

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。)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	2,600,000	1,876,220	2,125,170	2,898,580	3,053,000	3,783,840
利用者数(人)	6,400	2,656	3,000	3,015	4,000	3,558	4,200	4,641	4,900	5,827
利用率(パーセント)	58.3	36.8	40.4	32.2	40.4	45.0	45.6	55.5	57.3	57.1
自主事業参加率(パーセント)	100	35	100	86.2	100	44.9	100	63.8	100	88.8
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。		利用料金収入については、宿泊利用が回復傾向にあり、昨年度実績を上回った。利用者数については、新型コロナウイルス感染症による利用制限措置等がなかったため、キャンセルも少なく実績は増加した。利用率については、利用者数の増加と宿泊利用の回復に伴い向上した。自主事業参加率については、主に閑散期に親子事業に特化したものであり、実施回数を増やしたが、応募が少なく参加率は下がった。		利用料金収入については、宿泊利用が回復し、それに伴い食事利用が増加したため目標値を上回った。利用者数については、新型コロナウイルス感染症の感染法上の位置付けが5類感染症になったことにより、宿泊者数が増加し、目標値を上回った。それに伴い、利用率も向上し目標値を上回った。 自主事業参加率については、新規事業にも取り組んだが、希望者が少なくなったため、参加率は目標値を下回った。		利用料金収入については、宿泊者数を含め利用者数が増加し、これに伴い、食事利用が増加したため目標値を上回った。利用者数についても、宿泊者数の増加と、日帰りの利用者も増加したため目標値を上回った。これに伴い、利用率も向上し、ほぼ目標値となった。自主事業参加率については、いくつか定員に届かなかった事業もあり、目標値を下回ったものの前年度から上昇した。これは、新規事業の実施と、宿泊事業の応募者が多くなったためである。	

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	3,558 人	4,641 人	5,827 人
利用者数:対前年度比	58.4 %	113.5 %	118.0 %	130.4 %	123.6 %
開館日数	267 日	314 日	311 日	317 日	322 日
利用率	36.8 %	32.2 %	45.0 %	55.5 %	57.1 %
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「ぶらり工石山」を企画し、ウィ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、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者数が減少した。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、宿泊を日帰りに、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、利用客の増加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。				
	利用者数は対前年度比118%と増加した。これは、新型コロナウイルス感染症による利用制限措置がなかったことによる利用者数の増加と、昨年度のような大幅なキャンセルが少なかったこと、また、宿泊利用が939人(前年度482人)と改善傾向にあったことが要因である。これに伴い利用率も向上した。特に、前期利用率が58.3%と前年度前期利用率29.6%から大幅に上昇した。しかし、後期利用率は大きな変化はなかった。前期利用者数のさらなる増加と、後期(閑散期)における利用者数・宿泊者数の増加に向けて広報活動を充実させたい。				
	利用者数は対前年度比130.4%と増加した。特に、主催事業等を除く利用団体109団体のうち、64団体(58.9%)が宿泊利用となり、過去3年間日帰り利用率が高い状態から逆転した。利用者数・宿泊者数の増加に伴い、利用率についても向上し55.5%を超えた。学校等の利用も回復傾向ではあるが、少子化により児童数の減少が進んでおり、1団体の利用者数が少なく、以前のように利用者数の増加にはつながらない。今後は、地域のスポーツクラブ等の増加が見込めることから、「学校から地域へ」の視点をもった誘致をすすめていきたい。				
	利用者数は対前年度比123.6%と増加した。特に、主催事業等を除く利用団体123団体のうち、78団体(63.4%)が宿泊利用となり、前年度から上昇した。 利用者数・宿泊者数の増加に伴い、利用率についても、臨時開所日が増えたものの上昇した。地域のスポーツクラブ等の利用が増加傾向にあることから、引き続き「学校から地域へ」の視点をもった誘致をすすめていきたい。あわせて、主催事業や体験プログラムのコンテンツの充実を図りながら、施設の魅力づくりに取り組んでいく。				

