

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27年4月1日～平成30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、ギャラリー白雲及び市民図書館鏡分室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	<ul style="list-style-type: none"> 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

	H27年度（1年目）	H28年度（2年目）	H29年度（3年目）
利用者数	29,747人	人	人
開館日数	311日	日	日
利用率	104.9%	%	%
事業開催数	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

	H27年度（1年目）	H28年度（2年目）	H29年度（3年目）
収入	指定管理料	11,508	
	利用料金収入	10,041	
	事業収入	96	
	その他	265	
	収入計	21,910	
支出	管理運営費	12,820	
	人件費	6,163	
	その他	1,642	
	支出計	20,625	

4. 運営状況指標

	H27年度（1年目）	H28年度（2年目）	H29年度（3年目）
①事業収支（収入－支出）	1,285千円	千円	千円
②利用料金比率	45.8%	%	%
③人件費比率	29.9%	%	%
④外部委託費比率	6.7%	%	%
⑤利用者1人あたり管理費	693円	円	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(目的外使用部分は除く)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）
27	A	利用者数が増加するとともに黒字収支に転換するなど、概ね適正な管理運営がなされていると考えます。今後も安定した管理運営を実施できるよう、組織体制の強化を図り、職員配置について適切な対応をお願いします。
28		
29		

(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）
27	A	施設の運営は概ね適正に行われており、利用者数及び利用料金収入等は昨年度と同レベルであった。黒字決算であるが、退職等により不足した職員の確保がされていない。職員の高齢化対策が急がれており、婦人会内部の指揮命令系統と経営責任を明確にし、安定した組織運営を確立することが課題である。
28		
29		

(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）
27	A	スタッフ全員がプロ意識を持って接客・衛生管理に努めました。利用者の立場に立ち、駐輪場を屋根付きにしたことは評価できると思います。また、「鏡女のまつり」で施設を利用したことは宣伝効果があったと思います。今後もサービスの充実に努め、トラブルゼロを目指し、利用者増につなげていきたいです。
28		
29		

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	2
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	2
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	清掃は確実に実行されているか。	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	58
		/	/
		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			
経費削減の取組	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。	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。	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。	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。	3	3
10項目×4点=40点		30	30
		/	/
		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	2
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	2
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	7
		/	/
		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	×0.26	15	30%	58	15	A
(2) サービスの品質	40	×0.75	30	60%	30	22	
(3) サービスの安定性	9	×0.60	5	10%	7	4	
合計	109	—	50	100%	95	41	

(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。