

1 施設概要

施設名	高知市土佐山弘瀬あすなろの里		施設所管課	高齢者支援課				
指定管理者名	土佐山弘瀬区							
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. 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. 管理運営のための体制の整備に関すること 4. 利用料金に関すること 5. 利用者の安全の確保に関すること 6. 個人情報保護に関すること 7. 情報公開に関すること 8. 業務報告に関すること 9. その他管理運営に関し必要な業務							
施設内容	構造:木造平屋建 敷地面積:341.57㎡ 延床面積:146.30㎡ 概要:多目的ホール・和室							
職員体制	常勤職員	0人	非常勤職員	1人	契約社員	0人	合計	1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)	-	1,086	-	921	-	787
事業開催日数(日)	-	82	-	91	-	82
目標値に対する達成状況について	-		-		過去3年の利用実績平均を目標としている。利用者数そのものは減少しているが、地域の人口減等の事情からみても、減少は最小限にとどめている。	

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	1,086 人	921 人	787 人
利用者数:対前年度比	165.0 %	84.8 %	85.5 %
開館日数	307 日	307 日	307 日
事業開催日数	82 日	91 日	82.0 日
事業開催割合	26.7 %	29.6 %	26.7 %
利用状況についての評価			地域住民を中心に、集会所や集いの場として、年間を通じて利用がなされている。

※ 事業開催割合の算定方法:開催日数を開館日数で除したもの
 ※ H26年度実績 利用者数:658人,開館日数:307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	232	232	232
	利用料金収入	24	18	10
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入	130	122	283
	収入計	386	372	525
支出	人件費	0	0	0
	光熱水費	232	218	225
	保険料	5	6	6
	委託料	127	132	127
	修繕費	5	0	0
	事業費	0	1	2
	消費税及び地方消費税	0	0	0
	その他の公課費	0	0	0
	事業所税	0	0	0
	その他	1	9	17
	支出計	370	366	377
差引収支 (収入計-支出計)		16	6	148

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	6.2 %	4.8 %	1.9 %
② 指定管理料比率	60.1 %	62.4 %	44.2 %
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	341 円	397 円	479 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	214 円	252 円	295 円
⑥ 外部委託費比率	34.3 %	34.2 %	33.6 %

※【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 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				

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
H30年2月	災害時には避難施設となるため、施設横に防災行政無線を移設したが、近隣住民からうるさいと苦情がある。	設置以降のH30年5月に自治会、6月に土佐山地区全体会で、音量の調整や放送内容の絞り込み等を提案し(市地域防災推進課に可能であることを確認済)、各地域の合意や意見のとりまとめを行っている。

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	3.0	
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	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 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	3.0	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
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	3.0	
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	2	2	2.0	
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	59	59	59.0

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	3	3	3.0	
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	2.7	
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	3	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	3	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	3	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	3	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	3	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	3	3	3.0	
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	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	27	27	26.7

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	59 点	98 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	27 点	60 %	27 点	60 %
(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	101 点	84 %	101 点	84 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
27	地域の利用や貸館の利用も伸びており、利用者数もかなり増加した。百歳体操も定期的に行われている。
28	地区住民の、①生活課題の解決と質の向上に関する仕組み、②健康や福祉の交流に関する取り組み、③学習や交流の推進に関する取り組み、及び地区の伝統や文化の継承に関する取り組みを行うべく、様々な活動を行った。
29	市民の健康の保持・向上と、福祉の増進のための取り組みを進めてきた。高齢化による人口減少により利用数などは減少しているが、地域の市民の方々には不可欠な施設として、活用の効果を上げ定着している。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	光熱水費,トイレットペーパー代等を指定管理料で対応した。施設修繕費については,計画を立てることで,指定管理者と市の役割分担を明確にする必要がある。 施設の利用者は,増加となったが,利用料金の収入を増やしていけるような利用を図っていく必要がある。引き続き介護拠点として利活用いただけるよう取り組んでいただきたい。
28	急激な人口減少により,区自体の自力が低下しつつある中で今後も指定管理業務を遂行するためには,現在行っているあすなろの里健康教室,世代間交流会等地区民の交流機会の提供を今後も継続して行く必要がある。なお,平成26年8月豪雨による土佐山中学校閉校後,地区外の利用者(主として学校関係者)が減少しており,利用料金収入の低迷につながっている。施設の稼働率の向上に向けた取り組みを行い,利用料金の収入の確保につとめ,持続可能な施設管理運営に努めてもらいたい。
29	地域の高齢化と人口減少の中,百歳体操会場や健康教室,防災活動(指定避難所ではないが,実質的な避難所の役割を担っている)等を提供する場として,地区民の活動交流の場となっている。今後はさらに,世代や他地域との交流機会の提供継続に努めていただきたい。 運営収入に関しては,収入の確保を課題とするが,地域人口減少に比例して利用料の減少が予測されるため,地域外の利用者についても利用方法の広報・周知を行い,持続可能な施設管理運営に努めてもらいたい。 支出に関しては,委託料のうち施設の維持管理費として必要なものを検討し直し,収支のバランスと運営の安定性について改善を図っていくことが必要。

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	59.0 点	98 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	26.7 点	59 %	
(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	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

概ね適切な管理運営がなされていると考えます。利用者の安全確保対策のためのマニュアル整備を実施していただくとともに、苦情に対する迅速な対応をお願いします。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
27	A	— 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。さらなる地域住民の福祉向上に向けて、施設の利用促進を図っていただくとともに、利用料金の増加につながる取組を検討していただくようお願いします。
28	A	99.0 点	概ね適切な管理運営がなされているものの、地区の拠点施設でありながら利用者数が減少傾向であるため、要因分析をした上で、利用者獲得の取組を実施していただくようお願いします。
29	A	100.7 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。利用者の安全確保対策のためのマニュアル整備を実施していただくとともに、苦情に対する迅速な対応をお願いします。

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