

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	5,448,000	2,928,770				
利用者数(人)	33,600	25,194	33,600	14,029	33,600	15,125				
稼働率(パーセント)	31	29	31	21	31	24				
収入目標額(円)	2,910,000	2,538,000	2,970,000	1,200,000	2,430,000	2,022,000				
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。		回復傾向にあった利用も、令和3年8・9月及び令和4年2・3月の2回に渡り、まん延防止等重点措置が適用された為思うような回復にはいたらなかった。					

※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))を、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	開館日数	利用者数	開館日数	利用者数	開館日数	利用者数	開館日数	利用者数	開館日数
利用者数	25,194 人		14,029 人		15,125 人					
利用者数:対前年度比	98.2 %		55.7 %		107.8 %		0.0 %		- %	
開館日数	284 日		269 日		263 日					
利用率	特別会議室 午前	7.7 %	3.0 %	7.2 %						
	特別会議室 午後	12.0 %	5.2 %	4.2 %						
	特別会議室 夜間	1.4 %	1.5 %	0.0 %						
	会議室 午前	34.9 %	20.4 %	22.1 %						
	会議室 午後	39.1 %	32.0 %	34.6 %						
	会議室 夜間	32.7 %	15.6 %	9.6 %						
	第1研修室 午前	22.2 %	16.4 %	20.9 %						
	第1研修室 午後	31.7 %	23.8 %	22.8 %						
	第1研修室 夜間	5.6 %	19.0 %	31.1 %						
	第2研修室 午前	26.8 %	24.9 %	22.8 %						
	第2研修室 午後	38.0 %	29.0 %	27.8 %						
	第2研修室 夜間	28.2 %	25.7 %	43.8 %						
	第1和室 午前	24.6 %	18.6 %	17.9 %						
	第1和室 午後	26.8 %	11.9 %	10.3 %						
	第1和室 夜間	22.5 %	7.4 %	16.9 %						
	第2和室 午前	27.1 %	22.3 %	19.8 %						
第2和室 午後	26.1 %	13.4 %	9.9 %							
第2和室 夜間	22.9 %	7.8 %	16.4 %							
体育室 午前	58.8 %	48.3 %	55.1 %							
体育室 午後	23.6 %	26.0 %	29.7 %							
体育室 夜間	65.1 %	65.4 %	78.5 %							
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し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。		コロナ禍の影響により、各部屋の定員数を抑えるため、複数の部屋の利用を促す事による等利用状況の変化により、利用率については、回復傾向が見られた。しかしながら自主講座での余裕をもった部屋の使用が大半を占めたため、利用料収入の増加には至らなかった。					

※ 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	11,084	10,943		
	利用料金収入	4,378	2,872	2,929		
	事業収入	2,538	1,200	2,022		
	その他収入	0	1,996	282		
	収入計	17,130	17,152	16,176	0	0
支出	人件費	6,024	7,044	6,539		
	光熱水費	2,218	2,094	1,975		
	保険料	205	161	162		
	委託料	3,567	3,589	3,383		
	修繕費	729	711	572		
	事業費	1,620	1,227	1,778		
	消費税及び地方消費税	682	698	834		
	その他の公課費	1	0	4		
	事業所税	0	0	0		
	その他	1,547	1,580	1,399		
	支出計	16,593	17,104	16,646	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	537	48	▲470	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 %	16.7 %	18.1 %	- %	- %
② 指定管理料比率	59.6 %	64.6 %	67.6 %	- %	- %
③ 人件費比率	36.3 %	41.2 %	39.3 %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	659 円	1,219 円	1,101 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	405 円	790 円	724 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	21.5 %	21.0 %	20.4 %	%	%

