

1 施設概要

施設名	高知市江ノロコミュニティセンター及び江ノロ市民図書館		施設所管課	地域コミュニティ推進課、図書館・科学館課				
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	令和 6 年 4 月 1 日 ~ 令和 9 年 3 月 31 日		公募・指名の別	指名				
設置目的	地域コミュニティ活動及び生涯学習活動並びに地域の防災及び減災に関する様々な活動を推進することにより、地域への愛着をはぐむとともに、市民相互の交流を深め、地域文化の向上と連帯感あふれる豊かな地域社会の形成を目指すことを目的とする。							
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	常勤職員	4人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	10人
	パート職員	6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	令和 6 年度 (1 年目)		令和 7 年度 (2 年目)		令和 8 年度 (3 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用者数(人)	35,000	30,824				
稼働率(パーセント)	70	66.3				
目標値に対する達成状況について	新型コロナウイルス感染症上の位置付けが季節性インフルエンザと同等の5類に位置付けとなり約1年が経過し、コロナウイルス感染対策が大幅に緩和されたことから、回復基調にある。					

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 6 年度 (1 年目)	令和 7 年度 (2 年目)	令和 8 年度 (3 年目)
利用者数	30,824 人		
利用者数:対前年度比	- %	0.0 %	#DIV/0! %
開館日数	307 日		
利用率	会議室A 午前	77.2 %	%
	会議室A 午後	79.1 %	%
	会議室A 夜間	74.5 %	%
	会議室B 午前	55.4 %	%
	会議室B 午後	61.3 %	%
	会議室B 夜間	56.0 %	%
	和室A 午前	79.1 %	%
	和室A 午後	61.7 %	%
	和室A 夜間	52.0 %	%
	和室B 午前	64.2 %	%
	和室B 午後	67.8 %	%
	和室B 夜間	62.1 %	%
	大ホールA 午前	64.4 %	%
	大ホールA 午後	50.0 %	%
大ホールA 夜間	87.3 %	%	
大ホールB 午前	66.1 %	%	
大ホールB 午後	72.3 %	%	
大ホールB 夜間	62.7 %	%	
利用状況についての評価	コロナウイルス感染対策が大幅に変更された事を受け、全体で66.3%と(5年度59.3%)年間を通じて、回復基調にある。まずまずではないかと考えている。		

※ R5年度実績 利用者数: 27,544人、開館日数: 310日

※ 利用率算定方法: 各貸室の予約件数を1か月毎に日割り計算したものを集計し、利用率を算出。

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和 6 年度 (1 年目)		令和 7 年度 (2 年目)		令和 8 年度 (3 年目)	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績
収入	指定管理料	17,659	16,792	17,986		
	利用料金収入	3,000	2,862	3,000		
	自主事業収入	0	0	0		
	その他収入	31	29	31		
収入計	20,690	19,683	21,017	0	0	0
支出	人件費	7,160	9,080	7,672		
	光熱水費	4,163	3,540	3,814		
	保険料	14	9	14		
	委託料	6,103	3,791	6,472		
	修繕費	1,126	1,259	895		
	事業費	459	456	459		
	消費税及び地方消費税	920	879	910		
	その他の公課費	0	0	0		
	事業所税	0	0	0		
	その他	745	669	781		
	支出計	20,690	19,683	21,017	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和 6 年度 (1 年目)	令和 7 年度 (2 年目)	令和 8 年度 (3 年目)
① 利用料金比率	14.5 %	- %	- %
② 指定管理料比率	85.3 %	- %	- %
③ 人件費比率	46.1 %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	639 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	545 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	19.3 %	%	%

※【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)

	令和 6 年度 (1 年目)	令和 7 年度 (2 年目)	令和 8 年度 (3 年目)	
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート記入		
	② 調査期間	11/3(日)~11/10(日)		
	③ 配布数	399 枚	枚	枚
	④ 回収数	193 枚	枚	枚
	⑤ 回収率	48.4 %	- %	- %
調査結果	美術展に来所した市民のみなさんにアンケートを依頼した。美術展とその他センターについて、回答してもらった。反応は、おおむね良好であり、例年と比較してそれ程変わりはない。			

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
	令和6年度は取り立てて苦情はなかった。	

## 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 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
11 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	
12 外部委託の実施状況	過度な外部委託は行われていないか	3	3	3.0	
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	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	2	2	2.7	
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事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
19 情報公開に関する事	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	58	58	58.7

#### 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	3	3	3.0	
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	3	3	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	3	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	3	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	3	3	3.0	
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	3	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	3	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	3	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	3	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	27	27	27.0

#### 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	3.0	
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	15.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	概ね事業計画・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・収支計画等に基づく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	58 点	97 %	58 点	97 %
(2) サービスの質の確認	45 点	27 点	60 %	27 点	60 %
(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	100 点	83 %	100 点	83 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
6	管理運営は適切に行っている。感染法上の位置付けが5類に変更となり季節性インフルエンザと同等の位置付けとなるなど、コロナウイルス感染対策が大幅に変更されてから約1年が経過し回復基調にある。中止していた育児サロンを再開するなどコロナ前の運営状況に戻れるよう、法令を遵守しつつ、慎重に、かつ柔軟に対応してきた。利用率66.3%は、次年度への励みにつながるものである。
7	
8	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
6	仕様書・事業計画書に沿って適正に管理運営がなされており、施設利用の形態も市民・各種団体のニーズが多様化するなか、利用者への声掛けやアンケートを実施してニーズの把握に努める等、利用拡大のための運営に尽力していただいた。 利用状況は目標には達さなかったが、前年度から利用人数は3,280名増の30,824名、稼働率は7%増の66.3%となり、年々上昇している。令和6年3月に貸室へWi-Fi環境を整備したことや、育児サロンの再開により、企業や若い世代の利用が促進され、利用拡大につながったと考えている。 一方で、定期利用団体の中には、高齢により利用をやめた団体もあったため、新規利用団体の継続的な利用につなげていく必要がある。 収支に関しては、設備等の老朽化による修繕、定期交換等の費用がかさむ結果となっているが、開館から16年が経過し設備等の更新時期に当たることから、必要な経費であると考えている。今後も指定管理者と情報共有を行いながら、計画的な施設の維持管理を行っていく。
7	
8	

## 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	58.7 点	98 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	27.0 点	60 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	120 点	100.7 点	84 %	

### 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、又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。	おおむね事業計画書・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。 利用者数及び稼働率については、目標値未達成となっておりますが、利用者への声かけやアンケートによるニーズ把握に努めており、貸室へWi-Fi環境を整備するなど、利用拡大に向けた取組を積極的に行っている点が評価できます。 今後、施設の用途のアピールなど、さらなる利用者の増加につながる取組の実施を期待します。</p>
--

### (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
6	A	100.7 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。 利用者数及び稼働率については、目標値未達成となっておりますが、利用者への声かけやアンケートによるニーズ把握に努めており、貸室へWi-Fi環境を整備するなど、利用拡大に向けた取組を積極的に行っている点が評価できます。 今後、施設の用途のアピールなど、さらなる利用者の増加につながる取組の実施を期待します。
7		点	
8		点	

## 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
建物の経年劣化による、故障個所の増加	通年	経年劣化による、空調機器など、機械等の不具合、不調が目立つ。修繕費用も高額になる場合が多い。可能なものは故障する前に計画的に修理・交換等を実施したいが、予算を伴うため、対処療法的にならざるを得ない。施設管理担当課と協議をしながら対応していく。