

1. 施設概要

施設名	高知市江ノロコミュニティセンター	施設所管課	地域コミュニティ推進課
指定管理者名	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	平成 21 年 6 月～平成 24 年 3 月	公募・指名の別	指名
設置目的	地域コミュニティ活動の推進、生涯学習活動の拠点施設としての活用		
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: 2 人	非常勤: 3 人	その他: 0 人 合計: 5 人

2. 利用状況

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)
利用者数	19,023 人	32,270 人	32,987 人
開館日数	254 日	309 日	309 日
利用率	37%	55.7%	60.1%
事業開催数	24 回	80 回	75 回

※ [利用率算出方法の説明] 利用回数/利用区分 (午前・午後・夜間の 3 区分)

3. 収支状況

単位: 千円

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)	
収入	指定管理料	7,534	10,209	10,088
	利用料金収入	1,291	2,253	2,517
	事業収入	0	0	0
	その他	16	29	42
	収入計	8,841	12,491	12,647
支出	管理運営費	3,265	5,709	5,843
	人件費	5,576	6,782	6,804
	その他	0	0	0
	支出計	8,841	12,491	12,647

4. 運営状況指標

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)
①事業収支 (収入-支出)	0 円	0 円	0 円
②利用料金比率	14.6%	18.0%	19.9%
③人件費比率	63%	54.3%	53.8%
④外部委託費比率	17.2%	25.2%	24.5%
⑤利用者 1 人あたり管理費	465 円	387 円	383 円

5. その他特記事項

--

6. 評価結果

(1) 総合評価 (審査委員会評価)

年度	総合評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
21	S	緊急時対応において、マニュアルの見直し・充実の余地が見受けられると考えます。マニュアルが改訂となった場合には、職員研修・想定訓練等も併せて取り組んでください。
22	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えますが、個人情報に関するマニュアルの作成及び備品の管理については、指定管理者と所管課で協議の上、適切に実施してください。
23	S	昨年度の指摘に対する改善が見られ、総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。平成 24 年度からの新たな指定期間においても、引き続き地域コミュニティの拠点施設としてふさわしい管理運営及び自主事業展開等がなされるよう期待します。

(2) 1 次評価 (施設所管課評価)

年度	1 次評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
21	S	基本協定書、年度協定書、仕様書等に基づく適正な管理運営が行われている。当該運営委員会は、地域住民と連携し、積極的なコミュニティ活動推進事業を実施している。定期的に「コミュニティセンターだより」を発行するなど、当センターの利用者の増加に向けて、積極的な広報活動を展開している。【月平均のセンター利用者約 2,000 名。(図書館利用者を除く)】利用者アンケートを行うなど、利用者満足度の把握及び向上に努めている。
22	S	当年度においても、概ね仕様書等に基づく適正な管理運営が行われている。当年度から、12 ヶ月通しての管理運営となったが、自主事業として、地域活動事業及び文化会事業を積極的に行い、昨年度と比較しても利用者が増加しているといえる。今後も積極的な事業展開を期待するところである。なお、備品の保守及び管理業務については、基本協定書締結時期に、地域コミュニティ推進課において、江ノロコミュニティセンターに配置している備品のリストの作成及び管理方法についての説明を行っておらず、目視による現況確認にとどまっていることから、早急に地域コミュニティ推進課において、配置備品のリスト及び管理方法について指定管理者に周知し、適正な管理及び保守を行っていただくこととしなければならない。また、個人情報の保護に関して、個人情報の漏洩時の対策等が明文化されておらず、今年度中に、個人情報取り扱い業務の把握及び個人情報保護の方針について、具体的なマニュアル等を、地域コミュニティ推進課が協力し作成いただくようにしなければならない。
23	S	当年度においても、概ね仕様書等に基づく適正な管理運営が行われている。管理運営面で昨年不十分であった、個人情報の保護に関する対応については、運営委員会において「個人情報保護方針」及び「情報漏えい時の対応」を策定し、適切な個人情報の取扱いを実施している。また、備品の保守及び管理についても、地域コミュニティ推進課からの貸出備品について、現物の所在確認を実施しており、適正化が図られている。当年度も、運営委員会内に設置している、総務広報部会、図書館部会、地域活動部会及び文化部会が部会ごとに、若しくは部会間で連携し、様々な事業に積極的に取り組んでいる。今後も積極的な事業展開を期待するところである。利用者数は昨年度比で 700 人余りの増加、貸館の利用率も 60.1% となっており、当該で管理している、平成 22 年度におけるふれあいセンターの平均利用率 25.2%、1 センター当たりの平均利用人数 17,225 人と比較しても、利用促進は図られているものと認識している。平成 24 年度から、指定管理者として新たに 3 年間、同施設の管理運営を実施いただくこととなっているが、平成 23 年度に津波避難ビルの指定も受けていることから、災害発生時の対応を地域コミュニティ推進課並びに地域防災推進課等と協議し適切な管理を行っていただくことと、今後も地域のコミュニティの拠点施設としての機能を十分に発揮いただくよう、新たな事業展開を期待している。

