

指定管理者業務評価の外部評価について

令和3年10月20日
高知市行政改革推進委員会
資料 2

指定管理者業務評価の外部評価について

指定期間中における指定管理者による適切な管理運営を確保するため、**公募手続により指定管理者を指定した施設を対象として**、第三者の客観的な視点や利用者目線からの評価を実施するため外部委員を交えて指定管理者の業務評価を行うもの。

原則として、**指定期間の中間年度に実施する。**

委員会委員構成（6名）

外部委員3名：市川哲司（税理士）、宮上佳恵（弁護士）、吉用武史（高知大学准教授）
（敬称略、五十音順。行政改革推進委員会委員と兼任）

内部委員3名：総務部副部長（委員長）、財務部副部長（副委員長）、市民協働部副部長

評価の方法

評価は指定管理者による**自己評価**、施設所管課による**1次評価**、指定管理者業務評価委員による**総合評価**の3種類で、総合評価の合計点によって「S、A、B、C」の区分を決定する。

評価の項目は「①業務の履行状況の確認」、「②サービスの質の確認」、「③サービス提供の継続性と安定性」であり、仕様書、事業計画書、協定書の内容等と実績を踏まえて業務評価を行う。

評価	評価者	内容
①自己評価	指定管理者	指定管理者が、自らの管理業務について評価を行い、施設所管課へ報告する。
②一次評価	施設所管課	施設所管課が、指定管理者から提出された自己評価の分析や指定管理者へのヒアリング、実地調査等を行い、指定管理者の管理運営業務について評価する。
③総合評価	指定管理者業務評価委員会	指定管理者業務評価委員会条例に基づき設置される指定管理者業務評価委員会が、指定管理者の管理運営業務の状況について施設所管課へヒアリングを実施し、委員の合議による総合評価を実施。

1

指定管理者業務評価の外部評価について

評価の基準

	① 業務の履行状況の確認	② サービスの質の確認	③ サービス提供の継続性と安定性	合計
項目数	19～21項目	9項目	5項目	33～35項目
1項目の配点	3点（57～63点満点）	5点（45点満点）	3点（15点満点）	117点満点～123点満点
考え方	仕様書及び事業計画書に基づき実施されているか確認するもの	公共サービスがどの水準で提供されているか確認するもの	業務の安定的な実施、将来に向けて継続性があるか確認するもの	

区分	総合評価の評価基準	評価内容
S	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 ※①、③が満点で②が全て3点以上の場合でないとは該当しない（120点満点の場合102点以上）	・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、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。
A	・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%以上であるが、項目で3点未満の評価があるもの ※「S」に該当しないが、120点満点の場合78点以上	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。
B	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満 ※120点満点の場合54点以上78点未満	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。
C	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満 ※120点満点の場合54点未満	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。

1

2

指定管理者業務評価の外部評価について

施設の概要

	施設名	指定管理者	指定期間	施設の内容
1	高知市立自由民権記念館	伊予鉄総合企画株式会社	5年間 (R元～R5年度)	【1階】事務室、会議室、自由ギャラリー、展示準備室、荷解梱包室、民権ホール、郷土情報室、研修室、一時保管室、燻蒸室等 【2階】常設展示室、特別展示室、展示用倉庫、一般収蔵庫、特別収蔵庫、図書室、事務室等 【建物外】車庫、倉庫、自転車置場、駐車場（乗用車60台、バス4台、マイクロバス2台）等
2	高知市福寿園	社会福祉法人ミレニウム	5年間 (R元～R5年度)	【養護老人ホーム】居室（1人用124室、2人用3室）、静養室、デイルーム、多目的ホール、浴室、リラックスルーム、洗面所、便所、医務室、調理室、配膳室、宿直室、職員室、事務室、洗濯室、処理室、霊安室等 【元気ふれあい館】研修室、栄養実習室、和室、交流支援室（A、B、C）、集会所、機能訓練室、運動指導室等
3	ヨネッツこうち	ヤマウチ・四電ビジネスグループ	4年6か月間 (R元～R5年度)	【1階】ロビー、フロント、休憩コーナー、エクササイズプール、子どもプール、ジャグジー、ウォータースライダー、流水プール、浴室、サウナ、脱衣室、シャワー室、更衣室、化粧室等 【2階】環境学習室、レッスン・スタジオ、トレーニング室、休憩コーナー、電気・機械室等 【地下1階】機械室 【建物外】駐車場（200台）

3

	施設名	指定管理者	指定管理期間	施設の内容
4	高知市勤労者交流館	公益財団法人高知勤労者福祉サービスセンター	5年間 (R元～R5年度)	【1階】体育室、事務室2室、喫茶室 【2階】研修室（第1、第2）、和室（第1、第2）、会議室、特別会議室等 【建物外】駐車場（42台（うち12台分は賃借駐車場））
5	高知市立龍馬の生まれたまち記念館	入交住環境株式会社	5年間 (H28～R3年度)	【1階】展示室、多目的室、交流サロン、ミュージアムショップ、事務室 【2階】展示室、ふれあいホール、和室（A、B） 【建物外】駐車場（16台（うち12台分は賃貸駐車場））
6	高知よさこい情報交流館	公益社団法人高知市観光協会	5年間 (R元～R5年度)	よさこいサークル（展示）、よさこいスクエア（展示、シアター、体感コーナー）、受付、コンシェルジュカウンター、事務室

指定管理者業務評価の外部評価について

評価結果

※評価は令和2年度実績を対象に行い、総合評価の点数は各委員（6名）の平均点。

※評価項目番号 ①：業務の履行状況の確認 ②：サービスの質の確認 ③：サービス提供の継続性と安定性

No.	施設名	評価項目 配点	自己評価 指定管理者		一次評価 所管課		総合評価 指定管理者業務評価委員会		総評
1	高知市立自由民権 記念館	①60	伊予鉄総合 企画株式 会社	56	総務部 民権・文化 財課	55	54.6	A	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染 拡大の影響により、目標値が未達成となっ たほか、利用者の安全確保に係る研修及び 自主事業が一部未実施となりました。 今後は、展示室の案内板の改善など利用 者ニーズの反映、視聴覚ホールの利便性向 上など貸室を含めた施設のPRに一層取り 組み、収支の改善に努めてください。
		②45		31		29	26.9		
		③15		14		14	14.8		
	合計点	120	101	98	96.3				
	配点に対する割合	84%	82%	80%					
2	高知市福寿園	①60	社会福祉 法人ミレ ニウム	59	健康福祉部 高齢者支援 課	60	58.6	A	
		②45		43		32	29.5		
		③15		15		15	14.3		
	合計点	120	117	107	102.4				
	配点に対する割合	98%	89%	85%					

5

No.	施設名	評価項目 配点	自己評価 指定管理者		一次評価 所管課		総合評価 指定管理者業務評価委員会		総評
3	ヨネッツこうち	①60	ヤマウ チ・四電 ビジネス グループ	60	環境部 清掃工場	60	57.4	A	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染 拡大の影響により、目標値が未達成となっ たほか、利用者の安全確保に係る訓練が一 部未実施となりました。 今後は、新型コロナウイルス感染症への 対策、アンケートの実施方法の見直し（回 収数増、期間の見直し、満足度の数値化） による利用者ニーズの把握・反映に一層取 り組み、収支の改善に努めてください。
		②45		42		36	29.1		
		③15		14		13	12.1		
	合計点	120	116	109	98.6				
	配点に対する割合	97%	91%	82%					
4	高知市勤労者交流 館	①60	公益財団 法人高知 勤労者福 祉サービ スセン ター	59	商工観光部 産業政策課	59	58.5	A	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染 拡大の影響により、目標値が未達成となり ました。また、利用者の安全に係る排煙窓 に不具合があるとのことでした。 今後は、計画的な施設の修繕及びアン ケートの実施方法の見直し（回収数増、満 足度の数値化）による利用者ニーズの把 握・反映に一層取り組み、収支の改善に努 めてください。
		②45		35		30	28.5		
		③15		14		14	13.8		
	合計点	120	108	103	100.8				
	配点に対する割合	90%	86%	84%					

No.	施設名	評価項目 配点	自己評価 指定管理者		一次評価 所管課		総合評価 指定管理者業務評価委員会		総評
5	高知市立龍馬の生 まれたまち記念館	①63	入交住環 境株式会 社	63	商工観光部 観光振興課	59	58.1	A	<p>おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染 拡大の影響により、目標値が未達成となり ました。</p> <p>利用者からの意見については対応困難と なっているものが多くありますが、4面シ アターの韓国語、標準語対応については、 文面を配布するなどの対応が考えられます。 今後は、一部未実施となった研修を実施 していただくとともに、施設を活用してい ただくため、調理室などの貸室のPRにも 一層取り組み、収支の改善に努めてくださ い。</p>
		②45		45		30	27.9		
		③15		15		15	13.7		
	合計点	123	123	104	99.7				
	配点に対する割合		100%	85%	81%				
6	高知よさこい情報 交流館	①57	公益社団 体法人高知 市観光協 会	57	商工観光部 観光振興課	55	53.9	A	
		②45		34		27	26.5		
		③15		15		15	14.1		
	合計点	117	106	97	94.5				
	配点に対する割合		91%	83%	81%				

令和2年度高知市指定管理者業務評価シート

No.	施設名	一次評価所管課	ページ
1	高知市立自由民権記念館	総務部 民権・文化財課	6
2	高知市福寿園	健康福祉部 高齢者支援課	12
3	ヨネッツこうち	環境部 清掃工場	18
4	高知市勤労者交流館	商工観光部 産業政策課	24
5	高知市立龍馬の生まれたまち記念館	商工観光部 観光振興課	30
6	高知よさこい情報交流館	商工観光部 観光振興課	37

1 施設概要

施設名	高知市立自由民権記念館		施設所管課	民権・文化財課				
指定管理者名	伊予鉄総合企画株式会社							
指定期間	平成 31 年 4 月 1 日	～	令和 6 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募			
設置目的	高知市制100周年の記念施設として、自由民権運動及び土佐の近代に関する資料を広く収集し、保管し、展示して市民の利用に供し、もって教育、学術及び文化の発展に資するため、博物館に相当する施設として設置している。							
業務内容	1. 自由民権記念館の施設又は設備の使用の許可に関する業務 2. 自由民権記念館の維持管理に関する業務 3. 館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業務							
施設内容	ア 建物内 1階 事務室、会議室、自由ギャラリー、展示準備室、荷解梱包室、民権ホール、郷土情報室、研修室、一時保管室、燻蒸室等 2階 常設展示室、特別展示室、展示用倉庫、一般収蔵庫、特別収蔵庫、図書室、事務室等 イ 建物外 車庫、倉庫、自転車置場、駐車場(乗用車60台、バス4台、マイクロバス2台)等							
職員体制	常勤職員	3人	非常勤職員	1人	契約社員	0人	合計	6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	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 年度 (年目)		令和 年度 (年目)		令和 年度 (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
入館者総数	45,887	50,236	24,571	21,561						
観覧者総数	8,110	6,771	3,726	3,528						
施設利用者総数	37,777	43,465	20,845	18,033						
アンケートの回収	257	256	140	131						
クレーム件数	0	0	0	0						
目標値に対する達成状況について	<p>観覧者数については、幕末維新博が終了した翌年度ということもあり、減少し未達成となった。施設利用者数については、年度末にコロナウイルスの影響による臨時休館があったが、目標達成し、全体でも目標達成となった。</p> <p>アンケートについては、目標未達成となり、前年度からも減少となったため、引き続き受付で協力をお願いしていく。クレームはなかった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標値は低く設定していましたが、観覧者及び施設利用者ともに減少が大きく、未達成となりました。</p> <p>アンケートについても目標未達成となりました。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながら、引き続き受付で協力をお願いしていきます。クレームはありませんでした。</p>									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 年度 (年目)		令和 年度 (年目)		令和 年度 (年目)	
	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者
利用者数	6,771 人	43,465 人	3,528 人	18,033 人	人	人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	60.6 %	93.9 %	52.1 %	41.5 %	0.0 %	0.0 %	- %	- %	- %	- %
開館日数	289 日		276 日		日		日		日	
利用率	常設展示室	60.6 %	52.1 %							
	自由ギャラリー	44.6 %	36.6 %							
	民権ホール	26.0 %	17.3 %							
	研修室	45.4 %	25.1 %							
	郷土情報室	91.8 %	61.8 %							
利用状況についての評価	<p>常設展示室については、幕末維新博が終了したこともあり、減少となった。また、ギャラリー、ホール、研修室ともに稼働日数が減少した。ギャラリーについては、企画展開催日数等の影響もあった。ホールと研修室については、コロナウイルスの影響もあり減少となったが、主な収入源であることから、引き続き機器更新等をPRすることで稼働率を増加させたい。</p> <p>新型コロナウイルスの影響により、利用者数は大きく減少となりました。利用率についても、各会場ともに利用者減少により稼働日数が大きく減少しております。ギャラリーについては、企画展開催日数等の影響があります。施設利用の減少は収支に大きく影響するため、コロナ禍の中、感染防止対策に取り組み、禍後を見据えた集客方法を考え、安全な運営を行っていきます。</p>									

