

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（副委員長）、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

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	7～10項目	5項目	32～35項目
1項目の配点	3点（60点満点）	5点（35～50点満点）	3点（15点満点）	110点満点～125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。	

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	指定管理期間	施設の内容
1	高知市弥右衛門ふれあいセンター	特定非営利活動法人ワークスコープ	5年間 (H30～R04年度)	集会室（体育施設）、和室、調理室、談話室
2	高知市鏡文化ステーションR I O 高知市立鏡公民館 高知市ギャラリー白雲 高知市立市民図書館鏡分室	特定非営利活動法人ワークスコープ	5年間 (H30～R04年度)	<ul style="list-style-type: none"> ●高知市鏡文化ステーションR I O（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
3	オーベルジュ土佐山	オリエントホテル高知株式会社	5年間 (H30～R09年度)	宿泊施設、温泉施設、レストラン、公衆トイレ、駐車場
4	高知市駐車場	株式会社高知市中心街再開発協議会	5年間 (H30～R04年度)	<ul style="list-style-type: none"> ●中央公園地下駐車場（収容台数 325台、時間貸・月極） ●県庁前通り地下駐車場（収容台数 222台、時間貸・月極） ●高知駅北口駐車場（収容台数 時間貸 18台） ●中島町駐車場（収容台数 月極 64台） ●鏡小浜堂メソ駐車場（収容台数 月極 5台） ●鏡小浜ニカキヤマ駐車場（収容台数 月極 4台） ●南御座駐車場（収容台数 月極 86台）

3

	施設名	指定管理者	指定管理期間	施設の内容
5	わんぱーくこうち	公益財団法人高知市都市整備公社	5年間 (H30～R04年度)	<ul style="list-style-type: none"> ●施設（プレイランド、庭園広場、駐車場、緩衝緑地、看板用地） ●建物（管理棟、トイレ棟、六角四阿、四阿、ハルウララ展示棟 ●その他（鉄道車両、路面電車車両、複合遊具等）
6	高知市春野文化ホールピアステージ 高知市春野郷土資料館 春野市民図書館	株式会社四国舞台テレビ照明	5年間 (H30～R04年度)	<ul style="list-style-type: none"> ●高知市春野文化ホールピアステージ（大ホール（456席）、小ホール、大ホール楽屋（4室）、楽屋事務室、シャワー室、喫茶コーナー、パントリー、控室、会議室、和室、練習室（1、2）） ●高知市春野郷土資料館（地上2階：資料館ロビー、展示室、事務室、倉庫） ●春野市民図書館（受付カウンター、ホール、作業室、事務室、会議室） ●駐車場（東側駐車場（大型バス2台）、北側駐車場（普通車79台）、西側駐車場（普通車54台）） ●庭園及び敷地内緑地
7 1	高知市総合運動場	高知市スポーツ振興事業団グループ	5年間 (H30～R04年度)	<ul style="list-style-type: none"> ●野球場 ●補助グラウンド ●多目的ドーム ●テニスコート（7面） ●相撲場 ●陸上競技場 ●スケートボード場 ●総合体育館（温水プール、雨天練習場、メインアリーナ、サブアリーナ、プレイルーム、トレーニング室、ランニング走路、会議室、シャワー室）

2

4

	施設名	指定管理者	指定管理期間	施設の内容
7 2	高知市東部総合運動場	高知市スポーツ 振興事業団 グループ	5年間 (H30～R04年度)	<ul style="list-style-type: none"> ●多目的グラウンド ●体育センター ●野球場 ●投球・打撃練習場 ●テニスコート（16面） ●多目的ドーム（ドーム・会議室） ●くろしおアリーナ（25m温水プール、幼児プール、ジャグジー、50mプール、トレーニング室、ランニング走路、会議室） ・駐車場、緑地公園
7 3	高知市城ノ平運動公園	高知市スポーツ 振興事業団 グループ	5年間 (H30～R04年度)	<ul style="list-style-type: none"> ●ソフトボール専用球場 ●多目的広場
7 4	高知市土佐山運動広場	高知市スポーツ 振興事業団 グループ	5年間 (H30～R04年度)	グラウンド（ソフトボール2面）
7 5	高知市針木運動公園	高知市スポーツ 振興事業団 グループ	5年間 (H30～R04年度)	<ul style="list-style-type: none"> ●多目的グラウンド（ソフトボール2面） ●テニスコート（5面）

指定管理者業務評価の外部評価について

評価結果

※評価は令和元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 配点	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	高知市弥右衛門ふれあいセンター	①60	特定非営利活動法人ワークスコープ	60	市民協働部 地域コミュニティ推進課	60	59.8	A	概ね適切な管理運営がなされています。 A E Dでの救助など、利用者の安全に配慮した施設運営ができていますと評価できます。 アンケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映に努め、他団体との交流やターゲットに応じた積極的な施設のP R等、利用率の向上につながる取組を実施してください。
		②45		44		35	32.6		
		③15		15		15	15.0		
	合計点	120	119	110	107.4				
	配点に対する割合		99%	92%	90%				
2	高知市鏡文化ステーションR I O 高知市立鏡公民館 高知市ギャラリー白雲 高知市立市民図書館鏡分室	①60	特定非営利活動法人ワークスコープ	57	農林水産部 鏡地域振興課	56	56.1	A	概ね適切な管理運営がなされています。 なお一層の地域との連携強化や、アンケートを活用した利用者ニーズの把握・反映に努め、利用促進に取り組んでいただきたいと思います。 施設の清掃状況について、一部不十分な点があったことから、改善に努めてください。
		②45		24		23	25.7		
		③15		13		13	13.5		
	合計点	120	94	92	95.3				
	配点に対する割合		78%	77%	79%				

7

No.	施設名	評価項目 配点	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
3	オーベルジュ土佐山	①60	オリエントホテル高知株式会社	55	農林水産部 土佐山地域振興課	55	55.4	A	概ね適切な管理運営がなされています。 宣伝方法の見直しにより若い世代の利用促進が図られたことは評価できます。 今後は、利用者の属性の把握や前回との比較・分析ができるようアンケートの実施方法を工夫して、ニーズの把握・反映に努めてください。
		②35		29		29	26.4		
		③15		12		12	12.2		
	合計点	110	96	96	94.0				
	配点に対する割合		87%	87%	85%				
4	高知市駐車場	①60	株式会社高知市中心街再開発協議会	59	都市建設部 都市建設総務課	60	59.8	A	概ね適切な管理運営がなされています。 地下駐車場においては、労働環境に配慮した運営に努めていただきたいと思います。 今後は、アンケートの実施方法を工夫し、回収率の増加や満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。
		②40		40		27	25.1		
		③15		15		15	15.0		
	合計点	115	114	102	99.9				
	配点に対する割合		99%	89%	87%				
5	わんぱーくこうち	①60	公益財団法人高知市都市整備公社	60	都市建設部 みどり課	60	60.0	S	適切な管理運営がなされています。 施設内のアニマルランドのクラウドファンディング支援者へのP Rなど、収入増にもさらに取り組んでください。 今後は、SNSや、アンケートの意見集約により、満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。
		②50		33		35	33.4		
		③15		15		15	15.0		
	合計点	125	108	110	108.4				
	配点に対する割合		86%	88%	87%				

4

8

No.	施設名	評価項目 配点	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
6	高知市春野文化 ホールピアステージ 高知市春野郷土資 料館 春野市民図書館	①60	株式会社 四国舞台 テレビ照明	60	教育委員会 生涯学習課	60	60.0	A	概ね適正な管理運営がなされています。 改修工事による休館がある中、利用者数が増 加している点は評価できます。 今後は、自主事業の積極的な取組や、省エネ 等経費の削減の取組により、さらなる収支の改善 に期待します。また、アンケートの実施方法を工 夫し、ニーズの把握・反映に努めてください。
		②45		42		36	34.2		
		③15		15		15	14.8		
	合計点	120	117	111	109.0				
	配点に対する割合		98%	93%	91%				
7 1	高知市総合運動場	①60	高知市ス ポーツ振興 事業団グ ループ	60	教育委員会 スポーツ振興 課	60	60.0	S	適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮し て黒字運営できている点は評価できます。 引き続き、ニーズの把握・反映、積極的な広 報・情報発信等、利用拡大に向けた取組を期待 します。
		②45		38		38	36.1		
		③15		15		15	15.0		
	合計点	120	113	113	111.1				
	配点に対する割合		94%	94%	93%				
7 2	高知市東部総合運 動場	①60	高知市ス ポーツ振興 事業団グ ループ	60	教育委員会 スポーツ振興 課	60	60.0	S	適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮し て黒字運営できている点は評価できます。 引き続き、ニーズの把握・反映、積極的な広 報・情報発信等、利用拡大に向けた取組を期待 します。
		②45		35		35	34.1		
		③15		15		15	15.0		
	合計点	120	110	110	109.1				
	配点に対する割合		92%	92%	91%				

9

No.	施設名	評価項目 配点	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
7 3	高知市城ノ平運 動公園	①60	高知市ス ポーツ振興 事業団グ ループ	60	教育委員会 スポーツ振興 課	60	59.8	A	概ね適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮し て黒字運営できている点は評価できます。 今後は、実績を踏まえた目標を設定し、アン ケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映 に努めてください。
		②45		36		35	33.2		
		③15		15		15	15.0		
	合計点	120	111	110	108.0				
	配点に対する割合		93%	92%	90%				
7 4	高知市土佐山運 動広場	①60	高知市ス ポーツ振興 事業団グ ループ	60	教育委員会 スポーツ振興 課	60	59.8	A	概ね適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮し て黒字運営できている点は評価できます。 今後は、実績を踏まえた目標を設定し、アン ケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映 に努めてください。
		②45		36		35	33.0		
		③15		15		15	15.0		
	合計点	120	111	110	107.8				
	配点に対する割合		93%	92%	90%				
7 5	高知市針木運動 公園	①60	高知市ス ポーツ振興 事業団グ ループ	60	教育委員会 スポーツ振興 課	60	59.8	A	概ね適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮し て黒字運営できている点は評価できます。 今後は、実績を踏まえた目標を設定し、アン ケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映 に努めてください。
		②45		36		35	33.0		
		③15		15		15	15.0		
	合計点	120	111	110	107.8				
	配点に対する割合		93%	92%	90%				

5

10

令和元年度高知市指定管理者業務評価シート

No.	施設名	一次評価所管課	ページ
1	高知市弥右衛門ふれあいセンター	市民協働部 地域コミュニティ推進課	7
2	高知市鏡文化ステーションR I O 高知市立鏡公民館 高知市ギャラリー白雲 高知市立市民図書館鏡分室	農林水産部 鏡地域振興課	13
3	オーベルジュ土佐山	農林水産部 土佐山地域振興課	19
4	高知市駐車場	都市建設部 都市建設総務課	27
5	わんぱーくこうち	都市建設部 みどり課	33
6	高知市春野文化ホールピアステージ 高知市春野郷土資料館 春野市民図書館	教育委員会 生涯学習課	40
7-1	高知市総合運動場	教育委員会 スポーツ振興課	46
7-2	高知市東部総合運動場	教育委員会 スポーツ振興課	53
7-3	高知市城ノ平運動公園	教育委員会 スポーツ振興課	60
7-4	高知市土佐山運動広場	教育委員会 スポーツ振興課	66
7-5	高知市針木運動公園	教育委員会 スポーツ振興課	73

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	1人	契約社員	合計	6人
	パート職員	4人	アルバイト		その他		

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	5,300	5,196						
利用者数(人)	30,000	28,355	30,000	25,088						
稼働率(パーセント)	52%	49%	52%	50%						
収入目標額(千円)	5,480	5,295	5,480	5,256						
目標値に対する達成状況について	<p>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% 調理室 6.5%</p> <p>新型コロナウイルス感染防止によるキャンセルが2月、3月と増加したことにより、収入・利用者数が減少した。利用者数は、目標の83.6%にとどまったが、利用料金収入はさほどの減少はなかった。これについては、本年度より施設が期日前投票所となり全館借り上げ頂いたことが大きい。稼働率の上昇については、和室・調理室の利用が大幅に伸びたため。(参考) 稼働率:集会室 73.6% 和室 44.2% 調理室 14.6% 子育て分野の減免額 306,480円</p>									

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	25,088 人			
利用者数:対前年度比	- %	88.5 %	0.0 %	- %	- %
開館日数	288 日	291 日			
集会室 午前	71.7 %	68.0 %			
集会室 午後	86.1 %	78.3 %			
集会室 夜間	77.8 %	72.9 %			
和室 午前	42.7 %	45.0 %			
和室 午後	45.2 %	50.6 %			
和室 夜間	31.1 %	37.2 %			
調理室 午前	8.4 %	19.8 %			
調理室 午後	8.0 %	17.9 %			
調理室 夜間	3.6 %	7.3 %			
利用状況についての評価	<p>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。</p> <p>集会室は、ほぼ満杯状態であるが、2月、3月のコロナ禍のためのキャンセルが稼働率の減少に影響した。南コートの利用が多い。和室・調理室は、前年に比べて稼働率が大幅に伸びた。特に調理室は常連さんが多くなったことによる。今後の目標としては、集会室80%、和室50%、調理室20%の稼働率を目指していく。</p>				

※ 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
 ※ R元年度実績 開館日数: 291日のうち、期日前投票による施設利用で、通常休館日である祝日・水曜日を6日間利用した。
 ※ 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	7,269			
	利用料金収入	5,180	5,196			
	自主事業収入	47	7			
	その他収入	0	53			
	収入計	12,425	12,525	0	0	0
支出	人件費	7,453	7,784			
	光熱水費	2,368	1,753			
	保険料	48	36			
	委託料	1,245	1,170			
	修繕費	18	92			
	事業費	21	18			
	消費税及び地方消費税	369	332			
	その他の公課費					
	事業所税					
	その他	751	1,266			
	支出計	12,273	12,451	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	152	74	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 %	41.5 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	57.9 %	58.0 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	60.7 %	62.5 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	433 円	496 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	254 円	290 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	10.1 %	9.4 %	%	%	%

※【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	利用者アンケートを実施			
	② 調査期間	11月7日	7/1~8/31			
	③ 配布数	枚	63 枚			
	④ 回収数	枚	48 枚			
	⑤ 回収率	- %	76.2 %	- %	- %	- %
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。	職員の電話対応 4.7 職員の施設内対応 4.7 利用目的の達成度 4.6 再度使いたい 4.8 施設設備はどうか 4.3 (5点満点で集計) 要望8件あり、4件対応済 駐車場が狭いとの意見あり。				

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	集会室の照明が暗い	水銀灯の新調で対応している。
9月	バドミントン支柱を新しくしてほしい	2対分を新調した。
9月	クーラーの吹き出し口のカビホコリが気になる(和室)	クーラーの清掃を業者に頼み完了。黒カビについてはクーラー自体が古く(完璧にはとれなかった。事業所としては新しいクーラーに替えて欲しい。
1月	調理室の鍋の種類をふやしてほしい	フライパン2個を新調した。
通年	卓球台が古い、たたみ・ふすまが古い、机の新調してほしい	市に予算要求をし、できることから対応していきたい。

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	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	60
		60	60	59.8

