

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6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	令和6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9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	-	-	-	-	
	利用料金収入	166,691	182,743	180,131	183,631	
	自主事業収入	11,583	18,316	17,878	15,835	
	その他	4,270	2,086	844	1,085	
	収入計	182,544	203,145	198,853	200,551	
支 出	人件費	94,441	99,365	109,054	107,222	
	光熱水費	23,468	28,481	28,211	24,459	
	委託料	7,037	8,496	6,173	7,420	
	修繕費	1,253	1,473	1,988	1,850	
	事業費	46,625	51,584	64,694	67,936	
	その他	20,519	11,390	11,623	13,983	
	支出計	193,343	200,789	221,743	222,871	
差引収支 (収入系－支出計)		－10,799	2,356	－22,890	－22,319	

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

経年劣化による空調設備やボイラー設備の急な故障等により浴場施設への入場制限など、お客様にご不便をお掛けしお叱りを受けたがその都度、市と連携し修繕、取替等を行ってきた。

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お客様には、その都度消防署等への連絡やAEDの使用など適切に行った。

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・連絡等ができているか	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	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	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)ができているか	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	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	52	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	3
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の応対は迅速かつ適切か	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	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	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	25	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	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	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	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	52	96.2%	51	94.4%	A
サービスの質	35	25	71.4%	23	65.7%	
収支・経営状況	15	13	86.6%	12	80.0%	
合計	104	90	86.5%	86	82.6%	

(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。</p> <p>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>
令和6年度	<p>【レストラン】</p> <p>ランチメニューを日替わりで計画、広くお客様に告知したことや浴場とのセット販売を拡充したことで前年比更に120%となり、レストラン全体でも前年売上を上回った。また原材料費や人件費の高騰に対しては会席料理単価の適正化などで対応できている。</p> <p>【浴場】</p> <p>ランチとのセット販売が伸びたことなどで、売上は前年を上回った。また安全・安心のための雑菌対策として水質検査の自主点検も引き続き継続して実施できている。更に券売機設置により人員の効率化も図ることができた。</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る。</p>
令和6年度	<p>8月の繁忙期において「南海トラフ臨時情報」が発令されたことにより、宿泊のキャンセルが多発したことによるレストランの収益減や、人件費や物価高の影響により事業収支が落ち込む結果となった。一方で、レストランのランチメニューの創意工夫や、浴場利用とのセット販売の継続などにより、レストランと浴場の稼働は高水準を維持しており、市民の健康増進と福祉の向上に寄与しているものと評価できる。</p> <p>また、社内研修や検査の実施により、法令遵守や接客対応、防災、衛生管理などの向上が図られるなど、利用者満足度の向上への取組みが行われている。</p> <p>施設等の老朽化に伴う不具合などに起因した利用者からの問合せも多く、修繕対応について市と協議の上対応し、営業に大きな影響を与えることなく対応することが出来ている。</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	四万十市立図書館		評価対象年度	令和6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	令和6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11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6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
収 入	指定管理料	60,812				
	複写手数料	24				
	その他	41				
	収入計	60,877				
支 出	人件費	46,398				
	事務費	1,154				
	事業費	874				
	管理費	1,059				
	図書館資料費	11,392				
	その他	0				
	支出計	60,877				
差引収支 (収入系－支出計)		0				

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

- ①レファレンス室の独占的な利用者に対するマナーについて（利用者間トラブル、投書、利用アンケートの意見）（苦情）
A) 投書には文書で、この利用者への対策を関係機関で協議中の回答を行った。
口論となっている場合は、主に責任者が両者の意見を聞き仲裁に入る。場合によっては生涯学習課へ連絡し、対応していただいた。
- ②スタッフのカウンターでの対応が不誠実との苦情（広聴メール：回答不要）
A) 該当スタッフに口頭で内容を説明し聞き取りを行い、接客態度の注意を促した。
- ③市役所玄関前における、スタッフの危険な運転マナーについて（苦情）
A) 防犯カメラを確認し、生涯学習課責任者と共に謝罪を行った。

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・連絡等ができているか	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）ができているか	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 48 点（16 問×3 点）		小計	48	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、職員の応対は迅速かつ適切か	3	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	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	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	5	5
	資料管理	資料収集方針・除籍方針に従い、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。また、適切に除籍を行っているか。	4	3
	子ども読書活動の推進	推進計画に基づき、保育所や学校等と連携し、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	43	41
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 営	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か		3	2
配点 9 点 (3 問×3 点)			小計	9	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	48	1.00	48	1.00	A
サービスの質	55	43	0.78	41	0.75	
収支・経営状況	9	9	1.00	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
令和 6 年度	<p>【管理業務の実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内で蓋つき飲料水の摂取を可能にし、また、クーリングシェルター施設として利便性の向上を図った。 ・「情報公開」について、TRC 社内規程は整備しているが公開の要求実績はない。 <p>【サービスの質】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定利用者の対応については継続して自治体や関係機関と情報共有を行った。 ・自主事業では、防災やプログラミングなど利用者ニーズに沿った講座の開催や、読書ボランティアの育成として、高校生を対象に連続講座を開催し、各種おはなし会で実践してもらう取組を行った。 ・資料管理については、収集方針や利用者ニーズ等を考慮した選定を行い、貸出数の増加、また約 7 割の利用者から普通以上の満足評価を得ることができた。 ・読書推進では、学童や地域への配送サービスの拡大を図った。 ・他機関との連携では、地元商店街、また学校等とのおはなし会を実施し、継続的に連携を図った。 <p>【収支・経営状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予算は効率的に消化できた。しかし、職員の退職が止まらない状況が続いている。物価高騰など世の中の経済が悪化し、労働者にとって厳しい選択を迫られる状況であるため、職員の安定は引き続き課題である。
令和 7 年度	
令和 8 年度	
令和 9 年度	
令和 10 年度	

