

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十いやしの里		評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	四万十川の豊かな自然環境の中で、心身の休養や回復に資する体験、実技、学習の実践可能な総合施設として、市民の保健休養と福祉の増進を図り、併せて公園客・一般観光客の利用に供することを目的とする。			
指定管理者名	四国開発建設株式会社		施設所管課	観光商工課
指定期間	開始日	平成31年4月1日	選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募・ <input type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和6年3月31日		

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	年度	年度
収 入	指定管理料	-	-	-		
	利用料金収入	166,691	182,743	180,131		
	自主事業収入	11,583	18,316	17,878		
	その他	4,270	2,086	844		
	<b>収入計</b>	<b>182,544</b>	<b>203,145</b>	<b>198,853</b>		
支 出	人件費	94,441	99,365	109,054		
	光熱水費	23,468	28,481	28,211		
	委託料	7,037	8,496	6,173		
	修繕費	1,253	1,473	1,988		
	事業費	46,625	51,584	64,694		
	その他	20,519	11,390	11,623		
	<b>支出計</b>	<b>193,343</b>	<b>200,789</b>	<b>221,743</b>		
差引収支 (収入系－支出計)		<b>▲10,799</b>	<b>2,356</b>	<b>▲22,890</b>		

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

開業より22年が経過したことで施設の一部において老朽化が進み、急な故障等が発生しお客様にご迷惑をおかけしたがその都度、市と連携し修繕、取替等を行うことができています。(冷暖房機器・浴場浄化設備等)

### 4 事故発生時の状況・対応

浴場において入浴中、急に気分を悪くされた方については、その都度適正に消防署への連絡やAEDの使用などを行っている。

## 5 個別評価

評価項目	評価内容	評価		
		指定 管理者	市	
管理 業務 の 実 施 状 況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	3	3
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	3	2
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	2	2
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	2	2
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	3	3
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	3	3
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	2	2
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	50	49
サー ビス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	4	3
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	3	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	3	3
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	4	3
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	4	3
	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	4	3
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	3	3	
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	25	21

収支・経営状況	経費節減	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	
	事業収支	事業収支は妥当か	2	2	
	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	2	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	2	2	
	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	
配点 15 点 (5 問×3 点)			小計	12	11

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	50	92.6%	49	90.7%	A
サービスの質	35	25	71.4%	21	60.0%	
収支・経営状況	15	12	80.0%	11	73.3%	
合計	104	87	83.7%	81	77.9%	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	<p>レストランではランチメニューを幅広くお客様に周知し、温泉とのセットプランとともに販売促進を図ったことで大幅に利用客が増大（ランチ利用客数が前年比 140%）したが、今後も地元のお客様の声を取り上げ売上の増加に努めたい。</p> <p>また、物価・光熱費等の高騰に対しては温泉利用料の改定を市にご承認頂いたが、今後も健全な経営を続けるためにも料金の適正化には取り組んでいくこととしたい。</p>
令和5年度	<p>前年に対しては、国・県等の旅行支援が終了し宿泊客数が減少したことが収益減の大きな要因となったが、加えて人件費や物価・光熱費が引き続き高騰し営業経費が増大したことも影響した。しかし浴場では料金改定の影響により利用人員が減少していたが、サービスタイムの利用促進等を図った結果、前年を上回る結果となった。温泉施設における雑菌対策においても大浴場の湯抜きを週1回から2回に、水質検査も年2回の保健所検査に加え、自主検査を年2回実施するなど安全対策も強化することができた。</p> <p>また、レストランではメニュー構成の見直し等お客様の要望等を取り入れたことで、ランチタイムの利用者が前年の1.4倍に増えるなど好調に推移した。</p>

### (3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	<p>ランチメニューの充実化や周知、入浴とセットプラン販売などによって施設使用者の増に繋がっている。光熱費等の高騰については、入浴料の見直しを行うなどの措置により影響が抑えられている。</p> <p>利用者からの苦情についても、従業員に対してではなく利用者同士のマナーに起因するものが多いことから、接客等ソフト面における対応については十分なものと判断出来る。</p> <p>全体を通して問題なく施設の運営は行われており、会員を含めたリピーターも多くいることから、利用者の満足度は高い水準を維持出来ている。</p> <p>一方で、館内設備等のハード面については施設開館から20年が経過したこ</p>

	<p>とにより、故障や不具合といった機械設備等の老朽化による影響が出てきている。設備の故障が施設運用に支障を来すことから、設備等の状況把握とともに中長期的な修繕を行う必要がある。</p>
令和5年度	<p>原材料費や人件費の値上げのほか、国等が実施していた旅行支援がなくなったことから宿泊者数が減少したこと、レストランにおいては夕食の単価が減少し、事業収益としては前年度から大きく低下することとなった。しかしながら、温泉とレストランのセット販売やランチメニューの開発によって温泉施設及びレストランの利用者数は前年度と比較しそれぞれ増加している。</p> <p>施設等ハード面においては開館から20年以上が経過したことにより、館内全体の設備について、老朽化が原因による不具合が発生している。</p> <p>施設の運営は適切に行われているが、物価の上昇や設備の不具合等課題が見受けられるため、今後も継続して改善に向けた対応が必要であると考えます。</p>

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十市立図書館		評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	市民の教育と文化の発展に寄与することを目的とし設置する。			
指定管理者名	株式会社図書館流通センター		施設所管課	生涯学習課
指定期間	開始日	平成31年4月1日	選定方法	■ 公募・□ 非公募
	終了日	令和6年3月31日		

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	指定管理料	52,472	52,954	52,954	52,954	52,954
	複写手数料	20	14	14	13	13
	その他	0	0	1	0	13
	<b>収入計</b>	<b>52,492</b>	<b>52,968</b>	<b>52,978</b>	<b>52,967</b>	<b>52,980</b>
支 出	人件費	38,234	38,727	38,586	38,795	38,727
	事務費	1,445	1,037	1,300	962	1,408
	事業費	783	822	879	1,051	1,003
	管理費	836	1,039	783	783	525
	図書館資料費	11,194	11,343	11,430	11,376	11,317
	その他	0	0	0	0	0
	<b>支出計</b>	<b>52,492</b>	<b>52,968</b>	<b>52,977</b>	<b>52,967</b>	<b>52,980</b>
差引収支 (収入系－支出計)		0	0	0	0	0

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

<p>①雑誌の複写（解除日の統一、最新号の範囲）について（要望）</p> <p>A) 複写サービスは著作権法に基づいて行われているため、複写可能日を各誌統一すること並びに、最新号の複写はできないことを文書で回答。</p> <p>②レファレンス室の独占的な利用者について（苦情）</p> <p>A) 独占的な利用になっていることを詫言ると共に、レファ室の利用者に注意・喚起をするが、解決に至っていないことを文書で回答。</p> <p>③冷房が効かないため窓を閉めてほしい（要望）</p> <p>A) 新型コロナウイルスの感染予防対策を考慮し換気を行っていることを文書で回答。</p> <p>④入り口付近の書架に虫がいた（苦情）</p> <p>A) 虫は確認できなかったが、換気を行っていることから留意し運営にあたることを文書で回答。</p>
---

### 4 事故発生時の状況・対応

なし

5 個別評価

評価項目	評価内容	評価		
		指定 管理者	市	
管理業務 の実施状況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	3	3
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	3	3
		備品等の管理（点検や修繕等）が適正に実施されているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応（マニュアルの整備、訓練の実施等）ができていますか	3	3
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	3	3
情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2	
	作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	3	
配点 48 点 (16 問×3 点)		小計	47	47
サー ビス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	4	4
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	4	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	4	4
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	4	4
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	3	3
	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	4	3
	自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	5	5
	資料管理	基本収集方針に従い、各サービスにふさわしい資料が選定されているか。購入資料に偏りは無いか	4	3
	子ども読書活動の推進	利用者ニーズの把握に努め、子ども読書活動の推進の取組が行われたか	4	4
	地域情報拠点の機能強化	地域情報拠点として情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につなげたか	4	4
	各関係団体との連携	他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか	5	5
配点 55 点 (11 問×5 点)		小計	45	42

収支	経費節減	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
	事業収支	事業収支は妥当か	3	3
状況	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2
配点9点（3問×3点）			小計	8

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	48	47	0.98	47	0.98	A
サービスの質	55	45	0.82	42	0.76	
収支・経営状況	9	8	0.89	8	0.89	
合計	112	100	0.89	97	0.87	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
平成31年度	
令和2年度	
令和3年度	
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>●管理業務：特に個人情報の漏洩に留意し、事故防止に努めた。また、本・分館共に無料Wi-Fiサービスを開始し、図書館の利便性の向上に努めた。</li> <li>●サービスの質：①全スタッフを対象に図書館業務スキルアップ研修を実施し、サービスの向上を目指すと共に、地域等各機関との連携の拡大を図り、情報や読書活動の拠点として一役を担うことの周知と成果が得られた。しかし、SNS等を活用した図書館PRや情報発信が課題点。</li> <li>●収支・経営状況：経費節約をスタッフ間で共有し、効率的な運営を行った。しかし、人件費のベースアップ等により利益率が悪化。</li> </ul>
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>●管理業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理受託第2期最終年度にあたり、事業計画に漏れがないよう実施した。</li> <li>・危機管理については、救急法の研修や個人情報保護研修を全スタッフが受講し意識啓発を図った。</li> <li>・情報公開については、どのような事柄が対象となるのか把握ができないままであった。</li> </ul> </li> <li>●サービスの質 <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者対応では、苦情・要望に対して誠意ある対応を行い、解決に至らない事案についても自治体との情報共有を図った。</li> <li>・情報の発信については、イベントの案内を市のラインや地元ラジオ局から周知するなど積極的な取組を行った。</li> <li>・自主事業については、利用者ニーズに沿った月間行事や学校・地域・他機関・自治体各課との連携行事を積極的に行い、満足度の高い評価が得られた。また、特別支援学校の職場体験や図書館見学など、特別な支援が必要な子どもに対する取組を行った。</li> <li>・資料管理については、両館の特色を活かしながらバランスの取れた資料収集を行った。</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書推進については、個人の貸出冊数・人数ともに昨年度を上回り、展示等の工夫が読書意欲を喚起すると共に、西土佐地域小中学校への文庫サービスを開始し、読書推進の拡大を図った。</li> <li>●収支・経営状況</li> <li>・経費については、節約を念頭に無駄なく効率的な管理運用を行った。しかし、経営については、適正な人員を確保し計画的な運営を行ったものの、昨年度の人件費ベースアップが要因となり、利益率の向上が見られなかった。</li> </ul>
--	--

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
平成 31 年度	
令和 2 年度	
令和 3 年度	
令和 4 年度	<p><b>【管理業務の実施状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「情報公開」については、通常業務の中でほとんど認識していない状況にあることから、今後、相互に確認することとする。</li> </ul> <p><b>【サービスの質】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保育所向けの情報発信として図書館便りの発行や、保育所への訪問おはなし会を行い、子ども読書活動の推進を図るために積極的に取り組めた。</li> <li>・本館分館共に無料 Wi-Fi サービスを開始するなど、環境整備や利用者の利便性の向上に努め、入館者数の増加が見られたことは高く評価したい。また、多彩な自主事業を実施し、一定の参加者数が維持されている。一方、新規登録者数及び個人貸出者数が減少したことには留意が必要である。</li> <li>・博物館展示と関連する歴史資料等の展示により、市の歴史文化の紹介と来館者を博物館へ誘導する取り組みを開始したこと及びその協議から実施に至る迅速な対応について、非常に高く評価する。</li> </ul> <p><b>【収支・経営状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この指定管理期間中、職員の退職が多くあり、人の入れ替わりが多くあったため、資料の購入や廃棄、統計資料の作成等に引継ぎがうまくなされていない面がみられた。</li> <li>・人件費の増加については、職員採用数が当初より増えており、事業の見直し等図られたい。</li> </ul>
令和 5 年度	<p><b>【管理業務の実施状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「情報公開」について、相互に確認することを課題としていたが、取り組めていなかったため、早期に見直すこととする。</li> </ul> <p><b>【サービスの質】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本館分館共に無料 Wi-Fi サービスを開始したことにより、環境整備や利用者の利便性の向上に伴って、昨年度入館者数が大幅に増えたが、本年度は更にそれを上回った。また、個人貸出者数及び貸出冊数の減少がみられていたが、5年度は微増に転じ、評価したい。</li> <li>・利用者対応では、苦情・要望に対して誠意ある対応を行い、解決に至らない事案についても、日々丁寧に対応しており、評価したい。</li> <li>・通常の館内展示等の工夫に加え、他機関と連携したアウトリーチ活動を意欲的に行い、図書館活動をアピールすることで、読書推進の拡大を図る取り組みを積極的に行った。</li> </ul> <p><b>【収支・経営状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度に続き職員の退職がやはりあり、採用が見込めず、欠員状態が続く状況がみられた。</li> </ul>

