

1. 施設概要

施設名	高知市勤労者交流館	施設所管課	商工振興課
指定管理者名	公益財団法人高知勤労者福祉サービスセンター		
指定期間	平成 21 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募
設置目的	中小企業に雇用される勤労者等の勤労意欲及び技能の向上並びに文化教養及び福祉の充実を図るため		
業務内容	1. 施設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 3. 交流館事業に関すること 4. 喫茶室の運営に関すること		
施設内容	敷地面積 1,789.57 m ² 建物延床面積 1,435.26 m ² 鉄筋コンクリート造陸屋根 2 階建 1 階 体育室・事務室 2 室・喫茶室 2 階 研修室(第 1・第 2)・和室(第 1・第 2)・会議室・特別会議室等 駐車場 51 台(内 26 台分は貸貸駐車場)		
職員体制	常勤: 2.5 人	非常勤: 人	その他: 2 人 合計: 4.5 人

※ 指定管理者である高知勤労者福祉サービスセンター 9 名のうち、2.5 人役を指定管理業務とし、繁忙時には、高知勤労者福祉サービスセンター職員の稼働可能な職員が対応している。喫茶については、パート職員が 2 名専属で従事している。

2. 利用状況

平成 26 年 3 月 31 日現在

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)	H24 年度 (4 年目)	H25 年度 (5 年目)
利用者数	36,341 人	31,734 人	32,836 人	35,949 人	34,330 人
開館日数	290 日	294 日	296 日	292 日	291 日
利用率	42.7%	37.1%	38.4%	38.7%	34.0%
事業開催数	32 事業 (延べ 238 回)	41 事業 (延べ 288 回)	41 事業 (延べ 303 回)	21 事業 (延べ 245 回)	26 事業 (延べ 225 回)

※ [利用率算出方法の説明] 開館日×使用部屋数/開館日×部屋数

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)	H24 年度 (4 年目)	H25 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	9,272	9,310	9,310	9,310
	利用料金収入	6,775	5,793	5,926	6,273
	事業収入	4,356	4,373	4,400	3,966
	その他	0	0	0	0
	収入計	20,403	19,476	19,636	19,549
支出	管理運営費	12,913	12,481	12,522	11,613
	人件費	5,759	7,966	7,538	7,479
	その他	2,078	0	0	0
	支出計	20,750	20,447	20,060	19,092

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)	H24 年度 (4 年目)	H25 年度 (5 年目)
①事業収支(収入-支出)	▲347 千円	▲971 千円	▲424 千円	457 千円	▲420 千円
②利用料金比率	33.2%	29.7%	30.2%	32.1%	28.5%
③人件費比率	27.8%	39.0%	37.6%	39.2%	37.7%
④外部委託費比率	16.2%	16.5%	16.3%	17.9%	18.1%
⑤利用者 1 人あたり管理費	571 円	644 円	611 円	531 円	549 円

5. その他特記事項

21 年度	①相談室の空調機の修理, ②1 階ロビーの天井灯修繕, ③1 階ロビーブラインドの修繕, ④厨房の空調, 排水設備の改修, 1 階トイレ洗浄管等修繕, ④駐車場のライン・路面表示や看板設置, ⑤玄関用案内板の作成(約 80 万円: 主なもの)
22 年度	①特別会議室の照明設備の改修(181,000 円) ②1 階男・女トイレ手洗い排水管劣化及び詰まりの改修(82,300 円), ③体育室倉庫の整理棚設置(87,300 円), ④特別会議室の空調機修理(26,000 円), ⑤駐車場のバリカー及びフェンスの修繕(84,000 円) ⑥館周囲側溝グレイチング修繕(63,000 円), ⑦第 2 研修室他照明安定器他交換(73,000 円) 全約 60 万円
23 年度	①電話機増設工事一式(26,000 円), ②排水詰まり修繕 1 階男子トイレ(5,000 円), ③体育室エアコンガス漏れ修理(17,000 円), ④交流館消防設備改修 消火器 7 本(54,000 円), ⑤地デジ対策アンテナ設備調整(49,000 円), ⑥ブラインド取り換え・コード修理 1 階事務室(22,000 円) 約 17 万円
24 年度	①入口他看板修正(32,550 円), ②正面玄関自動ドア鍵取替え(47,250 円), ③トイレ手洗いセンサー取替え及びパブル交換(49,245 円), ④トイレドアクローザー取替え(36,990 円), ⑤玄関前ハロゲンライト取替え(13,860 円), ⑥1 階事務室・2 階ロビー安定器取替え(31,290 円)
25 年度	①1 階事務室安定器取替え(16,800 円), ②ゴミ倉庫ドア取替え(65,100 円), ③空調冷却水ポンプ修理(30,450 円), ④喫茶ブラインドコード取替え(7,850 円), ⑤電気設備 PCB 検査(24,150 円), ⑥喫茶室子メーター取替え(74,340 円), ⑦1 階給湯室棚取付け(16,551 円)

