

1 施設概要

施設名	高知市鏡文化ステーションRIO		施設所管課	鏡地域振興課				
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	中山間地域における社会教育及び市民文化の振興並びに健康の増進を図り、もって福祉の向上に寄与するため。							
業務内容	1. 入浴施設・温泉スタンドの利用許可等に関する業務 2. 入浴施設・温泉スタンドの管理運営、鏡公民館、ギャラリー白雲及び市民図書館鏡分室の管理に関する業務 3. その他の管理運営に関し必要な業務							
施設内容	・高知市鏡文化ステーションRIO(入浴施設・温泉スタンド) ・高知市立鏡公民館(会議室・小会議室・和室・多目的室) ・高知市ギャラリー白雲(展示室・収蔵庫) ・高知市立市民図書館鏡分室							
職員体制	常勤職員	3人	非常勤職員	7人	契約社員		合計	11人
	パート職員		アルバイト	1人	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(円)	7,500,000	6,063,700	10,000,000	8,958,650	10,000,000	7,939,000	0	0	0	0
利用者数(人)	23,300	16,460	30,000	25,750	30,000	22,868	0	0	0	0
目標値に対する達成状況について	利用料金収入 1436300 減 利用人数 6840 減  再開前のH28年度実績をもとに目標値を立てたが、達成できていない。運営期間が短いことや天候、設備故障等で休館もあり、利用者の回復に時間を要したことがある。後半になって利用者増やリピート率向上に転換してきているので、次年度に向けては引き続き再開前の水準を早期に取戻し、目標を達成したい。		利用料金収入1,041,350円減 利用人数 4,250人減  周知活動及び利用者参加型のイベント、季節のイベント等で新規利用拡大・リピート率向上が図られ、目標値にあと一步のところまで到達した。		利用料金収入2,061,000円減 利用人数 7,132人減  新型コロナウイルス感染症拡大防止のため4～5月の臨時休館(20日間)や利用控えもあり、目標を大きく下回った。感染防止対策を講じて利用者の安全と安心を心がけて運営にあたった。					

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	16,460 人	25,750 人	22,868 人	0 人	0 人
利用者数:対前年度比	- %	156.4 %	88.8 %	0.0 %	- %
開館日数	231 日	313 日	293 日	0 日	0 日
利用率	70.6 %	85.8 %	76.2 %	0.0 %	0.0 %
利用状況についての評価	7月の再開から11月頃まで利用が伸び悩む傾向がみられたが、市内3万戸配布の広告宣伝(4回)、パンフレットを公共機関や観光協会、大型商業施設等に2千部配布、ポイントサービスの拡大や「26(ふろ)の日」等の利用者サービスに取り組んだ。後半から利用者数やリピート率が向上し、12月からの利用は2000人を超える水準に回復してきた。増加傾向を維持し、利用者拡大に努めたい。	「26(ふろ)の日」の内容改善、「レディースデー」の創設、季節イベントなど好評を得て年間月度平均2146人まで伸びてきた。冬の寒い時期の大勢利用が定着してきているが、全体的にはもう少し利用増加を望みたい。採算ベースに乗せるためにも夏場の利用促進が重要だと認識している。	新型コロナウイルス感染症拡大防止策による臨時休館等もあり利用人数は大幅に減少している。感染防止対策を講じながら、イベントを継続し(一部未実施あり)、利用減少を防ぐ努力をしてきた。		

※ 利用率の算定方法 : 利用者数÷利用目標者数

※ 利用者数:対前年度比 : 平成29年4月～平成30年6月末までの休館により比較する前年度が存在しないため記載なし(平成30年度)

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	14,646	16,459	16,809		
	利用料金収入	6,064	8,959	7,939		
	自主事業収入	48	228	293		
	その他収入	59	72	72		
	収入計	20,817	25,718	25,113	0	0
支出	人件費	9,270	11,491	11,830		
	光熱水費	7,253	6,733	6,434		
	保険料	40	40	40		
	委託料	2,531	2,713	2,896		
	修繕費	795	483	914		
	事業費	1,729	2,002	2,058		
	消費税及び地方消費税	995	2,256	1,182		
	その他の公課費	0				
	事業所税	0				
	その他	0		165		
	支出計	22,613	25,718	25,519	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 1,796	0	▲ 406	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	29.1 %	34.8 %	31.6 %	- %	- %
②	指定管理料比率	70.4 %	64.0 %	66.9 %	- %	- %
③	人件費比率	41.0 %	44.7 %	46.4 %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	1,374 円	999 円	1,116 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	890 円	639 円	735 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	11.2 %	10.5 %	11.3 %	%	%

