

指定管理者業務評価の外部評価について

指定管理者業務評価の外部評価について

指定管理期間中における指定管理者による適切な管理運営を確保するため、公募手続により指定管理者を指定した施設を対象として、第三者の客観的な視点や利用者目線からの評価を実施するため外部委員を交えて指定管理者の業務評価を行うもの。
原則として、指定管理期間の中間年度に実施する。

委員会委員構成（6名）

外部委員3名：長澤紀美子（高知県立大学教授）、山中尊滋（税理士）、吉用武史（高知大学准教授）
（敬称略。行政改革推進委員会委員と兼任）

内部委員3名：総務部副部長（委員長）、財務部副部長、行政改革推進課長

評価の方法

評価は指定管理者による**自己評価**、施設所管課による**1次評価**、指定管理者業務評価委員会による**総合評価**の3種類で、総合評価の合計点によって「S、A、B、C」の区分を決定する。

評価の項目は「①業務の履行状況の確認」、「②サービスの質の確認」、「③サービス提供の継続性と安定性」であり、仕様書、事業計画書、協定書の内容等と実績を踏まえて業務評価を行う。

評価	評価者	内容
① 自己評価	指定管理者	指定管理者が、自らの管理業務について評価を行い、施設所管課へ報告する。
② 一次評価	施設所管課	施設所管課が、指定管理者から提出された自己評価の分析や指定管理者へのヒアリング、実地調査等を行い、指定管理者の管理運営業務について評価する。
③ 総合評価	指定管理者業務評価委員会	指定管理者業務評価委員会条例に基づき設置される指定管理者業務評価委員会が、指定管理者の管理運営業務の状況について施設所管課へヒアリングを実施し、委員の合議による総合評価を実施。

1

指定管理者業務評価の外部評価について

施設の概要

	施設名	指定管理者	所在地	指定管理期間	施設の内容
1	高知市市民活動サポートセンター	特定非営利活動法人NPO高知市民会議	高知市鷹匠町二丁目1番43号	5年間 (H29～R03年度)	・ 大会議室、小会議室 ・ 作業室 ・ フリースペース ・ 事務局スペース
2	はりまや橋観光バスターミナル	株式会社土佐電ビルサービス	高知市はりまや町一丁目14番12号	5年間 (H29～R03年度)	・ 停留施設 1,095㎡ ・ 旅客待合施設 819㎡ ・ 駐車場 264㎡ ・ 簡易駐輪場 111㎡ ・ その他（通路、広場、植栽）
3	高知市文化プラザ・中央公民館	高知市文化プラザ共同企業体	高知市九反田2番1号	5年間 (H29～R03年度)	大ホール（1,085席）、大ホール楽屋等（7室）、リハーサル室（1室） 小ホール（200席）、小ホール楽屋等（3室） スタジオ・録音室（第1スタジオ、2スタジオ、録音室） 横山隆一記念まんが館、ミュージアムショップ 市民ギャラリー（第1・2・3・4・5展示室） 高知市立中央公民館（第1・2・3学習室、特別学習室、第1・2・3和室、茶室、調理室、絵画室、工芸室、彫塑・陶芸室、陶芸窯室、大講義室、音楽室、軽運動室） 駐車場（200台） レストラン、喫茶店 敷地内：北広場、西側駐輪場その他

2

指定管理者業務評価の外部評価について

評価結果

※評価は平成30年度実績を対象に行い、総合評価の点数は各委員（6名）の平均点。

※評価項目番号 ①：業務の履行状況の確認 ②：サービスの質の確認 ③：サービス提供の継続性と安定性

No.	施設名	評価項目	自己評価 指定管理者	一次評価 所管課	総合評価 指定管理者業務評価委員会	総評
1	高知市市民活動サポートセンター	①60点 ②45点 ③15点	特定非営利活動法人NPO高知市民会議 60 36 15	市民協働部 地域コミュニティ推進課 60 32 15	59.7 31.8 14.8 A 106.3	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。 様々な事業に取り組んでいることは評価できますが、更なる利用率向上に向け、施設の設置目的に反しない範囲で利用対象の拡大について検討していただきたいと考えます。 市民活動の活性化は、地域共生社会実現の取組に通じることから、幅広い観点での今後の取組に期待します。
2	はりまや橋観光バスターミナル	①60点 ②45点 ③15点	株式会社土佐電ビルサービス 59 43 15	商工観光部 観光振興課 59 43 15	59.2 37.8 15.0 A 112.0	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。 既に実施している利用したバス会社へのアンケート調査に加え、利用者数の把握や利用者本人へのニーズ調査等に取り組んでいただきたいと考えます。 それらを踏まえ、施設の有効活用や、サービスの向上につなげていただき、長期的な施設運営に資する積極的な取組みを期待します。
3	高知市文化プラザ・中央公民館	①60点 ②45点 ③15点	高知市文化プラザ共同企業体 60 45 15	教育委員会 生涯学習課 60 36 15	59.3 35.2 15.0 A 109.5	概ね適切な運営がなされていると考えます。自主事業の実施については収益向上の余地が見られるため、積極的な取組みを期待します。 令和4年度に大規模修繕が予定されていますが、設備の快適性は利用者満足度に直結することから、指定管理者と市が緊密に連携をとり、計画的で効果的な修繕を実施していただきたいと考えます。

