

1 施設概要

施設名	高知市江ノロコミュニティセンター及び江ノロ市民図書館		施設所管課	地域コミュニティ推進課, 図書館・科学館課	
指定管理者名	高知市江ノロコミュニティセンター運営委員会				
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日 ~	令和 3 年 3 月 31 日	公募・指名の別	指名	
設置目的	地域コミュニティ活動及び生涯学習活動並びに地域の防災及び減災に関する様々な活動を推進することにより, 地域への愛着をはぐむとともに, 市民相互の交流を深め, 地域文化の向上と連帯感あふれる豊かな地域社会の形成を目指すことを目的とする。				
業務内容	1. 施設及び設備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。(図書館部分の施設維持管理は指定管理の対象外である) 3. センター事業の運営に関すること。 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	1F エントランスホール, 駐車場, 駐輪場 2F 事務所, コミュニティサロン 3F 図書館 4F 和室・会議室 5F 大ホール 6F 機械室, 防災倉庫				
職員体制	常勤職員	4人	非常勤職員	契約社員	合計 9人
	パート職員	5人	アルバイト	その他	

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用者数(人)	37,000	36,476	35,000	33,300	35,000	22,531
稼働率(パーセント)	80	75.2	75.0	68.6	75.0	53.0
目標値に対する達成状況について	センターは利用率が年間75%前後で, 推移している。月によっては8割を超える。感覚としてはそうなるほど満室というふうを感じる。目標に対しては順調であると考えている。		定期的に利用している利用団体の幾つか, 高齢のため利用をやめた。また, 新型コロナウイルス感染症予防の観点から, 貸室申請の停止をする等の影響があり, 利用率が低下した。		新型コロナウイルスの影響で, 利用率, 稼働率, 利用人数が大きく減少した。市の指示による休館の影響も大きいと考える。	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	
利用者数	36,476 人	33,300 人	22,531 人	
利用者数: 対前年度比	- %	91.3 %	67.7 %	
開館日数	308 日	308 日	278 日	
利用率	会議室A 午前	83.9 %	81.2 %	63.3 %
	会議室A 午後	83.1 %	72.5 %	56.9 %
	会議室A 夜間	70.3 %	77.8 %	53.2 %
	会議室B 午前	53.8 %	58.3 %	61.0 %
	会議室B 午後	69.7 %	60.1 %	48.7 %
	会議室B 夜間	74.0 %	79.4 %	56.1 %
	和室A 午前	77.6 %	65.9 %	53.9 %
	和室A 午後	57.8 %	61.8 %	41.8 %
	和室A 夜間	65.5 %	61.2 %	57.8 %
	和室B 午前	74.3 %	48.3 %	46.1 %
	和室B 午後	78.9 %	70.1 %	45.4 %
	和室B 夜間	74.2 %	75.1 %	53.4 %
	大ホールA 午前	84.9 %	74.9 %	61.3 %
	大ホールA 午後	90.2 %	63.5 %	44.1 %
大ホールA 夜間	77.1 %	80.2 %	51.0 %	
大ホールB 午前	73.5 %	63.2 %	49.3 %	
大ホールB 午後	68.0 %	58.1 %	52.6 %	
大ホールB 夜間	78.0 %	82.1 %	57.6 %	
利用状況についての評価	時間帯によっては, 低い室もあるが, ほぼ順調であると考えている。	時間帯によっては, 利用率が低い室もあり, 全体的に低下傾向にある。その一因として, 新型コロナウイルス感染症予防の観点から, 貸室申請の停止をする等の影響を受けていることがあげられる。	ホールの利用率の低下が目につく。また, コロナウイルスの影響もあり, 全体的に低下している。しかし, こういった社会状況からすると, それでもまずまずと言えると考えている。	

※ H29年度実績 利用者数:39,643人, 開館日数:307日

※ 利用率算定方法: 各貸室の予約件数を1か月毎に日割り計算したものを集計し, 利用率を算出。

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)
収入	指定管理料	14,575	14,960	14,760
	利用料金収入	3,235	2,980	2,285
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入	45	66	37
	収入計	17,855	18,006	17,082
支出	人件費	8,533	8,619	8,427
	光熱水費	2,590	2,526	2,557
	保険料	9	9	9
	委託料	3,969	4,068	4,155
	修繕費	976	1,019	324
	事業費	440	457	211
	消費税及び地方消費税	646	701	763
	その他の公課費	0	0	0
	事業所税	0	0	0
	その他	692	607	636
支出計	17,855	18,006	17,082	
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)
①	利用料金比率	18.1 %	16.6 %	13.4 %
②	指定管理料比率	81.6 %	83.1 %	86.4 %
③	人件費比率	47.8 %	47.9 %	49.3 %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	489 円	541 円	758 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	400 円	449 円	655 円
⑥	外部委託費比率	22.2 %	22.6 %	24.3 %