※ 利用率の算定方法: 利用率=年間使用日数/年間使用可能日数(使用料換算時間帯基準)
 ただし、常設展示室:3,528人及び郷土情報室3,965人は、前年度利用者数との対比で算出
 ※ 平成30年度実績 <利用者数> 常設展示室:11,182人、郷土情報室:6,988人、施設利用者数:46,272人、開館日:305日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (年目)	令和4年度 (年目)	令和5年度 (年目)
収入	指定管理料	20,724	20,750			
	利用料金収入	5,115	3,758			
	自主事業収入	66	24			
	その他収入	277	970			
	収入計	26,182	25,502	0	0	0
支出	人件費	9,702	9,533			
	光熱水費	5,871	4,701			
	保険料	141	141			
	委託料	5,995	5,702			
	修繕費	869	499			
	事業費	110	390			
	消費税及び地方消費税	2,164	2,249			
	その他の公課費	5	6			
	事業所税	0	0			
	その他	1,352	1,272			
支出計	26,209	24,493	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 27	1,009	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (年目)	令和4年度 (年目)	令和5年度 (年目)
①	利用料金比率	19.5 %	14.7 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	79.2 %	81.4 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	37.0 %	38.9 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	522 円	1,136 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	413 円	962 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	22.9 %	23.3 %	%	%	%

※【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)

		令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (年目)	令和4年度 (年目)	令和5年度 (年目)
調査の実施内容	① 調査方法	受付にてお客様に直接用紙を手渡し	受付にてお客様に直接用紙を手渡し			
	② 調査期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	令和2年4月1日～令和3年3月31日			
	③ 配布数	6,771	3,528			
	④ 回収数	256	131			
	⑤ 回収率	4 %	3.7 %	- %	- %	- %
調査結果	全体として満足の意見が多かった。 不満の意見の内容については、見づらい、暗い、わかりにくい、写真撮影ができない等の意見が引き続き多くあった。 映像を見ることで展示内容が分かりやすかったとの意見を多くいただいた。 受付職員の対応や展示解説が良かった等の意見もいただいた。	全体として満足の意見が多かったです。不満等の意見の内容については、順路や内容がわかりづらい、照明が暗い、文字が小さく読みづらい、銅像や音が怖い、びっぴりする、子供には難しい、写真撮影ができない、音声案内が欲しい等の意見が多かったです。 映像を見ることで展示内容が分かりやすかったとの意見を多くいただいたほか、受付職員の対応や展示解説が良かった等の意見も多かったです。				

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
令和元年度	見づらい、暗い、わかりにくい、写真撮影ができない等	展示室については、お客様にご不便を掛けるが、資料保存等の関係もあり、照明の設定や写真撮影禁止のお願いをしている旨の説明を行った。球切れの交換やアトリウムの照明については、一部LEDへの換装を行った。
令和2年度	順路や内容がわかりづらい、照明が暗い、文字が小さく読みづらい、銅像や音が怖い、びっぴりする、子供には難しい、写真撮影ができない、音声案内が欲しい等	展示室については、球切れの交換を行った。場所が高所のものや、受け部が故障して器具本体の取替えが必要なものについては、予算の問題もあり一部未対応となっている。アトリウムの照明については、一部LEDへの換装を行った。また、トイレ照明や民権ホール足下灯などLED球への交換が可能なものは、費用等を鑑みながら順次球の交換を行っている。

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	2	2	2.0	
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 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
12 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	2	2	2.0	
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2	1.8	
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	2	1.8	
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	2	2	2.0	
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	56	55	54.6

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	3	2	2.2	
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	3.5	
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくになっているか	4	2	2.2	
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になっているか	4	4	3.3	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	3.5	
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	4	4	3.5	
7 事業(自主事業を除く。)の実施状況	事業(自主事業を除く。)は効果的に行われたか。	3	3	3.0	
8 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	2	3	2.7	
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	3	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	31	29	26.9

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	2	2	2.8
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 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	3.0
配点15点(5項目×3点)		小計	14	14.8

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づき経営がなされている。
2	おおむね事業計画・収支計画等に基づき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・収支計画等に基づき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・収支計画等に基づき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	56 点	93 %	55 点	92 %
(2) サービスの質の確認	45 点	31 点	69 %	29 点	64 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14 点	93 %	14 点	93 %
合計	120 点	101 点	84 %	98 点	82 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
元	観覧者の減少や施設の老朽化に伴う修繕費の支出も多かったこともあり、収支は若干のマイナスとなった。事業面については、本年度より受付で解説希望をお客様へお聞きし、常設展示解説業務を行った。ワークショップの定期開催及び博物館講座の実施により利用者増に努めた。管理面においてはPMS(個人情報保護マネジメントシステム)に関する職員研修等を行い、重要性や利点を学び、適切なる管理運営を行うための知識を深め、業務に取り組んだ。
2	観覧者及び施設利用者が大きく減少となりました。利用者減により収入が減少しましたが、光熱水費等の支出も大きく減少したことにより、結果、収支はプラスとなっております。事業面において、常設展示解説業務の実施、ワークショップや博物館講座の実施により利用者増に取り組みました。管理面においては各種職員研修を実施や火災避難訓練を行い、知識を深め、安心安全な管理運営を行いました。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
元	施設の管理運営や窓口対応については、おおむね適切に行われた。あわせて、自主事業としてワークショップや博物館講座を開催し、Twitterを活用した広報も行われた。一方で、計画された災害時の誘導訓練や利用者アンケートの内容に対する回答の揭示等未実施である。また、幕末維新博の終了と年度末の新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館等による影響で、観覧者総数、施設利用者総数ともに減少しており、今後の利用者増加への対策が必要である。
2	施設の管理運営や窓口対応については、おおむね適切に行われた。あわせて、自主事業としてワークショップや博物館講座を開催し、Twitterを活用した広報も行われた。一方で、利用者アンケートの内容に対する回答の揭示等について未実施のほか、学校との連携や地元団体との連携等、誘致活動が行われていない。新型コロナウイルスによる影響で、観覧者総数、施設利用者総数ともに減少しており、利用者増加への対策が必要である。

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	54.6 点	91 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	26.9 点	60 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.8 点	99 %	
合計	120 点	96.3 点	80 %	

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3点未満の評価があるもの	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、又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。	おおむね事業計画書・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>おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となったほか、利用者の安全確保に係る研修及び自主事業が一部未実施となりました。 今後は、展示室の案内板の改善など利用者ニーズの反映、視聴覚ホールの特設など貸室を含めた施設のPRIに一層取り組み、収支の改善に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
元	A	97.0 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 今後は、アンケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映に努め、学校や地域と連携した取組を実施してください。
2	A	96.3 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となったほか、利用者の安全確保に係る研修及び自主事業が一部未実施となりました。 今後は、展示室の案内板の改善など利用者ニーズの反映、視聴覚ホール の 利 便 性 向 上 な ど 貸 室 を 含 め た 施 設 の PR に 一 層 取 り 組 み 、 収 支 の 改 善 に 努 め て ください。
3		点	
4		点	
5		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
自主事業、管理業務が一部未実施の状況である。	2年度	企画展特別解説業務を計画し実施する。消防設備取扱研修、地震火災津波総合防災訓練及び危機管理研修等を企画し実施する。(新型コロナウイルスの影響もあるため、実施内容や開催時期等、計画の見直しを行う)
利用者ニーズの把握は行っているが、事業や管理運営に十分反映ができていない。	2年度	利用者アンケートの内容へ対する回答の公開を行う。 対応については、市と協議して進めていく。
来館者増に向けた取組が十分にできていない。	2年度	ホームページ及びTwitterの更新を積極的に行い情報発信を行う。定期的なワークショップを開催する。博物館講座や自主企画イベントを実施する。
PR強化に向けた取組が十分にできていない。	2年度	ホームページ及びTwitterの更新を積極的に行い情報発信を行う。近隣の学校等へのチラシやポスターの配布を行う。また、県外施設に館のパンフレットやチラシ等の配布を行う。マスコットキャラクター「じゅっぴー」を広報物等に積極的に掲載するなどして活用していく。
自主事業、管理業務が一部未実施の状況である。	3年度	企画展特別解説業務を企画し実施する。 消防設備取扱研修を計画し実施する。 危機管理研修を計画し実施する。 抜打ち火災避難訓練を企画する。(シナリオなし、不定期に実施) 地震津波避難訓練を計画し実施する。 救命救急講習を計画し実施する。 (新型コロナウイルス感染状況により中止する場合があります)
利用者ニーズの把握は行っているが、事業や管理運営に十分反映ができていない。	3年度	利用者アンケートの内容へ対する回答の公開を行う。 対応については、市と協議して進めていく。
来館者増及びPR強化に向けた取組が十分にできていない。	3年度	ホームページ及びTwitterの更新を積極的に行い情報発信を行う。近隣の学校等へのチラシやポスターの配布を行う。また、県外にて館のパンフレットやチラシ等の配布を行う。マスコットキャラクター「じゅっぴー」を広報物等に積極的に掲載するなどして活用していく。

1 施設概要

施設名	高知市福寿園		施設所管課	高齢者支援課				
指定管理者名	社会福祉法人 ミレニウム							
指定期間	平成 31 年 4 月 1 日	～	令和 6 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募			
設置目的	高齢者の心身の健康及び福祉の増進を図るとともに、高齢者の交流の場の提供等をするため。							
業務内容	1. 養護老人ホームを運営する業務 2. 元気ふれあい館の施設又は設備の使用の許可に関する業務 3. 施設、設備及び備品の維持管理に関する業務 4. 福寿園の設置目的を達成するために市長が必要と認める業務							
施設内容	【養護老人ホーム】 居室(1人用124室, 2人用3室), 静養室, デイルーム, 多目的ホール, 浴室, リラックスルーム, 洗面所, 便所, 医務室, 調理室, 配膳室, 宿直室, 職員室, 事務室, 洗濯室, 処理室, 霊安室等 【元気ふれあい館】 研修室, 栄養実習室, 和室, 交流支援室A, 交流支援室B, 交流支援室C, 集会所, 機能訓練室, 運動指導室等							
職員体制	常勤職員	25人	非常勤職員	14人	契約社員	0人	合計	43人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	4人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 年度 (年目)		令和 年度 (年目)		令和 年度 (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
養護老人ホーム利用者数 措置(人)	46,848	46,663	46,720	46,523						
養護老人ホーム利用者数 短期入所(人)	732	304	730	246						
稼働率(パーセント)	100.0	98.7	100.0	98.6						
元気ふれあい館利用者数(人)	50,000	38,131	40,000	20,410						
元気ふれあい館利用回数(回)	2,055	1,729	1,350	976						
利用率(パーセント)	50.0	42.0	50.0	36.1						
目標値に対する達成状況について	養護老人ホームについては稼働率目標に限りなく近く、効率的な運営ができた。元気ふれあい館については新型コロナウイルスの影響で令和2年3月から休館としたため利用率が下がった。		養護老人ホームについては稼働率目標に限りなく近く、効率的な運営ができた。元気ふれあい館については新型コロナウイルスの影響で2度の休館期間があり利用率は下がった。							