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十市防災センター	評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	市民の自立、自助及び連帯の精神に基づく防災意識の高揚を図ることにより、安全で安心して暮らせる災害に強いまちづくりを推進することを目的として、四万十市防災センターを設置する。(条例第1条)		
指定管理者名	(公財) 四万十市公園管理公社	施設所管課	地震防災課
指定期間	開始日	令和3年4月1日	選定方法 ■ 公募・□ 非公募
	終了日	令和8年3月31日	

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況 (単位: 千円)

		3年度	4年度	5年度	年度	年度
収 入	指定管理料	4,610	4,604	4,773		
	利用料金収入	0	0			
	自主事業収入	17	23	25		
	その他	150	168	164		
	<b>収入計</b>	<b>4,777</b>	<b>4,795</b>	<b>4,962</b>		
支 出	人件費	2,116	2,112	2,215		
	光熱水費	1,201	1,237	1,191		
	委託料	565	565	567		
	修繕費	141	260	126		
	事業費	335	202	429		
	その他	419	419	434		
	<b>支出計</b>	<b>4,777</b>	<b>4,795</b>	<b>4,962</b>		
差引収支 (収入系-支出計)		0	0	0		

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

<p><b>【要望】</b> 防災はじめ公益目的の会の場所として2階を開放しているが昨年同様に①マイク設備、②新型プロジェクター(古くて端子が合わない平成16年製)、③会議使用目的でWi-Fi。以上①~③を配備してほしい声がある。</p> <p><b>【苦情】</b> 1階ロビーのエアコンが故障している。暑くて滞在できない等の声が複数上がった。但し令和6年7月に機器の入替工事が完了。対応していただき、ありがとうございました。</p>
--

### 4 事故発生時の状況・対応

<p><b>【事故発生時の状況】</b> 令和5年度、事故は発生していません</p> <p><b>【事故発生時の対応】</b> 四万十市、国交省、警察、消防ほか関係機関と迅速に連絡を取り、四万十市の指示に基づく対応を実施します。</p>
--

5 個別評価

評価項目		評価内容	評価		
			指定 管理者	市	
管理 業務 の 実 施 状 況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3	
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3	
	法令等の遵守	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	
	人員体制	適切な人員配置がされているか	3	3	
		労働関係法令を遵守しているか	3	3	
		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	
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	3	
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	2	3	
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	3	3	
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	3	
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	3	3	
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	3	3	
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3	
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	3	3	
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3	
作成、受領した文書の適切な管理がされているか		3	3		
		配点 51 点 (17 問×3 点)	小計	48	50
サー ビス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	3	3	
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	3	3	
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	3	4	
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	3	4	
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	3	4	
情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	3	3		
自主事業	市民の防災意識の高揚に資する自主事業が実施されたか	6	6		
		配点 40 点 (6 問×5 点 自主事業のみ 10 点)	小計	24	27
収 支	経費節減	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	
	事業収支	事業収支は妥当か	3	3	
・	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	

	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3
	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
配点 15 点 (5 問×3 点)			小計	15

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	51	48	94.1%	50	98%	A
サービスの質	40	24	60%	27	67.5%	
収支・経営状況	15	15	100%	15	100%	
合計	106	87	82.0%	92	86.8%	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
3 年度	防災センターの管理運営は仕様書に沿って実施できた。ただ来館者数が減少し年間 3,147 人となった。2 年度比で△2,262 人の 58%となっており、コロナ感染症に伴い、会などの利用が減少したことに起因する。そのためイベントなどの広報活動はコロナのため室内ではせず、屋外にて 2 回 (11 月 3 日防災クイズと起震車体験。3 月 6 日家庭の備蓄熱源として薪を配布) 実施。収支においても当初予算内で運営ができた。
4 年度	防災センターの管理運営は仕様書に沿って実施できた。年間来館者数は 3 年度比 1,439 人増の 4,586 人となり、コロナ感染症の広がりが抑制されたわけではないが、人々の活動が戻りつつある施設利用となった。イベントなどの広報活動は①6/23 起震車体験 16 名、②8/27 非常食体験とスウェーデントーチ作り 10 名、③11/3 防災クイズと起震車体験 140 名、④3/4 菜の花会場にて防災センターの PR、非常食の紹介と備蓄用薪の配布を実施。収支においては電気料の値上げ、消耗品の高騰があったものの当初予算内で運営ができた。
5 年度	<p>防災センターの管理運営を仕様書に沿って行いました。令和 5 年度 会などの年間利用件数は 142 件、前年比△23 件の 86%。 年間来場者数は 4,627 人、前年比 41 人増の 101%となりました。</p> <p>収支については人件費の見直しや物価の高騰があったものの、経費削減に努め、当初予算内にて運営を行なえました。</p> <p>また、市民防災意識の向上を図る目的で体験学習やイベントを実施しました。</p> <p>① 四万十市まちづくり課主催 「川まちづくり」の社会実験に参加 ◆8/20 まき割り体験 参加 21 名 ◆9/24 まき割り体験 参加 43 名 ロープワーク教室 参加 7 名 ◆10/29 まき割り体験 参加 75 名 はし作り体験 参加 43 名 ロープワーク教室 参加 10 名</p> <p>② 11/3 公園管理公社主催 防災クイズと起震車体験 参加 152 人</p> <p>③ 2/3 と 4 公園管理公社主催 「光と星空のマルシェ」にて、防災センターの PR ブースを構え、防災センターの施設・備蓄・非常食の紹介と、備蓄目的の薪 (公園で発生する支障木を薪に加工) 20 束を配布。</p>

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
3年度	新型コロナウイルス感染症により、来館者が大幅に減少したことに伴い、来館に係る業務は減ったものの、館内や施設周辺の清掃など管理業務は仕様書どおりに実施できている。また、コロナ禍でも自主事業を2回実施しており、今後もサービスの質の向上に向けて、利用者ニーズの把握や情報発信に努め、市民の防災意識の高揚に資する事業の実施を期待する。
4年度	新型コロナウイルス感染症が一定落ち着きを見せ、対面会議や各種イベントが再開され始め、来館者が増えてきている。令和5年5月には5類感染症に移行されることで、今後來館者はコロナ前の水準に戻る可能性が高く、これまでと同様に適切な管理運営を求める。自主事業は、実施回数が前年より増え、主体的な活動として行えており、引き続き積極的な実施、情報発信による防災意識の向上の一助として期待したい。また、物価高騰等の影響により非常に厳しい予算だったが、可能な修繕は次年度に回すなど工夫した予算執行及び管理運営ができています。
5年度	クーリングシェルターとして開設された防災センター1階ロビーの空調が故障したことから、利用者ニーズを把握し、令和6年度予算に空調改修工事を反映することで、来館者へのサービス向上に繋げることができている。人員体制では、必要な研修が実施できていないため、職員育成の観点から積極的な研修開催の検討をお願いします。また、自主事業は、昨年と比べ事業内容が充実し、参加者数も増加傾向にあることから、今後も防災意識向上を図るための継続的な事業を開催するとともに、SNS等による情報発信も効果的に活用し、来館者増に向けた取組みを期待する。

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十市多目的デイ・ケアセンター 「一条の里」	評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	在宅の高齢者や障害者並びにその介護者に対し、通所の方法により、多目的な在宅福祉サービスを提供することによって福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者名	社会福祉法人 四万十市社会福祉協議会	施設所管課	高齢者支援課
指定期間	開始日	令和3年4月1日	選定方法 <input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和6年3月31日	

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：円）

		令和4年度	令和5年度	年度	年度	年度
収 入	指定管理料	9,268,781	9,807,815			
	利用料金 収入	886,400	936,000			
	自主事業 収入	2,547,586	2,429,144			
	その他	7,729,810	7,326,570			
	<b>収入計</b>	<b>20,432,577</b>	<b>20,499,529</b>			
支 出	人件費	12,287,569	12,407,470			
	光熱水費	868,217	960,856			
	委託料	823,379	840,584			
	修繕費	81,390	199,546			
	事業費	3,860,993	4,210,549			
	その他	2,513,052	1,958,215			
	<b>支出計</b>	<b>20,434,600</b>	<b>20,577,220</b>			
差引収支 (収入計－支出計)		-2,023	-77,691			

### 3 個別評価

#### (1) 評価項目

評価項目		評価内容	評価	
			指定 管理者	市
管理 業務 の 実施 状況	事業実施	開館時間及び休館日は協定書に従っているか（目的外使用による開館を除く）	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告及び連絡等をしているか	3	3
	法令等の遵守	四万十市多目的デイ・ケアセンターの設置及び管理に関する条例、その他関係法令を遵守しているか	3	3
	維持管理	年間を通じた建物・設備の保守や必要に応じた修繕を実施しているか	3	3
		備品の点検（年1回以上）及び必要に応じた修繕を実施しているか	3	3
		清掃・警備・衛生管理業務を実施しているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に備え、初動マニュアルの整備及び訓練の実施ができていますか	2	2
	個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失を防止するための対策を講じているか	3	3
配点 24 点（8 問×3 点）		小計	23	23
サー ビス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映しているか	5	5
	利用者対応	職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	5	5
		利用者の意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みを整備しているか	4	4
		利用者の意見・要望等への対応は適切であるか	5	5
配点 20 点（4 問×5 点）		小計	19	19
経営 状況 収 支	経費節減	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫をしているか	3	3
	事業収支	事業収支及び経営状況は妥当か	3	3
配点 6 点（2 問×3 点）		小計	6	6

#### (2) 自己評価の内容

令和5年度	評価内容
維持管理	(修繕内容)小修繕：非常誘導灯の取り換え、空調機の一部修繕、エレベーターの非常電源用バッテリーの取り換え、排煙窓の交換等。また小修繕以外で修繕箇所：浄化槽蓋の交換、ブラインド一部交換、事務所内 LED 照明への交換。
個人情報保護	(対策内容) 業務で知り得た個人情報について、守秘義務を遵守。利用者等の個人情報は事務所内の鍵付きキャビネットで書類保管。パソコン内のデータについてはパスワードによりロックをかけている。
利用者対応	(意見等を把握する仕組み) デイサービスやまちなかサロンなど、事業ごとに利用者に対してアンケートを実施して意見等を聞き、改善や事業内容に反映させている。または直接的な質問は随時対応している。
経費節減	(工夫点) 照明など本数の調整や小まめな消灯など節電。

#### 4 利用者からの要望等とその対応

はつらっデイサービスや障害者支援センターでは、利用者からの意見を聞き、随時の対応や事業内容に反映をさせている。また、まちなかサロン、見守りサービスの事業ごとで行ったアンケートは、令和6年度の事業内容に反映させて改善や修正を行っていく予定である。

