

公の施設の指定管理者における業務状況評価

令和6年9月2日

施設名	塩見記念青少年プラザ	所管課	教育委員会生涯学習課
-----	------------	-----	------------

1 施設の概要

指定管理者名	(特非)たびびと	指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日
施設所在地	高知市小津町6-4		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用の許可に関すること ・施設及び設備の維持管理に関すること ・青少年の活動が安全かつ円滑に行われるための支援に関すること ・主催事業を計画し、実施すること <p><令和5年度主催事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康心理学 ・電気の不思議 発電機を作ろう【中止】 ・空手体験教室 ・中高生チャレンジ ・手話講座 ・あそぼーや ・新聞記者の仕事【中止】 ・声優教室(全3回) ・大学生が教えるスマホ教室 ・親子筆ペン教室 ・冬の交通安全教室 ・あしなが募金チャリティーバザー ・本のチャリティーミニバザー ・声優ステップアップ塾(全4回) ・ケン玉教室 ・本の譲渡会 ・朗読発表会 ・将棋大会 ・高知城英語ガイド講座(全3回) ・公募 ツイッター事業 		
施設内容	<p>青少年教育施設として、「青少年に対し、主体的な活動の場を提供することにより、青少年の社会性を養うとともにその健全な育成を図る」という設置目的に基づき運営している。</p> <p>構造:鉄筋コンクリート5階 延べ1,597.17㎡</p> <p>施設概要:駐車場、駐輪場(1階)</p> <p>事務室、少年サポートセンター(事務室、相談室、面接室)(2階)</p> <p>教育相談研究所(事務室)、小中PTA連合会(事務室)、会議室、共用相談室、音楽スタジオ(3階)</p> <p>まんが図書館、学習室、トークサロン、やまもも(事務室)</p> <p>PRINK思春期相談センター(事務室、相談室等)(4階)</p> <p>多目的室、倉庫(5階)</p>		
職員体制	職員:館長1名 チーフ兼会計1名 事務員5名 合計:7名		

2 収支の状況

(単位:円)

		R04年度(決算)	R05年度(決算)	R06年度(予算)
収入	県支出金	20,411,000	21,910,000	21,356,000
	事業費収入	135,216	149,725	194,000
	収入計	20,546,216	22,059,725	21,550,000
支出	事業費	725,821	775,075	915,000
	管理運営費	7,539,844	8,513,226	8,362,000
	人件費	11,408,063	11,860,247	11,190,000
	消費税	936,838	1,007,700	1,083,000
	支出計	20,610,566	22,156,248	21,550,000
使用料収入		838,964	1,283,005	901,000

3 利用実績

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	平均
利用者数	31,926	25,620	26,782	27,209	35,283	29,364

H28～H29年度は閉館中であり、H30.6.17リニューアルオープン

4 業務の評価

項目	施設からの状況説明に対する評価・意見
①利用拡大のための取り組み	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報活動に重点的に取り組み、15,450枚のチラシ配布、折込広告3回、チラシ配布3回の他、webにも注力しSNSの投稿70回以上を達成している。広報活動が利用者増加に繋がっていると考えられる。 ・来館者対応に尽力し、窓口でのコミュニケーションを大切にしている。 ・来館時は気持ちの良い対応を心がけ、誰でも気軽に使用できる雰囲気づくりに努めている。 ・「スマホ教室」や「声優教室」等利用者のニーズをよく把握した事業が功を奏し、利用者の拡大に貢献している。 ・学習室及び図書室の利用において、25歳未満が85%と青少年健全育成施設として十分に機能している。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用拡大をしながらも「安全な施設であること」「職員が細やかに動けるゆとりのある配置であること」がとても重要。量を追いながらも、質を充実させる必要があるため、人員配置や作業内容の見直しをして、利用者のニーズに応えることができる施設の実現を求める。 ・青少年だけでなく、大人も使用できることをアピールしていきたい。 ・利用者のニーズに合った新規事業も考えて欲しいが、予算や準備に時間を要することが懸念される。
②利用者へのサービス向上のための改善策	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全で静かな館内の環境を実現できている。 ・HPやインターネット、Xなどで広範囲に宣伝している。 ・意見箱の設置や、利用者アンケートを頻繁に実施し、利用者の要望把握に努めるとともに、施設運営や事業に反映させている。 ・8月の休館日廃止や施設の開放等利用者目線での取組が顕著であり、効果的である。 ・職員研修、障害者等多様な利用者への対応も熱心に取り組んでいる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者増加に対応した新たな設備投資ができないかを検討することが必要。

