

1 施設概要

施設名	高知市弥右衛門ふれあいセンター		施設所管課	地域コミュニティ推進課			
指定管理者名	特定非営利活動法人ワーカーズコープ						
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日 ~ 令和 5 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募			
設置目的	市民の文化、芸術及びスポーツの振興に寄与するとともに、コミュニティの場を提供するため						
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。 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	集会室(体育施設)、和室、調理室、談話室						
職員体制	常勤職員	1人	非常勤職員	1人	契約社員	合計	6人
	パート職員	4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)		令和 3 年度 (4 年目)		令和 4 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)	5,300	5,180	5,300	5,196	5,400	3,554				
利用者数(人)	30,000	28,355	30,000	25,088	30,000	16,785				
稼働率(パーセント)	52%	49%	52%	50%	52%	40%				
収入目標額(千円)	5,480	5,295	5,480	5,256	5,580	3,634				
目標値に対する達成状況について	<p>利用料金収入97.8%利用者数94.5%とほぼ目標値を達成できた。子育て分野等の減免額が年間310,690円あり、この額を収入に加えると5,493千円と目標額を超える。稼働率が5割を切っているのは調理室の稼働率が6.5%と低いためである。(参考) 稼働率:集会室 79% 和室 40% 調理室 6.5%</p> <p>新型コロナウイルス感染症防止によるキャンセルが2月、3月と増加したことにより、収入・利用者数が減少した。利用者数は、目標の83.6%にとどまったが、利用料金収入はさほどの減少はなかった。これについては、本年度より施設が期日前投票所となり全館借上げ頂いたことが大きい。稼働率の上昇については、和室・調理室の利用が大幅に伸びたため。(参考) 稼働率:集会室 73.6% 和室 44.2% 調理室 14.6% 子育て分野の減免額 306,480円</p> <p>新型コロナウイルス全国緊急事態宣言による休館が4月18日~5月15日とほぼ1ヶ月あり収入・利用者数が大幅に減少した。4、5月の利用者数は、前年度の3,497人から1,450人に減少、利用料金収入は987千円から291千円に減少した。また、9月から11月はじめにかけて集会室の床工事のため利用が中断されたことも人数および利用料減少に大きく響いている。その後もコロナ第2、3波と影響が続き、キャンセルも多く思うように回復が見られなかった。(参考) 稼働率:集会室 67.7% 和室 30.8% 調理室 4.8% 子育て分野の減免額 206,830円</p>									

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)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
利用者数	28,355 人	25,088 人	16,785 人		
利用者数:対前年度比	- %	88.5 %	66.9 %	0.0 %	- %
開館日数	288 日	291 日	271 日		
集会室 午前	71.7 %	68.0 %	57.7 %		
集会室 午後	86.1 %	78.3 %	70.2 %		
集会室 夜間	77.8 %	72.9 %	72.6 %		
和室 午前	42.7 %	45.0 %	24.7 %		
和室 午後	45.2 %	50.6 %	37.9 %		
和室 夜間	31.1 %	37.2 %	28.3 %		
調理室 午前	8.4 %	19.8 %	7.2 %		
調理室 午後	8.0 %	17.9 %	7.1 %		
調理室 夜間	3.6 %	7.3 %	0.8 %		
利用状況についての評価	<p>集会室は、ほぼ満杯状態で、常連さんの利用が多く、突発的な利用者は利用が難しい状況にある。和室の利用も、教室や子育てなどの定期的予約が多く談話室も含めて活気がある。談話室は地域の町内会も利用している。調理室は、上の二つと比べて利用が少なく、子ども食堂や料理教室が入る程度であった。</p> <p>集会室は、ほぼ満杯状態であるが、2月・3月のコロナ禍のためのキャンセルが稼働率の減少に影響した。南コートの利用が多い。和室・調理室は、前年に比べて稼働率が大幅に伸びた。特に調理室は常連さんが多くなったことによる。今後の目標としては、集会室80%、和室50%、調理室20%の稼働率を目指していく。</p> <p>コロナ禍であったが、集会室は、常連さんのおかげで6月頃から回復した。南コートの利用が多い。和室は、健康づくりのグループを中心に利用を控える団体が増えた。換気のため和室2の利用が多かった。特に調理室はコロナの影響をまともに受け飲食を控える利用団体が増えた。コロナの影響が1年を通して大きかった。</p>				

※ 利用率の算定方法: 1時間単位の利用で午前3時間、午後4時間、夜間4時間で部屋別利用単位時間を集計し利用率を算出
 ※ R元年度実績 開館日数: 291日のうち、期日前投票による施設利用で、通常休館日である祝日・水曜日を6日間利用した。
 ※ H29年度実績 利用者数: 約29,000人、開館日数: 292日