#### 5 自己評価・施設所管課評価結果

##### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	24	23	95.8%	23	95.8%	A
サービスの質	20	19	95%	19	95%	
収支・経営状況	6	6	100%	6	100%	
合計	50	48	96%	48	96%	

##### (2) 施設所管課評価の内容

令和5年度	評価内容
危機管理	事故、災害時等のマニュアルは整備されているが、利用者を含めた訓練等は実施されていないため、訓練の実施を計画してください。

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	幡多公設地方卸売市場		評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	生鮮食料品等の取引の適正化及び流通の円滑化を図り、もって市民等の生活の安定に資することを目的とする。			
指定管理者名	幡多公設地方卸売市場管理組合		施設所管課	観光商工課
指定期間	開始日	令和3年4月1日		選定方法
	終了日	令和6年3月31日		
				<input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	年度	年度
収入	指定管理料	0	0	0		
	利用料金収入	7,802	6,001	7,900		
	自主事業収入	0	0	0		
	預り金	7,441	10,027	10,108		
	雑入	179	220	239		
収入計		15,422	16,248	18,247		
支出	人件費	2,160	2,160	2,160		
	事務費	363	359	368		
	管理費	10,946	14,352	13,470		
	需用費	951	772	10,393		
	水光熱費	6,719	10,106	↑水光熱費含む		
	清掃、管理費	2,741	2,734	2,276		
	修繕費	431	636	697		
	その他	104	104	104		
	使用料	1,000	0	1,000		
	事務経費	128	122	125		
	その他	251	251	153		
支出計		14,848	17,244	17,276		
差引収支 (収入計－支出計)		574	▲996	971		

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

利用者からの要望に関して、市役所に要望書を提出。 令和6年度より一部の運用について変更。(利用料金、修繕費の見直し)
---

### 4 事故発生時の状況・対応

特になし
------

## 5 個別評価

評価項目	評価内容	評価		
		指定 管理者	市	
管理 業務 の 実 施 状 況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	2
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	3	3
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	2
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	2
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	2	3
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	2	3
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	2	2
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	3	3
情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2	
	作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	3	
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	48	47
サー ビス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	2	3
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	5	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	5	4
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	4	4
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	4	3
	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	4	2
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	3	2	
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	27	21

収支・経営状況	経費節減	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	
	事業収支	事業収支は妥当か	3	2	
	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	
	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	
配点 15 点 (5 問×3 点)			小計	14	13

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	48	88%	47	87%	A
サービスの質	35	27	77%	21	60%	
収支・経営状況	15	14	93%	13	86%	
合計	104	89	85%	81	77%	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	人員配置に関して職員が1名の為、有給休暇等の際に開場日であっても事務所が無人となる。 危機管理に関してマニュアルはあるが訓練が実施できていない。 利用促進のための情報発信について改善していきたい。
令和5年度	経費の削減が出来た。(清掃の分担等の実施) マルシェなど市場の空きスペースを活用したイベントの開催、協力ができた。 今後も空きスペースの活用について推進を予定している。(トイレの改修が課題：ドアの交換・男女の区切り等)

### (3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	定型業務については常に迅速に卒なく業務遂行しており、市に対しても報告・連絡・相談が徹底出来ていることから、一定評価している。 課題としては、収支の改善と自主事業等の実施と捉えており、電気代の高騰やインボイス登録による支出の増加が懸念されることから、収入の増加若しくは支出の削減を検討する。収入を増加させる取組の一つとして、市場の管理業務以外の自主事業や空きスペースの貸し出しを積極的に取り組んでもらいたい。
令和5年度	定型業務については迅速に業務遂行しており、市に対しても報告・連絡・相談が徹底出来ていることから、一定の評価とした。 今後の課題として、収支の改善のために取り組む自主事業等の実施を積極的に検討していただきたい。市場関係者との調整や関係例規について確認等が必要であることから早急な実行が困難であるが、令和6年度には着手できるように市とも連携しながら進めることを期待する。 市場は全国的に厳しい経営状況におかれ、市や管理組合、卸売業者等と一体となった経営改善に向けて、経営戦略に沿った事業計画の推進を予定しており、管理組合には、改善に向けて取組の先導役も期待している。

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十川学遊館・トンボ自然公園	評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	水生生物やトンボの生態等に関する資料の展示及び調査研究活動を通じ、四万十川流域における様々な情報を提供することを目的に設置。		
指定管理者名	公益社団法人 トンボと自然を考える会	施設所管課	観光商工課
指定期間	開始日	令和3年4月1日	選定方法 <input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和6年3月31日	

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	年度	年度
収 入	指定管理料	19,719	20,766	20,766		
	利用料金収入	4,710	5,038	4,913		
	自主事業収入					
	その他	8,935	9,055	11,043		
	<b>収入計</b>	<b>33,364</b>	<b>34,859</b>	<b>36,722</b>		
支 出	人件費	13,622	14,245	14,093		
	光熱水費	7,365	7,939	8,598		
	委託料	1,117	1,107	1,107		
	修繕費	932	226	162		
	事業費					
	その他	10,328	11,342	12,762		
	<b>支出計</b>	<b>33,364</b>	<b>34,859</b>	<b>36,722</b>		
差引収支 (収入計－支出計)		0	0	0		

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

いい施設なのでもっと宣伝をしてほしいなどの要望が利用者からの意見が一定数あった。

### 4 事故発生時の状況・対応

令和5年度は事故はなし。

5 個別評価

評価項目	評価内容	評価		
		指定 管理者	市	
管理業務の実施状況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	2	2
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	2	3
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	2	2
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	3
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	2	3
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	3	3
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	3
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	46	48
サービスの質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	3	2
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	3	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	3	3
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	3	3
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	4	3
	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	4	2
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	4	3	
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	24	19

収支・経営状況	経費節減	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	
	事業収支	事業収支は妥当か	2	2	
	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	2	2	
	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	2	
配点 15 点（5 問×3 点）			小計	12	11

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	46	85.1%	48	88.9%	A
サービスの質	35	24	68.6%	19	54.2%	
収支・経営状況	15	12	80.0%	11	73.3%	
合計	104	82	78.8%	78	75.0%	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者の減少が続いていたが、令和4年度の利用者は微増となった。しかし、新型コロナウイルス感染症の対策・対応の為予定していた自主事業等は全て実施できていなかった。 令和5年度においては、新型コロナウイルス感染症の緩和に伴い、予定している自主事業等を推進し、利用者及び入館料の増加に務めたい。
令和5年度	新型コロナウイルス感染症がインフルエンザと同等の5類に引き下げられたことによって、4年ぶりに「親子トンボとり大会」を開催し11チーム33名の参加があった。コロナ禍により市内小学校の利用が減少傾向にあったため、体験学習のパンフレットを作成し、翌年度の利用促進に向け市内小学校に郵送した。 また、公園内の老朽化していた丸木橋の架け替えを目的にクラウドファンディングを実施し、高知県内外から応援の言葉と共に多くの寄付金を頂き、目標を達成し、予定通り修繕を実施した。

### (3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	指定管理者も記載しているように、新型コロナウイルス感染症の影響により予定していた事業等の実施が難しく、入館者数及び入館料が伸び悩んでいた。 しかし、社会状況が悪い中でも経費の節減、効率的な運営に努め、他団体との連携事業として子育て支援のママチル活動や学校受入活動、SDGsの取組み等新たな事業に積極的に挑戦、実施していたことは評価できる箇所と考える。
令和5年度	新型コロナウイルス感染症が5類に引き下げられたことにより、自主事業も含め通常通りの営業となったが、入館者数及び入館料は伸び悩み、コロナ禍を下回る結果となった。 しかし、指定管理先として市が即座に対応できない修繕等に対し自主的にクラウドファンディングを実施し、県内外から多くの支援を頂きながら、公園施設の維持管理に努めていただいたことは評価できる箇所と考える。 また、令和5年度から環境省が取り組んでいる、自然共生サイト（民間の取組

	み等によって生物多様性の保全が図られる区域)へ3月18日に認定を受けたことは、これまでのトンボ自然公園への取組みが評価されたものとして、今後も自然体験に資する活動を広めることで、生物多様性の保全や保護の意識を高め、四万十川を守る取組みがさらに広がることを期待している。
--	--

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十カヌーとキャンプの里 かわらっこ		評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	四万十川の豊かな自然環境を活かした体験型観光レクリエーション施設として設置し、地域産業の育成及び地域間交流促進の拠点となる施設。			
指定管理者名	株式会社 かわらっこ		施設所管課	観光商工課
指定期間	開始日	令和3年4月1日	選定方法	<input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和6年3月31日		

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	年度	年度
収 入	指定管理料	3,171	3,368	3,437		
	利用料金等収入	17,761	18,905	16,962		
	自主事業収入	7,623	7,794	7,037		
	その他	-	-	710		
	<b>収入計</b>	<b>28,555</b>	<b>30,067</b>	<b>28,146</b>		
支 出	人件費	13,920	13,120	11,992		
	光熱水費	2,593	2,767	2,663		
	委託料	-	-			
	修繕費	437	468	375		
	事業費	-	-			
	その他	12,030	12,785	13,717		
	<b>支出計</b>	<b>28,980</b>	<b>29,140</b>	<b>28,747</b>		
差引収支 (収入系－支出計)		▲425	927	▲601		

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

利用者からの要望・苦情等に関しては、施設に関する内容が多い。例えば「トイレ、シャワー室が汚れている。」「バンガローの室内や浴槽の汚れ」「備品類の故障や不足」等がある。

トイレ・シャワー室については、基本的に職員が1日1回夕方に清掃するようにしているが、キャンプ客やトイレ等の利用者が多い日は清掃が追いつかないケースがある。

また、備品類の故障や不足等に関しては、レンタル品返却時の点検や数量チェック、備品の天日干し等により適切に管理し、次の使用に支障がないように心掛けている。

バンガローの清掃に関しては、清掃担当に苦情内容を伝えるとともに、清掃後のチェックを入念に行うよう指示している。

### 4 事故発生時の状況・対応

利用者の安全確保を第一とし、かわらっこでの安全管理マニュアル等をもとに不測の事態に備えている。

これまで、カヌーツアー等やキャンプ並びに宿泊等、かわらっこの施設等利用に関しての大きな事故は発生していないが、令和5年5月のGWに河原に止めていたメガサップが突風で煽られ近くで水遊びをしていた家族数人に接触する事故が発生しており、事故後の対応を適切に行うとともに再発防止策を徹底している。

5 個別評価

評価項目	評価内容	評価		
		指定 管理者	市	
管理 業務 の 実 施 状 況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	2	2
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	3	3
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	2	2
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	2	2
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	2	2
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	2	2
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	3
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	46	46
サ ー ビ ス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	4	3
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	4	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	3	2
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	4	3
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	4	3
	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	3	3
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	4	4	
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	26	21

収支・経営状況	経費節減	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	
	事業収支	事業収支は妥当か	2	2	
	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	2	
	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	
配点 15 点（5 問×3 点）			小計	13	12

