

## 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ため。							
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 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 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 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 施設概要 構造: 鉄骨造2階建て 敷地面積: 483.75㎡ 延床面積: 240.00㎡							
職員体制	常勤職員	1人	非常勤職員	3人	契約社員	0人	合計	12人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	8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)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用者数(人)	-	4,587	-	4,649	4,600	4,773
事業開催数(回)	-	207	-	219	200	198
目標値に対する達成状況について						事業開催数は減であったが、利用者数は増加した。

## 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)
利用者数	4,585 人	4,649 人	4,773 人
利用者数:対前年度比	110.2 %	101.4 %	102.7 %
開館日数	307 日	307 日	293 日
利用状況についての評価			

※ 利用率の算定方法: 事業開催数を開館日数で除したもの。事業開催数 H26年度:207, H27年度:219, H28年度:198  
※ H25年度実績 利用者数:4,161人, 開館日数:195日

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

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)
収入	指定管理料	771	783	783
	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	771	783	783
支出	人件費	0	0	
	光熱水費	438	446	456
	保険料	-	-	13
	委託料	-	-	13
	修繕費	-	-	
	事業費	303	337	301
	消費税及び地方消費税	-	-	
	その他の公課費	-	-	
	事業所税	-	-	
	その他	30		
	支出計	771	783	783
差引収支 (収入計-支出計)		0	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)
①	利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %
②	指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	100.0 %
③	人件費比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	168 円	168 円	164 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	168 円	168 円	164 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)
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				特にやっていない

#### 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
		意見・苦情等はでていない。

## 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	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 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備事務は適切に行われたか	3	3	3
8 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
9 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
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
11 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
12 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3
13 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
15 利用者の安全確保対策	事故時の対応政策(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3
16 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
17 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
18 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
19 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
20 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・公平に行われたか	3	3	3
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>60</b>	<b>60</b>

#### 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
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
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
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	3	3
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 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	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	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	4	3	3
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>44</b>	<b>31</b>

#### 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	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	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	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。 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。 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	自主事業として、お食事会や納涼祭等企画しているが、地域の人口減少に伴い、参加者数の増加幅が少なくなりつつある。今後も、地域住民の交流を大切に、活動を進めていきます。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
26	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を引き続きお願いしたい。 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	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。 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	各種教室が活発な活動がなされている。総会等での提案により生花教室ができ、利用者の満足度の向上に努めている。地域内の人口減少の影響が当該施設にもあるが、地域内交流などを中心に利用者増に努めていってほしい。指定管理者施設だけでなく、公的施設全体にいえることであるが、男性の利用者が少ないことから、これの解消が課題である。また、清掃や衛生管理が行き届いており、施設が経年の割りに比較的傷んでいない。丁寧に利用され、管理が行き届いているものと考えられる。

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 %	<b>S</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	29 点	64 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	120 点	104 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

適正な管理運営がなされていると考えます。地域福祉の拠点として更なる利用者獲得の取組みの実施を期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
26	S	- 点	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	- 点	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	S	104 点	適正な管理運営がなされていると考えます。地域福祉の拠点として更なる利用者獲得の取組みの実施を期待します。

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