

平成 28 年度指定管理者業務 評価シート【外部評価分】

- 1 高知市福寿園
- 2 ヨネッツこうち
- 3 高知市勤労者交流館
- 4 国民宿舎「桂浜荘」
- 5 市営住宅及び共同施設
- 6 高知市立自由民権記念館

自己評価実施日 平成 29 年 6 月 14 日
 一次評価実施日 平成 29 年 6 月 30 日
 総合評価実施日 平成 29 年 7 月 20 日

1. 施設概要

施設名	高知市福寿園		施設所管課	高齢者支援課				
指定管理者名	社会福祉法人 ミレニアム							
指定期間	平成 26 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
設置目的	高齢者の心身の健康及び福祉の増進を図るとともに、高齢者の交流の場の提供等をするため。							
業務内容	1. 養護老人ホームを運営する業務 2. 元気ふれあい館の施設又は設備の使用の許可に関する業務 3. 施設、設備及び備品の維持管理に関する業務 4. 福寿園の設置目的を達成するために市長が必要と認める業務 5. 自主事業の実施可能。ただし、あらかじめ、高知市の承認必要							
施設内容	【養護老人ホーム】 居室（1人用124室，2人用3室），静養室，テイルーム，多目的ホール，浴室，リラックスルーム，洗面所，便所，医務室，調理室，配膳室，宿直室，職員室，事務室，洗濯室，処理室，霊安室等 【元気ふれあい館】 研修室，栄養実習室，和室，交流支援室A，交流支援室B，交流支援室C，集会所，機能訓練室，運動指導室等							
職員体制	常勤職員	24人	非常勤職員	11人	契約社員	0人	合計	40人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	5人		

2. 目標値と達成状況（指定管理者記入欄）

指標	平成26年度（1年目）		平成27年度（2年目）		平成28年度（3年目）		平成29年度（4年目）		平成30年度（5年目）	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
養護老人ホーム利用者数 措置（人）	46,720	46,461	46,848	46,835	46,720	46,874				
養護老人ホーム利用者数 短期入所（人）	730	205	732	139	730	161				
稼働率（パーセント）	98.4	98.3	98.4	98.7	98.4	98.8				
元気ふれあい館利用者数（人）	50,000	45,657	50,000	47,920	50,000	45,410				
元気ふれあい館利用回数（回）	4,485	1,970	4,485	1,989	4,485	2,001				
利用率（パーセント）	50.0	43.9	50.0	44.3	50.0	44.8				
目標値に対する達成状況について	-									

※目標指標は、各施設ごとに設定してください。
 ※達成状況は、目標値に到達しなかった要因又は目標値を上回った要因等について具体的に記載してください。

3. 利用状況（指定管理者記入欄）

	平成26年度（1年目）		平成27年度（2年目）		平成28年度（3年目）		平成29年度（4年目）		平成30年度（5年目）	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館
利用者数	46,666人 <措置> 46,461人 <短期入所> 205人	45,657人	46,974人 <措置> 46,835人 <短期入所> 139人	47,920人	46,874人 <措置> 46,713人 <短期入所> 161人	45,410人				
利用者数：対前年度比	100.7%	100.2%	100.7%	105.0%	99.8%	94.8%	0.0%	0.0%	-	-
開館日数	365日	299日	366日	299日	365日	298日				
利用回数	-	1970回	-	1989回	-	2001回				
利用率	養護老人ホーム	98.3%	98.7%	98.8%						
	研修室									
	栄養実習室									
	和室									
	交流支援室A									
	交流支援室B									
	交流支援室C									
集会所										
利用状況についての評価										

※利用率の算定方法
 <養護老人ホーム> $\frac{\text{年間延べ利用者数（措置者+短期入所）}}{\text{定員（措置128名+短期入所2名）} \times \text{開館日数}}$ <元気ふれあい館> $\frac{\text{利用回数}}{\text{貸室数} \times 3 \text{（午前/午後/夜）} \times \text{開館日数}}$

※利用状況についての評価は、利用者数・利用率の推移、前年度との比較内容について具体的に記載してください。
 ※H25年度実績 <養護老人ホーム>利用者数：46,319人（措置46,186人，短期入所133人），開館日数：365日
 <元気ふれあい館>利用者数：45,559人，開館日数：300日

4. 収支状況（指定管理者記入欄） ※詳細については、別紙「指定管理業務事業収支報告書」参照

単位：千円

	平成26年度 (1年目)		平成27年度 (2年目)		平成28年度 (3年目)		平成29年度 (4年目)		平成30年度 (5年目)	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館
収入	老人保護措置費	221,781	0	225,258	0	228,066	0			
	指定管理料	0	10,294	0	10,294	0	10,294			
	利用料金収入 ※	1,014	141	685	207	679	165			
	自主事業収入	0	0	0	0	0	0			
	その他収入	334	0	268	0	581	0			
収入計	223,129	10,435	226,211	10,501	229,326	10,459	0	0	0	0
支出	人件費	95,424	1,799	96,958	1,781	97,288	1,807			
	光熱水費	18,216	2,367	22,908	2,866	21,717	2,858			
	保険料	584	139	538	158	580	161			
	委託料	32,943	4,624	28,079	2,928	28,506	3,027			
	修繕費	2,836	0	2,923	153	2,141	96			
	事業費	64,740	1,122	63,913	2,227	64,392	2,123			
	租税公課	50	386	27	388	60	387			
	支出計	214,793	10,437	215,346	10,501	214,684	10,459	0	0	0
差引収支（収入計－支出計）	8,336	▲2	10,865	0	14,642	0	0	0	0	0

※ 養護老人ホームの利用料金の欄は、短期入所（高齢者緊急一時宿泊事業）に係る費用を計上

5. 運営状況分析指標（指定管理者記入欄）

	平成26年度 (1年目)		平成27年度 (2年目)		平成28年度 (3年目)		平成29年度 (4年目)		平成30年度 (5年目)	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館
①利用料金比率	0.5%	1.4%	0.3%	2.0%	0.3%	1.6%	-	-	-	-
②指定管理料比率	0.0%	98.6%	0.0%	98.0%	0.0%	98.4%	-	-	-	-
③人件費比率	44.4%	17.2%	45.0%	17.0%	45.3%	17.3%	-	-	-	-
④利用者1人当たりの管理コスト	4603円	229円	4584円	219円	4580円	230円	-	-	-	-
⑤利用者1人当たりの高知市負担コスト	0円	225円	0円	215円	0円	227円	-	-	-	-
⑥外部委託費比率	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
①利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
②指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6. 利用者の満足度調査等（指定管理者記入欄）

		平成26年度 (1年目)	平成27年度 (2年目)	平成28年度 (3年目)	平成29年度 (4年目)	平成30年度 (5年目)
調査の実施内容	①調査方法					
	②調査期間					
	③配布数					
	④回収数					
	⑤回収率					
調査結果	※具体的に記載してください。					

7. 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

日付	苦情・意見等	対応状況

8. 評価シート（自己評価・一次評価・総合評価）

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3
7 利用料金（使用料）	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3
14 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3
15 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3
14 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制（マニュアル作成、訓練等）が確立されているか	3	3	3
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制（マニュアル作成、訓練等）が確立されているか	3	3	3
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3
配点60点（20項目×3点）		小計	60	60

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	5	3	3.2
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	4	3	3.7
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	5	3	3.2
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	5	4	4
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	4
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	4	4
7 事業（自主事業を除く。）の実施状況	事業（自主事業を除く。）は効果的に行われたか 例）開催状況、利用者の満足度等	5	4	3.8
8 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	5	3	3
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか。	5	3	3.2
配点45点（9項目×5点）		小計	44	31

評価基準

点数	5
5	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、非常に優れていると認められる。
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	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3
配点15点（5項目×3点）		小計	15	15

評価基準

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	概ね事業計画・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ほとんどなされておらず、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。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9. 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価（指定管理者）	配点に対する割合	一次評価（施設所管課）	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60点	60点	100%	60点	100%
(2) サービスの質の確認	45点	44点	98%	31点	69%
(3) サービス提供の継続性と安定性	15点	15点	100%	15点	100%
合計	120点	119点	99%	106点	88%

(2) 自己評価（指定管理者評価）の内容

年度	評価内容
26	<p>【養護老人ホーム】 指定管理2期目の初年度は消費税のアップと共にスタートした。設備や備品の修繕と買換えは年を追って頻繁に迫られる事態が継続している。前年の電気料金に加え消費税の増加は経営には悪影響、経営活動収支差額は最少となった前年をさらに下回った。ただ年度当初の一時期を除けばずっと満床を維持できたことから、健全性は辛うじて保っている。職員の定着率は高く、必要な資格を取得する職員が相次いでおり専門性と処遇のスキルは向上していると感じている。利用者や家族からの苦情は寄せられず安定した暮らしを提供できている。2年続きでノロウイルスの感染者が出たがこの年は全く感染者を出さず過ごせたのは、これまでの経験を活かして対応した成果だと自負している。利用者のADLや認知自立度の低下は年を追って進んでおり、自立の人は僅か13%に過ぎず居室での転倒が相変わらず多発している。リハビリへの誘導、体操と歩行への参加を呼び掛けを重ねており、最近は日に40人程度が参加するようになってきている。</p> <p>【元気ふれあい館】 施設の維持管理に問題はなく、利用者のトラブルやクレームもなく順調に過ごすことが出来た。昨年8月の異常気象の長雨の影響で利用者は一時的に足が遠のいたが年間を通せば利用者数に変化はなかった。</p>
27	<p>【養護老人ホーム】 設備や備品の更新は年を追って頻繁に迫られる状況は変わりなく続いている。ただ人件費、事務費支出、事業費支出などは前年を上回ったものの、年間を通して満床を維持できたことから、経営活動収支差額は過去最少であった昨年を上回ることが出来た。今期は特に利用者の入れ替わりが激しい年度となり、受け入れる職員には大きな負担をかけることになったが職員の定着率が高く処遇の技量も向上し、チームワーク良く対応できていることから順調に施設運営を継続していくことが出来ている。感染症の発生は毎日40人を超す利用者が通院や通所で外出する状況にあっては完全には避けられないがノロウイルス、インフルエンザとも発症者は出たものの、いずれも少人数、短期間で収束できた。新たに入所してくる人たちに自立の人はいないため特養化していく傾向は止まらないが、基準以上の人員配置で対応していくほかない状況にあることから施設経営の厳しさは年を追って増すことは避けられない見通しとなっている。</p> <p>【元気ふれあい館】 施設の維持管理に問題はなく順調に1年間過ごせた。いきいき百歳体操とパワーリハビリも参加者は増えている。利用者の方が季節に応じて自分たちで育てた花をたくさん持ってきてくださるのでそれが来館者の目を楽しませてくれているし会話のきっかけにもなっており感謝している。</p>
28	<p>完成後13年目を迎える家電製品を始めとする備品類や設備などは修理がかなわず買い替えを余儀なくされることが多く活動収支差額は収縮傾向が続いていたが年間を通し満床を維持できたことに加え、措置費の若干のアップが得られたことから経営状況は向上した。職員の定着率は引き続き高く経験を重ねることでスキルも高くなっており、運営上のトラブルや事故もなく、感染症の流行する時期もインフルエンザの発症者が一人だけで過ごすことが出来た。ただ認知症の進行や精神障害の疑いで精神科に世話になる利用者の比率が目立って増加する傾向が続いており、コミュニケーションが取りづらく処遇が困難な利用者が増えており職員の負担が増えている。また相変わらず居室での転倒による骨折も目立っており体操やリハビリへの参加の声掛けを続けている。</p> <p>「元気ふれあい館」 施設の運営管理にはまったく問題はなく利用者からのクレームや事故もなく順調な施設運営で1年間を過ごせた。利用者数は少し減少したがいきいき百歳体操とパワーリハビリの参加者は増加した。利用者の方からの花のプレゼントも続いており来館者にも喜ばれている。</p>
29	
30	

