

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	3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かっ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
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>59</b>	<b>59</b>
			<b>59</b>	<b>58.5</b>

#### 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
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>35</b>	<b>30</b>
			<b>30</b>	<b>28.5</b>

#### 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 %	<b>A</b>
(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。  
 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ので、改善してください。  
 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、利用拡大、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。 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ので、改善してください。 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、利用拡大、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(COCONA)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。