

自己評価実施日 令和 5 年 5 月 21 日
 一次評価実施日 令和 5 年 6 月 20 日
 総合評価実施日 令和 5 年 8 月 16 日

6

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	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団								
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復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	0人	契約社員	0人	合計	6人	
	パート職員	5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	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	4,800	4,495	5,196	5,087
利用者数(人)	30,000	28,355	30,000	25,088	30,000	16,785	30,000	18,486	30,000	20,819
稼働率(パーセント)	52%	49%	52%	50%	52%	40%	52%	45%	52%	45%
収入目標額(千円)	5,480	5,295	5,480	5,256	5,580	3,634	4,980	4,558	5,376	5,204
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、利用料金収入はほぼ目標に近づいた。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%</p> <p>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。(参考) 稼働率: 集会室 67.7% 和室 30.8% 調理室 4.8%</p> <p>新型コロナウイルス感染防止による影響が続くとして利用料収入を低めに設定したが、想定通り、まん延防止のための緊急事態宣言により休館が8月21日~9月17日とほぼ1ヶ月あり、さらに市民の感染防止の意識の高まりや、継続利用団体の参加者の高齢化の影響等もあり利用者、利用収入ともに低迷し、目標達成には至らなかった。また、自主事業も同様の理由により十分に実施ができなかった。ただ昨年度に比べると改善の兆しが見えてきており今後も施設稼働アップに努めたいと考えている。(参考) 稼働率: 集会室 67.5% 和室 38.0% 調理室 7.5%</p> <p>上期は新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたが、下期には規制緩和もあり利用者の活動が活性化してきたと思う。この状況下で様々な事業にチャレンジし、センターとして文化・情報の発信に努め、地域の多世代が交流を深めた結果が数値として現れ目標はほぼ達成されたと考えている。また、新規利用者獲得のために当施設のフェンスに告知POPを掲示した効果などで利用料収入はコロナ禍以前と同等になった。ただ利用者の高齢化の影響だろうか、各団体の参加者は減少しており、中には活動を休止した団体もいくつか見受けられ施設運営の今後の課題だと考えてさらなる対策を実行していく。</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	18,486 人	20,819 人
利用率: 対前年度比	- %	88.5 %	66.9 %	110.1 %	112.6 %
開館日数	288 日	291 日	271 日	269 日	296 日
集会室 午前	71.7 %	68.0 %	57.7 %	57.6 %	56.7 %
集会室 午後	86.1 %	78.3 %	70.2 %	71.8 %	75.2 %
集会室 夜間	77.8 %	72.9 %	72.6 %	70.5 %	66.3 %
和室 午前	42.7 %	45.0 %	24.7 %	35.5 %	37.8 %
和室 午後	45.2 %	50.6 %	37.9 %	44.2 %	51.3 %
和室 夜間	31.1 %	37.2 %	28.3 %	33.6 %	36.7 %
調理室 午前	8.4 %	19.8 %	7.2 %	7.9 %	12.6 %
調理室 午後	8.0 %	17.9 %	7.1 %	10.6 %	10.2 %
調理室 夜間	3.6 %	7.3 %	0.8 %	4.0 %	3.0 %
利用状況についての評価	<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> <p>コロナ感染拡大の影響は続いているが、徐々に行動制限が緩和されて利用状況は改善してきている。しかし、感染拡大防止のための外出自粛意識は高く、さらに継続的な利用者の高齢化と相まって大幅な利用回復には至らなかった。また、曜日別の利用状況では土曜、日曜は活況だが、平日、特に全曜の利用率が低く、新規利用者獲得などによる対策が必要と考えている。</p> <p>コロナ感染拡大防止の規制も緩和され、開館日数も例年並みとなり利用者の回復がみられるが、コロナ禍以前の状態に戻ったとは言えない。その大きな要因は利用者の高齢化だと考えられる。(アンケートによる年齢層 66歳~36.1%・50~65歳34.5%で合算すると50歳以上が70%を占めている)対策として施設利用促進の広報活動を継続して実施しており、家族・友人単位の申込や事業者の会議等の利用等々の効果が上がってきている。</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	7,409	7,409
	利用料金収入	5,180	5,196	3,554	4,385	5,087
	自主事業収入	47	7	0	9	6
	その他収入	0	53	80	54	614
	収入計	12,425	12,525	11,325	11,857	13,116
支出	人件費	7,453	7,784	7,349	7,403	7,078
	光熱水費	2,368	1,753	1,535	1,509	2,068
	保険料	48	36	52	52	52
	委託料	1,245	1,170	1,182	1,271	1,138
	修繕費	18	92	0	232	60
	事業費	21	18	15	61	4
	消費税及び地方消費税	369	332	733	751	633
	その他の公課費					
	事業所税					
	その他	751	1,266	1,190	581	2,335
支出計	12,273	12,451	12,056	11,860	13,368	
差引収支 (収入計-支出計)	152	74	▲ 731	▲ 3	▲ 253	