(3) 一次評価（施設所管課評価）の内容

年度	評価内容
26	<p>協定書や事業計画書沿って事業運営がされている。 ホームページのリニューアルを実施し、イベントや講座の情報発信を行うことにより利用者増加を目指すとともに、元気ふれあい館には意見箱を設置する等、利用者ニーズの把握に努め、サービス向上を図っている。 また、地元町内会や福井保育園等との交流も活発である。</p>
27	<p>設置目的に沿った事業を協定書や事業計画書をもとに運営がされている。 ホームページの随時更新等によるイベントや講座の情報発信が行われ、利用者の増加が図れている。 今後も引き続き、施設利用者のニーズや要望の把握に努めていってほしい。施設ではいつトラブル等が発生するかわからないという気持ちを持って今後も臨機応変に対応をお願いしたい。 地域ネットワークを活用した、地元町内会や福井保育園等との交流も活発である。</p>
28	<p>協定書や仕様書、事業計画をもとに適切に運営がされている。施設利用者が参加できる年間行事やクラブ活動も実施され、研修等へ職員が参加することでのスキルアップにも努めている。事故の原因に対する対処方法について今後も見直しや検討を重ねていってほしい。引き続き、利用者のニーズの把握や意思疎通の困難な方への対処方法を検討するなどの対応や、地域との交流の発展に努めていってほしい。</p>
29	
30	

10. 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価（指定管理者業務評価委員会） 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	60 点	100%	S
(2) サービスの質の確認	45 点	32.1 点	71%	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100%	
合計	120 点	107.1 点	89%	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で2点以下の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、またはそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	概ね事業計画書・仕様書に沿った適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

<p>適切な管理運営がなされていると評価します。入所者、利用者の希望・要望にも適切に対応されていると考えます。今後も引き続き、ニーズに応じた自主事業の実施等を通じて、一層のサービスの向上が図られることを期待します。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
26	S	-	適切な管理運営がなされていると考えます。利用者ニーズの把握に努め、サービスの向上につながるより良い取組を期待します。
27	S	-	適正な管理運営がなされていると考えます。引き続き、利用者の安全確保を第一に考え、感染症防止などについては十分な対策をとっていただくとともに、入居者の処遇向上につながる取組を期待します。
28			
29			
30			

11. 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応

自己評価実施日 平成 29 年 6 月 5 日
 一次評価実施日 平成 29 年 6 月 28 日
 総合評価実施日 平成 29 年 7 月 20 日

1. 施設概要

施設名	ヨネッツこうち		施設所管課	清掃工場				
指定管理者名	シンコースポーツ・四電ビジネスグループ							
指定期間	平成 26 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
設置目的	ごみの排出及び適正な処理について市民に対する啓発を推進するとともに、ごみ焼却に伴う余熱の有効利用を図り、市民の健康の保持及び増進並びに生涯にわたるスポーツ活動の振興に資するため。							
業務内容	1. 施設利用者の入退館及び案内に関すること。 2. 施設、設備、備品の維持管理に関すること。 3. 各種教室やイベントの開催 4. 物販、飲食物の販売提供							
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄筋コンクリート一部鉄骨造（地上2階、地下1階建） ・敷地面積5,800㎡ 建築面積3,260.78㎡ 延床面積4,446.4㎡ ・施設概要 <1階> ○エントランスゾーン ロビー、フロント、休憩コーナー等 ○プール・温浴ゾーン エクササイズプール、子どもプール、ジャグジー、ウォータースライダー、流水プール等 ○その他 浴室、サウナ、脱衣室、シャワー室、更衣室、化粧室等 <2階> ○環境学習室・レッスン・スタジオ、トレーニング室、休憩コーナー ○電気・機械室等 <地下1階> 機械室 駐車場 200台 							
職員体制	常勤職員	4人	非常勤職員	6人	契約社員	1人	合計	39人
	パート職員	0人	アルバイト	27人	その他	1人		

2. 目標値と達成状況（指定管理者記入欄）

指標	平成26年度 (1年目)		平成27年度 (2年目)		平成28年度 (3年目)		平成29年度 (4年目)		平成30年度 (5年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用料金収入（千円）	47,767	40,666	43,384	53,360	47,932	46,491				
利用者数（人）	137,240	134,744	137,500	148,435	137,500	146,606				
利用者見込数に対する達成率（パーセント）※	146	143	146	158	146	156				
収入目標額（千円）	90,016	73,448	77,377	87,760	88,004	79,932				
目標値に対する達成状況について	利用料金の値上げ（消費税の増加分）による3月までの駆け込み購入に伴い、定期券分が減収となった。また、利用者数が減少するとともに指定管理3期目のスタートにあたり、設備投資も相まって厳しい状況となった。 昨年度からの集客のための積極的な取組の成果や、「すくすくクーポン券」の利用などもあり利用者数が今までにない大幅な増加となった。これにより、利用料金収入が増加した。 「すくすくクーポン券」の収入が無くなったことや、一般利用者及び大人スクール参加者が減少するとともに、スクールの1回毎の参加より複数回参加できるフリーパスでの参加者が多かったことなどもあり、収入目標の達成が厳しかった。									

※目標指標は、各施設ごとに設定してください。

※達成状況は、目標値に到達しなかった要因又は目標値を上回った要因等について具体的に記載してください。

※利用者見込数に対する達成率は、施設建設時の利用者見込み設定数 94,000人を100として算出した。

3. 利用状況（指定管理者記入欄）

		平成26年度 (1年目)	平成27年度 (2年目)	平成28年度 (3年目)	平成29年度 (4年目)	平成30年度 (5年目)
利用者数		134,744 人	148,435 人	146,606 人		
利用者数：対前年度比		99.8 %	110.2 %	98.8 %		- %
開館日数		305 日	309 日	307 日		
利用率	プール	99.9 %	99.9 %	99.9 %		
	温浴施設	// %	// %	// %		
	浴室	// %	// %	// %		
	トレーニング室	12.7 %	11.4 %	11.6 %		
	環境学習室 午前	0.0 %	0.0 %	0.0 %		
	環境学習室 午後	0.0 %	0.01 %	0.01 %		
	環境学習室 夜間	0.0 %	0.02 %	0.0 %		
環境学習室 時間利用		0.03 %	0.11 %	0.12 %		
利用状況についての評価		集客のための様々な取組を行い、トレーニング利用者ではマシンの増設により3,400人増加したが、全体では夏場の天候不良が大きな原因となり、前年度より310人の減少となった。しかし、下半期では集客の取組の成果が現れ、各月とも前年度を上回った。また、1日当たりの利用者数は、約442人であった。 「すくすくクーポン券」への参加や積極的な広報活動、多くの参加者が見込まれるイベントの実施に力を入れた結果、新規利用者が増加した。また、利用案内を徹底したことで継続利用につながり、前年度より13,691人の大幅な増加となった。また、1日当たりの利用者数は、約480人であり、昨年度より38人の増であった。 今年度も、積極的な広報活動及び参加者のニーズに合った教室やイベントの開催などに力を入れたが、昨年度に比べ開館日数が2日間少なかったことや、「すくすくクーポン券」での利用が減少したことなどもあり、1,829人の減少となった。また、1日当たりの利用者数は、約478人であり昨年度より2人の減であった。				

※利用率の算定方法：

※利用状況についての評価は、利用者数・利用率の推移、前年度との比較内容について具体的に記載してください。

※H25年度実績 利用者数：135,054人、開館日数：300日

4. 収支状況（指定管理者記入欄） ※詳細については、別紙「指定管理業務事業収支報告書」参照

単位：千円

		平成26年度 (1年目)	平成27年度 (2年目)	平成28年度 (3年目)	平成29年度 (4年目)	平成30年度 (5年目)
収入	指定管理料	9,064	9,064	9,064		
	利用料金収入	40,666	53,360	46,491		
	自主事業収入	16,998	17,305	17,056		
	その他収入	6,720	8,031	7,321		
	収入計	73,448	87,760	79,932		0
支出	人件費	42,725	40,495	39,622		
	光熱水費	282	303	303		
	保険料	544	592	617		
	委託料	11,127	9,888	9,843		
	修繕費	5,066	5,660	5,475		
	事業費	8,868	10,143	9,422		
	消費税及び地方消費税	3,185	2,991	2,983		
	その他の公課費	0	0	0		
	事業所税	2,411	2,410	2,410		
	その他	10,577	9,155	9,217		
	支出計	84,785	81,637	79,892		0
差引収支（収入計－支出計）		▲ 11,337	6,123	40		0

5. 運営状況分析指標（指定管理者記入欄）

	平成26年度 (1年目)	平成27年度 (2年目)	平成28年度 (3年目)	平成29年度 (4年目)	平成30年度 (5年目)
①利用料金比率	55.4%	60.8%	58.2%	-	-
②指定管理料比率	12.3%	10.3%	11.3%	-	-
③人件費比率	50.4%	49.6%	49.6%	-	-
④利用者1人当たりの管理コスト	629 円	550 円	545 円	- 円	- 円
⑤利用者1人当たりの高知市負担コスト	67 円	61 円	62 円	- 円	- 円
⑥外部委託費比率	19.1 %	19.0 %	19.2 %	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
①利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
②指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6. 利用者の満足度調査等（指定管理者記入欄）

		平成26年度 (1年目)	平成27年度 (2年目)	平成28年度 (3年目)	平成29年度 (4年目)	平成30年度 (5年目)
調査の実施内容	①調査方法	記入方式によるアンケート調査	実施なし	記入方式によるアンケート調査		
	②調査期間	11月20日から11月29日	-	12月1日から12月15日		
	③配布数	200枚	-	250枚		
	④回収数	122枚	-	64枚		
	⑤回収率	61%	-	26%		
調査結果 ※具体的に記載してください。	施設及び教室など利用の全般に関する調査を行った。特に、目立った意見もなく、概ね好評であった。	利用等について、口頭での調査を行った。利用料金の値下げ、施設の増築、利用器機の更なる充実など対応の難しいものもあった。	現在実施している子供の教室の内容などに関する調査を行った。教室の内容、指導方法など概ね好評であったが、実施回数の増や実施曜日の希望等の意見もあった。			