※ 利用率の算定方法: 利用日数(184日)/利用可能日数(322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)		
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	
収入	指定管理料		37,254		33,970		34,285		36,982	35,961	35,961
	利用料金収入		1,033		892		1,876		2,899	3,053	3,784
	自主事業収入		35		32		19		72	72	98
	その他収入		899		463		753		1,260	1,536	1,737
	収入計	0	39,221	0	35,357	0	36,933	0	41,213	40,622	41,580
支出	人件費		16,516		17,051		17,065		18,507	17,997	15,468
	光熱水費		1,834		2,236		2,484		2,779	2,832	3,437
	保険料		465		404		411		423	450	420
	委託費		9,394		9,472		10,402		10,667	10,822	11,105
	修繕費他		381		998		1,653		1,565	1,906	1,868
	事業費		3,031		2,465		3,009		3,946	4,335	5,448
	消費税及び地方消費税		0		0		1,678		1,873	2,234	1,850
	その他の公課費		70		98		0		▲ 20	46	50
	法人税等		634		205		0		0	0	0
	その他		4,672		2,503		226		1,400	0	1,930
	支出計	0	36,997	0	35,432	0	36,928	0	41,140	40,622	41,576
差引収支 (収入計-支出計)	0	2,224	0	▲ 75	0	5	0	73	0	4	

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 %	5.1 %	7.0 %	9.1 %
② 指定管理料比率	95.0 %	96.1 %	92.8 %	89.7 %	86.5 %
③ 人件費比率	44.6 %	48.1 %	46.2 %	45.0 %	37.2 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	13,929.6 円	11,752 円	10,379 円	8,864 円	7,135.1 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	9,636 円	7,969 円	6,171.4 円
⑥ 外部委託費比率	25.4 %	26.7 %	28.2 %	26.0 %	26.7 %

※【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	
	③ 配布数	80	72	94	109	123
	④ 回収数	27	72	94	109	123
	⑤ 回収率	34 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	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。	昨年度に引き続きアンケート用紙で行った。利用した全94団体に実施した。その結果、職員対応、施設利用、プログラムにおいて、満足・概ね満足で100%をいただき、高い満足度となっている。利用団体の意見要望等については、5団体から設備や食事に対する意見があったため、真摯に受け止め可能な範囲内で改善や検討を行っている。	アンケート用紙で全109団体に実施した。その結果、職員対応、施設利用、食事、体験プログラムについて、満足・概ね満足合わせ95%を超えている。特に、団体に応じた丁寧な対応や指導、また施設環境に対する評価が高い。施設利用の決め手については、自然体験活動ができることや利用料金の安さに加え無料送迎バスがあることとなっている。	アンケート用紙で全123団体に実施した。その結果、体験プログラム、食事、職員対応、施設利用について、満足・概ね満足合わせ各項目97%を超えている。これまで同様、未就学児に提供する食事量や、docomoの電波・通信環境に対する意見があったため、改善に取り組んでいく。	

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
5月22日	朝食量が未就学児には多い。	未就学児と小学生以上で食事料金を改定し、献立内容を変更する準備をすすめる。
7月13日	施設全体でdocomoの電波が入って欲しい。	業者と連携し、通信環境の改善に取り組む。

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	2	2	2.0
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	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	59	59
			59	59.0

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	4	4	3.3
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	3.0
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	4	3.3
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	4	4	3.7
配点45点(9項目×5点)		小計	30	31
			30	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	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	45 点	30 点	67 %	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	104 点	87 %	105 点	88 %