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	3.3
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	3	2.8
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	3.8
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	4	3.8
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	4	3.8
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	4	4	3.3
配点45点(9項目×5点)		小計	44	35
		44	35	32.6

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	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	44 点	98 %	35 点	78 %
(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	119 点	99 %	110 点	92 %

(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。
元	(1)課題であった、アンケートの実施、意見箱の設置など対応した。出された要望意見については、すばやく対応した。 (2)稼働率については、懸案であった調理室の稼働率が大幅に改善したこと、和室の利用もぐんと伸びた。 (3)年度末のコロナ禍があった割には、年間の利用収入の落ち込みがほとんどなかったことは、施設努力の結果である。 (4)自主事業については、コロナの影響でウォーキング教室が出来なかったが、その他の事業については滞りなく盛況の下実施された。 特にやえもん多世代交流カフェでは総勢100名もの参加者を集めることができた。 (5)担当課である地域コミュニティ課ともよく連携がとれており、修繕など即時対応が可能になっている。また地域社協、高知大学SDGSサークルなどとの連携も進み、今後が楽しみである。 (6)6月に体育室で、救急事案が起こったが団体とともにAED対応を行い一命をとりとめた。日頃の訓練の成果である。 (7)ホームページの更新については、都度行うように努力をしている。
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>
元	<p>昨年度に引き続き、施設の運営については堅実になされている。利用料金収入も目標値に達するまでには至らないが、概ね近い水準で収入を確保できているといえる。新型コロナウイルス感染症の影響で3月分の利用者数、利用料金収入は減少したため、目標値に達することができなかったことについては、やむを得ないといえる。</p> <p>昨年度からの改善点である利用者からのニーズを聞き取るという点については、期間を設けて利用者アンケートを実施したり、意見箱を用いるなどして、指定管理者が利用者からの要望を受け取り、改善につなげていることが見受けられたため、評価すべきところと考える。</p> <p>自主事業については、「やえもん多世代交流カフェ」では多くの参加者を集めることができ、また、他団体との交流を持つことで今後の自主事業への展望の持てる活動になったと考える。3月に実施予定だったものについては、新型コロナウイルス感染症の影響で実施が困難となり、見合わせたものもあったため、令和2年度の自主事業においても、今後の情勢を考慮しながら事業を展開せざるを得ないことが考えられることから、市と指定管理者で検討していく必要がある。</p>
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	59.8 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	32.6 点	72 %	
(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	107.4 点	90 %	

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3点未満の評価があるもの	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。 AEDでの救助など、利用者の安全に配慮した施設運営ができていますと評価できます。 アンケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映に努め、他団体との交流やターゲットに応じた積極的な施設のPR等、利用率の向上につながる取組を実施してください。</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。
元	A	107.4 点	概ね適切な管理運営がなされています。 AEDでの救助など、利用者の安全に配慮した施設運営ができていますと評価できます。 アンケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映に努め、他団体との交流やターゲットに応じた積極的な施設のPR等、利用率の向上につながる取組を実施してください。
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

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	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	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・温泉スタンドの管理運営、鏡公民館、ギャラリー白雲及び市民図書館鏡分室の管理に関する業務 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	3人	非常勤職員	6人	契約社員	0人	合計	10人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	1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(円)	7,500,000	6,063,700	10,000,000	8,958,650	0	0	0	0	0	0
利用者数(人)	23,300	16,460	30,000	25,750	0	0	0	0	0	0
目標値に対する達成状況について	利用料金収入 1436300 減 利用人数 6840 減 再開前のH28年度実績をもとに目標値を立てたが、達成できていない。運営期間が短いことや天候、設備故障等で休館もあり、利用者の回復に時間を要したことがある。 後半になって利用者増やリピート率向上に転換してきているので、次年度に向けては引き続き再開前の水準を早期に取戻し、目標を達成したい。		利用料金収入1,041,350円減 利用人数 4,250人減 周知活動及び利用者参加型のイベント、季節のイベント等で新規利用拡大・リピート率向上が図られ、目標値にあと一步のところまで到達した。							

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	16,460 人	25,750 人	0 人	0 人	0 人
利用者数:対前年度比	- %	156.4 %	0.0 %	- %	- %
開館日数	231 日	313 日	0 日	0 日	0 日
利用率	70.6 %	85.8 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
利用状況についての評価	7月の再開から11月頃まで利用が伸び悩む傾向がみられたが、市内3万戸配布の広告宣伝(4回)、パンフレットを公共機関や観光協会、大型商業施設等に2千部配布、ポイントサービスの拡大や「26(ふろ)の日」等の利用者サービスに取り組んだ。後半から利用人数やリピート率が向上し、12月からの利用は2000人を超える水準に回復してきた。増加傾向を維持し、利用者拡大に努めたい。		「26(ふろ)の日」の内容改善、「レディースデイ」の創設、季節イベントなど好評を得て年間月度平均2146人まで伸びてきた。 冬の寒い時期の大勢利用が定着してきているが、全体的にはもう少し利用増加を望みたい。 採算ベースに乗せるためにも夏場の利用促進が重要だと認識している。		

※ 利用率の算定方法 : 利用者数÷利用目標者数

※ 利用者数:対前年度比 : 平成29年4月～平成30年6月末までの休館により比較する前年度が存在しないため記載なし(平成30年度)

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	14,646	16,459		
	利用料金収入	6,064	8,959		
	自主事業収入	48	228		
	その他収入	59	72		
	収入計	20,817	25,718	0	0
支出	人件費	9,270	11,491		
	光熱水費	7,253	6,733		
	保険料	40	40		
	委託料	2,531	2,713		
	修繕費	795	483		
	事業費	1,729	2,002		
	消費税及び地方消費税	995	2,256		
	その他の公課費	0			
	事業所税	0			
	その他	0			
支出計	22,613	25,718	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 1,796	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	29.1 %	34.8 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	70.4 %	64.0 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	41.0 %	44.7 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	1,374 円	999 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	890 円	639 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	11.2 %	10.5 %	%	%	%

※【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	年間を通して、アンケート回収ボックスへ記入したい人が書いて投函する方法	入浴後の利用者に記入用紙を手渡し、記入を依頼。アンケート回収箱へ投入してもらう方法		
	② 調査期間	7月～3月	11月～12月		
	③ 配布数	常設	174		
	④ 回収数	132	174		
	⑤ 回収率	- %	100.0 %	- %	- %
調査結果	属性の他下記の7項目5段階評価の満足度調査を行った。()は点数。 ①温泉の質…(4.3) ②温泉施設…(4.0) ③価格…(4.5) ④清潔感…(4.2) ⑤雰囲気…(4.2) ⑥スタッフの対応…(4.4) ⑦アクセスの良さ…(3.9) 総合点数…(4.2) 要望意見の把握や一定の評価は得られたが、次年度は実施期間や回数等を再考し、配布数、回収率、データ比較できる内容に変更予定。		1. 属性 ①男女比率:男61:女39 ②年齢:50代以上が全体の74%を占める。 ③住まい:鏡地域4%、高知市内81.6%、その他14.4% 2. 利用回数 初めて11.0% 2～10回17.3%、11回以上71.7% 3. 満足度 (温泉の質)(施設・設備)(清潔感)(スタッフの対応)(利用料金)(全体満足度)の6項目で調査。「とても満足」「やや満足」の合計86%好評価を得ている。		

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
R元.8.26	建物西側外トイレが汚い	尿石除去剤を使った清掃を行い、日常清掃終了後に確認する「清掃チェック表」を設置して清掃状況が分かるようにした。また、館利用者以外の利用も多いので午前及び午後の巡回回数を増やした。
R元.11.6	施設周辺の草刈ができていない	即日草刈り作業を行った。草刈の作業頻度を上げ計画的に行うことにした。
R2.2.26	以前と比べて(浴槽底面にある)吸い口に勢いが弱い。お湯が澄んでいるのではないかと	公共建築課及び施工業者へ確認の上、後日「H30年の設備改修工事において配管を太くしたことで水流が緩やかになっているため循環系統に問題はない」と事情を説明して理解してもらった。

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	2	2.0
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	2	2	2.0
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、事業計画書に基づき、事業を実施しているか	2	2	2.3
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2	2.0
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	57	56
			56	56.1

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	3.5
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	2	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	3.2
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	3.2
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	2	2	2.0
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	3	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	2	2	2.7
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	3	3.5
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	2	2.3
配点45点(9項目×5点)		小計	24	23
			24	25.7

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	2	2	2.2	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	2.3	
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	13	13	13.5

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	57 点	95 %	56 点	93 %
(2) サービスの質の確認	45 点	24 点	53 %	23 点	51 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	13 点	87 %	13 点	87 %
合計	120 点	94 点	78 %	92 点	77 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	初年度は、年度途中からの温泉施設の再開、従前には行われていなかったボイラーの24時間稼働やモノクロミン調整添加装置の導入など未知数要素の多い運営となった。また、1年以上の休業状態から利用の現状を回復させるべく努力を積み重ねてきた1年でもあった。 こうした中で大きな事故やトラブルはなく安定的に運営ができたと自負している。ただし、掲げた利用目標には届かず経営的には非常に厳しい到達点でもある。後半から利用人数の増加傾向もみられるので、次年度以降も継続して利用確保のとり組みに力点を置きたい。また、ワーカーズコープが大切にしている利用者・地域との連携については十分などり組みはできなかったため今後課題を引き継ぐことになる。
元	平成31(令和元)年度は、12か月を通じて313日開館した。リピート率も向上し温泉利用総数は25750人と平成28年度の水準まであと一步のところまで回復した。「26(ふろ)の日」を利用者参加型のイベントに切り替えたことをはじめ「レディースデイ」の導入「健康バスポート」への参加、クリスマス等の季節のイベントも利用者から好評を得ている。また、ボイラーの稼働方法を手動でコントロール、新電力への切り替え等により経費縮減に努めてきた。経営的には厳しい状況は脱せず更に利用人数を増加させる取組みを重視する。鏡地域連携協議会へ参加し地域連携の幅が広がった。
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>1年3か月の休業期間を経て7月から温泉施設を再開。豪雨や台風、老朽化した設備の故障や温泉再開の周知が充分でなかったこともあり、秋頃までは思ったように客足が伸びず利用料金収入等は予算より大幅減となり、本年度の収支については約180万円の赤字となった。</p> <p>指定管理業務1年目で地域との繋がりがまだ薄い中、習字教室、温泉講座や地域懇談会の開催など取り組みなかった事業もあったが、祝日にあたる月曜日の開館、祭りなどの地域イベントで無料招待券の提供や夏休み小学生以下にアイスプレゼント等の取組みを行い、集客する努力が見られた。</p> <p>施設管理においては、公衆トイレなど清掃が不十分な点が見られたが、これまでと異なるモノクロミンによる消毒方法で温泉を提供することができ、塩素臭が無くなったため温泉の質が良くなったとお湯に対しての評価が高くなった。再開当初、湯量が少なくなったなどの意見が寄せられたが、オーバーフローの設定を見直す等の改善を行い対応している。</p> <p>利用客は増加傾向にあるが、次年度は、より一層のサービスの向上や自主事業の充実による収入増加策への積極的な取組みを進め、早期の赤字解消による経営の安定化を期待する。</p>
元	<p>温泉施設を再開して2年目となり、ロコミなどから徐々に客足が伸びてきた。ポイントサービスの充実、レストランとの温泉のコラボ企画、ゲームや作品募集コーナーなど利用者参加型のイベントに切り替えたため、リピーターが増加し、指定管理者の設定する目標値にはまだ届かないながらも、前年比156%(1日あたり11人増)となり、月によっては休業前の来客数に近づいている。</p> <p>昨年度のアンケート(約40日間実施・入浴利用者対象)では、満足度が86%となっており、訪れた入浴客に対するサービスは一定のレベルにあると思われる。今後は鏡地区の住民や新規顧客を呼び込むための工夫が必要。次回のアンケートでは、客のニーズをより一層反映される内容が望まれる。</p> <p>一方で、細心の注意を払うべき清掃業務について、努力が追いつかず、特に温泉以外の施設について清掃の不備が指摘された。早急な改善が必要である。</p>
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	56.1 点	94 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	25.7 点	57 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	13.5 点	90 %	
合計	120 点	95.3 点	79 %	

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3点未満の評価があるもの	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。 なお一層の地域との連携強化や、アンケートを活用した利用者ニーズの把握・反映に努め、利用促進に取り組んでいただきたいと思います。 施設の清掃状況について、一部不十分な点があったことから、改善に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	A	89.7 点	概ね適切な管理運営がなされています。 地域との連携強化を図る取組を継続していただき、アンケートを活用した利用者ニーズの把握に努め、利用者の増加につながる取組を期待します。 ただ、施設の清掃状況について、一部不十分な点があったことから、改善に努めていただきたいと思います。
元	A	95.3 点	概ね適切な管理運営がなされています。 なお一層の地域との連携強化や、アンケートを活用した利用者ニーズの把握・反映に努め、利用促進に取り組んでいただきたいと思います。 施設の清掃状況について、一部不十分な点があったことから、改善に努めてください。
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
利用者増加	令和2年度	広報宣伝：パンフレットの配布場所や数量を増やす。広告情報誌への掲載。 ホームページ：かがみ温泉の魅力を発信する。更新頻度を上げタイムリーな情報発信を行う。
イベント	令和2年度	温泉・レストランのいずれかまたは合同で毎月イベント開催を計画する。
地域との連携	令和2年度	地元開催イベントへ参加機会を増やす。小中学校、幼稚園等の児童の現場見学や入浴体験などを企画する等。

1 施設概要

施設名	オーベルジュ土佐山		施設所管課	土佐山地域振興課		
指定管理者名	オリентホテル高知株式会社					
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日 ~ 令和 10 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募		
設置目的	中山間地域における自然を活用することにより、都市との交流及び地域の活性化を図るため。					
業務内容	1. 宿泊施設の管理運営 2. 温泉施設の管理運営 3. レストランの管理運営 4. 公衆トイレの管理運営 5. 駐車場の管理					
施設内容	宿泊棟(客室12室, 定員24人), センター棟, 温泉棟, コテージ4棟, 生産物直売所, 体験加工施設, 公衆トイレ, 駐車場					
職員体制	常勤職員	13人	非常勤職員		契約社員	
	パート職員		アルバイト	19人	その他	
					合計	32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
収入(千円)	180,000	171,786	180,000	178,408						
宿泊利用者数(人)	6,500	5,373	6,500	5,838						
ダイニング利用者数(人)	5,600	5,204	4,800	3,705						
温泉利用者数(人)	17,000	13,338	16,500	13,351						
宿泊稼働率(パーセント)	55	44	55	47						
目標値に対する達成状況について	目標達成率 95.4% 宿泊 83% ダイニング 92% 温泉 78%		目標達成率 99.1% 宿泊 89.8% ダイニング 77.2% 温泉 80.9%							

指標	令和 5 年度 (6 年目)		令和 6 年度 (7 年目)		令和 7 年度 (8 年目)		令和 8 年度 (9 年目)		令和 9 年度 (10 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
収入(千円)										
宿泊利用者数(人)										
ダイニング利用者数(人)										
温泉利用者数(人)										
宿泊稼働率(パーセント)										
目標値に対する達成状況について										

