

1. 施設概要

|        |  |         |         |        |        |
|--------|--|---------|---------|--------|--------|
| 施設名    | 高知市弥右衛門ふれあいセンター                                    |         |         | 施設所管課  | 市街地整備課 |
| 指定管理者名 | 弥右衛門ふれあいセンター運営委員会                                  |         |         |        |        |
| 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   | 市民の文化、芸術及びスポーツの振興並びにコミュニティの場を提供するため                |         |         |        |        |
| 業務内容   | 1. センターの利用の許可<br>2. センターの維持管理<br>3. その他市長が必要と認める業務 |         |         |        |        |
| 施設内容   | 集会室（体育施設）、和室、調理室、談話室                               |         |         |        |        |
| 職員体制   | 常勤： 4人   | 非常勤： 1人 | その他： 0人 | 合計： 5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  | 32,066人    | 32,926人    |            |
| 開館日数  | 291日       | 290日       |            |
| 利用率   | 72.6%      | 74.2%      |            |
| 事業開催数 | 0          | 0          |            |

※ [利用率算出方法の説明]

各室の利用料時間単価合計 2,280円×11時間×開館日数で得られた額をもって年間利用料総額（免除額を含む）を除いて得られた数値

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  | 3,710      | 3,661      |            |
|    | 利用料金収入 | 4,991      | 5,086      |            |
|    | 事業収入   | 0          | 0          |            |
|    | その他    | 77         | 85         |            |
|    | 収入計    | 8,778      | 8,832      |            |
| 支出 | 管理運営費  | 3,996      | 4,106      |            |
|    | 人件費    | 4,782      | 4,726      |            |
|    | その他    | 0          | 0          |            |
|    | 支出計    | 8,778      | 8,832      |            |

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） | 0千円        | 0千円        |            |
| ②利用料金比率      | 56.9%      | 57.6%      |            |
| ③人件費比率       | 54.5%      | 53.5%      |            |
| ④外部委託費比率     | 11.9%      | 12.9%      |            |
| ⑤利用者1人あたり管理費 | 274円       | 268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 | A    | 施設の維持管理面においては、適切な運営がなされていると考えます。自主事業が未実施であることについて従来から指摘のあるところであり、地域のコミュニティの中核施設としての機能がより発揮されるよう、改めての検討を図ってください。 |
| 25 | A    | 自主事業を開催するなど、前回指摘した事項が一定改善され、概ね適切な運営がなされていると考えます。なお、震災時の避難対応など緊急時の対応についての取組をお願いします。                              |
|    |      |   |

(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 | A    | 全体としては大きなトラブルもなく、おおむね適正に管理されたものと考えますが、地域コミュニティとの連携による事業が実施できていないこととあわせ、実際の緊急時に迅速に対応できる態勢作りのための実地訓練が行われていないことから、改善を求めていく。 |
| 25 | A    | 全体として昨年同様大きなトラブルもなく、おおむね適正に管理されたものとする。昨年度未実施であった地域コミュニティとの連携による事業が実施されたが、緊急時に迅速に対応できる体制作りのための実地訓練が行われていないことから、改善を求めていく。  |
|    |      |  |

(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    | 本年度は、施設に大きな修繕が必要となったものの、全体としては低いコストで運営ができた。       |
| 25 | A    | 地域コミュニティとの連携を図る保健婦相談等を実施した。また、昨年度同様に低いコストで運営を行った。 |
|    |      |   |

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。          |      | 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    | 2    |
| 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応じているか。        |      | 3    | 3    |
| ① 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。                 |      | 2    | 2    |
| 事業実施体制       | 自主事業の実施体制・職員配置は適切か。                        |      | 2    | 2    |
| ② 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  |  |      | 58   | 57   |
|              |  |      | 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 |
|--------------|--|------|------|------|
| 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。 |      | 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。 | 2  | 2  |
| 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  |
| 地域コミュニティとの連携 | 地域コミュニティとの連携は十分であったか。                              | 3  | 3  |
| 10項目×4点=40点  |  | 29 | 29 |
|              |  | 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 |
|-----------|---------------------------------|------|------|------|
| 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。 |      | 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<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%  | 57         | 28                  | A  |
| (2) サービスの品質  | 40  | ×0.375 | 15  | 30%  | 29         | 10                  |    |
| (3) サービスの安定性 | 9   | ×0.600 | 5   | 10%  | 9          | 5                   |    |
| 合計           | 109 | —      | 50  | 100% | 95         | 43                  |    |

(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。 |