7. 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

日付	苦情・意見等	対応状況
随時	希望する教室の開催についての要望	次のプログラム作成時に検討している。要望に基づいて開催した教室もある。
//	トレーニングマシンの増設についての要望	トレーニング室にマシン増設の空きスペースがない旨を説明した。なお、昨年度にランニングマシンを1台増設している。
//	利用料金の値下げについての要望	利用料金の設定について説明した。また、場合によっては市の所管課へも報告した。
//	施設の備品についての要望	故障や破損、補充などについては早期に対応している。高額なものについては、市の所管課へも報告及び協議した。

8. 評価シート（自己評価・一次評価・総合評価）

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3
7 利用料金（使用料）	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制（マニュアル作成、訓練等）が確立されているか	3	3	3
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制（マニュアル作成、訓練等）が確立されているか	3	3	3
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3
配点60点（20項目×3点）		小計	60	60

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	5	4	3.5
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	5	4	4
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	5	4	4
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	5	4	4
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か 水質管理は適切か	5	4	4
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	4	4
7 事業（自主事業を除く。）の実施状況	事業（自主事業を除く。）は効果的に行われたか 例）開催状況、利用者の満足度等	5	4	4
8 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	5	4	4.2
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか。	5	4	3.5
配点45点（9項目×5点）		小計	45	36

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	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、非常に優れていると認められる。
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	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目 (小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3
配点15点 (5項目×3点)		小計	15	15

評価基準

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	概ね事業計画・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ほとんどなされておらず、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。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9. 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	60 点	100%	60 点	100%
(2) サービスの質の確認	45 点	45 点	100%	36 点	80%
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100%	15 点	100%
合計	120 点	120 点	100%	111 点	93%

(2) 自己評価 (指定管理者評価) の内容

年度	評価内容
26	4月には利用者の利便性の向上、また安全管理の充実、事務作業の簡素化を目的として会員管理システムを導入しました。また、以前より利用者からの声の多かったトレーニングマシンの増設を行いました。その結果、トレーニング利用者が前年に比べ3,400人余り増加となり好評を得ています。また、利用者の多い夏休み期間は無休で営業を行ったほか、11月末日には開館以来初めて無料開放日を設け、より多くの方々に施設を利用頂けるよう努めました。無料プログラムの有料化については利用者から様々な意見を頂きましたが、参加者の減少もなく、利用者の理解を得られたと捉えています。 4月からの利用料金の値上げによる3月までのかけ込み購入に伴い、前半は定期券販売数が激減し、また夏の天候不良による利用者数の減少や増税による影響もあり、収入が見込みより落ち込んでいます。さらに、前述の設備投資も相まって厳しい収支状況ではありますが、新規利用者を獲得すべく新たな広報活動などを行い、利用者の増及び継続的な利用により、収入増による収支状況の改善へとつなげたいと考えています。
27	平成26年度から取り組んできた集客増加のための各種イベントの開催や、積極的な広報活動などの成果もあって、利用者数につきましては、昨年度に比べ13,691名の増加となり、合計148,435名の方々にご利用いただきました。平成14年のオープン以来、初めて14万人を突破しております。 利用者数の増加に伴い収入面におきましても、見込み通りに推移することができております。昨年度に比べ利用料金収入では約1,269万円増加しました。また、人件費につきましては、1本のレッスンにかかる人件費を抑えるために、単価の高いインストラクターの教室から社員へ担当を変更するなど工夫をし、昨年度に比べ223万円減額することができました。これらの結果、昨年度に比べ収支状況も好転しております。 今後の課題としては、施設の老朽化が進み設備類の故障や破損なども増加して来ておりますので、設備器械等の点検と保守計画の見直しを定期的実施し、運営に支障を来たさぬように努めると共に館内の美装にも一層の努力が必要と考えています。
28	昨年度と同様に利用者の増加のために、従来の各種イベントに加え新規イベントも開催し、市内全域への施設紹介チラシのポスティングや新聞折込の活用などの積極的な広報活動を行い、参加者のニーズを把握して充実した自主事業を開催し、また、新規利用者の確保や顧客の満足度の向上などにも努めました。これらの成果もありまして、利用者数につきましては146,606名となりました。また、営業日数が昨年度よりも2日少なかったことなどもあり、昨年度に比べ1,829名の減少となりましたが、今年度も昨年度と同様に14万人を突破しております。 収入面におきましては、昨年度に実施した「すすくクーポン券」での利用収入が無くなったことや、新規のリピーター及び毎年課題となっている一般利用者の減少などにより7,828千円と大きく減少しました。支出面につきましては、今年度も単価の高いインストラクターの教室を、社員へ指導担当を変更することや、スタッフのマルチ化などにより1,745千円減額することができました。これらの工夫により、若干ですが今年度も黒字となっております。 また、利用者の方々のニーズや要望等を把握して充実した施設利用や自主事業・イベントの開催に努め、苦情及び毎年利用が増加している高齢者や常連客のトラブルやマナー (モラル) の低下などにつきましても適切に対応しました。これらの問題につきましても、今後も心がけていきます。 また、施設の老朽化が進み設備の故障や破損などが増加して来ておりますので、今後も保守点検、巡回の強化などを行い、施設の運営に支障を来たさぬよう引き続き早急な対応、努力が必要であると考えています。
29	
30	

(3) 一次評価 (施設所管課評価) の内容

年度	評価内容
26	現指定管理者は9年目の運営であり、今までに培ったノウハウを生かし仕様書、事業計画に基づいた安定した運営がなされ、また、キッズルームの新設やレンタルマッサージ機の設置など利便性の向上にも努めており、防災体験会や交通安全教室などのイベントにも取り組んでいる。 運営に関する収支は、収入については、増税に伴う利用料金の値上げや夏場の天候不良により利用料金収入が前年度より約560万円減少することとなったが、スクールの受講料の値上げや無料レッスンの有料化を図ることにより、自主事業収入は約390万円増加した。支出については、設備投資や教室数の増加に伴う人件費が約390万円増加するなど、トータルでは今までにない苦しい経営状況にある。 利用者数は、前年度より310人の減少となったが、夏季の無休営業や11月に実施した無料開放及び紹介キャンペーンなどの効果もあり、下半期は反対に約1,500人増加しており、今後は、これまでの積極的な利用者増への取組の効果が期待される。 毎年の傾向として、今年度も高齢者の利用が前年度より約4,300人増加しており、今後も安全な運営に細心の注意を払うことに努められたい。
27	指定管理3期目の1年目である昨年度に引続き、夏季無休営業、年2回の無料開放、年始休館日の短縮、各種イベントの開催などを実施した結果、利用者数が148,435名となった。昨年度に比べ開館日数が4日多かったものの13,691名の大幅な増加となった。これまでの積極的な利用者増への取組の成果が現れ、平成14年度の開館以来初の14万人を突破することとなった。利用層については、障害者は少し減少したもののそれ以外は全て増加となり、特に、毎年減少していた一般の利用者が6年ぶりに約1,600名の増加となった。 事業収支においては、利用者数の増加に伴う利用料金の増加や、教室に係る人件費を工夫して削減することなどにより約612万円の黒字となった。長年の懸案事項であった事業収支の改善が一定図られた。 また、運営においては、利用者のニーズを反映した設備器械の補充や物販販売を行い、また、新しい資格を取得するなど施設全般の健全な管理にも努めている。更に、防災体験会や交通安全教室などのイベントにも取り組み、地域に貢献している。 今後も集客に努め、健全な事業収支を図るとともに、毎年、高齢者の利用が増加しているなか、安心・安全な施設管理及び運営に努められたい。

28	<p>昨年度と同様に、利用者数の増加のための取組を実施するとともに、更に、新規イベントの開催やトレーニング器機の増設、より効果的な広告の見直し、利用者のニーズを反映した自主事業の開催などを実施した結果、利用者が146,606名となった。昨年度より1,829名減少しているが、営業日数が2日少ないことを考慮すれば、開館以来最多の利用者数であった昨年度とほぼ同じ利用者数であり、集客の取組の努力の成果が現れていると考えられる。しかしながら、毎年の課題である一般利用者数の減少が昨年度は6年ぶりに解消されたが、今年度は1,645名の減少となっている。</p> <p>事業収支については、昨年度の「すくすくクーポン券」の収入が無くなったことや、一般利用者数の減少により利用料金収入が大きく減少したが、人件費の見直しや事業費の削減などにより支出を抑えた結果、若干の黒字となっているが、大きく減少した利用料金収入について、原因を把握して改善を図る必要があると考える。</p> <p>運営については、利用者のニーズを把握し、自主事業の見直しや設備器機の補充、物品販売がなされている。また、施設の老朽化により器機等の不具合も発生しているが、運営に支障を来さないよう、日常点検の強化や迅速な対応が図られ、健全な運営がなされていると考える。</p> <p>今後も、利用者数については減少した利用者層の原因の改善を図り集客に努め、引き続き健全な事業収支を図るとともに、利用者のマナーの問題について適切な対応を図り、平等で快適に利用できる運営に努められたい。また、毎年高齢者の利用が増加しているなか、安心・安全な施設管理及び運営にも努められたい。</p>
29	
30	

10. 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価（指定管理者業務評価委員会） 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	60 点	100%	S
(2) サービスの質の確認	45 点	35.2 点	78%	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100%	
合計	120 点	110.2 点	92%	

評価基準（再掲）

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で2点以下の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、またはそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	概ね事業計画書・仕様書に沿った適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

<p>自主事業を積極的に実施するとともに、利用者のニーズ等に適切に対応しながら運営の改善が図られており、適切な管理運営がなされていると評価します。今後、広報の工夫や高齢者をターゲットとした事業の展開により、なお一層の利用促進、サービス向上が図られることを期待します。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
26	S	-	適切な管理運営がなされていると考えます。今後も、新規利用者の増加に積極的に取り組んでいただくとともに、事業収支の改善に向けた取組を期待します。
27	S	-	利用者数が増加し、黒字収支に転換するなど、適正な管理運営がなされていると考えます。今後も事業運営に工夫を凝らすなど利用者満足度を高める積極的な取組をお願いします。
28			
29			
30			

