

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	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団							
指定期間	令和 5 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	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	2人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	6人
	パート職員	4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	令和 5 年度 (1 年目)		令和 6 年度 (2 年目)		令和 7 年度 (3 年目)		令和 8 年度 (4 年目)		令和 9 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)	5,600	5,957								
利用者数(人)	30,000	22,522								
稼働率(パーセント)	52%	48.4%								
収入目標額(千円)	5,780	6,045								
目標値に対する達成状況について	利用料金収入アップを最優先事項と考え、当施設のフェンスに設置した告知POPを更新し、新規利用者の開拓に努め、更に水曜・祝祭日の休所日の特別貸館を市の担当部署の承諾をいただいて実施した。その結果、利用料金収入は平成9年に関所してから27年間で最高額となり、収支も改善された事は日頃のきめ細かな活動が評価されたのではないかと喜んでいる。しかし、利用者数はコロナ禍前に近づいてはいるものの利用団体の高齢化や規模縮小で利用料金に見合う伸びが得られず今後の課題と考えている。									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 5 年度 (1 年目)	令和 6 年度 (2 年目)	令和 7 年度 (3 年目)	令和 8 年度 (4 年目)	令和 9 年度 (5 年目)
利用者数	22,522 人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	108.2 %	0.0 %	- %	- %	- %
開館日数	303 日	日	日	日	日
集会室 午前	64.8 %	%	%	%	%
集会室 午後	83.5 %	%	%	%	%
集会室 夜間	70.3 %	%	%	%	%
和室 午前	40.9 %	%	%	%	%
和室 午後	51.3 %	%	%	%	%
和室 夜間	47.9 %	%	%	%	%
調理室 午前	14.1 %	%	%	%	%
調理室 午後	16.5 %	%	%	%	%
調理室 夜間	8.2 %	%	%	%	%
利用状況についての評価	施設の稼働率はコロナ禍直前の状況まで回復してきており、施設フェンスの告知POP更新などの効果で、家族・友人単位の小規模利用から、新たな団体の継続的な利用や問い合わせも増えたためこの好結果となったと考えている。そして今後も継続して同様の活動で、利用者が続伸することを期待している。補足だが、当施設では、稼働率は1時間単位で積算し昼食1時間の稼働を不算入しているの1日を3分割して計算している施設に比べると低めの稼働率になってしまう事をご理解いただきたい。				

※ R4年度実績 利用者数: 20,819人、開館日数: 296日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和5年度 (1年度目)	令和6年度 (2年度目)	令和7年度 (3年度目)	令和8年度 (4年度目)	令和9年度 (5年度目)
収入	指定管理料	9,030			
	利用料金収入	5,957			
	自主事業収入	13			
	その他収入	75			
	収入計	15,075	0	0	0
支出	人件費	8,561			
	光熱水費	1,818			
	保険料	52			
	委託料	1,228			
	修繕費	98			
	事業費	17			
	消費税及び地方消費税	854			
	その他の公課費				
	事業所税				
	その他	2,463			
支出計	15,091	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 16	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和5年度 (1年度目)	令和6年度 (2年度目)	令和7年度 (3年度目)	令和8年度 (4年度目)	令和9年度 (5年度目)
① 利用料金比率	39.5 %	- %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	59.9 %	- %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	56.7 %	- %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	670 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	401 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	8.1 %	%	%	%	%

※【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)