(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、職員の実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	令和4年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響はあったものの、利用制限措置がなかったためキャンセルも少なく、徐々に利用客も戻りつつあった。そのため、利用人数・宿泊人数ともに目標値には届かなかったものの、前年度実績を超えることができた。利用料金収入についても、利用者数の増加、宿泊利用の回復に伴い増加した。引き続き宿泊利用の増加に向けて広報に取り組んでいきたい。主催事業等については、これまで実施してきた事業を整理し、新規事業を含め企画・実施した。工石山の自然に関する事業、地域と連携した事業、鏡川に関する事業等を中心に、親子事業や子どものみを対象とする宿泊事業も開催できた。また、多くの応募が見込まれる事業については先着順から抽選で柔軟に対応するなど、利用者の視点に立ったサービスを心掛けた。今後も事業内容を充実させ、工石山でしかできない体験という価値を提供したい。施設の維持管理については、湧水対策を継続した。また、施設の老朽化に伴う維持・改善に適宜取り組んだ。利用者の増加に向けた取り組みとしては、体験プログラムの研究開発や、事業の広報活動に加え、営業活動にも取り組み利用者の増加につなげた。職員に対しては、研修を通して職員の実質の向上と指導スキルを高め、選ばれる施設になるための環境づくりに取り組んだ。今後も研修体系を整理し、よりよい研修を企画・実施していきたい。
5	令和5年度においては、5月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類感染症になったことにより、利用状況が改善した。特に、宿泊利用の団体数が日帰り利用の団体数を初めて上回った。また、利用人数・宿泊人数ともに前年度実績を上回り、目標値も上回った。利用料金収入についても、宿泊利用の回復に伴い食事料金収入が増加した。利用者サービスの向上については、通信環境が改善されたことにより、各種様式をダウンロードできるよう整備し、利用者の利便性の向上に取り組んだ。また、一部事業において、インターネット上での申込フォームを利用した受付を開始した。これにより受付時に電話が繋がりにくい状況を改善した。次年度も拡充させていく。主催事業等については、雨天中止の3事業を除き、計画通り実施できた。抽選とした事業では、はずれた方にも関連する自主事業で対応した。また、プログラムに土佐山鉾山の見学と学習を取り入れ、地域との連携強化に取り組んだ。さらに、体験活動を単なる体験に終わらせないように、「体験」と「学び」をセットで提供することで、その相乗効果を発揮させた。今後、体験プログラムにも応用していく。施設管理については、教育委員会と湧水対策協議を継続し、第一取水口を改修していただいた。選ばれる施設・安心して利用してもらえる施設となるよう引き続き協議を行っていく。利用者の増加に向けた取り組みとしては、共通した上質のサービスの提供が「また来たい」と思わせる一番の広報活動であることを共通理解とし、研修等を通して職員の実質の向上に努めた。 人口減少の時代において、利用者、指導者、子どもたちに自然体験活動の意義や意味を理解してもらうことで、利用の循環を生み出し、持続可能な施設運営に取り組んでいきたい。

6	<p>令和6年度においては、利用者数・宿泊者数ともに前年度実績を上回り、目標値も上回った。特に、宿泊利用の団体数の割合が63.4%となり、前年度から上昇した。施設利用率についても、前年度から上昇している。今回、四半期ごとの目標数値を設定し、その達成に向けた、広報活動、電話誘致、また閑散期における訪問営業に取り組んだ。引き続き取組をすすめていく。利用料金収入についても、宿泊者数の増加に伴い、食事料金収入が増加した。</p> <p>利用者サービスの向上については、インターネット上での申込フォームを利用した受付を拡充している。これは、業務の効率化にも寄与している。一方、未就学児の食事量や、ドコモの通信環境の改善については引き続き要望があったため、改善に向けて取り組みをすすめている。</p> <p>施設管理については、所管課に新給水ルートを設置していただき、湯水対策が前進した。今後は、雨漏の原因特定のための調査を進めていく。引き続き、選ばれる施設、安心して利用してもらえる施設となるよう協議を行っている。</p> <p>主催事業等については、雨天により、1事業を中止した。また、天候不良により、宿泊事業を日帰り事業に変更して対応したが、それ以外は計画通り実施できた。フォローアップ事業としての自主事業の実施や、ニーズの高い収穫に関する新規事業を実施した。どれも高い満足度となった。この他、地域との連携強化では、雨天で実現できなかったが、ゆず収穫事業では、営農指導員による講話も新たに企画した。引き続き、体験活動の「教材化」を通して、「体験」との相乗効果を発揮させていく。同時に、事業の多様化と体験プログラムのコンテンツの充実を通して、施設の魅力づくりに取り組んでいきたい。</p>
---	--