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	46	85.1%	46	85.1%	A
サービスの質	35	26	74.2%	21	60.0%	
収支・経営状況	15	13	86.6%	12	80.0%	
合計	104	85	81.7%	79	75.9%	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	<p>令和4年11月から事務局長交代に伴い、新体制へ移行した。</p> <p>新型コロナの影響やカヌー等のアクティビティ施設が流域に分散するなど、競争化の波を受けており、厳しい経営が続く中、かわらっこの立地の良さやかわらっこならではの個性、さらに利用者へのサービス等を充実させ誘客を展開していく必要がある。</p> <p>施設面に関しては、今年2月に四万十川を眺めるキャンプ場に復活させるため、川とキャンプ場を遮断していた竹林を伐採したことで従来の四万十川の眺望が開けてきた。今年度は第2期（南側）の竹林伐採を行う予定である。</p> <p>また、来客者に心地よく施設等を利用して頂くため、施設の清掃や除草作業等を頻繁に行い適正に施設を管理するとともに、好感の持てる基本的な接客対応を心掛け、職員は、施設運営に必要な技術スキルの向上を図っている。</p> <p>さらに、SNSやホームページによる情報発信の他、施設パンフレットを更新し、市内や近隣地域の学校や観光施設、宿泊施設等に配布したほか、四国内の高速道路PA等にも配架し、広く誘客に向けても取り組んでいる。</p> <p>今後は、これらの活動を継続しつつ、地域や関係機関等と連携したイベント等も開催することで、かわらっこを広く知ってもらうきっかけにするとともに、かわらっこの魅力の向上を図り、誘客につなげていきたい。</p>
令和5年度	<p>令和5年度、高知県内においては、NHK朝ドラ効果や外国人観光客の増加等の影響もあり、過去最高の観光客の入込を記録した。</p> <p>しかしながら、かわらっこ（四万十市内等）におけるそれらの波及効果は多くなく、かわらっこの年間利用者数は前年度から後退する結果となっている。</p> <p>それでも、顧客サービス向上のため、バンガローへのWi-Fi環境整備の他、大型TVをホールから玄関ホールに移し、四万十市PV等による情報発信のサービスを開始した。また、SNSによる旬な話題や出来事等の紹介等は継続している。</p> <p>さらに、閑散期の利用促進対策として、利用料金の冬季割引（11月～2月、利用料金約25%オフ）を初めて実施し、一定の効果（対象期間中の利用者増加）を収めることができた。</p>

	令和5年度、かわらっこの収支は△601千円の赤字決算となったが、今後も四万十市や関係機関と連携し、誘客促進ならびに効果的な商品プランの造成等を行い、かわらっこの魅力発信とともに利用客増加に繋げていきたい。
--	--

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	<p>令和4年10月に前事務局長の退職に伴い新体制となり、業務の効率化および施設全体に及ぶ手入れなどを丁寧に行い、積極的な経営改善が図られている。利用者の安全管理についてもマニュアルの徹底やスタッフの技術向上などに取り組み、受入態勢の向上に努めている。取り組みによりリバーアクティビティならびにキャンプ（宿泊）施設利用者から好評をいただいている。</p> <p>また、令和4年度事業として「かわらっこ村まつり」、「イルミネーションイベント」を開催し、地域事業者の出店や、地域向けの企画を行い、施設のPRを行うと共に施設基本方針である地域間交流促進の拠点としての機能を果たしている。</p> <p>一方で、積年の課題である冬季閑散期の誘客については、既存の設備を活用したプランの造成のほか、冬季におけるイベントを積極的に検討している。</p>
令和5年度	<p>昨年度から引き続き施設全体の美化、業務の効率化に積極的に取り組んでいる。地域向けイベント、施設利用促進イベントにも取り組んでおり、大川筋地域の交流拠点施設としての役割を果たしているといえる。</p> <p>また、インターネットの評価システムの活用や、SNSによる情報発信、独自の利用者アンケートにも取り組み、かわらっこの魅力を広く発信すると同時に、利用者からの声を集め、施設運営に活かす取り組みも見られている。</p> <p>また今年度は閑散期対策として、12月～2月は利用料金を割引する「冬季閑散期割引」を実施し、閑散期における利用料金185%、利用人数226%（対前年度比）を達成するなどの成果が見えている。</p> <p>収益事業であるリバーアクティビティ体験事業においては、スタッフが指導者ライセンスを取得し、アルバイトスタッフに指導するなど、全体として技術の向上が図られており、利用者の安全を担保する体制整備を行っている。</p> <p>一方で、全体として利用料金が減少傾向にある中では、常駐スタッフが3名という体制が続いており、施設管理に手が回りきらない状況もあり、課題となっている。</p>

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	新安並温泉スタンド	評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	市内旅館への配送のほか四万十いやしの湯へ温泉の安定供給を行うことで、市民の健康増進と福祉の向上を図る。		
指定管理者名	一般社団法人 四万十市観光協会	施設所管課	観光商工課
指定期間	開始日	令和5年4月1日	選定方法 <input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和8年3月31日	

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	年度	年度
収 入	指定管理料	0	0	0		
	利用料金収入	2,959	3,676	4,192		
	自主事業収入	2,708	3,334	3,903		
	その他	448	207	428		
	<b>収入計</b>	<b>6,115</b>	<b>7,217</b>	<b>8,523</b>		
支 出	人件費	2,539	3,114	3,412		
	光熱水費	620	801	833		
	委託料	74	74	146		
	修繕費	448	207	448		
	事業費	0	0	0		
	その他	2,055	2,055	2,055		
	<b>支出計</b>	<b>5,736</b>	<b>6,251</b>	<b>6,894</b>		
差引収支 (収入系－支出計)		379	966	1,629		

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

水質検査結果を受け、温泉スタンドを使用禁止にしていた際に、早く再開を望む要望がありました。

### 4 事故発生時の状況・対応

11月に水質検査を行い水質異常が検出されたため、保健所の指導のもと清掃等の対応を適切に実施した。

5 個別評価

評価項目	評価内容	評価		
		指定 管理者	市	
管理業務の実施状況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	2
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	3	2
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	2	2
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	2	2
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	2	2
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	3	3
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	3	3
情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	2	
	作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	2	
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	51	47
サービスの質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	3	3
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	4	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	4	3
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	4	3
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	4	3
	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	4	3
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	3	3	
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	26	21

収支・経営状況	経費節減	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	
	事業収支	事業収支は妥当か	2	2	
	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	2	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	2	2	
	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	
配点 15 点 (5 問×3 点)			小計	12	11

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	51	94.4%	47	87.0%	A
サービスの質	35	26	74.3%	21	60.0%	
収支・経営状況	15	12	80.0%	11	73.3%	
合計	104	89	85.6%	79	76.0%	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	<p>スタンド利用、また市内温泉利用施設への運搬も継続して実施しており、施設全体の収益に繋がっていると考えています。また、利用者への対応についても温泉施設や温泉スタンドへのご案内も含め、適切に対応をしています。苦情対応に対してもスタッフがすぐに駆け付け対応する等、迅速かつ適切に対応ができています。</p> <p>一般利用者の利用促進に関しては、周知方法を検討し周知に努めます。</p>
令和5年度	<p>水質検査の結果を受けての対応は迅速に行えたと思います。その際、幡多福祉保健所への適切な連絡も行っていたものと考えます。また、温泉スタンド利用者からの問合せに対しても適切な対応が行えていると思います。</p>

### (3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	<p>設備本体に起因するトラブルが発生した場合にも職員が現地に赴くほか、事故が発生した際に再発防止の取り組みを作成するなど適切な対応が行われている。また、市内温泉利用施設への運搬も継続して実施し、施設全体の収益に繋がっており、指定管理者として適切に運用出来ているものと判断出来る。</p> <p>一方で一般利用者の増加に繋がるよう利用促進の検討が今後必要になると考えられる。</p>
令和5年度	<p>温泉利用施設への配送について昨年度から増額となっており、令和3年度から増収が続いている。一般利用客については、水質検査の結果を受け利用を停止したことにより減少することとなった。今後も安定した収益を見込むためには、一般利用客に対する情報発信に取り組んでいく必要があると考える。</p> <p>水質検査の結果を受けての対応については、事態発生時における市への報告のほか、対応の協議、高知県等関連機関への情報収集が迅速に出来ていた。</p>

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十ふれあいの家「カヌー館」 四万十市林業研修施設 四万十市農村公園「四万十ひろば」		評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	市民及び流域内外の者が、四万十川とふれあう拠点施設として設置し農村公園を利用する者などとの交流の場とすることを目的とする。			
指定管理者名	株式会社 西土佐四万十観光社		施設所管課	観光商工課
指定期間	開始日	令和4年4月1日	選定方法	<input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和7年3月31日		

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	年度	年度
収 入	指定管理料	3,043	3,305	3,546		
	利用料金収入	3,610	3,609	3,673		
	自主事業収入	16,575	17,823	16,282		
	その他	1,250	1,777	1,503		
	<b>収入計</b>	<b>24,478</b>	<b>26,514</b>	<b>25,004</b>		
支 出	人件費	11,641	11,058	12,908		
	光熱水費	2,531	2,657	2,568		
	委託料	1,464	1,405	1,593		
	修繕費	18	110	502		
	事業費	2,470	3,644	4,208		
	その他	7,599	9,032	3,082		
	<b>支出計</b>	<b>25,723</b>	<b>27,906</b>	<b>24,861</b>		
差引収支 (収入計－支出計)		▲1,245	▲1,392	143		

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

特になし
------

### 4 事故発生時の状況・対応

特になし
------

## 5 個別評価

評価項目	評価内容	評価		
		指定 管理者	市	
管理 業務 の 実 施 状 況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	3	3
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	3	2
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	3
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	2	2
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	3	2
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	3
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	50	48
サ ー ビ ス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	4	4
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	3	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	3	3
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	3	3
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	3	3
	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	4	4
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	3	3	
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	23	23

収支・経営状況	経費節減	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	
	事業収支	事業収支は妥当か	2	2	
	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	2	2	
	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	2	3	
配点 15 点 (5 問×3 点)			小計	11	12

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	50	92.5%	48	88.8%	A
サービスの質	35	23	65.7%	23	65.7%	
収支・経営状況	15	11	73.3%	12	80.0%	
合計	104	84	80.7%	83	79.8%	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	<p>事業計画に基づき、概ね適切な管理運営はなされていると思うが、新型コロナウイルスや天候等の影響もあり事業収入があまり良くなかった。</p> <p>(主な課題・懸念事項)</p> <p>①施設の老朽化(管理運営上必要な機器・設備の不具合の懸念)</p> <p>②スタッフ不足(雇用したいが、雇用できる人材がいない)</p>
令和5年度	<p>観光客の利用が多い8月は、天候が悪い日が多く、自主事業の中心であるカヌー体験が増水の為に中止にする事が多かった。また、キャンプ場もキャンセルが相次いだ。</p> <p>①広場の浄化槽ポンプ修理や漏水の修理等が多かった。</p> <p>②繁忙期にアルバイトが少なく苦慮している。</p> <p>③環境保全の為、ゴミ拾い等のイベントに積極的に協力した。</p>

### (3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	<p>事業計画に基づき、概ね適切な管理運営がなされている。また、利用者増に向けた取組や利用者ニーズに応えるための情報収集・準備がなされている。</p> <p>自己評価に掲げている課題・懸念事項については、市及び関係機関とも協議しながら解決に向けて取り組んでいる。</p>
令和5年度	<p>事業計画に基づき、概ね適切な管理運営がなされている。自己評価にあるように、天候や地震等の外的要因に左右されることも多く、利用者の獲得に苦慮することもあると思うが、利用者増に向けた取組みや利用者ニーズに応えるための取組みがなされている。</p> <p>自己評価に掲げている課題等についても、市及び関係機関と協議しながら解決に向けて取り組んでいる。</p>

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十市立四万十農園あぐりっこ	評価対象年度	令和 5 年度
施設の設置目的	農業者を中心とする市民の主体的な参画により、農業を核とした地域産業の振興及び活性化を図るとともに、自然とのふれあい及び生産者と消費者の交流を通じて市民の農業に対する理解を増進するため設置する。		
指定管理者名	公益社団法人四万十市中村野菜価格安定基金協会	施設所管課	農林水産課
指定期間	開始日	令和3年4月1日	選定方法 <input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和6年3月31日	