(3) 自己評価 (指定管理者自己評価)

年度	自己評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
21	S	指定管理の初年度であり、施設管理や事業の実施を計画的に行うことについては未達成な点があるが、その他の項目については、期待レベルを達成していると思われる。
22	S	平成 21 年度 (開設初年度) の成果を踏まえて、年間計画に基づく施設管理と事業の実施を行い、所期の目的を達成することが出来た。江ノロ地区は、ホームエリアが広いので、まだ汲み取れない、地域の隅々からの声はどう応え、当施設の目的や事業内容を浸透させていくかが、今後の課題となる。
23	S	施設の利用者数、利用率、収入済み利用料金等年々着実に高まっており、江ノロコミュニティセンターが、市民図書館分館を内包する地域住民活動・生涯学習活動の拠点施設として地域に定着しつつあることを実感している。また、昨年の東日本大震災以降、非常時における避難施設としての市民の関心の高まり、施設へのイザという時の期待感も感じるところである。当施設は、建設時から 4 年目を迎え、そろそろフロアや壁面の汚れや傷などが散見されるようになってきた。施設管理に当たっては、常に初心に帰って、基本的留意事項を忠実にチェックした上適切に対応し、運営委員会主催事業については、利用者の声をよく聞き、求められていること、対応せねばならないことさびわけを行った上で、積極的な施策展開を図っていきたい。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
①事業、業務の履行状況			
使用許可等	使用許可等申請,受付は利用統計等が作成され、適正に行われているか。	3	3
利用料金等の徴収状況	徴収,減免,還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。	3	3
苦情・要望への対応	苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
職員配置	基準に基づき,適切な人員配置がされたか。	3	3
職員研修	従業者に対し,施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	3
事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
法令の遵守	法令に基づく検査,届出等はなされているか。	3	3
緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され,従業者訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	3	3
保険加入	仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
個人情報	個人情報の取扱い,従業者への研修,漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
情報公開	保有する文書が分類・整理され,閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
②自主事業の実施状況			
事業の実施状況	自主事業は事業計画に基づき,公平に実施されているか。	3	3
事業実施体制	自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	3	3
施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理基準が守られ,不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	3
清掃業務の実施状況	清掃は確実にこなされているか。	3	3
警備業務の実施状況	マスターキー等の管理,警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
廃棄物処理業務の実施状況	廃棄物処理は適切に行なわれ,運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
外部委託の実施状況	過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
備品管理等の実施状況	備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点		60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・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がなされておらず,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殆どなされておらず,早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
①維持管理業務			
設備の管理	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	3
備品等の管理	備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	4	3
経費節減の取り組み	事務費の節減,節電・節水の取り組みが行われているか。	4	3
②運営業務			
利用案内	パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く,使い易いものになっているか。	4	3
職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	4	4
利用者満足度の把握	利用者アンケートが実施され,運営に反映されているか。	4	3
利用促進に向けた取り組み	利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行われているか。	4	3
各種事業の内容	各種事業（講座・イベント等）は施設の設置目的に合致した事業であり,利用者が満足できる内容であったか。	4	4

市民サービスの向上	各種事業（講座・イベント等）は市民サービスの向上につながったか。	4	3
地域や類似施設との連携	地域や類似施設と連携を図る具体的な取り組みがなされているか。	4	3
10項目×4点=40点		40	32
		/	/
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず,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殆どなされておらず,早急な改善が必要であり,目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
①事業収支の状況			
事業収支	事業収支が赤字の場合,黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎているか。	3	3
外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点		9	9
		/	/
		9	9

評価基準（再掲）

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	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,経営が殆どなされておらず,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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	0.500	30	60%	60	30	S
(2) サービスの品質	40	0.375	15	30%	32	12	
(3) サービスの安定性	9	0.600	5	10%	9	5	
合計	109	-	50	100%	99	47	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており,優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが,一部改善を期待する。	改善が必要である。