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	S	施設の老朽化に伴う修繕費の増加が予想されるため、施設設備の状態を十分に分析した修繕計画を作成したうえ、実施にあたっては所管課との事前協議をお願いします。また、利用率の向上や各種事業の検証・見直しなど個々に対応できる余地が見受けられると考えますので、積極的な取組をお願いします。
22	S	地震災害に対する避難訓練の実施などにより、緊急時対応の強化を図ってください。また、事業収支が赤字となっていますので、アンケート等により利用者ニーズの把握に努めるとともに、喫茶コーナーの運営等について、指定管理者と施設所管課の両方で十分に協議・検討されるよう期待します。
23	A	事業収支について赤字が続いていますが、利用者数が昨年度を上回るなど、運営面での努力は一定評価できると考えます。さらなる利用促進に向けて、より積極的なニーズ把握の取組が進められ、収支についても改善が図られるよう期待します。
24	S	平成 22 年度から順次利用者数が増え、利用料金収入も増えたことから事業収支が改善されています。また、前回指摘した事項についても改善されており、総合的には良好な管理運営がなされていると考えます。引き続き利用者増に取り組んでください。
25	S	利用者数が減少し、利用料金収入も減少していますが、総合的には良好な管理運営がなされていると考えます。「サービスの品質」について、自己評価と一次評価に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。また、勤労者の拠点施設として、本施設を有効に活用し、勤労者の福祉の向上に取り組んでください。

(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	S	協定書, 仕様書, 事業計画に基づき適正な管理が行われている。喫茶事業は経営努力に取り組んでいるものの赤字が続いており、収支改善に努めていくことが必要である。施設利用についてはキャンセル待ち及びキャンセル料についての体制等を整え、施設が効率的に活用され、かつ公平に利用できるよう検討を進め、市民サービスの向上につなげる。
22	S	修繕の実施にあたっては、緊急に必要となったもの以外については、事前協議を行った。喫茶事業を含む各種事業については、見直しが行われ、23 年度事業への反映が予定されている。また、全般的な経費削減に取り組んでいるものの、利用料金の減少による収支の悪化が見られるため、広報活動の充実やキャンセルへの対応方針を早期に定めるなど改善が必要と思われる。
23	A	総合的に、適正な管理が行われている。キャンセルへの対応も行い、前年度と比較して、利用者数が増加していることは評価できる。アンケート調査においては、ニーズを把握するには内容が不十分であり、サービスを向上させるためにも、改善を行う必要があると思われる。喫茶事業は、23 年度から日曜日を休業日とするなど経費削減を行ったが、収支の改善には繋がらなかった。運営方法について、さらに工夫が必要である。

24	S	<p>24 年度においては、開館日数が前年度より少なかったにも関わらず、利用者数の増加と利用料金収入の増額を図り、あわせて、経費の削減に努めることで、収支が黒字に転じたことは評価できる。</p> <p>アンケート調査においては、利用者のニーズをより把握できるようアンケート内容の見直しを行った。平成 25 年度にはアンケート調査の結果を分析し、利用者へのサービスの向上につながるよう努めてもらいたい。</p> <p>喫茶については、経費の削減に努めるも、売上げが伸びず赤字決算であったが、平成 25 年 4 月からは営業時間を 1 時間短縮することを検討するなど収支改善に向けた取り組みを実施している。今後も引き続き収支改善に努めてもらいたい。</p>
25	S	<p>協定書・仕様書・事業計画に基づいて適正な管理が行なわれている。収支面では、利用料金が対前年比で 16.3%、約 100 万円の減額となっている。常時利用していたサークル等の高齢化による減少、また平成 25 年 4 月 1 日に下知コミュニティセンターが開設されたことによる影響等があると思われる。</p> <p>喫茶については、今年度も売上が伸びず赤字決算となった。喫茶事業については、26 年度からの指定管理者の募集を実施するにあたり見直しを行ない、指定管理業務の範囲から外すことにした。今後は、喫茶事業の赤字が解消されることから、収支改善につながると思われる。</p> <p>今後さらに厳しい状況が見込まれるが、広い駐車場など利点を最大限にアピールし、広く市民に広報活動を行い、利用率の向上に努めてもらいたい。</p>