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		R 4 年度	R 5 年度	年度	年度	年度
収入	指定管理料	4,000	4,000			
	利用料金収入	0	0			
	自主事業収入	6,100	6,115			
	その他	6,978	6,285			
	<b>収入計</b>	<b>17,078</b>	<b>16,400</b>			
支出	人件費	7,810	7,545			
	光熱水費	1,731	1,760			
	委託料	-	-			
	修繕費	-	-			
	事業費	7,821	7,450			
	その他	18	22			
	<b>支出計</b>	<b>17,380</b>	<b>16,777</b>			
差引収支 (収入系－支出計)		△302	△377			

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

平成 12 年設立の施設であるため、ハウスの老朽化が激しく、修繕が必要な箇所が多くなっている。緊急性を要する修繕については市の予算の範囲内で実施しているが、全ての修繕を実施できておらず、今後についても随時、修繕を行いながら施設の管理を行う。

### 4 事故発生時の状況・対応

事故は発生していないが、緊急時には市、あぐりっこの職員で事故の対応にあたることを確認している。

5 個別評価

評価項目		評価内容	評価	
			指定 管理者	市
管理 業務 の 実 施 状 況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	3	3
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	1
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	1	1
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	2	2
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	2
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	3	2
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	2
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	2	2
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	3	2
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	3	3
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	3
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	50	44
サー ビス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	4	3
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	3	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	3	3
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	3	3
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	3	2
情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	2	2	
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	3	2	
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	21	18
収 支	経費節減	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	1
	事業収支	事業収支は妥当か	2	1

・ 経営 状況	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	1	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	2	1	
	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	
配点 15 点 (5 問×3 点)			小計	11	7

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対 する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	50	92.5	44	81.3	A
サービスの質	35	21	60	18	51.4	
収支・経営状況	15	11	73.3	7	46.6	
合計	104	82	78.8	69	66.3	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
R 5	新規研修生の受入について、関係機関に協力要請や農業高校と技術連携等を行っているが受入には至らなかった。また、トマトのポット栽培マニュアルを完成させ、食味については好評価を得ているが、1果重が想定より軽く予定収量に届いていない状況なので、今後は、その対策が重要である。

### (3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
R 5	研修生の受入については市としても相談会に参加するなどして確保に努めているが、研修施設での研修に至っていないのが現状である。トマトのポット栽培については、地域平均の反収 10 t を目標にしている中、今作(7作目)の収量は反収 8 t と過去一番の収量となった。課題対策を次作にしっかり反映させ、目標反収が安定してとれる栽培体系の確立、人件費等の経費の見直しを行い、収支・運営状況の適正化を期待する。 施設の維持管理については平成 12 年設立と古いため、市としてもハードの修繕には努めていくが、今後の研修生の受入等も見据え、施設の状況把握とともに計画的な修繕を行う必要がある。

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	宿泊体験型モデルハウス 四万十ヒノキの家		評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	四万十ヒノキをはじめとする地場産木材の良さを多くの人々に目で、鼻で、肌で体感させることにより、認知度の上昇と需要の拡大を図り、もって林業と木材産業の活性化に資すること			
指定管理者名	株式会社 かわらっこ		施設所管課	農林水産課
指定期間	開始日	令和3年4月1日	選定方法	<input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和6年3月31日		

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	年度	年度
収 入	指定管理料	318,680	318,680	318,680		
	利用料金収入	1,476,800	2,053,617	1,749,200		
	自主事業収入	190,450	134,875	208,750		
	その他	0	0	0		
	<b>収入計</b>	<b>1,985,930</b>	<b>2,507,172</b>	<b>2,276,630</b>		
支 出	人件費	1,885,250	1,987,061	1,860,762		
	光熱水費	154,522	202,969	143,303		
	委託料	20,100	88,100	69,150		
	修繕費	17,820	0	9,400		
	事業費	41,000	11,000			
	その他	488,963	576,848	279,452		
	<b>支出計</b>	<b>2,607,655</b>	<b>2,866,257</b>	<b>2,362,067</b>		
差引収支 (収入系－支出計)		-621,725	-359,085	-85,437		

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

苦情、要望等は寄せられていない。

### 4 事故発生時の状況・対応

これまで管理施設における事故の発生はないが、緊急時には四万十カヌーとキャンプの里かわらっこ（南東 200m）事務所の宿直員若しくは近隣に居住する職員が対応するよう定めている。

5 個別評価

評価項目		評価内容	評価	
			指定 管理者	市
管理 業務 の 実 施 状 況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	3	3
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	1	1
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	2	2
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	2	3
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	3
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	2	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	2	2
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	3	3
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	2
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	4 5	4 6
サー ビス の 質	利用者ニーズ の把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	3	3
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	4	5
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	4	5
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	4	5
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	4	4
	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	4	4
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	4	3	
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	2 7	2 9
収 支	経費節減	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
	事業収支	事業収支は妥当か	3	3

・ 経営 状況	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	3	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	
	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	
配点 15 点 (5 問×3 点)			小計	1 4	1 5

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対 する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	45	83.33	46	81.48	A
サービスの質	35	27	77.14	29	77.14	
収支・経営状況	15	14	93.33	15	93.33	
合計	104	86	82.69	90	86.54	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
R 4	管理業務の実施状況 44/54 点、サービスの質 27/35 点、収支・経営状況 14/15 点
R 5	管理業務の実施状況 45/54 点、サービスの質 27/35 点、収支・経営状況 14/15 点

### (3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
R 4	管理業務の実施状況 46/54 点、サービスの質 29/35 点、収支・経営状況 15/15 点
R 5	管理業務の実施状況 46/54 点、サービスの質 29/35 点、収支・経営状況 15/15 点

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十市都市公園及び市立公園		評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	自然とのふれあい・レクリエーション活動・健康増進などの遊びの場や、身近な憩いの場として子どもから高齢者まで幅広い年齢層に親しまれ、地域コミュニティの形成など、豊かな地域づくりに資すると共に、災害時には、救援救護の拠点、避難空間を確保するなど、防災性の向上に寄与するもの。			
指定管理者名	(公財) 四万十市公園管理公社		施設所管課	まちづくり課
指定期間	開始日	令和3年4月1日		選定方法
	終了日	令和8年3月31日		
<input checked="" type="checkbox"/> 公募・ <input type="checkbox"/> 非公募				

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況 (単位：千円)

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	年度	年度
収 入	指定管理料	61,592	61,586	61,788		
	利用料金収入	0	0	0		
	自主事業収入	0	0	0		
	その他	0	0	0		
	<b>収入計</b>	<b>61,592</b>	<b>61,586</b>	<b>61,788</b>		
支 出	人件費	43,058	43,060	47,091		
	光熱水費	5,361	5,567	5,804		
	委託料	3,374	3,400	3,841		
	修繕費	1,163	1,659	1,769		
	事業費	2,665	2,698	3,151		
	その他	5,971	5,202	132		
	<b>支出計</b>	<b>61,592</b>	<b>61,586</b>	<b>61,788</b>		
差引収支 (収入系－支出計)		0	0	0		

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

#### 【要望】

安並団地地区より安並団地公園内の「おのればえ」の楠が大きくなり、①枝葉が遊具に接近している。②落ち葉がひどい等の理由で伐採要望。 区長立会のもと現地確認し伐採ではなく枝打ち対応を行う (4/13)

#### 【苦情】

- ① 7月から8月にかけて現場職員の1/4がコロナを発症。公園の除草が追い付かなくなり、苦情が市に入る。そのため事務局も現場作業に参加し応急対応を行う。
- ② 具同2号公園付近の住民より、具同2号公園の水道水を畑の水として使っている人がいると苦情が入る。看板設置し (10/19)、その後水をとる行為は止まったと住民より連絡が入る (10/27)

#### 4 事故発生時の状況・対応

<p>【事故発生時の状況】 令和5年度に事故発生はありません。</p> <p>【事故発生時の対応】 被害者の安全・人命を最優先に対応すると同時に、四万十市・警察・消防ほか関係機関と連絡を取り、指示に基づく対応を実施します。</p>
---

#### 5 個別評価

評価項目	評価内容	評価		
		指定 管理者	市	
管理業務の実施状況	事業実施	協定書等に従い公園の運營業務は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運營業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	2	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	2	3
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	公園使用届及び占用許可申請は適切に行われているか	3	3
		公園施設の利用促進に資する取り組みがされているか	2	2
	維持管理	遊具などの施設や修繕が適切に実施されているか	3	3
		清掃・草刈業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	2	3
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	3	3
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか	3	3
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	3
配点 51 点 (17 問×3 点)		小計	47	50
サービスの質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	3	3
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	3	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	3	4
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	3	4
利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか		3	3	

	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	3	3	
	自主事業	公園利用の実態、公園施設や管理に対する利用者の意見や評価を把握するとともに、利用者のニーズに沿ったイベントの企画等、提案・実施がされているか。	6	5	
配点 40 点 (6 問×5 点 自主事業のみ 10 点)			小計	24	25
収支	経費節減	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	
	事業収支	事業収支は妥当か	3	3	
・ 経営状況	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	
	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	
配点 15 点 (5 問×3 点)			小計	15	15

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	51	47	92.1%	50	98.0%	A
サービスの質	40	24	60.0%	25	62.5%	
収支・経営状況	15	15	100%	15	100%	
合計	106	86	81.1%	90	84.9%	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
3 年度	都市・市立公園の管理運営を協定書に基づき管理運営業務を実施しました。コロナ感染症の影響でキャンプ場の利用はコロナ前の 8 割程度の利用状況となった。また、まちづくり課と共にキャンプ場や緑地利用者へのアンケート調査を行い、利用者の意見と要望を把握することができた。このほかまちづくり課、福祉事務所と協力し市内の多目的トイレで野宿する知的障害を持つ女性の対応を行ない、病院の受診と帰宅へつなげることができた。イベントは 3/6 キャンプイベントにおいて、公園で発生する支障木をスエーデントーチ、ロケットストーブ、薪に加工して配布した。処理に困る伐採した樹木の新たな処理方法と PR を両立することができた。収支においても当初予算内で運営ができた。

4年度	<p>都市・市立公園の管理運営を協定書に基づき管理運営業務を実施しました。公園利用についてはコロナ前の水準にほぼ戻ることとなった。四万十川かわまちづくり協議会に参加し、四万十川右岸左岸の緑地のさらなる活用について様々な意見要望を得ることができた。現場職員の半数がコロナに感染し業務の遅れと、台風などの緊急時が重なり、人員不足の時期が2ヶ月程あり市民より除草に関する苦情が入ることとなった。イベントは①8/27 公園の支障木を使った児童対象のスエーデントーチ工作教室10名参加、②3/4 公園の支障木を薪にして配布し(軽トラ1台分)公園公社のPRに繋げました。収支においても当初予算内で運営ができた。</p>
5年度	<p>都市・市立公園の管理運営を協定書に基づき管理運営業務を実施しました。</p> <p>天候の影響を受ける施設管理のため、①台風、線状降水帯や豪雨による増水・冠水対応：5回、②気温低下による凍結対応：2回、③荒天後の全施設巡回2回他を実施し、異常の早期発見に努め、利用者の「安心・安全・快適」に繋げました。</p> <p>また、公園の広報活動として、下記①～③を実施しました。</p> <p>① 「川まちづくり」の社会実験に参加</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆8/20 まき割り体験：参加21名</li> <li>◆9/24 まき割り体験：参加43名、ロープワーク教室：参加7名</li> <li>◆10/29 まき割り体験：参加75名、はし作り体験：参加43名、ロープワーク教室：参加10名</li> </ul> <p>② フェイスブックによる花の開花状況、遊具の新設、イベント開催、公園の花植え、公園作業状況他の情報を発信。</p> <p>③ 市民に花や野菜の苗160ポット、保育所と小学校には花の種120袋を配布し緑化推進としての効果も両立。</p>