11. 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
利用者数が減少しており、特に、一般男女利用者が毎年減少している。これに伴い、利用料金収入が減少した。	通年	広報活動の内容及び方法、各種イベント、自主事業等を見直し、新規利用者の獲得を図る。また、高齢者及び常連客のトラブルやマナーの低下に適切に対応し、リピーターの確保に努める。
収支について、支出の約50%を占める人件費を引続き削減するとともに、事業費の削減をはかる。	通年	単価の高いインストラクターから社員へ担当を変更する教室の見直しや、スタッフの業務のマルチ化を更に図る。消耗品等の経費の削減に努める。
収支について、収入が減少した。	通年	新規利用者の獲得やリピーターの確保に努めるとともに、利用者のニーズを一層把握し、自主事業及び販売物品等を充実させる。
施設の利用について、高齢者及び常連客のトラブルやマナー（モラル）の低下が目立っており、利用者数の減少の原因にもなっている。	通年	利用のマナー等について適切な対応を行い、公平な利用に心がける。
施設の老朽化が進み、器機の故障や破損等による不具合が増加している。	通年	施設の運営に支障を来さないように、日常の保守点検や巡回を強化して予防保全に努めるとともに、故障時の早急な対応、協議を図る。

自己評価実施日 平成 29 年 6 月 27 日
 一次評価実施日 平成 29 年 6 月 29 日
 総合評価実施日 平成 29 年 7 月 21 日

1. 施設概要

施設名	高知市勤労者交流館	施設所管課	産業政策課					
指定管理者名	公益財団法人高知勤労者福祉サービスセンター							
指定期間	平成 26 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募					
設置目的	中小企業に雇用される勤労者等の勤労意欲及び技能の向上並びに文化・教養及び福祉の充実を図るため。							
業務内容	1. 施設の利用に関すること 2. 施設及び設備の維持管理に関すること 3. 交流館事業に関すること							
施設内容	敷地面積 1,789.57㎡ 建物延床面積 1,435.26㎡ 鉄筋コンクリート造陸屋根2階建 1階 体育室・事務室2室・喫茶室 2階 研修室(第1・第2)・和室(第1・第2)・会議室・特別会議室等 駐車場 44台(内12台分は賃借駐車場)							
職員体制	常勤職員	3人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	3人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0人		

2. 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成26年度 (1年目)		平成27年度 (2年目)		平成28年度 (3年目)		平成29年度 (4年目)		平成30年度 (5年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用料金収入(円)	—	6,003,900	—	6,015,590	—	5,404,570	6,796,000			
利用者数(人)	—	36,349	—	34,281	—	31,590	34,150			
稼働率(パーセント)	—	37	—	38	—	33	35			
収入目標額(円)	—	2,400,000	—	2,221,000	—	2,518,000	3,000,000			
目標値に対する達成状況について	—		—		—					

※目標指標は、各施設ごとに設定してください。

※達成状況は、目標値に到達しなかった要因又は目標値を上回った要因等について具体的に記載してください。

3. 利用状況(指定管理者記入欄)

		平成26年度 (1年目)	平成27年度 (2年目)	平成28年度 (3年目)	平成29年度 (4年目)	平成30年度 (5年目)
利用者数		36,349 人	34,281 人	31,590 人	人	人
利用者数：対前年度比		94.4%	94.3%	92.2%	0.0%	-
開館日数		292 日	291 日	293 日	日	日
利用率	特別会議室 午前	20.5 %	24.1 %	21.8 %	%	%
	特別会議室 午後	22.3 %	20.6 %	19.8 %	%	%
	特別会議室 夜間	19.4 %	14.9 %	19.8 %	%	%
	会議室 午前	31.2 %	31.6 %	26.6 %	%	%
	会議室 午後	37.7 %	36.1 %	23.8 %	%	%
	会議室 夜間	16.5 %	32.6 %	33.7 %	%	%
	第1研修室 午前	29.1 %	26.8 %	23.2 %	%	%
	第1研修室 午後	40.4 %	44.0 %	31.7 %	%	%
	第1研修室 夜間	18.6 %	23.1 %	10.7 %	%	%
	第2研修室 午前	26.7 %	36.4 %	22.5 %	%	%
	第2研修室 午後	49.0 %	52.2 %	39.6 %	%	%
	第2研修室 夜間	55.4 %	54.5 %	43.6 %	%	%
	第1和室 午前	44.5 %	37.1 %	23.2 %	%	%
	第1和室 午後	43.5 %	38.1 %	36.9 %	%	%
	第1和室 夜間	15.7 %	14.5 %	15.6 %	%	%
	第2和室 午前	23.3 %	31.3 %	27.3 %	%	%
第2和室 午後	38.7 %	40.5 %	45.1 %	%	%	
第2和室 夜間	16.9 %	14.9 %	14.8 %	%	%	
体育室 午前	83.6 %	84.2 %	84.0 %	%	%	
体育室 午後	61.6 %	45.0 %	38.2 %	%	%	
体育室 夜間	77.7 %	87.2 %	78.6 %	%	%	
利用状況についての評価		—	—	全体的に利用率低下傾向にあり、午後の時間帯が特に厳しい状況にある。利用率アップに向け広報の仕方などの工夫が必要。		

※利用率の算定方法：各部屋の稼働数(使用申請数)を開館日数に占める割合で計算したもの。(平成28年4月1日~平成29年3月31日)

※利用状況についての評価は、利用者数・利用率の推移、前年度との比較内容について具体的に記載してください。

※H25年度実績 利用者数：34,330人、開館日数：291日

4. 収支状況（指定管理者記入欄） ※詳細については、別紙「指定管理業務事業収支報告書」参照

単位：千円

		平成26年度 (1年目)	平成27年度 (2年目)	平成28年度 (3年目)	平成29年度 (4年目)	平成30年度 (5年目)
収入	指定管理料	9,288	9,288	9,288		
	利用料金収入	6,004	6,016	5,405		
	自主事業収入	2,400	2,221	2,518		
	その他収入	0	0	0		
	収入計	17,692	17,525	17,211	0	0
支出	人件費	5,692	6,561	7,066		
	光熱水費	2,927	2,533	2,504		
	保険料	303	291	274		
	委託料	3,567	3,570	3,266		
	修繕費	912	735	723		
	事業費	2,160	2,059	1,914		
	消費税及び地方消費税	655	649	623		
	その他の公課費	2	1	1		
	事業所税	0	0	0		
	その他	1,683	1,380	1,493		
	支出計	17,901	17,779	17,864	0	0
差引収支（収入計－支出計）		▲ 209	▲ 254	▲ 653	0	0

5. 運営状況分析指標（指定管理者記入欄）

	平成26年度 (1年目)	平成27年度 (2年目)	平成28年度 (3年目)	平成29年度 (4年目)	平成30年度 (5年目)
①利用料金比率	33.9%	34.3%	31.4%	-	-
②指定管理料比率	52.5%	53.0%	54.0%	-	-
③人件費比率	31.8%	36.9%	39.6%	-	-
④利用者1人当たりの管理コスト	492 円	519 円	565 円	- 円	- 円
⑤利用者1人当たりの高知市負担コスト	256 円	271 円	294 円	- 円	- 円
⑥外部委託費比率	19.9 %	20.1 %	18.3 %	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
①利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
②指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6. 利用者の満足度調査等（指定管理者記入欄）

		平成26年度 (1年目)	平成27年度 (2年目)	平成28年度 (3年目)	平成29年度 (4年目)	平成30年度 (5年目)
調査の実施内容	①調査方法		講座受講者にアンケート配布			
	②調査期間		平成27年11月～12月			
	③配布数		151			
	④回収数		84			
	⑤回収率		55.6%			
調査結果 ※具体的に記載してください。			講座参加者の満足度は90%と高いと思うが、定員に対しての受講者数の増に資する対策を行う必要がある。			

7. 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

日付	苦情・意見等	対応状況
通年	駐車場が足りない	公共交通機関の利用や車の乗り合わせを依頼
夏季	冷房の効きが悪い	一定のメンテナンスは行っているが、全館空調の不具合は老朽化によるものが原因であるため、空調設備の改善を依頼している。
通年	階段しかない	高齢者等の利用も多く、また貸室の多くを占めるのは2階であることから、エレベーター設置等の要望は多いが、設備上の問題であるため対応ができない。

8. 評価シート（自己評価・一次評価・総合評価）

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3	
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3	
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	2.8	
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3	
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3	
7 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3	
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3	
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3	
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3	
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3	
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3	
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3	
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3	
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制（マニュアル作成、訓練等）が確立されているか	3	3	3	
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制（マニュアル作成、訓練等）が確立されているか	3	3	3	
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3	
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3	
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3	
配点60点（20項目×3点）		小計	60	60	59.8

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	3	4	3	
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	3	3	3	
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	3	3	3	
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	3	3	3	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	3	3	
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	4	3	3.2	
7 事業（自主事業を除く。）の実施状況	事業（自主事業を除く。）は効果的に行われたか 例）開催状況、利用者の満足度等	3	3	3	
8 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	4	4	3.2	
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか。	3	3	2.8	
配点45点（9項目×5点）		小計	30	29	27.2

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	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、非常に優れていると認められる。
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	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	2
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	2
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	2.8
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3
配点15点（5項目×3点）		小計	13	13
			13	12.8

評価基準

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	概ね事業計画・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ほとんどなされておらず、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。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9. 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価（指定管理者）	配点に対する割合	一次評価（施設所管課）	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60点	60点	100%	60点	100%
(2) サービスの質の確認	45点	30点	67%	29点	64%
(3) サービス提供の継続性と安定性	15点	13点	87%	13点	87%
合計	120点	103点	86%	102点	85%

(2) 自己評価（指定管理者評価）の内容

年度	評価内容
26	事業活動を昨年度末と比較すると、利用料金収入5,252千円→6,004千円、事業開催26事業(延べ225回)→31事業(延べ284回)であり、これに伴い利用率も34.0%→37.2%であった。施設管理においては、1985年に建てられた施設であることから、老朽化に伴う施設の修繕箇所が年々増えてきており、事業収支のマイナスは修繕費用の拡大が理由と考えられ、利用環境にも悪影響を与えている。日々のメンテナンスを心掛けてはいるが、将来を見据えた修繕計画が必要である。
27	事業活動を昨年度末と比較すると、事業開催数284回に対して27年度は240回と大幅に減少しています。要因は、催行人員に満たなかった講座について、採算が合わないものとして開催を中止したことにあります。しかしながら、貸室の利用率は0.6%と僅かではありますが増加しており、講座開催以外の目的による貸室利用件数は相当数増加しています。この貸室増の主な要因として、公共的団体の長期的な研修利用があげられます。今年度は、利用率向上と講座内容の充実を検討するためにアンケート調査を行ったので、28年度はその分析結果をもとに、更なる利用率の向上と講座内容の充実に向けての取り組みを進めてまいります。また、併せて高知市や県その他公共的団体に対して会場利用の働きかけを行ってまいります。
28	27年度実績と比較すると、利用料金収入で約61万円、利用者数で約2,700名の減少となっています。既存利用団体において、参加者の高齢化等による利用回数の減少や廃止、それに加え近隣貸室施設の影響もあり、新規利用団体数も伸び悩んでいることが主な要因と考えられます。しかしながら、利用件数全体の87.8%にあたる1,708件が営利を目的としない団体の利用で大半を占めており交流館設置目的の一定の役割を果たしていると考えます。自主事業については、収入が約30万円の増、参加者数も509名の増となっており、アンケート調査に基づく講座の入替がこの結果につながったと思われます。
29	
30	