3

指定管理者業務評価の外部評価について

評価の基準

	① 業務の履行状況の確認	② サービスの質の確認	③ サービス提供の継続性と安定性	合計
項目数	20項目	9項目	5項目	34項目
1項目の配点	3点（60点満点）	5点（45点満点）	3点（15点満点）	120点満点
考え方	仕様書及び事業計画書に基づき実施されているか確認するもの	公共サービスがどの水準で提供されているか確認するもの	業務の安定的な実施、将来に向けて継続性があるか確認するもの	
区分	総合評価の評価基準			評価内容
S	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての項目で3点以上の評価であるもの ※①、③が満点で②が全て3点以上の場合でないと該当しない（120点満点の場合102点以上）			・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。
A	・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%以上であるが、項目で2点以下の評価があるもの ※「S」に該当しないが、120点満点の場合78点以上			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。
B	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満 ※120点満点の場合54点以上78点未満			概ね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。
C	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満 ※120点満点の場合54点未満			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。

4

平成 30 年度高知市指定管理者業務評価シート

- 1 高知市市民活動サポートセンター 1 P. 1
【市民協働部地域コミュニティ推進課】
- 2 はりまや橋観光バスターミナル 16 P. 9
【商工観光部観光振興課】
- 3 高知市文化プラザ・中央公民館 23 P. 16
【教育委員会生涯学習課】

1 施設概要

施 設 名	高知市市民活動サポートセンター					施設所管課		地域コミュニティ推進課	
指定管理者名	認定特定非営利活動法人 NPO高知市民会議								
指 定 期 間	平成 29 年 4 月 1 日 ～ 令和 4 年 3 月 31 日					公募・指名の別		公募	
設 置 目 的	市民が行う自由で営利を目的としない社会貢献活動及び市民活動を通じた市民の交流の場を設けることにより、市民活動を支援するとともに、その健全な発展を促進することを目的とする。								
業 務 内 容	1. 会議室等施設の利用提供に関すること。 2. 市民活動に係る案内及び相談に関すること。 3. 市民活動に係る情報の収集及び提供に関すること。 4. 市民活動に係る広報及び市民活動を促進するための啓発に関すること。 5. 市民活動に係る人材の育成に関すること。 6. 市民活動に係る調査及び研究に関すること。 7. 前各号に掲げるもののほか、設置目的を達成するために必要な事業								
施 設 内 容	大会議室，小会議室，作業室，フリースペース，事務局スペース								
職 員 体 制	常勤職員	4人	非常勤職員	0人	契約社員	2人	合計	6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 29 年度 (1 年目)		平成 30 年度 (2 年目)		令和 元 年度 (3 年目)		令和 2 年度 (4 年目)		令和 3 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
利用者数(人)	14,400	13,493	14,400	13,872	—	—	—	—	—	—
会議室利用率 (パーセント)	50	43	50	45	—	—	—	—	—	—
目標値に対する 達成状況について	目標値を14400人(月平均1200人)としているがまだまだ努力が必要である。今後さらに多くの方にご利用いただけるように引き続き広報, 利便性等に配慮していきたい。		平成29年度より利用者数及び会議室利用率も向上したが、目標値には及ばなかった。今後も利用者の方に使いやすいセンターであり続けるための努力、また利用されたことのない方への周知を継続していく。		—		—		—	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

		平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
利用者数		13,493 人	13,872 人	人	人	人
利用者数: 対前年度比		99.7 %	102.8 %	0.0 %	— %	— %
開館日数		293 日	292 日	日	日	日
利用率	大会議室	42.0 %	45.2 %	%	%	%
	小会議室	43.5 %	45.2 %	%	%	%
	平均	42.8 %	45.2 %	%	%	%
利用状況についての評価		会議室の利用は、利用率の低い平日の10:00～18:00は利用回数制限を設けない等できることは工夫、配慮している。今後も少しでも多くの個人、団体等にご利用いただけるよう努力していく。広報についても積極的に行っていく。	会議室は、利用団体総計(昨年度比61団体増)、利用者総計(昨年度比494人増)ともに増加した。利用団体数も前年度より11団体増加しており、一定の利用促進の成果が出てきたと考える。今後も会議室の広報と利用しやすい環境づくりに努めていく。			

※ 利用率の算定方法: 会議室利用時間/開館時間
※ H28年度実績 利用者数:13,533人, 開館日数:293日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成29年度 (1年目)	平成30年度 (2年目)	令和元年度 (3年目)	令和2年度 (4年目)	令和3年度 (5年目)
収入	指定管理料	21,798	21,798			
	利用料金収入	0	0			
	自主事業収入	0	0			
	その他収入	740	618			
	収入計	22,538	22,416	0	0	0
支出	人件費	17,185	17,486			
	光熱水費	0	0			
	保険料	107	116			
	委託料	0	0			
	事務費	1,551	1,380			
	修繕費	95	12			
	事業費	2,595	2,163			
	消費税及び地方消費税	752	718			
	その他の公課費	0	0			
	事業所税	0	0			
	その他	0	0			
	支出計	22,285	21,875	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)		253	541	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成29年度 (1年目)	平成30年度 (2年目)	令和元年度 (3年目)	令和2年度 (4年目)	令和3年度 (5年目)
① 利用料金比率	0.0 %	0.0 %	－ %	－ %	－ %
② 指定管理料比率	96.7 %	97.2 %	－ %	－ %	－ %
③ 人件費比率	77.1 %	79.9 %	－ %	－ %	－ %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	1,652 円	1,577 円	－ 円	－ 円	－ 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	1,616 円	1,571 円	－ 円	－ 円	－ 円
⑥ 外部委託費比率	%	%	%	%	%

