいになっていて、気持ちよかったです。	
令和4年4月29日	男子トイレがいつもキレイでありがとう。お世話さまです	
令和4年5月10日	お花がきれいです。ありがとう！(女子トイレ)	
令和4年9月7日	修学旅行で高知に来て、暑い中いろんなところへ観光に行きました。そんなときに!! あったのがこのバスターミナル!!暑く疲れ切った僕たちのオアシスとなってくれました。	

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	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 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
12 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
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	60.0

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 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	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	4	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	3	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	3.8
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	4	3	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	3	3.0
8 サービス向上の取組の実施	利用者に対するサービス向上の取組はなされたか	4	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	4	3	3.7
配点45点(9項目×5点)		小計	35	28.5

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	2.5	
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	14.5

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	35 点	78 %	28 点	62 %
(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	110 点	92 %	103 点	86 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
4	コロナ禍の影響も少なくなり、コロナ以前の状態近くまで回復傾向が感じられる1年でした。 その中で、泊車台数は過去最高の690台を記録し、駐車料金収入も初の2百万円超えの2,359千円となりました。利用台数は、過去最高の8,447台より3千台弱少ない5,488台でしたが、収入面で市に貢献することができました。これは、スポーツ・文化活動等の合宿目的の県外バスの誘致に取り組んだ結果だと考えます。今後も観光はもとより、あらゆる角度からバスの誘致に取り組む高知市のバスの起点として、また観光情報発信基地となるよう運営に努めてまいります。
5	
6	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
4	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けつつも、バスターミナルの利用台数は前年度比約119.6%と増加しており、やや回復傾向にある。今年度は県外バス会社の誘致や、コロナ禍の影響で中止していたサンクスレター送付を再開するなど、利用台数の増加やリピーターの獲得に取り組んでいた。今後はクルーズ船の再開や、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴う観光需要の回復に伴い、利用台数の増加が見込まれることから、周遊の起点としての情報発信機能の充実に加えて、満足度調査の実施により利用者の利便性やサービスの向上に向けて取り組んでいただきたい。
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	60.0 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	28.5 点	63 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.5 点	97 %	
合計	120 点	103.0 点	86 %	

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

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の影響がある中で、利用台数を上昇させたことは評価できます。
利用拡大に向けてサングスレーターの活用を再開したことも評価できます。
事業収支が赤字となっていることから、さらなる収支改善に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
4	A	103.0 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の影響がある中で、利用台数を上昇させたことは評価できます。 利用拡大に向けてサングスレーターの活用を再開したことも評価できます。 事業収支が赤字となっていることから、さらなる収支改善に努めてください。
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
コロナ禍の影響で観光目的の県外バスの入庫及び泊車台数が減少	令和2年4月～ 令和5年3月	令和2年より、観光目的以外の大学・実業団等のスポーツ合宿にともなう泊車、学校関係の各種大会の泊車の斡旋に積極的に取り組んだ。その結果として、関係者に次第に浸透していき令和4年度は過去最高の泊車台数を記録し、観光目的バス泊車の落ち込みをカバーできた。

1 施設概要

施設名	オーベルジュ土佐山		施設所管課	土佐山地域振興課				
指定管理者名	オリエンホテル高知株式会社							
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日	～	令和 10 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募			
設置目的	中山間地域における自然を活用することにより、都市との交流及び地域の活性化を図るため。							
業務内容	1. 宿泊施設の管理運営 2. 温泉施設の管理運営 3. レストランの管理運営 4. 公衆トイレの管理運営 5. 駐車場の管理							
施設内容	宿泊棟(客室12室、定員24人)、センター棟、温泉棟、コテージ4棟、生産物直売所、体験加工施設、公衆トイレ、駐車場							
職員体制	常勤職員	9人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	30人
	パート職員	0人	アルバイト	21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	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)		令和 3 年度 (4 年目)		令和 4 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
収入(円)	180,000,000	171,786,780	180,000,000	178,408,289	180,000,000	167,480,651	160,000,000	161,910,347	186,000,000	201,742,005
宿泊利用者数(人)	6,500	5,373	6,500	5,838	6,700	5,582	6,000	5,237	6,800	5,798
ダイニング利用者数(人)	5,600	5,204	4,800	3,705	4,000	1,724	3,000	1,370	2,000	1,567
温泉利用者数(人)	17,000	13,338	16,500	13,351	15,000	9,995	13,000	10,298	15,000	11,680
宿泊稼働率(パーセント)	55.0	43.9	55.0	47.4	55.0	45.5	50.0	41.9	56.0	46.7
目標値に対する達成状況について	目標達成率 95.4% 宿泊 83% ダイニング 92% 温泉 78%		目標達成率 99.1% 宿泊 89.8% ダイニング 77.2% 温泉 80.9%		目標達成率 93.0% 宿泊 83.3% ダイニング 43.1% 温泉 66.6%		目標達成率 101.1% 宿泊 87.2% ダイニング 45.6% 温泉 79.2%		目標達成率 108.4% 宿泊 85.2% ダイニング 78.3% 温泉 77.8%	

