

1 施設概要

施設名	高知市鏡文化ステーションRIO	施設所管課	鏡地域振興課
指定管理者名	高知市鏡地域婦人会		
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	中山間地域における社会教育及び市民文化の振興並びに健康の増進を図り、もって福祉の向上に寄与するため。		
業務内容	1. 入浴施設・温泉スタンドの利用許可等に関する業務 2. 入浴施設・温泉スタンド, 鏡公民館, ギャラリー白雲及び市民図書館鏡分室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	・高知市鏡文化ステーションRIO(入浴施設・温泉スタンド) ・高知市立鏡公民館(会議室・小会議室・和室・多目的室) ・高知市ギャラリー白雲(展示室・収蔵庫) ・高知市立市民図書館鏡分室		
職員体制	常勤職員 0人	非常勤職員 11人	契約社員 0人
	パート職員 0人	アルバイト 0人	その他 0人
	合計		11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)	9,582	10,041	9,633	9,625	0	0
利用者数(人)	28,350	29,747	28,500	28,065	0	0
	-	-	-	-		
	-	-	-	-		
目標値に対する達成状況について	・リオオリンピックの自主事業イベントで入浴料金を100円にし、利用者数は増加したが、利用料金収入目標は達成できなかった。 ・春休みで例年利用者数が増加する3月末に臨時休業となったため利用者数目標が達成できなかった。 ・猛暑による利用者減もあったと思う。				1年間温泉休業中のため、目標・実績なし。	

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	29,747 人	28,065 人	0 人
利用者数:対前年度比	102.5 %	94.3 %	0.0 %
開館日数	311 日	304 日	0 日
利用率	104.9 %	98.4 %	0.0 %
利用状況についての評価	3月24日からの臨時休業のため6日間営業ができなかったが、ほぼ毎年度並みであったと思う。		1年間温泉休業中のため、利用者なし。

※ 利用率の算定方法: 利用者数÷利用目標者数(28,500人)

※ H26年度実績 利用者数:29,009人, 開館日数:306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	11,508	11,508	6,401
	利用料金収入	10,041	9,625	0
	自主事業収入	96	97	0
	その他収入	265	203	0
	収入計	21,910	21,433	6,401
支出	人件費	6,163	8,673	1,596
	光熱水費	7,033	6,657	2,852
	保険料	43	35	0
	委託料	3,725	2,578	1,339
	修繕費	1,138	1,010	564
	事業費	735	255	298
	消費税及び地方消費税	611	873	491
	その他の公課費	141	273	81
	事業所税	0	0	0
	その他	1,036	750	103
	支出計	20,625	21,104	7,324
差引収支 (収入計-支出計)		1,285	329	▲ 923

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	45.8 %	44.9 %	0.0 %
②	指定管理料比率	52.5 %	53.7 %	100.0 %
③	人件費比率	29.9 %	41.1 %	21.8 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	693 円	752 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	387 円	410 円	- 円
⑥	外部委託費比率	18.1 %	12.2 %	18.2 %

※【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		
	② 調査期間	H28.3.17~18		
	③ 配布数	100		
	④ 回収数	99		
	⑤ 回収率	99 %	- %	- %
調査結果		利用者から「浴室の窓にすだれが掛かっていて景色が楽しめない」と苦情があり、すだれの設置についてアンケートを実施。すだれの必要性を感じないという声が多く、撤去することとなった。(注:元々利用者以外から、外から浴室が見えるのでは?という声があつてすだれを設置。)	アンケートを3月25日に実施予定であったが、24日から臨時休業となったため実施できなかった。 実施予定のアンケートは、指定管理期間が残り1年になったので、利用者の満足度を知ることを目的としたもの。	アンケート調査は行わなかった。

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
H30.3.30	・回数券払い戻しの情報が、ホームページだけでは不十分ではないか。PC、スマートフォンを持っていない人への対応をしてほしい。 ・温泉再開の説明が、4月、6月、7月と変わる。ちゃんと教えてほしい。	対応が不十分であったことをお詫びし、又、諸事情を説明し、ご理解いただけた。