(3) 一次評価（施設所管課評価）の内容

年度	評価内容
26	協定書・仕様書・事業計画に基づき適正な管理が行われている。収支状況については、今年度から喫茶事業を指定管理業務の範囲から外したことにより、事業収支は赤字ではあるが数値は大幅に改善されている。利用状況については、昨年度近隣に開設された下知コミュニティセンターの影響も少なく、強みである広い駐車場を活かした運営が行われている。今後も貸室利用者や講座受講者に対し積極的にアンケートなどを行い、市民のニーズをより反映した事業の開催を期待したい。施設管理においては、修繕箇所の増加による指定管理者の負担が拡大していることから、修繕計画の立案が急務である。
27	自主事業については、講座の一部開催中止が事業収入の減少の要因となっている。講座受講者に対しては今年度アンケートを行い、様々な意見・要望が寄せられたため、28年度に反映されると期待している。施設運営に関しては、貸室の利用率も微増し、概ね良好な管理が行われている。大規模修繕等についても、28年度から計画的に行うよう指定管理者と協議し、順次実施予定であるが、軽微な修繕の積み上げが事業収支とほぼ同額であることから、日々のメンテナンスについても計画的に実施する必要があると考えられる。
28	27年度に行ったアンケート調査の結果を基に、運営業務の改善や事業の見直しが行われており、前年度と比べ、より適正に運営業務が実施されている。特に、利用者のニーズや施設の目的に沿って、自主事業を大幅に見直したことや、積極的な広報活動を行ったこと等により、施設の管理運営業務が改善されている。実績では、施設利用者数や利用料金収入の減少が見られるが、周辺環境や施設の問題が大きく、指定管理者に起因するものではないと考える。
29	
30	

10. 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価（指定管理者業務評価委員会） 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	59.8 点	100%	A
(2) サービスの質の確認	45 点	27.2 点	60%	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12.8 点	85%	
合計	120 点	99.8 点	83%	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で2点以下の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、またはそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	概ね事業計画書・仕様書に沿った適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

概ね適切な運営管理がなされていると評価します。利用者の減少への対応として、広報の工夫や施設の設置目的を踏まえた特色ある講座の実施等の取組の充実を望みます。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
26	S	—	適切な管理運営がなされていると考えますが、緊急時の訓練を計画通り実施し、緊急時の対応に関する取組の強化を図ってください。また、修繕計画の策定について、施設所管課と協議を行い、適切な施設管理を行っていただくようお願いします。なお、利用者の増加につながるよう、利用者ニーズの把握と講座の充実を期待します。
27	S	—	適正な運営がなされていると考えます。利用者に対するアンケート結果を踏まえ、事業内容、事業のあり方等を工夫していただくとともに、新たな年齢層の利用者の獲得に向けた取組をお願いします。また、施設の老朽化に伴う修繕計画について、施設所管課と協議し、計画的に取り組んでいただくようお願いします。
28			
29			
30			

11. 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
利用者数・稼働率の向上	通年	新規利用団体の開拓を目的とする広報活動

自己評価実施日 平成 29 年 6 月 30 日
 一次評価実施日 平成 29 年 6 月 30 日
 総合評価実施日 平成 29 年 7 月 21 日

1. 施設概要

施設名	国民宿舎「桂浜荘」		施設所管課	観光振興課				
指定管理者名	一般財団法人高知市桂浜公園観光開発公社							
指定期間	平成 24 年 4 月 1 日 ~ 平成 32 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
設置目的	勤労者及びその家族の健全なレクリエーションと健康の増進を図り、あわせて一般観光客の利用に供するため低廉で清潔な休養施設として国民宿舎を設置する。							
業務内容	1. 施設又は設備の利用の承認に関すること 2. 施設及び設備の維持管理に関すること 3. 国民宿舎事業の運営に関すること 4. 管理運営のための体制の整備に関すること 5. 使用料に関すること							
施設内容	客室30室(和室:27室, 洋室3室) 定員122名 会議室(大研修室, 小研修室), 広間(大広間, 小広間) レストラン(80名収容), 売店, 浴場(大浴場, 中浴場, 家族風呂) 駐車場(50台収容)							
職員体制 (H28.4.1現在)	常勤職員	10人	非常勤職員	0人	契約社員	17人	合計	37人
	パート職員	10人	アルバイト	0人	その他	0人		

2. 目標値と達成状況 (指定管理者記入欄)

指標	平成24年度 (1年目)		平成25年度 (2年目)		平成26年度 (3年目)		平成27年度 (4年目)		平成28年度 (5年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
売上収入 (千円)	-	281,190	-	269,468	-	261,825	-	257,863	-	255,869
利用者数 (人)	-	60,702	-	58,092	-	53,514	-	53,956	-	51,631
客室稼働率 (パーセント)	-	67.3	-	64.7	-	64.0	-	63.8	-	64.1
宿泊利用率 (パーセント)	-	44.6	-	42.1	-	40.5	-	40.2	-	41.7
目標値に対する達成状況について										

指標	平成29年度 (6年目)		平成30年度 (7年目)		平成31年度 (8年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
売上収入 (千円)	261,050					
利用者数 (人)	49,300					
客室稼働率 (パーセント)						
宿泊利用率 (パーセント)	42					
目標値に対する達成状況について						

※客室稼働率；利用客室 / (客室 × 営業日) 参考：リゾートホテル56.0%、ビジネスホテル74.2% (H27年観光庁宿泊旅行統計調査の客室稼働率より)

※宿泊利用率；宿泊者総数 / (定員 × 営業日数)

※達成状況は、目標値に到達しなかった要因又は目標値を上回った要因等について具体的に記載してください。

3. 利用状況 (指定管理者記入欄)

		平成24年度 (1年目)	平成25年度 (2年目)	平成26年度 (3年目)	平成27年度 (4年目)	平成28年度 (5年目)	
利用者数		60,702 人	58,092 人	53,514 人	53,956 人	51,631 人	
うち宿泊者数		19,772 人	18,571 人	17,871 人	17,823 人	18,489 人	
利用者数：対前年度比		98.0%	95.7%	92.1%	100.8%	95.7%	
開館日数		363 日	362 日	362 日	363 日	363 日	
利用状況	宿泊利用率	44.6%	42.1%	40.5%	40.2%	41.7%	
	会議・休憩利用人数	16,146 人	15,801 人	14,969 人	13,886 人	13,220 人	
	入浴利用人数(宿泊利用者の入浴を除く。)	4,157 人	4,296 人	3,572 人	3,535 人	3,381 人	
	レストラン利用人数	20,627 人	19,424 人	17,102 人	18,712 人	16,541 人	
利用状況についての評価							3年ぶりに宿泊利用者は18,000人台を確保するなど努力が実った。一方で坂本龍馬記念館工事の影響によりレストラン利用者が激減した。

※利用率の算定方法 宿泊利用率：年間宿泊者数 / 年間宿泊延定員 (定員122名 × 開館日数)

※利用状況についての評価は、利用者数・利用率の推移、前年度との比較内容について具体的に記載してください。

※H23年度実績 利用者数：68,695人、うち宿泊者数：20,166人、開館日数：361日

4. 収支状況（指定管理者記入欄）

※詳細については、別紙「指定管理業務事業収支報告書」参照

単位：千円

		平成24年度 (1年目)	平成25年度 (2年目)	平成26年度 (3年目)	平成27年度 (4年目)	平成28年度 (5年目)
収入	指定管理料	-	-	-	-	-
	利用料金収入	108,419	104,691	103,943	104,260	105,339
	自主事業収入	171,975	163,985	157,090	153,602	150,529
	その他収入	801	2,701	947	320	330
	収入計	281,195	271,377	261,980	258,182	256,198
支出	材料費(食事・飲料・土産品材料費)	67,496	64,464	61,348	60,499	58,989
	人件費	98,552	96,345	92,175	88,828	85,510
	光熱水費	14,659	16,649	17,706	17,934	18,085
	燃料費	9,197	8,716	5,853	4,367	3,248
	委託料	16,268	15,969	16,058	15,398	17,226
	修繕費	3,785	2,234	2,902	2,320	2,071
	消費税及び地方消費税 等	8,249	4,916	7,714	11,044	8,069
	その他の物件費	28,010	25,855	25,082	26,643	31,330
	小計	246,216	235,148	228,838	227,033	224,528
	納付金	35,000	35,000	32,000	30,760	33,940
	特定寄附金等	2,250	2,250	750	750	750
	法人税、住民税及び事業税	-	81	541	185	81
	支出計	283,466	272,479	262,129	258,728	259,299
差引収支(収入計-支出計)		▲ 2,271	▲ 1,102	▲ 149	▲ 546	▲ 3,101

5. 運営状況分析指標（指定管理者記入欄）

	平成24年度 (1年目)	平成25年度 (2年目)	平成26年度 (3年目)	平成27年度 (4年目)	平成28年度 (5年目)
①利用料金比率	38.6%	38.6%	39.7%	40.4%	41.1%
②納付金比率	12.4%	12.9%	12.2%	11.9%	13.2%
③人件費比率	40.0%	41.0%	40.3%	39.1%	38.1%
④利用者1人当たりの管理コスト	4,056 円	4,048 円	4,276 円	4,208 円	4,349 円
⑤利用者1人当たりの高知市負担コスト	- 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥外部委託費比率	6.6 %	6.8 %	7.0 %	6.8 %	7.7 %

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
①利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
②納付金比率	収入の総額に対して指定管理者からの納付金が占める割合を表す。
③人件費比率(人件費/支出小計)	支出小計額に対して人件費の占める割合を表す。
④利用者1人当たりの管理コスト(支出小計/利用者数)	支出小計額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥外部委託費比率(委託費/支出小計)	支出小計額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6. 利用者の満足度調査等（指定管理者記入欄）

		平成24年度 (1年目)	平成25年度 (2年目)	平成26年度 (3年目)	平成27年度 (4年目)	平成28年度 (5年目)
調査の実施内容	①調査方法					アンケート用紙配布
	②調査期間					通年
	③配布数					6,900
	④回収数					314
	⑤回収率					5
調査結果	※具体的に記載してください。					概ね満足度は高かったが、設備面で風呂等の苦情が多かった。

7. 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

日付	苦情・意見等	対応状況
4月24日	男湯と女湯の大きさの差がありすぎ	最も苦情が多く、アンケート記入の方には葉書で謝罪、直接苦情があった場合は丁寧に謝罪
4月23日	広間での食事、量は辛い、椅子とテーブルを	6人用テーブル、椅子6セット導入
3月29日	ワイハイが必要	ソフトバンク専用のワイハイを無料導入
9月11日	トイレ内側ドア空気入れ替えの所に埃がついていた	清掃委託業者を注意するとともに、職員にも細やかな点検を指示
4月22日	夕食のお運びが早すぎる、酒を飲みながらなのでもう少しゆっくに	状況判断の大切さを部門の長、係本人、全職員に話をする

