

令和 5 年度指定管理者業務評価シート

自己評価実施日 令和 6 年 6 月 10 日  
 一次評価実施日 令和 6 年 6 月 20 日  
 総合評価実施日 令和 6 年 7 月 17 日

21

1 施設概要

|        |  |    |         |        |      |    |    |     |
|--------|--|----|---------|--------|------|----|----|-----|
| 施設名    | 高知市鏡文化ステーションRIO等   |    | 施設所管課   | 鏡地域振興課 |      |    |    |     |
| 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 9 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<br>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<br>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)<br>・高知市立鏡公民館(会議室・小会議室・和室・多目的室)<br>・高知市ギャラリー白雲(展示室・収蔵庫)<br>・高知市立市民図書館鏡分室    |    |         |        |      |    |    |     |
| 職員体制   | 常勤職員   | 2人 | 非常勤職員   | 9人     | 契約社員 | 0人 | 合計 | 13人 |
|        | パート職員  |    | アルバイト   | 2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<br>(1 年目)   |           | 令和 6 年度<br>(2 年目) |    | 令和 7 年度<br>(3 年目) |    | 令和 8 年度<br>(4 年目) |    | 令和 9 年度<br>(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)       | 10,000,000  | 9,733,500 |                   |    |                   |    |                   |    |                   |    |
| 利用者数(人)         | 30,000  | 28,091    |                   |    |                   |    |                   |    |                   |    |
| 目標値に対する達成状況について | 利用料金収入 266,500円減<br>利用人数 1,909人減<br><br>平成30年度以降では最高の利用者を得ており、第一目標の28,000人を達成し、30,000人目標に大きく近づいた。 |           |                   |    |                   |    |                   |    |                   |    |

3 利用状況(指定管理者記入欄)

|             | 令和 5 年度<br>(1 年目)                                  | 令和 6 年度<br>(2 年目) | 令和 7 年度<br>(3 年目) | 令和 8 年度<br>(4 年目) | 令和 9 年度<br>(5 年目) |
|-------------|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 利用者数        | 28,091 人   |                   |                   |                   |                   |
| 利用者数:対前年度比  | 108.0 %  | 0.0 %             | - %               | - %               | - %               |
| 開館日数        | 313 日  |                   |                   |                   |                   |
| 利用率         | 93.6 %   |                   |                   |                   |                   |
| 利用状況についての評価 | 平成30年度以降では最も多い利用者を得ている。目標には届いていないが着実に利用増加の傾向が見られる。 |                   |                   |                   |                   |

※ 利用率の算定方法 : 利用者数 ÷ 利用目標者数

※ 令和4年度実績 : 利用人数 26,019人 , 開館日数 311日

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

|                   |            | 令和 5 年度<br>( 1 年目) | 令和 6 年度<br>( 2 年目) | 令和 7 年度<br>( 3 年目) | 令和 8 年度<br>( 4 年目) | 令和 9 年度<br>( 5 年目) |
|-------------------|------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 収入                | 指定管理料      | 22,966             |                    |                    |                    |                    |
|                   | 利用料金収入     | 9,733              |                    |                    |                    |                    |
|                   | 自主事業収入     | 293                |                    |                    |                    |                    |
|                   | その他収入      | 49                 |                    |                    |                    |                    |
|                   | 収入計        | 33,041             | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  |
| 支出                | 人件費        | 14,480             |                    |                    |                    |                    |
|                   | 光熱水費       | 8,283              |                    |                    |                    |                    |
|                   | 保険料        | 4                  |                    |                    |                    |                    |
|                   | 委託料        | 3,548              |                    |                    |                    |                    |
|                   | 修繕費        | 1,115              |                    |                    |                    |                    |
|                   | 事業費        | 4,715              |                    |                    |                    |                    |
|                   | 消費税及び地方消費税 | 1,637              |                    |                    |                    |                    |
|                   | その他の公課費    |                    |                    |                    |                    |                    |
|                   | 事業所税       |                    |                    |                    |                    |                    |
|                   | その他        | 210                |                    |                    |                    |                    |
| 支出計               | 33,992     | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  |                    |
| 差引収支<br>(収入計-支出計) | ▲ 951      | 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<br>( 1 年目) | 令和 6 年度<br>( 2 年目) | 令和 7 年度<br>( 3 年目) | 令和 8 年度<br>( 4 年目) | 令和 9 年度<br>( 5 年目) |
|---|-----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| ① | 利用料金比率                | 29.5 %             | - %                | - %                | - %                | - %                |
| ② | 指定管理料比率               | 69.5 %             | - %                | - %                | - %                | - %                |
| ③ | 人件費比率                 | 42.6 %             | - %                | - %                | - %                | - %                |
| ④ | 利用者1人当たりの<br>管理コスト    | 1,210 円            | - 円                | - 円                | - 円                | - 円                |
| ⑤ | 利用者1人当たりの<br>高知市負担コスト | 818 円              | - 円                | - 円                | - 円                | - 円                |
| ⑥ | 外部委託費比率               | 10.4 %             | %                  | %                  | %                  | %                  |