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)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	7,198	7,269	7,691		
	利用料金収入	5,180	5,196	3,554		
	自主事業収入	47	7	0		
	その他収入	0	53	80		
	収入計	12,425	12,525	11,325	0	0
支出	人件費	7,453	7,784	7,349		
	光熱水費	2,368	1,753	1,535		
	保険料	48	36	52		
	委託料	1,245	1,170	1,182		
	修繕費	18	92	0		
	事業費	21	18	15		
	消費税及び地方消費税	369	332	704		
	その他の公課費					
	事業所税					
	その他	751	1,266	1,190		
	支出計	12,273	12,451	12,027	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	152	74	▲ 702	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)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	41.7 %	41.5 %	31.4 %	- %	- %
②	指定管理料比率	57.9 %	58.0 %	67.9 %	- %	- %
③	人件費比率	60.7 %	62.5 %	61.1 %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	433 円	496 円	717 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	254 円	290 円	458 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	10.1 %	9.4 %	9.8 %	%	%

※【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)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	利用者懇談会を実施 アンケートは未実施	利用者アンケートを実施	新規利用者に対する 利用者アンケートを実施		
	② 調査期間	11月7日	7/1~8/31	8/1~9/30		
	③ 配布数	枚	63 枚	9 枚		
	④ 回収数	枚	48 枚	9 枚		
	⑤ 回収率	- %	76.2 %	100.0 %	- %	- %
調査結果	利用者より多岐にわたり要望が出され、回答できる範囲で回答した。施設の経年劣化と共に修繕・新調等の必要性の意見が出された。予算の関係もあり市と調整をしていく。	職員の電話対応 4.7 職員の施設内対応 4.7 利用目的の達成度 4.6 再度使いたい 4.8 施設設備はどうか 4.3 (5点満点で集計) 要望8件あり、4件対応済 駐車場が狭いとの意見あり。	職員の電話対応 4.6 職員の施設内対応 4.8 利用目的の達成度 4.8 再度使いたい 4.7 施設設備はどうか 4.7 (5点満点で集計) 今年度は、横断幕などの程度新規利用者獲得に影響があるかを見るため、アンケートは新規利用者(団体)に限った。その結果9団体の内横断幕を見た団体が6団体あり影響は大きいことが判明した。横断幕は施設北側に設置。			

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
2021/2/12以降	高知市による集会室床工事の後、板目の間のコーキング補修(2/10実施)をしたが、そのあと集会室の床が異常に滑る事態が発生し、利用者から苦情が来た。	原因がなかなか特定できなかったが、コーキング剤に含まれていたシリコン素材が原因と分かり、令和3年3月に高知市が補修を行った。以降問題は起きていない。
都度	和室のたたみ(48畳)、襖が施設開設以来修繕ができていないので利用者から新調できないかとの意見がある。	予算の確保に努め、令和3年度以降に対応予定。
都度	集会室(体育館)の遮光カーテンが古く、新調して欲しいとの意見があった。	業者へ見積依頼予定。

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	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	2	2.0
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	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	58
			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	3	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	43	24.0
			25	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	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	15	14	14.0

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	43 点	96 %	25 点	56 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	14 点	93 %
合計	120 点	118 点	98 %	97 点	81 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	(1)利用者への対応が良く出来た。 (2)利用者からの要望事項への対応も順次対応しているが、予算との関連もあり今後への課題である。 (3)シフト表による人員体制はよくできている。
元	(1)課題であった、アンケートの実施、意見箱の設置など対応した。出された要望意見については、すばやく対応した。 (2)稼働率については、懸案であった調理室の稼働率が大幅に改善したこと、和室の利用もぐんと伸びた。 (3)年度末のコロナ禍があった割には、年間の利用収入の落ち込みがほとんどなかったことは、施設努力の結果である。 (4)自主事業については、コロナの影響でウォーキング教室が出来なかったが、その他の事業については滞りなく盛況の下実施された。 特にやえもん多世代交流カフェでは総勢100名もの参加者を集めることができた。 (5)担当課である地域コミュニティ課ともよく連携がとれており、修繕など即時対応が可能になっている。また地域社協、高知大学SDGSサークルなどとの連携も進み、今後は楽しみである。 (6)6月に体育室で、救急事案が起こったが団体とともにAED対応を行い一命をとりとめた。日頃の訓練の成果である。 (7)ホームページの更新については、都度行うように努力をしている。
2	(1)施設北側フェンスに、大型の利用呼びかけ横断幕を設置して利用者拡大に努力をした。また、新規利用者を増やすために、8月よりかみ温泉RIOと共催で新規利用者には利用半額券をプレゼントした。その結果26件109名の新規利用者を獲得できた。 (2)自主事業については、コロナ禍の影響で夏場の「小学生親子ものづくり教室」、冬場の飲食を伴う「男の料理教室」と「やえもん多世代交流カフェ」および「やえもん健康ウォーキング教室」の4事業すべてを中止せざるを得なかった。そんなコロナ禍の中でも職員が知恵を出し合い、利用団体や本山町とも協力をして、プロやセミプロの写真展や書道教室生徒の書道展を実施した。利用者等からは大変評判が良かった。その広報としてやえもん通信を発行し、地域をはじめ、かほろや他コミュニティセンターに配布した。 (3)担当課である地域コミュニティ推進課ともよく連携がとれており、月1回第3火曜日の定例会などを通じ修繕など即時対応が可能になっている。 (4)ホームページの更新については、頻繁に行なっている。またフェイスブックにも登録し利用者確保に努力をしている。 (5)職員の研修は、団会議の形式で月1回第3金曜日に行い、全員が経営状況の理解に努めている。また、コロナ禍中の衛生面の研修は怠らず、衛生状況の向上を果たしている。 (6)冬場隣の北御座公園の水道管が破裂し水があふれる事件が発生したが、職員が速やかに修理すると同時にみどり課に連絡し事なきを得た。
3	
4	