8. 評価シート（自己評価・一次評価・総合評価）

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3	
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3	
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3	
5 利用承認業務	条例に基づき、適正な利用受付・利用承認業務が行われたか	3	2	2	
6 施設の平等利用の確保	施設利用等に対する平等の確保策はとられているか	3	2	2	
7 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	2	2	
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3	
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3	
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3	
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3	
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	2	2.2	
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3	
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3	
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制（マニュアル作成、訓練等）が確立されているか	2	1	1	
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制（マニュアル作成、訓練等）が確立されているか	2	2	1.7	
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3	
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3	
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3	
配点60点（20項目×3点）		小計	58	53	52.9

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 利用者ニーズの把握	アンケート等による利用者からの意見・要望等について、情報共有するとともに、サービス向上のための取組に活用しているか	5	5	3.8	
2 接客態度・苦情要望等への対応	苦情・要望等への対応等は適切か スタッフの服装・身だしなみは、常に清潔感ある印象が保たれているか	5	5	4.5	
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	5	4	3.8	
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内、施設のホームページ等、必要な情報（価格、館内案内、アクセス等）は分かりやすくなっているか	5	4	3.5	
5 施設予約受付	利用者に対して、笑顔でゆっくりとした丁寧な話し口調で、不快感を与えない好感の持てる対応ができていますか	5	5	4.5	
6 維持管理業務	清掃が行き届き、良好な状態に維持管理されているか	5	3	3	
7 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	5	4.3	
8 企画商品の実施状況	企画商品は効果的に行われたか	5	4	3.8	
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか。	5	5	4.3	
配点45点（9項目×5点）		小計	45	40	35.5

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	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、非常に優れていると認められる。
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	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目 (小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	1	1.3	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	2	2	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3	
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3	
配点15点 (5項目×3点)		小計	15	12	12.3

評価基準

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	概ね事業計画・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ほとんどなされておらず、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。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9. 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	58 点	97%	53 点	88%
(2) サービスの質の確認	45 点	45 点	100%	40 点	89%
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100%	12 点	80%
合計	120 点	118 点	98%	105 点	88%

(2) 自己評価 (指定管理者評価) の内容

年度	評価内容
24	昨年に引き続き厳しい業況の中、利用者、売上額ともに微減に止め、徹底的な経費削減に努め、高知市への指定管理料及び特定寄附金37,250千円の確保を図った。又、数年来の取組みにより、お客様からの高評価が定着してきた。
25	夏季の台風発生、接近、冬季の降雪、積雪による高速道路の通行止が例年以上に多くキャンセルが大量に発生したこと、ねんりんピックの上積み効果がなかったこと等により、前年度より利用者、売上額が減少した。電気料の大幅値上げ、灯油の高止まりにより光熱水費が増加したが、徹底した経費削減を行い、高知市への指定管理料及び特定寄附金37,250千円の確保を図った。接客、料理等に対するお客様からの評価は着実にランクアップした。
26	7月、8月、10月に相次ぐ台風の襲来により大量のキャンセルが発生した。特に最繁忙期の8月のキャンセルの影響により売上額は大きく減少した。昨年と同様、電気料の負担が大であるとともに、施設の経年劣化により修繕費が高み、例年以上に経営環境が厳しい中、経費削減に努め、最小限の赤字にとどめた。
27	本年度は夏季、秋季に多くの大学合宿誘致に成功した。また、プレミアム券、ふるさと旅行券の利用効果等により順調に売上を伸ばすことが出来た。一方で、冬季にはプレミアム券、ふるさと旅行券の反動で大きく利用が減少した。加えて、合宿常連であった実業団が成績不振により合宿が中止となった。年間売上は前年度より減少したものの鋭意経費削減に努め、黒字決算となった。
28	建物、設備が経年劣化する中、設置目的に添った運営に努めた。

(3) 一次評価 (施設所管課評価) の内容

年度	評価内容
24	一般財団法人への移行及び利用料金制を導入して1年目、龍馬伝ブームが落ち着く中で利用者数や売り上げ高は対前年比で減少しているが、人件費・販管費等の削減による徹底したコスト管理で実質収支は若干の黒字。しかしながら、一般法人移行に伴う消費税費用計上・納付時期の関係で5/4年分の消費税が計上される影響から、事業収支が△2,271千円となった。今後は、企画商品開発に力点を置き、新規顧客獲得に繋げることを期待する。また、観光地に立地する国民宿舎であることから、津波や地震等の災害発生時には、地域と連携し避難誘導など適切に対応することを求める。
25	宿泊利用者数は、天候不順や高速道路の通行止めに伴うキャンセルなどにより、前年を下回る結果となっているものの、経費削減努力によって、事業収支は最小限にとどまっている。宿泊客では、合宿利用客は増加しており、桂浜荘の立地を活かした誘客プランの強化を図り、宿泊客数の増加に取り組んでほしい。
26	消費税の増税や夏・秋の台風襲来により利用者が減少となっている。26年度は施設が50周年を迎えたこともあり記念イベントの実施により宴会等の利用は伸びている。経費削減は引き続き実施しているが、電気代や物価の上昇により収支を圧迫している。インターネットによる販促や合宿利用のリピーター獲得のための訪問、宿泊バックプランの実施等により利用者数の増加に取り組んでいる。
27	プレミアム旅行券、ふるさと旅行券の効果により、8～12月は宿泊者数が大幅に増加したものの、その反動が1～2月にあり、年間を通しては宿泊者数が減少となっている。経費削減は引き続き実施する一方、業務分担の見直しを行う等、執行体制に柔軟性を持たせることにより、顧客へのサービス向上につなげて欲しい。また、新商品の開発等が成果を出し、レストランの利用者数は増加しているため、継続した商品の見直しを行っていくとともに、引き続き合宿利用者の新規獲得・リピーター確保に取り組んでほしい。
28	経費削減やスポーツ合宿誘致等により、宿泊に関する売上は前年度を上回ったが、坂本龍馬記念館改修の影響によるレストラン等の売上減少が大きく、事業収支が赤字となった。引き続き、合宿利用者等の新規獲得に向けた取組を行なうとともに、原価率の抑制・物件費の削減等の支出について見直しを実施し、次年度に黒字化を目指し取り組んでほしい。

10. 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価（指定管理者業務評価委員会） 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	52.9 点	88%	A
(2) サービスの質の確認	45 点	35.5 点	79%	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12.3 点	82%	
合計	120 点	100.7 点	84%	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で2点以下の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、またはそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	概ね事業計画書・仕様書に沿った適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

<p>スポーツ合宿誘致等の営業努力も見られ、概ね適切な管理運営がなされていると評価します。 広報及び利用者ニーズの把握に関してはより効果的なものとなるよう工夫をお願いします。また、緊急対応マニュアルを最新の指針に基づき改訂する等、利用者の安全確保対策の充実に努めてください。</p>
--

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
24	A	-	引き続き指定管理者に指定され、前回指摘した事項の改善や新たに導入した利用料金制度において高知市への納付金が確保されており、利用者数の減少が見られますが、総合的には良好な施設管理が行われていると考えます。利用者増及び経費節減の工夫により一層取り組んでいただくようお願いいたします。
25	A	-	利用者数の減少が見られますが、経費削減に努め高知市への納付金が確保されるなど、概ね適切な施設管理が行われていると考えます。利用者の増加に向け、利用者の分析を始めとする、更なる取組を期待します。
26	A	-	経費削減に努め、高知市への納付金が確保されるなど、概ね適切な施設管理が行われていると考えます。利用者ニーズの把握に努め、更なる利用者の増加につながる取組をお願いします。
27	A	-	経費削減に努め、事業収支が黒字化するなど、概ね適正な施設管理がなされていると考えます。業務分担の見直しや職員配置などの必要な見直しを行うとともに、情報発信の工夫などにより利用者の増加につながる取組をお願いします。
28			

11. 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
浴場の片側が狭すぎる。殆どの客室に風呂がない		市当局に状況説明している
施設が老朽化するとともに需要に合わなくなっている		専門家診断済み
省エネ対策（LED化等）		一部高知市施行
送迎バス故障		高知市と協議中
利用料金		高知市条例の見直し必要

自己評価実施日 平成 29 年 6 月 5 日
 一次評価実施日 平成 29 年 6 月 28 日
 総合評価実施日 平成 29 年 7 月 21 日

1. 施設概要

施設名	高知市市営住宅及び共同施設		施設所管課	住宅政策課				
指定管理者名	日本管財・四国管財共同企業体							
指定期間	平成 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 32 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
設置目的	健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、又は転貸することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること							
業務内容	1. 入居者の募集に関する業務 2. 入居、退去等に関する業務 3. 市営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務 4. 前3号に掲げるもののほか、市営住宅等の設置目的を達成するために市長が必要と認める業務							
施設内容	市営住宅及び共同施設							
職員体制	常勤職員	11人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	13人
	パート職員	2人	アルバイト	0人	その他	0人		

2. 目標値と達成状況（指定管理者記入欄）

指標	平成27年度 (1年目)		平成28年度 (2年目)		平成29年度 (3年目)		平成30年度 (4年目)		平成31年度 (5年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
現年度使用料収入（千円）	1,063,484	1,058,840	1,054,114	1,047,498						
現年度収納率（パーセント）	98.00%	97.57%	98.00%	97.38%						
過年度使用料収入（千円）	18,439	22,404	17,896	21,506						
過年度収納率（パーセント）	28.00%	34.02%	28.00%	33.65%						
目標値に対する達成状況について	現年度収納率については、総滞納世帯数が前年度より減少しているものの、10カ月以上の滞納世帯数が横ばいのため、1世帯当たりの現年滞納額が減少せず、目標額を下回っている。過年度については指定管理受託以降専任担当による催告により目標値を大きく上回っている。		現年度収納率については、総滞納世帯数が年々減少しているものの、10カ月以上の滞納世帯数が増加しているため、1世帯当たりの現年滞納額が増加し、目標額を下回っている。過年度については指定管理受託以降専任担当による催告により目標値を大きく上回っている。							

