

1. 施設概要

施設名	高知市弥右衛門ふれあいセンター	施設所管課	市街地整備課
指定管理者名	弥右衛門ふれあいセンター運営委員会		
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	市民の文化、芸術及びスポーツの振興並びにコミュニティの場を提供するため		
業務内容	1. センターの利用の許可 2. センターの維持管理 3. その他市長が必要と認める業務		
施設内容	集会室（体育施設）、和室、調理室、談話室		
職員体制	常勤： 4 人	非常勤： 1 人	その他： 0 人 合計： 5 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	31,979 人	人	人
開館日数	293 日	日	日
利用率	74.2%	%	%
事業開催数	0		

※ [利用率算出方法の説明]

各室の利用料時間単価合計 2,350 円×11 時間×開館日数で得られた額をもって年間利用料総額（免除額を含む）を除いて得られた数値（小数点第二位を四捨五入）

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	4,071	
	利用料金収入	5,367	
	事業収入	0	
	その他	81	
	収入計	9,519	
支出	管理運営費	4,182	
	人件費	5,337	
	その他	0	
	支出計	9,519	

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）	0 円	円	円
②利用料金比率	56.4%	%	%
③人件費比率	56.1%	%	%
④外部委託費比率	11.8%	%	%
⑤利用者 1 人あたり管理費	298 円	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）
27	A	概ね適正な管理運営がなされていると考えますが、緊急時の対応については、施設所管課と協議の上、適切な対応を図ってください。また、利用者満足度の把握に努めるとともに、積極的な自主事業の開催をお願いします。
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	全体として大きなトラブルもなく、おおむね適切に管理されたものとする。
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	昨年のAED設置に伴い、消防署救急隊員による救命救急講習を毎年実施し、災害時および事故発生時に備えている。利用者数も昨年より微増しており、地域住民に充分認識された施設になったと考えられる。なお、全体としては低いコストで運営できた。
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
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。	2	2
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	2
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
		59	58
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。	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	衛生管理の対応は適切であるか。	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。	2	2
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
地域コミュニティとの連携	地域コミュニティとの連携は十分であったか	3	3
10項目×4点=40点		29	29
		/	/
		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	×0.500	30	60%	58	29	A
(2) サービスの品質	40	×0.375	15	30%	29	10	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	9	5	
合計	109		50	100%	96	44	

(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。