

1 施設概要

施設名	高知市鏡吉原ふれあいの里		施設所管課	鏡地域振興課				
指定管理者名	吉原ふれあいグループ							
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	鏡吉原地区の豊かな自然環境を活用することにより, 市民の健康の保持及び増進並びに市民の交流を通じて地域の活性化を図るため。							
業務内容	1. 施設の利用許可に関する業務 2. 施設及び設備の維持管理に関する業務 3. その他の管理運営に関し必要な業務							
施設内容	・バンガロー 1棟 ・キャンプ施設(テントベース, 炊事棟, トイレ) ・吉原ふれあい交流館(ふれあい交流室, 体験学習室)							
職員体制	常勤職員	1人	非常勤職員	5人	契約社員	0人	合計	11人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	5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(円)	747,000	781,560	721,000	725,340	695,000	713,630
指定管理業務部分の施設利用者数(人)	2,000	2,005	2,000	2,108	2,000	1,727
イベント参加人数(そうめん流し他)(人)	-	-	-	1,349	1,500	1,445
目標値に対する達成状況について			利用料金収入は右肩下がり, 施設利用者数は横ばいとなっている。自分たちにできることを精一杯やるという方針で運営しており, これ以上の成果を上げるのは困難。十分な結果だと思う。		各地にいろいろな店ができ, イベント以外では食事の予約が入らなくなった。イベントへの参加者を増やすため, 積極的にテレビや新聞などの取材に応じるなどの取り組みを行った。	

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	3,568 人	3,457 人	3,172 人
利用者数:対前年度比	109.2 %	96.9 %	91.8 %
開館日数	257 日	257 日	253 日
利用率	92.6 %	98.8 %	90.6 %
利用状況についての評価			夏の利用者は多いが, 他の時期にはほとんどいない。施設の使用申請, イベント参加, 軽食を注文した人数の合計であり, 昨年と同程度の水準が保てたと思う。

※ 利用率の算定方法: 利用者数÷利用目標者数(3,500人)

※ H26年度実績 利用者数:2,001人, 開館日数:257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	2,282	2,282	2,282
	利用料金収入	452	447	404
	自主事業収入	330	278	310
	その他収入	0	0	0
	収入計	3,064	3,007	2,996
支出	人件費	1,640	1,747	1,691
	光熱水費	485	418	440
	保険料	29	38	101
	委託料	212	217	162
	修繕費	117	64	146
	事業費	213	162	94
	消費税及び地方消費税	0	0	0
	その他の公課費	112	101	125
	事業所税	0	0	0
	その他	249	107	95
	支出計	3,057	2,854	2,854
差引収支 (収入計-支出計)		7	153	142

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	14.8 %	14.9 %	13.5 %
②	指定管理料比率	74.5 %	75.9 %	76.2 %
③	人件費比率	53.6 %	61.2 %	59.3 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	857 円	826 円	900 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	640 円	660 円	719 円
⑥	外部委託費比率	6.9 %	7.6 %	5.7 %

※【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		利用者からの聞き取り	利用者からの聞き取り
	② 調査期間		7月半ば～8月末	随時
	③ 配布数			
	④ 回収数			
	⑤ 回収率	- %	- %	- %
調査結果		H27年度にアンケートは実施していない	アンケートは実施していない。しかし利用者から「料理がおいしい」「料金が安い」「環境がよい」「スタッフの対応が良かった」などといった声があったので、高い満足度が得られたと思う。	アンケートは実施していないが、随時利用者から聞き取りを行った。長年の労をねぎらってくれたり、残念がってくれる声が多かった。

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
7～8月	今年度が最後ということで、残念がる声が多かった。	これまでのお礼と、夏の川遊びはできることを伝えた。
8月	そうめん流しのイベントで、急病人が出た。	来場客の助けもあり、ヘリで搬送することができて、大事に至らなかった。

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	3.0	
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	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	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事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
19 情報公開に関する事	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	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	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	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	4	3.7	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	3	4	3.7	
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	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	3	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	27	30	29.1

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	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	15.0