※【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)	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	年間を通して、アンケート回収ボックスへ記入したい人が書いて投函する方法	入浴後の利用者に記入用紙を手渡し、記入を依頼。アンケート回収箱へ投入してもらう方法	入浴後の利用者に記入用紙を手渡し、記入を依頼。アンケート回収箱へ投入してもらう方法		
	② 調査期間	7月～3月	11月～12月	11月～12月		
	③ 配布数	常設	174	100		
	④ 回収数	132	174	100		
	⑤ 回収率	- %	100.0 %	100.0 %	- %	- %
調査結果	属性の他下記の7項目5段階評価の満足度調査を行った。( )は点数。 ①温泉の質…(4.3) ②温泉施設…(4.0) ③価格…(4.5) ④清潔感…(4.2) ⑤雰囲気…(4.2) ⑥スタッフの対応…(4.4) ⑦アクセスの良さ…(3.9) 総合点数…(4.2) 要望意見の把握や一定の評価は得られたが、次年度は実施期間や回数等を再考し、配布数、回収率、データ比較できる内容に変更予定。	1. 属性 ①男女比率:男61:女39 ②年齢:50代以上が全体の74%を占める。 ③住まい:鏡地域4%、高知市内81.6%、その他14.4% 2. 利用回数 初めて11.0% 2～10回17.3%、11回以上71.7% 3. 満足度 (温泉の質)(施設・設備) (清潔感)(スタッフの対応) (利用料金)(全体満足度)の6項目で調査。「とても満足」「やや満足」の合計86%好評価を得ている。	1. 属性 ①男女比率:男63:女37 ②年齢:50代以上が全体の63.0%を占める。 ③住まい:鏡地域12.0%、高知市内79.0%、その他9.0% 2. 利用回数 初めて15.0% 2～10回22.0%、11回以上61.0% 3. 満足度 (温泉の質)(施設・設備) (清潔感)(スタッフの対応) (利用料金)(全体満足度)の6項目で調査。「とても満足」「やや満足」の合計87%好評価を得ている。			

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

## 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	2	2	2.0
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	2	2	2.0
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	2	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
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>57</b>	<b>56</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	4	4	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	4	4	3.0
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	4	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	4	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	3.0
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	4	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	4	3.0
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	4	4.0
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	3	3	3.0
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>34</b>	<b>35</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	3.0	
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	14.0

## 評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づき経営がなされている。
2	概ね事業計画・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	57 点	95 %	56 点	93 %
(2) サービスの質の確認	45 点	34 点	76 %	35 点	78 %
(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	105 点	88 %	105 点	88 %