※【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)

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート配布。通年配置。	アンケート配布。通年配置。	アンケート配布。通年配置。
	② 調査期間	通年。美術芸能祭の折に。	美術芸能祭の折に。	抽選会の折に。
	③ 配布数	130 枚	110 枚	23 枚
	④ 回収数	120 枚	108 枚	23 枚
	⑤ 回収率	92.3 %	98.2 %	100.0 %
調査結果	通年、アンケート用紙を配置している(「チラシ欄」に)。しかし、これは、年間1通あるかないかである。 美術展の際にアンケート用紙を手渡して配布し記入してもらっている。ほぼ記入してくれる。 センター運営についても概ね、好意的な意見である。	通年、アンケート用紙を設置しているが、令和元年度は一通もなかった。 美術芸能祭にはアンケートを取っているが、ほぼ記入してくれており、回収できている。 概ね好意的な意見である。	通年、アンケート用紙は1階に配置しているが、これについては年間1通あるかないかである。2年度は1通もなかった。例年アンケート用紙を配布している美術芸能祭がコロナにより中止したため、抽選会で利用団体にアンケート用紙を配布した。概ね好意的な意見であった。	

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
2月29日	鍵管理人にその日の貸館の予約状況が伝わっておらず、鍵管理人が利用者に本当に料金を支払っているのか等、過度に確認をしてしまったため、利用者に不快な思いをさせてしまった。(苦情内容:「お金を払っているのにどうしてこんなに確認されなければならないのか」等)	鍵管理人へ予約情報が伝達できていなかったため、職員同士の情報共有を改めて徹底することとした。この件についてはその当日に利用者へ連絡し、職員間の確認不足であったことを説明し、当方の対応の仕方に配慮が欠けていたことについて丁寧に謝罪の意を伝えた。

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	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 外部委託の実施状況	過度な外部委託は行われていないか	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	2	2.0
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	2	2.0
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	60	58
			58.0	

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	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	3	3.0
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	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	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	5	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	2	2.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	2	2.0
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	2	2.0
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	45	24.0