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和6年度	<p>【管理業務の実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の利便性の向上を常に意識し、管理業務に努めている姿勢を評価したい。 ・「情報公開」について、指定管理者の規程があり、対応について確認ができた。 <p>【サービスの質】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fi 導入後、年々入館者数が増加しており、昨年度に続き貸出者数や貸出冊数も増加、本年は新規登録者数においても増加がみられたことは高く評価したい。 ・特定利用者の対応については、難しい面があるにも関わらず、他の利用者との調整を図り、改善に向け日々取り組んでいる姿勢を評価したい。 ・高校生対象の読書ボランティア養成講座に新たに取り組み、想定以上の参加者を得、ティーンズ世代の図書館への関心を高めた意義は大きく評価したい。 ・妊婦や乳幼児への読書推進に新たな取組を開始したこと、また、地域や他機関と連携した積極的な取組を継続実施していることも評価したい。 <p>【収支・経営状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・数年に渡って職員の退職が続いており、職員の定着が見込めない状態では、安定したサービスに繋げることが難しく、課題である。
令和7年度	
令和8年度	
令和9年度	
令和10年度	

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 6 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	<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）

		3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	年度
収 入	指定管理料	4,610	4,604	4,773	4,830	
	利用料金収入	0	0	0	0	
	自主事業収入	17	23	25	22	
	その他	150	168	164	157	
	収入計	4,777	4,795	4,962	5,009	
支 出	人件費	2,116	2,112	2,215	2,269	
	光熱水費	1,201	1,237	1,191	1,110	
	委託料	565	565	567	581	
	修繕費	141	260	126	334	
	事業費	335	202	429	276	
	その他	419	419	434	439	
	支出計	4,777	4,795	4,962	5,009	
差引収支 (収入系－支出計)		0	0	0	0	

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

【要望】

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。30～60 人規模の会議は研修室と待機室をつなげ使用するため（縦 10m×横 15m＝150 m²）声が届きにくくマイク設備の要望があがっている。

【対応】

大人数の会の場合は事前にマイク設備がない旨伝える。案として市の備品のワイヤレスマイクセットを防災センターへ常設できないでしょうか？

4 事故発生時の状況・対応

【事故発生時の状況】

令和 6 年度、事故は発生していません

【事故発生時の対応】

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。

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・連絡等ができているか	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	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）ができているか	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	49	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	3	4
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の応対は迅速かつ適切か	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	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	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	7	
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
				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	49	96%	51	100%	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	88	83%	93	87.7%	

(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>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>
6 年度	<p>【利用実績】</p> <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 6 年度 会などの年間利用件数は 164 件、前年比 23 件増の 115%。 年間来場者数は 6,101 人、前年比 1,474 人増の 131%となりました。</p> <p>【体験学習の参加実施】</p>

	<p>市民防災意識の向上につなげる目的で体験学習を行ないました</p> <p>◆7/25 防災センターにて 非常食を実際作ってみる体験 7名</p> <p>◆8/21 旧下田中学校にて 出張ロープワーク教室 32名</p> <p>◆11/10 四万十川キャンプ場にて ①備蓄用まき作り 52人 ②ロープワーク教室 32名 ③パンフレットによる防災啓発 多数</p> <p>◆2/21 防災センターにて 25食1袋の非常食（アルファ化米）を調理前に具材をすべて加え、耐熱用のポリエチレン袋を使い1人分用に分け、1人分の非常食を作る体験 19人</p> <p>【受講した研修など】</p> <p>防災、復旧、運営などに関する研修を受けました</p> <p>◆9/12 植物×備え（日常からできることを学ぶ）</p> <p>◆10/28 チェーンソー安全教育</p> <p>◆1/31 東日本大震災から防災の心得</p> <p>◆2/18 公益法人運営に関する講習</p> <p>◆2/28 普通救命講習（全職員受講）</p> <p>【指定管理者から四万十市への提案・要望】</p> <p>① 蛍光灯製造と輸入禁止（2027年）に伴う施設LED化の提案</p> <p>② 給湯器2基（調理室・シャワー室）の交換要望</p> <p>③ 駐車場に駐車枠がないため白線引きの要望</p> <p>上記3点の要望を上げ、②と③を6年度中に対応していただき利用者の利便性向上に繋げることができた。</p>
--	---

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
3年度	<p>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。</p>
4年度	<p>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っており、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。</p> <p>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。</p>
5年度	<p>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。</p> <p>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。</p>
6年度	<p>前年度から年間利用件数・年間来場者とも増加となっているが、トラブル等はなく管理運営できており、利用者増にも対応するため、駐車場の区画線を引き直すなど利用者ニーズを把握した適切な対応がとれている。昨年、実施が少なかった研修については、現場・事務職員含めて幅広く研修を行っており、引き続き職員能力向上のための積極的な研修への参加を求めたい。また、体験学習などの自主事業に関しても年間通じて職員のスキルを活かした内容となっており、市民の防災意識向上のための体験学習の継続、新たな体験学習の開催の検討等をお願いします。</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	四万十市多目的デイ・ケアセンター 「一条の里」		評価対象年度	令和6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6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9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	令和6年度	年度	年度
収 入	指定管理料	9,268,781	9,807,815	13,667,304		
	利用料金 収入	886,400	936,000	795,200		
	自主事業 収入	2,547,586	2,429,144	2,563,892		
	その他	7,729,810	7,326,570	3,662,560		
	収入計	20,432,577	20,499,529	20,688,956		
支 出	人件費	12,287,569	12,407,470	12,389,522		
	光熱水費	868,217	960,856	1,005,526		
	委託料	823,379	840,584	868,242		
	修繕費	81,390	199,546	354,606		
	事業費	3,860,993	4,210,549	4,378,790		
	その他	2,513,052	1,958,215	1,692,270		
	支出計	20,434,600	20,577,220	20,688,956		
差引収支 (収入計－支出計)		－2,023	－77,691	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	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
		管理運營業務全般について、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しているか	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	4	4
		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	4	4
配点 20 点（4 問×5 点）		小計	17	17
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	5	5

(2) 自己評価の内容

令和 6 年度	評価内容
維持管理	(修繕内容)小修繕:煙感知器の交換、昇降機コンデンサの交換、排煙窓の交換、給湯器の修理、誘導灯の交換。小修繕以外の修繕箇所:空調室外機の修繕
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を保管。電子データについては各 PC ではなくクラウド上で保管し、2 段階認証の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7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	17	85%	17	85%	
収支・経営状況	6	5	83.3%	5	83.3%	
合計	50	45	90%	45	90%	

