

1. 施設概要

施設名	高知市勤労者交流館	施設所管課	商工振興課
指定管理者名	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 21 年 ~ 平成 25 年	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 4. 喫茶室の運営に関すること		
施設内容	敷地面積 1,789.57 m <sup>2</sup> 建物延床面積 1,435.26 m <sup>2</sup> 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 51台(内26台分は貸付駐車場)		
職員体制	常勤: 2.5人	非常勤: 人	その他: 2人 合計: 4.5人

※ 指定管理者である高知市勤労者福祉サービスセンター9名のうち、2.5人役については指定管理業務とし、その他の業務において事務所を共用しているために稼働可能な職員がローテーションで対応しているもの。喫茶については、パート職員が2名専属で従事している。

2. 利用状況

	H21年度(1年目)	年度( )	年度( )
利用者数	36,341人		
開館日数	290日		
利用率	42.7%		
事業開催数	32事業(延べ238回)		

※ [利用率算出方法の説明] 開館日×使用部屋数/開館日×部屋数

3. 収支状況

単位: 千円

	H21年度(1年目)	年度( )	年度( )
収入	指定管理料	9,272	
	利用料金収入	6,775	
	事業収入	4,356	
	その他	0	
	収入計	20,403	
支出	管理運営費	12,913	
	人件費	5,759	
	その他	2,078	
	支出計	20,750	

4. 運営状況指標

	H21年度(1年目)	年度( )	年度( )
①事業収支(収入-支出)	△347千円	円	円
②利用料金比率	33.2%	%	%
③人件費比率	27.8%	%	%
④外部委託費比率	16.2%	%	%
⑤利用者1人あたり管理費	571円	円	円

5. その他特記事項

--

6. 評価結果

(1) 総合評価(審査委員会評価)

年度	総合評価	コメント(評価のポイント, 課題及び改善点)
21	S	施設の老朽化に伴う修繕費の増加が予想されるため、施設設備の状態を十分に分析した修繕計画を作成したうえ、実施にあたっては所管課との事前協議をお願いします。また、利用率の向上や各種事業の検証・見直しなど個々に対応できる余地が見受けられると考えますので、積極的な取り組みをお願いします。

(2) 1次評価(施設所管課評価)

年度	1次評価	コメント(評価のポイント, 課題及び改善点)
21	S	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。喫茶事業は経営努力に取り組んでいるものの赤字が続いており、収支改善に努めていくことが必要である。施設利用についてはキャンセル待ち及びキャンセル料についての体制等を整え,施設が効率的に活用され,かつ公平に利用できるよう検討を進め,市民サービスの向上につなげる。

(3) 自己評価(指定管理者自己評価)

年度	自己評価	コメント(評価のポイント, 課題及び改善点)
21	S	過去5年間の実績と経験を生かし、事業計画どおり適正に管理できている。今後、更に厳しい財政状況を迎える事が見込まれる中、施設の老朽化への対応や喫茶経営の収支バランスの適正化などの課題があるが、財政効率を見極めながら健全な管理運営に努めていく事を要する。 1. 喫茶店の経営は、立地条件及び営業条件から現状をすぐ黒字化することは大変困難であると思われるが、営業時間の変更や内容等、運営方法を再検討し集客力強化のため館利用者に利便性をアピールするとともに、近隣住民へも多くの利用を呼び掛けるため地域限定の新聞への折込宣伝、職員による利用の呼びかけなど積極的に宣伝活動を行う。 2. 講座の新規メニューを発掘し、現状以上の充実を図り参加者の少ない講座については、廃止を検討するなど参加者のニーズにあった講座運営を行い収益をあげていく。 3. 貸室については、予約方法及びキャンセル等での直前取消へのキャンセル料のあり方についてなどの見直しし、現在実施されている体育室の分割貸しについても、コスト面からも1/3面を廃止し最低を1/2面貸しにするなど検討し収益率及び利用率向上をはかる。 4. 全体での経費の節減を追及していく。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業、業務の履行状況			
使用許可等	使用許可等申請、受付は利用統計等が作成され、適正に行われているか。	3	3
利用料金等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。	3	3
苦情・要望への対応	苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	3
職員研修	従業員に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	3
事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
法令の遵守	法令に基づく検査、届出等はなされているか。	3	3
緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	2	2
保険加入	仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
個人情報	個人情報の取扱い、従事者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
情報公開	保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
②自主事業の実施状況			
事業の実施状況	自主事業は事業計画に基づき、公平に実施されているか。	3	3
事業実施体制	自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	3	3
③施設の維持管理			
施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理基準が守られ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	3
清掃業務の実施状況	清掃は確実にこなされているか。	3	3
警備業務の実施状況	マスターキー等の管理、警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
廃棄物処理業務の実施状況	廃棄物処理は適切に行なわれ、運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
外部委託の実施状況	過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
備品管理等の実施状況	備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点		59	59
		60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・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がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
① 持管理業務			
経費節減の取り組み	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	3
備品等の管理	備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	4	4
運営体制	[選定基準書の第3号の施設維持管理に基づく確認内容等] 安定かつ継続的な運営を行なう上で、適正な組織体制・配置計画であるか。	4	3
② 運営業務			
利用案内	パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く、使い易いものになっているか。	4	4
職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	4	4
利用者満足度の把握	利用者アンケートが実施され、運営に反映されているか。	3	3
利用促進に向けた取り組み	利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	4	3

各種事業の内容	各種事業（講座・イベント等）は施設の設置目的に合致した事業であり、利用者が満足できる内容であったか。	4	3
市民サービスの向上	各種事業（講座・イベント等）は市民サービスの向上につながったか。	4	4
勤労行政への貢献	[選定基準書の第6号の施設の性質又は目的に応じて定める基準にもとづく確認内容等] 勤労者の技能や福祉の向上に対する取組の実績や可能性があるか。	4	4
10項目×4点=40点		39	35
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
① 業収支の状況			
事業収支	事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎていないか。	3	3
外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点		9	9
		9	9

評価基準（再掲）

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	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、経営が殆どなされておらず、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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	×0.500	30	60%	59	29	S
(2) サービスの品質	40	×0.375	15	30%	35	13	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	9	5	
合計	109		50	100%	103	47	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが、一部改善を期待する。	改善が必要である。