

1 施設概要

施設名	高知市江ノロコミュニティセンター及び江ノロ市民図書館		施設所管課	地域コミュニティ推進課・市民図書館				
指定管理者名	高知市江ノロコミュニティ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	地域コミュニティ活動及び生涯学習活動並びに地域の防災及び減災に関する様々な活動を推進することにより、地域への愛着をはぐむとともに、市民相互の交流を深め、地域文化の向上と連帯感あふれる豊かな地域社会の形成を目指すことを目的とする。							
業務内容	1. 施設及び設備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。(図書館部分の施設維持管理は指定管理の対象外である) 3. センター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. 利用料金に関すること。							
施設内容	1F エントランスホール, 駐車場, 駐輪場 2F 事務所, コミュニティサロン 3F 図書館 4F 和室・会議室 5F 大ホール 6F 機械室, 防災倉庫							
職員体制	常勤職員	2人	非常勤職員	3人	契約社員	0人	合計	5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 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
利用者数(人)	-	40,303	40,000	40,015	40,000	39,643
稼働率(パーセント)	-	76.3	75.0	73.8	75.0	74.2
目標値に対する達成状況について	-		利用者数はほぼ目標値だが、稼働率がやや下がった。しかし、ほぼ近似値であるため、まずは達成状況であると考えている。		利用者数はほぼ目標値であり、稼働率もほぼ近似値であるため、まずは達成状況であると考えている。	

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	40,303 人	40,015 人	39,643 人	
利用者数:対前年度比	103.4 %	99.3 %	99.1 %	
開館日数	308 日	308 日	307 日	
利用率	会議室A 午前	%	%	83.9 %
	会議室A 午後	%	%	83.1 %
	会議室A 夜間	%	%	70.3 %
	会議室B 午前	%	%	53.8 %
	会議室B 午後	%	%	69.7 %
	会議室B 夜間	%	%	74.0 %
	和室A 午前	%	%	77.6 %
	和室A 午後	%	%	57.8 %
	和室A 夜間	%	%	65.5 %
	和室B 午前	%	%	74.3 %
	和室B 午後	%	%	78.9 %
	和室B 夜間	%	%	74.2 %
	大ホールA 午前	%	%	84.9 %
	大ホールA 午後	%	%	90.2 %
	大ホールA 夜間	%	%	77.1 %
大ホールB 午前	%	%	73.5 %	
大ホールB 午後	%	%	68.0 %	
大ホールB 夜間	%	%	78.0 %	
利用状況についての評価	-		利用人数は概ね平成27年度と同規模であり、堅調に推移していると考えている。	利用人数, 利用率ともにほぼ満足できる水準にあると考えている。

※ H26年度実績 利用者数:38,992人, 開館日数:305日

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	13,029	13,405	14,549
	利用料金収入	3,374	3,178	3,234
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入	40	61	67
	収入計	16,443	16,644	17,850
支出	人件費	7,317	7,482	8,408
	光熱水費	2,218	2,270	2,424
	保険料	11	11	10
	委託料	3,705	3,978	3,891
	修繕費	760	557	847
	事業費	437	427	496
	消費税及び地方消費税	592	591	634
	その他の公課費	0	0	0
	事業所税	0	0	0
	その他	552	899	669
	支出計	15,592	16,215	17,379
差引収支 (収入計-支出計)		851	429	471

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	20.5 %	19.1 %	18.1 %
② 指定管理料比率	79.2 %	80.5 %	81.5 %
③ 人件費比率	46.9 %	46.1 %	48.4 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	387 円	405 円	438 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	323 円	335 円	367 円
⑥ 外部委託費比率	23.8 %	24.5 %	22.4 %

※【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		アンケート	アンケート
	② 調査期間		1週間(センターの文化祭期間中)	1週間(センターの文化祭期間中)
	③ 配布数		200 枚	150 枚
	④ 回収数		143 枚	102 枚
	⑤ 回収率	- %	71.5 %	68.0 %
調査結果			上記の他, 通年アンケート用紙設置し, 利用者の意見を収集している。意見については, 文化祭については好評であり, その他については職員等への感謝が述べられるなど, 概ね好評である。	上記の他, 通年アンケート用紙設置し, 利用者の意見を収集している。意見については, 文化祭については好評であり, その他については職員等への感謝が述べられるなど, 概ね好評である。例年と特に変わっていない。

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
平成30年3月	施設予約を一度に大量にし, それのキャンセルを, 大量にするという事例があった。	利用料金の差し引き等が煩雑を極めるため, その利用者に事情を説明し, 以後このような行動は控えていただくように説明した。

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	3.0	
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	3.0	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
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	3.0	
12 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	3.0	
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60	60.0

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	3.3	
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	3.7	
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	3.0	
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	3.0	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	3	3.0	
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	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	3	3.0	
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	3.7	
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	5	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	45	30	28.7

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	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

