

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 ~ 令和 3 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	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)		令和 元 年度 (4 年目)		令和 2 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	2,700,000	3,041,550	2,990,000	3,226,520				
利用者数(人)	93,730	84,983	93,730	86,363	93,730	83,651				
利用率(パーセント)	49	48	49	49	49	49				
自主事業参加 率(パーセント)	90	95	90	109	90	144				
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。		利用料金収入については、ここ数年の積極的な広報活動結果、安定した収入が得られている。利用者数は目標値には届いていないが、ここ数年の減少をとめることはできた結果、利用率については目標値を達成することができた。自主事業参加率は参加者の要望を踏まえ、実施回数を増やしたり、計画していない企画も実施するなど、利用者のニーズに合わせて実施した結果、目標値を上回る数字となった。		利用料金収入については、チラシのポスティングなど広報成果が見られ、昨年度より増収となった。利用率も利用件数の年々の増加に伴って、目標値を上回ることができた。自主事業参加率は参加者の反応に合わせて、計画より事業を追加したことによって、目標値を大幅に上回る参加率となった。ただ、登録青年の利用が減少したことに伴って、利用者数が再び減少をする結果となった。					

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)	令和 元 年度 (4 年目)	令和 2 年度 (5 年目)	
利用者数	84,983 人	86,363 人	83,651 人	人	人	
利用者数:対前年度比	96.8 %	101.6 %	96.9 %	- %	- %	
開館日数	333 日	332 日	330 日	日	日	
利用率	47.8 %	48.8 %	49.0 %	%	%	
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。		昨年度より開館日数が1日少ない中、利用者数と稼働率ともに増加がみられ、広報活動の成果があった。特に登録青年の利用者数が増加したことは大きく評価できる。一般の利用者数は昨年度と比較すると少し下がったものの、前期指定管理実績の平均数以上は維持できており、ここ数年安定した利用者数が維持できている。		昨年度より開館日数が少なく、利用者数の減少もある中利用率の向上が見られていることは、施設の特徴を的確に捉えた広報の結果であると考えられる。ただ、登録青年の利用が減少したことが、利用者数減少の大きな要因と見られるが、キャンペーンを実施したことによって、登録につながる「その他の青年」区分の利用が大きく増加したことは、次年度へ期待が持てる結果となった。	

※ 利用率の算定方法: 利用時間(30,674H)/利用可能時間(62,808.5H)

※ H29年度実績 利用者数:86,363人, 開館日数:332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)	令和 元 年度 (4 年目)	令和 2 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	30,570	30,454	30,211		
	利用料金収入	3,325	3,041	3,226		
	自主事業収入	68	43	67		
	その他収入	434	461	509		
	収入計	34,397	33,999	34,013	0	0
支出	人件費	18,183	18,502	18,313		
	光熱水費	5,880	6,104	6,189		
	保険料	50	50	50		
	委託費	5,626	5,398	5,306		
	修繕費	1,675	999	900		
	事業費	373	433	362		
	消費税及び地方消費税	1,394	1,403	1,428		
	その他の公課費	3	24	24		
	事業所税	104	106	80		
	その他	1,101	967	1,199		
	支出計	34,389	33,986	33,851	0	0
差引収支 (収入計-支出計)		8	13	162	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)	令和 元 年度 (4 年目)	令和 2 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	9.7 %	8.9 %	9.5 %	- %	- %
②	指定管理料比率	88.9 %	89.6 %	88.8 %	- %	- %
③	人件費比率	52.9 %	54.4 %	54.1 %	- %	- %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	404.7 円	394 円	405 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	359.7 円	353 円	361 円	- 円	- 円
⑥	委託費比率	16.4 %	15.9 %	15.7 %	%	%

※【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 委託費比率	支出の総額に対して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)	令和 元 年度 (4 年目)	令和 2 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		
	② 調査期間	通年	通年	通年		
	③ 配布数	389	404	469		
	④ 回収数	389	404	469		
	⑤ 回収率	100 %	100.0 %	100.0 %	- %	- %
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。	総合満足において全区分通して昨年度より高い99%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。	例年配布数が増えていることから、新規利用者の増加が見られていることが分かる。この調査は、利用者数増加の為に年齢別の利用きっかけの調査に非常に役立っているのはもちろんのこと、接遇向上の為に利用者の方の声を直接聞くことのできる非常に重要な方法となっている。		

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	3.0
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

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	5	5.0
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	4	4.0
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	5	4	4.0
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	5	4	4.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	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	5	4	4.0
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	5	4	4.0
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	4.0
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	5	4	4.0
配点45点(9項目×5点)		小計	44	37

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 委託費比率	支出に占める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	44 点	98 %	37 点	82 %
(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	119 点	99 %	112 点	93 %