※【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	貸室利用者にアンケートを実施		
	② 調査期間	令和元年8月～11月	通年	令和4年1月		
	③ 配布数	158 枚	7 枚	28 枚	枚	枚
	④ 回収数	103 件	0 枚	28 枚	枚	枚
	⑤ 回収率	65.2 %	0.0 %	100.0 %	%	- %
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。	1月中の利用団体(複数回利用は1枚)に対し実施した。設問全体について、普通以上の回答が94%と満足度は高いと考える。駐車場の利用に対する評価が1番低(7団体から)や不満の回答が寄せられた。全体的に利用者の高齢化が進んでおり最多年齢層の分布では60歳以上が6割を占めている。			

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4年1月	アンケートより 空き状況確認で、ホームページの更新をもう少し早化してほしい	予約受付を電話及び来館によるものとなるためホームページに反映するまでに一定のタイムラグが発生してしまいが、令和4年3月にホームページのリニューアルを行い、できるだけ迅速に更新するようになっている。
令和4年1月	アンケートより トイレの便座が冷たい 4件	要望の多かった、トイレの便座について産業政策課と協議し、令和4年3月に、温水洗浄便座化に対応していただいた。
令和4年1月	アンケートより いつも感じ良く対応していただいている。	これからも、利用者の立場に立った運営に努めます。

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	3	3.0
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	59.0

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	4	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	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	4	4.0
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 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	5	4	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	4	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	37	28.0

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	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	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	59 点	98 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	37 点	82 %	34 点	76 %
(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	110 点	92 %	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	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ーガ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	令和2年実績に対し、利用料金収入は約6万円の微増にとどまり、コロナ禍の影響を昨年度同様受けた。また、講座事業についても、定数を削減しての募集とせざるを得なかったことにより、従来の収入水準までは回復せず、厳しい運営が継続している。人員の配置に関して、9月末で出向職員が異動になり、その後代替職員の募集をするものの補充ができず、欠員状態が続くこととなったが、そのような苦しい状況下で、施設の予約状況について、ホームページへの掲載を迅速に行ったり、労働相談の回数を増やしたり、利用者の利便性及び勤労者の福利厚生向上に努めた。

(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。
3	令和2年度よりは施設利用率が向上しているものの、例年であれば一定数の利用が見込めるよさこい祭りを目的とした利用が、2年連続でよさこい祭りが開催されなかったこともあり、利用率は低調で、平年並みとは言えない状況が続いている。そのような中でも、工夫をして講座事業を実施したり、利用者目線に立ったホームページの更新や、経費削減など、できる努力はしていると評価できる。一方で、以前から利用率が低迷している夜間の一部の部屋の貸室について改善が見られず、利用者のニーズの把握や利用促進策など早急に対策が求められる。

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	59.0 点	98 %	A
(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	101.0 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

事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。
 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により利用者数などが未達成となりました。
 利用者が使いやすいようにホームページのリニューアルを行ったことが評価できます。
 支出が収入を上回っていますので、今後は、施設のPR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、改善をしてください。 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	A	101.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により利用者数などが未達成となりました。 利用者が使いやすいようにホームページのリニューアルを行ったことが評価できます。 支出が収入を上回っていますので、今後は、施設のPR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	

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
勤労者交流館はS60年竣工から約40年が経過している。機械設備等の耐用年数については、部品調達の関係上、通常概ね20年とされているため、設備の老朽化が進んでおり、更新の時期を迎えている。そのため、計画的な設備の更新・修繕が必要である。	できるだけ早期	整備計画の作成が必要であるため、R4年度に主管課と協議を行う。
デジタル社会の進展に伴う利用者の利便性の向上も必要である。R4年度の高知市の重点施策として、行政手続のオンライン化を推進し、住民の利便性の向上を図るとあることから、勤労者交流館においても、貸室のインターネット予約システムの導入の検討が必要である。	できるだけ早期	マイナンバーカードの利活用も含め、主管課と協議していく。
施設に隣接する高知新聞社所有地へ、現状分散している駐車場の集約化及び台数増が必要である。	できるだけ早期	R4年度に主管課と協議を行う。