

1. 施設概要

施設名	高知市江ノロコミュニティセンター	施設所管課	地域コミュニティ推進課
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	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	地域コミュニティ活動の推進、生涯学習活動、災害時避難拠点施設としての活用		
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: 2人	非常勤: 3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	33,903人	38,557人	38,992人
開館日数	308日	307日	305日
利用率	65.4%	73.1%	75.5%
事業開催数	69	71	67

※ [利用率算出方法の説明] 利用回数/利用区分(午前・午後・夜間の3区分)

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	9,819	10,173	10,943
	利用料金収入	2,935	3,267	3,404
	事業収入	0	0	0
	その他	31	45	54
	収入計	12,785	13,485	14,401
支出	管理運営費	5,863	6,492	7,218
	人件費	6,922	6,993	7,183
	その他	0	0	0
	支出計	12,785	13,485	14,401

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円	0円	0円
②利用料金比率	23.0%	24.2%	23.6%
③人件費比率	54.1%	51.8%	49.9%
④外部委託費比率	23.6%	22.1%	20.8%
⑤利用者1人あたり管理費	377円	350円	369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	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えますが、備品の点検・保守で不十分であった事項については改善へ取り組んでください。順調に利用者が伸びていますので、利用料金収入増へつなげていただくよう今後の取組を期待しています。
25	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えますが、備品の点検・保守の実施方法については、改善がみられないため早急に施設所管課と協議の上、対応をお願いします。
26	S	適切な管理運営がなされていると考えますが、備品の管理等については、管理方法を見直すなどの対応をお願いします。前年より利用者が増加し、利用促進に向けた取組がなされていますので、今後も取組を継続していただくようお願いします。

(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	S	平成24年度は昨年度と比較して、利用者数916名の増の33,903名、利用率は5.3%増の65.4%となっている。利用率については、地域コミュニティ推進課で所管している他の貸館を有する施設と比較しても、かなりの高水準となっている。事業開催数は昨年度と比較して6回の減少となっているが、これは、運営委員会の自主事業として実施している育児サロンの開催数の減少によるものである。平成21年6月開館以降、順調に利用者数及び利用料金収入が伸びてきており、センターの存在が、市内外を問わず周知できてきたものと考えている。また、指定管理料も毎年減少しており、経費節減に向けた取組と利用料金収入増に向けた取組が適正に実施されているものと考えている。今後も、引き続き安定した管理運営を期待するところである。なお、備品の点検等については、定期的な実施を依頼していこうと考えているが、高知市の備品の取扱いの見直しに連動した実施方法を指定管理者と協議していく予定としている。
25	S	平成25年度は利用者が昨年度と比較して、利用者数が4,654人増の38,557人、利用率も7.7%増の73.1パーセントとなっており、年々順調に増加している。開館から5年を経て広く周知が行き渡ったこと、駐車場の拡幅によりさらに利便性が向上したことに加えて、常に地域のニーズに即した事業を展開していることも大きな要因と考えられる。利用者増に伴い利用料金収入も伸びており、昨年度比332千円の増額。電気・水道料金値上げの影響や修繕箇所増加により管理運営費が昨年度比629千円の増額となっているが、全体として経費節減に努め、堅実な資金運用がなされていると考える。今後は、経年劣化が見受けられるようになった諸設備の管理に留意しながら、引き続き地域住民に寄り添った安定的な運営が行われるよう期待するところである。なお、昨年度からの課題となっている備品の点検等については、一定行われているものの、高知市の備品取扱いの見直しに連動した保守・点検の実施方法について、主管課での整理が不十分なため指定管理者との協議が進んでいない状況であり、早急に主管課から方針を示したいと考えている。
26	S	平成26年度は、昨年度と比較して利用者数が435人増の38,992人、利用率も2.4%増の75.5%、利用料金収入も137千円増となっている。修繕箇所の増加と消費税増税の影響により管理運営費が昨年度比726千円の増額となっているが、全体として経費節減に努め、堅実な資金運用がなされていると考える。設立から6年を経過し利用者の固定化・常連化が進み、新規利用者の参加が困難な状況となっている。対策として、27年度に利用者アンケートを実施し改善策を検討することと、利用者の目線に立った現状分析及び課題解決能力について、一定評価できるものである。事業開催数が前年度に比べて減少しているのは、平成26年8月の台風等の影響によるものである。前年度からの課題となっていた本市の備品管理については指定管理者と本市協議のうえ改善済みであるが、備品の整理に課題があることから、今後改善に向けた取組をすることを確認した。基本協定第2期を終え、経年劣化が見受けられるようになった諸設備の維持管理に留意しながら、引き続き地域住民に寄り添った安定的な運営が行われるよう期待するところである。

(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	S	平成21年度の開館以来、センター利用者数、利用率、利用料金はいずれも年々増加してきている。利用者は、江ノロ地区はもとより、市外にまで広がりを見せてきており、使用する団体や個人の目的も多岐に及んでいるので、施設利用率は既に60%に達しているが、まだ若干増加の余地があると考えている。平成25年1月からの駐車場拡張の朗報が一層の追い風になっている。東日本大震災以降は、津波避難ビルとしての期待が高まっており、地域住民からの非常時における様々な問い合わせが寄せられている。施設開館時の対応(館の管理、イザの事態への即応)に課題が残る。
25	S	平成25年度は、第2期指定管理期間の第2年次となる。開館以来の利用増加傾向は継続しており、利用者数、利用率、利用料金ともに増高している。利用料金が、中心市街地において比較的低廉に設定されていること、高知駅から徒歩10分の交通至便の立地にあること、加えて駐車場が拡幅されたことが、UPの要素として大きい。また利用者アンケートにも見られるように、地元の住民と一体になった管理運営が図られていることも、見逃せない要素であると思われる。施設建設から5周年となる。徐々に設備の経年劣化が見られるようになってきた。今後とも、利用者の声に耳を傾け、地域の文化・交流センターとしての管理を怠らず、機能を果たすことに全力を注がなければならぬ。
26	S	第2期基本協定期間が満了する平成26年度は、8～10月の天候が不順で、加えて大型台風が2度本県に接近してきたため、利用予約をキャンセルせざるを得ない状況となるなど、利用者の足に大きな影響が出たが、それでも開館以来続いている利用者数、利用率、利用料金の増高傾向は継続される見込みとなっている。その理由や背景は平成25年度のコメントに記載の通りと思われる。開館後6年を経て、当センターは生涯学習拠点としての位置づけは確立できたと思われる。今夏の台風接近時には初めて夜間の避難者を受け入れ、災害避難施設としての新たな一歩を記した。地域住民の期待に応えるためには、非常時への対応と施設のメンテナンスがより重要課題になってきたと感じている。

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
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	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
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。	2	2
20項目×3点=60点		59	59
		/	/
		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
①維持管理業務			
設備の管理	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	3
経費節減の取り組み	事務費の節減,節電・節水の取り組みが行われているか。	4	4
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。	4	4
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	4
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われているか。	4	4
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	4

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	4
地域や類似施設との連携	地域や類似施設と連携を図る具体的な取り組みがなされているか。	4	4
10項目×4点=40点		40	39
		/	/
		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
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	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 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%	59	29	S
(2) サービスの品質	40	×0.375	15	30%	39	14	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	9	5	
合計	109	-	50	100%	107	48	

(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。