

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 28 年 4 月 1 日 ~ 平成 33 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	常勤職員	4人	非常勤職員	1人	契約社員	0人	合計	7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	平成 28 年度 (1 年目)		平成 29 年度 (2 年目)		平成 30 年度 (3 年目)		平成 31 年度 (4 年目)		平成 32 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)	2,550,000	3,325,290								
利用者数(人)	93,730	84,983								
利用率(パーセント)	49	48								
自主事業参加率 (パーセント)	90	95								
目標値に対する 達成状況について	利用料金収入については、広報活動の範囲を拡大した成果での増加がみられ、自主事業参加率については、計画した事業が中止にならないよう、臨機応変に実施内容を見直した結果目標値を上回った。利用者数については、青年と青少年の利用が増加したものの、高知市の利用が減少したことが大きな要因となった。利用率についてもわずかに減少が見られるが、19時以降の登録青年団体の利用が減少したことが主な要因として考えられる。									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 28 年度 (1 年目)	平成 29 年度 (2 年目)	平成 30 年度 (3 年目)	平成 31 年度 (4 年目)	平成 32 年度 (5 年目)
利用者数	84,983 人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	96.8 %	0.0 %	- %	- %	- %
開館日数	333 日	日	日	日	日
利用率	47.8 %	%	%	%	%
利用状況について の評価	指定管理者の取り組みとは関係のない、高知市と教育研究所の利用者数が減少の大きな要因であり、青年と青少年の合計人数だけで分析すると増加していることから、取り組みの成果が見られる。また、一般については利用促進の成果が如実に見られ、大幅に増加している。				

※ 利用率の算定方法: 利用時間/利用可能時間
 ※ H27年度実績 利用者数:87,821人、開館日数:334日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 28 年度 (1 年目)	平成 29 年度 (2 年目)	平成 30 年度 (3 年目)	平成 31 年度 (4 年目)	平成 32 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	30,570				
	利用料金収入	3,325				
	自主事業収入	68				
	その他収入	434				
	収入計	34,397	0	0	0	0
支出	人件費	18,183				
	光熱水費	5,880				
	保険料	50				
	委託料	5,626				
	修繕費	1,675				
	事業費	373				
	消費税及び地方消費税	1,394				
	その他の公課費	3				
	事業所税	104				
	その他	1,101				
	支出計	34,389	0	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)		8	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 28 年度 (1 年目)	平成 29 年度 (2 年目)	平成 30 年度 (3 年目)	平成 31 年度 (4 年目)	平成 32 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	9.7 %	- %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	88.9 %	- %	- %	- %	- %
③	人件費比率	52.9 %	- %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	404.7 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	359.7 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	14.7 %	%	%	%	%

※【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)

		平成 28 年度 (1 年目)	平成 29 年度 (2 年目)	平成 30 年度 (3 年目)	平成 31 年度 (4 年目)	平成 32 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート用紙				
	② 調査期間	通年				
	③ 配布数	389				
	④ 回収数	389				
	⑤ 回収率	100 %	- %	- %	- %	- %
調査結果		総合満足において全区分通して96%の利用者から満足という評価をいただいている。今後も接遇向上に努め、サービスの質の維持を行う。				

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

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
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
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3
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
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
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
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
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
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
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
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
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
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	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
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
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
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
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
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
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
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60

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	5	4	3.7
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
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	5	4	3.7
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	5	4	3
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	5	5
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	5	4	4
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	5	4	4
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	5	4	4
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
配点45点(9項目×5点)		小計	43	33.4

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
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3
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
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
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15

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	43 点	96 %	35 点	78 %
(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	118 点	98 %	110 点	92 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
28	<p>一般の利用者数の大幅な増加に伴って利用料収入があがったことで、これまで実施できなかった修理修繕を年度当初の計画以上に実施することができ、施設の維持管理及び利用者へのサービスの向上につながった。</p> <p>また例年の課題である利用者数については、指定管理者の運営とは関係のない、高知市と教育研究所の利用者数の利用が減少の大きな要因はであり、青年と青少年の合計人数だけで分析すると一般同様に増加が見られることから、一定の取り組みの成果は見られると考える。</p> <p>今後も社会教育施設として積極的な広報を実施し、青年及び青少年の利用者増加に努めたい。</p>
29	
30	
31	
32	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
28	施設管理全般については、できる限り節電に努め、維持管理を安価に抑えるための方策を提案するなど、知恵をしばりながら、堅実な運営を行っているとして評価できる。 利用者数増加に向けた方策については、ロコミ、チラシ、SNSなど可能な限りの広告方法を使っている点や、無料のキャンペーンを行うなど、高く評価できる。一方、青年・青少年の利用者数は伸びておらず、これまでとは異なる取組など新たな方策を模索していく必要があるのではないかと考える。 総合的な評価としては、高知市青年センターの社会教育施設としての特性を踏まえ、青年・青少年が青年センターの利用を通じて、社会生活に必要な約束事(あいさつ、片付け、清掃など)を学ぶ機会を積極的に設けており、指定管理者としての職責を果たしているものと評価している。
29	
30	
31	
32	

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 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	33.4 点	74 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	120 点	108.4 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2点以下の評価があるもの	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

適正な管理運営ができていますと考えます。施設利用者の年齢制限があるが、人口総数の減少も踏まえ、一般利用拡大の可能性の検討を始めるべきと考えます。また、空き状況のホームページ公開等を通じて、更なる利用者増の取組をお願いします。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
28	S	108.4 点	適正な管理運営ができていますと考えます。施設利用者の年齢制限があるが、人口総数の減少も踏まえ、一般利用拡大の可能性の検討を始めるべきと考えます。また、空き状況のホームページ公開等を通じて、更なる利用者増の取組をお願いします。
		点	
		点	
		点	
		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