(2) 施設所管課評価の内容

令和6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 6 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 6 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 9 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	令和 6 年度
収 入	指定管理料	0	0	0
	利用料金収入	6,001	7,900	6,850
	自主事業収入	0	0	0
	預り金	10,027	10,108	8,916
	雑入	220	239	273
	収入計	16,248	18,247	16,039
支 出	人件費	2,160	2,160	2,274
	事務費	359	368	367
	管理費	14,352	13,470	11,774
	需用費	772	504	444
	水光熱費	10,106	9,889	8,615
	清掃、管理費	2,734	2,276	2,305
	修繕費	636	697	318
	その他	104	104	92
	使用料	0	1,000	0
	事務経費	122	125	123
	その他	251	153	439
	支出計	17,244	17,276	14,977
差引収支 (収入計－支出計)		▲ 996	971	1,062

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

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	2	2
		管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができているか	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	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	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)ができているか	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	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	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、職員の応対は迅速かつ適切か	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	2
		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	2	2
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	24	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	3	3
	事業収支	事業収支は妥当か	3	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	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	47	87%	47	87%	A
サービスの質	35	24	68%	18	51%	
収支・経営状況	15	14	93%	13	86%	
合計	104	85	82%	78	75%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
R5 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）
R6 年度	イベントが開催できたのは良かったが、準備の期間が短く内容をもっと吟味できればよかったこと、当日の準備における時間配分や人員の確保が上手く行かず模擬競りの会計や受け渡し等がスムーズにできなかったこと、混雑した場合の誘導が出来なかったことなどが反省点としてあげられる。また、管理組合の収益増に繋がる事業の企画・実施が出来なかったことも反省点である。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
R5 年度	<p>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。</p> <p>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されたい。</p> <p>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。</p>
R6 年度	<p>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。</p> <p>自主事業等については、一般客向けの市場開放イベントを2回開催するなど、市場の周知を目的とした取組を始めたことから、R7年度も取組を継続するとともに、管理組合の収支改善に直接寄与する事業の企画・実施を期待する。</p> <p>市場の経営はますます厳しいものとなっているため、R7年度以降も引き続き管理組合が先導役となり、関係者が一丸となって経営戦略に沿った事業計画の推進に努めてもらいたい。</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	四万十川学遊館・トンボ自然公園		評価対象年度	令和6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6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9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	19,719	20,766	20,766	22,124	
	利用料金収入	4,710	5,038	4,913	4,808	
	自主事業収入					
	その他	8,935	9,055	11,043	4,875	
	収入計	33,364	34,859	36,722	31,808	
支出	人件費	13,622	14,245	14,093	14,615	
	光熱水費	7,365	7,939	8,598	9,090	
	委託料	1,117	1,107	1,107	1,116	
	修繕費	932	226	162	496	
	事業費					
	その他	10,328	11,342	12,762	9,155	
	支出計	33,364	34,859	36,722	34,472	
差引収支 (収入計－支出計)		0	0	0	▲2,664	

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

冷暖房をもっと効かせてほしいとの要望が時々ありました。

4 事故発生時の状況・対応

令和6年度事故はありませんでした。

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・連絡等ができていないか	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	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)ができていないか	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	2
		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	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	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	3
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の応対は迅速かつ適切か	4	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	5	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	29	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	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	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	12	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	50	92.5%	47	87.0%	A
サービスの質	35	29	82.8%	21	60.0%	
収支・経営状況	15	12	80.0%	13	86.6%	
合計	104	91	87.5%	81	77.8%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	<p>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。</p> <p>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。</p>
令和5年度	<p>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。</p> <p>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。</p>
令和6年度	<p>これまで経験したことがない連日の猛暑に加え、三連休とお盆休みという、夏休み一番のかき入れ時直前に南海トラフ巨大地震注意報発令によって入館者が激減、予約があった団体などもキャンセルとなり、さらに後半には迷走台風10号による長引く交通網の乱れが加わるなど、入館者数は終始伸び悩み結果、今夏の入館者数は過去最低を記録した。その減収分を少しでも取り戻すため9月21日より、当初計画書にはなかった「赤とんぼまつり」イベントを開催、有償で体験してもらう赤トンボパズルゲームなど、会員対象の個別観察会なども実施したが思うようには入館者増にはつながらなかった。</p>

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	<p>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。</p> <p>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</p>

	<p>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、SDG s 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。</p>
令和 5 年度	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
令和 6 年度	<p>夏休みの繁忙期に、南海トラフ地震注意報発令による団体客（青少年の家：50 人）のキャンセルや台風の停滞による影響もあり、入館者数は 2 年連続（コロナ禍を除くと 6 年連続）の減少、目標としているコロナ禍前の水準（約 10,000 人）には達しない結果となった。</p> <p>また、電気料金等の高騰による水道光熱費の増加や受取寄付金の減少などが影響し、今期は 2,664 千円の赤字計上。キャッシュ不足による借入が必要な財務状況となっており、会員数も減少傾向にある中、収益減少に伴う経費の削減を検討しなければならない状況となっている。</p> <p>しかしながら、展示費（さかなのエサ代等）や公園整備費などの削減が見られ、昨年度と比較し約 2,200 千円の経費削減、誘客促進に向けた各学校へのダイレクトメール送信などの営業努力は評価できる点である。</p> <p>令和 6 年度においては、自然共生サイト認定による入館者数の増加には繋がっていないが、令和 7 年度には環境省の特設サイトにトンボ自然公園が掲載されることによる入館者数の増加が期待でき、これまでの調査研究活動による知見を活かした、四万十川保全や環境保全活動など、広く多くの方に周知されることを期待している。</p>

指定管理者の管理運営状況の評価シート【かわらっこ】

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 6 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 6 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 9 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	
収 入	指定管理料	3,171	3,368	3,437	3,491	
	利用料金等収入	17,761	18,905	16,962	16,762	
	自主事業収入	7,623	7,794	7,037	7,708	
	その他	-	-	710	745	
	収入計	28,555	30,067	28,146	27,961	
支 出	人件費	13,920	13,120	11,992	12,291	
	光熱水費	2,593	2,767	2,663	2,809	
	委託料	-	-	-	-	
	修繕費	437	468	375	37	
	事業費	-	-			
	その他（管理費等）	12,030	12,785	13,717	14,495	
	支出計	28,980	29,140	28,747	29,632	
差引収支 （収入系－支出計）		-425	927	-601	-1,671	