※ 宿泊稼働率の算定方法 宿泊稼働率: 総販売室数 ÷ 販売可能室数(16室 × 開館日数)
 ※ 平成29年度の利用者数実績: 宿泊 5,992人, ダイニング 5,579人, 温泉 16,138人

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(レストラン・温泉の利用者を含む)	23,915 人	22,894 人	人	人	人
利用者数:対前年度比	86.3 %	95.7 %	0.0 %	- %	- %
開館日数	358 日	360 日	日	日	日
利用状況についての評価	<p>宿泊:7月の豪雨・9月の温泉設備故障・10月の台風等の影響により大幅に利用人数が減少(7月～10月の本年度利用者2070名(前年度2491名)対前年-421名)、台風・大雨等を理由としたキャンセル105名。 ダイニング:県外旅行代理店からの昼食団体の減少(不催行)など。 温泉:9月の設備故障による一般入浴休館(17日間)※7月豪雨によるメーカー対応が被災地優先になった影響もあり営業再開に時間がかかった。</p> <p>宿泊:今年度は稼働率重視の販売にシフトし、SNSやインフルエンサー等を活用したプロモーションを行い利用人数は対前年108.7%となりました。ダイニング:働き方改革及び生産性向上の観点から9/1～毎週火曜日定休日に設定・1/5～土日祝日のみの営業(平日は休業)に改定を行いました。温泉:9/1～毎週火曜日の営業時間を15:00～20:30(通常10:30～20:30)に改定し、深夜におこなっていた温泉清掃を日中に実施。</p>				

	令和 5 年度 (6 年目)	令和 6 年度 (7 年目)	令和 7 年度 (8 年目)	令和 8 年度 (9 年目)	令和 9 年度 (10 年目)
利用者数(レストラン・温泉の利用者を含む)	人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	- %	- %	- %	- %	- %
開館日数	日	日	日	日	日
利用状況についての評価					

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	宿泊部門収入 (1泊2食付)	137,827	149,914			
	利用料金収入 (ダイニング・宴会)	20,300	14,646			
	温泉部門収入	7,985	8,337			
	その他収入	5,674	5,511			
	収入計	171,786	178,408	0	0	0
支出	仕入高	35,313	37,634			
	人件費	59,094	60,794			
	光熱水費	19,338	18,999			
	保険料	295	297			
	委託料	4,451	4,008			
	修繕費	9,898	4,164			
	事業費	0	0			
	消費税及び地方消費税	0	0			
	その他の公課費	23	53			
	事業所税	0	0			
	その他	53,495	61,376			
	支出計	181,907	187,325	0	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	▲ 10,121	▲ 8,917	0	0	0

	令和 5 年度 (6 年目)	令和 6 年度 (7 年目)	令和 7 年度 (8 年目)	令和 8 年度 (9 年目)	令和 9 年度 (10 年目)	
収入	宿泊部門収入 (1泊2食付)					
	利用料金収入 (ダイニング・宴会)					
	温泉部門収入					
	その他収入					
	収入計	0	0	0	0	0
支出	仕入高					
	人件費					
	光熱水費					
	保険料					
	委託料					
	修繕費					
	事業費					
	消費税及び地方消費税					
	その他の公課費					
	事業所税					
	その他					
	支出計	0	0	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 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 売上原価(仕入高)率	20.6 %	21.1 %	- %	- %	- %
② 人件費比率	32.5 %	32.5 %	- %	- %	- %
③ 利用者1人当たりの管理コスト	7,606.4 円	8,182.3 円	- 円	- 円	- 円
④ 外部委託費比率	2.4 %	2.1 %	%	%	%

	令和 5 年度 (6 年目)	令和 6 年度 (7 年目)	令和 7 年度 (8 年目)	令和 8 年度 (9 年目)	令和 9 年度 (10 年目)
① 売上原価(仕入高)率	- %	- %	- %	- %	- %
② 人件費比率	- %	- %	- %	- %	- %
③ 利用者1人当たりの管理コスト	- 円	- 円	- 円	- 円	- 円
④ 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 売上原価(仕入高)率	収入の総額に対して仕入高の占める割合を表す。
② 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。
③ 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。
④ 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	アンケート用紙・ロコミ	アンケート用紙・ロコミ			
	② 調査期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	平成31年4月1日～令和2年3月31日			
	③ 配布数	2,512	2,919			
	④ 回収数	106	136			
	⑤ 回収率	4.22 %	4.66			
調査結果	①「施設設備」良い16・改善16・悪い0 ②「接客」良い20・改善2・悪い0 ③「食事」良い16・改善5・悪い0 ④「その他」良い6・改善25・悪い0	①「施設設備」良い90・改善46・悪い0 ②「接客」良い116・改善11・悪い0 ③「食事」良い120・改善15・悪い0 ④「その他」良い15・改善20・悪い0				

		令和 5 年度 (6 年目)	令和 6 年度 (7 年目)	令和 7 年度 (8 年目)	令和 8 年度 (9 年目)	令和 9 年度 (10 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						

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月	客室のWi-Fiが弱くて使えない	機種を変更したが、あまり変わらない。
4月	客室にコンセントが少ない	延長コードで対応。
4月	食事の席を別々にしてほしい(長テーブルに複数人はプライバシー感が無い)	席の間隔を十分にとった配席で対応。
5月	温泉の苔や汚れが気になる	夜間に行っていた清掃を、9月より温泉営業時間を一部改訂し、日中に清掃ができるように、毎週火曜日の10:30-15:00を清掃日に設定しました。
5月	スタッフの対応やエチケット(タバコの臭い等)が気になる	就業前に、基本的な身だしなみやエチケットの確認を自己判断でなく、所属長チェックに変えました。
6月	部屋の設備の不具合(浴室、家具、ポット、壁紙等)	不具合が発生した場合は、修理等が完了するまで当該部屋の予約受付を停止しているが、当日、発生した場合は、可能な限りルームチェンジで対応。即修理手配をしております。

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	2	2	2.2
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	2	2.2
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	2	2	2.0
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	2	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	2	2	2.0
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	55	55
			55	55.4

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	5	5	3.7
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	4	4	3.8
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	4	4	3.8
7 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	4	3.7
配点35点(7項目×5点)		小計	29	26.4

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	2.2
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	2.0
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	2.0
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	12	12
			12	12.2

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	55 点	92 %	55 点	92 %
(2) サービスの質の確認	35 点	29 点	83 %	29 点	83 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12 点	80 %	12 点	80 %
合計	110 点	96 点	87 %	96 点	87 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	地域の皆様と共に20周年を迎えられた事に大変感謝しております。30年度は、質の高いサービスの提供による顧客満足度向上の強化をおこない、リバーサイドカフェでのチェックインとウェルカムスイーツサービスの充実、年々増加しているインバウンドのお客様への多言語対応スタッフ(英語・中国語・フランス語)の設置等、田舎でありながら洗練された接客対応に努めました。また、リバーサイドコンサートやサロン、星空観覧会など、ここならではの企画を実施し大変好評でした。施設管理については、ホテル棟客室エアコン、温泉棟サウナストーブの新規入替等を行い滞在環境が改善されました。今後も居心地のよい空間づくりと顧客ニーズの把握に努め、利用者増に向け取り組んで参ります。
元	元年度は、レストラン営業日の改定(土日祝のみ営業)や温泉営業時間の一部変更(毎週火曜日15:00～)などの見直しを行い、働き方改革及び生産性向上で内部強化が図れた体制となりました。宿泊においては稼働率アップに向け、SNSを活用した宣伝等で特に20代の利用客が増加。レストラン・温泉に関しては、営業時間短縮に伴い利用人数は減少しましたが、懸念されていた直売所への影響はありませんでした。今後は、新型コロナウイルスの影響による新たな生活様式・ガイドラインの設定などによる運営面の対策及び顧客ニーズの変化に対応できるよう努めてまいります。
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	平成30年度は、7月の集中豪雨やその後の台風により宿泊キャンセルや利用者の減、温泉設備のろ過ポンプの故障による利用者減に伴い収入源となった。また、空調設備や温泉ろ過ポンプの故障に伴う修繕が新たに増えたことから、収支として結果的に約1千万円の赤字となった。引続き利用者増、利用収入増を目標に安定的な経営が必要である。 維持管理の面については、経年劣化に伴う修繕等において計画的な実施がなされ、客室のエアコンの入替も行われており、適正な維持管理費が支出されている点は、評価できる。 特に30年度は、20周年を迎え地域と連携した記念イベントが各種行われた点も評価できる。
元	レストラン営業は、利用状況や経費面での費用対効果のほか、従業員の働き方を見直し、営業日を縮小したことにより利用者数及び収入が減少した。一方、宿泊、温泉は利用者数、収入とも前年度から増加しており、SNS等による宣伝や販売促進が効果につながったものと思われる。また、地域組織が例年開催する都市住民との交流イベントへの共催のほか新たにホテル独自のイベントとして開催した星空コンサートなどの取組みも増加要因として考えられる。 支出では、広告宣伝費や販売手数料の増により全体支出額が前年度よりも増加したが、SNSを活用した宣伝等により利用者、収入の増加につながったことは大変評価できる。 2年度は、新型コロナウイルス感染拡大により観光業界においては非常に厳しい状況が予想されるが、利用者ニーズの把握や「新しい生活様式」に対応したサービスの提供により、利用者数の確保並びに経営改善に向けた取組みを求める。
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

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	55.4 点	92 %	A
(2) サービスの質の確認	35 点	26.4 点	75 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12.2 点	81 %	
合計	110 点	94.0 点	85 %	

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3点未満の評価があるもの	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ます。
宣伝方法の見直しにより若い世代の利用促進が図られたことは評価できます。
今後は、利用者の属性の把握や前回との比較・分析ができるようアンケートの実施方法を工夫して、ニーズの把握・反映に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	A	100.0 点	概ね適切な管理運営がなされています。 地域連携イベントを企画し、地域の活性化に資する取組みを実施していることは評価できます。 事業収支の改善に取り組んでいただき、地域特性を活かした利用者の増加に努めていただきたいと思います。
元	A	94.0 点	概ね適切な管理運営がなされています。 宣伝方法の見直しにより若い世代の利用促進が図られたことは評価できます。 今後は、利用者の属性の把握や前回との比較・分析ができるようアンケートの実施方法を工夫して、ニーズの把握・反映に努めてください。
2		点	
3		点	
4		点	
5		点	
6		点	
7		点	
8		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

1 施設概要

施設名	高知市駐車場		施設所管課	都市建設総務課				
指定管理者名	株式会社 高知市中心街再開発協議会							
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	道路交通の円滑化を図り、もって市民の安全と福利を増進する。							
業務内容	1. 駐車場の利用の許可に関すること。 2. 駐車場の維持管理に関すること。 3. 駐車場を利用する自動車の入出場のために必要なこと。 4. その他設置目的を達成するために必要なこと。							
施設内容	①中央公園地下駐車場（収容台数 325台、時間貸・月極） ②県庁前通り地下駐車場（収容台数 222台、時間貸・月極） ③高知駅北口駐車場（収容台数 時間貸 18台） ④中島町駐車場（収容台数 月極 64台） ⑤鏡小浜堂メン駐車場（収容台数 月極 5台） ⑥鏡小浜ニカキヤマ駐車場（収容台数 月極 4台） ⑦南御座駐車場（収容台数 月極 86台）							
職員体制	常勤職員	14人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	14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 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(円)	210,832,000	213,118,940	216,834,000	198,387,840						
利用台数(台)	619,805	612,434	626,668	546,012						
利用率(%)【時間貸】	38	39	39	34						
利用率(%)【月極】	100	99	99	99						
目標値に対する達成状況について	中央公園地下駐車場は、平成29年1月より駐車料金を値下げたために、料金収入・利用台数ともに値下げの効果で増加した。県庁前通り地下駐車場は、本庁舎の改築に伴う仮庁舎の駐車場の使用が通年化したために、料金収入・利用台数ともに減少した。ほぼ見込どおりである。		中央公園地下駐車場は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のために、店舗の臨時休業やイベント等が中止された影響で、料金収入・利用台数ともに減少した。県庁前通り地下駐車場は、新庁舎の完成に伴い、新庁舎の兼用者の駐車場の使用が増加したために、料金収入・利用台数ともに見込み以上に減少した。							

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)	
利用台数		612,434 台	546,012 台	台	台	台	
利用者数:対前年度比		102.4 %	89.2 %	0.0 %	- %	- %	
供用日数	中央公園地下駐車場	364 日	365 日	日	日	日	
	県庁前通り地下駐車場	362 日	363 日	日	日	日	
	高知駅北口駐車場	365 日	366 日	日	日	日	
	上記以外4駐車場	365 日	366 日	日	日	日	
利用率	時間貸	39 %	34 %	%	%	%	
	月極	99 %	99 %	%	%	%	
利用状況についての評価		利用台数は、前年比で中央公園地下駐車場が5.3%の増加、県庁前通り地下駐車場は5.2%の減少となりました。料金収入の前年比は、中央公園地下駐車場が9.4%の増加、県庁前通り地下駐車場が2.7%の減少となりました。中央公園地下駐車場は、当社が関係するイベントを中央公園で実施することにより、料金収入が増加していると評価します。県庁前通り地下駐車場は、市民が丸ノ内仮庁舎用の駐車場を利用するために減少したものです。しかし、定期契約を前年比で2.2%増加させたことにより、料金収入の落ち込みを減少させていると評価します。		利用台数は、前年比で中央公園地下駐車場が、5.8%の減少となり、県庁前通り地下駐車場は、8.2%の減少となりました。料金収入の前年比は、中央公園地下駐車場が、5.7%の減少、県庁前通り地下駐車場は、10.8%の減少となりました。中央公園地下駐車場は、新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐために、店舗の臨時休業やイベント等が中止されて減少したかと思われま。県庁前通り地下駐車場は、新庁舎用の駐車場が使用され始めたために、減少したものです。また、新型コロナウイルスの影響で、観光客が減少していることが、料金収入の落ち込みの要因ではないかと思われま。			

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	108,000	110,000			
	利用料金収入	0	0			
	自主事業収入	0	0			
	その他収入	1,155	1,411			
	収入計	109,155	111,411	0	0	0
支出	人件費	31,550	31,405			
	光熱水費	14,151	13,792			
	保険料	382	382			
	委託料	43,785	44,486			
	修繕費	2,814	2,305			
	管理費	4,445	4,318			
	消費税及び地方消費税	2,330	3,644			
	その他の公課費	104	107			
	事務費	4,440	4,626			
	その他	0	0			
	支出計	104,001	105,065	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	5,154	6,346	0	0	0	

※ 施設使用料等収入については、高知市の収入とし、利用料金制度は導入していない。

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	0.0 %	0.0 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	98.9 %	98.7 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	30.3 %	29.9 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	170 円	192 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	176 円	201 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	43.4 %	42.3 %	%	%	%

