

1 施設概要

|        |   |    |                 |         |      |    |    |     |
|--------|---|----|-----------------|---------|------|----|----|-----|
| 施設名    | 高知市春野西諸木公会堂   |    | 施設所管課           | 高齢者支援課  |      |    |    |     |
| 指定管理者名 | 西諸木自治会  |    |                 |         |      |    |    |     |
| 指定期間   | 平成 31 年 4 月 1 日   | ～  | 令和 2 年 3 月 31 日 | 公募・指名の別 | 指名   |    |    |     |
| 設置目的   | 市民の健康の保持及び向上並びに福祉の増進を図るため。  |    |                 |         |      |    |    |     |
| 業務内容   | 1. 高知市春野西諸木公会堂の維持管理に関する業務<br>2. 市民の健康の保持及び向上のために必要な事業に関する業務<br>3. 高齢者の介護予防その他福祉の増進のために必要な事業に関する業務<br>4. その他、設置目的を達成するために市長が必要と認める業務に関する業務 |    |                 |         |      |    |    |     |
| 施設内容   | 所在地:高知市春野町西諸木1498番地<br>施設概要<br>構造:鉄骨造2階建て<br>敷地面積:483.75㎡<br>延床面積:240.00㎡   |    |                 |         |      |    |    |     |
| 職員体制   | 常勤職員  | 1人 | 非常勤職員           | 3人      | 契約社員 | 0人 | 合計 | 12人 |
|        | パート職員   | 0人 | アルバイト           | 0人      | その他  | 8人 |    |     |

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

| 指標              | 平成 29 年度<br>( 1 年目)   |       | 平成 30 年度<br>( 2 年目)                                     |       | 令和 元 年度<br>( 3 年目)   |       |
|-----------------|---|-------|---|-------|--|-------|
|                 | 目標値   | 実績    | 目標値   | 実績    | 目標値  | 実績    |
| 利用者数(人)         | 4,800   | 4,636 | 4,700   | 3,978 | 4,600  | 3,978 |
| 事業開催数(回)        | 200   | 201   | 200   | 268   | 200  | 231   |
| 目標値に対する達成状況について | 事業開催数は目標を達成できた。利用者数は、目標値を昨年度の利用者実績(4,773人)からの更なる増加を目標に設定していたが、地域人口の減少に伴い下回った。 |       | 事業開催数は目標を達成できた。利用者数は、地域人口の減少や高齢化による身体状況の変化により、昨年度を下回った。 |       | 事業開催数は目標を達成できた。利用者数は、地域人口の減少や高齢化による身体状況の変化、新型コロナウイルス感染拡大による活動自粛があったものの、昨年度と同水準を確保した。 |       |

3 利用状況(指定管理者記入欄)

|             | 平成 29 年度<br>( 1 年目)                                | 平成 30 年度<br>( 2 年目)                                  | 令和 元 年度<br>( 3 年目)   |
|-------------|--|--|--|
| 利用者数        | 4,636 人  | 3,978 人  | 3,978 人  |
| 利用者数:対前年度比  | 97.1 %   | 83.5 %   | 100.0 %  |
| 開館日数        | 295 日  | 291 日  | 262 日  |
| 利用状況についての評価 | 地域人口の減少に伴い、昨年に比べ利用者は微減となった。平成29年度は、暦通りの295日を開館できた。 | 地域人口の減少や高齢化により、利用者数は昨年度を下回った。平成30年度は、暦通りの291日を開館できた。 | 地域人口の減少や高齢化、新型コロナウイルス感染拡大による活動自粛があったものの、昨年度と同水準を確保した。開館日数は、新型コロナウイルス感染拡大により令和2年3月から開館できなくなったため、262日となった。 |

※ H28年度実績 利用者数:4,773人、開館日数:293日  
 ※ 休館日は日曜、祝祭日、年末年始(12月29日から1月3日まで)

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

|                   |            | 平成 29 年度<br>( 1 年目) | 平成 30 年度<br>( 2 年目) | 令和 元 年度<br>( 3 年目) |
|-------------------|------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| 収入                | 指定管理料      | 896                 | 896                 | 896                |
|                   | 利用料金収入     | -                   | -                   | -                  |
|                   | 自主事業収入     | -                   | -                   | -                  |
|                   | その他収入      | -                   | -                   | -                  |
|                   | 収入計        | 896                 | 896                 | 896                |
| 支出                | 人件費        | 165                 | 182                 | 163                |
|                   | 光熱水費       | 409                 | 412                 | 424                |
|                   | 保険料        | 26                  | 13                  | 15                 |
|                   | 委託料        | 13                  | 13                  | 13                 |
|                   | 修繕費        | -                   | -                   | -                  |
|                   | 事業費        | 283                 | 276                 | 281                |
|                   | 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        | 896                 | 896                 | 896                |
| 差引収支<br>(収入計-支出計) | 0          | 0                   | 0                   |                    |