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 年度 (年目)		令和 年度 (年目)		令和 年度 (年目)	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館
利用者数	46,967 人 <措置> 46,663人 <短期入所> 304人	38,131 人	46,769 人 <措置> 46,523人 <短期入所> 246人	20,410 人	人	人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	100.7 %	90.9 %	99.6 %	53.5 %	0.0 %	0.0 %	- %	- %	%	%
開館日数	366 日	274 日	365 日	180 日	日	日	日	日	日	日
利用回数	- 回	1,729 回	- 回	976 回	- 回	回	- 回	回	回	回
利用率	養護老人ホーム	98.7 %	- %	98.6 %	- %	#DIV/0! %	- %	#DIV/0! %	- %	%
	研修室		50.4%		48.5%				%	%
	栄養実習室		9.3%		5.3%				%	%
	和室		36.9%		26.6%				%	%
	交流支援室A		-		-				%	%
	交流支援室B		-		-				%	%
	交流支援室C		58.5%		46.6%				%	%
集会所		54.9%		53.5%				%	%	
利用状況についての評価	栄養実習室は管団体が料理教室で利用するが、利用者負担が発生するため利用率が低くなる。利用増に向けてHPIに空き状況を掲示しPRしたい。		利用増に向けてHPIに空き状況を掲示しPRしたがやはりコロナウイルスによる休館があったため利用率が下がった。							

※ 利用率の算定方法:

<養護老人ホーム> $\frac{\text{年間延べ利用者数(措置者+短期入所)}}{\text{定員(措置128名+短期2名)} \times \text{開館日数}}$ <元気ふれあい館> $\frac{\text{利用回数}}{\text{貸室数}5 \times 3(\text{午前/午後/夜}) \times \text{開館日数}}$

※ H30年度実績 <養護老人ホーム>利用者数:46,636人(措置46,327人,短期入所309人),開館日数:365日

<元気ふれあい館>利用者数:41,929人,開館日数:298日

※ 交流室A及びBは,交流室Cをパーテーションで区切った場合の貸室名称。交流室A又はBとしての使用はなかった。

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和元年度 (1年度目)		平成2年度 (2年度目)		令和元年度 (1年度目)		平成2年度 (2年度目)		令和元年度 (1年度目)		平成2年度 (2年度目)	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館
収入	老人保護措置費	229,837	0	230,436	0							
	指定管理料	0	10,470	0	10,470							
	利用料金収入	1,435	107	1,145	38							
	自主事業収入	0	0	0	0							
	その他収入	166	0	1,789	0							
	積立資産取崩収入	3,100	0	5,200	0							
収入計	234,538	10,577	238,570	10,508	0	0	0	0	0	0	0	
支出	人件費	108,945	3,402	114,725	3,304							
	光熱水費	23,535	2,881	22,468	2,400							
	保険料	507	147	574	102							
	委託料	31,079	1,095	30,163	1,113							
	修繕費	2,453	246	2,361	204							
	事業費	62,714	2,331	66,451	2,909							
	租税公課	62	480	88	477							
	支出計	229,295	10,582	236,830	10,509	0	0	0	0	0	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	5,243	▲5	1,740	▲1	0	0	0	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和元年度 (1年度目)		令和2年度 (2年度目)		令和元年度 (1年度目)		令和2年度 (2年度目)		令和元年度 (1年度目)		令和2年度 (2年度目)	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館										
① 利用料金比率	0.6%	1.0%	0.5%	0.4%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
② 指定管理料比率	0.0%	99.0%	0.0%	99.6%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
③ 人件費比率	47.5%	32.1%	48.4%	31.4%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
④ 利用者1人当たりの管理コスト	4,882円	278円	5,064円	515円	-円	-円	-円	-円	-円	-円	-円	-円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	0円	275円	0円	513円	-円	-円	-円	-円	-円	-円	-円	-円
⑥ 外部委託費比率	13.6%	10.3%	12.7%	10.6%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%

※【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)

	令和元年度 (1年度目)		令和2年度 (2年度目)		令和元年度 (1年度目)		令和2年度 (2年度目)		令和元年度 (1年度目)		令和2年度 (2年度目)	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館
調査の実施内容	① 調査方法	①担当職員による個別利用者への聞き取り②目安箱の設置		①担当職員による個別利用者への聞き取り②目安箱の設置								
	② 調査期間	①年1回	-	①年1回	-							
	③ 配布数	-	-	-	-							
	④ 回収数	②0	②0	②0	②0							
	⑤ 回収率	①100%	-	①100%	-		-%		-%		-%	
調査結果	①利用者の要望や苦情を聞きケアプランに反映させている。		①利用者の要望や苦情を聞きケアプランに反映させている。									

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
令和2年6月30日	共用部のテレビを大音量で観ている人がいるので注意してもらいたい。	個人のテレビを購入することができない入所者のため園のテレビを貸し出して対応した。
令和2年7月17日	共用部での空調の温度調整を替えてほしい	個人に合わせることは難しいため、服を調整する等の対応をお願いした。
令和2年10月4日	隣の入所者のラジオの音がうるさいので注意して欲しい。	イヤホン等を使用してくださいと再三注意したが聞き入れてもらえず部屋替えとなった。
令和3年3月15日	夜中に部屋に入ってきていたずらをするので何とかして欲しい。	妄想だが開き入れてもらえず。見守りカメラを設置したので安心してほしいと説明している。
令和3年3月30日	施設職員が洗濯物を盗っていったので返してほしい。	妄想だが開き入れてもらえず。見守りカメラを設置したので安心してほしいと説明している。

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	2	3	2.8
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 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
12 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
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.3
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	2.5
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事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関する事	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	59	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	3	3	3.0
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	5	4	3.5
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	3.5
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
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	3.5
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	3.5
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	3	3.0
8 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	3	3.0
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	3	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	43	32

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	2.8	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	2.8	
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 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	2.7	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	14.3

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	おおむね事業計画・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	59 点	98 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	43 点	96 %	32 点	71 %
(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	117 点	98 %	107 点	89 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
元	<p>【養護老人ホーム】</p> <p>指定管理者3期目の初年度で通算11年目の施設運営となり、これまでの経験を生かした安定した施設運営を行うことができた。感染症対策については、インフルエンザ感染者は利用者、職員各1名の最小限に抑えることができた。新型コロナウイルス感染症についても迅速に感染防止対策を開始し、利用者、関係者、職員の協力を得て適切な対応を行なっている。また、懸案である転倒防止や健康管理に努め、転倒事故件数、入院者数は前年よりも減少した。強みである職員の定着率の高さも維持しており、新たに2名の職員が介護福祉士資格を取得するなど自己研鑽への意欲も旺盛である。10月に実施された福祉・介護職員を対象とした処遇改善を踏まえ、福寿園でも類似職場としてのバランスと職員のモチベーション維持を図るため、12月から給与を増額する処遇改善を実施した。また、新品ではないが使用者に応じた高さ調節の可能な金属ベッド約40台を当法人内で融通し、木製ベッドと交換するなど経費面を工夫して安全対策を行なった。</p> <p>収支決算は、人件費、委託費、修繕費等の増嵩により経常増減差額比率は約0.7%となり、過去最低となったが、人件費の増については人件費積立金の取り崩しにより対応するなど、計画的な経営に努めている。</p> <p>【元氣ふれあい館】</p> <p>新型コロナウイルス対策として休館する前、2月までの利用状況は、ほぼ前年並みの安定した利用状況となっている。貸館事業については、HPを活用し予約状況の公開を新たに開始するなど、利用者の拡大、稼働率の向上への取組を進めた。</p>
2	<p>【養護老人ホーム】</p> <p>指定管理者通算12年目は、年度を通じて新型コロナウイルスに対峙することとなった。</p> <p>感染時の重症化リスクの高い高齢者の入所施設として、施設内でクラスターを発生させないよう感染予防に努め、入所者、職員ともに感染者は発生しなかった。また、他の感染症についても抑止することができた。</p> <p>入所者については、介護度の上昇が続いている。この介護度上昇に伴う職員の負担増に対応するとともにパート勤務の人材確保が困難となりつつあることから、正職員を1名増員し職員の体制を強化した。</p> <p>設備、機能面では、施設内の共有スペースに見守りカメラ16台を設置した。入所者の転倒時や問題発生時等の状況確認、解決に役立てており、安心、安全面の強化を図ることができたと考えている。</p> <p>会計面では、職員の処遇改善や体制強化のための人件費増などにより、単年度収支では指定管理者受託後、初の赤字決算となった。積立金により補填しているが、今後も設備機器等の修繕、更新費用をはじめとする経費の増加が見込まれており、経営は厳しさを増している。また、災害時にも見据えた電気、水道などのライフライン対策も今後の課題と考えている。</p> <p>【元氣ふれあい館】</p> <p>養護老人ホームの併設施設として、コロナ感染対策に慎重を期すための休館が通算で約5か月に及んだ。利用者には丁寧な説明を心がけ、開館期間中についても利用ガイドラインやチェックリストなどにより、注意喚起、対策の徹底に努めた。</p>

3	
4	
5	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
元	協定書や仕様書, 事業計画に基づき適切に運営がされている。施設利用者が参加できる年間行事やクラブ活動も実施され, 研修等へ職員が参加することでスキルアップにも努めている。また, 事故防止や苦情解決のための委員会を開催するなど, 入所者の特性や個別事情に向き合った努力がなされている。今後も可能な限りの対応を続けてもらいたい。令和2年3月以降は元気ふれあい館が休館になるなど新型コロナウイルスによる影響を受けた。今後は引き続き感染防止対策を徹底し, 利用者のニーズ把握や, 地域住民の行事への参加を増やすなど交流の拡大に努めてもらいたい。
2	新型コロナウイルスの影響により予定どおりとはいかない中, リモート研修の実施や元気ふれあい館の休館等, 柔軟な対応をし, 協定書や事業計画に沿って適切に運営がされている。今年度はインフルエンザ等の感染者もおらず, 感染症対策を徹底し, 例年以上に感染予防に努めている。養護老人ホームでは見守りカメラを設置し, 状況確認及び問題解決に向けて意欲的に取り組む姿勢が評価できる。また, 入所者の介護度上昇に伴う職員負担増に対応するため, 職員を増員するなどし, 利用者のニーズに可能な限り対応している。初の単年度赤字となったが, 開館から15年経過し, 多くの備品が耐用年数を超えているため, 赤字解消に向けた動きは難しいと思われる。
3	
4	
5	

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	58.6 点	98 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	29.5 点	66 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.3 点	95 %	
合計	120 点	102.4 点	85 %	

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3点未満の評価があるもの	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、又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。	おおむね事業計画書・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>おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となったほか、外部の研修への参加が一部未実施となりました。 今後は、利用率の低い貸室を活用した事業の実施など施設のPRに一層取り組み、収支の改善に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
元	A	106.4 点	おおむね適正な管理運営がなされています。 自らの費用により、ベッドを交換するなど、利用者の安全確保に取り組まれていることは評価できます。 今後も、栄養実習室の活用を検討していただくなど、利用率向上に資する取組を期待します。
2	A	102.4 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となったほか、外部の研修への参加が一部未実施となりました。 今後は、利用率の低い貸室を活用した事業の実施など施設のPRに一層取り組み、収支の改善に努めてください。
		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