※【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 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	アンケート方式	アンケート方式			
	② 調査期間	通年	通年			
	③ 配布数	0	はがき配布枚数150枚			
	④ 回収数	15	ご意見メモ7件、はがき6枚			
	⑤ 回収率	- %	8.7 %	- %	- %	- %
調査結果	中央公園地下駐車場及び県庁前通り地下駐車場のエレベータの前にアンケート用紙とアンケートボックスを置いて、利用者の意見を収集しています。収集の数は両駐車場の合計が15件です。なお、中央公園・県庁前通りともに、駐車料金の要望がなくなりました。	昨年と同じように、中央公園地下駐車場及び県庁前通り地下駐車場のエレベータの前に、アンケート用紙とアンケートボックスを置いていましたが、新たに料金受取人払いのアンケートハガキを置いて、利用者の意見を収集しました。収集の合計は13件です。高知駅北口駐車場については、初めてアンケートハガキを置いてみました。内容は別紙のとおりです。				

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31年4月1日 令和元年5月3日	中央公園地下駐車場の駐車料金を安くしてほしい。	中央公園地下駐車場の駐車料金は、平成29年1月2日から値下げをしまして、1時間までは、200円、1時間を超えて30分毎に100円となりました。周辺の民間駐車場と比べても、公共の駐車場の駐車料金としては、適当と思われます。
令和元年10月8日	トイレをもう少しきれいにしてほしい。	トイレは、毎朝掃除をしていますが、汚されていました。すぐに掃除をしました。
令和2年1月2、3日	高知駅北口駐車場の駐車台数を増やしてください。	高知駅北口駐車場は、収容台数18台の施設です。平成23年7月9日から最初の30分間の駐車料金を無料にしてから、回転率が13回転、利用率が48%の利用状況です。建設してから12年目になりましたから、改修する際には、検討してもらうよう市へ伝えました。
令和2年1月10日	高知駅北口駐車場の障がい者のスペースを改善してください。	

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 駐車料金	駐車料金の徴収・減免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	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	3	2.8	
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	60	59.8

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	2.8	
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	3.7	
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	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	5	4	3.8	
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	5	3	3.0	
8 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	3	2.8	
配点40点(8項目×5点)		小計	40	27	25.1

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	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 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	40 点	40 点	100 %	27 点	68 %
(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	115 点	114 点	99 %	102 点	89 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	利用者に対するサービスの向上と、利用台数の増加及び料金集の増収策として、スタンプサービスや月ぎめ定期契約及び中央公園・商店街でのイベントの開催を引き続き実施していきます。指定管理業務の基本協定・年度協定そして仕様書に基づいて業務を遂行していきます。
元	利用者に対するサービスの向上と利用台数の増加及び料金収入の増収策として、スタンプサービスや月極定期契約及び中央公園・商店街でのイベントの開催を引き続き実施しています。指定管理業務の基本協定・年度協定そして仕様書に基づいて業務を遂行しています。
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	電力会社の見直しにより、年間約180万円の電気料金の削減を実現するとともに、清掃業務の一部を自社社員で行う等、経費節減の取組は高く評価する。また、中心市街地での新たなイベント開催にも協賛する等、駐車場の利用増加の取組も評価する。一方、アンケートの収集方法の改善に対しては、改善方法を検討したものの実行には至っていないことを確認した。令和元年度は更なる利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に向けた取組を指示した。
元	昨年度から引き続き、電力会社の見直しや、自社社員による清掃作業、場内管理における効率的な人員配置等、管理コストの縮減に努めている。また、利用者ニーズの把握については、従来の「アンケートボックス」の配置に加え、12月から、新たに後納はがきによるアンケート回収を開始したこと、また、これまでアンケートボックスを配置していなかった高知駅北口駐車場に料金受取人払のアンケートはがきを設置するなど、新たな取組は大いに評価する。今後も、より多くの利用者ニーズ把握のための創意工夫を期待する。 市役所新庁舎開庁や新型コロナウイルス感染症の流行などの特殊要因により、令和元年度は利用台数及び料金収入の大幅な減少となったが、アンケートの中には、利用者からのお褒めの言葉もあり、引き続きサービス向上への取組をお願いする。
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	59.8 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	40 点	25.1 点	63 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	115 点	99.9 点	87 %	

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3点未満の評価があるもの	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ます。
地下駐車場においては、労働環境に配慮した運営に努めていただきたいと思います。
今後は、アンケートの実施方法を工夫し、回収率の増加や満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	A	98.0 点	概ね適切な管理運営がなされています。 高圧洗浄機を用いて場内の清掃を自前で行うなど、経費削減に努めていると評価できます。 今後は、更なる利用者ニーズの把握により、利用促進に努めていただきたいと考えます。
元	A	99.9 点	概ね適切な管理運営がなされています。 地下駐車場においては、労働環境に配慮した運営に努めていただきたいと考えます。 今後は、アンケートの実施方法を工夫し、回収率の増加や満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。
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
各施設のお客様への安心安全と利用率の向上及び料金収入の増収	毎年度	各施設の定期的な保守点検と速やかな修繕, そして利用者へのサービスの向上に努めています。

1 施設概要

施設名	わんぱーくうち		施設所管課	みどり課				
指定管理者名	公益財団法人高知市都市整備公社							
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	子どもたちの心身の健全な成長のため、自由に遊ぶふれあいの場として設置							
業務内容	1. わんぱーくうち条例第9条第1項の遊戯施設の使用許可に関する事。 2. わんぱーくうちの維持管理(施設・設備機器の保守、管理棟内及び園内清掃・園内作業、保安警備)に関する事。 3. 管理運営のための体制の整備に関する事。 4. わんぱーくうちの運営に関する事。 5. 利用者の安全の確保に関する事。 6. 個人情報保護に関する事。 7. 情報公開に関する事。 8. 業務報告に関する事。 9. その他管理運営に関し必要な業務							
施設内容	○ 施設 プレイランド(2,037㎡)、庭園広場(25,148㎡)、駐車場(6,416㎡)、緩衝緑地(1,793㎡)、看板用地(78㎡):合計35,472㎡ ○ 建物 管理棟(延べ床面積499.3㎡)、トイレ棟(延べ床面積28.0㎡)、六角四阿(床面積10.4㎡)、四阿(床面積14.4㎡)、ハルウララ展示棟(床面積8.8㎡) ○その他 鉄道車両、路面電車車両、複合遊具等							
職員体制	常勤職員	5人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	5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 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(円)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
利用者数(人)	260,000	275,300	260,000	260,300	-	-	-	-	-	-
稼働率(パーセント)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
収入目標額(円)	84,244,000	83,500,005	84,676,771	81,600,771	-	-	-	-	-	-
目標値に対する達成状況について	利用者数については目標値の260,000人の106%と一定の成果を挙げている。一方、収入目標額については目標値の84,244千円の99.1%とほぼ達成した。		利用者数については目標値の260,000人を達成し一定の成果を挙げている。収入目標額については、目標値に対し96.4%となっている。		-		-		-	

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	275,300 人	260,300 人	人	人	人
利用者数:対前年度比	97.3 %	94.6 %	%	%	%
開館日数	308 日	313 日	日	日	日
利用率	- %	- %	- %	- %	- %
利用状況についての評価	平成30年度の利用者数は、平成30年度の目標値260,000人の106%と一定の成果を挙げている。年間を通した土日の天候は例年並みであったが、5～9月の土日の雨天日が若干多かったことや、H30年7月のオーテピア・プラネタリウムオープン等が利用者数に影響したと思われるが、利用状況については一定の成果を挙げている。		令和元年度には、大きな自然災害等もなく利用者は順調に推移していたが、令和2年度3月頃からの「新型コロナウイルス感染防止のため、不要不急の外出自粛の動き」を受け、利用者数は大きく減少した。また、利用収入についても、減少することとなった。		

※ H29年度実績 利用者数:282,800人、開館日数:311日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

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	32,653	33,085			
	施設利用収入	33,775	32,362			
	自主事業収入	16,964	16,045			
	その他収入	108	109			
	収入計	83,500	81,601	0	0	0
支出	人件費	18,705	19,342			
	光熱水費	1,529	1,584			
	保険料	45	45			
	委託料	57,369	55,182			
	修繕費	656	681			
	事業費	3,254	1,734			
	消費税及び地方消費税	1,529	2,116			
	その他の公課費	6	5			
	事業所税	0	0			
	その他	0	0			
	支出計	83,093	80,689	0	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	407	912	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	40.4 %	39.7 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	39.1 %	40.5 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	22.5 %	24.0 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	302 円	310 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	119 円	127 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	69.0 %	68.4 %	%	%	%

※【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	配布、聞き取り、アンケートBOX	配布、聞き取り、アンケートBOX			
	② 調査期間	平成30年4月～平成31年3月	平成31年4月～令和2年3月			
	③ 配布数	242	341			
	④ 回収数	242	341			
	⑤ 回収率	100 %	100 %	%	%	%
調査結果	<p>これまでのアンケートはイベント参加者に配布して収集していたが、直接聞き取る方法やアンケートBOXによる収集により回収数が大幅に増加した。特筆すべきは駐車場のライン設置工事の後で駐車スペースについて多くの来園者から利便性向上の声が聞かれた。今後もこの調査を継続し、利用者ニーズの把握に努めていきたい。</p>	<p>プレイランドに関するご意見では、「設備が古い・料金が高い」が多くなっています。アスレチック広場は、ほぼ高評価となっております。滝についても、概ね高評価となっておりますが、水質を心配する声がありました。定期的な水質検査や塩素投入を実施しております。レストランは厳しい声が多く寄せられていますが、こうした声を今後の管理運営に活かしてまいります。</p> <p>案内所については利用機会が少ないとの声もある一方でベビーカーの無料貸出しを喜ぶ声も多く寄せられました。過去、駐車スペースの狭さへの声が多くありましたが、今回はありませんでした。第2駐車場等の拡張を望む声は多くあります。</p>				

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
令和元年9月12日	滝に浮石があるようなので確認してほしい。	浮石の除去及び直管でセメント隙間詰処理を実施した。
令和元年9月23日	事務所前の自動販売機と公衆電話間のサザンカにチャドクガを確認した。	職員による殺虫剤処理を実施した。
令和元年10月6日	プレイランド内のきりんの遊具(ファファきりん)で少学3年女児が遊ぶときに、案内係員が「小さい子がいるので大きくジャンプしないよう」注意したので、孫が座ったままで終わった。係員の案内の仕方がおかしいのではないか。	指定管理者として委託先に指導・注意する旨を話し納得してもらった。なお、案内係員は、非常に丁寧に対応しているが、委託先に苦情を報告し注意して対応するよう依頼した。

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 法令等遵守	地方自治法、わんぱーくうち条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0	
2 開園時間及び休園日	開園時間や休園日について、条例の規定が遵守されているか	3	3	3.0	
3 個人情報保護	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
4 情報公開	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0	
5 運営体制の確保	業務の履行に支障がないような運営体制が整えられているか	3	3	3.0	
6 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ているか	3	3	3.0	
7 遊戯施設の使用許可	遊戯施設の利用料金の設定及び徴収に関する業務が適切に行われているか	3	3	3.0	
8 事業の実施	事業計画書に基づき、事業を実施しているか	3	3	3.0	
9 事業の成果	事業内容及び参加者数、反応等は適切なものであったか	3	3	3.0	
10 利用状況	利用者数は目標に達しているか	3	3	3.0	
11 利用促進の取組	積極的に自主事業を行う等、利用者の拡大に努めているか	3	3	3.0	
12 利用者の安全対策	急病や事故等の発生時の対策(マニュアル作成・訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
13 緊急時対策	火災や南海トラフ地震の発生等、緊急時の対策(マニュアル作成・訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
14 賠償責任保険	必要かつ十分な補償額の賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0	
15 業務報告	事業報告書等、必要な報告書が提出されているか	3	3	3.0	
16 施設の保守管理	施設及び設備等の日常点検や保守管理が適切に行われているか	3	3	3.0	
17 施設の修繕等	施設が破損や消耗した場合の修繕等が適切に行われているか	3	3	3.0	
18 植物の維持管理	園内の植物の育成管理が適切に行われているか	3	3	3.0	
19 記念等の保存	維持管理に関する資料及び記録を適切に保存しているか	3	3	3.0	
20 物品の使用及び管理	高知市の保有する物品を適切に使用及び管理されているか	3	3	3.0	
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60	60.0

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 快適な園内環境の提供	園内の清掃や除草, 剪定等を定期的に行い, 快適な環境の提供に努めているか	4	5	4.7	
2 利用者の安全確保	定期的に巡回を行い, 危険物を除去する等, 危険防止や安全確保に努めているか	3	3	3.0	
3 利用者ニーズの把握	アンケートの実施等, 利用者ニーズの把握に努めているか	4	4	3.5	
4 利用者ニーズの反映	把握した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	
5 要望や苦情への対応	要望や苦情に対して, 真摯かつ丁寧に対応しているか	3	3	3.0	
6 要望や意見の集約	インターネット等を活用し, 要望や意見の収集に努めているか	3	4	3.2	
7 駐車場の管理	駐車場の混雑を緩和するため, 適切な整理や誘導が行われているか	3	3	3.0	
8 繁忙期の対策	臨時駐車場の設置等, 繁忙期における混雑対策が実施されているか	3	3	3.0	
9 情報の発信	インターネット等, 様々な手段を用いて, 行事や催し物の広報等の情報発信に努めているか	4	4	4.0	
10 臨時開園や休園の周知	臨時に開園や休園する場合において, 速やかに広く周知を図っているか	3	3	3.0	
配点50点(10項目×5点)		小計	33	35	33.4

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	50 点	33 点	66 %	35 点	70 %
(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	125 点	108 点	86 %	110 点	88 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	「安全の視点」「快適の視点」「サービスの視点」により、円滑な施設運営を目指し、遊具等の施設・設備機器の定期的点検保守の実施、清掃・除草・樹木剪定、新たなイベントを含めた各種自主事業の内容充実等、指定管理業務を適正に履行することを心がけております。今後も、利用者の声を基本とし、さらなる改善を実施し、「サービスの質の向上」、「サービス提供の継続と安定」に積極的に取り組み、指定管理業務を適正に履行してまいります。
元	子どもたちの心身の健全な成長に資するために、自由に遊び自由に学ぶふれあいの場として、「適正な業務の履行」、「サービスの質の提供」、「サービス提供の継続性と安定」に務めております。公園内の樹木やアスレチック広場については常時巡回確認し、直営作業による剪定や補修作業等を適宜実施し、快適な園内環境の維持に努めております。また、各種イベントについても関係者(高知市子ども会連合会・高知市消防局・地元町内会・高知南高校等)のご協力もいただきながら、少ない経費で職員による手作り感のあるイベント開催を心掛けております。SNSを活用した情報発信については、令和元年11月からInstagramを開始し、四季折々の公園の風景やイベントの紹介等を情報発信するとともに、さまざまなご意見やご感想をいただき、令和2年5月末で約780件のフォロー登録がされております。今後もわんぱーこうちをご利用いただく皆様に楽しんでいただけるよう指定管理業務に精一杯取り組んでまいります。
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	安全で快適な施設管理がされていますが、利用者数や収入額が前年度より減少しています。この調査分析を行うとともに、目標値の再検討を行い、今後の利用促進に取り組むことが必要と思われます。情報発信においては、ホームページの場所や更新頻度等に課題があり、SNSを導入する等のインターネット活用方法の抜本的な改善を行うなど、利用者のニーズを把握し、事業に反映するための情報の収集や発信の強化が望まれます。
元	園内の清掃や除草、剪定等がよく行き届いており、安全で快適な環境が提供されています。しかし、前年度より利用者数や収入額が減少していますが、その要因としてコロナウイルス感染症の影響が大きいと認められます。また、SNSを導入し、インターネットを活用した情報発信や利用者ニーズの把握等を開始したことは、大きな前進であると評価できますので、利用者数や収入額の増加につながるよう、さらなる利用者サービスの向上に、積極的に取り組むことを期待します。
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	60.0 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	50 点	33.4 点	67 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	125 点	108.4 点	87 %	

