

1 施設概要

施設名	高知市鏡文化ステーションRIO等		施設所管課	鏡地域振興課				
指定管理者名	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団							
指定期間	令和 5 年 4 月 1 日 ~ 令和 10 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
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・温泉スタンドの管理運営、鏡公民館、ギャラリー白雲及び市民図書館鏡分室の管理に関する業務 3. その他の管理運営に関し必要な業務							
施設内容	・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) ・高知市立市民図書館鏡分室							
職員体制	常勤職員	2人	非常勤職員	10人	契約社員	0人	合計	14人
	パート職員		アルバイト	2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 5 年度 (1 年目)		令和 6 年度 (2 年目)		令和 7 年度 (3 年目)		令和 8 年度 (4 年目)		令和 9 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用料金収入(円)	10,000,000	9,733,500	10,000,000	10,377,750						
利用者数(人)	30,000	28,091	30,000	29,585						
目標値に対する達成状況について	利用料金収入 266,500円減 利用人数 1,909人減 平成30年度以降では最高の利用者を得ており、第一目標の28,000人を達成し、30,000人目標に大きく近づいた。		利用料金収入 目標値達成 利用人数 対目標人数415人減 平成30年度以降では最高の利用者令和5年度を越える利用料、利用者数となった。目標の30,000人には達しなかったが、目標に近づいている。							

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 5 年度 (1 年目)	令和 6 年度 (2 年目)	令和 7 年度 (3 年目)	令和 8 年度 (4 年目)	令和 9 年度 (5 年目)
利用者数	28,091 人	29,585 人			
利用者数:対前年度比	108.0 %	105.3 %	0.0 %	- %	- %
開館日数	313 日	312 日			
利用率	93.6 %	98.6 %			
利用状況についての評価	平成30年度以降では最も多い利用者を得ている。目標には届いていないが着実に利用増加の傾向が見られる。		指定管理開始から最も多い令和5年度より利用者を得ている。当初からの目標、30,000人に随分近づけた。		

※ 利用率の算定方法

0

※ 令和4年度実績 : 利用人数 26,019人、開館日数 311日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和 5 年度 (1 年目)		令和 6 年度 (2 年目)		令和 7 年度 (3 年目)		令和 8 年度 (4 年目)		令和 9 年度 (5 年目)	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
収入	指定管理料		22,966	21,043	21,043	21,759				
	利用料金収入		9,733	9,600	10,378	9,960				
	自主事業収入		293	530	513	540				
	その他収入		1,000	72	18	72				
	収入計	0	33,992	31,245	31,952	32,331	0	0	0	0
支出	人件費		14,480	12,973	14,918	13,453				
	光熱水費		8,283	9,962	8,991	10,062				
	保険料		4	10	4	10				
	委託料		3,548	2,739	3,658	2,767				
	修繕費		1,115	840	517	840				
	事業費		4,715	3,114	4,900	3,559				
	消費税及び地方消費税		1,637	1,607	1,262	1,640				
	その他の公課費									
	事業所税									
	その他		210							
	支出計	0	33,992	31,245	34,250	32,331	0	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	▲ 2,298	0	0	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和 5 年度 (1 年目)	令和 6 年度 (2 年目)	令和 7 年度 (3 年目)	令和 8 年度 (4 年目)	令和 9 年度 (5 年目)
① 利用料金比率	28.6 %	32.5 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	67.6 %	65.9 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	42.6 %	43.6 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	1,210 円	1,158 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	818 円	711 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	10.4 %	10.7 %	%	%	%

※【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 5 年度 (1 年目)	令和 6 年度 (2 年目)	令和 7 年度 (3 年目)	令和 8 年度 (4 年目)	令和 9 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	入浴後の利用者に記入用紙を手渡し、記入を依頼。アンケート回収箱へ投入してもらう方法	入浴後の利用者に記入用紙を手渡し、記入を依頼。アンケート回収箱へ投入してもらう方法		
	② 調査期間	2月~3月	2月~3月		
	③ 配布数	124	201		
	④ 回収数	124	201		
	⑤ 回収率	100 %	100.0 %	- %	- %
調査結果	1. 属性 ① 男女比率:男44%:女56% ② 年代:大人が全体の84.0%を占める。 ③ 住まい:鏡地域19.4%、高知市内63.7%、その他16.9% 2. 利用回数 初めて13.0% 2~10回34.0%、11回以上53.0% 3. 満足度 (温泉の質)(清潔感)(スタッフの対応)(利用料金)(全体満足度)の5項目で調査。「とても満足」「やや満足」の合計86%好評価を得ている。	1. 属性 ① 男女比率:男50%:女50% ② 年代:18~40 17% 41~60 49% 61~ 33% 18才未満1% 41才以上が全体の82%を占める。 ③ 住まい:鏡地域3%、高知市内72%、高知県内18% 高知県以外5% 未回答2% 2. 利用回数 初めて14.4% 2~10回26.9%、11回以上58.2% 3. 満足度 (温泉の質)(温泉設備)(清潔感)(スタッフの対応)(全体満足度)の5項目で調査。「とても満足」「やや満足」の合計は87%でおおむね好評価を得ている。			