※【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29年度 (1年目)	平成30年度 (2年目)	令和元年度 (3年目)	令和2年度 (4年目)	令和3年度 (5年目)
調査の実施内容	① 調査方法	利用者アンケート	利用者アンケート			
	② 調査期間	平成29年11月	平成30年11月			
	③ 配布数	110	183			
	④ 回収数	103	98			
	⑤ 回収率	93.6 %	53.6 %	－ %	－ %	－ %
調査結果		アンケート調査を通じて、利用者の要望等を具体的に聞くことができた。また頂いたご意見等に対しては、即対応できることには迅速に対応し、対応が難しいことについては、ご理解いただけるよう丁寧に説明等させて頂いた。	昨年調査で出た要望(コピー用紙の販売やWi-Fi環境の整備等)に対応してきたこともあり、今年度の調査では即時対応できる内容はほとんどなかった。今後も利用者側の目線で利便性を向上させていく。			

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11月	駐車場がほしい。(4名)	契約駐車場はないが、県庁前の地下駐車場なら、1時間無料で利用できることを口頭でも伝え、併せて会議室等にも掲示してお知らせしている。
平成30年11月	自由に使えるパソコンがほしい。(3名)	平成29年度に貸出し用パソコンを用意したので、そちらで対応する。
平成30年11月	ネスカフェアンバサダーなどの飲み物が欲しい。(2名)	衛生面やコスト面で設置は難しい。現状のサービスでも飲み物類は利用していただけるので、分かりやすくお伝えする工夫をする。
平成30年11月	教育関係の団体に対する助成やITに関する講座、SDGsなど時代の要請に応える講座を実施してほしい。	平成31年2月に企業市民セミナーで「高知×SDGs」をテーマとして、講座を開催した。

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	施設の管理	「施設の管理方針」が守られているか(清掃等が確実に行われているか)	3	3	3.0	
9	廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われているか	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	事業の開催水準	開催状況, 参加者数は適切な水準か	3	3	3.0	
13	利用状況	利用者数・会議室の利用率等は適切な水準か	3	3	2.8	
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	2.8	
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(点検・保守等)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	59.7

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	4	3.7	
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	4	4	3.8	
3 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	4	4	4.0	
4 利用促進に向けた取組	利用者の増加や利便性を高めるための取組が行われているか	4	4	3.5	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	3	3.2	
6 各種事業の内容	各種事業は施設の設置目的に合致した事業で，利用者が満足できる内容であったか	4	4	4.2	
7 主催事業の実施状況	施設目的に沿った主催事業が実施されたか	4	3	3.2	
8 中間支援の取組	中間支援組織としての役割を果たす取組がなされたか	4	3	3.3	
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	4	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	36	32	31.8

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	2.8
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	14.8