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

|   |                   | 平成 29 年度<br>( 1 年目) | 平成 30 年度<br>( 2 年目) | 令和 元 年度<br>( 3 年目) |
|---|-------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| ① | 利用料金比率            | - %                 | - %                 | 0.0 %              |
| ② | 指定管理料比率           | 100.0 %             | 100.0 %             | 100.0 %            |
| ③ | 人件費比率             | 18.4 %              | 20.3 %              | 18.2 %             |
| ④ | 利用者1人当たりの管理コスト    | 193 円               | 225 円               | 225 円              |
| ⑤ | 利用者1人当たりの高知市負担コスト | 193 円               | 225 円               | 225 円              |
| ⑥ | 外部委託費比率           | 1.5 %               | 1.5 %               | 1.5 %              |

※【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 29 年度<br>( 1 年目)   | 平成 30 年度<br>( 2 年目)   | 令和 元 年度<br>( 3 年目)    |
|---------|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 調査の実施内容 | ① 調査方法      | 口頭で実施<br>(お世話役がとりまとめ) | 口頭で実施<br>(お世話役がとりまとめ) | 口頭で実施<br>(お世話役がとりまとめ) |
|         | ② 調査期間      | 随時                    | 随時                    | 随時                    |
|         | ③ 配布数       |                       |                       |                       |
|         | ④ 回収数       |                       |                       |                       |
|         | ⑤ 回収率       | - %                   | - %                   | - %                   |
| 調査結果    | 要望や意見はなかった。 | 要望や意見はなかった。           | 要望や意見はなかった。           |                       |

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

| 日付 | 苦情・意見等     | 対応状況 |
|----|------------|------|
|    | 意見・苦情等はない。 |      |
|    |            |      |
|    |            |      |

## 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 保守点検業務・警備業務         | 保守点検業務・警備事務は適切に行われたか               | 3         | 3         | 3.0          |
| 8 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          |
| 9 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          |
| 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 利用状況               | 利用者数・稼働率等は適切な水準か                   | 3         | 3         | 3.0          |
| 13 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          |
| 14 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          |
| 15 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          |
| 16 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          |
| 17 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          |
| 18 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          |
| 19 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          |
| 20 利用者への支援            | 利用者への支援は事業計画に基づき、適正・公平に行われたか       | 3         | 3         | 3.0          |
| <b>配点60点(20項目×3点)</b> |                                    | <b>小計</b> | <b>60</b> | <b>60.0</b>  |

#### 評価基準

| 点数 | 小項目の評価基準  |
|----|---|
| 3  | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。           |
| 2  | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。 |
| 1  | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。   |
| 0  | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。    |

### (2) サービスの質の確認

| 評価項目(小項目)            | 確認内容  | 自己評価      | 一次評価      | 総合評価         |
|----------------------|---|-----------|-----------|--------------|
|                      |   | 指定管理者     | 施設所管課     | 指定管理者業務評価委員会 |
| 1 利用者ニーズの把握          | 利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか                   | 4         | 3         | 3.0          |
| 2 接客態度・苦情要望等への対応     | 接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か  | 5         | 4         | 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<br>パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか | 5         | 4         | 3.7          |
| 5 維持管理業務             | 日常清掃業務や衛生管理は適切か   | 5         | 4         | 4.0          |
| 6 施設運営業務             | 実施された事業内容は適切に行われているか  | 5         | 4         | 3.7          |
| 7 事業の実施状況            | 事業は効果的に行われたか  | 5         | 4         | 3.7          |
| 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         | 3.0          |
| 9 目標達成度              | 施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか                          | 4         | 3         | 2.7          |
| <b>配点45点(9項目×5点)</b> |   | <b>小計</b> | <b>41</b> | <b>30.5</b>  |

#### 評価基準

| 点数 | 小項目の評価基準   |
|----|--|
| 5  | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。           |
| 4  | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。              |
| 3  | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。                |
| 2  | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。      |
| 1  | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。 |
| 0  | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。         |