## 8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

※温泉業務がなくなったことにより評価が困難な内容は、標準的な点数を採用した。

### (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	2	1	1.3
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	0	1	1.7
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	2	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	2	2	2.0
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	2	1	1.3
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	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	2	2	2.0
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	2	3	3.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	1	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	1	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	2	2.3
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	3.0
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	2	2	1.7
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	2	2.0
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>46</b>	<b>48</b>
			<b>48</b>	<b>49.3</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	1	1	1.0
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	2	3	2.3
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	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	2	2	2.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	2	1	1.3
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	2	1	1.3
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	1	1	1.0
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	2	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	2	3	3.0
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>17</b>	<b>18</b>
			<b>18</b>	<b>17.9</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	2	2	1.7	
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	1.3	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	1.7	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	2	2	2.3	
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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	11	11	10.0

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	46 点	77 %	48 点	80 %
(2) サービスの質の確認	45 点	17 点	38 %	18 点	40 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	11 点	73 %	11 点	73 %
合計	120 点	74 点	62 %	77 点	64 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
27	スタッフ全員がプロ意識を持って接客・衛生管理に努めました。利用者の立場に立ち、駐輪場を屋根付きにしたことは評価できると思います。また「魔女のまつり」で施設を利用したことは宣伝効果があったと思います。今後もサービスの充実に努め、トラブルゼロを目指し、利用者増につなげていきたいです。
28	スタッフ全員が誠意をもって接客に努めました。イベントを企画し利用者にも喜んでもらいました。年度末にレジオネラ菌が検出され、残念と申し訳ない気持ちです。今後はこのような事が起こらないようにいたします。
29	1年間、温泉休業中のなか、少ない人員で運営・管理をした。「温泉再開を楽しみにしています。」お客様の言葉には、たいへん申し訳ない気持ちだった。清掃や修繕など、所管課から指摘を受けて行ったこともあり、反省している。次の指定管理者への引継ぎも、計画を立てて実施しなかったため円滑にいかなかったが、3/31に書類を引き継げたのは良かった。回数券払い戻しの周知がホームページ上だけであり、お客様にご迷惑をかけた。もっと周知方法を考えれば良かったと思う。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	施設の運営は概ね適正に行われており、利用者数及び利用料金収入等は昨年度と同レベルであった。黒字決算であるが、退職等により不足した職員の確保がされていない。職員の高齢化対策が急がれており、婦人会内部の指揮命令系統と経営責任を明確にし、安定した組織運営を確立することが課題である。
28	建物全体の維持管理は適正に行われているが、レジオネラ属菌の検出等、入浴施設の管理運営における課題が明らかになった。利用者数及び利用料金収入は減少傾向にあるが、リピーターは多く、利用者のニーズを反映した自主事業等による新規顧客獲得が必要と考える。明確な指揮命令系統の確立と、利用者の満足度向上への取組みに期待する。
29	平成29年度は、温泉休業により温泉業務を除外して施設管理業務のみとなったため、指定管理者は実施内容に戸惑うことが多かったと思う。人員配置や施設の清掃などについては一部課題も見られるが、温泉回数券の払い戻しや温泉再開についての問い合わせ対応、平成30年度以降の施設管理を見越しての修繕実施など、精一杯取り組んでいただいた。

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	49.3 点	82 %	<b>B</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	17.9 点	40 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	10.0 点	67 %	
合計	120 点	77.2 点	64 %	

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

温泉施設が休業中であったものの、その他の施設については概ね適切に管理運営がなされていると考えます。しかしながら、休業に伴う人員配置や維持管理業務で一部不十分な点があったため評価を下げる結果となりました。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
27	A	— 点	利用者数が増加するとともに黒字収支に転換するなど、概ね適正な管理運営がなされていると考えます。今後も安定した管理運営を実施できるよう、組織体制の強化を図り、職員配置について適切な対応をお願いします。
28	B	75 点	入浴施設の管理運営において不適切であったため、休業期間が生じたもので、今後、こうした事態が発生しないよう、適切な人員配置と研修実施等による組織体制の確立をお願いします。
29	B	77.2 点	温泉施設が休業中であったものの、その他の施設については概ね適切に管理運営がなされていると考えます。しかしながら、休業に伴う人員配置や維持管理業務で一部不十分な点があったため評価を下げる結果となりました。

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
特になし		