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3点未満の評価があるもの	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>適切な管理運営がなされています。 施設内のアニマルランドのクラウドファンディング支援者へのPRなど、収入増にもさらに取り組んでください。 今後は、SNSや、アンケートの意見集約により、満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。</p>
--

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	A	101.6 点	概ね適切な管理運営がなされています。 利用者の減少が見られることから、利用促進に向けて、さらにSNSを活用した積極的な情報発信に努めていただきたいと思います。 施設所管課と密に連携を取り、課題を共有するとともに、これまで継続してきた事業に加え、新たな取組の実施を期待します。
元	S	108.4 点	適切な管理運営がなされています。 施設内のアニマルランドのクラウドファンディング支援者へのPRなど、収入増にもさらに取り組んでください。 今後は、SNSや、アンケートの意見集約により、満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。
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
プレイランド内への飲料自動販売機の設置	平成31年 4月	利用者からの設置要望の高かったプレイランド内への飲料自動販売機を2台設置しました。
アスレチック広場・遊具基礎部分の砂補給	令和元年 5月	アスレチック広場遊具の基礎部分の砂が少ない箇所の砂を補給しました。(公社直管作業)
情報発信による「わんぱーこうち」のイベント等(話題)の周知	令和元年 11月	令和元年度からInstagramを開始し、より多くの方にわんぱーこうちを知って貰い、来園してみたいくなるように、Instagramを活用し情報発信しています。「インスタ映え」するわんぱーこうちの四季や話題を随時提供することで、「わんぱーこうち」の魅力を発信し利用者の集客に繋げている。
わんぱーこうち内駐車場付近の横断歩道ラインの補修	令和2年 3月	駐車場付近の横断歩道ラインが薄れてきていたので、引き直しを実施しました。(公社直管作業)

1 施設概要

施設名	高知市春野文化ホールピアステージ		施設所管課	生涯学習課				
指定管理者名	株式会社四国舞台テレビ照明							
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	市民の明るく豊かな文化生活の向上と発展を目指し、市民による文化・芸術活動の振興に資する。							
業務内容	1 施設の利用に関すること (1) 使用の許可(高知市春野文化ホールピアステージ条例第9条) (2) 使用の制限(高知市春野文化ホールピアステージ条例第10条) (3) 使用許可の取消し等(高知市春野文化ホールピアステージ条例第16条) 2 施設の維持管理に関すること ※ 春野市民図書館及び春野郷土資料館を含む。 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)							
施設内容	大ホール(456席)、小ホール、大ホール楽屋(4室)楽屋事務室、シャワー室、喫茶コーナー、パントリー、控室、会議室、和室、練習室(1,2) 図書館(受付カウンター、ホール、作業室、事務室、会議室) 資料館(地上2階:資料館ロビー、展示室、事務室、倉庫) 駐車場・東側駐車場(大型バス2台)・北側駐車場(普通車79台)・西側駐車場(普通車54台)・庭園及び敷地内緑地							
職員体制	常勤職員	3人	非常勤職員	1人	契約社員	0人	合計	4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 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(円)	7,358,000	8,244,290	7,190,000	7,132,670						
利用者数(人)	大ホール	24,000	23,365	18,000	21,985					
	小ホール	17,000	12,182	18,000	9,287					
	練習室1	1,600	941	1,600	1,360					
	練習室2	1,700	1,116	1,800	1,392					
	会議室	700	383	700	369					
	和室	500	274	500	262					
利用率(%)	大ホール	50	47	55	51					
	小ホール	65	67	65	66					
	練習室1	40	31	40	33					
	練習室2	45	46	50	50					
	会議室	25	15	25	16					
	和室	20	15	20	11					
控室	30	38	30	27						
収入目標額(円)	41,678,000	42,538,926	42,073,000	42,619,908						
目標値に対する達成状況について	目標値に対し下回る数値が多くなっているものの、利用料金収入は2年連続で過去最高となり、利用者数も長期的に見た場合は高い水準で推移している。		(目標作成報告時点では小ホール以下の施設1月以降も使用できる予定であったためその想定の数値となっている)1月から全館改修に入ったため利用者数が減少しているものの、前年度4-12月との比較では総じて上回っている。							

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	39,107 人		35,330 人						
利用者数:対前年度比	93.9 %		90.3 %		0.0 %		-		-	
開館日数	307 日		232 日							
利用率	大ホール	46.9 %		50.5 %						
	小ホール	66.8 %		65.6 %						
	練習室1	31.1 %		32.9 %						
	練習室2	46.4 %		50.0 %						
	会議室	15.2 %		16.2 %						
	和室	15.2 %		10.5 %						
控室	37.7 %		26.8 %							
利用状況についての評価	利用者数は前年度からやや減少したものの、利用率は7つの施設中、大ホール・小ホール練習室2・控室の4施設で過去最高となっており、施設の認知度が高まっている。大ホールは他館で行われていた文化団体定演等、小ホールは各種団体会合、練習室2はよさこい等の練習が増え続けている。		1月以降改修に入ったため年度通しの数字ではないものの、前年度に過去最高の利用率であった4施設のうち大ホール・練習室2で過去最高を更新している。大ホールにおいては県民文化ホールの改修により催し物が移ってきたことが主な要因であるものの、同じ要因があったH22年度にはほぼ移ってくるものがなかったことから、この間に当館の認知度が飛躍的に高まったものと考えられる。							

※ 利用率の算定方法: 利用日数/利用可能日数
 ※ H29年度実績 利用者数:41,662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 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	34,200	35,233			
	利用料金収入	8,244	7,133			
	自主事業収入	0	0			
	その他収入	95	255			
	収入計	42,539	42,620	0	0	0
支出	人件費	13,374	13,490			
	光熱水費	13,297	12,967			
	保険料	253	264			
	委託料	10,142	10,163			
	修繕費	1,147	874			
	事業費	0	0			
	消費税及び地方消費税	0	0			
	その他の公課費	4	4			
	事業所税	0	0			
	その他	5,215	4,566			
	支出計	43,432	42,327	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	-893	293	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	19.4 %	16.7 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	80.4 %	82.7 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	30.8 %	31.9 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	1,110.6 円	1,198.0 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	874.5 円	997.2 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	23.4 %	24.0 %	%	%	%

※【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	郵送	郵送			
	② 調査期間	h31/2/13~h31/3/15	r2/1/31~r2/2/28			
	③ 配布数	100	90			
	④ 回収数	58	53			
	⑤ 回収率	58.0 %	58.9 %	- %	- %	- %
調査結果	【抜粋】※当日スタッフ対応 大変感じが良い 84% まあまあ感じが良い 12% どちらとも言えない 4% 以下の回答 0% ※施設の感想 大変使いやすい 51% まあまあ使いやすい 47% どちらとも言えない 0% やや使いにくい 2%	【抜粋】※当日スタッフ対応 大変感じが良い 75% まあまあ感じが良い 25% どちらとも言えない 0% 以下の(ネガティブ)回答 0% ※施設の感想 大変使いやすい 53% まあまあ使いやすい 47% どちらとも言えない 0% やや使いにくい 0% 大変使いにくい 0%				

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
(苦情複数)	文化ホール催し物(主に大ホール)開催時において敷地内駐車場が満車となり、図書館利用者から苦情が上がる	混雑が予想される際にはホール使用者(主催者)サイドに駐車場誘導係配置のお願いをしているものの強制というわけにいかない。また誘導係が苦情を受けるケースがある

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	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 関係部署と連絡調整	図書館・資料館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	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	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
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60.0

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	5	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	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	4	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	4	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	4	4	4.0
7 施設運營業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	4	3.8
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	3.7
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	5	4	3.5
配点45点(9項目×5点)		小計	42	34.2

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	2.8	
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	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	42 点	93 %	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	117 点	98 %	111 点	93 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	指定管理による運営開始から8年が経過し、ようやく当館が市内中心部の文化施設を使用している多くの団体・関係者の皆様に選択肢として検討・そして利用して頂けるようになったと感じています。今年度に関しては美術館ホールの改修期間があったという要素もあり、大ホールは過去最高の利用率となりましたが、前回の他館改修時(平成22年度の県民文化ホール)にはその影響がほぼ皆無(本番1件のみ)であったことから、この間に当館の認知度が大幅に高まったものと考えます。これは地道な広報活動のほか、私どもが持つ他館(県民文化ホール・かるぼーど)との緊密な関係を活かし、少ない運営人員の中で利用者の皆様に対して出来るだけ他館と同レベルの技術対応を行い、どうしても足りない部分については対応案を考え提示しながら、少人数であることを逆手に「顔の見える運営」を行ってきたことも要因にあると考えます。 その他、維持管理に関しては今後の施設改修が決定されているなかで、経年劣化が生じている箇所の日常点検を行う頻度を高めるなど現状の把握に努め、受付業務については平等性と柔軟性のバランスに気を配りながら業務を行いました。
元	4月から12月までの施設使用可能期間ではあったものの、指定管理開始以降の認知度向上の流れを更に確実なものに出来た年度であったと確信しています。前年度の美術館ホール改修に続き今年度は県民文化ホールの改修があり多くの催し物が当館に流れて行われた結果、大ホールは2年連続で過去最高の利用率となりました(年度通しの数字ではないものの初の50%超え)。指定管理業務受託以降できるだけ使用の方に寄り添う意識で運営をおこなった結果、「代替会場としていわば沢々押さえたが、やってみれば今後は第一希望の会場として考えても良いと思えた」との声も複数いただきました。また使用率が上がるにつれ使用時期が分散された結果、使用の多い月と少ない月の極端な差が解消されつつあるなど、館の運営として理想的・健全な状況となりつつあります。 施設面に関しては大規模改修入りまでの施設維持のため要注意箇所の日常点検を重点的に行い、大きなトラブルが発生することなく改修に入ることができました。また1月以降の当館では初となる大規模改修工事対応については当方のみが持つ他館との協力関係・経験の共有を生かし、事前に必要な準備や維持となる箇所の保護・養生等、工事の円滑な進行のための協力を積極的に行いました。
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>指定管理者制度を導入してから、春野文化ホールピアステージの利用状況が大きく伸びています。施設におけるサービスの向上と効率的な管理運営の一定の効果があったものと思います。長寿命化設備等設計の際には、現状説明及び提案等でご協力いただきました。西側駐車場造成後の案内表示や施設内の破損等不具合箇所に対して迅速で適切な対応がありました。利用者に対しても、細部にわたり説明がなされています。資料館と図書館のスタッフとの連携も取れています。</p> <p>ホール全体の稼働率の向上に伴って光熱水費が増すことを考慮し、今後省エネの視点から運営していただくとともに、今後とも、安心安全な施設管理をお願いします。</p>
元	<p>1月以降長寿命化改修工事に入り、ホール等は4月から12月までの稼働でしたが、昨年度に引き続き、利用率が上がり、過去最高の使用ペースになっています。指定管理者がこれまで継続してきた、きめ細やかな対応が本施設の認知度を上げ、効果を表したものと評価できます。今年度は、指定管理者主催の初の自主事業も実施していただき、大変好評とのことでしたので、今後もぜひ積極的に実施していただけることを期待しております。消費税率変更に伴う料金変更についても、利用者への説明・対応を丁寧に行い、混乱なく移行できています。改修工事に関しては、事前に必要な準備から円滑な工事への協力、開館中の図書館や資料館との調整等を積極的に行っていたいただき、順調に工事を進めることができています。また、再開時に混乱が発生しないよう積極的に周知をしていただきました。</p> <p>11月の利用再開後も、引き続きこれまでのノウハウを生かし、改修後の設備・施設における省エネ対策や予防修繕を行っていただき、より一層の市民の文化・芸術活動の振興に寄与する市民サービスの提供と安全で適正な管理運営をお願いいたします。</p>
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	60.0 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	34.2 点	76 %	
(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	109.0 点	91 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	<p>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</p>	<p>・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3点未満の評価があるもの</p>	<p>評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満</p>	<p>評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満</p>
評価内容	<p>・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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>

(2) 総評

概ね適正な管理運営がなされています。
 改修工事による休館がある中、利用者数が増加している点は評価できます。
 今後は、自主事業の積極的な取組や、省エネ等経費の削減の取組により、さらなる収支の改善に期待します。また、アンケートの実施方法を工夫し、ニーズの把握・反映に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	S	110.0 点	適正な管理運営がなされています。 利用料金収入は増加しているものの、依然赤字であり、収支に改善が必要であると考えられるため、その原因分析の実施をお願いします。 今後は、自主事業の実施を検討していただき、地域の文化拠点として効果的な運営を期待します。
元	A	109.0	概ね適正な管理運営がなされています。 改修工事による休館がある中、利用者数が増加している点は評価できます。 今後は、自主事業の積極的な取組や、省エネ等経費の削減の取組により、さらなる収支の改善に期待します。また、アンケートの実施方法を工夫し、ニーズの把握・反映に努めてください。
2			
3			
4			

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
各職員の判断力(変則的な事案に対する対応等)の向上・意識の均一化	現在	近年利用率・件数が伸び続けるなかで、それに伴い過去には無かった利用意図や要望等も多くなってきています。また現在は改修期間中という特殊な状況に置かれています。常勤3名の運営で受付事務・施設管理・利用の際の技術対応全てを行うなか、各職員の対応技量・判断力を出来るだけ高いレベルで均一化させ、変則的な事案や問題の発生時に速やかな対応を行えるようにすることが現状の課題であり、過去の事案の例を含めて教育を行っています。
職員労働時間遵守の取り組み	R元年度	利用が増え続け、わずか3名で劇場施設を含む館のすべての業務を行っているなかで今年度は特に各職員の労働時間が増加の傾向であったため、他館からの応援活用や夜間専門職員の配置などを積極的に行い、負担の軽減・分散に取り組みました。