1 施設概要

施設名	ヨネツコうち		施設所管課	清掃工場				
指定管理者名	ヤマウチ・四電ビジネスグループ							
指定期間	令和元年10月10日～令和6年3月31日		公募・指名の別	公募				
設置目的	ごみの排出及び適正な処理について市民に対する啓発を推進するとともに、ごみ焼却に伴う余熱の有効利用を図り、市民の健康の保持及び増進並びに生涯にわたるスポーツ活動の振興に資するため。							
業務内容	1. 施設利用者の入退館及び案内に関すること。 2. 施設、設備、備品の維持管理に関すること。 3. 各種教室やイベントの開催 4. 物販、飲料等の販売提供							
施設内容	・鉄筋コンクリート一部鉄骨造(地上2階、地下1階建) ・敷地面積5,800㎡ 建築面積3,260.78㎡ 延床面積4,446.4㎡ ・施設概要 <1階> ○エントランスゾーン ロビー、フロント、休憩コーナー等 ○プール・温浴ゾーン エクササイズプール、子どもプール、ジャグジー、ウォータースライダー、流水プール等 ○その他 浴室、サウナ、脱衣室、シャワー室、更衣室、化粧室等 <2階> ○環境学習室・レッスンスタジオ、トレーニング室、休憩コーナー ○電気・機械室等 <地下1階> 機械室 駐車場 200台							
職員体制	常勤職員	4人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	43人
	パート職員	20人	アルバイト	6人	その他	13人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指 標	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 3 年度 (3 年目)		令和 4 年度 (4 年目)		令和 5 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(千円)	13,664	21,035	48,500	32,710						
利用者数(人)	55,000	34,634	150,000	93,358						
利用者見込数に対する達成率(パーセント)※		63.0%		62.2%						
収入目標額(千円)	35,377	40,056	79,306	53,939						
目標値に対する達成状況について	利用料金収入実績は達成できましたが、利用者数は見込み設定数の63%と達成できませんでした。要因として①再開期が11月であり、通年利用者が落ち込む時期であったこと、②コロナウイルス感染拡大防止のための休館(3月4日から22日まで)であると考えています。		利用料金収入、利用者数ともに目標値を達成することはできませんでした。コロナ禍における①施設の休館(4月10日から5月19日まで34日間)②再開後の様々な規制(入館者数の制限・マシン等の利用制限等)③利用者の心的要因等が大きな原因であると考えています。							

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 3 年度 (3 年目)		令和 4 年度 (4 年目)		令和 5 年度 (5 年目)	
利用者数	34,634 人		93,358 人		人		人		人	
利用者数:対前年度比	26.3 %		269.6 %		0.0 %		- %		- %	
開館日数	105 日		266 日		日		日		日	
利用率	プール	99.9 %	99.9 %		%		%		%	
	温浴施設	99.9 %	99.9 %		%		%		%	
	浴室	99.9 %	99.9 %		%		%		%	
	トレーニング室	31.3 %	41.6 %		%		%		%	
	環境学習室 午前	0.0 %	0.0 %		%		%		%	
	環境学習室 午後	0.0 %	0.0 %		%		%		%	
	環境学習室 夜間	0.0 %	0.0 %		%		%		%	
環境学習室 時間利用	0.03 %		0.004 %		%		%		%	
利用状況についての評価	改修工事による7カ月の休館による客離れ、利用者が落ち込む冬季11月の再開、と好条件とは言えないスタートでしたが、利用者数は2月まで毎月増加していましたので、3月の新型コロナウイルスに起因する休館が悔やまれるところです。しかしながら、新規の利用者も増えていきますので、SNS等における動画等の配信の効果が数字につながってきたと考えています。		コロナ禍における緊急事態宣言発令等が利用者数の減少に影響しています。しかしながら、施設内の感染予防対策を早い段階から徹底し、利用者が安心して来館、滞在できる環境を整えてまいりました。来館イベントや施設内のリニューアル等を行うとともに3月には開館時間を延長し、利用者数の回復を目指し、鮮度の高い運営を努めています。							

※ H30年度実績 利用者数:131,577人、開館日数:301日(令和元年度の開館日数:105日(5カ月間))

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和 元年度 (1年度目)	令和 2年度 (2年度目)	令和 3年度 (3年度目)	令和 4年度 (4年度目)	令和 5年度 (5年度目)
収入	指定管理料	16,036	10,741			
	利用料金収入	21,035	32,710			
	自主事業収入	2,553	8,667			
	その他収入	432	1,821			
	収入計	40,056	53,939	0	0	0
支出	人件費	30,813	60,011			
	光熱水費	80	144			
	保険料	385	163			
	委託料	9,673	9,045			
	修繕費	5,307	5,227			
	事業費	18,502	14,618			
	消費税及び地方消費税	378	638			
	その他の公課費	0	0			
	事業所税	1,015	2,410			
	その他	2,473	3,516			
	支出計	68,626	95,772	0	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	▲ 28,570	▲ 41,833	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和 元年度 (1年度目)	令和 2年度 (2年度目)	令和 3年度 (3年度目)	令和 4年度 (4年度目)	令和 5年度 (5年度目)
① 利用料金比率	52.5 %	60.6 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	40.0 %	19.9 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	44.9 %	62.7 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	1,981 円	1,026 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	463 円	115 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	14.1 %	9.4 %	- %	- %	- %

※【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)

		令和 元年度 (1年度目)	令和 2年度 (2年度目)	令和 3年度 (3年度目)	令和 4年度 (4年度目)	令和 5年度 (5年度目)
調査の実施内容	① 調査方法	実施なし	利用者アンケート			
	② 調査期間	-	2020.6.15-6.30			
	③ 配布数	枚	136 枚	枚	枚	枚
	④ 回収数	枚	111 枚	枚	枚	枚
	⑤ 回収率	#DIV/0! %	81.6 %	#DIV/0! %	#DIV/0! %	#DIV/0! %
調査結果		・区分:フリーパス(定期券)利用者18.9% ・目的:健康維持80% ・その他:施設の改善要望・「指定管理者が変わって、施設が良くなった」など多様な声をいただいています。				

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)

目付	苦情・意見等	対応状況
随時	教室やレッスンの定員についての要望	コロナ感染拡大防止の観点から定員を戻すことは困難であり、予約方法等について検討しています。
随時	「レッスンに10分も遅れて参加する人がいます。インストラクターや他の参加者には迷惑です。なんとかありませんか?」	原則として、スタジオレッスンの開始後の入室や退室はお控えいただくようにしています。
随時	脱水機の使用方法について、「使用時間は15秒以内」と明示して、以前のように張り紙をしてもらえませんか?	使用ルールについて掲示しました。

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	2.8
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	2.8
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	2.8
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
12 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
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.2
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	2.8
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	2.3
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	2.7
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	57.4

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	2.7
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	4	3.5
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	3.3
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	3.3
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	3.0
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	3.2
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	4	3.3
8 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	4	4	3.8
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	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	42	29.1

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	2.7	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	2.3	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	1.8	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	2	2.5	
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	2.8	
配点15点(5項目×3点)		小計	14	13	12.1

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	42 点	93 %	36 点	80 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14 点	93 %	13 点	87 %
合計	120 点	116 点	97 %	109 点	91 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
元	2019年10月10日よりヤマウチ・四電ビジネスグループが指定管理者となり、大幅に施設リニューアルを施し管理運営がスタートいたしました。 2020年2月まで事業計画に則って運営したことにより、着実に利用人数の増加を続けておりましたが、コロナウイルスの影響を受け施設臨時休館や利用者の感染防止意識の高まりから、3月は利用人数が大きく落ち込む結果となりました。 私たちの使命は「高知を健康にする」ことですので、施設は臨時休館となっておりますが、少しでもご自宅でも楽しんで頂けるようSNSやYouTubeを活用した「家トレ」動画を定期配信することにより、利用者さまを含む市民の皆様の健康づくりの一役を担えればと取り組んでおります。 本年度取り組んだことのブラッシュアップ、常に新たな施策を次々と打ち出しながら、安心安全で一人でも多くの市民の方々にも足を運んでいただける施設運営を行って参ります。
2	「コロナではじまり、コロナでおわる」というコロナの影響を大きく受けた1年となりました。 早い段階でコロナ感染防止対策を施設内に施し、利用者が安心安全に利用していただける空間づくりに努めてまいりましたが、一度遠のいた足はなかなか戻ってこないという現状です。 そのような中、施設のクオリティ向上(マシン数の増設、高知初となるEMSトレーニングの導入)、利用者の満足度向上(「レッスンピンゴ」等利用促進策の開催)、利用者の利便性の向上(3月下旬から開館時間の延長)など、施設を最大限に活かす攻めと守りの運営を徹底しました。 また、外部告知ではSNSを有効活用し情報発信したことで、今まで施設利用の少なかった生産年齢人口の利用促進やフリーパス登録の増員につながる取組みができたと考えています。
3	
4	
5	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
元	<p>収入は利用料収入が大きく予算を上回っているが、これは本来、年間通して分散する定期券と回数券の購入が10月末、11月に集中したことに起因する。支出は施設のレイアウト変更等の設備投資やマシン等の運搬費など閉館に必要な初期費用が予算を超過したもので、いずれも元年度に限られた収支の割合が大きくなっている。</p> <p>利用者数は11月から順調に伸びていたが、3月に新型コロナウイルスの影響を受けて、目標値に達していない。</p> <p>しかしながら、スタッフが休館の非常時においても「できること」「必要なこと」について情報収集に努め、自らが飛沫防止のビニールのれんや手作りマスクの作成コーナーを設置するなど、迅速に対応している。</p> <p>情報発信面ではホームページを随時更新し、YouTube、SNSを活用し、館内の様子や新型コロナウイルス感染防止の対応状況などもスタッフが動画に映り館内の説明をしている。</p> <p>リニューアルした施設をより居心地のよい空間に仕上げる工夫が随所に見られ、新規利用者の獲得につながるように令和2年度の運営に期待している。</p>
2	<p>例年、利用者が伸びていく4月～5月に新型コロナウイルス感染防止対策のために施設を休館するとともに再開後も様々な利用制限を課している。なによりも人々の行動意識が変化したため、利用者数、利用料金収入はいずれも計画と大きく乖離することとなった。</p> <p>しかしながら、休館中においてもSNSを活用した「家トレ」の発信、高知ケーブルテレビ「ヨネッツ体操」の放映など、自宅で楽しくトレーニングできる提案を続けている。</p> <p>集団指導・教室の開催が困難な状況下において、新たに個人レッスン、パーソナルトレーニングなど少人数制のプログラムを取り入れるなど、状況と市民のニーズに対応したプログラムを展開している。その他にも来館者イベントの企画、ノベルティの作成、閉館時間の延長など、常に利用者の利便性の向上と新たな利用者の獲得に前向きな姿勢で対策を施している。</p> <p>令和3年度以降もコロナの影響を免れることはできないが、より一層、安心安全な施設環境を維持し、常に新しい施策を企画してくれるものと期待している。</p>
3	
4	
5	

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	57.4 点	96 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	29.1 点	65 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12.1 点	81 %	
合計	120 点	98.6 点	82 %	

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3点未満の評価があるもの	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、又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。	おおむね事業計画書・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