(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、係る引き続き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労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。</p> <p>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、利用者に関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。</p> <p>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利用環境整備(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。</p> <p>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する。</p> <p>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関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わらないものといえる。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いえる。</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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>今後とも、指定管理者と日々の連携を密にしながら適正な施設運営がされるように取り組んでいく。</p>
4	<p>令和4年度は新型コロナウイルス感染者も徐々に減少し、宿泊者数・利用者数ともに令和3年度を上回る実績となった。</p> <p>利用者増加に向けた取組として、紙のアンケート調査に加え、職員自ら積極的に利用者とのコミュニケーションを図り、生の声を聴くよう心掛け、ニーズの把握に努めている。また、公式ホームページやSNSの定期更新及び高知市広報紙あかるいまちをはじめとする各種メディアでの情報発信など広報活動にも努めている。また、利用者層の拡大に向け、県内の大学や専門学校に足を運び営業活動も展開しており、その積極的な姿勢は評価に値すると考えている。</p> <p>主催事業・共催事業については、青少年の健全育成に向け、関係機関とも連携し、工石山の自然を使った体験プログラムを企画・実施している。中には想定を超える応募により、定数枠の拡大や抽選となる事業もあり、リピーターも多く、高い評価をいただいていると考える。なお、抽選に外れた方については、関連する自主事業をご案内する対応をとっている。閑散期に実施している自主事業については、冬山ということでは応募は多くないが、家族単位など少人数でも参加していただけるプログラムを企画している。「団体から家族へ、そして次の世代へ」と利用の循環を生み出し、持続可能な施設経営を目標に取り組んでおり、事業内容についても評価できると考えている。</p> <p>今後も適正な管理・運営が継続されるよう、指定管理者と密に連携し取り組んでいきたいと考えている。</p>

