

1. 施設概要

施設名	高知市鏡吉原ふれあいの里		施設所管課	鏡地域振興課
指定管理者名	吉原ふれあいグループ			
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	鏡吉原地区の豊かな自然環境を活用することにより、市民の健康の保持及び増進並びに市民の交流を通じて地域の活性化を図るため。			
業務内容	1. 施設の利用許可に関する業務 2. 施設及び設備の維持管理に関する業務 3. その他の管理運営に関し必要な業務			
施設内容	・バンガロー 1棟 ・キャンプ施設（テントベース、炊事棟、トイレ） ・吉原ふれあい交流館（ふれあい交流室、体験学習室）			
職員体制	常勤： 1人	非常勤： 5人	その他： 5人	合計： 11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	2,082人	2,046人	2,001人
開館日数	255日	252日	257日
利用率	86.1%	79.9%	84.7%
事業開催数	5	5	4

※ [利用率算出方法の説明] 利用者実績 ÷ 利用者目標数

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	2,096	2,096	2,127
	利用料金収入	514	511	462
	事業収入	0	0	0
	その他	321	300	395
	収入計	2,931	2,907	2,984
支出	管理運営費	799	1,019	974
	人件費	1,556	1,516	1,544
	その他	301	197	195
	支出計	2,656	2,732	2,713

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）	275千円	175千円	271千円
②利用料金比率	17.5%	17.6%	15.5%
③人件費比率	58.6%	55.5%	56.9%
④外部委託費比率	0%	0%	0%
⑤利用者1人あたり管理費	1,275円	1,335円	1,356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	総合的には適切な管理運営がなされていると考えます。引き続き、サービスの品質向上に向けた取組を進めるとともに、施設所管課と協力しながら、様々な機会を捉え、施設の積極的なPRに努めていただき利用者増の取組を今後も続けていただくようお願いします。
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。引き続き、サービスの品質向上に向けた取組を進めるとともに、施設所管課と協力しながら、施設の積極的なPR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、水質などの衛生管理には十分な配慮をお願いします。軽食コーナーにおけるイノシシ肉料理の提供など指定管理者ならではの創意工夫を積極的にPRし、利用促進を図っ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	A	仕様書、事業計画に基づき、適正に管理が実施されている。経費削減等経営努力は、最大限になされているものの天候不順等による利用者減少により、収入減少となっているため、天候に左右されないふれあい交流館を利用した収入増加を図る必要がある。
25	S	仕様書、事業計画に基づき、適正に管理が実施されている。そうめん流しやホテルまつりなど、夏の事業は毎年集客数が増加しており、職員の経営努力が認められ大いに評価できる。秋から冬にかけては、水遊び目的の利用者が見込めないことやアクセス道である県道の工事による通行時間制限などの影響により利用者数及び収入が減少するため、秋冬期にも集客が見込める事業に取り組んでいく必要がある。
26	S	仕様書、事業計画に基づき、適正に管理が実施されている。台風により、利用料金収入やそうめん流しの集客数は減少したが、団体客の増加やメニューの工夫等により2階の軽食売上は大きく増加している。イノシシ肉のメニュー開発・試食会の実施など、秋冬期の利用者増に向けても積極的に取り組んでおり、大いに評価できる。今後は、城西館との提携やイノシシ肉料理を通しての施設PR、年間を通した収入安定に向けての事業案など更なる取組に期待する。

(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	ホテルまつり・そうめん流し・なべ鍋会・ツガニまつり等の他に都市交流活動の新規事業として袖子もぎとり体験を行ったが、天候不順によるキャンセルや道路工事による時間制限などの影響もあり、利用収入が伸び悩んだ。利用収入増加を図るため、利用者の少ない秋～冬季に集客できる食事メニューの開発を行う。
25	S	ホテルまつり(6月)・そうめん流し(7～8月)・なべ鍋会(11月)・ツガニまつり(11～12月)等の都市との交流活動を活発に行った。ホテルまつりや袖子もぎ取り体験は、他地区と日程を合わせるとか実施時期を検討していく。同様の施設との差別化を図るため、イノシシ肉を使った料理開発に取り組む。
26	S	ホテルまつり(6月)・そうめん流し(7～8月)・なべ鍋会(11月)・イノシシ肉試食会(3月)等の都市との交流活動を活発に行った。そうめん流しは、8月の台風で参加者が例年の2/3程度となった。立地条件・天候・近くに他の施設がないなど施設の運営環境は厳しいが、1年を通して集客の安定化を図っていきたい。今後は、城西館と提携した体験型ツアーや市街地で行われるイベント等で施設情報を発信していくとともに、イノシシ肉料理の周知について効果的なPR方法や集客が見込めるメニューなど更に研究を進めていく。

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
事業実施体制	事業の実施体制・職員配置は適切か。	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
市民のニーズ調査	市民のニーズに係る有効な調査を実施し、事業の計画及び実施に反映されているか。	3	3
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		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	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。	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
衛生管理等	衛生管理や浴室等の水質管理の対応は適切であるか。	4	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。	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。	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。	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	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
関連施設、地域との連携等	関連施設及び鏡地域の団体との連携や市民との交流は図れたか。	4	4
10項目×4点=40点		38	35
		/	/
		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ではないか。	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 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	×0.25	15	30%	60	15	S
(2) サービスの品質	40	×0.75	30	60%	35	26	
(3) サービスの安定性	9	×0.60	5	10%	9	5	
合計	109	—	50	100%	104	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。