

1. 施設概要

施設名	高知市鏡文化ステーションRIO			施設所管課	鏡地域振興課
指定管理者名	高知市鏡地域婦人会				
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	中山間地域における社会教育及び市民文化の振興並びに健康の増進を図り、もって福祉の向上に寄与するため。				
業務内容	1. 入浴施設・温泉スタンドの利用許可等に関する業務 2. 入浴施設・温泉スタンド、鏡公民館及びギャラリー白雲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	・高知市鏡文化ステーションRIO（入浴施設・温泉スタンド） ・高知市立鏡公民館（会議室・小会議室・和室・多目的室） ・高知市ギャラリー白雲（展示室・収蔵庫） ・高知市立市民図書館鏡分室				
職員体制	常勤： 1人	非常勤： 10人	その他： 0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	28,423人	28,116人	29,009人
開館日数	305日	302日	306日
利用率	100.2%	97.9%	101.3%
事業開催数	6	8	7

※ [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	9,142	9,289	9,836
	利用料金収入	9,947	9,865	10,086
	事業収入	0	0	0
	その他	389	412	475
	収入計	19,478	19,566	20,397
支出	管理運営費	14,837	11,411	11,351
	人件費	3,528	7,541	7,831
	その他	701	1,133	1,286
	支出計	19,066	20,085	20,468

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）	412千円	▲519千円	▲71千円
②利用料金比率	51.1%	50.4%	49.4%
③人件費比率	18.5%	37.5%	38.3%
④外部委託費比率	20.8%	0%	0%
⑤利用者1人あたり管理費	671円	714円	706円

5. その他特記事項

指定管理業務には、鏡公民館、ギャラリー白雲及び市民図書館鏡分室の施設・設備の維持管理業務も含まれている。「3. 収支状況」「4. 運営状況指標」の支出には、建物全体の電気料、設備保守料等が計上されている。

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	利用者数の減少傾向が続いていますが、様々な機会を捉え、施設の積極的なPRに努めたことや、新規自主事業を開始し事業収入の増加にもつながったことは評価でき、適切な管理運営がなされていると考えます。今後も施設所管課と協力しながら、地域振興の視点も踏まえて、施設の魅力向上への取組を進めていただくよう期待します。
25	S	「サービスの品質」について、施設の魅力向上のために施設の改修が行われるなど改善されており、総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。なお、事業収支がマイナスとなっていることから、改善の取組に努めるとともに、利用者の増加に向けた取組をお願いします。
26	S	適切な管理運営がなされていると考えます。前年度より、利用者が増加していますが、今後も新規利用者の獲得など更なる利用促進を図っていただくようお願いいたします。また、光熱水費の効率化を図り、事業収支の改善に向けた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	仕様書、事業計画以上の衛生管理・設備管理が行われ、自主事業にも意欲的に取り組んでいる。自主事業等経営努力により、目標の収入もほぼ達成しており、評価できる。当該施設は、リピーター率が高いことから利用者増加のためには新規顧客の開拓が必要となる。
25	S	仕様書、事業計画以上の衛生管理・設備管理が行われ、自主事業にも意欲的に取り組んでいる。また、今年度から温泉施設の運営を直接行う体制に変更したことにより、職員の意識向上が図られ、サービスの充実やトラブルゼロに繋がったことは大いに評価できる。修繕のための急な臨時休業を、施設整備の機会として捉えるなど積極的な経営姿勢も見られ、諸般の理由で前年度の実績は下回ったものの、今後の施設運営には期待できる点も多い。利用者増加のためには、既存の自主事業の精査及び新規自主事業に取り組み、新規顧客の開拓につなげていく必要がある。
26	S	仕様書、事業計画以上の衛生管理・設備管理が行われ、自主事業にも意欲的に取り組んでいる。質の高いサービス、利用者の要望把握を適切・迅速に実施することで、高いリピーター率を保っている。不測の事態も前向きに捉え、今後の管理運営に反映させる経営姿勢は大いに評価できる。消費税率増に伴い収支は赤字となったが、合併後毎年減少していた温泉施設の利用者数が初めて増加に転じており、今後もこれまで培った経営スキルを活かした施設運営が期待できる。今後は、新規顧客獲得に向けた新たな自主事業に取り組んでいく必要がある。

(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	A	バイオマスボイラー設置工事の為に臨時休業等で、開館日数が減少したもののホームページの運用開始・「RIO26の日」など新規自主事業を開始し、RIO自体の周知や利用者サービスに努め、目標の収入額を達成できました。平成25年度も継続して自主事業を行っていく計画です。また、バイオマスボイラー新設に伴い、運営方法や体制を見直す必要になったため、マニュアルの変更に着手します。
25	S	バイオマスボイラーの本格運用、温泉施設の運営体制の見直し（委託をやめて直接雇用に変更）、サウナ室・ろ過装置の修繕と大きな変化があった1年でしたが、職員のモチベーションの上昇により、サービス内容の充実、燃料費節減への努力など得るものが多く、今後の運営に活かしていけると確信しています。温泉施設の利用者数・売上は前年度を上回る見込みでしたが、修繕に伴う臨時休業が2回（H25.11.4～9、H26.3.24～28）あったため達成できませんでした。しかし、3月の臨時休業の機会を活かして、懸案だった浴室の混合水栓取替工事を自費で実施し、設備の充実と利用者の満足度アップが図れました。今後も施設のより一層のPRに努め、新たな利用者を増やす工夫をしていきます。
26	S	昨年度からの運営体制を継続し、質の高いサービスを維持した管理・運営ができたことと自負しています。快適・安全に利用できる設備の修繕を実施し、利用者の要望把握・早急な対応を行ったこと等により、温泉施設の利用者数・売上も前年度を上回りました。台風による臨時休業(3日)、バイオマスボイラーの故障という予期せぬ事態が発生しましたが、危機管理体制・災害時の対応について教育委員会と協議、見直しを図れ、ボイラーの問題点の把握や運用・構造の学習など、今後の管理運営にとってプラスの材料にすることができました。公民館大会議室の床の張替えは、公民館の稼働率アップに貢献したと確信しており、今後の修繕の方向性を考える良い機会となりました。今後は、事業収支の見直しを念頭に、サービスの質を維持しつつ施設全体の利用者増に向けて、業務内容を再検討していきます。

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	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。	4	4
衛生管理等	衛生管理や浴室等の水質管理は適切に実施できているか。	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。	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。	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。	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
関連施設及び地域との連携等	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		36	36
		/	/
		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	×0.25	15	30%	60	15	S
(2) サービスの品質	40	×0.75	30	60%	36	27	
(3) サービスの安定性	9	×0.60	5	10%	9	5	
合計	109	—	50	100%	105	47	

(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。