

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復興に寄与するとともに、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	常勤職員	4人	非常勤職員	0人
	パート職員	0人	アルバイト	0人
	契約社員	0人	その他	0人
	合計			4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)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用料金収入(千円)	5,160	5,367	5,237	5,295	5,317	
利用者数(人)	32,000	31,979	32,000	29,798	30,900	
稼働率(パーセント)	68	74	69	73	70	
収入目標額(千円)	5,160	5,367	5,237	5,295	5,317	
目標値に対する達成状況について	利用者数は、対H26年度比で約800人のアップ。		利用人数は、対H27年度比で約2,100人の減少。主な要因としては、体育施設での少年剣道教室の開催回数の減少。(周辺小学校体育館の無料開放化による影響が考えられる。)		※利用人数の目標については、過去3カ年の平均を目標と設定している。	

※稼働率は、各室の利用時間単価合計2,350円(集会室・和室は半面の単価×2+調理室の単価)で得られた額を算定。それにより得られた額を免除額を含む年間利用料総額が占める割合を稼働率としている。

(例)H27年度 293日×11時間=3223時間×2,350円=年間利用料想定総額7,574,050円

納付額5,367,090円+減免額255,730円=カウント利用料5,622,820円

カウント利用料5,622,820円÷年間利用料想定総額7,574,050円×100%=74.23%

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)	
	利用者数	31,979 人	29,798 人	30,900 人
利用者数:対前年度比	103.0 %	93.0 %	104.0 %	
開館日数	293 日	295 日	294 日	
利用率	集会室(体育施設)			
	午前	97	94	
	午後			
	夜間	%	%	%
	和室			
	午前	57	51	
午後				
夜間	%	%	%	
調理室				
午前	6	6		
午後				
夜間	%	%	%	
利用状況についての評価	集会室(体育施設)は90%を超える利用率を継続してきている。和室・調理室については利用率の向上に向けた取り組みが必要。			

暫定利用状況算定(1日のすべての利用状況)→(例)H27 開館日数293日×3区分(午前・午後・夜間)=879利用区分→体育施設・和室は2面として×2=1746コマ・調理室は1コマで879コマでカウント→実利用件数÷各部屋年間総カウントで部屋別の利用率を算定

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

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)
収入	指定管理料	4,071	4,124	
	利用料金収入	5,367	5,295	
	自主事業収入	0	0	
	その他収入	81	57	
	収入計	9,519	9,476	0
支出	人件費	5,337	5,432	
	光熱水費	2,199	2,282	
	保険料	5	5	
	委託料	1,119	1,138	
	修繕費 (修理費含む)	97	102	
	事業費 (印刷製本費含む)	36	52	
	消費税及び地方 消費税	0	0	
	その他の公課費	0	0	
	事業所税	0	0	
	その他(消耗品・通 信・手数料・賃借・備 品)	726	465	
	支出計	9,519	9,476	0
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 27 年度 ( 1 年目)	平成 28 年度 ( 2 年目)	平成 29 年度 ( 3 年目)
①	利用料金比率	56.4 %	55.9 %	- %
②	指定管理料比率	42.8 %	43.5 %	- %
③	人件費比率	56.1 %	57.3 %	- %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	297.7 円	318.0 円	0 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	127.3 円	138.4 円	0 円
⑥	外部委託費比率	11.8 %	12.0 %	%

※【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 27 年度 ( 1 年目)	平成 28 年度 ( 2 年目)	平成 29 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		H26年度に要望箱を設置したものの反応がなく取り止め。なお、利用者団体からの要望を受けてAEDの設置を行ってきた。	H26年度に要望箱を設置したものの反応がなく取り止め。なお、利用者団体からの要望を受けてAEDの設置を行ってきた。	

#### 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
H28年6月	施設利用のマナーについて、利用者間のトラブルがあった際に、センター職員から障害者に関して不適切な発言があった。	苦情連絡を受けた当日中に事実関係を確認。その上でセンター職員の全員に障害者に当然配慮は必要であるものの、健常者と同様な立場での対応に留意することの徹底を図った。

## 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	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	2	2	2.3	
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	2	2	
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	
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>59</b>	<b>58</b>	<b>58.3</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	4	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	4	4	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	5	5	4.3	
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	4	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	5	4.3	
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	5	4	4	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	4	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	3	3	2.7	
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	4	3.7	
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>32.6</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	59 点	98 %	58 点	97 %
(2) サービスの質の確認	45 点	38 点	84 %	37 点	82 %
(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	112 点	93 %	110 点	92 %

## (2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
27	昨年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	これまで大きな事故・トラブルも無く運営ができてきたことは、職員間でのチームワークが発揮されたことが大きなものと考えている。また、利用者の減少傾向については、周辺の小学校体育館の無料開放化が影響している可能性があるが、私どもとしても利用率向上のために他の利用団体への使用可能な日時の周知活動も行っている。 ただ、労働条件としては最低賃金ペースであることとまた年休の取得が困難な面もあるため、何らかの改善がなされればとも感じているところである。
29	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	全体として大きなトラブルも無く、おおむね適切に管理されたものとする。
28	これまで平成9年の開設以来、20年間に渡り大きな事故・トラブルも無く運営ができてきたのは、地元関係者の熱意とともに現場の方々の努力によるものと評価され、平成28年度もほぼ順調な運営体制であった。利用人数が減少している面は否めないが、その大きな理由として周辺の小学校体育館の無料開放化により少年剣道教室の利用が減少していることがあげられる。運営側の工夫としては、その空き時間が発生した場合には他の利用団体への周知活動もしており一定の成果が上がってきている。 また、労働条件としては、最低賃金ベースであることと年休の取得が困難な面も見受けられるため、その改善についても市として何らかの努力が必要と考えられる。
29	

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	58.3 点	97 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	32.6 点	72 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	120 点	105.9 点	88 %	

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

概ね適正な管理運営がなされていると考えます。利用率が高い状況を維持していますが、地域コミュニティ形成のために、より地域に根ざした活動を期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
27	A	- 点	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	A	105.9 点	概ね適正な管理運営がなされていると考えます。利用率が高い状況を維持していますが、地域コミュニティ形成のために、より地域に根ざした活動を期待します。
29		点	

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
利用者人数増に向けた取り組み。	H29から	積極的な利用団体への空き時間などの情報提供の実施