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
4年度	<p>公園管理運営業務の協定書・仕様書・業務計画書に基づき適切な業務に取り組まれている。その中でも、限られた予算内で修繕が必要な遊具に対して、直営で可能な範囲の修繕方法の検討を実施・対応を行いながら、遊具の延命措置を行ってけている。また、市(公園管理者)へ寄せられる苦情も少なく、まれに苦情が寄せられた場合は迅速な対応をしてくれている。</p>
5年度	<p>公園管理運営については、協定書・仕様書・業務計画書に基づき、市民のニーズも考慮しながら、適切な管理運営が行われている。また、公園の老朽化が進む中で、安全に利用が出来るよう、限られた予算の中で修繕方法を工夫しながら遊具の延命化にも努めている。新型コロナウイルス感染症の影響により現場作業が滞り苦情が来た際には、現地の状況に合わせ柔軟かつ迅速に対応することができた。</p> <p>また、令和5年度は川まちづくり計画の策定に向け、渡川緑地で社会実験をおこなったが、体験型のコーナーを運営してくれるなど、積極的に関わりを持ってくれたおかげで、多くのニーズを得ることができた。その他にも、SNS等での公園情報の発信や緑化推進事業もおこなうなど、公園利用の促進に取り組んでいたことは、評価できる箇所と考える。</p>

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十市ふれあいの館「星羅四万十」	評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	四万十川を訪れる人たちに滞在拠点を提供することにより、市内外の人たちとの交流を促進し、市の活性化を図る。		
指定管理者名	株式会社 しまんと企画	施設所管課	地域企画課
指定期間	開始日	令和3年4月1日	選定方法 <input checked="" type="checkbox"/> 公募・ <input type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和8年3月31日	

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		令和4年度	令和5年度	年度	年度	年度
収入	指定管理料	1,600	1,600			
	利用料金収入	119,885	118,452			
	自主事業収入					
	その他	1,278	908			
	<b>収入計</b>	<b>122,763</b>	<b>120,960</b>			
支出	人件費	53,428	52,483			
	光熱水費	12,532	11,864			
	委託料	2,649	2,624			
	修繕費	688	489			
	事業費	31,209	36,144			
	その他	13,259	15,846			
	<b>支出計</b>	<b>113,765</b>	<b>119,450</b>			
差引収支 (収入系－支出計)		8,998	1,510			

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

<ul style="list-style-type: none"> <li>・2F、3Fの廊下が暑い(寒い)</li> <li>・脱衣室の空調が効いていない</li> <li>・露天風呂が欲しい/水風呂が欲しい</li> <li>・天体観望会を毎日開催して欲しい</li> <li>・駐車場が狭い</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
---

### 4 事故発生時の状況・対応

特に大きな事故は無かったものと考えます。
----------------------

5 個別評価

評価項目		評価内容	評価	
			指定 管理者	市
管理 業務 の 実 施 状 況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	2	2
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	3	3
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	3
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	3	3
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	3	3
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	3
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	51	51
サー ビス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	5	5
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	5	5
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	5	5
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	5	5
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	5	5
情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	3	3	
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	4	4	
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	32	32
収 支	経費節減	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
	事業収支	事業収支は妥当か	3	3

・ 経営 状況	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	
	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	
配点 15 点 (5 問×3 点)			小計	15	15

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対 する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	51	94.4	51	94.4	A
サービスの質	35	32	91.4	32	91.4	
収支・経営状況	15	15	100.0	15	100.0	
合計	104	98	94.2	98	94.2	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和5	<p>コロナウイルス感染症第5類移行後の、ほぼ日常を取り戻した運営となった。</p> <p>これまでの旅行支援策や補助金等がゼロとなった厳しい状況下での営業ではあったが、何とか黒字決算で終えることができた。人材不足は継続しており、初の試みとなる技能実習生の受入を開始し、当社と実習生双方にとって有意義な受入事業となるように取り組んでおり、今後も継続していく方針である。</p>

### (3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和5	<p>旅行支援策や補助金の力を借りずに黒字決算となったことは素晴らしいと思います。</p> <p>これも日々の利用者への細やかな対応と努力の賜物と思います。人材不足に関して、解決策を市として提案することができず申し訳ありません。施設も老朽化が進んでい る中で施設管理、人材不足と課題はありますが、これからも市と連携し経営の向上に 取り組んでいけたらと思います。</p>

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十市総合福祉センター	評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	市の社会福祉全般の業務を提供し、高齢者、心身障害児者、身体障害者、民生児童、各種ボランティア、寡婦、母子等の事務局として、市民の各種サービス向上を図ることを目的とする。		
指定管理者名	社会福祉法人 四万十市社会福祉協議会	施設所管課	福祉事務所 (西土佐保健分室)
指定期間	開始日	令和3年4月1日	選定方法 <input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和6年3月31日	

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況 (単位:円)

		令和4年度	令和5年度	年度	年度	年度
収 入	指定管理料	951,772	929,361			
	利用料金収入	0				
	その他	0				
	<b>収入計</b>	<b>951,772</b>	<b>929,361</b>			
支 出	光熱水費	329,270	274,727			
	委託料	564,702	590,105			
	修繕費	44,000	25,850			
	消耗品費	13,200	28,014			
	租税公課	600	600			
	保健衛生費		10,065			
	<b>支出計</b>	<b>951,772</b>	<b>929,361</b>			
差引収支 (収入計－支出計)		0	0			

3 個別評価  
 (1) 評価項目

評価項目		評価内容	評価		
			指定 管理者	市	
管理業務の実施状況	事業実施	設置条例に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3	
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3	
	法令等の遵守	四万十市総合福祉センター管理及び運営に関する規程及び設置条例、その他関係法令等は遵守されているか	3	3	
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3	
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	3	3	
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	3	
	備品等の管理（点検や修繕等）が適正に実施されているか	3	3		
危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応（初動マニュアルの整備、訓練の実施等）ができていますか	2	2		
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	3	3		
		配点 27 点（9 問×3 点）	小計	26	26
サービスの質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できていますか	4	4	
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	5	5	
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	5	5	
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	5	5	
		配点 20 点（4 問×5 点）	小計	19	19
収支	経費節減	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	
		配点 3 点（1 問×3 点）	小計	3	3

(2) 自己評価の内容

令和5年度	評価内容
維持管理	(修繕内容) 男子洋式トイレの便座を交換した。
個人情報 保護	(対策内容) 業務で知り得た個人情報については守秘義務を遵守。情報については、鍵のついたキャビネットで保管。パソコン内のデータについてはパスワードによりロックをかけている。
利用者対応	(意見等把握する仕組み) 利用者に対しの声かけや意見箱を設置している。
経費削減	(工夫点) 電気使用については、こまめにチェックし入切を行っている。空調については、室内温度に注意をしながら必要最小限に使用している。

4 利用者からの要望等とその対応

男子洋式トイレの便座（暖房）故障の指摘を受け、便座を交換（修繕）した。
-------------------------------------

5 自己評価・施設所管課評価結果

(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	市評価 (施設所管課)	配点に対 する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	27	26	96.3%	26	96.3%	A
サービスの質	20	19	95%	19	95%	
収支・経営状況	3	3	100%	3	100%	
合計	50	48	96%	48	96%	

(2) 施設所管課評価の内容

令和5年度	評価内容
危機管理	前回でも検討をお願いしておりましたが、南海トラフ地震の発生確率も年々高くなっており、また、その他災害や事故等もいつ発生するか分からない状況であるため、緊急事態に対する対応について検討をお願いします。

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート【令和5年度】

### 1 施設概要

施設名	四万十市デイ・サービスセンター		評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	在宅の高齢者に対し、通所により各種のサービスを提供することによって、当該高齢者の自立・生活の助長、社会的孤立感の解消、心身機能の維持向上等を図るとともに、その家族の身体的、精神的な負担の軽減を図ることを目的とする。			
指定管理者名	社会福祉法人 西土佐福祉会		施設所管課	高齢者支援課
指定期間	開始日	R3年4月1日	選定方法	<input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
	終了日	R6年3月31日		

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		令和4年度	令和5年度	年度	年度	年度
収 入	指定管理料	0	0			
	利用料金収入	28,521	34,765			
	自主事業収入	0	0			
	その他	1,052	1,487			
	<b>収入計</b>	<b>29,573</b>	<b>36,252</b>			
支 出	人件費	21,063	21,965			
	光熱水費	2,678	3,229			
	委託料	616	614			
	修繕費	542	1,221			
	事業費	4,676	5,000			
	その他	1,743	1,895			
	<b>支出計</b>	<b>31,318</b>	<b>33,924</b>			
差引収支 (収入系－支出計)		<b>▲1,745</b>	<b>2,328</b>			

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

・歌を歌う場面で、最初の一小節でもキーボード等で音合わせができればもっと楽しくなると提案があった。（話をした利用者がオルガンやコーラスが得意の様子）

### 4 事故発生時の状況・対応

(状況)  
隣の席の利用者の血圧測定を身体の左側でおこなっていた。入浴の声掛けが聞こえると同時にドンと椅子が動く音がした。左横を確認すると右側に大きく傾いて転倒した。右外下腿部が痛いと訴えがあった。

(経過・対応)  
身体の確認をしたが、発赤、腫脹は見られなかった。その後も、歩行状態に変化なし。体温 36.8℃ 血圧 108/68 脈 67。バイタル測定時も右下腿部の痛みの訴えがあった。本日の席が机の角だった為、席の移動をおこなった。10:15 妻に転倒の謝罪と状態報告をおこない様子観察をして欲しいとの事だった。

(再発防止策)  
机か椅子の足に引っ掛かったと考えられる為、利用時の席の配置の環境を同一にする。利用時の身体状況にも注意をする。

## 5 個別評価

評価項目	評価内容	評価		
		指定 管理者	市	
管理業務の 実施状況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	3	3
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	2	2
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	1	2
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	3
		備品等の管理（点検や修繕等）が適正に実施されているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応（マニュアルの整備、訓練の実施等）ができていますか	3	3
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか	3	3
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	3
配点 54 点（18 問×3 点）		小計	50	51
サービスの 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	5	5
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	5	5
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	5	5
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	5	5
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	5	5
情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	2	2	
配点 30 点（6 問×5 点）		小計	27	27

収支・経営状況	経費節減	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	
	事業収支	事業収支は妥当か	3	3	
	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	2	2	
配点 12 点 (4 問×3 点)			小計	10	10

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	50	92.5%	51	94.4%	A
サービスの質	30	27	90.0%	27	90.0%	
収支・経営状況	12	10	83.3%	10	83.3%	
合計	96	87	90.6%	88	91.6%	

### (2) 自己評価の内容

令和5年度	評価内容
施設利用	新型コロナウイルスが5類に移行されたが、感染力が変わったわけではなく、年度の当初は稼働率が低い状況であった。しかしながら年度後半より、利用者数が増加傾向となり、平均利用者が23名程度まで上昇した。曜日によってはご利用をお断りする必要がある、全てのニーズに答える事が出来なかった。

### (3) 施設所管課評価の内容

令和5年度	評価内容
維持管理	利用者等が安心して利用できるよう、施設等の保守業務や必要であれば修繕計画等を作成し実施するよう努めてください。

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十市総合営農指導拠点施設	評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	農業の振興と併せて、農業を中心とした地域づくりを進めるため、中核的担い手農家の育成、農作業の受委託の推進、新規就農者を助長する研修事業の実施、農業構造改善の推進、新規農産物の開発等を行い、もって地域経済の向上を図ることを目的とする。		
指定管理者名	公益財団法人 四万十市西土佐農業公社	施設所管課	産業建設課
指定期間	開始日	令和3年4月1日	選定方法 <input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和6年3月31日	