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
R6.7.9	タトゥーがあるが入浴できるかとの問い合わせ(電話含む)が入っている。	「お断りしています」と回答、返事をしている。事例をノートに書きとめ共有して、スタッフの対応がバラバラにならないように努める。

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	2	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	2	2	2.0
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	2	3	3.0
12 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
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0
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	3	3	3.0
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	2	3	2.8
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	2	2	2.0
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	55	58
			55	57.8

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	2	2	2.0
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	2	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	2	3	2.3
配点45点(9項目×5点)		小計	24	25.3
			24	25.3

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	2	2	2.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	2.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	2.0	
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	12	12	12.0

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	55 点	92 %	58 点	97 %
(2) サービスの質の確認	45 点	24 点	53 %	26 点	58 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12 点	80 %	12 点	80 %
合計	120 点	91 点	76 %	96 点	80 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
5	平成30年度以降では最高の利用者(28,091人)を得ており、利用人数および利用収入は増加している。増加傾向はうかがえるが、収支はマイナスになっている。ホームページの閲覧数は年間で約3,000件あり、インターネットを通じてかみ温泉RIOを知る機会が増えている実感がある。また、利用者層は若年化している傾向もみられる。かねてより懸案事項であった施設維持管理(特に館内清掃)は、外部委託の導入や人員配置の変更等で改善している。
6	今年度は過去最高の利用者、利用者収入を得たが、リピート率を上げるために行っているポイント券へのサービスが多くなり、客単価が340円前後を推移している。温泉の質の良さ、浴槽から望める周辺の自然を施設の売りとして、こまかなサービスを心がけて「親しみやすい癒しの場所」をめざし運営している。1月から責任者が急に交代することになり、運営管理の引継ぎができなかったことで、事業計画や仕様書への取り組み(清掃等)が一部履行できない部分があった。
7	
8	
9	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
5	令和5年度は、当該指定管理者が管理を開始して通算6年目にあたる。利用者数は、目標には達していないものの、これまで続けてきた自主事業やイベントの開催、ホームページ等でのPR活動を継続的に行っていることにより利用者数の増につながっていることは評価できる。清掃業務については、人的体制を整えるなどの改善に努めている。
6	利用者数は、ほぼ、目標の3万人となるとともに、料金収入については、目標を達成した。決算状況については、約230万円の赤字となっている。この主原因は、清掃業務について、人的体制を整えるなどの改善に努めた結果、これらに係る経費(人件費及び委託費)が増となったことにある。支出のうち、事業費中に「法人管理費」が約287万円計上されている。この法人管理費は、本部の管理的経費といえるもので、収入に係数を乗じて算出したものを計上したものである。赤字額にこの法人管理費を加えると、若干の黒字(約57万円)となる。昨今の物価上昇もあり、大幅な経費削減は困難な状況。また、施設規模から、現状の利用者数を大幅に増やすことも難しい。現在大人400円である利用料金の値上げも検討課題である。
7	
8	
9	

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	57.8 点	96 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	25.3 点	56 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12.0 点	80 %	
合計	120 点	95.1 点	79 %	

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

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。
 利用者数の目標値は未達成でしたが、利用料金収入は目標値を達成しました。
 支出が収入を上回っていますので、収支の改善に努めてください。
 消防訓練が未実施でしたので、適切に実施してください。
 施設の清掃について、一部、対応できていませんので、適切に施設の清掃を行ってください。
 アンケートからの情報収集や広報の仕方に工夫するなど、新規利用者の獲得に向けた目標設定とその取組に期待します。引き続き、施設の利用拡大に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
5	A	99.6 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。 利用料金収入及び利用者数の目標値が未達成となっています。 利用者アンケートに基づいて、ドライヤーやジャンパーを設置する等、利用者ニーズの把握及び反映できたことが評価できます。 施設の清掃については、既に外部委託の導入や人員配置の変更等で改善されているとのことですので、引き続き適正な施設の清掃に努めてください。 支出が収入を上回っていますので、更なる利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながるよう取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。
6	A	95.1 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。 利用者数の目標値は未達成でしたが、利用料金収入は目標値を達成しました。 支出が収入を上回っていますので、収支の改善に努めてください。 消防訓練が未実施でしたので、適切に実施してください。 施設の清掃について、一部、対応できていませんので、適切に施設の清掃を行ってください。 アンケートからの情報収集や広報の仕方に工夫するなど、新規利用者の獲得に向けた目標設定とその取組に期待します。引き続き、施設の利用拡大に努めてください。
7		点	
8		点	
9		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
周辺環境整備・清掃	4月	温泉の運営は業務基準に従いこれまでの経験でほぼ遂行できていると思うが、責任者が交代後の施設全体の清掃と周辺の整備(草刈等)が不十分と思われる。今後手順を立て直し実行し、記録を残していく計画を策定する。