※目標指標は、各施設ごとに設定してください。

※達成状況は、目標値に到達しなかった要因又は目標値を上回った要因等について具体的に記載してください。

3. 利用状況（指定管理者記入欄）

	平成27年度 (1年目)	平成28年度 (2年目)	平成29年度 (3年目)	平成30年度 (4年目)	平成31年度 (5年目)
年度末管理戸数	4,979 戸	4,813 戸	戸	戸	戸
年度末入居戸数	4,240 戸	4,123 戸	戸	戸	戸
年度末政策空家対象戸数	376 戸	250 戸	戸	戸	戸
うち年度末入居戸数	176 戸	141 戸	戸	戸	戸
修繕対応件数	1,800 件	1,810 件	件	件	件
うち夜間休日対応	142 件	112 件	件	件	件
うち1件50万円超	5 件	8 件	件	件	件
修繕を伴わない苦情処理件数	362 件	227 件	件	件	件
うち夜間休日対応	33 件	12 件	件	件	件
利用状況についての評価	管理戸数は旭町2丁目コミュニティ住宅が完成して増加。入居戸数は年々100世帯ほど減少している。修繕対応件数は入居者負担についての理解が浸透しつつあり減少しているが、老朽化に伴い年々単価は高くなっている。修繕を伴わない苦情処理件数は減少しているが、解決困難な同一案件の対応が増えているため対応の難易度は高くなっている。		管理戸数は筆山、東石立の廃止により減少。入居戸数は年々の自然減に加え、筆山と東石立から民間に移った分が減少要因となっている。修繕対応件数は横ばいだが設備の老朽化による新規設備への更新が増加している。修繕以外の対応処理件数の減については前年度と同じ。		

※利用率の算定方法

※利用状況についての評価は、利用者数・利用率の推移、前年度との比較内容について具体的に記載してください。

※H26年度実績 年度末管理戸数：4,910戸、年度末入居戸数：4,340戸、年度末政策空家対象戸数：376戸

4. 収支状況（指定管理者記入欄） ※詳細については、別紙「指定管理業務事業収支報告書」参照

単位：千円

		平成27年度 (1年目)	平成28年度 (2年目)	平成29年度 (3年目)	平成30年度 (4年目)	平成31年度 (5年目)
収入	指定管理料	194,842	197,109			
	利用料金収入	0	0			
	自主事業収入	0	0			
	その他収入	0	0			
	収入計	194,842	197,109	0	0	0
支出	人件費	38,503	37,883			
	事務費	5,706	4,067			
	修繕費	54,748	60,689			
	役務費	10,448	13,204			
	委託料	64,126	68,442			
	その他	20,127	21,726			
	支出計	193,658	206,011	0	0	0
差引収支（収入計－支出計）		1,184	▲ 8,902	0	0	0

5. 運営状況分析指標（指定管理者記入欄）

	平成27年度 (1年目)	平成28年度 (2年目)	平成29年度 (3年目)	平成30年度 (4年目)	平成31年度 (5年目)
①利用料金比率	0.0%	0.0%	-	-	-
②指定管理料比率	100.0%	100.0%	-	-	-
③人件費比率	19.9%	18.4%	-	-	-
④市営住宅1戸当たりの管理コスト（年間）	38,895 千円	42,803 千円	- 千円	- 千円	- 千円
⑤市営住宅1戸当たりの高知市負担コスト（年間）	39,133 千円	40,953 千円	- 千円	- 千円	- 千円
⑥外部委託費比率	33.1%	33.2%	-	-	-

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
①利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
②指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④市営住宅1戸当たりの管理コスト（年間）	支出の総額を管理戸数で割った金額を表す。
⑤市営住宅1戸当たりの高知市負担コスト（年間）	指定管理料を管理戸数で割った金額を表す。
⑥外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6. 入居者等の満足度調査等（指定管理者記入欄）

		平成27年度 (1年目)	平成28年度 (2年目)	平成29年度 (3年目)	平成30年度 (4年目)	平成31年度 (5年目)
調査の実施内容	①調査方法	アンケート調査	アンケート調査			
	②調査期間	1ヶ月	1ヶ月			
	③配布数	100世帯	100世帯			
	④回収数	44	39			
	⑤回収率	44%	39%			
調査結果 ※具体的に記載してください。	利用者における満足度割合（普通以上） 窓口対応 親切・丁寧（100%） 迅速さ（100%） 業務知識（100%） 修繕対応 親切・丁寧（87.50%） 迅速さ（93.75%） 施工状況（75.00%）	利用者における満足度割合（普通以上） 窓口対応 親切・丁寧（87.5%） 迅速さ（87.5%） 業務知識（68.75%） 修繕対応 親切・丁寧（83.33%） 迅速さ（91.67%） 施工状況（75.00%）				

7. 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

日付	苦情・意見等	対応状況
平成27年度からの継続	下階の入居者が深夜及び早朝4時ぐらいに、エアコンの風が吹いてくる、光を送ってくる、自分の家の電気を盗んでいる等、訳の分からない身に覚えの無いことを言うため、眠れないシノイローゼになる。	電話や面接等をして、ありえない事なので今後絶対に行わないように言う「わかりました」とその時は答えるが、また何日かすると同じことを繰り返す。高齢者支援センター、介護事業所等に相談し協力依頼を行うも、本人が自らグループホーム等に入所しようとする限り強制収容はできないとのことで、問題を起こすたびに注意するしかない状況。
平成28年4月	住宅内にナンバーの無い放置自動車があるので撤去して欲しい。	全戸に心当たりが無いが文書を投函したが返事無し。所有者・使用者を特定できないため住宅政策課に放置自動車の廃物認定を依頼。告示後14日を経過し住宅政策課から処分依頼があったため、念のため再度全戸に処分する旨の文書を配布したところ、知り合いが置いているので連絡を取り自主撤去させるとの連絡あり。撤去完了。
平成28年10月	駐輪場に粗大ごみの不法投棄。	元入居者の放置物と判明。再三電話しても電話には出ず、訪問しても不在で、折り返しの連絡依頼にも反応なし。そのため高知署に協力を依頼。平成29年2月になってやっと連絡してきたため撤去を要請。平成29年3月撤去完了。
平成29年1月	隣の入居者がベランダ等でタバコを吸って耐えられない。	同様の苦情は年間数件有り。受動喫煙被害の法整備が進めば一定条件下での禁止等は可能になるだろうが、現状は困難なため、共同住宅での生活マナーとして隣人への配慮を直接お願いしたり、住宅全戸に注意文書を配布したりして協力を要請している。
通年	入居者が高齢・病気がちのため住宅外に住む子供が毎日のように訪問してくれるが、市営住宅の駐車を契約出来ないか。	市営住宅の駐車場は近隣有料駐車場より料金が低額であり、入居者及びその家族が自ら使用する車のみ利用可能となっていることを説明し、近隣の駐車場等を利用するように指導しているが、住宅によっては近隣に有料駐車場が無いため、来客用駐車場の恒常的な利用や周辺道路への不法駐車等、ルール違反が後を絶たないのが現状である。

8. 評価シート（自己評価・一次評価・総合評価）

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1	法令等遵守	3	3	3	
2	職員配置	3	2	2	
3	職員研修	3	3	3	
4	入居関係業務	3	3	3	
5	退去（返還）手続業務	3	3	3	
6	使用料決定補助業務	3	3	3	
7	使用料等収納業務	3	3	3	
8	滞納整理及び法的措置補助業務	3	2	2.5	
9	入居者等対応業務	3	2	2.2	
10	修繕業務	3	3	3	
11	一般管理業務	3	3	3	
12	施設設備保守管理定期点検等業務	3	3	3	
13	駐車場管理関係業務	3	3	3	
14	建替事業又は用途廃止関係業務	3	3	3	
15	市営住宅管理システム入力業務	3	3	3	
16	自治会支援業務	3	3	3	
17	賠償責任保険への加入	3	3	3	
18	緊急時対応	3	3	3	
19	個人情報保護	3	3	3	
20	情報公開	3	3	3	
21	備品購入・管理の状況	3	3	3	
22	暴力団排除	3	3	3	
配点66点（22項目×3点）		小計	66	63	63.7

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1	管理運営の基本事項	4	4	4	
2	入居者等のニーズの把握	4	3	3	
3	入居者等へのサービス向上	4	4	3.8	
4	事業（自主事業を除く。）の実施状況	3	3	3.2	
5	公共性の確保	4	4	3.8	
6	事業報告	4	4	3.7	
7	業務改善	3	3	3.2	
8	目標達成度	3	2	2.2	
配点40点（8項目×5点）		小計	29	27	26.9

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	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、非常に優れていると認められる。
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	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	2.8
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	2.8
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3
配点15点（5項目×3点）		小計	15	15
			15	14.6

評価基準

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	概ね事業計画・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ほとんどなされておらず、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。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9. 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価（指定管理者）	配点に対する割合	一次評価（施設所管課）	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	66点	66点	100%	63点	95%
(2) サービスの質の確認	40点	29点	73%	27点	68%
(3) サービス提供の継続性と安定性	15点	15点	100%	15点	100%
合計	121点	110点	91%	105点	87%

(2) 自己評価（指定管理者評価）の内容

年度	評価内容
27	市営住宅が年々老朽化しており、設備の更新や計画修繕等に要する費用が増大する中、住民サービスを最優先して緊急修繕に取り組んでいます。滞納世帯に対しては継続的に重点対応しており、滞納世帯数は年々減少しています。ただ、現年度収納率が年度途中で前年度を下回っていたため、2か月滞納者に対する電話催告を行うことにより、現年度収納率アップに取り組みました。その結果、年度途中で前年度を下回っていた現年度収納率は3月末時点でほぼ前年度並みとなりましたので、更に、出納閉鎖期間中も取り組み強化を継続し、収納率の向上に努めてまいります。住民ニーズ等を把握するための住民アンケートは1月～2月に実施しました。
28	市営住宅の老朽化で設備の更新や計画修繕等に要する費用が増大する中、住民サービスを最優先して、緊急修繕や設備の更新等に取り組んでいます。滞納の改善については継続的に重点対応しており、総滞納世帯数は年々減少していますが、10か月以上の滞納世帯が減少しないことから現年度収納率が目標額に達せず、当面の課題となっています。これについては高額滞納者をリストアップし毎月の収納会議で対応策等を協議・検討して、収納率の目標達成に取り組んでいるところです。過年度については収納率の目標を大きく上回っています。近年、単身死亡で有力な身寄りのない返還案件が増加しており、返還に伴う荷物や増築物等の撤去、入居者負担の破損箇所修理について要請しても実施してもらえないケースが多く、撤去・修理等を徹底すれば返還が遅れ使用料の滞納が増加するというジレンマに陥っています。結局、対応してもらえない事例はセンターが残置物の撤去等を行い返還遅れによる滞納増をできるだけなくすように努めています。住民ニーズ等を把握するための住民アンケートは1月～2月に実施し、入居者の声を各種業務に反映させています。
29	
30	
31	

(3) 一次評価（施設所管課評価）の内容

年度	評価内容
27	住宅政策課が依頼する小修繕対応が若干遅れることなどはありますが、概ね適切な管理がなされています。また、収納会議等での話し合いを受け、重点的に電話催告等を実施するなど、住宅使用料徴収率向上のために積極的に努力してはいますが、結果として徴収率はほぼ横ばいの状況です。
28	住宅政策課が依頼する小修繕対応が若干遅れることがあったが、概ね適切な管理がなされています。修繕については、事業計画書においても、管理センターに加えて日本管財の一級建築士が配置された部署による技術支援・アドバイスを活用し効果的な業務を履行する旨が記載されているが、実施された様子が見受けられにくい状況です。また、収納会議等での話し合いを受け、重点的に電話催告等を実施するなど、住宅使用料徴収率向上のために努力してはいますが、結果として徴収率は若干下がっています。
29	
30	
31	

