

1. 施設概要

施設名	高知市鏡吉原ふれあいの里	施設所管課	鏡地域振興課
指定管理者名	吉原ふれあいグループ		
指定期間	平成 21 年 ~ 平成 23 年	公募・指名の別	指名
設置目的	鏡吉原地区の豊かな自然環境を活用することにより、市民の健康の保持及び増進並びに市民の交流を通じて地域の活性化を図るため。		
業務内容	1. 施設の利用許可に関する業務 2. 施設及び設備の維持管理に関する業務 3. その他の管理運営に関し必要な業務		
施設内容	・バンガロー 1 棟 ・キャンプ施設（テントベース、炊事棟、トイレ） ・吉原ふれあい交流館（ふれあい交流室、体験学習室）		
職員体制	常勤： 1 人	非常勤： 4 人	その他： 5 人 合計： 10 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	2,305	2,419	2,338
開館日数	237	254	256
利用率	130.3	121.2	132.2
事業開催数	4	4	4

※ [利用率算出方法の説明] 利用者実績 ÷ 利用者目標数

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	1,700	1,700
	利用料金収入	646	597
	事業収入	0	0
	その他	389	404
	収入計	2,735	2,701
支出	管理運営費	956	893
	人件費	1,594	1,500
	その他	214	303
	支出計	2,764	2,696

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）	△29 千円	5 千円	△80 千円
②利用料金比率	23.6%	22.1%	21.9%
③人件費比率	57.7%	55.6%	54.9%
④外部委託費比率	0%	0%	0%
⑤利用者 1 人あたり管理費	1,199 円	1,114 円	1,151 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	職員研修やニーズ調査について、改善の余地が見受けられると考えます。指定管理者と所管課の両者で協議・再検討するなど、より良いサービスの提供ができる施設となるよう取り組んでください。
22	A	総合的には適切な管理運営がなされていると考えます。清流を活かした人々の憩いと交流の場として、サービスの品質の面でさらに向上されるよう期待します。
23	A	総合的には適切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、サービスの品質向上に向けた取組を進めるとともに、施設所管課と協力しながら、様々な機会を捉え、施設の積極的な PR に努めていただくよう期待します。

(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	A	仕様書、事業計画に基づき、管理を実施しているものの、平成 19 年度より赤字が続いている。赤字額が減少しているものの今後の課題となる。指定管理料の見直しも含めて検討すべきである。
22	A	仕様書、事業計画に基づき、適正に管理が行われている。今年度は経費削減・利用促進活動等に努め、赤字解消が達成されている。また、吉原地域をフィールドとして、田植体験等交流活動での利用も増加しており、設置目的に沿った活動も一定促進されているが、鏡地域内の団体との一層の連携や新規の利用者の開拓についての取組が求められる。
23	A	仕様書、事業計画に基づき、適正に管理が行われている。アンケート調査等ニーズ把握も行っているが、サービス面での向上につなげること及び利用者増加が課題となっている。

(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	基本協定書、事業計画に基づき、事業を実施しました。管理運営のための体制整備も強化し、都市との交流事業も活発に行いました。バンガローの老朽化が進んでいるので、市の方でも気をつけていただきたい。今年度は 1 回しか行ってないのでこれからは研修も色々と参加していきたい。また、来年度は赤字解消に努力していきたい。
22	S	基本協定書、事業計画に基づき、事業を実施しました。茶摘み・ホテルまつり・そうめん流し・なべ鍋会・ツガ二まつりと都市との交流事業も活発に行い、市民の間にも定着してきた。また、経費削減等に努め、テントサイトの利用者数も増加し、赤字解消を達成できた。来年度以降も売上増を目指していきたい。（施設の老朽化が進んでいるので、計画的な修繕をお願いしたい。）
23	S	基本協定書、事業計画に基づき、事業を実施しました。茶摘み・ホテルまつり・そうめん流し・なべ鍋会・ツガ二まつりと都市との交流事業も活発に行い、市民の間にも定着してきた。天候不順によるイベントの中止等により、利用収入減となり、赤字となっているため、利用者の少ない秋～冬季の新たな自主事業や食事メニューの開発を行い、利用収入増加を図っていく。

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
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
事業実施体制	事業の実施体制・職員配置は適切か。	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、従事者への研修、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
市民のニーズ調査	市民のニーズに係る有効な調査を実施し、事業の計画及び実施に反映されているか。	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	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
		/	/
		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
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。	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	4
衛生管理等	衛生管理や浴室等の水質管理の対応は適切であるか。	4	4
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。	3	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なわれているか。	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
関連施設、地域との連携等	関連施設及び鏡地域の団体との連携や市民との交流は図れたか。	4	3
10項目×4点=40点		38	34
		/	/
		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
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ないか。	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	0.25	15	30%	60	15	A
(2) サービスの品質	40	0.75	30	60%	34	25	
(3) サービスの安定性	9	0.6	5	10%	9	5	
合計	109	-	50	100%	103	45	

(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。