指標	令和 5 年度 (6 年目)		令和 6 年度 (7 年目)		令和 7 年度 (8 年目)		令和 8 年度 (9 年目)		令和 9 年度 (10 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
収入(円)										
宿泊利用者数(人)										
ダイニング利用者数(人)										
温泉利用者数(人)										
宿泊稼働率(パーセント)										
目標値に対する達成状況について										

※ 宿泊稼働率の算定方法 宿泊稼働率：総販売室数÷販売可能室数(16室×開館日数)

※ 平成29年度の利用者数実績：宿泊 5,992人、ダイニング 5,579人、温泉 16,138人

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 (30) 1 年度 年目)	令和 (元) 2 年度 年目)	令和 (2) 3 年度 年目)	令和 (3) 4 年度 年目)	令和 (4) 5 年度 年目)
利用者数(レストラン・温泉の利用者を含む)	23,915 人	22,894 人	17,301 人	16,905 人	19,045 人
利用者数:対前年度比	86.3 %	95.7 %	75.6 %	97.7 %	112.7 %
開館日数	358 日	360 日	313 日	356 日	354 日
利用状況についての評価	<p>宿泊:7月の豪雨・9月の温泉設備故障・10月の台風等の影響により大幅に利用人数が減少(7月～10月の本年度利用者2070名(前年度2491名)対前年-421名)、台風・大雨等を理由としたキャンセル105名。</p> <p>ダイニング:県外旅行代理店からの昼食団体の減少(不催行)など。</p> <p>温泉:9月の設備故障による一般入浴休館(17日間)※7月豪雨によるメーカー対応が被災地優先になった影響もあり営業再開に時間がかかった。</p>	<p>宿泊:今年度は稼働率重視の販売にシフトし、SNSやインフルエンサー等を活用したプロモーションを行い利用人数は対前年108.7%となりました。ダイニング:働き方改革及び生産性向上の観点から9/1～毎週火曜日定休日に設定・1/5～土日祝日のみの営業(平日は休業)に改定を行いました。温泉:9/1～毎週火曜日の営業時間を15:00～20:30(通常10:30～20:30)に改定し、深夜におこなっていた温泉清掃を日中に実施。</p>	<p>4月の「全国・緊急事態宣言」～5月末まで全館臨時休業。宿泊:6月の営業再開から予約制限(最大13組まで)。7月～12月の「GoToトラベルキャンペーン」により宿泊利用者が増加。12/28～キャンペーンの全館一時停止、2回目の緊急事態宣言等により11月以降は減少。ダイニング:ランチの営業(土・日・祝日のみ)を完全予約制に変更。今年度は、日帰りバスツアー等の不催行(中止)がほとんどだった。温泉:人数制限を実施(男女ともに最大15名まで)。</p>	<p>宿泊:8月～9月にかけての高知県コロナステージ「非常事態」期間の予約受付停止(8/20～9/30)が特に大きく影響した。ダイニング:営業時間短縮を86日間実施。温泉:非常事態期間(22日間)臨時休業。地元イベント等(嫁石梅まつり、彼岸花感謝祭等)の中止なども影響し過去最低の利用人数となりました。利用人数制限の実施:(宿泊13組まで・ダイニング13組まで・温泉男女各15名まで)。定期メンテナンス休業(8日間1/24～1/31)、全館停電工事(空調工事)に伴う臨時休業(1日)＜令和2年度に引続き継続中＞</p> <p>宿泊:予約制限中(最大13組まで)。</p> <p>ダイニング:ランチの営業(土・日・祝日のみ)は完全予約制。</p> <p>温泉:人数制限中(男女ともに最大15名まで)。</p>	<p>宿泊:「高知県観光トクキャンペーン」、その後の「全国旅行支援」等により利用者が増加。ダイニング:ランチタイムの営業は、土日祝日のみの営業を継続。温泉:男女各15名までの人数制限を継続しての営業となりました。地元イベントも「ほたる祭り」、「嫁石梅まつり」が開催されたことにより、地域に活気が戻ってきました。施設メンテナンス休業10日間(1月22日～31日)、大雪のため臨時休業1日(12月23日)。</p>