おおむね適正に管理運営できています。
 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となったほか、利用者の安全確保に係る訓練が一部未実施となりました。
 今後は、新型コロナウイルス感染症への対策、アンケートの実施方法の見直し(回収数増, 期間の見直し, 満足度の数値化)による利用者ニーズの把握・反映に一層取り組み, 収支の改善に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
元	A	108.0 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 施設の魅力向上や積極的なPRにより、利用者の増加や市民の健康増進に取り組まれたことは評価できます。 今後は、収支の改善に期待します。
2	A	98.6 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となったほか、利用者の安全確保に係る訓練が一部未実施となりました。 今後は、新型コロナウイルス感染症への対策、アンケートの実施方法の見直し(回収数増, 期間の見直し, 満足度の数値化)による利用者ニーズの把握・反映に一層取り組み, 収支の改善に努めてください。
3		点	
4		点	
5		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
一昨年に課題に挙げていた高齢者利用が多く、生産人口の一般男女利用者が少ない。立地的なマイナス面を除くと施設クオリティは高く維持が出来ているので、生産人口が通いやすい開館時間などの検討が必要。	通年	コロナの影響で高齢者の重症化リスクが話題となり高齢者利用が減少しましたが、1年間をかけ従来のチラシ販促からSNS販促へ切り替えたことで、生産年齢人口の獲得が進み年間の利用減は最小限に抑えることが出来た1年となりました。 令和3年度はワクチン接種が進むので、再度足が遠のいた高齢者をターゲットに再来館を促す施策を行い、全体的なボリュームアップを図っていきます。 また開館時間も令和3年3月25日から平日9:00-21:00を9:00-22:30に延長し、利用者が使いやすいよう変更しております。令和3年度も引き続き継続して運営して参りたいと考えております。
収支について	通年	年度当初からコロナにより臨時休館となったこと、遠のいた利用者の足を向かせることに苦勞し、収支ブレが更に大きなものとなりました。しかしながら新たな自主事業の展開や通年通して施設運営できたことでムダの経費圧縮にも着手しはじめております。これらのことを通し令和3年度は、大幅な改善が図れると考えております。
施設の老朽化が進み、器機の故障や破損等による不具合が増加している。	通年	指定管理運営がスタートして1半年。昨年に引き続き施設の老朽に伴う不具合が多発している状況。施設の運営に支障を来たさないように、日常の保守点検や予防保全を行っておりますが、施設OPEN当初からの備品(下足ロッカー、更衣室ロッカー)の鍵の破損、ドア等の破損が目立っております。番号の違うキーで別のロッカーが開くという事案が発生しており、防犯の観点からも、お客様からの声も多々頂いているため早い段階での入替が必要だと感じております。
コロナウイルス感染による運営自粛など	通年	利用者、従業員の安全安心の観点から、引き続きあらゆる予防策を講じて参ります。

1 施設概要

施設名	高知市勤労者交流館	施設所管課	産業政策課
指定管理者名	公益財団法人高知勤労者福祉サービスセンター		
指定期間	平成 31 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募
設置目的	中小企業に雇用される勤労者等の勤労意欲及び技能の向上並びに文化・教養及び福祉の充実を図るため。		
業務内容	1. 施設の利用に関すること 2. 施設及び設備の維持管理に関すること 3. 交流館事業に関すること		
施設内容	敷地面積 1,789.57㎡ 建物延床面積 1,435.26㎡ 鉄筋コンクリート造陸屋根2階建 1階 体育室・事務室2室・喫茶室 2階 研修室(第1・第2)・和室(第1・第2)・会議室・特別会議室等 駐車場 42台(内12台分は貸借駐車場)		
職員体制	常勤職員 3人 非常勤職員 0人 契約社員 0人 合計	パート職員 0人 アルバイト 0人 その他 0人	3人

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 3 年度 (3 年目)		令和 4 年度 (4 年目)		令和 5 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)	5,394,000	4,377,660	5,448,000	2,872,510						
利用者数(人)	33,600	25,194	33,600	14,029						
稼働率(パーセント)	31	29	31	21						
収入目標額(円)	2,910,000	2,538,000	2,970,000	1,200,000						
目標値に対する達成状況について	令和2年2月下旬からの新型コロナウイルス感染症の影響により減収となった。		年度を通して新型コロナウイルス感染症の影響を受け、大幅な減収となった。							

※稼働率の算定方法: 実稼働数(各部屋×稼働数(1日あたり午前・午後・夜間の最大3))÷稼働可能総数(部屋数×3(1日あたりの最大稼働数)×開館日数)に占める割合で計算したもの(平成31年4月1日~令和6年3月31日)

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 元 年度 (1 年目)	令和 2 年度 (2 年目)	令和 3 年度 (3 年目)	令和 4 年度 (4 年目)	令和 5 年度 (5 年目)
利用者数	25,194 人	14,029 人	人	人	人
利用者数:対前年度比	98.2 %	55.7 %	0.0 %	- %	- %
開館日数	284 日	269 日	日	日	日
利用率	特別会議室 午前	7.7 %	3.0 %	%	%
	特別会議室 午後	12.0 %	5.2 %	%	%
	特別会議室 夜間	1.4 %	1.5 %	%	%
	会議室 午前	34.9 %	20.4 %	%	%
	会議室 午後	39.1 %	32.0 %	%	%
	会議室 夜間	32.7 %	15.6 %	%	%
	第1研修室 午前	22.2 %	16.4 %	%	%
	第1研修室 午後	31.7 %	23.8 %	%	%
	第1研修室 夜間	5.6 %	19.0 %	%	%
	第2研修室 午前	26.8 %	24.9 %	%	%
	第2研修室 午後	38.0 %	29.0 %	%	%
	第2研修室 夜間	28.2 %	25.7 %	%	%
	第1和室 午前	24.6 %	18.6 %	%	%
	第1和室 午後	26.8 %	11.9 %	%	%
	第1和室 夜間	22.5 %	7.4 %	%	%
	第2和室 午前	27.1 %	22.3 %	%	%
第2和室 午後	26.1 %	13.4 %	%	%	
第2和室 夜間	22.9 %	7.8 %	%	%	
体育室 午前	58.8 %	48.3 %	%	%	
体育室 午後	23.6 %	26.0 %	%	%	
体育室 夜間	65.1 %	65.4 %	%	%	
利用状況についての評価	交流館の利用者数は、令和元年1月までは、月平均2,250人と堅調に推移していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により2月下旬から陰りが見え始め、3月に入ると市の指示により新規受付を停止し、3月の利用者数は932人と大きく落ち込んだ。		4月、5月の貸室事業は市からの休館の指示や国の緊急事態宣言の影響を受け、厳しい運営を余儀なくされた。また、よさこい祭りの中止により体育室利用が見込めないなど年度を通じてコロナ禍の影響が響き、貸室利用者数及び利用率は大きく低下した。		

※ 利用率の算定方法: 各部屋の稼働数(使用申請)を開館日数に占める割合で計算したもの(平成31年4月1日~令和6年3月31日)

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (3年目)	令和4年度 (4年目)	令和5年度 (5年目)
収入	指定管理料	10,214	11,284			
	利用料金収入	4,378	2,872			
	事業収入	2,538	1,200			
	その他収入	0	1			
	収入計	17,130	15,357	0	0	0
支出	人件費	6,024	7,044			
	光熱水費	2,218	2,094			
	保険料	205	161			
	委託料	3,567	3,589			
	修繕費	729	711			
	事業費	1,620	1,227			
	消費税及び地方消費税	682	698			
	その他の公課費	1	0			
	事業所税	0	0			
	その他	1,547	1,580			
	支出計	16,593	17,104	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	537	▲ 1,747	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (3年目)	令和4年度 (4年目)	令和5年度 (5年目)
①	利用料金比率	25.6 %	18.7 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	59.6 %	73.5 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	36.3 %	41.2 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	659 円	1,219 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	405 円	804 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	21.5 %	21.0 %	%	%	%

※【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)

		令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (3年目)	令和4年度 (4年目)	令和5年度 (5年目)
調査の実施内容	① 調査方法	講座受講者にアンケート配布	各貸室にアンケート用紙を常設			
	② 調査期間	令和元年8月～11月	通年			
	③ 配布数	158	7 枚			
	④ 回収数	103 件	0 枚			
	⑤ 回収率	65.2 %	0.0 %	- %	%	- %
調査結果	受講者の9割が満足と回答している一方、不満と回答した受講者は1人もおらず、受講者のニーズにマッチした質の高い講座を提供できたものと評価している。	各貸室にアンケート用紙を常設し、「何かご意見がございましたら、ご自由にお書きください」という記載内容で、当館利用者にご意見を伺う取り組みを行っているが、令和2年度は当該アンケートへ記載した利用者はいなかった。				

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
通年	駐車場が足りない	利用者に公共交通機関の利用や車の乗り合わせを依頼するほか、駐車場混雑時には、職員が駐車場整理に当たって対応している。なお、令和2年4月に駐車場舗装工事を実施したが、駐車面積が狭隘であることには変わりなく、駐車場問題の本質的な解消には至っていない。
通年	体育室の排煙窓を換気のため開閉したい	体育室の換気については、換気扇を使用するとともに、手が届く位置にある窓を開閉している。意見があった排煙窓は天井近(の高所)にある窓であり、レバーを用いて開閉する必要がある。頻繁な開閉はレバーの故障の原因となるため、利用者に火災等緊急時以外の排煙設備の使用を控えていただいている。なお、以前は排煙設備の通常使用を認めていたが、頻繁な使用により現在2か所の排煙設備においてワイヤーが巻き取りにくい状況となっている。手が届く位置にある窓は大きく、窓の開閉と換気扇で十分な換気が可能であるので、現状のまま緊急時のみの使用とする。
通年	階段しかない	高齢者等の利用も多くまた貸室の多くを占めるのは2階であることから、エレベーター設置等の要望は多いが設備上の問題であるため対応ができない。
通年	Wi-Fi環境を整備して欲しい	当館2階研修室で開催している韓国語講座の受講生から、Wi-Fi環境を整備して欲しいとの要望があった。要望の理由は、Wi-Fi環境を利用し、授業の一環として韓国在住の方と韓国語で会話するためのことである。対応としては、高知市産業政策課へ当該環境整備要望を伝えるとともに、環境整備がなされるまでは、講師了解のもと、授業の一環として受講者が自主的にポケットWi-Fiを持ち込んで利用することは許可することとしている。なお、このケース以外にも、当館利用者からWi-Fiが利用できないかとの問い合わせをいただくことがある。その際には、当館に設置しているフリーWi-Fiをご案内しているが、フリーWi-Fiが利用できるエリアは限定されており、貸室で当該フリーWi-Fiを利用できる環境にはなっていない。

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 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	2	2	2.0
12 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
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.5
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事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関する事	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	59	59
			59	58.5

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	3	2	2.0
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	4.2
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくになっているか	4	3	3.0
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になっているか	4	3	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	3.7
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	4	3	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	4	3.3
8 勤労者の福利厚生への向上に対する取組	勤労者の福利厚生への向上に対する取組がなされたか	4	4	3.3
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	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	35	30
			30	28.5

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	2.8	
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	2.0	
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 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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	14	14	13.8

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	59 点	98 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	35 点	78 %	30 点	67 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14 点	93 %	14 点	93 %
合計	120 点	108 点	90 %	103 点	86 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
元	30年度実績と比較すると、利用料金収入は約21万円の増収に留まった。このことは、令和2年2月下旬からの新型コロナウイルス感染症の影響により、利用件数が大きく落ち込んだことが要因と考えられる。また、講座事業についても、令和元年度後期講座のうち、3月開催予定であったヨガ2講座と韓国語講座をそれぞれ2日、計6日を新型コロナウイルスの影響を考慮し急遽中止するなど、厳しい運営を余儀なくされた。
2	令和元年実績と比較すると、利用料金収入は約151万円の大幅な減収となった。このことは、1ページの「利用状況についての評価」に記載しているように、コロナ禍の影響を年度を通じて受けたことにより、利用件数が大きく落ち込んだことが要因と考えられる。また、講座事業についても、コロナ禍の影響により、市と協議の上、前期講座は中止、中期及び後期は定数を減らしての募集とせざるを得なかったことや、コロナを理由としたキャンセルが相次ぐなど、厳しい運営を余儀なくされた。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
元	施設利用者のニーズ把握について、一部の利用者(講座受講者)からのアンケート回収になっている。貸室利用者からも、予約時や料金支払いの受付時にアンケートを渡すなどして広く意見を募集してはどうか。また、貸室の課題として、会議室と体育室以外の部屋の夜間の利用率が極めて低い利用率となっていることが挙げられる。新たな利用者の獲得に向けて、工夫や広報等を検討していただきたい。
2	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用率が低調であることについてはやむを得ないとする。管理面においては、緊急事態宣言等による高知市からの急な休館要請に応じて、混乱なく利用者へのキャンセル対応、連絡や周知を行っている。また、検温や消毒、マスク着用依頼などの新型コロナウイルス感染症対策も適切に講じられており、施設管理者として適正であると評価できる。