(3) サービス提供の継続性と安定性

| 評価項目(小項目)     | 確認内容                       | 自己評価  | 一次評価  | 総合評価         |      |
|---------------|----------------------------|-------|-------|--------------|------|
|               |                            | 指定管理者 | 施設所管課 | 指定管理者業務評価委員会 |      |
| 1 経費節減・効率的な運営 | 経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか | 3     | 3     | 3.0          |      |
| 2 事業収支        | 事業収支は妥当か                   | 3     | 3     | 3.0          |      |
| 3 経営状況        | 指定管理者の経営状況は妥当か             | 3     | 3     | 3.0          |      |
| 4 人件費比率       | 支出に占める人件費の割合は妥当か           | 3     | 3     | 3.0          |      |
| 5 外部委託費比率     | 支出に占める外部委託費の割合は妥当か         | 3     | 3     | 3.0          |      |
| 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<br>(指定管理者) | 配点に対する割合 | 一次評価<br>(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  | 41 点            | 91 %     | 32 点            | 71 %     |
| (3) サービス提供の継続性と安定性 | 15 点  | 15 点            | 100 %    | 15 点            | 100 %    |
| 合計                 | 120 点 | 116 点           | 97 %     | 107 点           | 89 %     |

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

| 年度 | 評価内容  |
|----|---|
| 29 | 人口の減少に伴い、利用者の対象となる者は減少しているが、そんな中でも教室の活発な活動が功を奏し、新規の利用者もあり、利用者数は昨年と同程度を維持できている。今後も教室活動に力を入れ新規の利用者を増やしていきたいと考えています。   |
| 30 | 高齢化による身体状況の変化などにより、利用者は減少しているが、4月から声掛け運動を強化し、参加を促してきました。今後も経費のかからないもので教室活動を増やしたり、利用者や地域の人への声掛けに一層力を入れていきたいと考えています。  |
| 元  | 地域人口の減少や高齢化で利用者の減少傾向が続いているが、子育て中の若い世代へも参加を呼びかけるなど利用者増への取り組みをしています。令和2年3月以降は新型コロナウイルス感染拡大というマイナス要因もあるなか、利用者数は前年度と同水準を確保できました。よさこい踊りの練習や納涼祭など前年より数十人程度利用者が増えた内容もあり、今後も地域との親睦・連携を進めていきたいと考えています。 |

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

| 年度 | 評価内容  |
|----|---|
| 29 | 宅老事業については、開所日数に月のバラつきがあるものの、仕様上週2回以上(約112日)を実施するところ、平成29年度は年間201日実施されている。また、1日平均20~30人程度の利用があり、安定した運営ができていると考えられます。また、高齢者向けの各種講座、講演会は趣味や生活に即した内容で、利用者のニーズに即したものとなっている。今後も地域内交流を中心に利用者増につながる取り組みをお願いしたい。 |
| 30 | 高齢化による利用者の減少が進んでいるが、広く声掛けは十分に行われており、今後も教室活動を通して地域の活発な交流の推進をお願いしたい。指定管理者施設だけでなく公的施設全般の共通課題として、男性利用者比率の向上が今後の課題。  |
| 元  | 百歳体操は仕様上月4回の実施だが、5回実施した月もありニーズの高さに対応した運営ができている。令和2年3月以降、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたにもかかわらず利用者数は前年度並みを維持できている。利用者増のため子育て世代への呼びかけなどの取り組みも行っており、今後の広がりに期待したい。   |

10 総合評価結果

(1) 評価結果

| 評価分類               | 配点    | 評価<br>(指定管理者業務評価委員会)<br>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 %    | <b>A</b> |
| (2) サービスの質の確認      | 45 点  | 30.5 点                     | 68 %     |          |
| (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 | 105.5 点                    | 88 %     |          |

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<br>・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。<br>・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

概ね適正な管理運営がなされています。  
地域の交流の場として様々な事業に取り組まれていることは評価できます。  
今後は、アンケートの実施方法を工夫し、分析ができるよう満足度の数値化にも取り組み、さらなるニーズの把握・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   |
|----|------|---------|---|
| 29 | S    | 104.0 点 | 適正な管理運営がなされていると考えます。引き続き利用者ニーズに応じた事業を実施し、利用者増加につながる取組をお願いします。   |
| 30 | S    | 107.7 点 | 適正な管理運営がなされています。<br>利用者に対して、数多くの講座を実施されていることは評価できます。<br>今後も、利用者のニーズに応じた積極的な取組を期待します。  |
| 元  | A    | 105.5 点 | 概ね適正な管理運営がなされています。<br>地域の交流の場として様々な事業に取り組まれていることは評価できます。<br>今後は、アンケートの実施方法を工夫し、分析ができるよう満足度の数値化にも取り組み、さらなるニーズの把握・反映に努めてください。 |

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 |
|---------|------|----------|
|         |      |          |
|         |      |          |
|         |      |          |