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	36 点	80 %	32 点	71 %
(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	111 点	93 %	107 点	89 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年 度	評 価 内 容
29	■高知市から提示された仕様書, また高知市と交わした協定書, 事業計画書, 収支計画書等に基づき適正な管理運営を行っている。 ■今まで意見箱で利用者の意見を収集していたが, 今年度は「利用者アンケート」を実施し, より多くの意見をいただく機会を作った。自分たちの努力で改善できることについては, 利用者の希望に極力添えるよう迅速に対応することができた。引き続き, 利用者の皆さまにより便利に, 快適に利用して頂けるよう, ご意見等をお聞きしながら改善できることは努力していきたい。 ■「公益信託高知市まちづくりファンド」では, ファンドの応募団体が近年減少傾向にあったため, まちづくり活動を始めたいときにすぐに始められるコースとして「まちづくりたまごコース」を新設し, 3団体に助成した。そのうち2団体が2018年度ファンドに応募してきている。また, 「助成団体交流会」を開催し, 団体同士の交流, 情報共有の場を設けることができ(16団体23名が参加), 今後も継続開催を予定している。 ■講師派遣事業では, 特に南海トラフ地震対策への対応として自治体や企業等の防災研修への講師派遣など災害時の支援力の向上に努めている。 また, 理事が被災地支援活動に参加するなど, 災害時に備え迅速な対応ができるよう研修等への参加も積極的に行っている。 ■貸出書籍については, 理事及び職員が輪番制でそれぞれが選定した書籍を購入し, 貸出を行うことで, 利用者が少しずつ増えている。(平成28年度実績 10冊 → 平成29年度実績 17冊) ■今後も幅広い階層の利用者に向けた取り組み及び市民や企業等の理解と共感を得られるような取り組みを進めていくとともに, 市民活動団体等が取り組みを進めていきやすい環境づくりを目指した支援のあり方の充実に努めたいと考えている。
30	■高知市から提示された仕様書, また高知市と交わした協定書, 事業計画書, 収支計画書等に基づき適正な管理運営を行っている。 ■昨年度に引き続き「利用者アンケート」を実施し, 利用者のご意見・ご要望に速やかに対応する体制を整え, 利用者にはより快適にご利用していただけるよう努めていく。 ■「公益信託高知市まちづくりファンド」では, 一昨年度の募集要項に引き続き広報誌「まちファン」を文字よりも写真やイラストを多用し, よりわかりやすく読みやすい内容にニューアルした。また, 助成団体からの活動内容の変更による備品購入要望への対応や活動への具体的なアドバイスなどきめ細かく対応することができた。 ■「まちづくりトークcafe」は, 理事が輪番制で担当し, 多種多様なテーマで, 気軽に参加できる雰囲気づくりに努める中, 実施している。この事業をきっかけに市民活動サポートセンターに初めて来館する方が増加している。今後はその参加者を次へつなげられるよう努めたい。 ■理事が被災地支援活動に参加し, 中間支援組織として情報収集に努め, 災害支援への対応を積極的に行っている。また, 高知市社会福祉協議会と高知青年会議所と共に, 高知市災害ボランティアセンター設置運営三者協議会を設置しており, 平成30年8月には募金活動や宇和島市へのボランティアバスの運行企画(天候不良により中止)などを行った。今後も中間支援組織として, 他団体ではできない取り組みを行っていく。
1	
2	
3	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年 度	評 価 内 容
29	29年度も、基本協定書、事業計画書通りに適正に管理運営が行われている。 29年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比40人減の13,493人で、27年度から28年度の減少人数433人より少なくなっており、会議室の利用率は昨年度同値の42.8%となっている。利用者増加に向けて、各事業の参加者や理事が関係する団体にセンター利用を直接呼びかけたり、県内大学の学生へサポートセンターの紹介を行うなど利用者増加に向けた努力をしている。また、11月に実施した利用者アンケートの要望の中から、コピー用紙の販売を行ったり、センター内で利用するパソコンを貸し出すなど、利用者の利便性を高める取り組みを行っている。 29年度の事業収支は、253千円の黒字となっており、積極的に事業展開を行いつつ、経費節減にも努めており、堅実な資金運用がなされている。 29年度に行われた事業の中で、まちづくりトークcafeでは、月替わりで話題を設定し、まちづくりについて語り合う場の提供を行い、関心のあるテーマ設定をすることでセンター利用者増へ繋げる取り組みを行っている。市民とともに防災・減災を考える場の提供では、新たなHUGを使った避難所運営研修を行うなど、工夫を凝らした事業の展開を行っており、今後も参加者増に向けた工夫を行いながら事業を進めていきたい。交通まちづくり部会では、企業と協働で、小学生を対象にした公共交通の利用促進や環境に関しての授業を行っており、参加者やその保護者からの反響も多い事業になっている。とさつ子タウンは、毎年多くの市民を巻き込んだ事業として定着し、将来のまちづくりを担う人材育成に繋がる取り組みとなっており、次年度10周年に向けて更なる期待ができる事業である。また、公益信託高知市まちづくりファンドでは、募集要項のチラシをリニューアルしたり、大学へのPR、助成団体交流会を行うなど工夫をして、応募団体の増加に繋げている。 今後も様々な工夫を行いながら事業展開をしていき、中間支援組織としての役割を十分に発揮した取り組みを進めていただくことを期待している。
30	30年度も、基本協定書・事業計画書通りに適正に管理運営が行われている。 30年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比379人増の13,872人で、会議室の利用率は昨年度比2%増の45%となっている。利用者増加に向けて、各事業の参加者や理事が関係する団体にセンター利用を直接呼びかけたり、県内大学の学生へサポートセンターの紹介を行うなど利用者増加に向けた努力をしている。また、11月に実施した利用者アンケートの要望を参考とし、「高知×SDGs」をテーマとして企業市民セミナーを開催するなど、利用者の学習ニーズに対応しながら市民サービスの向上に努めている。 30年度の事業収支は、541千円の黒字となっており、積極的に事業展開を行いつつ、経費節減にも努めており、堅実な資金運用がなされている。 30年度に行われた事業の中で、「まちづくりトークcafe」では多種多様な話題を設定することで年間200人の参加者を集客し、施設の新規利用者開拓に寄与している。「市民とともに防災・減災を考える場の提供」では、センター設立の契機となった「98'高知豪雨」を振り返るフォーラムを開催し、防災面における市民活動の変遷や今後のあり方などを市民と共に思索した。30年度で開催10周年を迎えた「とさつ子タウン」は、イベントを卒業した子どもたちがボランティアとして運営に携わるなど、将来のまちづくりを担う人材育成事業として、着実に成果を挙げている。「公益信託高知市まちづくりファンド」では、29年度に引き続き広報紙面等のリニューアルに取り組んでおり、次年度の助成応募件数増に繋がることを期待している。 今後も様々な工夫を行いながら事業展開を行い、センター利用者増へ繋がる取り組みを進めていきたい。また、各市民団体が活動を行う上での課題・ニーズ等を把握することに努め、まちづくり活動支援に繋がる柔軟性のある中間支援を行っていただくことを期待している。
1	
2	
3	

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	59.7 点	99 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	31.8 点	71 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.8 点	99 %	
合 計	120 点	106.3 点	89 %	

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。 様々な事業に取り組んでいることは評価できますが、更なる利用率向上に向け、施設の設置目的に反しない範囲で利用対象の拡大について検討していただきたいと考えます。 市民活動の活性化は、地域共生社会実現の取組に通じることから、幅広い観点での今後の取組に期待します。