	令和 (5) 6 年度 年目)	令和 (6) 7 年度 年目)	令和 (7) 8 年度 年目)	令和 (8) 9 年度 年目)	令和 (9) 10 年度 年目)
利用者数(レストラン・温泉の利用者を含む)	- 人	- 人	- 人	- 人	- 人
利用者数:対前年度比	- %	- %	- %	- %	- %
開館日数	- 日	- 日	- 日	- 日	- 日
利用状況についての評価					

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:円

	平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)	
収入	福泊部門収入 (1泊2食付)	137,828,048	149,914,076	149,789,240	146,095,675	180,688,146
	利用料金収入 (ライオン/宴会)	17,597,550	14,646,046	6,443,155	5,117,975	6,833,083
	温泉部門収入	7,985,615	8,337,121	6,051,032	6,436,534	7,154,053
	その他収入	8,375,567	5,511,046	5,197,224	4,260,163	7,066,723
	収入計	171,786,780	178,408,289	167,480,651	161,910,347	201,742,005
支出	仕入高	35,312,274	37,634,334	34,734,721	34,020,493	40,844,588
	人件費	59,093,833	60,794,272	51,827,353	50,282,656	55,252,917
	光熱水費	19,337,561	18,999,409	17,433,485	22,022,913	24,037,908
	保険料	295,480	297,450	265,890	254,540	248,948
	委託料	4,451,335	4,008,013	2,901,203	2,617,553	4,200,088
	修繕費	9,898,495	4,164,103	5,111,331	8,468,355	11,925,946
	事業費	0	0	0	0	0
	消費税及び地方消費税	0	0	0	0	0
	その他の公課費	23,100	53,100	45,200	48,110	81,042
	事業所税	0	0	0	0	0
	その他	53,495,997	61,374,602	65,549,100	59,767,198	59,277,332
	支出計	181,908,075	187,325,283	177,868,283	177,481,818	195,868,769
	雑収入			15,565,782	9,542,281	△ 33,071
	差引収支 (収入計-支出計)	▲ 10,121,295	▲ 8,916,994	5,178,150	▲ 6,029,190	5,840,165

	令和 5 年度 (6 年目)	令和 6 年度 (7 年目)	令和 7 年度 (8 年目)	令和 8 年度 (9 年目)	令和 9 年度 (10 年目)
収入	福泊部門収入 (1泊2食付)				
	利用料金収入 (ライオン/宴会)				
	温泉部門収入				
	その他収入				
	収入計	0	0	0	0
支出	仕入高				
	人件費				
	光熱水費				
	保険料				
	委託料				
	修繕費				
	事業費				
	消費税及び地方消費税				
	その他の公課費				
	事業所税				
その他					
支出計	0	0	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
① 売上原価(仕入高)率	20.6 %	21.1 %	20.7 %	21.0 %	20.2 %
② 人件費比率	32.5 %	32.5 %	29.1 %	28.3 %	28.2 %
③ 利用者1人当たりの管理コスト	7,606.4 円	8,182.3 円	10,280.8 円	10,498.8 円	10,284.5 円
④ 外部委託費比率	2.4 %	2.1 %	1.6 %	1.5 %	2.1 %

	令和 5 年度 (6 年目)	令和 6 年度 (7 年目)	令和 7 年度 (8 年目)	令和 8 年度 (9 年目)	令和 9 年度 (10 年目)
① 売上原価(仕入高)率	- %	- %	- %	- %	- %
② 人件費比率	- %	- %	- %	- %	- %
③ 利用者1人当たりの管理コスト	- 円	- 円	- 円	- 円	- 円
④ 外部委託費比率	%	%	%	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 売上原価(仕入高)率	収入の総額に対して仕入高の占める割合を表す。
② 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。
③ 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。
④ 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)

