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。 主催事業への参加やサークル活動を 育成を図る。		
業務内容	1. 青年センターの施設又は設備の 2. 青年センターの維持管理に関する。 青年センターの設置目的を達成 4. 指定管理業務に付随すること。	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 施設内容 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(
	指定管理料	26,828	26,648	
1177	利用料金収入	2,447	2,811	
収入	事業収入	0	11	
	その他	5,992	6,530	
	収入計	35,267	36,000	
	管理運営費	8,466	8,828	
支出	人件費	13,629	14,845	
出	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(収入一支出)	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	А	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	А	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	В	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 1次 評価	(1	<u>(1)履行の確認</u>				
小項目		中項目	冲 现 内	自己	1次	
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 部債・要望処理処理の理は適切か。 3 3 部員配置 基準に基づき、適切な人員配置がされたか。 3 3 部員同じ 基準に基づき、適切な人員配置がされたか。 3 3 部員同じ 基準に基づき、適切な人員配置がされたか。 1 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 事業主動書 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。 2 2 3 対応は適切か。 2 2 3 が成は適切か。 4 位様書等に定める保険に加入しているか。 3 3 6 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 1 情報公開 保育する文書が分類・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 1 章業の実施状況 自主事業の実施体制・職員配置は適切か。 1 2 2 1 1 1 2 1 2 1 2 1 3 2 3 3 3 3 3 3		小項目	በE ውስ አብር	評価	評価	
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 3 3 3 3 3 3 3	1	事業,業務の履行状況				
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 法令に基づく検査、居出等はなれ、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 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 事業更施休制 自主事業の実施体制・職員配置は適切か。 1 2 3 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 海職業務の実施状況 清掃は確実に行なわれているか。 3 3 外部委託の実施状況 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 保護が必要を託する場合は許可業者と契約しているか。保険に加入しているか。 3 3 保護業務の実施状況 場所を予めの実施は済みによるがおいますと契約しているか、保険に加入しているか。 3 3 保護		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	
脳具配置 基準に基づき適切な人員配置がされたか。 3 3 脳具研修 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、雇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 対応し適切か。 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。 2 2 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・聯員配置は適切か。 1 2 3 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 第帰業務の実施状況 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 解棄物処理業務の実施状況 廃棄物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 機会な外部委託は行なわれているいか。 3 3 保護業務の実施状況 <td></td> <td>利用料金等の徴収状況</td> <td>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。</td> <td>3</td> <td>3</td>		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	
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 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 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 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 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	
事業計画書 指定管理業務が事業計画書に沿っているか。		職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	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。 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どられているか。 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 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 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 警備業務の実施状況 清掃は確実に行なわれているか。 3 3 廃棄物処理は適切に行なわれているか。 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 51 54 20項目×3点=60点 人		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	
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 3 3 3 3 3 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。	1	2	
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 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 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	
緊急時の対応 対応は適切か。		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	
保険加入			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	2	2	
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 自主事業の実施状況 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 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 2 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6		※高品の別心	対応は適切か。			
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 3 2 自主事業の実施状況 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 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 2 3 施設の維持管理 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 3 3 3 3 3 3 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	
自主事業の実施状況		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	
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 51 54 / / /		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	
事業実施体制 自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	2	自主事業の実施状況				
施設の維持管理 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。 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 3 3 3 3 3 3 3		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	
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 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 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。	1	2	
施設・設備の維持管理 対応しているか。 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	3	施設の維持管理				
対応しているか。 3 3 3 3 3 3 3 3 3		佐乳・乳件の維持笠田	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・	2	2	
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 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 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 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 51 54 20項目×3点=60点 /		心弦・弦幅の維持官珪	対応しているか。	<u> </u>	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 51 54 20項目×3点=60点 / /		清掃業務の実施状況	清掃は確実に行なわれているか。			
廃棄物処理業務の実施状況 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 51 54 20項目×3点=60点 / /		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	
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 51 54 20項目×3点=60点 / /			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	2	2	
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 51 54 20項目×3点=60点 / /		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	しているか。	3	3	
51 54 20項目×3点=60点		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	
20 項目×3 点=60 点 / /		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	
				51	54	
60 60			20 項目×3 点=60 点	/	/	
				60	60	

評価基準(再掲)

点	数	小項目の評価基準
3	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	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	1次
	小項目	唯祕心台		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。	Ω	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
		30	32
	10項目×4点=40点	/	/
		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		1次		
	小項目	がある。	評価	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		
			9	9		
		3項目×3点=9点	/	/		
			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	
(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	Α
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	А	В	С		
評価基準	適正に管理運営が行わ れており,優れた実績	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。		
	をあげている。					