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

令和 6 年度は利用者からの要望や苦情等特になく、令和 5 年度以前に苦情のあったトイレ・シャワー室の清掃や施設全般の管理については、こまめに点検等を行い、適宜実施している。

4 事故発生時の状況・対応

令和 6 年度は事故なし。

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・連絡等ができているか	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	2	2
		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	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	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)ができているか	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るか	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	1	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	41	41
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	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	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	3	4
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	24	22

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	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	11	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	41	75.9%	41	75.9%	A
サービスの質	35	24	68.5%	22	62.8%	
収支・経営状況	15	11	73.3%	13	86.6%	
合計	104	76	73.0%	76	73.0%	

(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、</p>

	<p>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> <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。</p>
令和 6 年度	<p>令和 6 年度の施設利用状況としては、対前年度比でアクティビティがやや上昇(特にサップ) した一方でバンガローやキャンプ利用は減少したが、ここ数年の利用者は相対的にほぼ横ばい傾向が続いている。</p> <p>今後も、適正に施設を管理しながら、ハード面、ソフト面の両面からさらに施設の魅力を高めていく取り組みの必要性を感じている。</p> <p>利用者の受け入れ態勢の取り組みとしては、市の補助金を活用し、近年増加傾向にある外国人利用者に対応するための多言語版パンフレット製作の他、キャッシュレスや業務の簡素化のためエアレジも導入した。</p> <p>さらに施設管理面では、市予算により多言語看板や男子トイレ便器の非接触型への改修の他バンガローウッドデッキの塗装や支障巨樹木等の伐採も行い、利便性向上とともに、施設の維持管理に努めている。</p> <p>また自主的な取り組みとしては、地域の精肉店と連携した BBQ プランを開始し、利用者からは好評価を頂いている。今後は(仮称) 四万十の幸(アユ、ウナギ、川エビ) プラン等も検討し、利用のニーズに即した取り組みを模索していきたい。</p> <p>天候に経営が大きく左右される業界であり、今後も厳しい状況は続く想定されるが、職員が一丸となり、利用者が満足して喜んで頂ける施設になることを引き続き目指していきたい。</p>

(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>
令和6年度	<p>施設維持の取り組みとして、優先順位の高い修繕箇所から計画的に対応している。施設全体の美化に関しても、積極的な清掃や環境整備に努めている。地域内の交流促進、施設利用促進に向けたイベントを開催するなど、観光拠点施設としての役割を担っているといえる。また地元川漁師との共催により初めて開催したかわらっこ鮎感謝祭は、地域団体によるイベント利用という施設にとって新たな取組となった点が評価できる。本イベントは来年度も引き続き開催することとしている。</p> <p>昨年度に引き続き閑散期対策として「冬季閑散期割引」を実施したが、昨年度と比較して利用実績が伸び悩む結果となった。閑散期対策としてより効果的な取組へと昇華させるために、アンケートを実施し利用者の傾向を把握するほか、冬キャンプの魅力を発信する方法を検討していく必要がある。</p> <p>また、宿泊施設の利用者は減少傾向にあるが、カヌーやサップといったリバーアクティビティの利用者は増加しており、スタッフの育成のほか、人材の確保が今後の課題となっている。安心安全なアクティビティの受入体制を図るためには、備品の管理やスタッフのスキルアップが重要となっており、マニュアルの整備や積極的な研修への参加、スタッフの意識向上を期待している。</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 6 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 5 年度	令和 6 年度	年度	年度	年度	年度
収 入	指定管理料	0	0				
	利用料金収入	4,192	4,631				
	自主事業収入	3,903	4,023				
	その他	428	857				
	収入計	8,523	9,511				
支 出	人件費	3,412	3,754				
	光熱水費	833	937				
	委託料	146	146				
	修繕費	448	902				
	事業費		0				
	その他	2,055	2,055				
	支出計	6,894	7,795				
差引収支 (収入系－支出計)		1,629	1,716				

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・苦情は特段有りません。

4 事故発生時の状況・対応

5/17：温泉施設への送水ポンプ用配電盤の蝶番部分が破損しました。原因は経年劣化と思われます。
 12/26：タンクローリーのポンプに異常があり海水が汲み上げられなくなりました。原因は、ポンプ内の呼び水が抜けていることでした。水を補充することで問題は解消しました。

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・連絡等ができているか	2	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	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	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	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	3	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）ができているか	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	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	3
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の応対は迅速かつ適切か	5	3
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	5	3
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	5	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	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	28	22

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	2	
	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	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	50	92.5%	48	88.8%	A
サービスの質	35	28	80.0%	22	62.8%	
収支・経営状況	15	14	93.3%	13	86.6%	
合計	104	92	88.4%	83	79.8%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
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。</p> <p>その際の利生施設及び幡多福祉保健所への適切な連絡も行えていたものと考えます。</p> <p>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>
令和6年度	<p>令和5年度は地震等の影響により温泉スタンドの稼働日が極端に少なくなっていたが、令和6年度は水質も安定し温泉スタンドの稼働率は問題ありませんでした。</p>

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
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年度から増収が継続されているが、水質検査結果を受け一般利用客の設備利用を停止の措置をしたことにより一般利用は減少することとなった。</p> <p>今後も安定した収益を見込むためには、一般のスタンド利用について引き続き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>
令和6年度	<p>管理担当人員を1名増員したことで、周辺整備・点検等の管理業務に向上がみられます。施設の故障や水質検査結果への対応についても、市及び施設への連絡や、SNS等による市民への周知、影響を最小にとどめる対応など、ノウハウを活かした迅速な管理がなされていると評価します。</p> <p>配送業務により事業収益も上がっておりますが、市民によるスタンド利用については頭打ちの状態からの脱却のための手立てが必要となっております。</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6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	令和6年度	令和7年度
収 入	指定管理料	3,043	3,305	3,546	3,534	(3,533)
	利用料金収入	3,610	3,609	3,673	2,906	(3,182)
	自主事業収入	16,575	17,823	16,282	17,324	(21,250)
	その他	1,250	1,777	1,503	1,598	(2,060)
	収入計	24,478	26,514	25,004	25,362	(30,025)
支 出	人件費	11,641	11,058	12,908	11,752	(13,160)
	光熱水費	2,531	2,657	2,568	2,449	(2,500)
	委託料	1,464	1,405	1,593	1,505	(1,500)
	修繕費	18	110	502	148	(200)
	事業費	2,470	3,644	4,208	2,872	(3,030)
	その他	7,599	9,032	3,082	8,290	(9,373)
	支出計	25,723	27,906	24,861	27,016	(29,763)
差引収支 (収入計－支出計)		▲1,245	▲1,392	143	▲1,654	(262)