(3)総合評価実績

年 度	評価結果	総合評価点数	総 評
29	S	105.3 点	適正な管理運営がなされていると考えます。引き続き、施設利用者のニーズ把握に努めるとともに、利便性の向上のため、施設予約のシステム化に向けて検討することを期待します。
30		－ 点	
1		－ 点	
2		－ 点	
3		－ 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
施設予約のシステム化に向けた検討(H29年度総合評価総評)	—	現状では、電話または来庁により予約を受け付けていることから、システムを導入した場合は紙ベース及びシステム上の情報を常に突合する作業が発生する。施設利用者の大半は電話で予約を行っており、事務作業の煩雑化も想定されることから、指定管理者単独でシステム整備を行うことは、費用対効果の面も含めて適当ではないと考える。スケールメリットを生かし、市が一括で市有施設にシステムを導入する際には、併せて導入することが望ましいのではないかと考える。

1 施設概要

施 設 名	はりまや橋観光バスターミナル				施設所管課		観光振興課	
指定管理者名	株式会社土佐電ビルサービス							
指 定 期 間	平成 29 年 4 月 1 日 ～ 令和 4 年 3 月 31 日				公募・指名の別		公募	
設 置 目 的	本市中心市街地における道路交通の円滑化を図ることにより市民，観光客等の利便を確保し，もって観光の振興及び中心市街地の活性化に資するため。							
業 務 内 容	1. 使用の許可に関すること 2. 施設及び設備の維持管理に関すること 3. バスターミナル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. 駐車料金に関すること							
施 設 内 容	① 停留施設1,095㎡ ② 旅客待合施設819㎡ ③ 駐車場264㎡ ④ 簡易駐輪場111㎡ ⑤ その他(通路，広場，植栽等)							
職 員 体 制	常勤職員	0人	非常勤職員	0人	契約社員	6人	合 計	8人
	パート職員	2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 29 年度 （ 1 年目）		平成 30 年度 （ 2 年目）		令和 元 年度 （ 3 年目）		令和 2 年度 （ 4 年目）		令和 3 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
利用台数(台) ※平成24年3月30日締結の基本協定において、指定管理者が定めた施設利用の目標台数を指す。	6,000	7,626	7,000	7,217						
利用料金(千円)	－	1,667	－	1,509			－		－	
目標値に対する達成状況について	前年度より821台減少したが、目標値を1,626台上回った。外国客船の寄港によるシャトルバス乗入の減少が、主な要因である。		前年度より409台減少したが、目標値を217台上回った。外国客船寄港等によるシャトルバス乗入れは若干増加したが、県外バスや空港連絡バス等の利用が減少したため、前年を下回った。							

3 利用状況（指定管理者記入欄）

	平成 29 年度 （ 1 年目）	平成 30 年度 （ 2 年目）	令和 元 年度 （ 3 年目）	令和 2 年度 （ 4 年目）	令和 3 年度 （ 5 年目）
利用台数	7,626 台	7,217 台	台	台	台
利用台数:対前年度比	90.3 %	94.6 %	0.0 %	－ %	－ %
開館日数	365 日	365 日	365 日	366 日	365 日
利用率※	127.1 %	103.1 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
利用状況についての評価	利用台数は、客船寄港によるシャトルバス運行減で、821台減少し7,626台となったが、県外バスの利用台数は前年度より126台増加し1,343台となった。泊車台数は、53台増加し474台となり過去最高となった。		利用台数は、前年度より409台減少し7,217台となった。県内バス減少の原因は、7月～10月にかけての天候不順の影響による空港連絡バス等の乗り入れ減が主な要因である。県外バス減少の要因についてはGW期間のツアーバス需要の減少や、天候不順によるものである。		

※ 利用率の算定方法： H29年度:利用台数/目標台数

※ H28年度実績 利用台数:8,447台，開館日数:365日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	17,395	17,395			
	利用料金収入	1,667	1,509			
	自主事業収入	405	358			
	その他収入	0				
	収入計	19,467	19,262	0	0	0
支出	人件費	12,916	12,247			
	光熱水費	1,573	1,569			
	保険料	152	140			
	委託料	348	348			
	修繕費	73	256			
	事業費	2,531	2,606			
	消費税及び地方消費税	1,193	1,152			
	その他の公課費	0	0			
	事業所税	0	0			
	その他	0	0			
	支出計	18,786	18,318	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)		681	944	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	8.6 %	7.8 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	89.4 %	90.3 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	68.8 %	66.9 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	2,463 円	2,538 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	2,281 円	2,410 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	1.9 %	1.8 %	%	%	%

※【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 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 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		満足度調査は実施しなかったが、ご意見箱・ご意見用紙を設置し、利用者の要望把握に努めた(本年度9件)。またサンクスレター等を県外利用会社に毎月45部送付した。	満足度調査は実施しなかったが、ご意見箱・ご意見用紙を設置し、利用者の要望把握に努めた(本年度10件)。またサンクスレター等を県外利用会社に毎月45部送付した。			

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
4/25	シャトルバス待ち時間が90分もかかり、嫌だった。	外国船寄港のシャトルバス担当者に報告。
5/7・6/25	外国船寄港で訪れ、すごく満足しました。ありがとう。	常に、おもてなしの心でもってお客様に対応するよう指導しています。
12/22・12/29・3/12	きれいなトイレで気持ちがいいです！チラシ案内もいいなと感じた。	トイレ・待合室に機会あるごとに花を活けてます。パンフも積極的に収集しています。
1/27	目の前のハ幡通バス停の時刻表を待合室に掲出したほうが良い。	すぐに対処し、掲示しました。
12/15・1/6	待合室にをいつも利用してます。落ち着きます。感謝しています。	常に、おもてなしの心でもってお客様に対応するよう指導しています。