		平成 30 1 年度 年目)	令和 元 2 年度 年目)	令和 2 3 年度 年目)	令和 3 4 年度 年目)	令和 4 5 年度 年目)
調査 の 実 施 内 容	① 調査方法	アンケート用紙・ロコミ	アンケート用紙・ロコミ	アンケート用紙・ロコミ	アンケート用紙・ロコミ	アンケート用紙・ロコミ
	② 調査期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	平成31年4月1日～令和2年3月31日	令和2年4月1日～令和3年3月31日	令和3年4月1日～令和4年3月31日	令和4年4月1日～令和5年3月31日
	③ 配布数	2,512	2,919	2,790	2,619	2,899
	④ 回収数	106	136	206	237	119
	⑤ 回収率	4.22 %	4.66	7.38	9.05	4.10
調査結果	①「施設設備」良い16・ 改善16・悪い0 ②「接客」良い20・ 改善2・悪い0 ③「食事」良い16・ 改善5・悪い0 ④「その他」良い6・ 改善25・悪い0	①「施設設備」良い90・ 改善46・悪い0 ②「接客」良い116・ 改善11・悪い0 ③「食事」良い120・ 改善15・悪い0 ④「その他」良い15・ 改善20・悪い0	①「施設設備」良い52・ 改善19・悪い0 ②「接客」良い60・ 改善12・悪い0 ③「食事」良い83・ 改善19・悪い0 ④「その他」良い145※・ 改善21・悪い0 ※「環境がいい」とい 声が多かった。	①「施設設備」良い13・ 改善23・悪い0 ②「接客」良い34・ 改善8・悪い0 ③「食事」良い57・ 改善0・悪い0 ④「その他」良い77(自然環境が良い 51)・改善9・悪い16(アクセスが悪い)	①「施設設備」良い23・改善4・悪い4(エ アコンの音) ②「接客」良い19・改善3・悪い0 ③「食事」良い25・改善0・悪い0 ④「その他」良い20(環境が良い)・改善 15・悪い6(アクセスが悪い)	

		令和 5 6 年度 年目)	令和 6 7 年度 年目)	令和 7 8 年度 年目)	令和 8 9 年度 年目)	令和 9 10 年度 年目)
調査 の 実 施 内 容	① 調査方法					
	② 調査期間					
	③ 配布数					
	④ 回収数					
	⑤ 回収率					
調査結果						

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
R4.8月	ヴィラ棟エアコンの作動音がうるさい。	ヴィラ棟(3棟)のエアコン(3台)を新規入替(R5.1月)

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 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
12 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
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2	2.3
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
配点60点(20項目×3点)		小計	59	59.3

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	3.5
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	3.5
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	5	5	4.0
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	4	4	3.7
7 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	4	4	3.8
配点35点(7項目×5点)		小計	28	25.0

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 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	15.0