1 施設概要

施設名	高知市総合運動場		施設所管課	スポーツ振興課				
指定管理者名	高知市スポーツ振興事業団グループ							
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	高知市の体育施設の一元的な管理運営と生涯スポーツの普及・振興を図る 市民の健全なスポーツ、レクリエーション及び健康増進に寄与するため							
業務内容	1. スポーツ施設の管理運営全般(施設利用許可含む) 2. 施設使用料の徴収事務 3. スポーツ振興に関する自主事業実施 4. 学校体育施設開放事業に関すること(利用券販売・利用申込み受付)							
施設内容	・野球場 ・補助グラウンド ・多目的ドーム ・テニスコート(7面) ・相撲場 ・陸上競技場 ・スケートボード場 ・総合体育館(温水プール, 雨天練習場, メインアリーナ, サブアリーナ, プレイルーム, トレーニング室, ランニング走路, 会議室, シャワー室)							
職員体制	常勤職員	16人	非常勤職員	0人	契約社員	13人	合計	40人
	パート職員	0人	アルバイト	11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 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
事業参加者満足度(点)	3.50	3.66	3.50	3.68	3.55		3.55		3.60	
施設利用者満足度(点)	2.80	3.10	2.80	3.14	2.84		2.84		2.84	
事業参加者数(人)	6,250	6,867	6,250	6,835	6,350		6,350		6,450	
施設利用者数(人)	460,000	452,763	460,000	394,996	461,000		461,000		462,000	
施設利用率(パーセント)	45.00 %	51.20 %	45.00 %	50.02 %	45.05 %	%	45.05 %	%	45.10 %	%
施設使用料収支率(パーセント)	24.00 %	25.71 %	23.50 %	23.02 %	24.05 %	%	24.05 %	%	24.10 %	%
目標値に対する達成状況について	事業参加者満足度:アンケートによるもの。「教室PR」改善のためSNS活用, 市内小学校全校へのチラシ配布などを実施した。施設利用者満足度:「スタッフ」はグループ全体接遇研修を実施するなどし高評価。 事業参加者数:新規事業もSNSやチラシ配布により目標値を上回る参加を得た。 施設利用者数:工事休業による減少あるも大会キャンセル後の利用者への予約お知らせなど実施。		事業参加者満足度:アンケートによるもの。「教室PR」改善のためSNS活用, 市内小学校全校へのチラシ配布や近隣へのポスティングなどを継続するとともに, 成人教室でのチラシ配布などに新たに取り組んだ。 施設利用者満足度:「スタッフ」は来場者アンケートを実施するなどし高評価。 事業参加者数:新型コロナウイルス感染症拡大による中止もあったが, SNSやチラシ配布により目標値を上回る参加を得た。							

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	452,763 人	394,996 人			
利用者数:対前年度比	99.7 %	87.2 %	0.0 %	- %	- %
開館日数	359 日	360 日			
利用率	野球場	37.91 %	39.75 %	%	%
	補助グラウンド	36.78 %	32.48 %	%	%
	多目的ドーム	56.42 %	54.49 %	%	%
	テニスコート	57.43 %	57.74 %	%	%
	相撲場	2.93 %	2.90 %	%	%
	体育館主競技場	74.98 %	73.54 %	%	%
	体育館補助競技場	71.44 %	78.90 %	%	%
	雨天練習場	30.19 %	27.62 %	%	%
	プレイルーム	65.49 %	60.38 %	%	%
会議室	22.27 %	20.87 %	%	%	
利用状況についての評価	利用者数は野球場及び総合体育館補助競技場の工事休業や台風による臨時休業があったが宿泊棟の競輪宿泊者数増やプール利用者増があり利用者数は昨年度と同水準で順調だった。また、会議室を教室で使用するなど施設の有効活用に努めた。	利用者数は陸上競技場、野球場、多目的ドーム及び総合体育館主競技場の工事休業や新型コロナウイルス感染症の影響があったため、昨年度より大幅に減少した。			

※ 利用率の算定方法: 利用率=使用数÷使用可能数

仮にテニスコートの場合、実際の使用数(各コートごとの使用時間)を使用可能数(コート面数×1日の使用可能時間×日数)で除した数が利用率となる。

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	261,669	271,355		
	利用料金収入	91,159	79,976		
	自主事業収入	2,472	2,728		
	その他収入	50	32		
	収入計	355,350	354,091	0	0
支出	人件費	89,059	84,182		
	光熱水費	94,361	80,162		
	保険料	1,335	1,083		
	維持管理業務費	142,186	142,688		
	修繕費	6,721	10,036		
	事業費	11,840	16,393		
	消費税及び地方消費税	5,355	7,759		
	その他の公課費	57	66		
	事業所税	0	0		
	その他	3,565	3,462		
支出計	354,479	345,831	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	871	8,260	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	25.7 %	22.6 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	73.6 %	76.6 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	25.1 %	24.3 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	783 円	876 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	578 円	687 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	40.1 %	41.3 %	%	%	%

※【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	アンケート方式(①施設利用者対象・②競技団体対象)	アンケート方式(①施設利用者対象・②競技団体対象)		
	② 調査期間	①通年, ②31年1~2月	①通年, ②2年1~2月		
	③ 配布数	①46部, ②78部	①76部, ②29部		
	④ 回収数	①46部, ②3部	①76部, ②20部		
	⑤ 回収率	①100%, ②3.84%	①100%, ②68.97%		
調査結果	グループ全体で接遇研修を行い目標値2.8以上の評価を得た。	競技団体対象のアンケート方法を変更し回収率を上げた。前年度のグループ全体での接遇研修を活かし目標値2.8以上の評価を得た。			

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
令和元年5月22日	ヨガマットのレンタルがあれば助かる。	教室用のヨガマットを施設利用者に貸出している。
令和元年6月9日	男性プールの脱水機の故障修理をお願いする。	メーカーが修理対応していないため、6月28日に購入し設置した。
令和元年12月2日	駐車場の白線が薄くなっているの、ぬり直してほしい。	前回塗装より8年経過していたため、令和2年2月6日の休館日に区画線舗装を施工した。
令和2年2月21日	主競技場西倉庫の扉が重くて開けられない。	吊り金具の緩みにより扉が地面に接していたため、金具調整により復旧。

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 使用料	使用料の徴収・減免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	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	60.0

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	4	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	5	4.2
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	4	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	4	4	3.8
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	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	4	4	4.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	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	5	4.8
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	4	4	3.5
配点45点(9項目×5点)		小計	38	36.1

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 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	38 点	84 %	38 点	84 %
(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	113 点	94 %	113 点	94 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	<p>協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営は実施できた。</p> <p>3社共同企業体を組成し取り組んだ結果、施設及び設備の維持管理業務については、担当企業である「大成有楽不動産」による業務の安全性の向上、計画的な業務の実施、迅速な修繕対応など水準を上げることができた。また、プール管理については担当企業である「シンコースポーツ」による徹底した社員研修の実施、安全監視体制、接客向上など高い水準の利用サービスが実施された。</p> <p>自主事業については、事業開催数及び事業参加者数は従来より目標を高く定めたがこれを達成できた。また、デジタルサイネージやSNSによる広報を実施し事業PRに取り組むとともに、市内全小学校へのチラシ配布やイベントのオンライン受付など事業参加者増加策に取り組んだ。</p> <p>利用者満足度向上策として、グループ全体の合同接客研修や接客態度に対する覆面調査を実施した。</p> <p>経費削減策として新電力への切替を行い電気料を大幅に削減ができた。</p>
元	<p>協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営は実施できた。</p> <p>3社共同企業体を組成し取り組んだ結果、施設及び設備の維持管理業務については、担当企業である「大成有楽不動産」による業務の安全性の向上、計画的な業務の実施、迅速な修繕対応など水準を上げることができた。また、プール管理については担当企業である「シンコースポーツ」による徹底した社員研修の実施、安全監視体制、接客向上など高い水準の利用サービスが実施された。</p> <p>自主事業については、事業開催数及び事業参加者数は前年度に引き続き目標を高く定めたがこれを達成できた。また、デジタルサイネージやSNSによる広報を実施し事業PRに取り組むとともに、市内全小学校へのチラシ配布やイベントのオンライン参加複数受付など事業参加者増加策に取り組んだ。</p> <p>利用者満足度向上策として、プールにおける来場者アンケートや接客態度に対する覆面調査を実施した。</p> <p>経費削減策として新電力との単価交渉を行い電気料を削減ができた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大にともない消毒作業や利用自粛要請を実施し、感染症拡大防止に努めた。</p>
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	3社共同企業体を組成した初年度であるが、各社協力して協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営ができてい る。特に、プール管理については、高水準のサービスを提供することができ、利用数も増加している。自主事業については、事業を 大幅に増やし、オンライン受付を開始するなど利用者のニーズに沿ったサービスを提供している。また、新たに地域に Outreach 健康体 操教室を実施するなど、高知市のスポーツの振興に大いに貢献している。今後は、新グループとなってからのパンフレットの作成、S NSの有効活用など更なるサービスの向上に努めてほしい。
元	各社協力して協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営ができてい る。 新たな試みとして、フェイスブックでのレッスン内容案内や教室参加者及び施設近隣地域へのポスティングによるチラシ配布など積 極的な広報活動により、事業開催数及び事業参加者数は目標値を大きく上回ることであった。参加者からも、教室の指導内容 等について高評価を得ている。また、募集定員以上の応募があった教室については、追加で教室を開催するなど臨機応変に対 応し、サービスの向上に努めている。 光熱水費についても、新型コロナウイルス感染症の影響もあるが、新電力会社に単価交渉した結果の値下げや自主修繕等によ り経費削減に努めている。
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	60.0 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	36.1 点	80 %	
(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	111.1 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3点未満の 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

適正な管理運営がなされています。
 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮して黒字運営できている点は評価できます。
 引き続き、ニーズの把握・反映、積極的な広報・情報発信等、利用拡大に向けた取組を期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	S	112.0 点	適正な管理運営がなされています。 積極的な自主事業の実施により、利用者ニーズに応じたサービスの提供に努められていると評価できます。 引き続き、積極的に広報・情報発信を行い、利用拡大に向けた取組を期待します。
元	S	111.1 点	適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮して黒字運営できている点は評価できます。 引き続き、ニーズの把握・反映、積極的な広報・情報発信等、利用拡大に向けた取組を期待します。
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
総合運動場全体の施設長寿命化	平成28年～令和7年度	全体的に劣化。長寿命化計画対応。
総合運動場全体の用器具経年劣化	令和元年度～	事業費抑制の中であっても、収支差額の中から適宜補充又は更新。
テニスコート遮光対策	令和元年度～	令和元年度は購入できなかったため令和2年度に再度購入・施工を計画。
多目的ドーム人工芝不陸及びライン歪み	令和元年度～	外周部分の不陸の改修は実施されているが人工芝部分については未実施。公共建築課には相談済み。
相撲場利用減	令和元年度～	相撲以外での利用を計画していたがまだ具体的な試みができていないため再度計画する。
総合体育館熱中症対策	令和元年度～	換気、扇風機設置を継続。夏季に窓を閉めて開催される大会の主催者に対し定期的に換気の時間を設けてもらう声かけも継続。年間利用調整会議では「四国大会以上は空調設備必須」という競技団体も複数あり。空調設備設置工事要望を継続。
総合体育館室内プール基準点埋没	令和元年度～	29年度に基準点表面舗装ケレン実施。基準点が露出したが表面の刻印等はない。日本水泳連盟公認測量者への確認が必要。
総合体育館雨天練習場土埃対策	令和元年度～	黒土部分の段階的な人工芝化計画を策定し高知市に提出。施工については内容・金額により高知市と協議。
陸上競技場外周通路傾斜	令和元年度～	エキスパンション開き具合の定点観測を実施。傾斜具合に変化なし。今後も傾斜対策の研究を継続。
災害備蓄品、災害用品の不足	令和元年度～	30年度は地域防災推進課による避難所運営用品が設置された。今後も同課による避難所運営マニュアル策定に協力する予定。

1 施設概要

施設名	高知市東部総合運動場		施設所管課	スポーツ振興課				
指定管理者名	高知市スポーツ振興事業団グループ							
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	高知市の体育施設の一元的な管理運営と生涯スポーツの普及・振興を図る。市民の健全なスポーツ、レクリエーション及び健康増進に寄与するため。							
業務内容	1. スポーツ施設の管理運営全般(施設利用許可含む) 2. 施設使用料の徴収事務 3. スポーツ振興に関する自主事業実施 4. 学校体育施設開放事業に関すること(利用券販売・利用申込み受付)							
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> ・多目的グラウンド ・体育センター ・野球場 ・投球・打撃練習場 ・テニスコート(16面) ・多目的ドーム(ドーム・会議室) ・くろしおアリーナ(25m温水プール, 幼児プール, ジャグジー, 50mプール, トレーニング室, ランニング走路, 会議室) ・駐車場, 緑地公園 							
職員体制	常勤職員	13人	非常勤職員	0人	契約社員	8人	合計	36人
	パート職員	0人	アルバイト	15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 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
事業参加者満足度(点)	3.50	3.65	3.50	3.63	3.55		3.55		3.60	
施設利用者満足度(点)	2.80	3.20	2.80	3.10	2.84		2.84		2.84	
事業参加者数(人)	5,000	5,913	5,000	4,848	5,100		5,100		5,200	
施設利用者数(人)	300,000	312,731	300,000	295,814	301,000		301,000		302,000	
施設利用率(パーセント)	30.00 %	34.67 %	30.00 %	32.71 %	30.05 %	%	30.05 %	%	30.10 %	%
施設使用料収支率(パーセント)	21.00 %	22.90 %	21.00 %	22.51 %	21.05 %	%	21.05 %	%	21.10 %	%
目標値に対する達成状況について	事業参加者満足度:アンケートによるもの。「教室PR」改善のためフェイスブック活用, 市内小学校全校へのチラシ配布などを実施した。施設利用者満足度:「施設について」「設備・備品について」「施設スタッフの対応について」「看板・利用案内など」の全項目で評価「良い」を受け, 総合評価で目標値を達成できた。		事業参加者満足度:「教室PR」のためソーシャルメディアの活用, 市内小学校全校へのチラシ配布, 近隣へのポスティングなどを継続実施した。施設利用者満足度:「設備・備品について」「施設スタッフの対応について」の2項目で前年比0.2~0.1減となったが, 総合評価で目標値を達成できた。							

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	312,731 人	295,814 人	人	人	人	
利用者数:対前年度比	101.8 %	94.6 %	0.0 %	- %	- %	
開館日数	359 日	360 日	日	日	日	
利用率	野球場	31.74 %	35.63 %	%	%	
	多目的グラウンド	22.94 %	23.68 %	%	%	
	打撃練習場	22.21 %	25.65 %	%	%	
	投球練習場	19.23 %	17.16 %	%	%	
	テニスコート	35.98 %	32.90 %	%	%	
	体育センター	87.31 %	83.44 %	%	%	
	多目的ドーム	51.59 %	58.27 %	%	%	
	多目的ドーム会議室	6.23 %	11.29 %	%	%	
	アリーナ体育館 会議室	54.94 % 12.72 %	53.28 % 16.37 %	% %	% %	
利用状況についての評価	<p>利用者数:供用開始後2年目となる多目的ドームの増加分(16,532人増)に伴い、総利用者数は5,585人増となり対前年度比101.8%となったが、他施設では減少の傾向が見られた。野球場は雨漏り改修工事に伴う休業(11月下旬～2月上旬)等による3,975人減、アリーナ体育館は前年度の四国大会開催等による1,885人減、プールも同様の開催実績と、今年度の一部大会が台風のため中止となった事に伴い、5,909人減となった。</p> <p>利用率:多目的ドームは年間調整会による大会の受入れを初実施し、部活動の利用増と合わせ6.62%増となった。多目的グラウンド(0.31%増)・投球練習場(3.27%増)・テニスコート(0.99%増)・体育センター(3.64%増)・アリーナ体育館(1.31%増)も利用率増となった。</p>		<p>利用者数:他施設の改修に伴い利用者数増の施設は、野球場(1,278人増)・多目的ドーム(5,073人増)、床改修工事に伴い利用者数減の施設は、体育センター(11,680人減)・アリーナ体育館(5,352人減)であった。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月4日～22日まで利用休止(トレーニング室等)及び自粛要請をしたため、同月の利用者数減(12,542人減)が顕著となり、目標値を達成できなかった。</p> <p>利用率:新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う3月の自粛要請のため、全施設で利用率減となったが、野球場(3.89%増)・多目的グラウンド(0.74%増)・打撃練習場(3.44%増)・多目的ドーム(6.68%増)で利用率増となり、目標値を達成できた。</p>			