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 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	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 %	58 点	97 %
(2) サービスの質の確認	45 点	45 点	100 %	25 点	56 %
(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	120 点	100 %	98 点	82 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	センターについては、利用率、利用人数、収入ともに、概ね順調であると考えている。地域団体等は利用料金は減免されているので、利用率と収入は一概に比例するとも言えない。地域の町内会、社協、民協、保護司会、防災士会等、よく利用している。開館以来10年を経過し、設備面では、修繕する箇所、設備の定期交換等の費用が高むようになっている。図書館については、年間貸し出し冊数が、オーテピア開館後は減少傾向にあるが、それでも10万冊を大きく超えている。センター・図書館ともに、ほぼ満足のいく運営ができていていると考えている。
元	センターについては、利用率、利用人数、収入ともに、概ね順調であると考えている。しかし、昨年度、一昨年度あたりから、定期的に利用していた団体が高齢のため、またスタジオを持った等の理由により、少し利用率が下がっている。新規の利用申し込みは例年と変わらないものの、利用頻度が少ないので、下がった分をカバーできていない。また、新型コロナウイルス感染症予防の観点から、貸室申請の停止をする等の影響があり、利用率の低下が発生している。図書館については、年間貸し出し冊数が、オーテピア開館後は減少傾向にあるが、それでも10万冊を大きく超えている。センターの利用率低下が気にはなるが、図書館ともに、概ね満足のいく運営ができていていると考えている。
2	2年度は、新型コロナウイルス感染拡大が大きな要素として、まず挙げられる。利用団体もこのことにより利用回数を減らすという自己防衛をすることが目立った。このために、利用率が大きく低下した。月別に見れば、年度末にはほぼ回復したように見ることができているが、通年ではダメージが顕著である。図書館については、ほぼ例年並みの利用である。ただ、印象としたり、利用人数は減少しているように見える。これは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、館内のオープンスペースの椅子をいくつか撤去したこともあると考える。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	<p>平成30年度は基本協定第4期の1年目である。平成30年度は前年度と比較して利用人数は3,167名減の36,476名と大幅な減少をしているが、個人もしくは少人数での利用客が増加したためであり、利用率は前年度より1.0%増加の75.2%と、依然として高い水準を維持できている。また収支に関しては、設備等の老朽化により修理費・修繕費がかさむ結果となっているが、開館10年を迎え設備等の更新時期になっていることから必要な経費であり、指定管理者と情報共有を行いながら計画的な維持管理を行う必要がある。</p> <p>利用促進の取組としては、「江ノロコミュセンだより」発行等の広報等により、活動内容の周知を実施するなど利用者増加の取組を行っており、自主事業の参加者数につながっている。また引き続き利用者アンケートによる意見・要望を収集しながら、その意見を事業計画に取り入れることで、市民のニーズに合わせた運営を実施できるように、指定管理者と必要に応じて協議していく必要がある。</p>
元	<p>令和元年度は基本協定第4期の2年目である。令和元年度は前年度と比較して、利用人数は3,176名減の33,300名、利用率は6.4%減の68.6%となっている。減少の要因としては、定期利用団体の中には高齢により利用をやめた団体があったほか、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための貸室利用受付の停止や利用者の自粛等がある。令和元年度の利用率・利用人数の減少については、新型コロナウイルス感染症の影響が最も大きいことから、施設所管課としては天災による不可抗力のもの判断している。また、新規利用団体からの申請は一定数あるため、指定管理者と相談しながら継続的な利用につなげていく必要がある。</p> <p>収支に関しては、設備等の老朽化により修理費・修繕費がかさむ結果となっているが、開館から11年が経過し設備等の更新時期になっていることから必要な経費であり、今後指定管理者と情報共有を行いながら計画的な維持管理を行っていく必要がある。</p> <p>利用促進の取組としては、江ノロコミュセンだより、地域への広報・取材依頼を要請する等の広報活動を行っており、施設の紹介・活動内容の周知を実施し利用者増加に取り組んでいる。また引き続き利用者アンケートによる意見・要望を収集しながら、その意見を事業計画に取り入れることで、市民のニーズに合わせた運営を実施できるように、指定管理者と必要に応じて協議していく必要がある。</p>
2	<p>令和2年度は基本協定第4期の3年目である。前年度に引き続いて新型コロナウイルスの感染拡大の影響が著しく、利用者数は10,769名減の22,531名、稼働率は53.0%と大きく減少した。感染予防のため、市が令和2年4月18日から5月21日まで休館を指示し、再開後も感染防止対策を行うなかでの運営となり、利用者数の減少に伴い、利用料金収入も減少となった。予定していた自主事業についても、積極的に人を呼び込むことが難しく、また、いつ感染が爆発的に拡大するか予測が立たなかったことから、市としても、全ての事業の実施を断念せざるを得なかったことについては、やむを得なかったものとする。</p> <p>管理運営については、条例に基づき特段問題なく運営がなされており、利用者への声掛けやアルコール消毒の徹底など、制約が多い環境のなかで感染症対策及び安全確保に尽力していただけたものとする。</p>

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	58.0 点	97 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	24.0 点	53 %	
(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	97.0 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。また、自主事業が全て未実施となりましたが、計画に沿った施設運営に努めてください。
今後は、アンケートの実施方法を工夫して回収数の増加に取り組み、満足度の分析を行いながら利用拡大に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	S	105.0 点	適正な管理運営がなされています。 アンケートの配布方法を見直し、ニーズ把握に努められていることは評価できます。 和室の利用率は向上の余地があることから、一層の広報活動により利用促進を図られることを期待します。
元	A	102.4 点	おおむね適正な管理運営がなされています。 積極的な広報・情報発信による新たな利用者層の獲得に向けた取組を期待します。 今後は、利用者の属性の把握や前回との比較・分析ができるようアンケートの実施方法を工夫して、ニーズの把握・反映に努めてください。
2	A	97.0 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、自主事業が全て未実施となりましたが、計画に沿った施設運営に努めてください。 今後は、アンケートの実施方法を工夫して回収数の増加に取り組み、満足度の分析を行いながら利用拡大に努めてください。

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
管理人の採用について	3月	開館以来、管理人の雇用にあたってはハローワークを通じて募集してきたが、「応募が少ない」「雇用の定着に至っていない」といった課題があることから、高知市江ノロコミュニティセンター運営委員会の中でも協議を行いながら、引き続き、人材確保・雇用定着に努めていく。