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 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	27 点	60 %	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	102 点	85 %	104 点	87 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
27	蛸まつり、そうめん流し、なべ鍋会等のイベントの実施や、桜まつり、よこせと海辺のにぎわい市、水のふるさとフェスティバルへの参加など、積極的に都市部との交流活動を行い、地域の活性化に取り組んだ。城西館と提携した体験ツアーは、少ない回数ではあったが、参加者に大変喜んでもらった。また、そうめん流しは若いお客様が増え、さまざまな年代の方に楽しんでいただけるイベントとなった。地元のイノシシ肉も好評であり、今後も多くの方が訪れてくれるよういろいろな事業に取り組んでいく。
28	そうめん流し等のイベントを積極的に行い、大好評であった。しかし、蛸まつりとなべ鍋会は1回だけの開催のため周知が難しく、参加者が少なかった。参加者増のため、ポスターやチラシなどでもっと宣伝をしていきたい。桜まつり、よこせと海辺のにぎわい市、水のふるさとフェスティバルへの参加なども継続しており、鏡地域や吉原ふれあいの里に興味を持ってもらえるよう取り組みを続けている。地元のイノシシ料理をイベント等で提供するなどPRを進めているが、イノシシ肉が苦手な方も多いため、更に調理方法を検討していきたい。
29	指定管理の最終年度であり、施設管理や貸し出し業務、情報提供、イベントの開催など、これまで以上に積極的に取り組んだ。季節に応じたイベントを行うことで、多くの方に吉原ふれあいの里を知ってもらい、吉原地区の豊かな自然や地元の食材などを紹介することができた。 類似施設等の増加により利用者数は昨年度より減少したが、今まで自分達が頑張ってきた結果、多くの方に惜しんでもらえる施設になったと思う。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	仕様書、事業計画に基づき、適正に管理・運営が実施されている。厳しい立地条件の中、そうめん流しやなべ鍋会といった季節イベントの開催や、都市部で開催されるイベントへの積極的な参加と施設のPRにより、多くの利用客を獲得している。イノシシ肉を使った料理も好評であり、城西館と提携した体験ツアー事業やシイタケやタケノコといった地元食材を活用した食事の提供など新たな事業への意欲も感じられ、四季折々の地元料理が楽しめる施設としての取り組みにも期待できる。指定管理者からスタッフの高齢化を心配する声もあるように、グループ構成員の世代交代が今後の課題となっている。
28	仕様書、事業計画に基づき、適正に管理・運営が実施されている。スタッフの高齢化等により現状維持以上のことはできないとの申し出もあったが、そうめん流しやなべ鍋会といった吉原ふれあいの里ならではのイベントの継続及び施設のPR活動のためのイベント参加も積極的に行っており、多くの利用者が訪れる施設となっている。不特定多数が利用する公園のため維持管理が難しいが、地元組織という利点を活かしてこまめに施設内点検を行い、清掃や草刈などを必要に応じて行うことで、利用者に快適な環境を提供できている。指定管理は今期までだが最後まで精一杯頑張りたいとの話があり、平成29年度も、これまで同様の積極的な取り組みに期待する。
29	仕様書、事業計画に基づき、適正に管理・運営が実施されている。吉原ふれあいグループが指定管理を行う最終年度ということで、テレビや新聞を通しての施設やイベントのPRも実施し、施設の管理・運営に精力的に取り組んでいただいた。利用者の安全を最優先に、増水やマムシ等への注意喚起や草刈り等を適宜行うとともに、平成30年度以降を見越した施設の修繕等も実施してくれている。

## 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	59.0 点	98 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	29.1 点	65 %	
(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	103.1 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

地域の住民団体が指定管理者として、その特性を活かして、地域に根差した管理運営がなされていました。

### (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
27	S	— 点	適正な管理運用がなされていると考えます。自主事業の積極的な開催等により利用者数が維持されていると考えますので、今後も、地域との交流及び施設のPRに努めていただくようお願いします。
28	A	102.7 点	概ね適正な管理運営がなされていると考えます。今後も自然豊かな立地を活かして、利用促進及び事業実施に取り組んでいただきたいと考えます。
29	A	103.1 点	地域の住民団体が指定管理者として、その特性を活かして、地域に根差した管理運営がなされていました。

## 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
バンガローにできた蜂の巣の処理、マムシに対する注意喚起の貼紙、草刈り等への対応が夏場は特に大変だった。		定期的に見回りを行い、早期に対応を行った。 今後は、テントサイトの利用申請が不要になるので、利用者同士のトラブルやゴミ等の問題が心配である。