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	58.5 点	98 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	28.5 点	63 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	13.8 点	92 %	
合計	120 点	100.8 点	84 %	

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3点未満の評価があるもの	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、又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。	おおむね事業計画書・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

おおむね適正に管理運営できています。
 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。また、利用者の安全に係る排煙窓に不具合があるとのことでした。
 今後は、計画的な施設の修繕及びアンケートの実施方法の見直し(回収数増、満足度の数値化)による利用者ニーズの把握・反映に一層取り組み、収支の改善に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
元	A	101.0 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 積極的な自主事業の実施により、収支改善に取り組まれた点は評価できます。 引き続き、利用者ニーズに応じた事業の実施や、積極的な広報・情報発信・関係団体との連携など利用拡大に向けた取組を期待します。
2	A	100.8 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。また、利用者の安全に係る排煙窓に不具合があるとのことでした。 今後は、計画的な施設の修繕及びアンケートの実施方法の見直し(回収数増、満足度の数値化)による利用者ニーズの把握・反映に一層取り組み、収支の改善に努めてください。
		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
駐車場不足に対する対応	通年	利用者に公共交通機関の利用や車の乗り合わせを依頼するほか、駐車場混雑時には、職員が駐車場整理に当たり対応しているが、現在の職員体制で十分な駐車場整理を行うことは実質的に困難な状況にある。令和2年4月に駐車場舗装工事を実施したが、駐車施設が狭隘で、分散化している状態に変わりはなく、今後は駐車場整理の委託等、利用者の利便性向上に資する対策を行う必要がある。
新型コロナウイルス感染症拡大予防対策	通年	新型コロナウイルス感染症拡大予防対策 【実施した当該予防対策の概要】 ・3密の回避、こまめな手洗い、手指消毒、マスク着用をお願い ・当館の各出入口や各トイレ付近等へのアルコール除菌液の設置及び使用の奨励 ・当館正面入口に顔認証温度検知システムの設置及び検温の奨励 ・館内の換気、消毒の実施 ・1階受付窓口に飛沫防止用透明カーテンの設置 ・1階受付前床面にソーシャルディスタンス確保のための表示 ・館内の換気及び消毒の実施 ・講座事業について、距離確保のため、座席の制限や使用室の変更(貸室事業については左記への協力をお願い) ・貸室に「新型コロナウイルス接触確認アプリ(COCOA)活用依頼文」の掲示 ・講座の受講生に対して新型コロナウイルス感染症防止策に係る文書を配付し、当該防止策への理解と協力をいただくよう努めた。

1 施設概要

施設名	高知市立龍馬の生まれたまち記念館		施設所管課	観光振興課					
指定管理者名	入交住環境株式会社								
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日	～	令和 4 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募				
設置目的	坂本龍馬とそのゆかりの先人を顕彰するとともに、龍馬を愛する人々が交流し、及び市民が龍馬の生まれ育ったまちへの愛着と誇りをもって地域活動を推進する場を提供することにより、観光の振興及び豊かな地域社会の形成に寄与するため。								
業務内容	1. 記念館事業の運営に関すること 2. 施設の使用に関すること 3. 施設及び設備の維持管理に関すること 4. 管理運営のための体制の整備に関すること 5. 利用料金に関すること								
施設内容	1階 展示室・多目的室・交流サロン・ミュージアムショップ・事務室 2階 展示室・ふれあいホール・和室(A・B) 駐車場 16台(内12台分は貸貸駐車場)								
職員体制	常勤職員	0人	非常勤職員	4人	契約社員	6人	合計	10人	
	パート職員	0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
展示館利用料金収入(千円)		9,478	10,130	12,781	12,600	9,186	10,530	7,429	10,530	3,491
展示館利用客数(人)		42,765	45,705	59,733	60,000	43,144	50,000	35,193	50,000	16,749
ふれあいセンター利用料金収入(千円)		1,574	1,200	1,447	1,200	1,465	1,222	1,359	1,222	1,033
ふれあいセンター利用者数(人)		15,323	11,681	14,628	12,131	13,152	10,970	12,040	10,970	8,342
目標値に対する達成状況について			利用者数と利用料金収入は展示館、ふれあいセンターともに目標値を達成した。		〈展示館〉目標値を達成できず。〈ふれあいセンター〉目標値を達成した。		〈展示館〉目標値を達成できず。〈ふれあいセンター〉目標値を達成した。		〈展示館〉新型コロナウイルスの影響で入館者数が大きく落ち込み、目標値を達成できず。〈ふれあいセンター〉新型コロナウイルスの影響で利用者数が大きく落ち込み、目標値を達成できず。	

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)	
	展示館	ふれあいセンター	展示館	ふれあいセンター	展示館	ふれあいセンター	展示館	ふれあいセンター	展示館	ふれあいセンター
利用者数	42,765 人	15,323 人	59,733 人	14,628 人	43,144 人	13,152 人	35,193 人	12,040 人	16,749 人	8,342 人
利用率:対前年度比	91.0 %	100.4 %	139.7 %	95.5 %	72.2 %	89.9 %	81.6 %	91.5 %	47.6 %	69.3 %
開館日数 ※無休	365※夜間は年末年始を除く(359)日		365※夜間は年末年始を除く(359)日		363※夜間は年末年始を除く(357)日		348※夜間は年末年始を除く(341)日		334※夜間は年末年始を除く(328)日	
利用率	ふれあいホール 9時～12時	60.5 %	62.5 %	57.0 %	60.3 %	65.8 %	41.9 %			
	ふれあいホール 13時～17時	62.2 %	63.6 %	60.3 %	65.8 %	46.4 %				
	ふれあいホール 17時～21時/17時～22時	63.5 %	60.4 %	54.8 %	57.5 %	44.0 %				
	多目的室 9時～12時	66.8 %	54.5 %	55.4 %	62.4 %	53.6 %				
	多目的室 13時～17時	86.0 %	81.1 %	81.5 %	79.6 %	59.6 %				
	多目的室 17時～21時/17時～22時	85.2 %	85.0 %	79.9 %	84.8 %	79.6 %				
	和室A 9時～12時	65.2 %	64.9 %	63.3 %	53.4 %	50.6 %				
	和室A 13時～17時	58.4 %	57.0 %	57.6 %	66.1 %	47.6 %				
	和室A 17時～21時/17時～22時	71.6 %	73.8 %	73.8 %	76.2 %	69.5 %				
	和室B 9時～12時	60.8 %	56.2 %	56.7 %	59.5 %	59.0 %				
和室B 13時～17時	73.7 %	68.5 %	66.7 %	70.7 %	59.0 %					
和室B 17時～21時/17時～22時	64.3 %	67.7 %	66.7 %	71.8 %	69.8 %					
利用状況についての評価	〈展示館〉4～12月は苦戦したが、1月以降は、幕末維新博の開催も近づいたからか、前年度より増加した。 〈ふれあいセンター〉年間を通じて利用率が伸びている。来年度も継続したい。		〈展示館〉幕末維新博の開催と新しい展示設備の導入により前年度を上回った。 〈ふれあいセンター〉定期利用者の利用停止が数件あり、利用率は昨年より下回る結果となった。		〈展示館〉前年度を下回ったが維新博開催前の一昨年より増加している。 〈ふれあいセンター〉定期利用者の利用停止もあったが、新規利用者が増えている。これからも利用していただけるよう丁寧な対応を心掛けたい。		〈展示館〉新型コロナウイルスの流行もあり、前年度を下回った。 〈ふれあいセンター〉新規利用者の定期利用が増え、利用率は前年度を上回った。これからも広報活動を行い、新規利用者を増やしていきたい。		〈展示館〉新型コロナウイルスの流行で休館した月もあり、前年度を大きく下回った。 〈ふれあいセンター〉新型コロナウイルスの流行で前年度を下回ったが、定期利用者が少しずつ戻り、回復しつつある。	

※ 利用率の算定方法: 利用コマ数(利用件数) / 開館日数
 ※ H27年度実績 <展示館>利用者数:46,994人, 開館日数:366日
 <ふれあいセンター>利用者数:15,268人, 開館日数:366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	25,492	17,520	18,500	18,834	18,634
	利用料金収入	11,052	14,228	10,651	8,788	4,523
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他収入	2,110	3,075	2,153	1,874	7,531
	収入計	38,654	34,823	31,304	29,496	30,688
支出	人件費	17,990	17,753	17,754	19,256	16,152
	光熱水費	2,978	3,275	3,236	3,138	3,062
	保険料	6	6	6	0	10
	委託料	4,425	4,395	5,183	5,224	5,240
	修繕費	312	203	890	178	989
	事業費	564	729	727	746	202
	消費税及び地方消費税	1,471	1,607	1,267	1,346	1,616
	その他の公課費	0	0	3	3	1
	事業所税	0	0	0	0	0
	その他	9,571	3,500	3,191	2,783	3,416
	支出計	37,317	31,468	32,257	32,674	30,688
	差引収支 (収入計-支出計)	1,337	3,355	▲ 953	▲ 3,178	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	28.6 %	40.9 %	34.0 %	29.8 %	14.7 %
②	指定管理料比率	65.9 %	50.3 %	59.1 %	63.9 %	60.7 %
③	人件費比率	48.2 %	56.4 %	55.0 %	58.9 %	52.6 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	642 円	423 円	573 円	692 円	1,223 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	439 円	236 円	329 円	399 円	743 円
⑥	外部委託費比率	11.9 %	14.0 %	16.1 %	16.0 %	17.1 %

※【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)	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	アンケート用紙設置	アンケート用紙設置	アンケート用紙設置	アンケート用紙設置	アンケート用紙設置
	② 調査期間	通年	通年	通年	通年	通年
	③ 配布数	—	—	662	984	313
	④ 回収数	342	462	375	695	235
	⑤ 回収率	— %	— %	56.6 %	70.6 %	75.1 %
調査結果	とても良い又は良いとの回答が98.6%を占めており、非常に高い満足度となっている。	とても良い又は良いとの回答が96.6%と満足度が高く、新しい設備も好評な意見が多い。不満の意見としては、館内の温度管理が適切でない日があったこと、4面シアターの音量が大きかったことなどが挙げられた。	とても良い又は良いとの回答が94.1%あり、一定の利用者のニーズを満たし、良好なサービスが提供できている。新しく導入された展示設備についての意見・要望が多く、順次改善していきたい。	とても良い又は良いとの回答が93.4%あり、28年度から変わらず、良好なサービス提供ができていていると思われる。一方で「展示資料が少ない」「子供と大人両方が楽しめる内容にしてほしい」という意見が挙げられ、今後対策が必要であると考えられる。	とても良い又は良いとの回答が92.3%あり、高い満足度となっている。不満点としては、バーチャル写真や4面シアター、ある日の坂本家などの機械の不調が挙げられており、順次改善していきたい。	