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度
収入	指定管理料	14,594	14,454	14,580	(14,818)	
	利用料金収入	0	0	0	(0)	
	自主事業収入	24,433	25,038	24,926	(30,393)	
	その他	536	1,014	935	(1,262)	
	<b>収入計</b>	<b>39,563</b>	<b>40,506</b>	<b>40,441</b>	<b>(46,473)</b>	
支出	人件費	21,644	21,477	21,742	(23,279)	
	光熱水費	3,059	2,890	2,903	(2,784)	
	委託料	322	322	322	(317)	
	修繕費	599	989	1,042	(835)	
	事業費	14,050	14,560	14,323	(18,418)	
	その他	777	786	819	(840)	
	<b>支出計</b>	<b>40,451</b>	<b>41,024</b>	<b>41,151</b>	<b>(46,473)</b>	
差引収支 (収入計－支出計)		<b>▲888</b>	<b>▲518</b>	<b>▲710</b>	(0)	

※令和6年度（ ）は見込

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

水稻育苗事業において、育苗品種の要望（〇〇の苗を作ってくれないか等）があるが、個別対応はしかねる旨のやり取りはある。特に苦情はない。

### 4 事故発生時の状況・対応

特に事故発生等はないが、従業員・研修生それぞれが連絡が取りあえる状態にしているので、有事の際には、速やかな状況報告と必要な措置を直ちにとれるような対応の確認は行っている。

5 個別評価

評価項目		評価内容	評価	
			指定 管理者	市
管理 業務 の 実 施 状 況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	2	3
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか		
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	3	3
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	3
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	3	3
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	2	2
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
作成、受領した文書の適切な管理がされているか		3	3	
配点 51 点 (17 問×3 点)		小計	47	48
サー ビス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	4	4
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	4	4
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	4	3
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	4	4
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	3	3
情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	4	4	
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	4	4	
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	27	26
収 支	経費節減	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
	事業収支	事業収支は妥当か	2	2

・ 経営 状況	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	2	2	
	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			
配点 12 点 (4 問×3 点)			小計	9	9

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対 する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	51	47	92	48	94	A
サービスの質	35	27	77	26	74	
収支・経営状況	12	9	75	9	75	
合計	98	83	84	83	84	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
R4	事業計画に基づき、概ね適切な管理運営はなされていると思う。 (主な課題) ①施設の老朽化(地盤沈下等による設備の不具合、地震等自然災害時の懸念) ②農業経営における収支安定化(生産費の高騰や作物主体により人件費の増大) ③後継職員の育成(事業継続に必要な人材育成ができていない)
R5	事業計画に基づき、概ね適切な管理運営はなされていると思う。 (主な課題) ① 慢性的な人員不足(農業経営なので、作物栽培を軸に労働。健苗の供給や収量確保の為に労務運営は最低条件である。故に、過去5か年有給取得率≒5.3%) ② 農業経営における収支安定化(生産費高騰、農産物価格安など) ③ 後継職員の育成(事業継続に必要な人材育成ができていない。農業の専門職なので知識・経験を得たうえで実践、更に研修指導できるには最低10年はかかる) ④ 施設の老朽化に伴う地盤沈下対策(R5:地盤調査～継続対応)

### (3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
R4	事業計画に基づき、概ね適切な管理運営がなされている。また、農業研修生の指導から就農後のサポートまで丁寧な対応が行われている。自己評価に掲げている課題については、市及び関係機関とも協議しながら解決に向けて取り組んでいる。
R5	事業計画に基づき、概ね適切な管理運営がなされている。農業研修生の指導、施設の管理や不具合に関する報告、試験栽培に関する事など、指定管理者として求められる業務が支障なく行われている。課題として人員不足と後継職員の育成を挙げており、今後の管理運営に要する人員体制の課題については市所管課とも協議しながら、現職員の労務管理や能力向上についても引き続き取り組んでいただきたい。

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	道の駅よって西土佐		評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	都市住民との交流、農林水産業の振興及び情報発信等による地域活性化を図ることを目的とする。			
指定管理者名	株式会社 西土佐ふるさと市		施設所管課	産業建設課
指定期間	開始日	令和4年4月1日	選定方法	<input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和7年3月31日		

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況（単位：千円）

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度
収 入	指定管理料	8,521	9,747	9,493	(10,212)	
	利用料金収入	696	769	826	(850)	
	自主事業収入	153,913	179,609	183,202	(187,000)	
	その他	3,544	3,739	3,936	(3,305)	
	<b>収入計</b>	<b>166,674</b>	<b>193,864</b>	<b>197,457</b>	<b>(201,367)</b>	
支 出	人件費	32,592	35,535	37,659	(37,156)	
	光熱水費	5,969	7,604	7,366	(9,200)	
	委託料	4,006	3,763	4,542	(4,500)	
	修繕費	611	1,048	858	(1,000)	
	事業費	112,949	130,613	131,257	(134,000)	
	その他	11,359	14,007	14,305	(15,063)	
	<b>支出計</b>	<b>167,486</b>	<b>192,570</b>	<b>195,987</b>	<b>(200,919)</b>	
差引収支 (収入計－支出計)		<b>▲812</b>	<b>1,294</b>	<b>1,470</b>	<b>(448)</b>	

※令和6年度( )は見込

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場が狭すぎる。</li> <li>・トイレ臭がする（浄化槽）。</li> </ul>
--

### 4 事故発生時の状況・対応

特になし。
-------

5 個別評価

評価項目		評価内容	評価	
			指定 管理者	市
管理 業務 の 実 施 状 況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	2	3
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	2	3
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	2	3
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	3
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	2	2
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	2	3
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	3
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	47	51
サー ビス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	4	4
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	4	4
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	4	4
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	4	4
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	4	4
	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	4	4
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	4	4	
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	28	28
収 支	経費節減	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
	事業収支	事業収支は妥当か	3	3

・ 経営 状況	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	
	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	2	3	
配点 15 点 (5 問×3 点)			小計	14	15

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対 する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	47	87	51	94	A
サービスの質	35	28	80	28	80	
収支・経営状況	15	14	93	15	100	
合計	104	89	85	94	90	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
R4	事業計画に基づき、概ね適切な管理運営はなされていると思う。 (主な課題・懸念事項) ①施設の老朽化(管理運営上必要な機器・設備の不具合の懸念) ②消費者への農産物安定供給化(生産者の高齢化に伴う農産物出荷の減少の懸念)
R5	事業計画に基づき、概ね適切な管理運営はなされていると思う。 (主な課題・懸念事項) ①施設の老朽化(管理運営上必要な機器設備の不具合の懸念) ②消費者への農産物安定供給化(生産者の高齢化に伴う農産物出荷の減少の懸念) ③駐車場の確保(お客様から毎年お声をいただいている通り、利用者増加を目指すなら駐車場の拡大が必要だと考える。また、来客された方の駐車場がなく売上に繋がられない懸念(繁忙期)) ④人員の確保(BBQ 担当者が1名の為、毎日の営業が不可能)

### (3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
R4	事業計画に基づき、概ね適切な管理運営がなされている。また、常にお客様目線での接客を心掛け、きめ細かな丁寧な接客がなされている。自己評価に掲げている課題・懸念事項については、市及び関係機関とも協議しながら解決に向けて取り組んでいる。
R5	事業計画に基づき、概ね適切な管理運営がなされている。また、常にお客様目線での接客を心掛け、きめ細かな丁寧な接客がなされており、地域商社として様々なニーズに応えながら、地場産業・地域活性化に欠かせない拠点となっている。自己評価に掲げている課題・懸念事項については、市及び関係機関とも協議しながら解決に向けて取り組んでいる。

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十市天体観測施設	評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	宇宙の探求、星の観測施設を通して星空の街をアピールし、自然を守る意識の高揚を図る。		
指定管理者名	株式会社しまんと企画	施設所管課	生涯学習課
指定期間	開始日	令和3年4月1日	選定方法 ■ 公募・□ 非公募
	終了日	令和8年3月31日	

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況

		令和4年度	令和5年度	年度	年度	年度
収 入	指定管理料	1,600,000	1,600,000			
	利用料金収入	638,896	556,220			
	自主事業収入					
	その他	37,080				
	収入計	2,275,976	2,156,220			
支 出	人件費	3,999,362	3,448,216			
	光熱水費					
	委託料					
	修繕費					
	事業費					
	その他	39,852	11,083			
支出計	4,039,214	3,459,299				
差引収支 (収入系－支出計)		-1,763,238	-1,303,079			

※詳細参照：令和5年度四万十市天体観測施設管理運営に係る収支実績書

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

天体観望会を行う天文台前の広場は、現在砂地となっており水はけも悪く、観望会時には各参加者に懐中電灯を貸し渡してはいるものの水たまりに気付かず足を踏み入ってしまったたり、残存する駐車区画トラロープや雑草に足をひっかけてしまったたりすることがあり、危ないとの声を頂く。現状としては、利用者には空を見ながら歩かないと注意喚起し、大きな雑草であれば抜き、水たまりは避けるなどその場で対策を施している。また、車いすを利用されている利用者もおり、安心して利用できる環境とは言い難い。現在まで利用者の重大な転倒事故の発生までには至っていないが、至っていない今こそ対策をすべき時であり、利用者がより安心安全に利用できるよう、段差を無くしてアスファルト舗装を施すことが望まれる。

4 事故発生時の状況・対応

--

5 個別評価

評価項目		評価内容	評価	
			指定 管理者	市
管理業務の実施状況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	2	2
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	2	2
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	3	3
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	3	3
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	3
		備品等の管理（点検や修繕等）が適正に実施されているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応（マニュアルの整備、訓練の実施等）ができていますか	2	2
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	3	3
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	3
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	51	5 /
サ	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	5	5

	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	5	5	
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	5	5	
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	5	5	
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	5	5	
	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	5	5	
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	5	5		
配点 35 点 (7問×5点)			小計	35	35
収支	経費節減	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	
	事業収支	事業収支は妥当か	2	2	
・経営状況	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	
配点 12 点 (4問×3点)			小計	11	11

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	51	94%	51 94.4%	94.4%	5
サービスの質	35	35	100%	35 100%	100%	
収支・経営状況	11	11	100%	11 100%	100%	
合計	100	97	97%	97 97%	97%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和5年度	<p>今年度は体制において大きく変化のある年度となった。令和3年度に地域おこし協力隊として着任した池隊員が合わさり2名体制での天体観望会が始まってから、新たに導入した新型コロナ対策であり利用者受入数拡大策でもある2班に分けた案内も習熟度が増し、利用者数も順調に推移していた。しかし、星憧アテンダントの谷の妊娠が判明したことから、安全を考慮し7月より天体観望会のガイドを池隊員1名でのみで行うこととなった。池隊員の会計年度職員としての出勤日数が月間16日であることを鑑み、これまで週6日であった天体観望会の開催日が必然的に週4日程度まで短縮されることとなり、利用者数においては大きく減退させられることとなった。</p> <p>令和4年度5月23日の新型コロナウイルスにおける感染症法上の位置づけが5類へと移行されたいわゆる「アフターコロナ」以降については、引き続き基本的な感染症対策を続けながらも、日本全国の公開天文台と情報を共有し動向を見ながら、都度の消毒などの徹底してきた感染対策については徐々に緩めていくこととし、効率的な運用に切り替えている。</p> <p>今年度は四万十天文台がリニューアルしてから10周年という記念すべき年を迎えたこともあり、大々的な催しを企画し実行した。西土佐ふれあいホールにて常設展示（写真展）を開始、11月には記念講演会及び特別観望会を開催した。特に特別観望会については盛り上げりを見せた。また、例年通り環境省の全国星空明るさ調査にも参加した。教育面・観光面での公開天文台の役割を果たすとともに、SNS等による継続的な情報発信を行い、星空の街を内外にアピールすることに貢献することができたと考える。</p>

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
4	概ね満点の評価としている。今後も観望会等事故に注意してほしい。又災害対応マニュアル作成と願っています。
5	概ね良しとしています。施設内の環境改善は来年度以降の課題と見做し、使用者、行政等協議して行きたいと思っております。