10. 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価（指定管理者業務評価委員会） 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	66 点	63.7 点	97%	A
(2) サービスの質の確認	40 点	26.9 点	67%	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.6 点	97%	
合計	121 点	105.2 点	87%	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で2点以下の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、またはそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	概ね事業計画書・仕様書に沿った適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

緊急連絡等の対応や業務改善事項への取組みが行われ、概ね適切な管理運営がなされていると評価します。
 目標の収納率を下回った住宅使用料の収納業務については、関係機関との協力体制の充実が望まれます。また、入居者への対応に関しては、アンケート方法の工夫による適切なニーズ把握や福祉部門との連携による高齢者対応の充実を期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
27	A	-	概ね適正な管理運営がなされていると考えますが、住宅使用料の収納率向上に関する取組の継続とともに、入居者の満足度向上に向けた自主事業の実施に努めていただくようお願いいたします。
28			
29			
30			
31			

11. 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
現年度収納率のアップ	平成29年度	平成26年度から目標値である98%の収納率を下回っているため、2か月滞納者への電話催促等早期に芽を摘む対応をした結果、総滞納者数は減少しているものの長期、高額滞納者数が減らず、結果として目標の収納率を達成できていない。平成28年度から高額滞納者を抽出し、毎月の収納会議で対応を検討し改善に努めている。
住宅の老朽化に伴う設備等の更新	未定	指定管理業務の修繕費に当たる緊急修繕や一般修繕の範囲を超えた、老朽化に伴う電気温水器、給湯器、浄化槽等の交換は計画修繕として別途予算を取る必要があると思われるが、現状予算獲得が難しく指定管理業務の修繕費で対応している。

自己評価実施日 平成 29 年 5 月 26 日
 一次評価実施日 平成 29 年 6 月 29 日
 総合評価実施日 平成 29 年 7 月 20 日

1. 施設概要

施設名	高知市立自由民権記念館	施設所管課	民権・文化財課
指定管理者名	伊予鉄総合企画株式会社		
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募
設置目的	高知市制100周年の記念施設として、自由民権運動及び土佐の近代に関する資料を広く収集し、保管し、展示して市民の利用に供し、もって教育、学術及び文化の発展に資するため、博物館に相当する施設として設置している。		
業務内容	1. 自由民権記念館の施設又は設備の使用の許可に関する業務 2. 自由民権記念館の維持管理に関する業務 3. 館の設置目的を達成するために教育委員会が必要と認める業務		
施設内容	ア 建物内 1階 事務室, 会議室, 自由ギャラリー, 展示準備室, 荷解梱包室 民権ホール, 郷土情報室, 研修室, 一時保管室, 燻蒸室等 2階 常設展示室, 特別展示室, 展示用倉庫, 一般収蔵庫, 特別収蔵庫, 図書室, 研究室, スタジオ等 イ 建物外 車庫, 倉庫, 自転車置場, 駐車場(乗用車60台, バス4台, マイクロバス2台)等		
職員体制	常勤職員 3人	非常勤職員 1人	契約社員 0人
	パート職員 2人	アルバイト 0人	その他 0人
	合計		6人

2. 目標値と達成状況（指定管理者記入欄）

指標	平成28年度 (1年目)		平成29年度 (2年目)		平成30年度 (3年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
入館者総数	43,870	42,371				
観覧者総数	8,110	7,612				
施設利用者総数	35,760	34,759				
アンケートの回収	117	538				
クレーム件数	0	1				
目標値に対する達成状況について	目標未達成の要因については、企画展等の開催の有無や内容、自主事業が計画通り実施できなかったこと、効果的な広報ができなかったこと等、複合的要因が観覧者及び施設利用者数が伸びなかったことに繋がっていると考えます。 アンケートは受付で観覧者に手渡しすることで、目標を達成することができました。 クレームは1件発生しております。					

※目標指標は、各施設ごとに設定してください。

※達成状況は、目標値に到達しなかった要因又は目標値を上回った要因等について具体的に記載してください。

3. 利用状況（指定管理者記入欄）

	平成28年度 (1年目)		平成29年度 (2年目)		平成30年度 (3年目)	
	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者
利用者数	7,612 人	34,759 人	人	人	人	人
利用者数：対前年度比	87.3 %	70.6 %	0.0 %	0.0 %	- %	- %
開館日数	300 日		日		366 日	
利用率	常設展示室	87.3 %	%		%	
	自由ギャラリー	24.8 %	%		%	
	民権ホール	21.2 %	%		%	
	研修室	44.4 %	%		%	
	郷土情報室	86.1 %	%		%	
利用状況についての評価	常設展示室及び郷土情報室につきましては、前年比で減少となりましたが、企画展等開催有無の影響もあると思われます。研修室の夜間、ギャラリー及びホールの稼働率を来年度以降もっと上げる必要があると考えます。					

※利用率の算定方法：利用率=年間使用延日数/年間使用可能延日数（使用料換算時間帯基準）

常設展示室及び郷土情報室は、前年度利用者数との対比で算出

※利用状況についての評価は、利用者数・利用率の推移、前年度との比較内容について具体的に記載してください。

※H27年度実績 <利用者数>常設展示室：8,720人、施設利用者：49,233人 開館日：303日

4. 収支状況（指定管理者記入欄） ※詳細については、別紙「指定管理業務事業収支報告書」参照

単位：千円

		平成28年度 (1年目)	平成29年度 (2年目)	平成30年度 (3年目)
収入	指定管理料	19,281		
	利用料金収入	4,463		
	自主事業収入	0		
	その他収入	682		
	収入計	24,426	0	0
支出	人件費	8,833		
	光熱水費	5,778		
	保険料	139		
	委託料	5,680		
	修繕費	1,049		
	事業費	198		
	消費税及び地方消費税	1,809		
	その他の公課費	8		
	事業所税	0		
	その他	1,625		
	支出計	25,119	0	0
	差引収支（収入計－支出計）	▲ 693	0	0

5. 運営状況分析指標（指定管理者記入欄）

	平成28年度 (1年目)	平成29年度 (2年目)	平成30年度 (3年目)
①利用料金比率	18.3%	-	-
②指定管理料比率	78.9%	-	-
③人件費比率	35.2%	-	-
④利用者1人当たりの管理コスト	593 円	- 円	- 円
⑤利用者1人当たりの高知市負担コスト	455 円	- 円	- 円
⑥外部委託費比率	22.6 %	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
①利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
②指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6. 利用者の満足度調査等（指定管理者記入欄）

		平成28年度 (1年目)	平成29年度 (2年目)	平成30年度 (3年目)
調査の実施内容	①調査方法	受付にてお客様に直接用紙を手渡し		
	②調査期間	平成28年4月1日～29年3月31日		
	③配布数	7,612		
	④回収数	538		
	⑤回収率	7%		
調査結果	おおむね満足の意見が多かったが、 不満の意見として、展示の写真撮影 ができないことや、照明が暗い等の 意見がありました。 ※具体的に記載してください。 受付等職員の対応については良い 意見が多くありました。			

7. 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

日付	苦情・意見等	対応状況
平成29年1月9日	館のHPのお問い合わせメールより、身障者用便 所利用のお客様から館のトイレについてまた、使 用中の清掃担当者の対応について不愉快な思いを したとの苦情	メールにて、本件へのお詫び、清掃担当者への指導を行うこと、身障者用便所の表示 の変更を行ったこと等をメールにて返信を行った。

8. 評価シート（自己評価・一次評価・総合評価）

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3	
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	2	2	2	
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	2	2	
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3	
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3	
7 利用料金（使用料）	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3	
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3	
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3	
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3	
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	2	2	2	
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2	2	
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3	
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3	
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制（マニュアル作成、訓練等）が確立されているか	2	2	2	
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制（マニュアル作成、訓練等）が確立されているか	2	2	2	
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3	
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3	
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3	
配点60点（20項目×3点）		小計	55	54	54

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	3	2	2	
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	5	4	3.5	
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	4	4	3.8	
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	4	4	3.7	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	4	
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	4	4	3.7	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか 例) 開催状況、利用者の満足度等	2	2	2	
8 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか。	2	2	2	
配点40点（8項目×5点）		小計	28	26	24.7

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	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、非常に優れていると認められる。
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	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	2
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3
配点15点（5項目×3点）		小計	14	14

評価基準

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	概ね事業計画・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ほとんどなされておらず、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。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9. 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価（指定管理者）	配点に対する割合	一次評価（施設所管課）	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	55 点	92%	54 点	90%
(2) サービスの質の確認	40 点	28 点	70%	26 点	65%
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14 点	93%	14 点	93%
合計	115 点	97 点	84%	94 点	82%

(2) 自己評価（指定管理者評価）の内容

年度	評価内容
28	全体として施設利用の稼働率が低く、施設の老朽化もあり修繕費の支出も多かったこともあり、収支がマイナスとなりました。事業面につきまして、自主事業である講演会は実施しましたが、ワークショップ及び博物館講座は人員不足により、未実施となりました。サービス面においては、夏季開館時間延長による利用機会の拡大を図り、お客様より郷土情報室が延長で利用できることがうれしい等の多くの声を受付で頂きました。また、PMS（個人情報保護マネジメントシステム）に関する職員研修を行い、重要性や利点を学び、適切な管理運営を行うための知識を深め、業務に取り組みました。
29	
30	

(3) 一次評価（施設所管課評価）の内容

年度	評価内容
28	施設の管理運営や窓口対応については、概ね適切に行われた。あわせて、夏季開館時間延長などの取組が行われた。一方で、計画された自主事業が行われず、入館者総数は目標値を下回りっている。また、利用者ニーズの把握に努めているが、事業の計画や実施への反映までには至っていないことなどから、運営体制の見直しや利用者増加への対策が必要である。
29	
30	

10. 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価（指定管理者業務評価委員会） 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	54 点	90%	A
(2) サービスの質の確認	40 点	24.7 点	62%	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14 点	93%	
合計	115 点	92.7 点	81%	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で2点以下の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、またはそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	概ね事業計画書・仕様書に沿った適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

<p>施設の維持管理は概ね適切に行われていると評価します。 運営面に関しては、自主事業の計画的な実施と利用者アンケートの分析を行い、利用者増に繋げる取り組みを充実させていただくことを望みます。</p>
--

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
28			
29			
30			

11. 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
自主事業、広報業務等が十分に実施できていない状況である。	早期	学芸員を安定的に配置し、事業実施する。広報業務については本社及び高知営業所も更なる支援体制で対応していく。