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	2.7	
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	2	2	2.5	
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	59.2

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	4	3.2	
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	4	4	4.0	
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	5	5	4.3	
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	5	4.5	
5	維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	5	4.7	
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	5	4.5	
7	事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	5	4.5	
8	サービス向上の取組の実施	利用者に対するサービス向上の取組はなされたか	5	5	4.0	
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	5	5	4.2	
配点45点(9項目×5点)			小計	43	43	37.8

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	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	43 点	96 %	43 点	96 %
(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	117 点	98 %	117 点	98 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年 度	評 価 内 容
29	・ 毎月45の県外バス会社等へ、サンクスレターや観光情報リーフレットを送付した効果が現れ、県外バスの利用台数が前年度より127台増加した。今後もリピータ獲得および観光振興のため送付を続けてまいります。 ・ 泊車台数も前年度より53台増加し、過去最高の474台を記録した。バスターミナルの健全運営に影響を及ぼす収益の柱であり、今後も泊車台数増加に向けて努力してまいります。 ・ 29年度も、とさでん交通全体でコンプライアンス問題集の活用により研修を積み、法令順守等の徹底指導を実施しました。
30	・ 毎月45の県外バス会社等へ、サンクスレターや観光情報リーフレットを送付した。今後もリピータ獲得及び観光振興のため送付を続けてまいります。 ・ 施設も開設以来10年が経過し、不具合等が生じる箇所が出てきた。2019年1月より従来の女性清掃員に加え男性1名を採用し、バスターミナルの営繕清掃等の施設管理を担当させている。 ・ 30年度も、とさでん交通全体でコンプライアンス問題集の活用により研修を積み、法令順守等の徹底指導を実施しました。
元	
2	
3	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年 度	評 価 内 容
29	利用台数は客船寄港によるシャトルバスが減少し前年度より減少したが、県外バス会社へのサンクスレターや観光情報リーフレットの送付により、県外バスの利用台数が増加し泊車が過去最高値となっている。また、コンプライアンス問題集を使い、幅広い法令への理解を深め、社内倫理の確立や公の施設として健全な運営を行うための取り組んでいただいた。また、柱時計の故障に際し迅速に対応していただいた。
30	利用台数は、前年度より409台減少したが、積極的に観光パンフレットを揃えて観光情報の発信に努めるなど、利用客に対するサービス向上に取り組んでいただいている。天候不順や、団体旅行需要の低下によるツアーバスの減少により、泊車台数が伸びず収益につながらない厳しい状況であるが、事業収支は黒字を維持している。今後バス会社へのアンケートを通して、施設の魅力向上につなげてもらいたい。
元	
2	
3	

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	59.2 点	99 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	37.8 点	84 %	
(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	112.0 点	93 %	

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。 既に実施している利用したバス会社へのアンケート調査に加え、利用者数の把握や利用者本人へのニーズ調査等に取り組んでいた きたいと考えます。 それらを踏まえ、施設の有効活用や、サービスの向上につなげていただき、長期的な施設運営に資する積極的な取組を期待 します。
--

(3) 総合評価実績

年 度	評価 結果	総合 評価 点数	総 評
29	A	107.5 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。より利用しやすい施設を目指すため、利用者であるバス会社へのアンケート調査等を実施し、ニーズを把握することが必要であると考えます。また、緊急時対応に係るマニュアル作成や訓練等の実施により実効性を高める取組をお願いします。
30		－ 点	
元		－ 点	
2		－ 点	
3		－ 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
経年劣化等に対する対応	2019年1月 ～	バスターミナルも開設以来10年が経過し、施設にも不具合等が生じる箇所が出てきた。2019年1月より従来の女性清掃員に加え男性1名を採用し、バスターミナルの営繕清掃等の施設管理を担当させている。
県外バス誘致に対する広報活動	2019年4月 ～	警備員1名を新たに広報担当主任に任命し、県内各観光施設等からのパンフレット・イベント案内等を収集し県外発送するとともに、バスターミナル内のポスター等の掲示を担当させている。
バス会社等へのアンケート調査等の実施について	2019年6月 ～11月	バスターミナルを利用していただいた運転手等を対象とした、お客さまアンケートを2019年6月から11月末までの半年間実施し、改善できる内容については随時改善し、利用増加につなげてまいります。

