平成 21 年度　指定管理者業務評価

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 20 年4月1日～平成 23 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

	H20 年度（1 年目）	H21 年度（2 年目）	年度（　）
利用者数	79,150 人	74,616 人	
開館日数	334	333	
利用率	43.2%	42.8%	
事業開催数	6	13	

※［利用率算出方法の説明］年間利用可能時間（20 年度 66，875 時間，21 年度　67，181 時間）内に稼働した時間(H20 年度 28，921.5 時間，21 年度 28，808 時間)の割合

3．収支状況

（単位：千円）

		H20 年度（1 年目）	H21 年度（2 年目）	年度（　）
収入	指定管理料	26,828	26,648	
	利用料金収入	2,447	2,811	
	事業収入	0	11	
	その他	5,992	6,530	
	収入計	35,267	36,000	
支出	管理運営費	8,466	8,828	
	人件費	13,629	14,845	
	その他	13,135	11,289	
	支出計	35,230	34,962	

4．運営状況指標

	H20 年度（1 年目）	H21 年度（2 年目）	年度（　）
①事業収支（収入－支出）	37 千円	1,038 千円	千円
②利用料金比率	6.9%	7.8%	%
③人件費比率	38.6%	42.4%	%
④外部委託費比率	24%	25.2%	%
⑤利用者 1 人あたり管理費	445 円	468 円	円

5．その他特記事項

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）
20	－	
21	A	事業の実施・進行について，充分な計画性を持って，業務に支障の出ないような慎重な対応が必要であったと考えます。各種の研修や緊急時対応等について，事業計画に定めた内容を確実に実行できるよう取り組んでください。

（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）
20	－	
21	A	利用者からの要望・意見を取り入れたサービス向上への取組みや施設の維持管理面においては仕様書に基づく運営が適正に行われている。なお，年間計画に掲げた各種マニュアルに対する従業員への研修，利用率向上のための事業や青年交流については更なる充実が望まれる。

（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）
20	－	
21	B	業務全般においては概ね仕様書に定める水準の運営を行ったが，事業を実施するにあたり，進行の遅れや広報不足など計画書に沿った形での開催が不十分であったことから，今後は事業進行マニュアルの作成や実施体制強化を図り，利用者ニーズに応えていきたい。

7．評価シート（自己評価・１次評価）

（１）履行の確認

中項目 / 小項目	確認内容	自己評価	１次評価
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	従業者に対し,施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	2	2
事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	1	2
事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。	2	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,従業者訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	2	2
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。	2	2
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。	2	2
事業実施体制	自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	1	2
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	清掃は確実に行なわれているか。	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		51／60	54／60

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 / 小項目	確認内容	自己評価	１次評価
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等が実施され，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。	3	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。	3	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	2
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。	2	2
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。	2	2
青少年行政への貢献	青少年の健全育成に対する取り組みがなされたか。	2	3
10 項目×４点＝40 点		30／40	32／40

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る。

（３）サービスの安定性

中項目 / 小項目	確認内容	自己評価	１次評価
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ないか。	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	×0.47	28	56%	54	25	A
（２）サービスの品質	40	×0.425	17	34%	32	13	
（３）サービスの安定性	9	× 0.6	5	10%	9	5	
合計	109	―	50	100%	89	43	

（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。