

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	令和 3 年 4 月 1 日	～	令和 6 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くむとともに、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	0人	契約社員	2人	合計	10人
	パート職員	4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 3 年度 (1 年目)		令和 4 年度 (2 年目)		令和 5 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)	35,000	21,011	35,000	23,521		
稼働率(パーセント)	75	50.3	75	56.0		
目標値に対する達成状況について	コロナウイルス感染拡大の影響が大きい。利用予約しているも、コロナウイルス感染状況が厳しくなるとキャンセルが急増する。		コロナウイルス感染拡大の影響が大きい。利用予約しているも、コロナウイルス感染状況次第である。			

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 3 年度 (1 年目)	令和 4 年度 (2 年目)	令和 5 年度 (3 年目)	
利用者数	21,011 人	23,521 人	人	
利用者数:対前年度比	- %	111.9 %	%	
開館日数	288 日	308 日	日	
利用率	会議室A 午前	66.4 %	77.4 %	%
	会議室A 午後	67.1 %	74.6 %	%
	会議室A 夜間	52.9 %	66.5 %	%
	会議室B 午前	60.9 %	49.6 %	%
	会議室B 午後	48.4 %	53.4 %	%
	会議室B 夜間	44.3 %	48.3 %	%
	和室A 午前	57.3 %	56.4 %	%
	和室A 午後	50.8 %	64.0 %	%
	和室A 夜間	29.9 %	30.6 %	%
	和室B 午前	44.4 %	42.9 %	%
	和室B 午後	58.2 %	75.8 %	%
	和室B 夜間	42.3 %	42.1 %	%
	大ホールA 午前	48.9 %	59.5 %	%
	大ホールA 午後	38.9 %	44.9 %	%
大ホールA 夜間	59.4 %	67.8 %	%	
大ホールB 午前	40.5 %	49.9 %	%	
大ホールB 午後	50.3 %	52.3 %	%	
大ホールB 夜間	44.1 %	52.2 %	%	
利用状況についての評価	コロナウイルスの影響が非常に大きい。県内の状況が悪化すると、キャンセル等がとて多くなる。年間を通じて、それでも全体で50%であるので、まずまずではないか、と考えている。		コロナウイルスの影響が非常に大きい。県内の状況が悪化すると、キャンセル等がとて多くなる。年間を通じて、それでも全体で56%であるので、まずまずではないか、と考えている。	

※ R2年度実績 利用者数:22,531人、開館日数:278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

		令和 3 年度 (1 年目)	令和 4 年度 (2 年目)	令和 5 年度 (3 年目)
収入	指定管理料	15,752	15,945	
	利用料金収入	2,269	2,457	
	自主事業収入	0	0	
	その他収入	37	30	
	収入計	18,058	18,432	0
支出	人件費	8,614	8,966	
	光熱水費	2,674	2,922	
	保険料	9	9	
	委託料	4,155	3,876	
	修繕費	1,058	1,026	
	事業費	192	291	
	消費税及び地方消費税	797	809	
	その他の公課費	0	0	
	事業所税	0	0	
	その他	559	533	
	支出計	18,058	18,432	0
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)

		令和 3 年度 (1 年目)	令和 4 年度 (2 年目)	令和 5 年度 (3 年目)
①	利用料金比率	12.6 %	13.3 %	- %
②	指定管理料比率	87.2 %	86.5 %	- %
③	人件費比率	47.7 %	48.6 %	- %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	859 円	784 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	750 円	678 円	- 円
⑥	外部委託費比率	23.0 %	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 3 年度 (1 年目)	令和 4 年度 (2 年目)	令和 5 年度 (3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート記入	アンケート記入	
	② 調査期間	9月	11月	
	③ 配布数	70 枚	80 枚	枚
	④ 回収数	57 枚	68 枚	枚
	⑤ 回収率	81.4 %	85.0 %	- %
調査結果		日常的に利用している団体にアンケートを依頼した。利用目的や職員の対応等について質問した。おおむね良好な傾向であった。	美術展に来所した市民のみなさんにアンケートを依頼した。美術展とその他センターについて、回答をもらった。おおむね良好な傾向であり、これは例年それ程変わりはない。	

#### 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年度は取り立てて、苦情はなかった。	

## 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	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	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	59	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	3	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	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	3	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	5	3	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	5	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	45	27	27.0