1 施設概要

施設名	高知市文化プラザ				施設所管課		生涯学習課	
指定管理者名	高知市文化プラザ共同企業体							
指定期間	平成 29 年 4 月 1 日 ～ 令和 4 年 3 月 31 日				公募・指名の別		公募	
設置目的	市民文化の継承と豊かで個性ある文化の創造を目指し、市民による文化・芸術活動及び生涯にわたる学習活動の展開並びに市民文化の振興に資する。							
業務内容	1 施設の利用に関すること (1) 使用の許可(文化プラザ条例第5条) (2) 使用の制限(文化プラザ条例第6条) (3) 許可の取消し等(文化プラザ条例第8条) 2 施設の維持管理に関すること ※ 中央公民館及び横山隆一記念まんが館を含む 3 その他管理運営に関し必要な業務(情報誌の発行やウェブサイトの作成, ショップの運営)							
施設内容	大ホール(1,085席), 大ホール楽屋等(7室),リハーサル室(1室) 小ホール(200席), 小ホール楽屋等(3室) スタジオ・録音室(第1スタジオ, 2スタジオ, 録音室) 横山隆一記念まんが館, ミュージアムショップ 市民ギャラリー(第1・2・3・4・5展示室) 高知市立中央公民館(第1・2・3学習室, 特別学習室, 第1・2・3和室, 茶室, 調理室, 絵画室, 工芸室, 彫塑・陶芸室, 陶芸窯室, 大講義室, 音楽室, 軽運動室) 駐車場(200台) レストラン, 喫茶店 敷地内: 北広場, 西側駐輪場その他							
職員体制	常勤職員	18人	非常勤職員	2人	契約社員	0人	合計	20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 29 年度 (1 年目)		平成 30 年度 (2 年目)		令和 元 年度 (3 年目)		令和 2 年度 (4 年目)		令和 3 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)		96,500,000	102,380,500	95,500,000	98,375,162						
利 用 者 数 (人)	大ホール	90,000	93,171	93,000	89,919						
	小ホール	30,000	29,574	32,000	30,210						
	展示室	135,000	157,992	138,000	151,823						
	スタジオ	4,200	4,332	4,200	4,197						
利 用 率 (%)	大ホール	53.0	65.6	55.0	64.0						
	小ホール	78.0	82.4	80.0	82.8						
	展示室	74.0	78.3	76.0	75.0						
	スタジオ	84.0	86.5	85.0	81.6						
収入目標額(円)		295,531,200	299,103,070	293,638,200	296,813,747						
目標値に対する 達成状況について		ほとんどの項目において、目標値を超える実績をあげることができた。		「豊かな海つくり大会」の影響で利用率は概ね目標をクリアできたが、利用者数は伸び悩んだ。リハーサル等でホールを抑えられている日が複数日あった影響。							

※利用率の算定方法: 利用日数 ÷ 利用可能日数

3 利用状況(指定管理者記入欄)

		平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
利用者数		285,368 人	276,149 人	人	人	人
利用者数: 対前年度比		93.5 %	96.8 %	%	%	%
開館日数		311 日	314 日	日	日	日
利 用 率	大ホール	65.6 %	64.0 %	%	%	%
	小ホール	82.4 %	82.8 %	%	%	%
	展示室	78.3 %	75.0 %	%	%	%
	スタジオ	86.5 %	81.6 %	%	%	%
利用状況についての評価		学会利用が多く、利用率が高かった前年度からの低下が懸念されたが、減少幅を抑えることができた。		「豊かな海つくり大会」の長期的な仮押さえやリハーサル利用が多かった影響で利用率及び利用者減少が懸念されたが、最小限にとどまった。		

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	191,607	192,714			
	利用料金収入	102,381	98,375			
	自主事業収入	94	505			
	目的外使用に係る光熱水費	3,680	3,724			
	その他収入	1,341	1,496			
	収入計	299,103	296,814	0	0	0
支出	人件費	105,620	105,209			
	光熱水費	65,707	67,865			
	光熱水費(目的外使用に係る光熱水費)	3,680	3,724			
	保険料	1,000	923			
	委託料	89,933	89,231			
	修繕費	4,782	2,826			
	事務費	8,423	8,507			
	事業費	125	291			
	消費税及び地方消費税	0	0			
	その他の公課費	10	8			
	事業所税	0	0			
	企業体分配額	1,806	172			
	その他	18,016	18,058			
	支出計	299,103	296,814	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)		0	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	34.2 %	33.1 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	64.1 %	64.9 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	35.3 %	35.4 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	1,048.1 円	1,074.8 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	671.4 円	697.9 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	30.0 %	30.1 %	%	%	%

※【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委託料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 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケートはがき送付	アンケートはがき送付			
	② 調査期間	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日			
	③ 配布数	400	400			
	④ 回収数	106	95			
	⑤ 回収率	26.5 %	23.8 %	- %	- %	- %
調査結果		問い合わせ時、打ち合わせ時、利用当日のスタッフの対応の5段階評価とに対して、順に87%, 88%, 84%の方が「大変いい」と回答した。自由記述では、低料金での展示販売希望、ギャラリーのクロス劣化等へのご意見が多くみられた。	リピーターが多いせいかわ回収率が下降傾向にある。回答としては、職員に対してのお褒めの言葉がある一方、設備備品に対しての不満が多くなってきたように感ずる。			

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
8月17日 (ご意見箱投函日)	まんがコーナーの椅子のきしみ対策にテニスボールをはめてはどうか	まんが館に確認し、背もたれから出る音なので脚部の保護では難しい旨を回答
1月15日 (ご意見箱投函日)	ドアの取っ手にゴムのクッションをつけて開閉しやすくしてはどうか	ゴムをつけても解決される話ではなかったため、開閉に困る方がいらしたらお手伝いするなど、運営面での改善努力について回答
1月15日 (ご意見箱投函日)	ガラスに飛散防止フィルムをつけてはどうか	既に飛散しづらいガラスを使用している旨回答

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	2.7
11	自主事業の実施状況	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	関係部署との連絡調整	中央公民館, 横山隆一記念まんが館等と指定管理者との間で十分に連絡がなされているか	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	2.8
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	2.8
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60	59.3

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	3.8
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	4.0
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	5	4	4.0
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	4	4.0
5	維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	4.0
6	修繕業務(予防含む)	施設維持のための予防を含む修繕業務は適切か	5	4	3.5
7	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	4	4.0
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	3.8
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	4	4.0
配点45点(9項目×5点)		小計	45	36	35.2