※令和7年度()は見込

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

シャワーのお湯が出ないときがある（複数人が同時に使用した場合多々ある） 返金で対応
--

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・連絡等ができているか	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	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）ができているか	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	2
		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	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	51	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	4
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の応対は迅速かつ適切か	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	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	3	3
配点 35 点（ 7 問× 5 点）		小計	22	22
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	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	51	94	49	91	A
サービスの質	35	22	63	22	63	
収支・経営状況	15	11	73	12	80	
合計	104	84	81	83	80	

(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。 (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スタッフ不足（雇用したいが、雇用できる人材がいない）
R5	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。 ①広場の浄化槽ポンプ修理や漏水の修理等が多かった。 ②繁忙期にアルバイトが少なく苦慮している。 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。
R6	繁忙期である8月に宮崎で地震がありその影響でキャンセルが相次ぎ収入が減り収支が良くなかった。夏が暑すぎるのか、キャンプブームが落ち着いたのか地震の影響かキャンプの数が減少している。 (主な課題・懸念事項) ①施設の老朽化が目立つ（カヌー館 林業研修施設（ログハウス等））

(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、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。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。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。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。
R6	事業計画に基づき、概ね適切な管理運営がなされている。昨年同様に地震等の影響を受け、利用者の獲得に苦慮することもあったが、利用者増に向けた取組みがなされている。課題、懸念事項についても、市及び関係機関と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	四万十市立四万十農園めぐりっこ		評価対象年度	令和 6 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6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9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	R 6 年度	年度	年度
収入	指定管理料	4,000	4,000	4,000		
	利用料金収入	0	0	0		
	自主事業収入	6,100	6,115	5,878		
	その他	6,978	6,285	7,264		
	収入計	17,078	16,400	17,142		
支出	人件費	7,810	7,545	9,371		
	光熱水費	1,731	1,760	948		
	委託料	-	-	-		
	修繕費	-	-	-		
	事業費	7,821	7,450	7,967		
	その他	18	22	31		
	支出計	17,380	16,777	18,317		
差引収支 (収入系－支出計)		△302	△377	△1,175		

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。緊急性を要する大規模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、今後についても利用状況を踏まえ、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、緊急時には市職員等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・連絡等ができているか	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	2	2
		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	1	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	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)ができているか	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	1
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	48	42
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、職員の応対は迅速かつ適切か	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	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	2	1
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	20	20
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	48	88.9	42	77.8	A
サービスの質	35	20	57.1	20	57.1	
収支・経営状況	15	11	73.3	7	46.7	
合計	104	79	76	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。
R 6	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今年度も受入には至らなかった。また、トマトのポット栽培について課題であった 1 果重の増大について、ドリッパーを 1 ポットに 2 本差すことで根量が多くなり昨年より平均で 5 g ほど大きくなった。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
R 5	<p>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。</p> <p>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。</p>
R 6	<p>研修生の受入については市としても県内外の相談会へ参加し、確保に努めているが、研修施設での確保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（8 作目）の収量は反収 7 t で、同じポット栽培で 10 t 近く収量を上げている農家もある中、あぐりっこは目標を達成できていないのが現状である。原因の分析を含め、改善に期待する。</p> <p>施設の維持管理について、ハード整備については施設が古いため市としても、今後の利用状況を踏まえて修繕に努めていく。ソフトな部分の維持管理については施設等の状況把握と共に計画的な実施を行う必要がある。</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	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6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6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6年度	令和7年度	令和8年度	年度	年度
収 入	指定管理料	319				
	利用料金収入	1,682				
	自主事業収入	1,132				
	その他	0				
	収入計	3,133				
支 出	人件費	1,987				
	光熱水費	174				
	委託料	79				
	修繕費	3				
	事業費	0				
	その他	657				
	支出計	2,900				
差引収支 (収入系－支出計)		233				

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

苦情、要望等は特に寄せられていない。
障子がよく破れることがあるが、職員が修繕している。

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・連絡等ができていないか	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	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	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)ができていないか	1	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	1	2
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	2	3
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	4 3	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、職員の応対は迅速かつ適切か	5	5
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	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	5
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	2 8	3 1
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	3
	事業収支	事業収支は妥当か	2	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 2 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	43	79.63	46	81.48	A
サービスの質	35	28	80.00	31	88.57	
収支・経営状況	15	12	80.00	15	93.33	
合計	104	83	79.81	92	88.46	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令 6	管理業務の実施状況 43/54 点、サービスの質 28/35 点、収支・経営状況 12/15 点

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令 6	管理業務の実施状況 46/54 点、サービスの質 31/35 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 6 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	<input checked="" type="checkbox"/> 公募・ <input type="checkbox"/> 非公募
	終了日	令和 8 年 3 月 3 1 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	61,592	61,586	61,788	63,568	
	利用料金収入	0	0			
	自主事業収入	0	0			
	その他	0	0			
	収入計	61,592	61,586	61,788	63,568	
支 出	人件費	43,058	43,060	47,091	48,816	
	光熱水費	5,361	5,567	5,804	6,375	
	委託料	3,374	3,400	3,841	3,940	
	修繕費	1,163	1,659	1,769	1,946	
	事業費	2,665	2,698	3,151	2,615	
	その他	5,971	5,202	132	341	
	支出計	61,592	61,586	61,788	64,032	
差引収支 (収入系－支出計)		0	0	0	△464	

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

【要望】

具同 1 号公園をグランドゴルフの拠点とする「具同クラブ」より、同公園内に東屋設置要望が令和 6 年 7 月に届き四万十市へ報告。その後 7 年 3 月公園改修に合わせ市による設置に繋がった。