	令和5年度 (1年度目)	令和6年度 (2年度目)	令和7年度 (3年度目)	令和8年度 (4年度目)	令和9年度 (5年度目)
調査の実施内容	① 調査方法	全利用者向けアンケートを実施			
	② 調査期間	2023/10/30~2023/12/10			
	③ 配布数	468 枚	枚	枚	枚
	④ 回収数	379 枚	枚	枚	枚
	⑤ 回収率	81.0 %	- %	- %	- %
調査結果	<p>幅広い利用者の声を聴きとるために昨年度から全利用者を対象に実施しています。(重複利用者の回答は1回のみ)配布数・回収数・回収率とも昨年を上回る結果となり職員全員で取り組んだ成果だと自負している。回答者の構成: [性別]男27.0%・女73.0% [年齢]66歳~32.8%・50~65歳32.1%・30~49歳24.2%・18~29歳7.1%・10~17歳3.8% [所属]個人19.8%・団体80.2%(職員対応)満足92.8%・不満0.3%(施設・設備)満足89.9%・不満1.6%(料金)満足74.4%・不満4.3%(清掃)満足94.9%・不満0.8%(全体)満足94.7%・不満0.5%</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
12月10日	集會室(体育館)の照明が暗いのでもっと明るさ欲しい/室内(体育館)が暗い/大変暗い(集會室)	集會室(体育館)は水銀ランプを使用した照明で、機器の特性上ワット数を上げて照度アップを図ることが出来ないため、メインの4か所のランプを寿命は短いが高照度の高いハロゲンランプに交換して室内の明るさを上げた。その後、R6年度照明のLEDへの更新が助成事業として認められたと聞き、市の関係部署の方々に感謝しております。
12月10日	和式(トイレ)はつらい(女性)/洋式トイレが多いと嬉しい(女性)/トイレの洋便が1ヶ所なので全部とは言いませんが増やして頂ければ幸いです(女性)/私は足が悪いので洋式が増えたら嬉しい(女性)/トイレは全て洋式にして欲しい	利用者の多様性や高齢化の観点からも洋式トイレを増やす必要があると考え、市の担当課とも協議を継続していた案件です。R6年度にて改修工事として予算処置をとっていただき要望が叶うことになりました。ありがとうございます。
12月10日	以前、電話での問い合わせをさせてもらった時の対応がけんもほろろでも残念でした。	毎月実施している職員会議の議題として取り上げ、苦情の背景にある要因を該当職員から聴き取り、接客についての質を向上させるための話し合いを実施した。さらに職員全員が利用者のニーズの聴き取りを丁寧に行うOJTを実施した。
12月10日	カーテン(集會室)が古くなっているので交換してもらいたい。	集會室(舞台も含む)のカーテンは開所以来26年間経過し老朽化が激しいため市の担当部署へ今後の継続審議事項として検討をお願いしています。
12月10日	シューズ用スリッパを増やして欲しい(トイレ用)/シューズ用スリッパが欲しい(トイレ用)	要望の多かった女性トイレのシューズ用スリッパを2足から3足に増やし、その他の古いスリッパの交換も行った。
12月10日	利用料が高感じます。/体育館利用、高く感じます、もう少し安い料金に。/シルバー料金等もあるといい。/もう少し安いと嬉しい。/他の施設と比較させて頂くと非常に高額だと思います。	利用料免除団体からの苦情・要望が含まれており、背景には他の目的で有料で利用する場合の料金についての意見のようでした。ただ、それ以外の利用者からも同様の声があることは真摯に受け止めるべきなので、市の担当部署にもアンケート結果と合わせて情報を伝えています。
12月10日	そろそろ洋室が楽でしょう。(和室利用者)	畳部屋でも敷きゴザをすれば椅子・テーブルが利用できることを説明しました。また、談話ホールの利用も可能であることも伝えました。

8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3.0
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0
7 利用料金(使用料)	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0
8 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	2.7
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	59.7

評価基準

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

(2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	5	5	4.0
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	4	4.0
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	5	4	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	5	4.3
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	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	3.7
配点45点(9項目×5点)		小計	45	34.5