		<p>前確認をし、完全ではないが、キャンセルに対し一定の歯止め策を講じた。直前取消の承認の仕方などの更なる研究や、現在実施されている体育室の分割貸しについても、ニーズを見極めながら貸し方について研究を行う。</p> <p>・講座については、各種講座の催行人数の見直しをかけて、黒字化対策をし、開設希望が多く、受講者が見込まれる講座を新設した。実施回数を、これまで前期・中期・後期と年間で 3 回実施していたものを、24 年度からは、前期と後期の 2 回にし、1 回の講座時間を増やし、期間を長くすることで講座内容を充実させ、受講者増を目指す。</p> <p>・貸室の利用料収入については、営利目的の利用（倍額料金）が、22 年度 3 月末同期に比べ 39 件減と平成 21 年度からの減少傾向が相変わらず続いており、経済が好転し企業に余裕ができない限り利用率が上がる見通しは厳しいと見込まれる。ただ、非営利目的の利用（通常料金）が、22 年度同期と比べて、113 件増となっており、設置目的にあった公益利用が増加している点は評価に値すると思われる。</p> <p>・今後も更に経費節減に取り組んでいく。</p>
24	S	<p>平成 24 年度も、これまでの実績と経験をもとに、事業計画どおりの適正な管理運営を行ってきた。老朽化が進む施設の修繕については高知市所管課と協議を行いながら運営に取り組んでいる。</p> <p>講座については、24 年度より前期・後期の 2 回とし、回数増加による内容の充実及び受講生の定着による増加を目的とし実施している。黒字化対策とし、受講希望者の少ない講座については講師と相談のうえカリキュラムの見直しをかけた分散した受講生をまとめて催行できるような方法で実施している。</p> <p>貸室の利用料収入については、24 年 3 月末同期に比べ事業活動での利用が 50 件増加しており、全体の利用料収入が、約 35 万の増収であった。講座及び 10 割減免の利用が 75 件減となり講座等の催行を考慮し空いた部屋の有効利用等により収入は増加傾向にあり、平成 21 年度からは、減少傾向がみられていた利用率についても全体で前年度比、0.3%と微増ではあるが、上昇がみられる。非営利目的の利用（通常料金）についても、23 年度同期と比べて、30 件増となっており、設置目的にあった公益利用が増加している。</p> <p>交流館利用の広報活動として高知ケーブルテレビでの、テロップによる告知や、他施設でのパンフレットの配布及び勤労者サービスセンターの会報誌に利用の呼び掛けを掲載するなど、交流館の知名度をアップし、貸室利用収益が上がるよう努めている。また、有効な貸出しが行われる様、利用者にも直前取消がされないよう呼びかけ等を行い、協力をお願いしている。併せて、さらなる収支の改善を進めていく。</p> <p>また、喫茶運営について収支バランスの適正化を目指し内容の充実、来客の見込めない時間等の営業時間の見直しを含め少しでも収支状況の改善がみられるよう検討運営している。</p>
25	S	<p>今年度も過去の経験をもとに館の利用者が快適に利用できるように、事業計画どおり適正な管理運営を行った。夜間の講座参加者から安定器等の不具合から点灯しなかったなど苦情が寄せられており、施設の老朽化による修繕については課題が多く、職員でできるものは対処し、大きな修繕は所管課との協議を行い取り組んでいる。</p> <p>貸室利用状況については、平成 24 年度末同期に比べ定期利用者の減(利用者の都合等)によるもののほか、利用料の 10 割減額が 67 件の増加、5 割減額が 14 件の減少、倍額利用件数も 21 件の減少などがあり、有料利用件数は 239 件の減少傾向にある。利用者への利用促進に努める。</p> <p>講座については各講師と相談し、受講者及び講師等の都合を考慮し 1 コース 10 回(語学・運動)を区切りとし、前期・中期・後期の開催とした。これにより特定の部屋を独占することのないように配慮した。この結果、各期間の間に講座のない期間ができ一般への貸室利用の機会をつくることができた。内容については参加者が極端に少ない講座を廃止し、新しく 1 講座を新設した。大幅に最少催行人員に届かないものは中止とするなどによりトータルで黒字となった。引き続き、「あかるいまち」掲載や会報誌同封など集客に結び付け宣伝方法を研究し、講座数及び利用者の増加につなげていく。</p> <p>交流館利用の広報活動としては、クンベル高知会報誌及びガイドブック・講座案内への掲載を行うとともに、クンベル高知加入促進員に勧誘時のパンフレット配付などを行った。また、ホームページをリニューアルし、より見やすい貸室予約表などの工夫を行った。今後もさらに幅広い発信手段を研究するとともに、利便性及び知名度や利用収益が上がるように努める。</p>