(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1期の初年度であるが、前指定管理者からの業務引継ぎはスムーズに行われた。利用率については、集会室は高い水準で推移しているが、調理室が10%を下回っていることから、調理室の利用増加が課題である。利用料収入の面では、減免団体(子育て分野等)の利用が増加傾向にあり、利用増が収入増に反映されないことも想定されるため、指定管理者と市とで調整していく必要がある。また、支出については、修理・修繕費等を抑えることで経費の削減に取り組んでおり、堅実な経営がなされていると考える。</p> <p>自主事業については、思うように参加者を集めることができなかったため、継続して実施することで参加者を増やしていく必要がある。また、利用者と意見交換会を実施するなど、交流を活発に行っているが、令和元年度は、事業計画に沿ってアンケートの実施や投書箱を設置するとともに、利用者との積極的な交流を継続し、市民のニーズの把握に努めると同時に事業計画に反映させていく必要がある。</p>
元	<p>昨年度に引き続き、施設の運営については堅実になされている。利用料金収入も目標値に達するまでには至らないが、概ね近い水準で収入を確保できているといえる。新型コロナウイルス感染症の影響で3月分の利用者数、利用料金収入は減少したため、目標値に達することができなかったことについては、やむを得ないといえる。</p> <p>昨年度からの改善点である利用者からのニーズを聞き取るという点については、期間を設けて利用者アンケートを実施したり、意見箱を用いるなどして、指定管理者が利用者からの要望を受け取り、改善につなげていることが見受けられたため、評価すべきことと考える。</p> <p>自主事業については、「やえもん多世代交流カフェ」では多くの参加者を集めることができ、また、他団体との交流を持つことで今後の自主事業への展望の持てる活動になったと考える。3月に実施予定だったものについては、新型コロナウイルス感染症の影響で実施が困難となり、見合わせたものもあったため、令和2年度の自主事業においても、今後の情勢を考慮しながら事業を展開せざるを得ないことが考えられることから、市と指定管理者で検討していく必要がある。</p>
2	<p>これまで同様、施設の運営については堅実になされている。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、4～5月に高知市からの要請で休館となったり、9月には集会室の床改修工事に伴い、使用できない期間があったため、利用料金収入や利用者数が減少し、目標値を達成できていないことについては、やむを得ない。</p> <p>建物北側に貼った横断幕やホームページを見た新規利用者が増えたこともあり、施設利用者の増加や利用促進の取組みについては、評価すべきだと考えている。</p> <p>自主事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から全て中止となったため、利用者から写真を借りて展示するなどしているが、このような状況でも実施できるような取組みを考える必要がある。</p>
3	
4	

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	14.0 点	93 %	
合計	120 点	96.0 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。 横断幕によるPRなど、利用促進に取り組まれたことは評価できます。 今後も、積極的な広報・情報発信に取り組み、利用拡大に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	A	101.0 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 アンケートの実施により利用者のニーズを把握し、事業参加者の増加に努めていただくとともに、ホームページやSNS等の活用により積極的に施設をPRし、利用率の向上につながる取組みを実施していただきたいと考えます。
元	A	107.4 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 AEDでの救助など、利用者の安全に配慮した施設運営ができていると評価できます。 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、他団体との交流やターゲットに応じた積極的な施設のPR等、利用率の向上につながる取組を実施してください。
2	A	96.0 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。 横断幕によるPRなど、利用促進に取り組まれたことは評価できます。 今後も、積極的な広報・情報発信に取り組み、利用拡大に努めてください。
3		点	
4		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