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	2.0
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	14.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	45 点	100 %	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	120 点	100 %	113 点	94 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
5	指定管理者として2クール目を迎え、過去の経験を活かし職員全員で意見交換をしながら活動方針を固めました。[収支]利用料収入の増加のため施設フェンスでの告知POPは更新しながら継続し、休所日の特別貸館にも取り組み過去最高の利用料収入を上げることができ、かつ収支も納得のいく改善が出来たことを嬉しく思います。経費削減では、突発的な修繕事案により2件で20万円ほどの費用が発生しましたが、集会室の床のゆるみや机・照明器具・体育設備の不具合の自前での修繕により老朽化した施設の維持管理がほぼ材料代のみで出来たことも評価できるものと考えています。[運営]職員同士で密な情報共有を行い、OJTによる接客対応での聴き取り能力の向上を図る事が出来ました。その効果により、予約相談に対する対応力が高まり、新規利用の獲得や利用空白時間帯の解消が進み好実績に貢献できたと考えます。また、職員の発案で玄関口の当日利用状況の掲示板の情報書き換えにマグネットシートを使い、分かりやすさと省力化が図られました。[文化情報発信と地域交流]エントランスを活用して市民の作品展を継続で実施しており、その作品を楽しむために来館する人も以前よりも増えたように感じます。(来館人数にはカウントされないのが残念です)また、地域の多世代交流を願って実施した2回の多世代交流フェスは、夏は悪天候による順延で十分な成果は得られませんでした。冬イベントでは予想を大幅に上回る約400名の地域住民の方々においていただき、今後に繋がる大きな実績を残せたと考えます。[危機管理]日頃の運営上の基本ルールや法令遵守についての研修はもちろん、救命講習や消防消火訓練などを通して施設運営に関わる危機管理を強めることが出来ました。
6	
7	
8	
9	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
5	<p>仕様書・事業計画書に沿って適正に管理運営がなされている。 アンケートの対象者を全利用者に拡大するとともに、質問項目についても利用者数及び満足度向上に向けた取組につなげるための内容に見直し、日々の管理運営や自主事業に反映できたと考える。</p> <p>また、人口減少や地域活動団体の高齢化が進行している状況のなか、家族連れや学生等の新規利用者を呼び込んだ結果、利用料収入が平成9年に開所してから27年間で過去最高額を達している。自主事業についても、「やえもん多世代交流カフェ」では、前年度実績(130名)を超える来場者数(400名)を集めることができたことは、施設利用者に対して、質の高いサービスを提供することができていると考える。</p>
6	
7	
8	
9	

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	59.7 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	34.5 点	77 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.0 点	93 %	
合計	120 点	108.2 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・仕様書に沿った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>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。利用者数等が目標値未達成となりましたが、利用料金収入及び収入目標額は目標値を達成できています。施設を利用した全団体にアンケートを配布し、回答者に抽選で施設で制作した細工物をプレゼントするなど、アンケート回収率の上昇に向けた取組が評価できます。指定管理者自らが可能な範囲で修繕を行うなど経費節減に努めていますが、支出が収入を上回っています。引き続き、利用者ニーズの把握に努め、利用拡大、収支の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
5	A	108.2 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。利用者数等が目標値未達成となりましたが、利用料金収入及び収入目標額は目標値を達成できています。施設を利用した全団体にアンケートを配布し、回答者に抽選で施設で制作した細工物をプレゼントするなど、アンケート回収率の上昇に向けた取組が評価できます。指定管理者自らが可能な範囲で修繕を行うなど経費節減に努めていますが、支出が収入を上回っています。引き続き、利用者ニーズの把握に努め、利用拡大、収支の改善に努めてください。
6		点	
7		点	
8		点	
9		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
利用者の意見の聴き取り	R4年度から	①利用者アンケートの対象者を期間中(1カ月以上)の利用者全員に広げ、どんなに小さな意見でも聴きとるように改善した。(意見・要望については職員会議の議題として取り上げて対応を協議しています)
集会室(体育館)の照明が暗い	R5年10月	照明設備の改修による照度アップには多額の費用が掛かるため、設置の機器で代替可能で、さらに照度のアップも図れるランプに一部交換した。(メインの照明機器4か所を水銀ランプからハロゲンランプに交換)
老朽化した施設・備品の管理	R4年度から	損傷個所の早期発見と早期修繕により中長期観点での費用の削減に努める。[例]和室照明セードのDIY補修/集会室床のゆるみ箇所のネジ増し締め(DIY)/換気用排気ダクト補修/照明器具用基板の部品交換/机の金具破損の修繕
	R5年度から	市担当課からの指導による施設自主点検の実施
多世代交流の拠点としての拡充	R5年度から強化	①多世代交流フェスの告知に新聞折込チラシを活用し地域住民への周知を図った。(R6年2月)
利用者の拡大	R5年7月	①休所日の特別貸館の継続的な体制作り(よさこい団体の練習の場を提供/子育て支援団体への貸館) ②施設のフェンス北面に掲示の貸館告知を刷新し市民への利用促進の啓発を継続的に実施。