※ 利用率の算定方法: 利用率=使用数÷使用可能数
 仮にテニスコートの場合、実際の使用数(各コートごとの使用時間)を使用可能数(コート面数×1日の使用可能時間×日数)で除した数が利用率となる。

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	195,398	192,752		
	利用料金収入	57,053	53,510		
	自主事業収入	2,980	2,549		
	その他収入	23	13		
	収入計	255,454	248,824	0	0
支出	人件費	87,623	80,427		
	光熱水費	49,444	46,856		
	保険料	1,403	1,200		
	維持管理業務費	79,014	75,877		
	修繕費	6,197	6,796		
	事業費	15,424	16,176		
	消費税及び地方消費税	5,658	6,556		
	その他の公課費	90	51		
	事業所税	0	0		
	その他	3,788	3,709		
支出計	248,641	237,648	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	6,813	11,176	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	22.3 %	21.5 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	76.5 %	77.5 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	35.2 %	33.8 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	795 円	803 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	625 円	652 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	31.8 %	31.9 %	%	%	%

※【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)
① 調査方法	アンケート方式 (施設利用者対象)	アンケート方式 (施設利用者対象)			
② 調査期間	通年	通年			
③ 配布数	39部	42部			
④ 回収数	39部	42部			
⑤ 回収率	100%	100%			
調査結果	「施設について」「設備・備品について」「施設スタッフの対応について」「看板・利用案内など」の全項目で評価「良い」を受け、総合評価で目標値を達成できた。	「設備・備品について」「施設スタッフの対応について」の2項目で前年比0.2～0.1減となったが、総合評価で目標値を達成できた。			

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
令和元年5月1日(水) (施設の通信簿)	健康パスポートシールの配布場所が目に見える形で対応してもらいたい。また、施設利用時、受付で確認もしていただきたい。	プール受付にも旗を立て、シールを配布していく。その他、利用不可コースの告知等、積極的な案内を実施し、接客力の向上を図っていく。
令和元年7月7日(日) (施設の通信簿)	プールの女子こい室がくさい。ゆかががたない。	JOC水泳県予選大会開催日。特に夏季は定期巡回数を増やし、水切や床拭き等の清掃を徹底する。
令和元年8月23日(金) (施設の通信簿)	施設は立派なのに、エントランスは30°を越える室温。なぜエアコンをつけないのか。プール内の嚴重警かいもある事ながら、入る前に熱中しようになりそう。	四国学童水泳大会の前日練習日。例年、本大会日は冷房運転をしており、来年少以降は、前日練習日も同様の対応を実施。
令和元年9月7日(土) (施設の通信簿)	トレーニング器具が壊れていてしばらく使用できない事がよくある。ずいぶん古い様子なので、そろそろ新しいものに変えてほしいですね！！	随時修理対応をしており、9月7日(土)時点で使用不可の器具はないが、18年超の使用年数により、経年劣化が進行している。更新を要するため、備品予算への申請及びリース契約等の協議を継続していく。
令和2年2月4日(火) (施設の通信簿)	プールを出た通路が寒いので、カーテンを付けてもらえればうれしいです。	採暖室前通路(25mと50mプールへ分かれる三差路通路)の室温への要望。以下のとおり対応することを、監視責任者と協議済。・50mプール出入口付近のガラス戸へ養生テープを貼り、外気を遮断。・同付近の暖房の設定温度を30度から31度へ変更。・室温計を設置し、定期的に数値を確認。・カーテンの新設は、令和2年度に協議予定。
平成31年4月 (直接の要望)	(トレーニングルーム利用者から)大会開催日に、ランニング走路がいつ利用できるか知りたい。	大会終了後に巡回・軽微な清掃を実施した後、館内放送で営業開始を案内していく。
令和元年8月 (直接の要望)	(プール利用者から)メガネ着用が可能であるエリアを広げて欲しい。	従来の歩行コースに加え、フリーコース・幼児プール・ジャグジーでも着用可能とする。
令和元年9月 (直接の要望)	(プール利用者から)利用できないコースや時間帯を事前に知りたい。	水泳選手の強化練習・大会準備等の日程表をHPに掲載する。

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 使用料	使用料の徴収・減免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	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	60.0

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	4	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	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	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	4	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	4	4	4.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	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	5	4.8
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	4	4	3.5
配点45点(9項目×5点)		小計	35	34.1

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 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	35 点	78 %	35 点	78 %
(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	110 点	92 %	110 点	92 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	協定書・事業計画書に定める管理運営は概ね実施できている。各種事業については、昨年度水準の開催数や参加者満足度を提供している。施設管理については、利用者数・利用率等で目標値を達成し、見込以上の利用料金収入により、燃料費等の高騰に伴う支出増に対応できた。また、プロ野球キャンプでは例年の秋季に加え、春季においても清掃・警備・グラウンドコンディション等の面で貢献できた。さらに、共同企業体による新体制のもと、プール監視業務は接遇・利用者サービスの向上が図れ、設備管理業務は迅速な修繕対応により安全面の強化が図れた。最後に、体育・スポーツ施設功労者表彰や高知市消防長団体表彰、防火対象物点検報告特例認定を受ける事ができ、今後も継続的に職員研修(救命講習・消防訓練等)を充実させる。
元	協定書・事業計画書に定める管理運営は概ね実施できている。各種事業については、ソーシャルメディアの活用や小学校への案内チラシの配布、施設近隣へのポスティング等に継続的に取り組み、指導内容の好評を得ながら高い参加者満足度を提供している。施設管理については、新電力への切り替えや省エネ運用による光熱費の削減を図りながら、テニスコートの芝張替やAEDの増設を実施するとともに、業務用冷蔵庫の交換等、しらすぎ会の要望にも対応できた。また、プロ野球キャンプでは整備員・清掃員・警備員の連携のもと、満足度の高い練習環境を、新規受入の社会人キャンプではドームでの充実した打撃練習環境を提供できた。さらに、設備管理の直営化に伴い、より迅速な修繕対応が可能となった。早急なLED化が課題となっているプール照明の不具合に対して、綿密かつ継続的な調査を実施し、大会等でも必要な照度に復旧する事ができた。次年度以降も共同企業体の強みを最大限に生かし、接遇や利用者サービスの向上、安全面や衛生面の強化を図っていく。
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	多目的ドームが年間を通じて利用できるようになり、施設利用者は増加している。自主事業においては、シンコースポーツ主催のプール使用促進教室(無料)が利用者に好評であるなど、サービスの向上に努めている。しかし、前年度からの課題であるドームを含むパンフレット及び施設の案内表示に対応できていないため、次年度は作成し、更なるサービスの向上に努めてほしい。
元	総合運動場と同様の積極的な広報活動により、教室は募集定員以上の応募があり、教室参加者からは高評価を得ることができている。 利用者数は目標値を達成することができなかったが、原因はコロナウイルス感染症予防対策のための自粛要請、体育センター及びくろしおアリーナの床改修工事の影響であると考えられる。 施設管理については、新電力への切替え等により光熱費を削減することができている。さらに施設の不具合に対して迅速な修繕対応をすることができている、更なるサービスの向上に努めてほしい。
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	60.0 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	34.1 点	76 %	
(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	109.1 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3点未満の評価があるもの	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>適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮して黒字運営できている点は評価できます。 引き続き、ニーズの把握・反映、積極的な広報・情報発信等、利用拡大に向けた取組を期待します。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	S	110.0 点	適正な管理運営がなされています。 事業参加者数及び施設利用者数は目標値を上回っており、利用者ニーズに応じた事業の実施に努められていると評価できます。 引き続き、積極的な事業の実施を期待します。
元	S	109.1 点	適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮して黒字運営できている点は評価できます。 引き続き、ニーズの把握・反映、積極的な広報・情報発信等、利用拡大に向けた取組を期待します。
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
体育センター駐車場区画線の剥離	令和2年度～	予約状況と調整のうえ継続取組(対応者:事業団)
場内案内板(施設配置図・駐車場等)の更新	令和2年度～	北駐車場等への案内表示は設置済。施設配置図は継続取組(事業団)
避難場所案内表示の新設	令和2年度～	高齢者や子ども等にも配慮した表示。継続取組(事業団)
北駐車場区画線の剥離	令和2年度～	予約状況と調整のうえ継続取組(事業団)
トレーニング機器の経年劣化	令和2年度～	備品申請・リース契約等の継続協議(事業団・スポ振)
打撃練習場ピッチングマシンの経年劣化	令和2年度～	備品申請・リース契約等の継続協議(硬式2台・軟式1台)(事業団・スポ振)
AED増設(多目的ドーム・打撃練習場等)	令和元年度	多目的グラウンド・打撃練習場・投球練習場・多目的ドームに設置済
アリーナ水泳大会競技システムの経年劣化	令和2年度	更新予定(スポ振)
利用マナーブックの配布	令和2年度～	作成の継続取組(事業団)
テニスコートスタンドの鳥害	令和2年度	事業団職員による場内清掃(週5日)の定期実施を継続しながら、清掃業者による定期清掃を追加
物品貸出ブースの設置	令和2年度～	傘・自転車空気入れ・防犯ブザー・万歩計等(案)(事業団)
子ども憩いスペースの設置	令和2年度～	積木・ブロック・絵本・お絵かきボード等の併設(案)(事業団)
エレベーターチェアの設置	令和2年度～	災害時の非常用品保管(事業団)
「消防団応援の店」参加	-	救助訓練によるプール利用は継続して免除対応済
アリーナ床転換システム機器の経年劣化	令和2年度	更新予定(スポ振)
アリーナ体育館床面の経年劣化	令和元年度	改修工事を実施済(スポ振)
体育センター床面の経年劣化	令和元年度	改修工事を実施済(スポ振)
テニスコート人工芝の経年劣化	令和2年度～	設計実施・予算申請予定(スポ振)
50mプール可動床制御システム更新	令和2年度	更新予定(スポ振)

1 施設概要

施設名	高知市城ノ平運動公園		施設所管課	スポーツ振興課					
指定管理者名	高知市スポーツ振興事業団グループ								
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	高知市の体育施設の一元的な管理運営と生涯スポーツの普及・振興を図る。								
業務内容	1. スポーツ施設の管理運営全般(施設利用許可含む) 2. 施設使用料の徴収事務 3. スポーツ振興に関する自主事業実施								
施設内容	・ソフトボール専用球場 ・多目的広場								
職員体制	常勤職員	0人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	0人	
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0人			

※ 職員は現場施設に駐在せず、総合体育館事務室にて、予約受付・使用料徴収を行っている。

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
事業参加者満足度(点)	3.50	3.42	3.50	3.71	3.55		3.55		3.60	
施設利用者満足度(点)	2.80	-	2.80	-	2.84		2.84		2.84	
事業参加者数(人)	150	96	150	85	160		160		170	
施設利用者数(人)	13,000	12,911	13,000	11,466	13,100		13,100		13,200	
施設利用率(パーセント)	20.00 %	14.62 %	20.00 %	11.42 %	20.05 %	%	20.05 %	%	20.10 %	%
施設使用料収支率(パーセント)	30.00 %	31.05 %	30.00 %	20.28 %	30.05 %	%	30.05 %	%	30.10 %	%
目標値に対する達成状況について	事業参加者満足度:4点満点でアンケートを実施。指導内容は目標値を達成。その他「教室参加料」は高い評価だった。その他の項目についてさらに改善を図ることとする。 施設利用者数:目標値をはば達成することができた。フットサルゴールが設置されたことでサッカー利用が増えてきている。		事業参加者満足度:4点満点でアンケートを実施。指導内容は目標値を達成。その他「教室参加料」は高い評価だった。その他の項目についてさらに改善を図ることとする。							

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	12,911 人	11,466 人							
利用者数:対前年度比	112.1 %		88.8 %		0.0 %		-		-	
開館日数	359 日		360 日							
利用率	ソフトボール専用球場	7.95 %	7.67 %							
	多目的広場	21.29 %	15.18 %							
利用状況についての評価	多目的広場において高知ユナイテッドSC及び新日本スポーツ連盟高知県野球協議会の利用が増加。ソフトボール専用球場の利用は前年と比較して横ばいであり利用拡大に向けた取組みが必要。		多目的広場において高知ユナイテッドSCなどの利用が減少。ソフトボール専用球場の利用は前年と比較して横ばいであり利用拡大に向けた取組みが必要。							

※ 利用率の算定方法: 利用率=使用数÷使用可能数
 実際の使用数(使用時間)を使用可能数(1日の使用可能時間×日数)で除した数が利用率となる。

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	4,567	4,847			
	利用料金収入	1,542	1,236			
	自主事業収入	11	11			
	その他収入	0	0			
	収入計	6,120	6,094	0	0	0
支出	人件費	0	0			
	光熱水費	1,412	1,123			
	保険料	201	187			
	維持管理業務費	2,685	2,712			
	修繕費	260	315			
	事業費	279	125			
	消費税及び地方消費税	130	207			
	その他の公課費	0	1			
	事業所税	0	0			
	その他	0	0			
支出計	4,967	4,670	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	1,153	1,424	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	25.2 %	20.3 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	74.6 %	79.5 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	0.0 %	0.0 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	385 円	407 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	354 円	423 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	54.1 %	58.1 %	%	%	%

※【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	アンケート方式	アンケート方式			
	② 調査期間	通年	通年			
	③ 配布数	10部	8部			
	④ 回収数	6部	8部			
	⑤ 回収率	60.0 %	100.00 %	- %	- %	- %
調査結果	事業参加者満足度の目標は3.50であったが、実績は3.42であり、目標値に近い満足度が出ている。	事業参加者満足度の目標3.50に対し実績は3.71であり、目標値を達成することができた。				

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
令和元年7月	全国大会があるのでソフトボール専用球場外野フェンスのシートを張り替えてほしい。	7月24日にシート張替えを実施。

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 使用料	使用料の徴収・減免等の手続は適正に行われているか	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	2.8
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	60

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	3.3
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 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	4	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	4	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	4	4	3.8
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	4	4	4.0
7 備品管理	備品管理は適切に行われているか	4	4	3.8
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	4	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	4	4	3.5
配点45点(9項目×5点)		小計	36	35