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
平成30年4月～平成31年3月にかけて複数回	時のトンネルの床の映像がWindowsの画面になっていた。	定期的に館内を見廻り、時のトンネルの画面が消えてないか確認するようになった。
平成30年11月頃	4面シアターに標準語の字幕と韓国語の字幕が欲しい。椅子もあると良い。	以下の内容を踏まえ、対応不能であることを理解していただくように努めている。 標準語の字幕と韓国語の字幕について…所管課に相談したところ、映像のリニューアル(時期未定)をする際に対応できるよう整備することのこと。 椅子の設置について…所管課に相談したところ、4面シアターの特性上、360°楽しんでいただくためにも、椅子の設置までは至っていない。
平成30年6月～3月にかけて複数回	駐車場が満車で車が止められないと電話があった。	ふれあいセンターの利用者が駐車場を利用しており、その都度利用を控えるよう呼びかけた。また、翌年度に向け、駐車場案内板の作り直しを検討した。
平成31年3月頃	記念館の場所がわかりにくい。看板をふやしてほしい。と来館者から要望があった。	以下の内容を踏まえ、対応不能であることを理解していただくように努めている。 所管課に相談したところ、国道付近等、看板の増設に当たっては、道路管理者や施設管理者等の許可が必要といったハードルが多く、新たな看板の設置はできないとのことである。なお、指定管理者は、国道から龍馬の生まれたまち記念館に向かう道路の電柱に道案内の表示を行っている。
令和元年10月頃	高齢者や障害者を無料で入館できるようにしてほしいと来館者から要望があった。	以下の内容を踏まえ、対応不能であることを理解していただくように努めている。 所管課に相談したところ、市内類似観光施設で高齢者や障がい者の入館料に関する取扱いが統一されていないといった課題があることから、すぐに条例改正ができない。
令和2年4月頃	高齢者や障害者を無料で入館できるようにしてほしいと再び来館者から要望があった。	以下の内容を踏まえ、対応不能であることを理解していただくように努めている。 所管課に相談したところ、市内類似観光施設で高齢者や障がい者の入館料に関する取扱いが統一されていないといった課題があることから、すぐに条例改正ができない。
令和2年2月頃～から複数回	受付の検温器が反応しない。反応しても温度が低すぎる。	手首用非接触型体温計を購入し、入館者に検温を呼びかけるようにした。
令和2年3月頃	手首用非接触型体温計で検温を呼びかける際、ふれあいセンターのお客さんから「息してるのに。検温せんといかんの？」と検温を拒否された。	所管課に相談の上、検温器を視認しやすい位置に移設し、口頭や貼り紙等で今後も検温への協力を求めることとした。

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	2	2.0
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	2.8
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 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	2.8
12 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
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.5
14 ミュージアムショップの運営	仕様書、事業計画書等に基づき、適正に行われているか	3	3	3.0
15 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
16 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
17 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	2	2.0
18 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
19 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
20 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
21 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	1	1.0
配点63点(21項目×3点)		小計	63	59
			59	58.1

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	3	2.7
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	5	3	2.8
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	3	3.0
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	3.2
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	3	3.0
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	3	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	3	3.0
8 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	5	4.2
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	3	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	45	30
			45	27.9

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	2.7	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	2.3	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	2.7	
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 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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	13.7

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	おおむね事業計画・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	63 点	63 点	100 %	59 点	94 %
(2) サービスの質の確認	45 点	45 点	100 %	30 点	67 %
(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	123 点	123 点	100 %	104 点	85 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
28	大政奉還、明治維新から150年となる今年の企画展は、薩長同盟と龍馬、上町縁の人物をテーマに取り上げ、史料研究、子孫や縁の人物へのインタビューを行い、多くの歴史的偉人を紹介して好評を博した。また3月に開催された「志国高知 幕末維新博」に合わせて陸奥守吉行の短刀や乙女の使っていた帯などを展示し、県内外から注目を集めた。記念館のリニューアルに伴い新しい史料の購入や設備の導入、PRツールの作成も行い館の魅力向上に努めた。ふれあいセンターでは利用者の増加に伴い、会場の案内や予約方法など丁寧な接客を心掛け、サービスの向上に努めた。来年は館のリニューアル化でさらに多くの観光客を呼び込み、博覧会を盛り上げていきたい。
29	幕末維新博に伴い導入された展示設備の維持管理に努めた一年だった。導入したVR映像やお城下今昔マップ等の、龍馬の過ごした町並みを視覚的に追体験できる設備は、多くの方に好評を博した。企画展では大政奉還における土佐藩の役割、龍馬暗殺の真相についての検証など関心の高いテーマを取り上げ集客に努めた。また、龍馬の姉乙女や幼馴染の近藤長次郎にスポットを当てたシンポジウムを開催し、多角的な角度から龍馬に縁のある人物の顕彰に努めた。ふれあいセンターでは、初めての利用者に予約方法や質問等を分かりやすく説明し、備品の使い方や会場の下見を案内するなどの丁寧な接客を心掛け、サービス向上に取り組んだ。維新博二年目も多くの方に歴史への関心を高め、高知を楽しんで貰えるよう努力していきたい。
30	幕末維新博2年目となる今年は、特別展やコーナー展の開催を増やし、龍馬や関連人物、上町ゆかりの偉人や昭和の町並み、絵画など、幅広いテーマの展示でリピーター獲得に取り組んだ。企画展や町歩き土佐っ歩では明治維新や西郷隆盛を取り上げた内容で、新規顧客の開拓に努めた。集客面では夏季の荒天の影響等により伸び悩んだ1年だったが、ブログやツイッターなどを活用した細やかな情報提供や県・市・関係団体とのイベント連携(幕末維新博スクラッチキャンペーン・龍馬パスポート特別スタンプ押印券・楽! 楽! 高知で泊まるきキャンペーン)などのサービス向上に努め、維新博を盛り上げた。
1	自然&体験キャンペーン開催の今年は、高知の自然や龍馬ゆかりの地をテーマにした写真展や町歩き土佐っ歩、薩摩藩、会津藩、長州藩と龍馬の関わりを紹介した企画展が好評を博した。また四国に残る龍馬の軌跡や上町・小高坂の科学者、季節の行事などを紹介したコーナー展は地元客の関心を高め、関連したワークショップを開催して交流を深めた。龍馬生誕祭を今年は2日間開催し、記念講演や抽選会、イルミネーション、月琴の演奏など、例年より多くのイベントを実施して生誕祭を盛り上げた。ふれあいセンターでは、チラシ配布や予約状況のホームページ掲載など、新規顧客の開拓と利用者へのサービス向上に努めた。
2	今年は新型コロナウイルス感染拡大の影響により団体客や体験プログラムのキャンセルが相次ぎ、入館者数が大きく落ち込んだ。団体客の入館者数を制限し、館内の消毒や換気、検温の実施を行い、感染予防対策に努めた一年であった。その中でも夏のワークショップや企画展関連イベントを可能な範囲で開催し、地域住民との交流を深めて県内容集客に取り組んだ。また、企画展では高知の古写真展を開催し、失われた景色や風習、歴史に名を残した人物の写真を高知の歴史とともに紹介して、多くの県内容に好評を博した。コロナウイルスの流行に負けず、入館者数のさらなる回復に努めていきたい。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
28	「志国高知 幕末維新博」に合わせた企画展や各種イベントの充実を図るとともに、趣向を凝らしたワークショップの実施など、入館者の増加のため積極的な取組が行われている。職員の資質向上を目指した救命講習や歴史研修等も積極的に行い、また、地域防災講習会や町内版土佐っ歩の開催など地域とのつながりを大切に取組む姿勢も高く評価できる。記念館のもう一つの機能であるコミュニティ施設としてもその役割を十二分に果たしている。 今後、新たなコンテンツの導入による観光客の増加が見込まれる一方、コンテンツの運営管理など職員の負担増加も予想される。リニューアルによる内容の拡充状況を勘案し、入館料の増額も検討していきたい。
29	「志国高知 幕末維新博」に合わせて導入したVRコンテンツの運用のほか、幕末・維新をテーマにした関連企画展の開催など、限られた人員の中でも様々な工夫を行いながら積極的に取り組んでおり、入館者数は対前年度比約140%と大きく数字を伸ばしている。また、ふれあいセンターの運営では、常に利用者目線に立った対応を心がけるなど、サービス向上への努力も高く評価できる。施設の管理運営に対して真摯な姿勢で取り組んでおり、アンケート結果の高い評価にも表れている。
30	夏季の大雨やリニューアルオープンした坂本龍馬記念館に話題が移ってしまったこと等による利用者の減や修繕費の増により差引収支で赤字となっている。しかしながら、数多くの企画展や特別展を開催し、SNSで学芸員がエッセイを書き発信していることやアンケート結果で高い評価が得られていること等から、新規顧客の取り込みやリピーターを増やし、利用者数の増加対策を行っていることが伺える。 今後は収入を増加させるために企画展の増額等を検討していきたい。
1	リョーマの休日自然&体験キャンペーン開催の今年は、高知の自然や龍馬ゆかりの地をテーマにした写真展や町歩き土佐っ歩、薩摩藩、会津藩、長州藩と龍馬の関わりを紹介した企画展が来館者に好評を博した。また四国に残る龍馬の軌跡や上町・小高坂の科学者、季節の行事などを紹介したコーナー展は地元客の関心を高め、関連したワークショップを開催して交流を深めた。龍馬生誕祭を今年は2日間開催し、記念講演や抽選会、イルミネーション、月琴の演奏など、例年より多くのイベントを実施して生誕祭を盛り上げた。自主事業を中心に記念館のPRに努めたが、一年を通して、入館者の獲得に苦戦し、さらには、3月からの新型コロナウイルスの流行が追い打ちをかけ、前年度を大きく下回る結果となった。ふれあいセンターでは、チラシ配布や予約状況のホームページ掲載など、新規顧客の開拓と利用者へのサービス向上に努めた。
2	新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、年間を通して利用者数が激減した。手指消毒用のアルコール設置や検温等の感染症対策を講じながら、企画展やワークショップを開催し、また新たな試みとして、8月にかき氷の販売や龍馬生誕日にガラボン抽選会を開催。リスクがある中で、県内内容を中心に利用者数の増加を図っていることがうかがえる。また、Go Toトラベルにより、10月、11月は一時的に利用者数が回復したものの、恒常的な増加にはつながらなかった。また、施設の老朽化によって発生している修繕箇所も随時対応されており、施設の維持管理についても真摯に取り組んでいることが伺える。令和3年度においても引き続き、サービスの質を維持しつつ、利用者数が新型コロナウイルスの感染拡大前の数字まで回復できるよう努めていただきたい。 なお、令和2年度財政援助団体等に対する監査において、本市と指定管理者間の連携不足により、美術品等の管理を適正にしていなかったという指摘を受けた。また、寄附申請の対応について、令和2年度中に市民からの寄附申出書と寄附物を記念館が受理し、市に報告が無かった事案も確認した。今後は、本市と指定管理者の間で、連絡や引継ぎ等を密に行い、寄附物等の美術品の管理を適正に行っていくこととする。

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	63 点	58.1 点	92 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	27.9 点	62 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	13.7 点	91 %	
合計	123 点	99.7 点	81 %	

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3点未満の評価があるもの	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、又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。	おおむね事業計画書・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

おおむね適正に管理運営できています。
全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。
利用者からの意見については対応困難となっているものが多くありますが、4面シアターの韓国語、標準語対応については、文面を配布するなどの対応が考えられます。
今後は、一部未実施となった研修を実施していただくとともに、施設を活用していただくため、調理室などの貸室のPRにも一層取り組む、収支の改善に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
28	A	112.2 点	自主事業を継続して積極的に実施されており、効果を上げていることは高く評価できます。一方で施設管理の不備により総合評価を下げるようになりました。今後は適正な管理運営をお願いします。
29	S	118.0 点	適正な管理運営がなされていると考えます。特に、多様な自主事業を実施されていることにより、前年以上の利用者を呼び込むことができたことは評価できます。今後に向けては、「志国高知幕末維新博」の閉幕による影響が想定されますので、あらかじめ対策を検討し、利用者を減少させない取組を実施していただきたいと考えます。
30	A	112.0 点	おおむね適切な管理運営がなされています。専門の学芸員を配置し、適切に事業を実施していることは評価できます。ただ、収支状況が懸念されることから、利用者のニーズの把握に努めるとともに、利用者の増加につながる取組を期待します。
元	A	104.4 点	おおむね適切な管理運営がなされています。自主事業の実施やPRIに積極的に取り組まれたことは評価できます。ただ、収支状況が懸念されることから、利用者のニーズの把握に努めるとともに、利用者の増加につながる取組を期待します。
2	A	99.7 点	おおむね適正に管理運営できています。全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。利用者からの意見については対応困難となっているものがありますが、4面シアターの韓国語、標準語対応については、文面を配布するなどの対応が考えられます。今後は、一部未実施となった研修を実施していただくとともに、施設を活用していただくため、調理室などの貸室のPRIにも一層取り組み、収支の改善に努めてください。

