

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	4,484,330	5,269,000	
利用者数(人)	-	36,349	-	34,281	-	31,590	34,150	28,720	30,000	
稼働率(パーセント)	-	37	-	38	-	33	35	30	33	
収入目標額(円)	-	2,400,000	-	2,221,000	-	2,518,000	3,000,000	2,607,000	1,950,000	
目標値に対する達成状況について	-		-		-		避難施設整備工事による駐車場の使用制限があったため、減収を余儀なくされた。			

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	36,349 人	34,281 人	31,590 人	28,720 人	人	
利用者数:対前年度比	94.4 %	94.3 %	92.2 %	90.9 %	- %	
開館日数	292 日	291 日	293 日	292 日	日	
利用率	特別会議室 午前	20.5 %	24.1 %	21.8 %	18.2 %	%
	特別会議室 午後	22.3 %	20.6 %	19.8 %	15.4 %	%
	特別会議室 夜間	19.4 %	14.9 %	19.8 %	15.4 %	%
	会議室 午前	31.2 %	31.6 %	26.6 %	33.2 %	%
	会議室 午後	37.7 %	36.1 %	23.8 %	35.3 %	%
	会議室 夜間	16.5 %	32.6 %	33.7 %	37.8 %	%
	第1研修室 午前	29.1 %	26.8 %	23.2 %	21.9 %	%
	第1研修室 午後	40.4 %	44.0 %	31.7 %	30.5 %	%
	第1研修室 夜間	18.6 %	23.1 %	10.7 %	8.3 %	%
	第2研修室 午前	26.7 %	36.4 %	22.5 %	22.9 %	%
	第2研修室 午後	49.0 %	52.2 %	39.6 %	33.6 %	%
	第2研修室 夜間	55.4 %	54.5 %	43.6 %	40.2 %	%
	第1和室 午前	44.5 %	37.1 %	23.2 %	25.0 %	%
	第1和室 午後	43.5 %	38.1 %	36.9 %	25.3 %	%
	第1和室 夜間	15.7 %	14.5 %	15.6 %	10.8 %	%
	第2和室 午前	23.3 %	31.3 %	27.3 %	27.7 %	%
第2和室 午後	38.7 %	40.5 %	45.1 %	29.8 %	%	
第2和室 夜間	16.9 %	14.9 %	14.8 %	10.8 %	%	
体育室 午前	83.6 %	84.2 %	84.0 %	79.1 %	%	
体育室 午後	61.6 %	45.0 %	38.2 %	28.8 %	%	
体育室 夜間	77.7 %	87.2 %	78.6 %	72.2 %	%	
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。		利用率は、工事の影響を考えると、全体的に28年度と同等程度と考えるが、利用者の高齢化等による利用回数の減少等もみられることから、新たな利用者層の掘起しなどが必要。	

※ 利用率の算定方法: 各部屋の稼働数(使用申請)を開館日数に占める割合で計算したもの(平成29年4月1日~平成30年3月31日)

※ 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)

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	9,288	
	利用料金収入	6,004	6,016	5,405	4,484	
	事業収入	2,400	2,221	2,518	2,607	
	その他収入	0	0	0	0	
	収入計	17,692	17,525	17,211	16,379	0
支出	人件費	5,692	6,561	7,066	6,828	
	光熱水費	2,927	2,533	2,504	2,500	
	保険料	303	291	274	254	
	委託料	3,567	3,570	3,266	3,258	
	修繕費	912	735	723	762	
	事業費	2,160	2,059	1,914	1,948	
	消費税及び地方消費税	655	649	623	592	
	その他の公課費	2	1	1	1	
	事業所税	0	0	0	0	
	その他	1,683	1,380	1,493	1,421	
	支出計	17,901	17,779	17,864	17,564	0
差引収支 (収入計-支出計)		▲ 209	▲ 254	▲ 653	▲ 1,185	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 %	27.4 %	- %
② 指定管理料比率	52.5 %	53.0 %	54.0 %	56.7 %	- %
③ 人件費比率	31.8 %	36.9 %	39.6 %	38.9 %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	492 円	519 円	565 円	612 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	323 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	19.9 %	20.1 %	18.3 %	18.5 %	%

※【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		講義受講者にアンケート配布		講座受講者及び貸室利用(代表)者にアンケート配布	
	② 調査期間		平成27年11月～12月		平成29年6,7月(講)11月(室)	
	③ 配布数		151 枚		講座178 貸室61 枚	
	④ 回収数		84 枚		講座135 貸室59 枚	
	⑤ 回収率	- %	55.6 %	- %	講座75.8 貸室96.7 %	- %
調査結果			講義参加者の満足度は90%と高いと思うが、定員に対する受講者数の増に資する対策を行う必要がある。		講座の内容又は受講料に不満がある人は、それぞれ1%前後に過ぎないが、開催回数に不満がある人は、22%に上る。 また、貸室利用者で施設・設備に不満がある人は、20%に上る。 駐車場に関しては、いずれも20%前後が不満としてい	

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
通年	駐車場の足りない	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	3.0	
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 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	2	2	2.0	
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	2	2	2.0	
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	58	58	58.0

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	4	3	2.7	
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	3.0	
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	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	4.0	
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	4	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	4	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	2.7	
配点45点(9項目×5点)		小計	31	29	28.1

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	2	2	2.0
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	2.0
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	13	13
			13	13.0

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	58 点	97 %	58 点	97 %
(2) サービスの質の確認	45 点	31 点	69 %	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	102 点	85 %	100 点	83 %

(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	28年度実績と比較すると、利用料金収入で約92万円の減少、利用者数で2,870名の減少となっています。これは、屋上避難施設整備工事による駐車制限等のため研修室等の利用件数が伸び悩んだことが主な要因と考えられます。事業収入については、工事による駐車制限のため後期講座の定員を抑えた結果、約9万円増に留まりました。赤字幅の増額分については、工事による利用料金収入の減少及び事業収入の伸び止まりが大きな要因と考えられます。
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・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。</p> <p>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。</p> <p>施設管理においては、修繕箇所が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。</p>
27	<p>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。</p>
28	<p>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。</p>
29	<p>平成29年12月から平成30年4月まで行った屋上避難施設整備工事の際の駐車制限等が影響し、施設利用者数や利用料金収入が目標値を大きく下回る結果となった。貸館事業の収入減への対応策として、ホームページのリニューアル等、積極的な広報活動を行っている効果については、労働相談の相談件数の増加等からも、一定の効果が見込まれる。さらに、交流館事業については、人気の高い講座を多く開催するなど、利用者ニーズに沿った事業を展開している。一方で、人気のない講座については、企画の見直しや講座のサークル化の促進などを進めているが、移行に時間を要するなどの課題はあるものの、事業のスクラップ&ビルドに取り組んでいる点は評価できると考える。</p>
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	58.0 点	97 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	28.1 点	62 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	13.0 点	87 %	
合計	120 点	99.1 点	83 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	<p>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</p>	<p>・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</p>	<p>評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満</p>	<p>評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満</p>
評価内容	<p>・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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>

(2) 総評

概ね適切な管理運営がなされていると考えます。利用者減少への対策として、利用者ニーズに応じた自主事業の実施等、具体的かつ効率的な取組を期待します。

(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	— 点	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	A	99.8 点	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。
29	A	99.1 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。利用者減少への対策として、利用者ニーズに応じた自主事業の実施等、具体的かつ効率的な取組を期待します。
30		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