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 %	37.0 %	38.8 %
② 指定管理料比率	57.9 %	58.0 %	67.9 %	62.5 %	56.5 %
③ 人件費比率	60.7 %	62.5 %	61.0 %	62.4 %	52.9 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	433 円	496 円	718 円	642 円	642 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	401 円	356 円
⑥ 外部委託費比率	10.1 %	9.4 %	9.8 %	10.6 %	8.5 %

※【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)
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	利用者アンケートを実施	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	7/1~8/19	9/23~10/31
③ 配布数	— 枚	63 枚	9 枚	61 枚	327 枚
④ 回収数	— 枚	48 枚	9 枚	58 枚	249 枚
⑤ 回収率	— %	76.2 %	100.0 %	95.1 %	76.1 %
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る。	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。	職員対応 4.8 施設・設備 4.3 今後の利用 4.9 (5点満点) 今回は設問形式も取り入れたアンケートとした。(母数は記載数合算値) 利用のきっかけ:継続者36/59、知人14/59、ホームページ3/59等 施設利用目的:スポーツ36/62、健康増進17/62、趣味サークル10/62、学習6/62、料理2/62、他5/62 自主事業への参加希望:やえもんか7・8/22、健康ワークショップ6/22、要望として駐車場拡張、機材刷新	今回は実情を詳しく聴きとるために、期間中の全利用団体の大半の継続利用者にアンケートを配布した。 アンケートの構成比:性別 男性21%・女性79% / 年齢層 66歳~36.2%・50~65歳34.5%・30~49歳20.9%・29歳以下8.4% 職員の対応評価:とても良かった・良かった 92.7% / 施設の設備評価:とても良い・良い 90.6% 5年以上の継続利用者が53%と半数を占めており利用頻度4回以上/月の方が62%と密度の高い状態だと判明した。また、利用者の高齢化も進んでおり、新規利用者・新規利用団体の増加を図る必要性も感じた。

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
都度	体育館の照明をもう少し明るくしてほしい。	照明設備の老朽化問題もあるので、改修の検討を市に依頼しておくこと伝えた。(和室は全照明器具の修理を完了し喜ばれている)
都度	バウンドテニスのコート(2面)が古くなって表面が凸凹になっており、競技中にケガする恐れもあるので買い替えてほしい。	新品への更新費用が30万円以上と高額のため、リスク分担の規定では市の費用負担となるので即応できないと判断したが、緊急性もあることから市の担当者とも協議し指定管理者の負担で費用が30万円未満の中古品を購入して対応した。
利用者アンケート	和室の高机と低机が混ざっている時があり苦勞する時がある。	頻度を増やして種類別に整理するようになった。
利用者アンケート	ウォータークーラーが無くなって残念だ。	衛生管理上の問題と感染対策のために撤去することを告知しており、問い合わせの都度、職員から口頭でも説明している。
利用者アンケート	トレのシューズのままで履けるスリッパを増やしてほしい。ネット(バドミントン)の補修してほしい。	シューズのままで履けるスリッパを追加購入し、ネットについても一部は補修で対応し、更に新規のネットも購入して要望に対応した。
利用者アンケート	よさこい等の他のクラブが入ると、ほげうちのクラブが休みになる。うちのクラブが長く利用しているので優遇してほしい。	利用枠が競合した場合には公正に抽選で利用団体を決定していることを伝え、特定の団体を優遇しているわけではないことを説明し理解していただいた。

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 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	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	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	5	4	4.0
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	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	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	4.0
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	4	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	44	29.0

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	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	15	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	60 点	100 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	44 点	98 %	30 点	67 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
合計	120 点	119 点	99 %	104 点	87 %

(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、今後が楽しみである。 (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月よりかがみ温泉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「小学生親子のつり教室」、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、かろぼー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、頻りに行っている。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	事業計画に基づいて「みんなが集える文化・健康づくりの拠点」にすることを念頭に市民のスポーツ健康づくりの交流と文化活動、福祉活動の増進に努めて運営を行って来ました。そして、コロナウイルス感染拡大防止のため、当初計画していた「健康ウォーキング」「やえもんカフェ」「夏休み工作教室」「男の料理教室」などの自主行事が中止となるなかで、感染状況を確認しながら対策を十分に取って「パン作り教室」「小学生プログラミング教室」を実施しました。また、エントランスホールでは随時写真展を開催し、来館者に対する情報発信に努め、地域の活性化を図ってきましたが、外出自粛の風潮は続いており、利用者や利用収入は微増にとどまってしまう。今後は「WITHコロナ」時代の新しい提案活動が必要だと考え、職員一同で試行錯誤中です。管理業務においては、職員の業務の質向上を図るべく、毎月の定例会で研修に努め、日々の業務では申し送り事項等の情報共有を密に行っていますが、現況に甘んじることなく更なる向上を目指してまいります。
4	コロナ禍の影響が残る中で地域のコミュニケーションを促し、文化、情報の発信基地として利用者の増加を図るために、北側フェンスに年間を通して利用促進告知POPを掲示した。また世代交流イベント、こども将棋大会等の催しにも注力し、さらにエントランスでは年間を通して写真展、趣味の作品発表展を実施した。この活動の効果もあってか利用料収入はコロナ禍以前と同等になった。そして、家族、友人単位の利用者や近隣の事業者の利用も増え、さらにイベント利用等の問合せも増加しており施設利用者の裾野が広がっていると喜んでいる。一方、運営面では、毎日の勤務交代時の業務引継ぎミーティングをより濃密にし、利用者がより快適で充実した時間を過ごすための気配りができるようになり、アンケートでも高い評価を受けている。また、老朽化してきた設備について、本年着任した職員が電気工事士の資格を持っていたこともあり点検、補修、機器更新等を外注することなく、ほぼ資材調達費用のみで実行できたことは、維持管理への貢献と合わせて、収支も改善できたと自負している。

