

1. 施設概要

施設名	高知市青年センター	施設所管課	生涯学習課
指定管理者名	高知市青年センターサークル協議会		
指定期間	平成23年4月1日～平成28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、学習の場、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し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こと。 2. 青年センターの維持管理に関すること。 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こと。		
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： 3人	非常勤： 4人	その他： 0人 合計： 7人

2. 利用状況

	23年度（1年目）	24年度（2年目）	25年度（3年目）
利用者数	90,272人	99,713人	97,255人
開館日数	335日	334日	333日
利用率	47.3%	48.9%	49.7%
事業開催数	21	20	22

	26年度（4年目）	27年度（5年目）
利用者数	93,593人	人
開館日数	333日	日
利用率	49.5%	%
事業開催数	20	

※ [利用率算出方法の説明]

3. 収支状況

(単位：千円)

	23年度（1年目）	24年度（2年目）	25年度（3年目）
収入	指定管理料	26,655	26,544
	利用料金収入	2,771	2,711
	事業収入	193	115
	その他	559	295
	収入計	30,178	29,665
支出	管理運営費	13,582	13,493
	人件費	14,515	14,920
	その他	557	771
	支出計	28,654	29,184

	26年度（4年目）	27年度（5年目）
収入	指定管理料	27,375
	利用料金収入	2,512
	事業収入	116
	その他	362
	収入計	30,365
支出	管理運営費	15,455
	人件費	15,782
	その他	412
	支出計	31,649

4. 運営状況指標

	23年度（1年目）	24年度（2年目）	25年度（3年目）
①事業収支（収入－支出）	1,524千円	481千円	▲630千円
②利用料金比率	9.2%	9.1%	8.7%
③人件費比率	50.7%	51.1%	51.5%
④外部委託費比率	20.2%	15.5%	14.3%
⑤利用者1人あたり管理費	317円	293円	311円

	26年度（4年目）	27年度（5年目）
事業収支（収入－支出）	▲1,284千円	千円
① 利用料金比率	8.3%	%
② 人件費比率	49.9%	%
③ 外部委託費比率	14.9%	%
④ 利用者1人あたり管理費	338円	円

5. その他特記事項

「3. 収支状況」について、昨年の報告では、
平成 23 年度：（支出）管理運営費 5,699, その他 8,440
平成 24 年度：（収入）事業収入 114, 収入計 29,664
（支出）管理運営費 4,518, その他 9,745, 支出計 29,183
としていたが、支出費目や端数調整の見直しを行ったため、今回修正して報告する。

6. 評価結果

(1) 総合評価 (審査委員会評価)

年度	総合評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
23	S	総合的には良好な運営がなされていると考えますが、「履行の確認」中の2点評価の部分については、改善に向けた取組を進めてください。また、本施設は、津波避難ビルとしての指定も受けていることから、施設所管課及び教育研究所との連携の上で、避難者対応などがスムーズに行えるよう準備をお願いします。
24	S	「履行の確認」の前回指摘した事項について改善され、総合的には良好な運営がなされていると考えます。また、利用者層が一定固定化された施設ではありますが、接客態度を適切にし、引き続き、利用者増へ積極的に取り組んでいくようお願いします。
25	S	利用者が若干減少していますが、総合的には良好な管理運営がなされていると考えます。なお、使用許可の要件や新規登録については、施設所管課と協議の上、適切な運用をお願いします。また、利用者数の増加に向けて接遇向上を始めとした更なる取組をお願いします。
26	S	適切な管理運営がなされていると考えます。利用者の減少が続いていますので、原因分析を行い、新規利用者の獲得に向けた取組をお願いします。また、事業収支の改善に向けた取組を行っていただくようお願いします。

(2) 1次評価 (施設所管課評価)

年度	1次評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
23	S	青年・青少年の利用率向上のための自主事業の積極的な展開により、前年度と比較し約3,000人の利用者の増に繋がっています。また、利用率の低い実験実習室等の活用等は評価できるものです。なお、施設管理における委託業者と締結した契約書に若干の不備があった点等で、今後の事務処理の執行においてチェック機能の再点検等により、適正な執行に努めてください。
24	S	前年度と比較し約9,000人の利用者の増となっています。また、教育研究所との連携が深まってきていることや、地域防災を含めた地域との連携を図っていることは評価に値するものであり、今後も積極的に取り組んでいくようお願いします。
25	S	利用率は若干向上しているが、利用者は前年度と比較すると減少している。これは、青年団体の登録者数の減によるものと考えられるため、今後は、登録者数の増加に向けた更なる取組をお願いします。接遇については、接遇の講師を招聘し接遇研修を実施するなど、接客態度の向上を図っていますが、今後も、より一層の利用者への接遇の向上に努めてください。様々な自己研修や地域との連携等は十分できており、今後も積極的な取組をお願いします。
26	S	昨年度に続き利用者が減少しています。青少年の利用が最優先ですが、今後は一般利用者の拡大も必要と考えます。毎月の接遇研修等による自己研鑽は認められますので、利用者数の減少の原因等を分析し、今後の利用者数の拡大や地域との連携を深め、今後も積極的な取組をお願いします。

(3) 自己評価 (指定管理者自己評価)

