

1. 施設概要

施設名	高知市鏡文化ステーションRIO			施設所管課	鏡地域振興課
指定管理者名	高知市鏡地域婦人会				
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	中山間地域における社会教育及び市民文化の振興並びに健康の増進を図り、もって福祉の向上に寄与するため。				
業務内容	1. 入浴施設・温泉スタンドの利用許可等に関する業務 2. 入浴施設・温泉スタンド、鏡公民館及びギャラリー白雲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	<ul style="list-style-type: none"> 高知市鏡文化ステーションRIO（入浴施設・温泉スタンド） 高知市立鏡公民館（会議室・小会議室・和室・多目的室） 高知市ギャラリー白雲（展示室・収蔵庫） 鏡図書館 				
職員体制	常勤： 1人	非常勤： 2人	その他： 0人	合計： 3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	34,549	31,650	29,682
開館日数	312	312	304
利用率	76.3%	91.1%	91.3%
事業開催数	3	3	3

※ [利用率算出方法の説明] 利用者実績 ÷ 利用者目標数 (H21 45,298 H22 34,728 H23 32,514)

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	5,800	5,800	6,000
	利用料金収入	12,755	11,094	10,590
	事業収入	0	0	0
	その他	427	368	359
	収入計	18,982	17,262	16,949
支出	管理運営費	14,943	14,638	14,265
	人件費	2,859	2,673	2,814
	その他	925	502	405
	支出計	18,727	17,813	17,484

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）	255 千円	△551 千円	△535 千円
②利用料金比率	67.2%	64.3%	62.5%
③人件費比率	15.3%	15.0%	16.1%
④外部委託費比率	23.8%	23.5%	24.0%
⑤利用者 1 人あたり管理費	542 円	563 円	589 円

5. その他特記事項

指定管理業務として、鏡公民館、ギャラリー白雲及び鏡図書館分室の施設及び設備の維持管理業務が含まれるため、「3. 収支状況」「4. 運営状況指標」の支出には、電気料、設備保守料等は、建物全体の分が計上されている。

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	施設利用者数が年々減少している状況であり、利用率を検証し、地域団体等との連携や新たな自主事業の展開など創意工夫をしながら利用率の向上をお願いします。また、各種マニュアル等の見直し・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	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。施設利用者数が減少傾向にありますので、アンケートによるニーズ把握や、新たな自主事業の展開など、サービス面での向上が図られるよう期待します。
23	A	利用者数の減少傾向が続いていますが、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、地域振興の視点も踏まえて、施設の魅力向上への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・事業計画以上の衛生管理・設備管理や独自事業に取り組んでいる。設備者朽化による修繕費がかさんでいること及び社会情勢による利用者の減少の対策が今後の課題となる。
22	A	仕様書・事業計画以上の衛生管理・設備管理や独自事業に取り組んでいる。平成 22 年夏の猛暑による影響を鑑みても今年度は、利用者数減少を最小限に食い止めたと評価できる。指定管理制度開始当初とは、競合相手の増加や使用料の著しい減少等前回算定時と状況が異なるので、指定管理料の算定見直しを検討すべきである。
23	A	仕様書・事業計画以上の衛生管理・設備管理や独自事業に取り組んでいる。アンケート調査等ニーズ把握も行い、新たな自主事業にも取組み、サービス向上に努めている。年々利用者数の減少に歯止めをかけること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	最大限の努力で施設管理の業務が行えた。特に急を要する修繕や苦情処理等には迅速で誠意を持って対応ができた。また、ポイントカード導入など新たな自主事業の展開も行えた。今後の課題及び改善点は、業務履行・サービスの質的向上と、利用者増につながる自主事業の計画立案、鏡地域諸団体とのより広範な連携の構築、現行マニュアルの充実及び未整備の解消（マニュアル化）
22	A	夏季の猛暑により利用者数・事業収入が減少となったが、仕様書に基づいた通常の設備管理・衛生管理は適切に行えた。しかし、利用者増の取組をはじめ独自事業は、計画の縮小・中止など十分な展開が行えなかった。各種マニュアルは見直しを行い、スタッフに徹底した。想定外のトラブルや設備機器の故障が増加したが、行政・関係団体・取引先等の協力を得て、速やかな対応ができた。
23	A	アンケート調査で利用者ニーズを把握できたことにより、利用者目線のサービス向上が図れた。経年劣化による予期せぬ機器トラブルや修繕の発生には、優先順位を繰り上げて修繕・管理を行った。売上減に伴い、利用者増の自主事業は経費を抑えての実施となった。最大の課題は利用者減であり、自主事業の見直しや新規企画など優先的に取組を行いたい。

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
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
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
③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。	3	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は適切に実施できているか。	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。	3	3
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。	3	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。	3	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。	3	3

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	3
関連施設及び地域との連携等	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	4
10項目×4点=40点		33	33
		/	/
		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%	33	24	
(3) サービスの安定性	9	0.6	5	10%	9	5	
合計	109		50	100%	102	44	

(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。