※【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)

|         |   | 令和 5 年度<br>( 1 年目)                        | 令和 6 年度<br>( 2 年目) | 令和 7 年度<br>( 3 年目) | 令和 8 年度<br>( 4 年目) | 令和 9 年度<br>( 5 年目) |
|---------|---|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 調査の実施内容 | ① 調査方法  | 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  | 2月~3月                                     |                    |                    |                    |                    |
|         | ③ 配布数   | 124                                       |                    |                    |                    |                    |
|         | ④ 回収数   | 124                                       |                    |                    |                    |                    |
|         | ⑤ 回収率   | 100 %                                     | - %                | - %                | - %                | - %                |
| 調査結果    | 1. 属性<br>① 男女比率:男44%:女56%<br>② 年代:大人が全体の84.0%を占める。<br>③ 住まい:鏡地域19.4%、高知市内63.7%、その他16.9%<br>2. 利用回数<br>初めて13.0% 2~10回34.0%、11回以上53.0%<br>3. 満足度<br>(温泉の質)(清潔感)(スタッフの対応)(利用料金)(全体満足度)の5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   |
|---------|--|--|
| R5.8.15 | 利用者でタトゥーがある人が入っている。鏡の前で仁王立ちしていて怖かった。以前は看板があったがなくなっている。 | 7月から案内表示を、市の指導により撤去していた。利用者へは公共施設なので入れ墨を理由に「断ることはできない」と説明した。 |
|         |  |  |

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                 | 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         | 2.3          |
| 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          |
| <b>配点60点(20項目×3点)</b> |                                    | <b>小計</b> | <b>59</b> | <b>59</b>    |
|                       |                                    |           | <b>59</b> | <b>58.3</b>  |

評価基準

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

(2) サービスの質の確認

| 評価項目(小項目)            | 確認内容  | 自己評価      | 一次評価      | 総合評価         |
|----------------------|---|-----------|-----------|--------------|
|                      |   | 指定管理者     | 施設所管課     | 指定管理者業務評価委員会 |
| 1 利用者ニーズの把握          | 利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか                   | 5         | 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         | 3         | 3.0          |
| 3 施設内の案内表示           | 施設内の案内表示は見やすくなっているか   | 5         | 3         | 3.0          |
| 4 利用案内               | 施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか<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         | 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         | 3         | 3.0          |
| 6 施設運営業務             | 実施された事業内容は適切に行われているか  | 5         | 3         | 3.0          |
| 7 事業の実施状況            | 事業は効果的に行われたか  | 5         | 3         | 3.0          |
| 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         | 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                          | 5         | 3         | 3.0          |
| <b>配点45点(9項目×5点)</b> |   | <b>小計</b> | <b>44</b> | <b>27.3</b>  |
|                      |   |           | <b>28</b> | <b>27.3</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                   | 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         | 3.0          |
| 4 人件費比率              | 支出に占める人件費の割合は妥当か           | 3         | 3         | 3.0          |
| 5 外部委託費比率            | 支出に占める外部委託費の割合は妥当か         | 3         | 3         | 3.0          |
| <b>配点15点(5項目×3点)</b> |                            | <b>小計</b> | <b>13</b> | <b>13</b>    |
|                      |                            |           | <b>13</b> | <b>14.0</b>  |

評価基準

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

9 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

| 評価分類               | 配点           | 自己評価<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         | 59 点            | 98 %        | 59 点            | 98 %        |
| (2) サービスの質の確認      | 45 点         | 44 点            | 98 %        | 28 点            | 62 %        |
| (3) サービス提供の継続性と安定性 | 15 点         | 13 点            | 87 %        | 13 点            | 87 %        |
| <b>合計</b>          | <b>120 点</b> | <b>116 点</b>    | <b>97 %</b> | <b>100 点</b>    | <b>83 %</b> |

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

| 年度 | 評価内容  |
|----|---|
| 5  | 平成30年度以降では最高の利用者(28,091人)を得ており、利用人数および利用収入は増加している。増加傾向はうかがえるが、収支はマイナスになった。ホームページの閲覧数は年間で約3,000件あり、インターネットを通じてかみ温泉RIOを知る機会が増えている実感がある。また、利用者層は若年化している傾向もみられる。かねてより懸案事項であった施設維持管理(特に館内清掃)は、外部委託の導入や人員配置の変更等で改善している。 |
| 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  | 令和5年度は、当該指定管理者が管理を開始して通算6年目にあたる。利用者数は、目標には達していないものの、これまで続けてきた自主事業やイベントの開催、ホームページ等でのPR活動を継続的に行っていることにより利用者数の増につながっていることは評価できる。清掃業務については、人的体制を整えるなどの改善に努めている。 |
| 6  |   |
| 7  |   |
| 8  |   |
| 9  |   |

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  | 58.3 点                     | 97 %     | <b>A</b> |
| (2) サービスの質の確認      | 45 点  | 27.3 点                     | 61 %     |          |
| (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 | 99.6 点                     | 83 %     |          |

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、又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。  | おおむね事業計画書・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。 | 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

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。  
 利用料金収入及び利用者数の目標値が未達成となっています。  
 利用者アンケートに基づいて、ドライヤーやシャンプーを設置する等、利用者ニーズの把握及び反映できたことが評価できます。  
 施設の清掃については、既に外部委託の導入や人員配置の変更等で改善されているとのことですので、引き続き適正な施設の清掃に努めてください。  
 支出が収入を上回っていますので、更なる利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながるよう取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。

(3) 総合評価実績

| 年度 | 評価結果 | 総合評価点数 | 総 評   |
|----|------|--------|---|
| 5  | A    | 99.6 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。<br>利用料金収入及び利用者数の目標値が未達成となっています。<br>利用者アンケートに基づいて、ドライヤーやシャンプーを設置する等、利用者ニーズの把握及び反映できたことが評価できます。<br>施設の清掃については、既に外部委託の導入や人員配置の変更等で改善されているとのことですので、引き続き適正な施設の清掃に努めてください。<br>支出が収入を上回っていますので、更なる利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながるよう取り組み、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   |
|---------|------|--|
| 清掃・環境整備 | 4月   | 令和5年度において清掃・環境整備の人員体制や業務基準履行のためのルールは整ったが、作業内容の雑さがあるなどの不備もあった。計画を実行するためのチェックや実施記録の精度を上げていく。 |
|         |      |  |
|         |      |  |