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	59 点	98 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	35 点	28 点	80 %	28 点	80 %
(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	110 点	102 点	93 %	102 点	93 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	地域の皆様と共に20周年を迎えられた事大変感謝しております。30年度は、質の高いサービスの提供による顧客満足度向上の強化をおこない、リバーサイドカフェでのチェックインとウェルカムスイーツサービスの充実、年々増加しているインバウンドのお客様への多言語対応スタッフ(英語・中国語・フランス語)の設置等、田舎でありながら洗練された接客対応に努めました。また、リバーサイドコンサートやサロン、星空観察会など、こころなほの企画を実施し大変好評でした。施設管理については、ホテル棟客室エアコン、温泉棟サウナストープの新規入替等を行い滞在環境が改善されました。今後も居心地のよい空間づくりと顧客ニーズの把握に努め、利用者増に向け取り組んで参ります。
元	元年度は、レストラン営業日の改定(土日祝のみ営業)や温泉営業時間の一部変更(毎週火曜日15:00～)などの見直しを行い、働き方改革及び生産性向上で内部強化が図れた体制となりました。宿泊においては稼働率アップに向け、SNSを活用した宣伝等で特に20代の利用客が増加。レストラン・温泉に関しては、営業時間短縮に伴い利用人数は減少しましたが、懸念されていた直売所への影響はありませんでした。今後は、新型コロナウイルスの影響による新たな生活様式・ガイドラインの設定などによる運営面の対策及び顧客ニーズの変化に対応できるように努めてまいります。
2	2年度は、新型コロナウイルス感染症に翻弄された1年となりました。三密を避けることが求められた中、お客様との接点をできる限り制限したサービスのあり方と徹底した衛生管理を最優先に取り組んで参りました。4月の緊急事態宣言～5月末までの全館臨時休業、6月の営業再開から各部門(宿泊・レストラン・温泉)の利用人数制限や時間短縮営業等を実施。施設管理については1月にメンテナンス期間を設け客室内壁紙の張替えや温泉更衣室の床の張替え等をおこないました。コロナ禍によって土佐山地域の環境の素晴らしさを改めて再認識したことにより、取り組むべき課題や方向性が見えてきました。地域と共に成長のチャンスと捉え、新たなサービスの価値を創造したいと考えております。
3	今年度に入ってから新型コロナウイルス感染症が終息が見えない状況の中、引き続き感染症対策を徹底し安心して利用できる施設運営をおこなって参りました。そんな中、内部のスキルアップを図るための研修(接客マナー研修・食品衛生実務研修・SDGs勉強会)などを受講しウィズコロナにおける施設のあり方を再認識することができました。施設管理においては、ロビー及びライブラリー等のパブリックスペース家具のリノベーションや電話交換機の入替等をおこないました。また、本館空調設備の入替及びびろすナイ換気設備の設置(高知市)が完了し、快適な館内環境が維持されたことに感謝しております。地域内イベントが全て中止になり地域内の交流も少ない中、地域とのつながりを大切に運営における安全面や営業方針など、状況が変わるごとに情報共有をおこない地域の意向を反映した対応を心がけました。顧客ニーズの変化にともない地元食材にこだわった料理を中心に「食事を愉しむために泊まるホテル」としてSNS等を活用した情報を継続的に発信したことにより、現状のニーズに合った運営ができてきたと考えております。
4	令和4年度は、感染防止対策と経済活動の高立による、旅行支援キャンペーン等がはじまり、旅行ニーズの高まりを感じた年となりました。施設管理においては、ヴィラ棟のエアコン新規入替(3台)や温泉露天風呂の床板張替え、サウナ室全面張替え、客室内ラグ新規交換等をおこない、清潔感のある心地よい空間づくりに努めました。新たな取組みとしては、客室内アメニティ(歯ブラシ・クシ・髭剃り等)の設置を終了し(必要な方のみ自然由来のアメニティを用意)、プラスチック製品やゴミの削減に取り組んでおります。今期は特に、食材等の仕入価格の高騰が続く、客単価アップに向けた取組み(例:土佐酒のペアリングサービス)などの付加価値サービスや単価アッププランの販売促進等を実施したことにより宿泊単価アップにつながりました。少しずつ地元組織による事業やイベント等も再開し、すべてのイベントに係り地域と連携した運営がおこなわれたと考えております。
5	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	平成30年度は、7月の集中豪雨やその後の台風により宿泊キャンセルや利用者の減、温泉設備のろ過ポンプの故障による利用者減に伴い収入源となった。また、空調設備や温泉ろ過ポンプの故障に伴う修繕が新たに増えたことから、収支として結果的に約1千万円の赤字となった。引き続き利用者増、利用収入増を目標に安定的な経営が必要である。維持管理の面については、経年劣化に伴う修繕等において計画的な実施がなされ、客室のエアコンの入替も行われており、適正な維持管理費が支出されている点は、評価できる。特に30年度は、20周年を迎え地域と連携した記念イベントが各種行われた点も評価できる。
元	レストラン営業は、利用状況や経費面での費用対効果のほか、従業員の働き方を見直し、営業日を縮小したことにより利用者数及び収入が減少した。一方、宿泊、温泉は利用者数、収入とも前年度から増加しており、SNS等による宣伝や販売促進が効果につながったものと思われる。また、地域組織が例年開催する都市住民との交流イベントへの共催のほかに新たにホテル独自のイベントとして開催した星空コンサートなどの取組みも増加要因として考えられる。支出では、広告宣伝費や販売手数料の増により全体支出額が前年度よりも増加したが、SNSを活用した宣伝等により利用者、収入の増加につながったことは大変評価できる。2年度は、新型コロナウイルス感染拡大により観光業界においては非常に厳しい状況が予想されるが、利用者ニーズの把握や「新しい生活様式」に対応したサービスの提供により、利用者数の確保並びに経営改善に向けた取組を求め。
2	令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言の4月から5月末までの全館臨時休業やその後の利用人数制限や時間短縮営業等による宿泊、レストラン営業、温泉の利用者が減少したため、収支ともに減となった。また、地域組織が例年開催する都市住民との交流イベントが中止になったことなども、減少要因として考えられる。差引収支は雇用調整助成金等の雑収入により黒字に転じたものの、雑収入を除いた収支でみると令和2年度計画と比較して、自主事業収入の宿泊食事・ダイニング・宴会等が685万円下回ったほか、約1千万円の赤字となった。3年度も、新型コロナウイルス感染症により観光業界においては非常に厳しい状況が予想されるが、利用者ニーズの把握や「新しい生活様式」に対応したサービスの提供により、引き続き利用者数の確保並びに経営改善に向けた取組を求め。
3	令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言の8月から9月末までの新規予約受付の中止やその後の利用人数制限や時間短縮営業等による宿泊、レストラン営業、温泉の利用者が平成20年度以降過去最低まで減少したため、収入が減となった。また、収入については、地域組織が例年開催する都市住民との交流イベントが中止になったことなども、減少要因として考えられる。差引収支は雇用調整助成金等の雑収入があったものの603万円の赤字となった。令和3年度計画と比較して、自主事業収入の宿泊食事・ダイニング・宴会等が1,987万円下回った。4年度も、新型コロナウイルス感染症により観光業界においては非常に厳しい状況が予想されるが、利用者ニーズの把握や「新しい生活様式」に対応したサービスの提供により、引き続き利用者数の確保並びに経営改善に向けた取組を求め。
4	令和4年度は新型コロナウイルスの感染拡大に伴う自粛等が緩和され、感染防止対策と経済活動の両立ということで、旅行支援キャンペーンが再開され宿泊や食事等の営業にプラスとなったこと、また、客単価アップに向けた取組みが奏功し、平成30年からの5年間の内、過去最高の収入となっている。施設管理においては経年劣化による設備等の老朽化に対して適切な修繕を行い、快適な空間を提供するという取組みについて、アンケートにおいても令和3年度に比べて「施設設備」の良いの評価が増え、改善の要望についても減少していることから、利用者への満足度にも反映されている。今後も質の高いサービスの提供を続け、利用状況のさらなる増加を目指すとともに、令和4年度から始めたSDGSの取組み(アメニティーの客室内設置からロビーでの必要な方のみお持ちいただく)を継続して行い環境にも配慮した運営を求め。また、新型コロナウイルスの感染対策の緩和も進むことから、再開される地元の事業やイベントへの積極的な参加、連携を行うよう求め。
5	
6	
7	
8	