【苦情】

八反原公園の近隣施設より、「遊びに来た児童の自転車が公園入口付近の道路に多数停まり通行の妨げになっている」との連絡が四万十市に入る。そのため 2 月公園内に駐輪スペースを設けた。さらに公園入口の車止めの間隔を広げたことで、自転車が公園内に入りやすくなり、駐輪場への誘導につながった。

4 事故発生時の状況・対応

【事故発生時の状況】

令和 6 年度に事故発生はありません。

【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。

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・連絡等ができているか	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	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	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	3	3
	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)ができているか	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	49	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、職員の応対は迅速かつ適切か	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	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	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	6	
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	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	
	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	14

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	49	96.0%	50	98.0%	A
サービスの質	40	24	60.0%	25	62.5%	
収支・経営状況	15	14	93.3%	14	93.3%	
合計	106	87	82.0%	89	84.0%	

(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	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

	<p>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に繋がりました。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」に繋がりました。</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"> ◆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>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>
6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>6年度は台風や豪雨による対応が多く発生し、一條鶴井公園付近の冠水対応（せせらぎ水路の流水ポンプ停止）9回、四万十川の増水に伴う赤鉄橋右岸左岸の施設移動を1回実施しました。また為松公園内を通る市道城東線を徒歩で巡回し、頭上の枯木を発見→直営処理を複数回行なうことで、倒木や枯木の滑落の恐れを回避し、利用者の「安心・安全」に繋がったものと考えます</p> <p>公園の利用促進につなげる活動として</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆Instagram、フェイスブックを利用して花の開花、イベント開催、公園の花植え、遊具の新設ほかの情報を発信しました ◆7月 渡川第2緑地で「水辺で乾杯2024」の会場整備、施設の設置を四万十市と共に行い、多くの来場者を迎えることができました。 ◆10月 四万十川キャンプ場で 川まちづくりの社会実験「たのしまんとリバーフェス」にブースを構え ・まき作り体験52人 ・ロープワーク教室39人 ・輪投げ79人 ・木の枝を利用したブランコ5基すべて順番待ちの列 の実績 ◆12月 リニューアルした五月公園のイルミネーションの飾りつけ ◆2月 四万十川キャンプ場で イベントの開催に合わせ臨時駐車場と会場をつなぐため樹木を伐採し通路の整備 <p>等を行ない利用促進、利便性の向上、そして公園管理公社のPRにも繋げることができました。</p> <p>収支について</p> <p>6年度は想定外の修繕、老朽化した設備の撤去、物資・燃料・電気の高騰、等により、この事業の収支では△46.4万となったが、法人全体の6年度予算内で吸収することができた。</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</p>

	<p>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くれている。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>
6 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、適切かつ迅速な管理運営が行われ、近年の物価、人件費の高騰等でも工夫をこらし、遊具の修繕や管理等をおこない、経営や収支も大きな問題もなく運営できている。</p> <p>かわまちづくりの実証実験「たのしまんとリバーフェス」では公園管理公社ブースを構え、体験型のイベントを実施したが、運営者からも大変高評価をいただいた。</p> <p>また、SNSを活用し花の開花、イベント情報、公園のリニューアル等もしつかりと情報発信され公園の利用促進に取り組んでいた。</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	ホテル星羅四万十		評価対象年度	令和 6 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 2 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 3 1 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	令和 6 年度	年度	年度
収 入	指定管理料					
	利用料金収入	121,485	118,452	108,659		
	自主事業収入					
	その他	1,278	908	1,447		
	収入計	122,763	119,360	110,106		
支 出	人件費	53,428	52,483	48,986		
	光熱水費	12,532	11,864	13,147		
	委託料	2,649	2,624	2,590		
	修繕費	688	489	690		
	事業費	31,209	36,144	38,097		
	その他	13,259	14,246	13,109		
	支出計	113,765	117,850	116,619		
差引収支 (収入系－支出計)		8,998	1,510	▲6,513		

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

- ・ 2F3F の廊下が暑い（寒い）＊空調未設置
- ・ 駐車場が狭い
- ・ 露天風呂・水風呂があれば
- ・ 外の木々が茂り四万十川がみえない
- ・ レストラン天井のシミ、汚れが気になる など

4 事故発生時の状況・対応

特に大きな事故はありませんでした。

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・連絡等ができているか	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)ができているか	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	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、職員の応対は迅速かつ適切か	5	5	
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	4	4	
		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	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	5	
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	29	31
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	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
				14

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	5	51	5	
サービスの質	35	29	3	31	3	
収支・経営状況	15	14	2	14	2	
合計	104	94	10	96	10	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和 6	7090 名の年間宿泊人数計画に対し、6114 名の結果となり大きな赤字決算の年度となりました。特に最大の繁忙期である 8 月の日向灘地震や迷走した台風 10 号の影響は大きく、また水道光熱費や仕入れの高騰、人件費の上昇など支出においての上昇も顕著であり、今後も厳しい状況が続くものと思われます。海外からのインバウンドは 692 名（約 11.3%）の利用があり今後の動きに期待する所です。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和 6	自然現象の影響、物価高騰の波により厳しい 1 年となりました。しかし、大手旅行予約サイトを見てみると、対応に対する好感を抱いているレビューを多く拝見します。また、そのレビュー 1 件 1 件に対して返信をしており、そういった丁寧な対応の積み重ねがホテルのファンに繋がっていると感じます。課題はありますが市も可能な限り対応していきますので、引き続き連携をよろしくお願いします。

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	四万十市総合福祉センター	評価対象年度	令和6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6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9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6年度	年度	年度	年度	年度
収 入	指定管理料	954,269				
	利用料金収入	0				
	その他	0				
	収入計	954,269				
支 出	光熱水費	288,015				
	委託料	636,417				
	修繕費	27,588				
	消耗品費	2,249				
	租税公課					
	保健衛生費					
	支出計	954,269				
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	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6年度	評価内容
維持管理	(修繕内容) 会議研修室の網戸の網を張り替えた。
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) 利用者に対して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

冷暖房よりも自然の風を取り入れたい、虫が入ってきて会議研修室の換気ができないと指摘を受け、網戸の網張替えをした。
--

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6年度	評価内容
危機管理	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、緊急事態への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6年度】