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 %	36 点	80 %
(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 %	111 点	93 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年 度	評 価 内 容
29	館内の催しを広くお知らせし、かるぽーとに関心を持っていただくことを目的に、平成29年度からFacebookでの発信を開始した。「いいね!」の数も着実に増えている。 ご利用環境の改善に向けて、以下の2点について当企業体の節減努力により財源を生み出して取り組んだ。 ・2階ガレリアのガラスフィルムがくすみ、剥がれている個所が多数あったものをすべて張り替えた。 ・ウォシュレット設置の要望が利用者より出ていたので、大ホール・小ホールの楽屋周りの洋式トイレにウォシュレットを取り付けた。今後、各階の洋式トイレに取り付ける計画をしている。 また、主な修繕・更新としては、次のことを高知市にご提案した。 ・大ホールの幕類が破れたり、生地が薄くなっていたので、オペラカーテン以外の幕をすべて更新したい。 ・大ホール調光卓に不具合が出てきていたので更新したい。 以上のご提案事項を高知市が実施し、円滑な貸館が可能となっている。(前の幕の生地は小ホールで使用できるように工夫をしている。) その他、全館停電作業に舞台機構の不具合が出たが、大ホールの空き日に順次機器の入れ替えを行い、使用できない個所を最小限(10ボタン使用不可)に抑えた。停電作業後には不具合が必ず出てきているので、大規模改修まで業者と連携して不具合を最小限に抑えたい。ただし、現在の機器は製造を終了しており、早く更新しないと大ホールが使用できなくなる可能性が大きいことから、火急の更新をお願いしたい。 次年度の予約に係る本年度業務として、全国豊かな海づくり大会の仮予約が長期間にわたって押さえられ、(平成30年8月14日～平成30年11月30日)で調整会当日にも利用の確定ができていなかったことから、参加者には大変ご迷惑をおかけした。年明けに仮予約日程を絞ってもらい、できるだけ調整会参加者には利用できるように調整し、催物の開催が減らないように努力をしている。
30	平成29年度より開始しているFacebookも一般の方に浸透し、行事案内を見ない方にも催物をより詳しく発信できている。 全国公立文化施設協会定時総会・研究大会(高知大会)を開催し、全国の文化施設関係者に多く来館していただいた。全国公立文化施設協会開催の際には、高知県の各文化施設の方の協力もあり円滑な運営ができた。 第38回全国豊かな海づくり大会開催の為、ハトの捕獲を行った。捕獲により2階自動販売機前、3階ガレリア、7階ブリッジのフン害がなくなり、利用者、来館者の方も喜ばれた。第38回全国豊かな海づくり大会～高知家大会～の開催に伴い、宮内庁との相談で日程が確定できないとのことで仮予約や下見で多くの日程を押さえられていたが、年明けには大体の日程を決めてくれたので一般の利用者に2回目の調整、日程の相談、抽選となった個所もあったが利用してもらうことができた。 年度末に全館一斉停電作業を毎年行っているが、今回も不具合が出てオペラカーテンの使用希望団体利用者に迷惑をかけた。指定管理者としてはできる限りのことを行ったが(毎年一斉停電の前日夜から停電作業翌日の朝までを、今回は一斉停電当日の朝作業、作業終了後即復帰の3時間停電)不具合が出ている。指定管理者としても対策を考えているが、これは全ての吊物エンコーダー交換を行えば回避できることであり、高知市にも考慮頂きたい。
元	
2	
3	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年 度	評 価 内 容
29	仕様書・事業計画書に沿った取組が実施されている。文化振興事業団が主催していた事業を、今年度からは指定管理者が主催、実施をしており、市民の継続した文化活動の一助となっている。連携を生かした自主事業の好例として今後の取組みにも期待したい。 また、ウォシュレット設置等、昨年に引き続き利用者サービス向上としての改修を行っている。適正な施設管理及び市民サービスの提供を継続して行い、利用者の増加・定着を図る取組とあわせて積極的に実施していただくよう、期待する。
30	仕様書・事業計画書に沿って適正に業務がなされている。30年度は全国公立文化施設協会の全国大会の会場として、全国から文化施設関係者が集まり、貴重な情報交換が行われたと共に、全国に向けて文化プラザをアピールする機会となった。 また、全国海づくり大会では、課題であった鳩の糞害対策を実施するとともに、皇室関係者をお招きすることから、警察等と協議を重ね、指定管理者のノウハウを生かした万全の体制で大会を実施することが出来た。自主事業収入も大幅に増加しており、今後も施設利用と文化振興の両面から積極的に実施いただくと共に令和元年度は県民文化ホールが工事により休館しているため、文化プラザ休館日の月曜日にも必要に応じて開館することとしているので、利用ニーズに応じたサービス提供をお願いしたい。
元	
2	
3	

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	59.3 点	99 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	35.2 点	78 %	
(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	109.5 点	91 %	

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

概ね適切な運営がなされていると考えます。自主事業の実施については収益向上の余地が見られるため、積極的な取組みを期待します。 令和4年度に大規模修繕が予定されていますが、設備の快適性は利用者満足度に直結することから、指定管理者と市が緊密に連携をとり、計画的で効果的な修繕を実施して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
29	110.0	S 点	適正な管理運営がなされていると考えます。今後は利用者のアンケート調査の手法を工夫していただき、より多くの意見をもとに事業実施に努めていただきたいと考えます。
30		点	
元		点	
2		点	
3		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