<p>③施設の運営について</p>	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全面にも配慮している。 ・少人数の職員で積極的な取組ができている。 ・多種多様な設備や利用者受入を有し、並行して多くの多彩な事業を実施しているが、管理者の尽力で現時点では支障なく運営している。 ・業務の効率化としてDX化を取り入れつつある。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数が増加する一方で、消耗品（例えば、トイレトペーパー）の消費が大きくなり、さらに物価高騰も影響し、施設の運営が厳しくなっている。利用者増加に伴ってインセンティブを付与する等新たな仕組みづくりを検討する必要。 ・人員配置や各業務の内容を見直してみてもどうか。例えば、受付票が手書きであればデータで受付できるようにする。Googleフォームなど情報をデータ化できる便利なツールを活用し、業務をある程度省力化できれば、本来人手をかけた部分に人と時間を配置することができる。 ・役割分担など人員配置や、1週間や1ヶ月の中での各週のシフトを評価の様式の中の資料として提示して欲しい。評価委員会でも人員配置や省力化・効率化についてアドバイスができる可能性がある。そのための検討資料としてこれらの人の役割・配置に関する実情を示す資料の提示をぜひお願いしたい。 ・働き方については、ローテーション制を設け、負荷がかかり過ぎないような勤務態勢を整えているが、人件費高騰や事業拡大で、働き方改革が必要であるとの意見があったので、組織としての意見をまとめ県と調整することが望まれる。 ・利用者増に伴う運営経費の拡大及び職員の負担増についても、喫緊の課題として大胆に見直し、改善策を講じる必要があると思われる。
<p>④利用実績</p>	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度の利用実績は、利用者数35,283人(1.30倍)と”コロナ禍”前の令和元年度をはるかに超える実績となっており、順調に利用者を伸ばしている。※()内は令和4年度比 ・都市部立地を活かし、県民のニーズに沿って飛躍的に着実に利用者を伸ばしている。青少年の健全育成の場として一層の進展が期待できる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の利便性が周知・認識された利用者が増えている。これまでの努力の賜物。口コミで広がる人気の中にはGoogleマップに記載されているコメントや写真も影響を与えていると思われる。時々Googleマップのコメント欄もチェックしてみたい。

⑤収支の状況	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予算は適正に執行されている。 ・利用者の急増に伴い支出の増加があり課題はあるが、概ね適正な範囲と考えられる。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予算に対して実績(実費用)が不足している状況。予算を増やすか、実績内容を見直すか、のどちらかで対処する必要がある。まず最初には、実績内容の見直し。今、当たり前に行っている業務内容を省力化・効率化できないか、を検証し、できることを見つけ出して実践していく。その代わりに人手と時間をかけるべき部分にはしっかり手をかけていけるようにする。その見直しが一通りできたら、次は予算の見直し。増やすところ、減らすところを明らかにして、予算金額の増減や各項目への配分を見直しを行って欲しい。 ・指定管理者としての契約条件を踏まえ、目指す施設像に近づけるよう、県と話し合いを進めて欲しい。 ・予算のオーバーが見られるため、来年度予算の組立てに反映する必要がある。 ・令和5年度決算が前年度より増額となっているが、令和6年度予算は減額となっている。引き続き管理運営費等の削減と事業の効率化が求められる。
総合評価	<p>A</p> <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が増えていくことは施設に対して良い評価を利用者がしている、ということ。今後、さらなる利用拡大が見込まれる中、館内の混雑混乱回避、迎えるスタッフの能力向上が課題になる。限られた資源(お金、人、設備)の中でうまくやりくりをしながら、個性のある仕組みを構築して欲しい。期待している。 ・館内にあるそれぞれの事業者と連携している様子がうかがえる。 ・利用者の満足度を上げるための工夫も見られ、適切な施設運営や管理がなされている。 ・利用者の急増によく対応し、適切な運営がなされていることは管理者の努力の賜物であり高く評価される。 ・施設運営及び広報等について工夫も見られ、よく尽力している。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支の状況を改善するために、県との協議や調整を進めて欲しい。 ・現在の着実な取組を引き続きお願いするとともに、持続可能な運営について検討をお願いしたい。 ・現在の業務内容を冷静に分析し、必要であれば縮減や簡素化、維持管理のための有料化等を検討することも考えられる。

- 【評価の目安】
- A: 仕様書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われたもの
 - B: おおむね仕様書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われたもの
 - C: 仕様書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要なもの
 - D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要するもの

※「施設からの状況説明に対する評価・意見」欄には、各施設の品質向上及び利用者拡大に向けて、①から⑤までの項目に沿って、努力成果が見える点や改善が必要だと感じる点、その他特記事項をご記入ください。

また、他の参考になるような業務改善の取組については、総合評価欄にご記入ください。