

1 施設概要

施設名	高知市弥右衛門ふれあいセンター		施設所管課	地域コミュニティ推進課	
指定管理者名	特定非営利活動法人ワーカーズコープ				
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日 ~ 令和 5 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募	
設置目的	市民の文化、芸術及びスポーツの復興に寄与するとともに、コミュニティの場を提供するため				
業務内容	1. 施設及び設備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. センター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. 利用料金に関すること。				
施設内容	集会室(体育施設), 和室, 調理室, 談話室				
職員体制	常勤職員	1人	非常勤職員		合計
	パート職員	5人	アルバイト		
					6人

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)		令和 3 年度 (4 年目)		令和 4 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(千円)	5,300	5,180								
利用者数(人)	30,000	28,355								
稼働率(パーセント)	52%	49%								
収入目標額(千円)	5,480	5,295								
目標値に対する達成状況について	利用料金収入97.8%利用者数94.5%とほぼ目標値を達成できた。子育て分野等の減免額が年間310,690円あり、この額を収入に加えると5,493千円と目標額を超える。 稼働率が5割を切っているのは調理室の稼働率が6.5%と低いためである。 (参考) 稼働率:集会室79% 和室40%									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
利用者数	28,355 人				
利用者数:対前年度比	- %	0.0 %	- %	- %	- %
開館日数	288 日				
集会室 午前	71.7 %	%	%	%	%
集会室 午後	86.1 %	%	%	%	%
集会室 夜間	77.8 %	%	%	%	%
和室 午前	42.7 %	%	%	%	%
和室 午後	45.2 %	%	%	%	%
和室 夜間	31.1 %	%	%	%	%
調理室 午前	8.4 %	%	%	%	%
調理室 午後	8.0 %	%	%	%	%
調理室 夜間	3.6 %	%	%	%	%
利用状況についての評価	集会室は、ほぼ満杯状態で、常連さんの利用が多く、突発的な利用者は利用が難しい状況にある。 和室の利用も、教室や子育てなどの定期的予約が多く談話室も含めて活気がある。談話室は地域の町内会も利用している。調理室は、上の二つと比して利用が少なく、子ども食堂や料理教室が入る程度であった。				

※ 利用率の算定方法: 1時間単位の利用で午前3時間、午後4時間、夜間4時間で部屋別利用単位時間を集計し利用率を算出  
 ※ H29年度実績 利用者数: 約29,000人, 開館日数: 292日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)	令和 3 年度 ( 4 年目)	令和 4 年度 ( 5 年目)
収入	指定管理料	7,198				
	利用料金収入	5,180				
	自主事業収入	47				
	その他収入	0				
	収入計	12,425	0	0	0	0
支出	人件費	7,453				
	光熱水費	2,368				
	保険料	48				
	委託料	1,245				
	修繕費	18				
	事業費	21				
	消費税及び地方消費税	369				
	その他の公課費					
	事業所税					
	その他	751				
支出計	12,273	0	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	152	0	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)	令和 3 年度 ( 4 年目)	令和 4 年度 ( 5 年目)
①	利用料金比率	41.7 %	- %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	57.9 %	- %	- %	- %	- %
③	人件費比率	60.7 %	- %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	433 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	254 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	10.1 %	%	%	%	%

※【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 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)	令和 3 年度 ( 4 年目)	令和 4 年度 ( 5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	利用者懇談会を実施 アンケートは未実施				
	② 調査期間	11月7日				
	③ 配布数	枚				
	④ 回収数	枚				
	⑤ 回収率	- %	- %	- %	- %	- %
調査結果	利用者より多岐にわたり要望が出され、回答できる範囲で回答した。施設の経年劣化と共に修繕・新調等の必要性の意見が出された。予算の関係もあり市と調整をしていく。					

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
11月7日	集会室への飲み物の持ち込みを許可して欲しい	後始末など約束事を守る条件で認める
〃	本日の予定掲示板の設置をお願いしたい	ホワイトボードを設置し、行事予定を記入するようにした。

## 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	2	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	2	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	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
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>58</b>	<b>59</b>
			<b>59</b>	<b>59.0</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	5	2	2.0
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	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	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	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 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	3	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	2	2.0
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	2	2.0
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	4	3	3.0
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>42</b>	<b>27</b>
			<b>27</b>	<b>27.0</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	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
<b>配点15点(5項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
			<b>15</b>	<b>15.0</b>

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 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	42 点	93 %	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 %
<b>合計</b>	<b>120 点</b>	<b>115 点</b>	<b>96 %</b>	<b>101 点</b>	<b>84 %</b>

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	(1)利用者への対応が良く出来た。 (2)利用者からの要望事項への対応も順次対応しているが、予算との関連もあり今後への課題である。 (3)シフト表による人員体制はよくできている。
1	
2	
3	
4	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	<p>平成30年度は基本協定第1期の初年度であるが、前指定管理者からの業務引継ぎはスムーズに行われた。利用率については、集会室は高い水準で推移しているが、調理室が10%を下回っていることから、調理室の利用増加が課題である。利用料収入の面では、減免団体(子育て分野等)の利用が増加傾向にあり、利用増が収入増に反映されないことも想定されるため、指定管理者と市とで調整していく必要がある。また、支出については、修理・修繕費等を抑えることで経費の削減に取り組んでおり、堅実な経営がなされていると考える。</p> <p>自主事業については、思うように参加者を集めることができなかったため、継続して実施することで参加者を増やしていく必要がある。また、利用者と意見交換会を実施するなど、交流を活発に行っているが、令和元年度は、事業計画に沿ってアンケートの実施や投書箱を設置するとともに、利用者との積極的な交流を継続し、市民のニーズの把握に努めると同時に事業計画に反映させていく必要がある。</p>
1	
2	
3	
4	

## 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	27.0 点	60 %	
(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	101.0 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

<p>概ね適切な管理運営がなされています。 アンケートの実施により利用者のニーズを把握し、事業参加者の増加に努めていただくとともに、ホームページやSNS等の活用により積極的に施設をPRし、利用率の向上につながる取組を実施していただきたいと考えます。</p>
--

### (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
30	A	101.0 点	概ね適切な管理運営がなされています。 アンケートの実施により利用者のニーズを把握し、事業参加者の増加に努めていただくとともに、ホームページやSNS等の活用により積極的に施設をPRし、利用率の向上につながる取組を実施していただきたいと考えます。
1		— 点	
2		— 点	
3		— 点	
4		— 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