#### 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
<b>配点15点(5項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
			<b>15</b>	<b>15.0</b>

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 %	58 点	97 %
(2) サービスの質の確認	45 点	45 点	100 %	27 点	60 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
<b>合計</b>	<b>120 点</b>	<b>119 点</b>	<b>99 %</b>	<b>100 点</b>	<b>83 %</b>

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
3	管理運営は適切に行っている。新型コロナウイルス感染拡大防止が重要な事柄としてあるので、特に「市民講座」等募集定員を少なく、広報も控え目にしている。また「育児サロン」は当面中止している。そういう中でも、可能なところは、通常通り取り組んでいる。法令遵守を守るとともに、一面では、柔軟に対応している。来年度は利用率を6割程度に回復できれば、と考えている。ただ、まずはコロナが一定程度終息しなければ難しい。
4	管理運営は適切に行っている。新型コロナウイルス感染拡大防止が重要な事柄としてあるので、特に「市民講座」等募集定員を少なく、広報も控え目にしている。また「育児サロン」は当面中止している。そういう中でも、可能なところは、通常どおり取り組んでいる。法令を遵守するとともに、一面では、柔軟に対応している。そうした中で利用率56%であったので、まずはではないだろうか。コロナウイルスに対する社会状況も、4年度末あたりからかなり変化してきている。
5	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
3	<p>令和3年度は基本協定第5期の1年目である。令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受け、利用人数は1,052名減の21,011名で稼働率は50.3%となっている。新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、令和3年度も8月20日から9月17日まで貸室の利用自粛を要請したこともあり、利用人数が減少したため、利用料収入も減少している。</p> <p>しかし、令和2年度はすべての自主事業が実施できていなかったが、令和3年度は実施できている事業もあるので、コロナ禍での事業実施に尽力いただいております。感染拡大防止のためにできなかった事業があることは、やむを得ないと考えている。</p> <p>令和3年度も、アンケート箱を常設し、利用抽選会でもアンケート調査を行い、利用者の意見や要望を収集している。また、アンケート調査以外にも、窓口に来た利用者からの要望等も毎日の日誌に書きとめ、改善・実現可能な提案を事業に反映しながら運営を行っている。</p>
4	<p>令和4年度も新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けたものの、前年度から利用人数は2,510名増の23,521名、稼働率は5.7%増の56.0%となり、若干の回復傾向があった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止した事業もあるが、おおむね年間を通して講座や世代間交流事業等を実施しており、コロナ禍での事業実施に尽力いただいておりますと考えている。</p> <p>収支に関しては、設備等の老朽化による修繕、定期交換等の費用がかさむ結果となっているが、開館から14年が経過し設備等の更新時期に当たることから、必要な経費であると考えている。今後も指定管理者と情報共有を行いながら計画的な施設の維持管理を行っていく必要がある。</p> <p>また、令和4年度は集客数の多い美術展で利用者アンケートを実施するなど、アンケートの実施方法に工夫が見られた。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、その意見を事業に反映することで、市民のニーズに合わせた運営を実施できるように、指定管理者と協議していく必要がある。</p>
5	

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 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	27.0 点	60 %	
(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	100.0 点	83 %	

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が、全国的な新型コロナウイルス感染症の影響により、目標値は未達成となりました。  
昨年度指摘によりアンケートの実施方法の変更がありましたが、なお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者のニーズの把握、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
3	A	99.7 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目標値は未達成となりました。 経年劣化により修繕が必要な設備や備品については、リスク分担表に沿った適切な修繕を行ってください。 今後は、アンケートの実施方法を工夫して満足度の分析を行いながら利用拡大に努めてください。
4	A	100.0 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が、全国的な新型コロナウイルス感染症の影響により、目標値は未達成となりました。 昨年度指摘によりアンケートの実施方法の変更がありましたが、なお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者のニーズの把握、利用拡大に努めてください。
5		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
建物の経年劣化による、故障個所の増加	通年	経年劣化による、空調機器など、機械等の不具合、不調が目立つ。修繕費用も高額になる場合が多い。可能なものは故障する前に計画的に修理・交換等を実施したいが、予算を伴うので、対処的にならざるを得ない。施設管理課と協議をしながら対応していく。