1 施設概要

施設名	デイサービスセンターにしとさ		評価対象年度	令和6年度
施設の設置目的	西土佐地域の要介護及び要支援に対して通所介護サービスを実施することにより、対象の高齢者の在宅生活の支援を行うことを目的とする。			
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	R6年4月1日	選定方法	<input type="checkbox"/> 公募・ <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
	終了日	R9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	令和6年度	年度	年度
収入	指定管理料	0	0	0		
	利用料金収入	28,521	34,765	40,891		
	自主事業収入	0	0	0		
	その他	1,052	1,487	1,604		
	収入計	29,573	36,252	42,495		
支出	人件費	21,063	21,965	26,032		
	光熱水費	2,678	3,229	3,170		
	委託料	616	614	641		
	修繕費	542	1,221	665		
	事業費	4,676	5,000	5,258		
	その他	1,743	1,895	2,639		
	支出計	31,318	33,924	38,405		
差引収支 (収入系－支出計)		▲1,745	2,328	4,090		

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

・入浴時の対応をもう少しゆっくりしてほしいとの要望があった。

職員間で入浴時の対応について話し合いを行ったところ、利用者数が増加したため午前中に入浴介助を終了しようとするあまり対応が早くなってしまったとの話があった。今後は入浴時の対応を丁寧にするための申し合わせを行い、利用者数が多い場合は、午後の入浴も検討することを確認した。

4 事故発生時の状況・対応

(状況)

利用者名簿に「病院受診の為、朝の迎えはいらない」と鉛筆で記入しており迎えに行かなかった。9:40に娘さんより電話があり、今日は病院受診がないことが分かり、迎えの必要な日だった。

(経過・対応)

娘さんに謝罪をして、職員が送迎に行くことを告げたが「出かける用事があるので連れて行きます」との事で、家族送迎によりデイサービスを利用した。

(再発防止策)

利用名簿に記入しているのをみて正しいと思い込み、最終確認を怠った為に事故が起こってしまった。再発防止策として、利用時間等の変更があった場合には、紙ベースの記録のみならず、PCの記録も確認することを徹底する。

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	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、職員の応対は迅速かつ適切か	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	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	12
				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	92.6%	51	94.4%	A
サービスの質	30	27	90.0%	27	90.0%	
収支・経営状況	12	12	100.0%	12	100.0%	
合 計	96	89	92.7%	90	93.8%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和5年度	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。
令和6年度	1年間通じて安定した経営状況であったと言える。平均利用者数が23名を超えており、今後は利用希望の方が増加した場合の職員確保が課題と言える。また、ボイラーの耐用年数が経過しており、もしも使用出来なくなった場合の入浴サービスを継続できるかどうか、大きな問題となっている。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和6年度	ホームページ等において情報発信するなどして利用者数の増加に努めるとともに、職員確保についても検討をお願いします。また、建物・設備の修繕については市と協議しながら修繕計画の作成をお願いします。

指定管理者の管理運営状況の評価シート

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 6 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 6 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 9 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	令和 7 年度
収 入	指定管理料	14,594	14,454	14,580	15,423	(15,925)
	利用料金収入	0	0	0	0	(0)
	自主事業収入	24,433	25,038	24,926	30,279	(30,564)
	その他	536	1,014	935	421	(393)
	収入計	39,563	40,506	40,441	46,123	(46,882)
支 出	人件費	21,644	21,477	21,742	22,777	(23,350)
	光熱水費	3,059	2,890	2,903	3,120	(2,860)
	委託料	322	322	322	275	(260)
	修繕費	599	989	1,042	1,157	(910)
	事業費	14,050	14,560	14,323	19,798	(18,827)
	その他	777	786	819	691	(675)
	支出計	40,451	41,024	41,151	47,818	(46,882)
差引収支 (収入計－支出計)		▲888	▲518	▲710	▲1,695	(0)

※令和 7 年度 () は見込

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

水稻生産者から、苗箱の未返却情報を頂くことが複数回あったので、水稻苗箱の返却を徹底するために、苗納品書の下部にキリトリ線を入れ、苗箱返却用紙として苗箱返却時に提出を求め、かつ返却者チェックできるように改善対応した。例年より速やかに苗箱返却が行われている。

4 事故発生時の状況・対応

特に事故発生等はないが、皆がそれぞれ連絡を取り合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・確認、必要な措置をとれるような対応の確認を行っている。
緊急連絡先リストも掲示している。

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・連絡等ができているか	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	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		
	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)ができているか	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るか	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	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、職員の応対は迅速かつ適切か	4	4
		職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	3	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	26	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	47	92	A
サービスの質	35	26	74	26	74	
収支・経営状況	12	9	75	9	75	
合計	98	82	83	82	83	

(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）
R6	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、研修生の不在（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≒5.8%） ② 農業経営における収支安定化（物価高騰による生産費増大、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） ○主な課題としては、近年と同様である。農業後継者育成事業についても研修生不在が数年続いており、情報発信や人材確保の為に取組にスピード感や手応えを感じづらい社会状況でもある。公社運営についても研修生ありきの運営が続いていたので、労力不足等から人件費にも大きく影響が出ている。そのうえで、評価項目の内容をより良いものとするならば、本来求められている農業振興を実践する公社を運営していくための、農業以外の労力（事務方）が更に必要となってくると思われる。これらの事からも、指定管理を受けている以上、自助努力を絶やさない姿勢で運営管理に努めるが、所管課においても農業現場の状況等、握理解をした上で力添えを頂きたい。

(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。
R6	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。課題として挙げている人員不足、研修生の不在、後継職員の育成等については、市所管課及び関係機関とも協議しながら、現職員の労務管理や能力向上も含め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 6 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	令和 7 年度
収 入	指定管理料	8,521	9,747	9,493	10,212	(10,274)
	利用料金収入	696	769	826	780	(800)
	自主事業収入	153,913	179,609	183,202	181,029	(200,302)
	その他	3,544	3,739	3,936	4,416	(3,447)
	収入計	166,674	193,864	197,457	196,437	(214,823)
支 出	人件費	32,592	35,535	37,659	37,525	(41,018)
	光熱水費	5,969	7,604	7,366	7,962	(9,000)
	委託料	4,006	3,763	4,542	4,514	(5,000)
	修繕費	611	1,048	858	728	(1,000)
	事業費	112,949	130,613	131,257	130,610	(142,040)
	その他	11,359	14,007	14,305	15,220	(16,626)
	支出計	167,486	192,570	195,987	196,559	(214,684)
差引収支 (収入計－支出計)		▲812	1,294	1,470	▲122	(139)

