

1. 施設概要

|        |  |         |                |
|--------|--|---------|----------------|
| 施設名    | 高知市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 | 高知市土佐山弘瀬区  |         |                |
| 指定期間   | 平成24年4月1日～平成27年3月31日   | 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<br>2. 施設及び設備の維持管理に関すること<br>3. 管理運営のための体制の整備に関すること<br>4. 利用料金に関すること<br>5. 利用者の安全の確保に関すること<br>6. 個人情報保護に関すること<br>7. 情報公開に関すること<br>8. 業務報告に関すること<br>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<br>敷地面積：341.57㎡<br>延床面積：146.30㎡<br>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

|       | H24年度(1年目) | H25年度(2年目) | H26年度(3年目) |
|-------|------------|------------|------------|
| 利用者数  | 1,019人     | 907人       |            |
| 開館日数  | 81日        | 83日        |            |
| 利用率   | 22.2%      | 22.7%      |            |
| 事業開催数 | 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：千円

|    |        | H24年度(1年目) | H25年度(2年目) | H26年度(3年目) |
|----|--------|------------|------------|------------|
| 収入 | 指定管理料  | 0          | 0          |            |
|    | 利用料金収入 | 46         | 19         |            |
|    | 事業収入   | 0          | 0          |            |
|    | その他    | 0          | 0          |            |
|    | 収入計    | 46         | 19         |            |
| 支出 | 管理運営費  | 386        | 384        |            |
|    | 人件費    | 0          | 0          |            |
|    | その他    | 0          | 0          |            |
|    | 支出計    | 386        | 384        |            |

4. 運営状況指標

|              | H24年度(1年目) | H25年度(2年目) | H26年度(3年目) |
|--------------|------------|------------|------------|
| ①事業収支(収入-支出) | ▲340千円     | ▲365千円     |            |
| 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  | 378円       | 423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)  |
|----|------|---|
| 24 | 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, 地元自治会による管理であることを踏まえ, 施設のあり方について, 施設管理課としての検討を鋭意進めてください。  |
| 25 | A    | 前回指摘した事項について一定改善され, 概ね適切な維持管理がなされていると考えます。今後, 利用者の減少が見込まれるなど, 施設の運営状況が厳しくなることが想定されることから, 施設所管課と協議の上で, 適切な管理運営に努めてください。なお, 地元自治会による管理であることを踏まえ, 施設のあり方について, 検討をお願いします。 |

(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)   |
|----|------|--|
| 24 | B    | 指定管理料を支払っておらず, 地区住民で管理を行っている関係上, 収支が赤字になるのはやむを得ない状態である。しかし利用者増に前向きに検討いただいている。今後は, 個人情報の管理の仕方を検討いただき, 運営についても関係機関との調整が必要。 |
| 25 | A    | 光熱水費や浄化槽維持管理費, 修繕費について指定管理料で対応すべきと考える。今後土佐山中学の移転により PTA などの施設利用者が一層減少することや高齢化による地区人口の減少で稼働率はなだらかに下がってくるものと予想される。         |

(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)                                      |
|----|------|---|
| 24 | A    | 地域の冠婚葬祭での利用や地域外からの利用もあり, 利用は伸びてきている。百歳体操の場所としても定期的に利用されている。 |
| 25 | A    | 高齢化とともに1事業あたりの参加者が減っている。一方百歳体操は定期的に開催され少ないながらも回覧の場となっている。   |

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。         | 2    | 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。                      | 2    | 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    | 3    |
| 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    | 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。       | 2    | 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    | 3    |
| 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    |
| 20項目×3点=60点   |   | 55   | 55   |
|               |   | 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    | 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。                  | 3    | 3    |
| 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     |  |      |      |
| 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。 | 2    | 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  | 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  |
| 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  | 3  |
| 10項目×4点=40点  |  | 28 | 28 |
|              |  | 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。 | 2    | 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 |                                 | 8    | 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<br>評点 | 1次評価<br>換算後<br>総評点数 | 評価 |
|-------------|-----|--------|-----|------|------------|---------------------|----|
| （1）履行の確認    | 60  | ×0.500 | 30  | 60%  | 55         | 27                  | A  |
| （2）サービスの品質  | 40  | ×0.375 | 15  | 30%  | 28         | 10                  |    |
| （3）サービスの安定性 | 9   | ×0.600 | 5   | 10%  | 8          | 4                   |    |
| 合計          | 109 | —      | 50  | 100% | 92         | 41                  |    |

（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。 |