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

1 施設概要

施設名	高知よさこい情報交流館		施設所管課	観光振興課				
指定管理者名	公益社団法人 高知市観光協会							
指定期間	平成 31 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
設置目的	全国に広がるよさこい祭りの発祥の地である本市において、市民、観光客等へ本家のよさこい祭りを広く紹介し、その情報の提供及び発信をするとともに、よさこい祭りを通じた人々の交流の場を提供することにより、よさこい祭りの更なる発展を図り、もって本市の観光の振興に資するため。							
業務内容	1 施設の維持管理に関する業務 2 よさこい祭りについての道具、写真、書籍等の資料の収集、保管及び展示に関する業務 3 よさこい祭りについての情報の発信に関する業務 4 よさこい祭りを通じた人々の交流の促進に関する業務							
施設内容	施設面積：NTT西日本高知東ビルの1階の一部(423.84㎡) ※平成27年7月30日～拡張(524.26㎡) よさこいサークル(展示)・よさこいスクエア(展示・シアター・体感コーナー) 受付・コンシェルジュカウンター・事務室							
職員体制	常勤職員	5人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	5人
	パート職員	0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	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 3 年度 (3 年目)		令和 4 年度 (4 年目)		令和 5 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
利用者数(人)	60,000	53,342	60,000	22,357						
事業開催数(回)	6	6	6	5						
目標値に対する達成状況について	11月～1月の利用者数は昨年に比べて増加しており、大型客船の寄港やよさこいリターンズ関連企画等による効果があったと思われる。しかしながら新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたことにより、令和2年2月、3月の利用者数が激減し、目標を達成することができなかった。		緊急事態宣言が発出され外出自粛や県境をまたぐ移動等の規制に伴い県内外の観光客の流動が著しく減少したことや、感染拡大防止対策として4月から5月にかけて施設の臨時休館、体験メニューの中止を行ったことから利用者数が激減し、目標を達成することができなかった。							

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 元 年度 (1 年目)	令和 2 年度 (2 年目)	令和 3 年度 (3 年目)	令和 4 年度 (4 年目)	令和 5 年度 (5 年目)
利用者数	53,342 人	22,357 人	人	人	人
利用者数:対前年度比	88.3 %	41.9 %	%	%	%
開館日数	300 日	283 日	日	日	日
利用状況についての評価	利用者数は、平成25年4月に開館して以来最も少なかった平成26年度の53,225人に次ぐ利用者数となった。		新型コロナウイルス感染症の影響により、開館以来最も少ない利用者数となった。		

※H30年度実績 利用者数:60,438人

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和元年度 (1年目)		令和2年度 (2年目)		令和3年度 (3年目)		令和4年度 (4年目)		令和5年度 (5年目)	
	(指定管理業務)	(自主事業)	(指定管理業務)	(自主事業)	(指定管理業務)	(自主事業)	(指定管理業務)	(自主事業)	(指定管理業務)	(自主事業)
収入	指定管理料	20,954	0	20,768	0					
	利用料金収入	0	0	0	0					
	自主事業収入	0	1,375	0	486					
	その他収入	0	461	0	68					
	収入計	20,954	1,836	20,768	554	0	0	0	0	0
支出	人件費	13,062	0	15,582	0					
	光熱水費	0	0	0	0					
	保険料	4	0	6	0					
	委託料	3,085	1,088	649	0					
	賃借料	333	0	447	0					
	修繕費	380	0	205	0					
	事業費	2,732	507	2,314	498					
	消費税及び地方消費税	1,355	0	1,558	0					
	その他の公課費	3	13	7	0					
	事業所税	0	0	0	0					
	その他	0	228	0	56					
	支出計	20,954	1,836	20,768	554	0	0	0	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (3年目)	令和4年度 (4年目)	令和5年度 (5年目)
① 利用料金比率	0.0 %	0.0 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	62.3 %	75.0 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	393 円	929 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	393 円	929 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	14.7 %	3.1 %	%	%	%

※【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)

	令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (3年目)	令和4年度 (4年目)	令和5年度 (5年目)
調査の実施内容	① 調査方法	館内にアンケート用紙を設置。来館者のうち希望者が記入して回収箱に投函する。	館内にアンケート用紙を設置。来館者のうち希望者が記入して回収箱に投函する。アンケート用紙の言語は、日本語・英語		
	② 調査期間	平成31年4月～令和2年3月	令和2年4月～令和3年3月		
	③ 配布数	58	167		
	④ 回収数	58	167		
	⑤ 回収率	100.0 %	100.0 %	- %	- %
調査結果	アンケート回答者は男性33%、女性67%で県内37%、県外39%、海外24%であった。年齢は20代未満42%、20代11%、30代14%、40代3%、50代9%、60代以上21%興味を持った部分は、よさこい鳴子踊り体験23%が最も多く、次いで衣装体験が12%だった。	アンケート回答者は県内28%、県外71%、海外1%であった。年齢は20代未満7%、20代10%、30代13%、40代20%、50代22%、60代以上28%興味を持った部分は、施設全体、よさこいに関する歴史の20%が最も多かった。			

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
令和2年3月4日	コンシェルジュの勤務態度についての苦情(観光協会へ電話連絡)	館長及びコンシェルジュ全員に事実確認を行い指導した。 また、令和2年3月12日に接遇研修を実施した。
令和2年10月25日	コンシェルジュの勤務態度についての苦情	事実確認を行い、コンシェルジュを指導した。 また、令和3年3月24日に接遇研修を実施した。

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	2	2.0	
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 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務(保安、鍵の管理)は適切に行われたか	3	3	3.0	
8 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	
9 廃棄物処理業務	廃棄物処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	2.8	
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 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.3	
13 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	2.8	
14 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	
15 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	
16 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	
17 個人情報保護に関する事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
18 情報公開に関する事	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0	
19 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	2	2.0	
配点57点(19項目×3点)		小計	57	55	53.9

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	4	3	2.8	
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	3	3	2.7	
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	4	3	3.0	
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	4	3	3.0	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	3	3.0	
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	4	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	3	3.0	
8 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	3	3	3.0	
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	4	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	34	27	26.5

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	2.7	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	2.8	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	2.8	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	2.8	
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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	14.1

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	おおむね事業計画・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	57 点	57 点	100 %	55 点	96 %
(2) サービスの質の確認	45 点	34 点	76 %	27 点	60 %
(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	117 点	106 点	91 %	97 点	83 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
元	<p>大型客船が寄港する当交流館の定休日(水曜日)には、観光客入館を見込むために臨時開館(6回)を行った。</p> <p>自主事業の鳴子づくり体験では、令和元年度から新たにメニュー(カラー鳴子5色)を追加することで利用者の増加(昨年より428人増)と収益増加につなげることができた。</p> <p>しかしながら、新型コロナウイルス感染拡大の影響に伴い、臨時休館を行ったことから令和2年2月から3月までの入館者数が3,407人と昨年同時期(7,152人)より約47%も減少した。今後の収束状況を把握しながらも、入館者を呼び込む対策を十分に検討していく。</p>
2	<p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い、入館者数が開館以来最も少ない22,357人と前年度と比較して約41.9%も減少した。感染症対策を講じながらもはりまや橋商店街と連携したイベントや、小学生を対象にやさしい文化の継承を目的とした参加型のイベントを実施した。</p> <p>また、オープンから7年3か月となる7月4日には総入館者数40万人を突破し、記念セレモニーを実施することができた。しかしながら、昨年に引き続きコンシェルジュの対応についてお客様から苦情を受け、改善のために接客研修を実施した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の状況を注視しながらも、施設の機能強化や企画展の実施など施設の利用促進に努めていく。</p>
3	
4	
5	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
元	<p>事業計画・仕様書に沿っておおむね適正な管理・運営が行われている。前年度に引き続き職員の勤務態度に対するクレームがあり、職員への研修を実施しているが、研修内容の定着化を図る適切な指導が必要である。</p> <p>年間施設利用者数は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により目標値を達成できなかったものの、11月から1月までの利用者数は、大型客船寄港時の臨時開館やよさこいリターンズ関連企画等の開催により、前年度から増加している。また、自主事業の鳴子づくり体験は、当年度から新たにメニュー(カラー鳴子5色)を追加したことで、利用者が大幅に増加している。(鳴子づくり体験者数:1,074人、前年度比:166.3%)</p> <p>5年間の指定期間の初年度である当年度は、施設南側の外観リニューアルや展示物の外国語表記といったインバウンドの取込み強化、商店街との連携による新たなイベントの実施など、当指定期間から拡充された仕様内容を反映した取組がなされている。次年度以降も、新型コロナウイルスの収束状況や観光形態の変化などを考慮しながら、交流機能の促進や体験機能の強化など、さらなる施設の魅力向上に努めていただきたい。</p>
2	<p>事業計画・仕様書に沿っておおむね適正な管理・運営が行われている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い、臨時休館を実施するなど例年になく対応に迫られ、入館者数が大幅に減少した。一方、県境をまたぐ移動規制の緩和やGoToトラベル対象期間に合わせて、企画展や子供向けイベントの実施等、感染症対策を講じながら積極的に自主事業の取組がなされ、利用促進に努めている。</p> <p>利用者の満足度調査に関しては、スタッフが積極的にアンケートを配布したことや、アンケートの配布場所を変更したことにより、回収数167件(前年比287%)となった。</p> <p>利用者からの苦情・意見等に関してはスタッフの接遇面について指摘があり、研修は実施しているが研修内容の定着化を図る適切な指導が必要となる。</p> <p>本年度も引き続き利用者の満足度向上に努め、よさこい祭りの文化継承・発展を目的とした親子参加型の企画の実施、また商店街との連携をとりながらのイベント実施など、利用者数増加を目指した魅力ある施設として取組を行っていただきたい。</p>
3	
4	
5	

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	57 点	53.9 点	95 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	26.5 点	59 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.1 点	94 %	
合計	117 点	94.5 点	81 %	

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3点未満の評価があるもの	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、又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。	おおむね事業計画書・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

おおむね適正に管理運営できています。
 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。
 職員に対する利用者からの苦情が複数回あったほか、プロジェクターの故障について市への報告や修繕対応が遅延するなど体制について懸念するところです。
 アンケートの回収数増加に当たっては、帰ってからスマートフォン等により回答できることや、回答によりクーポン等のインセンティブを受けられることが考えられます。
 今後は、一部未実施となった研修を実施していただくとともに、施設のPRにも一層取り組み、利用者数の増加に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
元	A	98.7 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 商店街との連携による新たな企画の実施や自主事業の見直しにより、利用者の増加に取り組まれたことは評価できます。 今後は、アンケートの実施方法を工夫し、分析ができるよう満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。
2	A	94.5 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。 職員に対する利用者からの苦情が複数回あったほか、プロジェクターの故障について市への報告や修繕対応が遅延するなど体制について懸念するところです。 アンケートの回収数増加に当たっては、帰ってからスマートフォン等により回答できることや、回答によりクーポン等のインセンティブを受けられることが考えられます。 今後は、一部未実施となった研修を実施していただくとともに、施設のPRにも一層取り組み、利用者数の増加に努めてください。
3		点	
4		点	
5		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