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	四万十市立体育施設		評価対象年度	令和5年度
施設の設置目的	市民の健康づくり及びスポーツ振興に寄与することを目的に設置する。			
指定管理者名	(公財) 四万十市スポーツ協会		施設所管課	生涯学習課
指定期間	開始日	平成31年4月1日	選定方法	■公募・□非公募
	終了日	令和6年3月31日		

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況 (単位：千円)

		平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	指定管理料	90,827	87,009	91,783	101,478	102,069
	参加料	1,953	1,197	1,153	2,023	3,003
	その他	1,130	1,183	1,183	1,187	1,186
	<b>収入計</b>	<b>93,910</b>	<b>89,389</b>	<b>94,119</b>	<b>104,687</b>	<b>106,259</b>
支 出	人件費	41,700	41,919	42,060	46,314	46,535
	管理費	39,013	35,796	38,933	44,333	45,924
	事務経費	8,422	6,607	7,920	7,298	6,303
	消費税	3,247	3,870	4,055	4,223	4,187
	事業費(講師招聘料)	1,528	1,197	1,153	2,519	3,310
	<b>支出計</b>	<b>93,910</b>	<b>89,389</b>	<b>94,119</b>	<b>104,687</b>	<b>106,259</b>
差引収支 (収入系－支出計)		0	0	0	0	0

※ 表中の数値は、表示単位四捨五入の関係で合計が一致しない場合があります。

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

利用者の要望・苦情は多様であり、プールの水汚れ交換要望、シャワールームでのシャンプー使用容認要望等近年社会問題となっているカスハラに発展したケースもあり、今後においては、四万十市の基準に従ってハラスメント対策を行いたいと思います。

- 施設の改善要望も出ておりますが、利用者に対しての危険度の高い内容を優先に修繕等を行っております。

- 運動広場西側女子トイレ個室でパソコンの充電をしている男性がいる。との通報で警察からの問い合わせあり、異物見回り等を施設全体で再確認し、盗撮を含めた点検を日々行うようにしている。

### 4 事故発生時の状況・対応

スポーツ協会主催事業以外の団体・個人による事故等については四万十市との協議でスポーツ傷害保険等は利用者が掛けたうえで施設を利用することが基準であることを確認しており、強制ではないが加入を勧めている。しかしながら、施設が非常に古く、経年劣化で壊れ易く、管理不備による事故にならないよう、定期点検等を行い、大規模な修繕が必要なものについては、四万十市に要望しています。なお、利用者がケガをした場合は応急処置及び救急車を呼ぶ等の対応は行っております。また、そのための講習等にも参加しております。

5 個別評価

評価項目		評価内容	評価	
			指定 管理者	市
管理 業務 の 実 施 状 況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	3	3
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	3	3
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	2
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	3	3
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	3
		備品等の管理(点検や修繕等)が適正に実施されているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施等)ができていますか	2	2
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	2	2
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	3	3
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	3	3
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	51	50
サー ビス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	4	3
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	4	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	3	3
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	4	3
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	4	3
	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	4	3
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	4	3	
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	27	21
収 支	経費節減	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
	事業収支	事業収支は妥当か	3	3

・ 経営 状況	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	
配点9点（3問×3点）			小計	9	9

## 6 自己評価・施設所管課評価結果

### (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	市評価 (施設所管課)	配点に対 する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	54	51	94.4	50	92.5	A
サービスの質	35	27	77.1	21	60	
収支・経営状況	9	9	100	9	100	
合計	98	87	88.8	80	81.6	

### (2) 自己評価の内容

年度	評価内容
平成31年度	
令和2年度	
令和3年度	
令和4年度	<p>○管理業務：コロナによる事業の自粛から通常運営に移行しつつあった年といえますが、事業開催には感染症対策を徹底し、利用者が安心して参加できるよう対応することができた。また、施設の管理については、修繕対応へも積極的に取り組むことができたと考える。</p> <p>○サービスの質：参加料金の改定や利用ルールの再度見直し等も行った。</p> <p>○収支・経営状況：経費削減については、備品等、新規購入前には必ずまずは修繕を行い、使用に耐える状態とすることにより、有効に利用することとした。</p>
令和5年度	<p>○管理業務：コロナ自粛から通常運営に移行した年とはいえ、自主事業についても競技によっては、自粛する場合もある状況でした。また、施設の管理については、安並事務所宿直警備から、機械警備に切替えを行い、それに伴う早朝貸出し業務の調整を行い、一定の成果（経費削減等）は出ております。また、施設の経年劣化により修繕費も年々増えており、その対応に苦慮する中、職員で対応できる部分は行い経費削減を行っている。</p> <p>○サービスの質：機械警備となったため、早朝の利用者には不便をおかけする部分もあったかもしれませんが、各利用団体と調整を図り、利用基準は示すことができたと考えます。受付業務の細かな部分の取り決めを改善し、統一することで、公平性のアップに繋がった。</p> <p>○収支・経営状況：自主事業を見直し、収支のバランスが図れるよう、改善を行っており、施設の整備等に還元できるよう取り組んだ成果がでてきている。経営状況としては、近年の物価上昇により、5年間の当初予算から経費が上昇しておりますが、経費削減等を行い、運営しております。</p>

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
平成 31 年度	
令和 2 年度	
令和 3 年度	
令和 4 年度	<p><b>【管理業務の実施状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テニスコートのリニューアルオープン後における利用者増加（集客アップ）への対応、また武道館会議室をはじめ利用団体等との調整に日々、法令順守を基本に適正に取り組んで頂いた。</li> </ul> <p><b>【サービスの質】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の職員による受付対応への苦情はあったが、その後職員全体を対象とした研修会等を通じ、接遇の基本を再徹底していただいた。日常的に利用者のニーズを早期に報告していただくことができ、様々な諸課題に対して、初動を大切に取り組むことができた。</li> <li>・長期的なコロナ禍であったため、自主事業である各種教室の中止や新規事業への取組がストップしてしまった感は否めない。</li> <li>・ホームページや体協だよりの発刊を積極的に展開するなど、スポーツイベントの情報発信に努めて頂いた。</li> </ul> <p><b>【収支・経営状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和 5 年 4 月以降、スポーツセンター事務室等について宿泊警備から機械警備へと変更となることから、警備業務に係る人件費等の見直しについて検討していきたい。</li> <li>・経常収益経費</li> </ul>
令和 5 年度	<p><b>【管理業務の実施状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍からの移行により、通常運営となったことに伴い、これまでのスポーツ活動が徐々に戻ってきた状況でしたが、各体育施設において法令順守を基本に適正に取り組んで頂いた。</li> <li>・安並事務所の機械警備への移行にあたっては、協働で取り組むことにより、経費削減等の一定の成果を得ることができた。</li> <li>・昨年評価時にも作成指導していた事故、災害時等の緊急事態に対するマニュアルの作成、訓練等が実施されていない状況であるため、基本協定書等に基づき、早期の改善が必要と判断したため、2 としました。</li> <li>・個人情報保護に関する規定についても、現在まで作成中とのことであったため、規程の整備等、早期に改善が必要と判断したため、2 としました。</li> </ul> <p><b>【サービスの質】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・温水プールでは、利用者のプールの水汚れ交換要望、シャワールームでのシャンプー使用容認等、多様な要望・苦情に対し、職員全体の共通課題として接遇の基本を再徹底し、謙虚な姿勢で対応いただいた。</li> <li>・利用者のニーズの把握、利用者対応については、すべての項目について適正であると判断し、3 としました。</li> <li>・自主事業である各種教室や新規事業への取組については、既存事業継続の必要性、課題の整理等を踏まえ、見直しを含め精査をお願いしたい。</li> <li>・今年度もホームページや体協だよりの発刊を積極的に展開するなど、スポーツイベントの情報発信に努めて頂いた。</li> </ul> <p><b>【収支・経営状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4 月以降、スポーツセンター事務室等について宿泊警備から機械警備へと変更となったため、警備業務に係る人件費等の削減を図っていただいた。</li> <li>・経常収益経費</li> </ul>

## 指定管理者の管理運営状況の評価シート

### 1 施設概要

施設名	環境・文化センター四万十楽舎		評価対象年度	5 年度
施設の設置目的	全国の地域づくりに学び、遊休施設を再活用して、環境学習・文化表現活動を中心とする生涯学習の研修拠点として、四万十川流域の環境・文化を継承、発展させると同時に、都市と農山村との交流事業のセンターとして、四万十市の活性化を図る。			
指定管理者名	一般社団法人西土佐地域環境・文化センター四万十楽舎		施設所管課	生涯学習課
指定期間	開始日	令和3年4月1日		選定方法
	終了日	令和8年3月31日		
				<input checked="" type="checkbox"/> 公募・ <input type="checkbox"/> 非公募

### 2 当該施設の管理運営に関わる収支状況 (単位：千円)

		4 年度	5年度	年度	年度	年度
収 入	利用料金収入	16,569	15,099			
	自主事業収入	0	0			
	市事業委託料	2,120	1,120			
	その他	4,438	131			
	収入計	23,127	16,350			
支 出	人件費	11,699	10,193			
	光熱水費	1,463	1,421			
	自主事業費	0	0			
	管理費	8,885	8,045			
	修繕費	122	250			
	その他	0	0			
支出計		22,169	19,909			
差引収支 (収入計-支出計)		958	-3,559			

### 3 利用者からの要望・苦情等とその対応

なし

### 4 事故発生時の状況・対応

なし

5 個別評価

評価項目	評価内容	評価		
		指定 管理者	市	
管理 業務 の 実 施 状 況	事業実施	協定書等に従い開館時間や休館日は遵守されているか	2	2
		条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか	3	3
	法令等の遵守	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
	人員体制	適切な人員配置がされているか	2	2
		労働関係法令を遵守しているか	3	3
		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
	施設利用	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2
		利用者増加のための対策は適切に行われたか	2	2
	利用料金 (使用料)	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きは適切に行われているか	3	3
	維持管理	建物・設備の保守や修繕が適切に実施されているか	3	3
		清掃・警備・衛生管理業務その他必要な管理業務が適切に実施されているか	3	3
		備品等の管理（点検や修繕等）が適正に実施されているか	3	3
	危機管理	事故、災害等の緊急事態に対する対応（マニュアルの整備、訓練の実施等）ができていますか	2	2
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じていますか	1	1
	情報公開	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	2	2
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	2	2
配点54点（18問×3点）		小計	43	43
サ ー ビ ス の 質	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握し、事業の計画及び実施に反映できているか	5	5
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か	4	4
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	4	4
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	4	4
		利用者の不満・意見・要望等を把握し、サービスの向上に繋げる仕組みは整備されているか	5	5
	情報発信	利用促進のため、ホームページや広報誌への掲載等により、施設情報・事業実施情報等の情報発信に有効な手立てが講じられているか	5	5
自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	1	1	
配点35点（7問×5点）		小計	28	28
収 支	経費節減	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
	事業収支	事業収支は妥当か	3	3
・ 経 営 状 況	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3
	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	2	2
配点12点（4問×3点）		小計	11	11

54

35

12

6 自己評価・施設所管課評価結果

(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	市評価 (施設所管課)	配点に対する割合	評価結果 (市記載)
管理業務の実施状況	43	西宮環境サービス	79.6%	西宮環境サービス	79.6%	5
サービスの質	28	西宮環境サービス	80.0%	西宮環境サービス	80.0%	
収支・経営状況	11	西宮環境サービス	91.7%	西宮環境サービス	91.7%	
合計	82	西宮環境サービス	82.0%	西宮環境サービス	82.0%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
4	概ねできた

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
4	人員、サービス毎面の改修を1ヶ月単位で、収益向上に向け施策を講じ、行政との協議を行う。