年度	自己評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
23	S	平成23年度の青年センターの運営全般において、協定書・事業計画書に提案した物は、概ね円滑に行えたと思う。 自主事業では新たに青年団体と青少年との相互交流事業、教室の開催回数の増加、活動発表会の開催などを実施することで、少しずつではあるが青年と青少年の利用率向上が見られた。 また、登録青年と連携を強化して企画した青年センター祭へは、約2,000人と例年の4倍近くの地域住民の方に足を運んでいただき、施設活性化の一翼を担うことができた。 ただ、地域や他の施設との連携や、津波避難ビルとしてマニュアルの整備はされているが、災害時を想定した訓練などまだ不十分な部分もあるため、今後の課題として改善に努める。
24	S	平成24年度も青年センターの運営全般において、協定書・事業計画書に提案した物は、概ね円滑に行えた。そして、昨年度の課題であった、災害時を想定した訓練も高知市教育研究所とともに実施し、地域住民の自主防災組織への会合にも出席するなど、指定管理者としての独自の取り組みを具体的に始めた。 また、各種自主事業や指定管理に付随する事業として毎年開催しているセンター祭も、利用者と来館者共に満足度の高い事業となりつつあり、年々利用者数は増加している。 さらに、接遇マナー向上と満足度調査のため、定期的に利用していただいている方を対象に利用者アンケートを実施したが、特に不満も出ていない。 ただ、青年センターの中心となる登録青年団体の利用者が伸び悩んでいることから、水準以上の業務がなされているとは評価できず、この課題を解決していくことが施設全体として活性化の大きな鍵となるため、今後も引き続き努力を続けていきたいと思う。
25	S	平成25年度も青年センターの運営全般において、協定書・事業計画書に提案したものは、概ね円滑に行えた。 また、教室を企画するにあたり、できる限りの参加者数に左右されずに実施する努力を行った結果、9教室の開催が実現した。そして、参加者の大半から「非常に満足」の評価が得られ、すべての教室で募集定員の過半数を超える参加があるなど、見直しを行った自主事業のなかでも特に成果が顕著に見られ、水準以上に利用者が満足できる内容であったと思われる。 ただ、これまで年々増加していた利用者数が前年度よりは減少したことや、その大きな要因が登録青年団体の利用数減少となっていることから、引き続き登録青年団体の利用率向上が課題として残った。
26	S	平成26年度も青年センターの運営全般において、協定書・事業計画書に提案したものは、概ね円滑に行えた。 自主事業に関して、参加者数は前年度より減少はしたものの、予定していた企画については、定員不足で中止にすることなく、計画通り実施することができた。その内容も参加者アンケートの結果を反映した改善が行われ、どの事業においても、水準以上に満足してもらえる内容であったと思われる。 また、地域との連携に関して、自主防災会と継続的に交流を図った結果、前年度より多くの方に救命講習会に参加してもらえたことは、青年にも刺激になり、避難所としての役割を意識した取組を行うことができたと思う。 ただ、24年度から利用者数の減少が続いているので、新規利用者獲得及び登録青年団体登録を目的に宣伝広報を見直し、利用促進に向けて引き続き努力していく。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
①事業、業務の履行状況			
使用許可等	使用許可等申請、受付は利用統計等が作成され、適正に行われているか。	3	3
利用料金等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。	3	3
苦情・要望への対応	苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	3
職員研修	従業員に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	3
事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
法令の遵守	法令に基づく検査、届出等はなされているか。	3	3
緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	3	3
保険加入	仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
個人情報	個人情報の取扱い、従事者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
情報公開	保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
②自主事業の実施状況			
事業の実施状況	自主事業は事業計画に基づき、公平に実施されているか。	3	3
事業実施体制	自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	3	3
③施設の維持管理			
施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理基準が守られ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	3
清掃業務の実施状況	清掃は確実にこなされているか。	3	3
警備業務の実施状況	マスターキー等の管理、警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
廃棄物処理業務の実施状況	廃棄物処理は適切に行なわれ、運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
外部委託の実施状況	過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
備品管理等の実施状況	備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点		60	60
		/	/
		60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・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がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
①維持管理業務			
経費節減の取り組み	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	4
備品等の管理	備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	4	4
衛生管理	施設の清掃や室内環境測定などが実施され、適正な環境が維持されているか。	4	4
②運営業務			
利用案内	パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く、使い易いものになっているか。	4	4
職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	3	3
利用者満足度の把握	利用者アンケートが実施され、運営に反映されているか。	4	4

利用促進に向けた取り組み	利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	3	3
各種事業の内容	各種事業（講座・イベント等）は施設の設置目的に合致した事業であり、利用者が満足できる内容であったか。	4	3
市民サービスの向上	各種事業（講座・イベント等）は市民サービスの向上につながったか。	3	3
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
10項目×4点=40点		36	35
		/	/
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
①事業収支の状況			
事業収支	事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎているか。	3	3
外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点		9	9
		/	/
		9	9

評価基準（再掲）

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	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、経営が殆どなされておらず、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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	×0.470	28	56%	60	28	S
(2) サービスの品質	40	×0.425	17	34%	35	14	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	9	5	
合計	109	—	50	100%	104	47	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが、一部改善を期待する。	改善が必要である。