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	59.3 点	99 %	A
(2) サービスの質の確認	35 点	25.0 点	71 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	110 点	99.3 点	90 %	

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。 新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、利用者数及び宿泊稼働率は目標値未達成となりましたが、収入は目標値を達成できました。引き続き、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながるよう取組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
30	A	100.0	点 おおむね適切な管理運営がなされています。 地域連携イベントを企画し、地域の活性化に資する取組みを実施していることは評価できます。 事業収支の改善に取り組んでいただき、地域特性を活かした利用者の増加に努めていただきたいと思います。
元	A	94.0	点 おおむね適切な管理運営がなされています。 宣伝方法の見直しにより若い世代の利用促進が図られたことは評価できます。 今後は、利用者の属性の把握や前回との比較・分析ができるようアンケートの実施方法を工夫して、ニーズの把握・反映に努めてください。
2	A	88.0	点 おおむね適正に管理運営がなされています。 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。 利用促進に向け、積極的に自主事業を行っていることは評価できますが、人員配置等について協定書等に定める水準に達していない部分がありましたので、計画に沿った施設運営に努めてください。 引き続きアンケートの実施方法を工夫して満足度の数値化・分析に取り組み、利用拡大に努めてください。
3	A	94.0	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利用者数及び宿泊稼働率が目標値未達成となりましたが、収入は目標値を達成できました。 支出が収入を上回っていますので、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながるよう取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。
4	A	99.3	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、利用者数及び宿泊稼働率は目標値未達成となりましたが、収入は目標値を達成できました。 引き続き、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながるよう取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。
5			点
6			点
7			点
8			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

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
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60
			60	60.0

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 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
配点45点(9項目×5点)		小計	32	28.8

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	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	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 %
合計	120 点	107 点	89 %	106 点	88 %

(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、さらなる広がりを期待でき、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 %	A
(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感染の影響がある中で、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感染の影響がある中で、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