

1. 施設概要

|        |   |         |                 |
|--------|---|---------|-----------------|
| 施設名    | 高知市春野西諸木公会堂   | 施設所管課   | 高齢者支援課          |
| 指定管理者名 | 西諸木自治会  |         |                 |
| 指定期間   | 平成26年4月1日～平成29年3月31日  | 公募・指名の別 | 指名              |
| 設置目的   | 市民の健康の保持及び向上並びに福祉の増進を図る。  |         |                 |
| 業務内容   | 1. 高知市春野西諸木公会堂の維持管理に関する業務<br>2. 市民の健康の保持及び向上のために必要な事業に関する業務<br>3. 高齢者の介護予防その他福祉の増進のために必要な事業に関する業務<br>4. その他、設置目的を達成するために市長が必要と認める業務に関する業務 |         |                 |
| 施設内容   | 所在地：高知市春野町西諸木1498番地<br>施設概要<br>構造：鉄骨造2階建て<br>敷地面積：483.75㎡<br>延床面積：240.00㎡   |         |                 |
| 職員体制   | 常勤： 1人  | 非常勤： 3人 | その他： 8人 合計： 12人 |

2. 利用状況

|       | H26年度(1年目) | H27年度(2年目) | H28年度(3年目) |
|-------|------------|------------|------------|
| 利用者数  | 4,585人     | 4,649人     |            |
| 開館日数  | 307日       | 307日       |            |
| 利用率   | 67.42%     | 71.33%     | %          |
| 事業開催数 | 207        | 219        |            |

※ [利用率算出方法の説明] 事業開催数を開館日数で除したもの

3. 収支状況

単位：千円

|    |        | H26年度(1年目) | H27年度(2年目) | H28年度(3年目) |
|----|--------|------------|------------|------------|
| 収入 | 指定管理料  | 771        | 783        |            |
|    | 利用料金収入 | 0          | 0          |            |
|    | 事業収入   | 0          | 0          |            |
|    | その他    | 0          | 0          |            |
|    | 収入計    | 771        | 783        |            |
| 支出 | 管理運営費  | 741        | 783        |            |
|    | 人件費    | 0          | 0          |            |
|    | その他    | 30         | 0          |            |
|    | 支出計    | 771        | 783        |            |

4. 運営状況指標

|              | H26年度(1年目) | H27年度(2年目) | H28年度(3年目) |
|--------------|------------|------------|------------|
| ①事業収支(収入-支出) | 0円         | 0円         | 円          |
| ②利用料金比率      | —          | —          | —          |
| ③人件費比率       | —          | —          | —          |
| ④外部委託費比率     | 0%         | %          | %          |
| ⑤利用者1人あたり経費  | 168円       | 168円       | 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)                            |
|----|------|---|
| 26 | S    | 適切な管理運営がなされていると考えます。引き続き、地域の福祉の向上につながる取組を期待します。   |
| 27 | S    | 適正な管理運営がなされていると考えます。今後も、各種教室の開催など地域に根付いた活動を期待します。 |
| 28 |      |   |

(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)  |
|----|------|---|
| 26 | S    | 各種教室指導者の高齢化による引退や、周辺住民の高齢化・人口減少の影響は当施設にも及んでいるが、地域内交流などを中心に利用者増に繋がっていく取組みを引き続きお願いしたい。<br>指定管理者施設だけでなく公的施設全般の共通課題として男性利用者比率の向上が今後の課題。 |
| 27 | S    | 今後も各種教室の復活を進め、地域民の交流の活発化を推進し、利用者増につながっていく取組をお願いしたい。<br>指定管理者施設だけでなく公的施設全般の共通課題として男性利用者比率の向上が今後の課題。                                  |
| 28 |      |   |

(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)  |
|----|------|---|
| 26 | S    | 有志の方々の声で月一回の高齢者のお食事会(宅老事業外)を開催し、地域民との輪を大切に、目標20名以上に向かって進めていきます。   |
| 27 | S    | 平成27年度に実施した月一回の高齢者のお食事会(宅老事業外)は毎回目標20名を大きく上回る40名近い参加がありました。今後も地域民の交流の活発化を推進したいと考えています。<br>休止していた生花教室やきもの教室が復活し、参加者に喜ばれています。今後も地域民のために各種教室の拡充を進めていきます。<br>利用者の多い日に看護師を配置し、利用者のケアに努めています。 |
| 28 |      |   |

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   |   |      |      |
| 施設の設置目的、基本方針等 | 施設の設置目的及び基本方針の達成に向けた取組がなされているか。                   | 3    | 3    |
| 供用時間の実績       | 開館時間、休館日等は、仕様どおり遵守されているか。                         | 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         | 関連法令に基づいた管理運営がなされているか。                            | 3    | 3    |
| 利用者の安全の確保     | 利用者の安全対策、監視体制等についてマニュアルを作成し、万に備えて従業員を指導し、訓練を行ったか。 | 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    |
| 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    |
| 書類の整備         | 業務に必要な経理及び受付等の書類が整備されているか。                        | 3    | 3    |
| 利用者への支援       | 利用者への支援は事業計画に基づき、適正・公平に実施されているか。                  | 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     | 清掃は確実に行われているか。                                    | 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・保守は適切に行われているか。                           | 3    | 3    |
| 20項目×3点=60点   |   | 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 |  |      |      |
| 経費節減の取組 | 設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。                     | 4    | 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    | 3    |
| 衛生管理    | 衛生管理へ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。 | 4    | 3    |
| 職員の接客態度 | 各担当者の接客態度は良好か。                             | 4    | 3    |

| 中項目                          | 確認内容   | 自己評価 | 1次評価 |
|------------------------------|--|------|------|
| 利用者満足度の把握                    |  |      |      |
| 利用者等の要望・声を把握する方法を考えているか。     |  | 4    | 3    |
| 利用促進に向けた取組                   |  |      |      |
| 利用者の増加や利便性を高めるための取組が行われているか。 |  | 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    | 3    |
| 地域との連携、他施設との連携               | 地域との連携を考慮しているか。他類似施設との連携を考慮しているか。                  | 4    | 3    |
| 福祉の向上                        | 福祉の向上に対する取組がなされたか。                                 | 4    | 3    |
| 10項目×4点=40点                  |  | 40   | 31   |
|                              |  | /    | /    |
|                              |  | 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<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%  | 60         | 30                  | S  |
| （2）サービスの品質  | 40  | ×0.375 | 15  | 30%  | 31         | 11                  |    |
| （3）サービスの安定性 | 9   | ×0.600 | 5   | 10%  | 9          | 5                   |    |
| 合計          | 109 |        | 50  | 100% | 100        | 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。 |