

1. 施設概要

施設名	土佐山弘瀬あすなろの里		施設所管課	高齢者支援課
指定管理者名	土佐山弘瀬区			
指定期間	平成 21 年 4 月～平成 24 年 3 月	公募・指名の別	指名	
設置目的	健康の保持及び向上並びに福祉の増進を図るため			
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. 管理運営のための体制の整備に関すること 4. 利用料金に関すること 5. 利用者の安全の確保に関すること 6. 個人情報保護に関すること 7. 情報公開に関すること 8. 業務報告に関すること 9. その他管理運営に関し必要な業務			
施設内容	構造：木造平屋建 敷地面積：355.35㎡ 延床面積：146.30㎡ 概要：多目的ホール・和室			
職員体制	常勤： 0人	非常勤： 1人	その他： 0人	合計： 1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	973	813	906
開館日数	69	77	78
利用率	18.9	21.1	21.3
事業開催数	0	0	0

※ [利用率算出方法の説明] 開催日数 / 365日

3. 収支状況

単位：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	0	0	0
	利用料金収入	34,500	38,500	58,250
	事業収入	0	0	0
	その他	0	0	0
	収入計	34,500	38,500	58,250
支出	管理運営費	392,755	393,577	492,720
	人件費	0	0	0
	その他	0	0	0
	支出計	392,755	393,577	492,720

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)	△358,255 円	△355,077 円	△434,470 円
②利用料金比率	-	-	-
③人件費比率	-	-	-
④外部委託費比率	-	-	-
⑤利用者 1 人あたり経費	403 円	484 円	543 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	A	専従職員の配置がない中、地区による管理のため、難しい面もあると考えますが、従事者の研修や緊急時の対応等について、積極的に取り組んでください。
22	B	専従職員の配置がなく、地区による管理のため、他の指定管理施設と比較したとき厳しい評価とならざるを得ない面があることから、将来的には施設の管理方法の変更なども視野に入れた見直しも必要ではないかと考えます。
23	B	自己評価と一次評価に大きな差が見られますので、所管課と指定管理者双方が共通認識を持つことができるよう取り組んでください。なお、「履行の確認」の評価項目に関しては、地元自治会による管理であることなどを踏まえ、業務水準等について再度検討が必要ではないかと考えます。

(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	A	弘瀬地区の地区長が指定管理受託者になっており、専従職員もなく、公民館を地区住民で管理しているという実態である。指定管理料を支払っていない関係上、利用料金の収入のみで運営しており、収支は赤字になるのはやむを得ずと判断するが今後は収支赤字の課題がある。
22	B	指定管理料を支払っていない関係上、利用料金の収入のみで運営しており、収支は赤字になるのはやむを得ない状態ではある。しかしながら特色ある事業を実施し適正な管理運営を行えるよう関係機関の調整が必要である。
23	B	旧年度分の個人情報等の書類は、鍵のかかる場所に保管してもらうよう指導した。新たな利用者増や今後の施設のあり方について、地域で話し合っていたきたい。

(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	施設利用者を増やすように努力しなければなりません、利用料金を安くしているためエアコン等の維持費が利用料金を上回ることになり、苦慮している。
22	A	できるだけ維持費を抑えつつ、新たな利用者が見込めるように効果的な利用案内を行っていく必要がある。
23	S	イベント等に県外、市内から来てくれることがあり、新たな利用者が見込める可能性が出てきた。

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	2
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。	2	2
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	2
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	2
法令の遵守	関連法令に基づいた管理運営がなされているか。	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。	2	2
施設の設置目的、基本方針等	施設の設置目的及び管理の基本方針の達成に向けた取り組みがなされているか。	3	2
個人情報	個人情報の取扱い、従事者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	2
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応じているか。	3	3
書類の整備	業務に必要な経理及び受付等の書類が整備されているか。	3	2
利用者の平等性の確保	利用者に対して事業計画に基づき、適正・公平な利用確保が実施されているか。	3	3
②施設の維持管理			
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	2
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	2
20項目×3点=60点		58	50
		60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の配点基準
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			
経費節減の取り組み	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	3	2
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。	3	2
衛生管理	衛生管理への対応は適切であるか。	3	3

②運営業務			
中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
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。	3	2
職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	3	3
利用者満足度の把握	利用者アンケート等が実施され、運営に反映されているか。	2	2
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なわれているか。	3	2
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。	3	2
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。	3	2
福祉の向上	福祉の向上に対する取り組みがなされたか。	3	2
10項目×4点=40点		39	22
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の配点基準
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	2
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	8
		9	9

評価基準（再掲）

点数	小項目の配点基準
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	0.5	30	60%	50	25	B
(2) サービスの品質	40	0.375	15	30%	22	8	
(3) サービスの安定性	9	0.6	5	10%	8	4	
合計	109	—	50	100%		37	

(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。