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 %	30 点	67 %
(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 %	105 点	88 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
27	当センターは開設以来、順調に利用率等が、高率で推移している。施設利用の形態も市民、各種団体のニーズがさらに多様化しており、運営には工夫が必要となっている。また、27年度には4階会議室の床の張替えを行った。これは床の材質上の問題から悪臭がとれなかった事による。運営主体となっている運営委員会はボランティアであり、地域のためにと、当センター建設時から尽力している。利用者の施設に対する要望や、運営委員会のセンターに対する願いを大切に、さらに、サービスの向上に努めなければならない。東北、熊本と震災被害をみるまでもなく、避難所と役割も重要性を増していると考え。
28	平成21年の開所以来、順調に稼働率等は推移している。貸室の稼働率が、7割を越え7割5分になると、ほぼ満室というイメージになる。貸室の時間帯は、現在は「午前・午後・夜間の3区分制」であるが、現状では新規利用者が入る隙間が少ないため、将来的には「3時間毎の4区分制」にすることを検討すべきと考えている(区分変更には条例改正が必要)。また、建設から8年が経過し、小規模な修理修繕が必要となる頻度が高くなってきている。
29	利用人数・利用率は変化なく順調に推移しており、7割5分前後である。また、運営体制も、役員会・合同部会・事務局が連絡を取り、各方面に協力を頂きながら、順調に運営できていると考えている。施設面においては、多少の改善を加えながら少しでも利用し易い施設となるように努力している。平成29年度を含め、この3か年も、順調に運営できてきたのではないかと考える。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	<p>平成27年度はセンター長が交代し、基本協定第3期の初年度となっている。平成27年度は昨年度と比較して、利用者1,311名増の40,303名、利用率は0.8%増の76.3%となっている。利用者は初の4万人台を突破し、利用率・利用料収入も好調に推移している。管理運営費(支出合計-人件費)は8,276千円となっており、全体として経費削減に努め、堅実な資金運用がなされていると考える。</p> <p>昨年度からの備品管理に関する課題については改善済みである。文書管理についても適正に行われているが、保有する文書数が増加してきているため、本市の文書管理規定に準じて分類・整理することを期待するところである。</p> <p>施設管理については適正に修繕等を行っているが、開館7年目となり、設備細部には不具合が散見されるようになってきているため、計画的な維持管理を期待するところである。</p> <p>利用者の固定化・常連化による新規利用者の参入対策としては、利用者アンケートを継続しながら引き続き指定管理者と協議していく必要がある。</p>
28	<p>平成28年度は基本協定第3期の2年目である。平成28年度は昨年度と比較して利用者288名減の40,015名、利用率は2.5%減の73.8%となっている。利用者は平成27年度に引き続き4万人台を維持しているが、減免団体(公共団体・町内会等)の利用人数が751人増の11,655人となっていることが影響し、収入は減少している。(支出合計-人件費)は457千円増の78,733千円となっているが、収支と事業計画についての整合性も取れており、堅実な運営がなされていると考える。</p> <p>昨年度改善を要請した文書管理については、市に準じた文書管理規定を導入したことにより、改善済みである。</p> <p>情報漏洩対策としてウイルス対策ソフトの導入などを徹底しており、外部への情報漏洩等の事故は発生しておらず適切に情報管理を行っているが、個人情報の利用端末とインターネット閲覧用端末を分離していないことが確認されたため、今後の課題として、市に準じた対応を協議していくこととする。</p> <p>施設管理については適正に修繕等を行っているが、開館8年目となり、消耗品や設備の老朽化が散見されるようになってきているため、指定管理者と情報共有を行いながら、計画的な維持管理を行う必要がある。また、利用促進の取り組みとしては、「江ノロコミセンだより」発行等の広報により自主事業においては計画値を超える参加者が獲得できている一方で、年間を通じて稼働率が70%を上回っており、新規利用者の参入につなげにくい状況がある。利用者アンケートによる意見・要望の収集を継続しながら、今後も指定管理者との協議をしていく必要がある。</p>
29	<p>平成29年度は基本協定第3期の3年目となる。平成29年度は昨年度と比較して開館日数が1日少ないこともあり、利用者372名減の39,643名、利用率は1.4%増の74.2%となっている。利用者数は4万人台を下回る結果となったが、利用率は増加しており、依然として高い利用水準の維持ができています。また収支に関しては、修理・修繕費等で計画を超える支出があったが、開館9年目をむかえ設備等の更新時期を迎えていることが原因であり、堅実な運営が継続できていると考える。</p> <p>昨年度の課題であった情報管理においては、個人情報の利用端末とインターネット閲覧用端末を個別に分けて利用することとし、市に準じた対応を行っており、外部への情報漏洩等の事故が発生しないよう情報管理の徹底に努めることが出来ている。</p> <p>利用促進の取り組みとしては、現状で利用率は増加しており、前年比で平成30年1月以降の3ヶ月間の増加率が著しい(1月3.2%増、2月3.7%増、3月6.8%)ことから、現状維持し、引き続き利用者アンケートによる意見・要望を収集しながら、指定管理者と必要に応じて協議していく必要がある。</p>

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	60.0 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	28.7 点	64 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	120 点	103.7 点	86 %	

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。施設供用開始から10年が経過することから、老朽化に伴う修繕に対しては、計画的に取り組んでいただきたいと考えます。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
27	S	— 点	適正な管理運営がなされていると考えます。今後は利用者アンケートの結果を踏まえ、多様化する利用者のニーズへの対応や施設・設備の計画的な修繕に係る取組を施設所管課と協議しながら進めていただくようお願いします。
28	S	103 点	適正な管理運営がなされていると考えます。稼働率もかなり高い状況で運用されており、今後は、大規模災害に対応する詳細なマニュアルを策定するなど地域の拠点としての施設管理を期待します。
29	S	103.7 点	適正な管理運営がなされていると考えます。施設供用開始から10年が経過することから、老朽化に伴う修繕に対しては、計画的に取り組んでいただきたいと考えます。

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