5	<p>施設の運営については、総じて適切になされている。</p> <p>施設で使う水は山からの湧き水を利用しており、設備が老朽化していることもあり、湯水の可能性がある中で、利用者に水の大切さと適切な使用を入所に伝え、設備の定期的な確認と清掃を行い、運用している。</p> <p>指定管理者が当施設を大自然に囲まれた特別な環境で仲間づくりや集団生活、チームワークの大切さを学べる場所として、高知市における青少年健全育成にとってなくてはならない施設と捉えており、令和5年度は単に体験をするだけで終わらせるのではなく、「こういうことができた、できるようになった」という学びの要素に力を入れている。山、川を利用した自然体験のほか、クラブなどの体験プログラムを新たに開発するなど、コンテンツの向上も図っている。</p> <p>また、利用者と事前に打ち合わせや下見の際にコミュニケーションをとることで、団体の目的に応じてスケジュールやプログラムをアレンジしている。こうした利用者のニーズに対応していることが、アンケートの満足度の高さに繋がっていると考える。</p> <p>主催事業・共催事業はあかいまちやSNSを使って広報しており、内容によっては短期間で定員に達したり、大幅に上回る申し込みがあったりするなど、関心が高い企画を実施している。ニーズの高い事業に関しては、自主事業として同様の内容で企画している。その他、閑散期に自主事業を企画しており、定員より参加者は少なかったが、施設の広報の一つと考えており、参加者へアンケートにて施設利用のアピールを行っている。</p> <p>こうした地道な取り組みに加え、新型コロナウイルス感染症が5類感染症となったことにより、宿泊利用が昨年度より増え、利用者数は目標値を超えることができた。令和5年度は湯水とはならなかったが、利用者の増加を目指すにあたり、安定した水の確保が課題の一つであるため、指定管理者と協力しながら取り組んでいきたい。</p>
6	<p>指定期間最終年度となった令和6年度は、これまでのノウハウを生かし、施設の維持管理や安全確保に努め、利用者が安心して施設を利用できる環境を整備している。</p> <p>業務改善の取り組みとして、四半期ごとに数値目標を設定することで、期ごとの進捗を見える化し、これを活用して利用予約の少ない月には特に力を入れて広報をするなどの工夫により、着実に利用者増加が結果に表れている。さらに、新規利用者の開拓やリピーターの促進を図るべく、公式ホームページやInstagramでの発信に加え、これまで利用のあった団体への訪問や電話によるアプローチを継続し、関係性の強化と信頼構築に努めている。これらの活動は、職員の育成や広報活動の継続性を高め、長期的な利用促進に寄与している。</p> <p>自主事業の実施も令和5年度と同じ回数を維持し、その内容についても前年度の内容を精査、改善の上、特に好評を得た分野を踏まえ新たな企画を追加している。地域の特性を生かした「体験活動」「学び」「食」を組み合わせた付加価値の高いプログラムの開発により、自主事業に多くの申し込みがあり、申込初日で定員を超えるケースも発生している。これらの取り組みは、地域住民や利用者からの認知度向上に大きく貢献しているといえる。</p> <p>予約受付方法は、プログラムの性質上、申込時に説明が必要なものは電話受付、それ以外はインターネットでの受付とするなど、利用者目線に立った対応が見られる。</p> <p>年度終了後の事業報告書について、受託法人側の法人会計の事情により提出期限を遵守できなかった点が残念な点である。</p> <p>引き続き、利用者・宿泊者数の安定的な確保に向け、地道な取り組みを期待する。</p>

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	59.0 点	98 %	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	15.0 点	100 %	
合計	120 点	102.3 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

<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>新規の自主事業を行うなど、利用者数の増加につながる取組が評価できます。</p> <p>事業報告書の提出が遅延しておりましたので、事業報告書の提出を適正に行うようしてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
2	A	99.7 点	<p>おおむね適正に管理運営できています。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

3	A	101.8 点	<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拡大の影響により宿泊利用が減少して利用料金収入は目標値が未達成となりましたが、利用者数については運動部の合宿がなくなった際に日帰りで練習をしてもらうなどの取組により、日帰り利用客が増加したことから目標値を達成しています。</p> <p>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。</p> <p>支出が収入を上回っていますので、アンケートで把握したニーズを取組に反映し、利用拡大、収支の改善に努めてください。</p>
4	A	103.0 点	<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の影響により利用料金収入・利用者数は目標値が未達成となりましたが、利用者ニーズを踏まえた企画を実行し、営業活動及び広報活動を充実させ、利用者増加に努めたことは評価できます。</p> <p>今後は、利用者増加につながる取組を期待します。</p>
5	S	104.1 点	<p>事業計画書・仕様書を上回る取組がなされています。</p> <p>利用者ニーズの把握方法として、アンケート調査だけでなく、利用団体が施設予約や下見を行う際に、職員が自ら積極的にコミュニケーションを図り、利用団体の性質に合わせて活動目的が達成できるように努めていることが評価できます。</p> <p>また、ホームページやInstagram等での積極的な広報活動や、試験的に事業申込み方法を電話から申込みフォームに変更する等の利用者の利便性を向上させる取組の実施も評価できます。</p> <p>引き続き、積極的な広報・情報発信等の利用拡大に向けた取組の実施を期待します。</p>
6	A	102.3 点	<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>新規の自主事業を行うなど、利用者数の増加につながる取組が評価できます。</p> <p>事業報告書の提出が遅延しておりましたので、事業報告書の提出を適正に行うようにしてください。</p>

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