(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	<p>今年度は登録青年と青少年の利用が増えたことで、25年度から続いていた利用者数の減少を食い止めることができたことが大きな成果となった。同時に利用件数も過去最高の数字となり、積極的な広報活動の継続や職員の接遇力の維持向上にも努めてきた結果、稼働率の上昇にもつながった。</p> <p>指定管理2期目の平均値まで利用を戻すことを今期の課題としているので、社会教育施設としての役割を担いつつ、公共施設として広く市民に利用してもらえる施設となるよう、今後も努力していく。</p>
30	<p>今年度は施設の特徴を的確に捉えた広報や「その他の青年」区分への直接のキャンペーンが功を奏し、3期目に2期目平均値まで戻すことを目標としている「一般」「その他の青年」の2区分の利用者数を増加させることができ、利用料金も昨年より増収となった。また、利用件数も年々増加を続けていることで、利用率については目標値を達成することができた。反面、登録青年の利用率低下が響き、全体的には利用者数が減少する結果となった。高知県全体の人口が70万人を切ろうとしている状況で、青年の利用者数を増加させるのは非常に困難が伴うが、成果の見られているキャンペーンを地道に行い、登録青年に繋がる種まきを継続して行っていきたいと思う。</p>
1	
2	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
28	<p>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、知恵をしぼりながら、堅実な運営を行っているという評価できる。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
29	<p>施設管理については、張り紙をして利用者にも協力を求めながら節電・節水に努めるなど、昨年に引き続き経常経費の抑制を徹底している。</p> <p>施設修繕については、築10年を経過しており、様々な箇所ですこしばつ故障や不具合の事例が出てきている。このような中、指定管理者職員自身でできる修繕は可能な限り行い、一方業者に依頼する場合もできるだけ費用を抑えるための提案をさせるなど、修繕費用を可能な限り抑制する努力をしている。</p> <p>主たる利用者である青年・青少年に向けた方策について、既登録の団体に対しては、代表者と面談を行い、直接ニーズをくみ取り、可能な限り事業に反映させるなどして利用促進を行っている。また、新たな団体の増加に向けた方策については、青年・青少年たちが団体を結成しやすいように規約改正案を提案し、実現するなど積極的に取り組んでいる。</p> <p>収入面については、一般利用者(青年・青少年を除く一般市民)からの利用料金収入のみが原資となっているため、収入増を図るためには一般利用者に使い勝手のよい規約の整備等が必要となる。今後、指定管理者と所管課の協議を経て改善していく必要があると考える。</p> <p>総合的な評価としては、指定管理者が常に高知市青年センターを社会教育施設であることをふまえて青年・青少年のみならず一般利用者に対しても接しており、広く市民にとっての学びの場・成長の場として施設運営を適正に行っているものと評価する。</p>
30	<p>施設管理全般については、これまで同様できる限りの節水・節電に努めており、経常経費抑制に向けた努力の徹底がうかがえる。</p> <p>施設修繕については、緊急を要するものに対応しつつ、業者と相談しながら予算の範囲内でやりくりしている状況がうかがえる。なお、29年度の評価内容と重複するが、築10年以上経過しているため施設内外で修繕箇所が散見され始めているので、所管課としても指定管理者と協議しながら丁寧な対応をしていく必要があると考えている。</p> <p>利用者数については、昨年度と比較すると2,700人程度の落ち込みが生じている。複数の原因が重なりあっているため一概には判断しきれないが、利用件数が多かった登録団体の解散や一回当たりの利用における参加者数の落ち込み等に起因しているようである。これらは団体活動よりも個人での活動を優先する若者の傾向等もあるようなので、個人活動の利用者には積極的にアプローチし、他の個人利用者とマッチングするなどして団体形成を促すなどの努力をしていくとの意思を指定管理者側も示している。直面する課題は困難を要するが、対応策等も日々検討しており、前向きな姿勢が感じられる。なお、教育研究所との複合施設であり、その利便性も考慮する必要があるため、青年センターの利用者数増加策との調整を要する点は所管として考慮しておく必要がある。</p> <p>収入面については、一般の利用件数が上がっており、収入増の大きな要素となっている。</p> <p>総合的な評価としては、利用者数減少という実績とはなっているが、利用件数自体は増加傾向にあり、日常的な経営努力(節水・節電、利用者との日々の日々のコミュニケーション、地道な広報活動等)が実を結んでいるものと考えられる。なお、平成31年4月1日をもって任意団体から一般社団法人として法人格を取得し、社会的にも信用を得るべく活動の幅を広げており、これまで以上の適正な施設運営を行っているものと評価する。</p>
1	
2	

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 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	37.0 点	82 %	
(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	112.0 点	93 %	

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

<p>適正な管理運営がなされています。 利用料金収入は増加しているものの、利用者の減少が見られるため、要因分析を行い、利用者確保につながる取組みの実施を期待します。</p>
--

(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ると考えます。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。
29	S	109.6 点	適正な管理運営がなされていると考えます。今後は、若年層の人口減少や個人志向といった傾向も考慮しながら、青年登録団体及び利用者の増加策として、新たに利用者となり得る方へのニーズ把握と分析を行い、具体的な事業展開に期待します。
30	S	112.0 点	適正な管理運営がなされています。 利用料金収入は増加しているものの、利用者の減少が見られるため、要因分析を行い、利用者確保につながる取組みの実施を期待します。
		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