## (2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	初年度は、年度途中からの温泉施設の再開、従前には行われていなかったボイラーの24時間稼働やモノクロミン調整添加装置の導入など未知数要素の多い運営となった。また、1年以上の休業状態から利用の現状を回復させるべく努力を積み重ねてきた1年でもあった。こうした中で大きな事故やトラブルはなく安定的に運営ができたと自負している。ただし、掲げた利用目標には届かず経営的には非常に厳しい到達点でもある。後半から利用人数の増加傾向もみられるので、次年度以降も継続して利用確保のとり組みに力点を置きたい。また、ワーカズゾーンが大切にしている利用者・地域との連携については十分なとり組みはできなかったため今後課題を引き継ぐことになる。
元	平成31(令和元)年度は、12か月を通じて313日開館した。リピート率も向上し温泉利用総数は25750人と平成28年度の水準まであと一步のところまで回復した。「26(ふろ)の日」を利用者参加型のイベントに切り替えたことをはじめ「レディースデー」の導入「健康パスポート」への参加、クリスマス等の季節のイベントも利用者から好評を得ている。また、ボイラーの稼働方法を手動でコントロール、新電力への切り替え等により経費削減に努めてきた。経営的には厳しい状況は脱せず更に利用人数を増加させる取組みを重視する。鏡地域連携協議会へ参加し地域連携の幅が広がった。
2	新型コロナウイルス感染拡大防止策による臨時休館や利用控え等の影響で利用人数は減少している。温泉施設(レストラン含む)において感染防止対策として、こまめな換気、グリーンタイム、利用人数の制限、手指消毒スプレーの設置、空間除菌、マスク着用等の手立て及び館内表示を行ってきた。施設パンフレットの一部内容改定して増刷し、公的施設や商業施設等へ配布した。また、レストランの自主事業として利用者地域住民に呼びかけて「RIOでマルシェ」を4回開催し、新鮮野菜や物品の出店に協力をもらい利用者が楽しみになる企画も行った。
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>1年3か月の休業期間を経て7月から温泉施設を再開。豪雨や台風、老朽化した設備の故障や温泉再開の周知が充分でなかったこともあり、秋頃までは思ったように客足が伸びず利用料金収入等は予算より大幅減となり、本年度の収支については約180万円の赤字となった。</p> <p>指定管理業務1年目で地域との繋がりがまだ薄い中、習字教室、温泉講座や地域懇談会の開催など取り組みなかった事業もあったが、祝日にあたる月曜日の開館、祭りなどの地域イベントで無料招待券の提供や夏休み小学生以下にアイスプレゼント等の取り組みを行い、集客する努力が見られた。</p> <p>施設管理においては、公衆トイレなど清掃が不十分な点が見られたが、これまでと異なるモノクロミンによる消毒方法で温泉を提供することができ、塩素臭が無くなったため温泉の質が良くなったとお湯に対しての評価が高くなった。再開当初、湯量が少なくなったなどの意見が寄せられたが、オーバーフローの設定を見直す等の改善を行い対応している。</p> <p>利用客は増加傾向にあるが、次年度は、より一層のサービスの向上や自主事業の充実による収入増加策への積極的な取り組みを進め、早期の赤字解消による経営の安定化を期待する。</p>
元	<p>温泉施設を再開して2年目となり、口コミなどから徐々に客足が伸びてきた。ポイントサービスの充実、レストランとの温泉のコラボ企画、ゲームや作品募集コーナーなど利用者参加型のイベントに切り替えたため、リピーターが増加し、指定管理者の設定する目標値にはまだ届かないながらも、前年比156%(1日あたり11人増)となり、月によっては休業前の来客数に近づいている。</p> <p>昨年度のアンケート(約40日間実施・入浴利用者対象)では、満足度が86%となっており、訪れた入浴客に対するサービスは一定のレベルにあると思われる。今後は鏡地区の住民や新規顧客を呼び込むための工夫が必要。次回のアンケートでは、客のニーズをより一層反映される内容が望まれる。</p> <p>一方で、細心の注意を払うべき清掃業務について、努力が追いつかず、特に温泉以外の施設について清掃の不備が指摘された。早急な改善が必要である。</p>
2	<p>温泉利用者は昨年比88.8%、目標(30,000人)比76.2%、売上高についても昨年比89.5%と大変厳しい状態。新型コロナウイルス感染症による4月17日～5月10日の休館を経て、その後も利用者減が続く、年度末まで尾を引いた形となった。</p> <p>営業においては安心安全を重視し、新型コロナウイルス感染症対策をしっかり行った。サービスの質についても、アンケートでは今年も満足度87%、リピーター率も83%と一定の評価を得ている。また、大晦日と新年1月1日には夜間営業を行ったところ多くの来客があり好評を博した。</p> <p>新規顧客の獲得については、課題が残っている。今後ワクチン普及に伴い人流増加も想定されるため、需要の受け皿となる目新しいイベントやコンテンツ、そのPRがなされることを期待する。</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	56.0 点	93 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	28.0 点	62 %	
(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	98.0 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

<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。 利用促進に向け、積極的に自主事業を行っていることは評価できますが、警備業務、清掃業務について、一部不十分な点がありましたので、改善してください。 今後は、新たな利用者の確保に向け、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	89.7 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 地域との連携強化を図る取組を継続していただき、アンケートを活用した利用者ニーズの把握に努め、利用者の増加につながる取組を期待します。 ただ、施設の清掃状況について、一部不十分な点があったことから、改善に努めていただきたいと考えます。
元	A	95.3 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 なお一層の地域との連携強化や、アンケートを活用した利用者ニーズの把握・反映に努め、利用促進に取り組んでいただきたいと考えます。 施設の清掃状況について、一部不十分な点があったことから、改善に努めてください。
2	A	98.0 点	おおむね適正に管理運営がなされています。 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。 利用促進に向け、積極的に自主事業を行っていることは評価できますが、警備業務、清掃業務について、一部不十分な点がありましたので、改善をしてください。 今後は、新たな利用者の確保に向け、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
老朽化しているバイオマスボイラーのメンテナンス	協議	バイオマスボイラーのスクレューシャフト、火格子ダンパ等老朽化が進んでいるため早期に改修取替必要箇所が多数ありリスク分担をふまえ早期に実施したい。