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 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	36 点	80 %	35 点	78 %
(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 %	110 点	92 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営は実施できた。 土佐山運動広場での事業を交通の利便性から城ノ平に実施場所を変えたことで好評を得た。 1日体験型の「小学生スポーツ体験DAY」は申し込みが多かったが、雨天順延により予備日での開催となったため参加者数が減少した。 経費削減の取り組みとして、新電力への切替、大成有楽不動産による多目的広場のトイレ漏水自主修理などを実施した。 事業団及び大成有楽不動産による巡回点検を実施し安全で快適な施設の提供に取り組んだ。
元	協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営は実施できた。 経費削減の取り組みとして、新電力会社との単価交渉による電気量削減やAED貸借の更新による賃借料削減を行った。 事業団及び大成有楽不動産による巡回点検を実施し安全で快適な施設の提供に取り組んだ。
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	事業団グループとして大成有楽不動産と巡回点検を実施することで協定書、仕様書、事業計画書に定める水準の管理運営が安全に実施できた。自主事業については、従来土佐山運動広場で開催していたグラウンドゴルフ交流会を交通の便のよい城ノ平運動公園で開催するなど、利用者のニーズに臨機応変に対応できている。今後は、ソフトボール専用球場の新たな利用方法等を再検討するなど、更なる集客に向けた取り組みに努めてもらいたい。
元	3社共同体を組成したメリットを生かし、利用者の要望に即座に対応することができている。 令和元年度は、コロナウイルス感染症防止対策のための自粛要請や、大会の中止等の要因もあり、利用者が減少しているなか、新電力会社との単価交渉等による経費削減に積極的に行っている。 引き続き集客に向けた取り組みに努めてもらいたい。
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	59.8 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	33.2 点	74 %	
(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	108.0 点	90 %	

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3点未満の評価があるもの	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>概ね適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮して黒字運営できている点は評価できます。 今後は、実績を踏まえた目標を設定し、アンケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	S	109.0 点	適正な管理運営がなされています。 適切に施設の点検や修繕を行い、利用者の安全確保に努めていると評価できます。 今後は、利用拡大に向けた積極的な取組みを期待します。
元	A	108.0 点	概ね適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮して黒字運営できている点は評価できます。 今後は、実績を踏まえた目標を設定し、アンケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映に努めてください。
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
城ノ平運動公園全体の用器具経年劣化	令和2年度～	令和元年度は更新なかったが今後も状態等に応じて適宜補充又は更新。
路上駐車対策	令和2年度～	令和元年度に大会主催者への注意喚起を実施した。令和元年度に地元住民からの苦情はなかった。今後も注意喚起及び掲示等を継続。
全体的な利用者数の減少	令和2年度～	多目的広場でサッカーでの利用が減少し利用者数が減少している。サッカーでの利用の回復やソフトボール専用球場の利用増加に向けて取り組む。

1 施設概要

施設名	高知市土佐山運動広場		施設所管課	スポーツ振興課					
指定管理者名	高知市スポーツ振興事業団グループ								
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	高知市の体育施設の一元的な管理運営と生涯スポーツ普及・振興を図る。								
業務内容	1. スポーツ施設の管理運営全般(施設利用許可含む) 2. 施設使用料の徴収事務 3. スポーツ振興に関する自主事業実施								
施設内容	・グラウンド(ソフトボール2面)								
職員体制	常勤職員	0人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	0人	
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0人			

※ 職員は現場施設に駐在せず、総合体育館事務室にて、予約受付・使用料徴収を行っている。

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
事業参加者満足度(点)	3.50	-	3.50	4.00	3.55		3.55		3.60	
施設利用者満足度(点)	2.80	-	2.80	-	2.84		2.84		2.84	
事業参加者数(人)	100	125	100	29	105		105		110	
施設利用者数(人)	3,000	2,759	3,000	2,323	3,030		3,030		3,060	
施設利用率(パーセント)	10.00 %	7.79 %	10.00 %	6.19 %	10.05 %	%	10.05 %	%	10.10 %	%
施設使用料収支率(パーセント)	20.00 %	17.09 %	20.00 %	6.43 %	20.05 %	20 %	20.05 %	%	20.10 %	%
目標値に対する達成状況について	事業参加者数:目標値を上回ることができた。「ふれあいサッカー体験DAY」が天候不良により中止となったが応募は20名だったためこれを含めると145名となり目標値を大きく上回ることもできていた。 施設利用率:目標値には届かなかったが昨年並みとなった。 利用者数:利用件数は減少しているが利用者数はこれまでの水準を維持できたため目標値の90%以上となった。他施設と比較して低く、今後更なる利用増加策に取り組む必要がある。		事業参加者満足度:事業数は少なかったが、実施した事業の満足度は非常に高かった。 施設利用率:目標値には届かなかったが昨年並みとなった。他施設と比較して低く、今後更なる利用増加策に取り組む必要がある。							

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	2,759 人	2,323 人	人	人	人
利用者数:対前年度比	95.5 %	84.2 %	0.0 %	- %	- %
開館日数	359 日	360 日	日	日	日
利用率	7.79 %	6.19 %	%	月	%
利用状況についての評価	利用者数:利用件数は減少しているが利用者数はこれまでの水準を維持できたため対前年度比で95%以上となった。		利用率:利用者数は減少しているが、1団体当たりの利用者数が少ないことが要因であり、利用率は前年度と同水準となった。		

※ 利用率の算定方法: 利用率 = 使用数 ÷ 使用可能数
 実際の使用数(使用時間) ÷ 使用可能数(1日の使用可能時間 × 日数)で除した数が利用率となる。

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	1,209	1,282			
	利用料金収入	222	166			
	自主事業収入	0	0			
	その他収入	0	0			
	収入計	1,431	1,448	0	0	0
支出	人件費	0	0			
	光熱水費	293	98			
	保険料	28	20			
	維持管理業務費	662	659			
	修繕費	201	205			
	事業費	98	41			
	消費税及び地方消費税	16	43			
	その他の公課費	0	1			
	事業所税	0	0			
	その他	0	0			
支出計	1,298	1,067	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	133	381	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	15.5 %	11.5 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	84.5 %	88.5 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	0.0 %	0.0 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	470 円	459 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	438 円	552 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	51.0 %	61.8 %	%	%	%

※【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 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	実施なし	アンケート方式			
	② 調査期間		通年			
	③ 配布数		2部			
	④ 回収数		2部			
	⑤ 回収率	- %	100.00 %	- %	- %	- %
調査結果		事業参加者満足度の目標3.50に対し実績は4.00であり、目標値を達成することができた。				

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

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 使用料	使用料の徴収・減免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	2.8	
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	3.0	
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60	59.8

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	3.3	
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 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	4	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	4	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	4	4	3.8	
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	4	4	4.0	
7 備品管理	備品管理は適切に行われているか	4	4	3.8	
8 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業の実施されたか	4	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	4	4	3.5	
配点45点(9項目×5点)		小計	36	35	33.0

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 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	36 点	80 %	35 点	78 %
(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 %	110 点	92 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営は実施できた。 自主事業も開催でき、目標を超える水準で実施できた。また、土佐山学舎で事業を実施するなど地域と連携した事業が実施できた。 事業団及び大成有楽不動産による巡回点検を実施し安全で快適な施設の提供に取り組んだ。
元	協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営は実施できた。 自主事業については中止事業もあったが、参加者満足度が4点満点中4点と高評価を得ることができた。 事業団及び大成有楽不動産による巡回点検を実施し安全で快適な施設の提供に取り組んだ。
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	事業団グループとして大成有楽不動産と巡回点検を実施することで協定書、仕様書、事業計画書に定める水準の管理運営が安全に実施できた。立地条件では利用促進が難しい施設であるなか、休日のファミリー向スポーツ事業は申込が多いなど、一定の結果が出ているため、次年度以降の自主事業に期待したい。 また、土佐山学舎へ「スポーツ鬼ごっこ」の派遣指導を実施するなど、地元と連携した取組みができています。
元	仕様書、事業計画書に定める水準の管理運営が安全に実施できている。 ファミリー向けスポーツ事業は、申込者も多く、参加者満足度も高いため、引き続き実施し、利用促進を図ってほしい。 土佐山運動広場は、地元と密着した施設でもあるため、引き続き地元と連携した取組みを行うとともに、地元以外の集客にも取り組んでほしい。
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	59.8 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	33.0 点	73 %	
(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	107.8 点	90 %	

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3点未満の評価があるもの	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>概ね適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮して黒字運営できている点は評価できます。 今後は、実績を踏まえた目標を設定し、アンケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
30	S	109.0 点	適正な管理運営がなされています。 地域との連携や自主事業について積極的に実施していると評価できます。 今後は、利用者増加に向けた更なる取組を期待します。
元	A	107.8 点	概ね適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮して黒字運営できている点は評価できます。 今後は、実績を踏まえた目標を設定し、アンケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映に努めてください。
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
土佐山運動広場全体の用器具経年劣化	令和元年度～	30年度は更新なかったが今後も状態等に応じて適宜補充又は更新。
全体的な利用者数の減少	令和元年度～	平成30年度に土佐山学舎において「スポーツ鬼ごっこ」運動指導を行う機会があった。今後も地元住民へのPRとなる事業を行うとともに地元以外の利用増加策が必要。

1 施設概要

施設名	高知市針木運動公園		施設所管課	スポーツ振興課					
指定管理者名	高知市スポーツ振興事業団グループ								
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	高知市の体育施設の一元的な管理運営と生涯スポーツの普及・振興を図る。								
業務内容	1. スポーツ施設の管理運営全般(施設利用許可含む) 2. 施設使用料の徴収事務 3. スポーツ振興に関する自主事業実施								
施設内容	・多目的グラウンド(ソフトボール2面) ・テニスコート 5面								
職員体制	常勤職員	0人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	0人	
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0人			

※ 職員体制は、地元団体の委託業者を受付業務で、2名配置している。

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
事業参加者満足度(点)	3.50	3.44	3.50	3.51	3.55		3.55		3.60	
施設利用者満足度(点)	2.80	-	2.80	-	2.84		2.84		2.84	
事業参加者数(人)	100	90	100	82	105		105		110	
施設利用者数(人)	10,000	9,130	10,000	8,000	10,100		10,100		10,200	
施設利用率(パーセント)	20.00 %	14.35 %	20.00 %	14.62 %	20.05 %	%	20.05 %	%	20.10 %	%
施設使用料収支率(パーセント)	60.00 %	40.81 %	60.00 %	42.70 %	60.05 %	%	60.05 %	%	60.10 %	%
目標値に対する達成状況について	事業参加者満足度:4点満点のアンケートによるもの。「教室場所への来やすさ」の満足度が課題。事業参加者数:目標値には達しなかったが前年の76人を超える参加者があった。		事業参加者満足度:4点満点のアンケートによるもの。「教室場所への来やすさ」の満足度が課題。施設使用料収支率:目標値には達しなかったが経費節減に努め前年度を上回ることができた。							

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)	
	利用数	対前年度比	利用数	対前年度比	利用数	対前年度比	利用数	対前年度比	利用数	対前年度比
利用者数	9,130 人		8,000 人							
利用者数:対前年度比	93.7 %		87.6 %		0.0 %		- %		- %	
開館日数	359 日		360 日							
利用率	14.69 %		18.60 %							
多目的グラウンド										
テニスコート	14.21 %		13.02 %							
利用状況についての評価	テニスコートの舗装は年々悪化しているが利用者数ほぼ前年並みとなった。グラウンドはバックネット工事により片面使用できない期間があったが利用者数を大きく減らすことはなかった。		テニスコートの舗装は年々悪化しており、利用者数が減少傾向となっている。							

※ 利用率の算定方法: 利用率=使用数÷使用可能数
 仮にテニスコートの場合、実際の使用数(各コートごとの使用時間)÷使用可能数(コート面数×1日の使用可能時間×日数)で除した数が利用率となる。

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	1,822	1,935			
	利用料金収入	1,318	1,365			
	自主事業収入	31	11			
	その他収入	0	0			
	収入計	3,171	3,311	0	0	0
支出	人件費	0	0			
	光熱水費	116	116			
	保険料	81	69			
	維持管理業務費	2,565	2,597			
	修繕費	211	53			
	事業費	254	328			
	消費税及び地方消費税	2	31			
	その他の公課費	1	1			
	事業所税	0	0			
	その他	0	0			
支出計	3,230	3,195	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 59	116	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	41.6 %	41.2 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	57.5 %	58.4 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	0.0 %	0.0 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	354 円	399 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	200 円	242 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	79.4 %	81.3 %	%	%	%

※【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	アンケート方式	アンケート方式			
	② 調査期間	通年	通年			
	③ 配布数	10部	17部			
	④ 回収数	6部	15部			
	⑤ 回収率	60.0 %	88.23 %	- %	- %	- %
調査結果	事業参加者満足度の目標は3.50であったが、実績は3.44であり、目標値に近い満足度が出ている。	事業参加者満足度の目標3.50に対し実績は3.51であり、目標値を達成することができた。				

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
令和元年8月	テニスコートの草刈りや樹木の剪定をしてほしい。	草刈り及び樹木の剪定を実施。

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 使用料	使用料の徴収・減免等の手続は適正に行われているか	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	2.8
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	60

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	3.3
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 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	4	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	4	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	4	4	3.8
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	4	4	4.0
7 備品管理	備品管理は適正に行われているか	4	4	3.8
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	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	4	4	3.5
配点45点(9項目×5点)		小計	36	35

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 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	36 点	80 %	35 点	78 %
(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 %	110 点	92 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営は実施できた。 整備用スポーツトラクターのドライブシャフト交換修理を実施した。 事業団及び大成有楽不動産による巡回点検を実施し安全で快適な施設の提供に取り組んだ。
元	協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営は実施できた。 整備用スポーツトラクターのシャフトASSYを購入し交換した。 事業団及び大成有楽不動産による巡回点検を実施し安全で快適な施設の提供に取り組んだ。
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>施設の老朽化のため、全体的に利用者が減少傾向にある。テニスコートの改修については、整備計画の検討及び地下に針木浄水場所管の配水池があることから、水道局との協議が必要であり、改修には時間を要する状況であるが、指定管理者として出来る限りの施設維持管理ができています。</p> <p>自主事業については、子供・ファミリー向けの事業を開催し、概ね好評を得ているため、今後も自主事業の拡充等利用促進に向けた取り組みに期待したい。</p>
元	<p>テニスコートの老朽化により、利用者からも利用しづらいとの声があがり、また、それに伴い利用者がますます減少しているなか、指定管理者としてできる限りの施設維持管理ができています。</p> <p>自主事業では、以前人気だった教室を再開するなど、新たな取り組みを実施し、利用者から高く評価されていることから、今後も継続して実施してもらいたい。</p>
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	59.8 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	33.0 点	73 %	
(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	107.8 点	90 %	

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3点未満の評価があるもの	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>概ね適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮して黒字運営できている点は評価できます。 今後は、実績を踏まえた目標を設定し、アンケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
30	S	109.0 点	適正な管理運営がなされています。 事業の実施にあたっては更なる利用促進に向けた取組を期待します。 老朽化に伴う修繕に対しては、関係機関と十分に協議し、計画的に取り組んでいただきたいと思います。
元	A	107.8 点	概ね適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮して黒字運営できている点は評価できます。 今後は、実績を踏まえた目標を設定し、アンケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映に努めてください。
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
針木運動公園全体の用器具経年劣化	令和元年度～	平成30年度は整備用スポーツトラクターのドライブシャフト交換修理を実施した。今後も状態等に応じて適宜補充又は更新。
全体的な利用者数の減少	令和元年度～	利用者からはサーフスの老朽化により不陸が発生していることで使用しづらい、ハードコートなので負担が大きいなどの声を聞いている。テニスコートの人工芝化が必要。