(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	<p>過去 5 年間の実績と経験を生かし、事業計画どおり適正に管理できている。今後、更に厳しい財政状況を迎える事が見込まれる中、施設の老朽化への対応や喫茶経営の収支バランスの適正化などの課題があるが、財政効率を見極めながら健全な管理運営に努めていく事を要する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 喫茶店の経営は、立地条件及び営業条件から現状をすぐ黒字化することは大変困難であると思われるが、営業時間の変更や内容等、運営方法を再検討し集客力強化のため館利用者に利便性をアピールするとともに、近隣住民へも多くの利用を呼び掛けるため地域限定の新聞への折込宣伝、職員による利用の呼びかけなど積極的に宣伝活動を行う。 2. 講座の新規メニューを発掘し、現状以上の充実を図り参加者の少ない講座については、廃止を検討するなど参加者のニーズにあった講座運営を行い収益をあげていく。 3. 貸室については、予約方法及びキャンセル等での直前取消へのキャンセル料のあり方についてなど見直しし、現在実施されている体育室の分割貸しについても、コスト面からも 1/3 面を廃止し最低を 1/2 面貸しにするなど検討し収益率及び利用率向上をはかる。 4. 全体での経費の節減を追及していく。
22	S	<p>平成 22 年度の交流館の運営全般についてはおおむね円滑に対応できたと判断しているが、収支面では貸室利用料金収入が対前年比で 14.5%減と大幅に落ち込んだことにより、運営収支は昨年の▲347 千円を上回る▲974 千円となった。さらに、利用状況が芳しくない喫茶部門や経年劣化により年々増加する施設の修繕経費への対応もあり、今後もさらに厳しい財政運営が予測される。こうした状況を踏まえながら、以下の項目について改善等をはかり健全な管理運営を目指していく。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 今後は、より効果的な宣伝や貸方について検討実施するとともに、市広報やケーブルテレビの宣伝等無償での宣伝活動も大いに活用し新規利用を増やし、従前より利用している団体にも利用回数の増加を呼び掛けるなど、収益率及び利用率向上について引き続き取り組んでいく。 2. 昨年 4 月から月曜日を完全休館とし、光熱水費 -9%をはじめ全般的な経費の節減を図ったが、今後も引き続き効果的な経費削減に取り組んでいく。 3. 講座については、参加者の少ない講座の廃止を検討するなど、より参加者のニーズにあった講座運営を行うため参加者へのアンケートなどを行うなど収益をあげるよう引き続き努めていく。 4. 喫茶店の経営は、黒字化への取組として、館利用者及び周辺住民へのアピールを行い具体的な集客・収益増へ取り組んでいく。なお、23 年度当初からは、経営改善の一環として利用者の少ない日曜日を休業日としている。
23	S	<p>これまでの実績と経験を生かし、事業計画どおりの適正な管理運営を行ってきた。利用者に快適に利用してもらえるよう老朽化が進む施設の修繕について高知市所管課と協議を行い、換気扇、館西側のガレージ、2 階研修室のカーテン及びブラインドのメンテナンスを行った。また、喫茶経営の収支バランスの適正化などにも十分留意しながら取り組んでいく。</p> <p>・喫茶事業については、高知市との協議の上、利用の少ない日曜日を年度当初より休業日とし、収益改善が見られるよう変更した。立地条件等から黒字化することはかなり厳しいと思われるが、営業内容や、運営方法を更に研究していく。</p> <p>・広報活動として「高知ケーブルテレビ kochi on TV!」にテロップを載せ、交流館の知名度をアップし、交流館の貸室利用収益が上がるよう努めた。</p> <p>キャンセルの多い団体には、事前に利用日の変更が無いが、キャンセルする状況になっていないか事</p>

7. 評価シート（自己評価・1次評価）
（1）履行の確認

中項目	小項目	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	従業員に対し,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,従業員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	小項目	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	4
	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
	運営体制	安定かつ継続的な運営を行なう上で,適正な組織体制・配置計画であるか。	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。	4	4
	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。	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	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。	4	3
勤労行政への貢献	勤労者の技能や福祉の向上に対する取組の実績や可能性はあるか。	4	3
10項目×4点=40点		38	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	小項目	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	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るか。	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	8
			／	／
			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	×0.500	30	60%	60	30	S
（2）サービスの品質	40	×0.375	15	30%	33	12	
（3）サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	8	4	
合計	109	—	50	100%	101	46	

（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。