(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として、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、評価すべきところと考える。</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	<p>令和3年度は緊急事態宣言により8月21日～9月17日が休館となり、さらに市民の感染防止の意識の高まりや、継続利用団体の参加者の高齢化の影響等もあり、利用者・利用収入ともに低迷し、目標達成はできていないがやむを得ない。</p> <p>自主事業に関しては、新型コロナウイルス感染症の影響で一部実施できなかったが、12月の比較的感染が収まっている期間に「パン作り教室」と「プログラミング教室」を実施しており、施設利用者数向上に努めていると評価できる。</p> <p>利用者へのアンケートや、投書箱の設置等、利用者のニーズ把握のための取組みは継続して行っており、新型コロナウイルス感染症の影響が少なくなれば、積極的な自主事業の実施を期待できる。</p>
4	<p>昨年度に引き続き、堅実に施設運営がなされた。利用料金収入については、上期に新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたものの、おとな子ども食堂、子ども将棋大会、エントランスでの写真展等、様々な新規企画にチャレンジしたことで、下期にはコロナ禍前までに回復することができたことは評価できる。また、施設の北側フェンスに告知POPを掲示した効果もみられる。</p> <p>施設の維持管理においても、老朽化に伴う修繕が多数発生するなかで、自主点検を実施し、劣化状況の早期発見と予防保全に努めるとともに、部品調達と指定管理者による交換作業を行うなど、工夫しながら修繕に取り組んでいた。</p> <p>利用者へのアンケートでは、ほぼ全数回収でき、利用者のニーズを把握し運営に反映させることができているため、令和5年度の自主事業も期待できるのではないかと考える。</p>

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	29.0 点	64 %	
(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	102.0 点	85 %	

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、また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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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>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。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。 Wi-Fiを設置し、利用者の利便性を高めたことは、評価できます。 引き続き、利用者ニーズの把握に努め、自主事業の充実を図るなど、利用者拡大に向けての取組を実施してください。</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	概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を実施していただきたいと考えます。
元	A	107.4 点	概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	概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、利用者拡大に努めてください。
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目標値は未達成となりました。 今後も利用者ニーズの把握に努め、自主事業の充実を図るなど、利用者拡大に向けての取組を実施してください。
4	A	102.0 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。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。 Wi-Fiを設置し、利用者の利便性を高めたことは、評価できます。 引き続き、利用者ニーズの把握に努め、自主事業の充実を図るなど、利用者拡大に向けての取組を実施してください。

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
施設内Wi-Fi環境の整備	2022年5月	利用者の通信データ量が許容範囲内と考え、指定管理者契約分の光回線とルーターを活用し、さらに中継機器を追加設置することで館内全域でWi-Fiの使用を可能とした。また、通信速度が不安定な場合に備え、30mのLANケーブルも調達し通信環境を改善した。
駐車場が狭くて車が止めれないときがある	2022年7月	大口利用団体の場合は、駐車場にコーンを設置し、予め用意している駐車区画図を用いて団体担当者と打ち合わせをし、縦列駐車による利用で駐車可能台数の増加に努めた。
利用料免除団体の認可の公平性	2022年12月	前管理者からの引継ぎで利用料免除を認めている団体について、公平性を市の該当部署に判断を仰いだ。その結果、公共的団体と確認でき、市の利用料減免手続きを経て免除の認可を実施した。
休憩所の確保	2022年9月	集会所専用の休憩場所を倍に増やし、分散して休憩ができるようコロナ対策を図った。
舞台用照明全数不点灯・和室照明が暗い	2023年2月	舞台照明は、高所設置のため施設開所以来メンテナンスが行われていなかったことが不点灯の原因と判明。蛍光灯器具はランプ(18本)交換、スポットライト9灯はLED機器に新規入れ替え工事を実施。(指定管理者負担)/和室照明器具の安定器故障により多くのランプが不点灯だったので部品交換により全数修繕を実施し、セードの破損分も補修し美観の改善も実施した。