※令和 7 年度()は見込

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

- ・駐車場が狭すぎる。
- ・トイレ臭がする（浄化槽）。

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・連絡等ができているか	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	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)ができているか	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るか	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	48	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、職員の応対は迅速かつ適切か	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	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	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	13
				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	89	51	94	A
サービスの質	35	28	80	28	80	
収支・経営状況	15	13	87	13	87	
合計	104	89	85	92	88	

(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）
R6	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

	<p>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>
R6	<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、常にお客様目線での接客を心掛け、利用者からの要望や改善提案を迅速に反映させる体制が整っており、運営面での柔軟性と地域貢献度が高い。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>

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6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	<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

		令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	年度
収 入	指定管理料	1,600,000	1,600,000	1,600,000		
	利用料金収入	638,896	556,220	481,820		
	自主事業収入					
	その他	37,080				
	収入計	2,275,976	2,156,220	2,081,820		
支 出	人件費	2,236,124	2,145,137	2,067,862		
	光熱水費					
	委託料					
	修繕費					
	事業費					
	その他	39,852	11,083	14,138		
	支出計	2,275,976	2,156,220	2,081,820		
差引収支 (収入計－支出計)		0	0	0		

※詳細参照：令和6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

<p>昨年度と同様、天文台前広場の砂地についてはお声を頂いているが、現在アスファルト化する方向で進んでいる。</p> <p>【利用者から頂く声】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水はけも悪く、観望会時水たまりに気付かず足を踏み入れてしまう ・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う <p>【現状の対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が歩くルート付近の大きく伸びた雑草については抜く ・空を見上げながら歩かないよう注意を呼び掛ける

4 事故発生時の状況・対応

<p>特筆すべき事故等は発生していない</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	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	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	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	4
		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	5	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	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	5	4

	自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	5	4	
配点 35 点（7 問× 5 点）			小計	35	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	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%	A
サービスの質	35	35	100%	28	80%	
収支・経営状況	11	11	100%	11	100%	
合計	100	97	97%	90	90%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	<p>今年度も天体観望会中の大きな事故はなく開催することができた。2名体制での天体観望会実施時には定員に近い人数の参加者を受け入れているが、2班に分けて案内することにより密にならず落ち着いてご覧いただけるため、お客様の満足度向上に繋がったと考えている。</p> <p>また、2018年12月以来約4年ぶりに当天文台の無料開放イベントを実施することができた。コロナ禍でのイベント開催となったが、新型コロナウイルス感染拡大防止の基本的対策を来場者の皆様へお願いした上で、なるべく密にならないように気をかけながら実施し、特に大きなトラブルや事故もなく催行することができた。来場者の皆様へ令和4年度で一番注目度の高い天文現象をご覧いただける場の提供ができただけでなく、月食のさなかに月が惑星を隠す「惑星食」が起こるという非常に稀な現象を観測、写真としてデータを残すことができ公開天文台としての役割を果たすことができた。</p> <p>当天文台の人材育成として、今年度より観望会の参加者数が少ない場合は地域協力隊員1名体制で天体観望会を実施している。2名体制時に解説の様子を見て、気になる点については観望会中や終了後にアドバイスをおこなうなど解説員としてスキルアップできるよう努めている。また、多くの参加者がいる場合は天体観望会の受付前に班分けの打ち合わせをし、情報共有をおこなっている。</p>
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、星懂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に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がりを見せた。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>
令和6年度	<p>今年度の天体観望会の運営については地域おこし協力隊員の池が単独で行った。地域おこし協力隊は週4日勤務の為、これまでの週6日開館ではなく週4日開館となり、必然的に年間の利用者数は例年と比べて減る形となった。</p> <p>2023年11月11日に迎えた四万十天文台のリニューアル10周年を記念して開催された写真展企画については、その後も西土佐ふれあいホールにて一定期間継続し、更にその後はホテル星羅四万十1階通路にて規模を縮小しつつ再展開した。現在も常設展示しており、宿泊者のみならず外来入浴等利用者の目に留まる場所に展示したことにより、四万十天文台及び天体観望会の認知を広め、また当日の参加希望者を増加させることにも貢献できたと考える。</p> <p>地域おこし協力隊活動として総務省予算で導入したテレビ観望設備やデジタルカメラについては、星空及び天体写真の撮影において積極的に活用し、それらをSNS</p>

	等 WEB サービスで広報することにより、『星空の街・西土佐』を内外へアピールする一助になったと考える。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和 4 年度	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行ってほしい。災害マニュアルの作成をお願いします。
令和 5 年度	概ね良としています。施設周りの環境整備は来年度以降の課題と考えて、使用者、行政等協議していきたいと思います。
令和 6 年度	<p>【管理業務の実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度の観望会の運営等については、地域おこし協力隊員（1W4 勤）を含め 2 名交代制となったことから、利用者数が減少したものの法令等遵守を基本に適正に取り組んでいただいた。 ・一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、早期の改善が必要と判断したため、2 としました。 <p>【サービスの質】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・天文台写真展についても引き続き、近隣施設（星羅四万十）にて常設展示されており、天文台及び天体観望会の認知を広め、一定利用者の増加に貢献していただいた。 ・電子観望設備、デジタルカメラを積極的に活用し、WEB サービス（SNS 等）を通じた広報により、西土佐地域を内外に発信していただいた。 <p>【収支・経営状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和 6 年度については、地域おこし協力隊員に係る費用が他制度を活用できたため、これまで以上に施設の経営面から貢献していただいた。令和 7 年度においても、収支上からも引き続き更なる地域のアピールを期待いたします。

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 6 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	令和 6 年 4 月 1 日	選 定 方 法	■公募・□ 非公募
	終了日	令和 11 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 6 年度				
収 入	指定管理料	118,398				
	参加料	3,077				
	その他	1,218				
	収入計	122,693				
支 出	人件費	53,348				
	管理費	52,747				
	事務経費	7,861				
	消費税	5,050				
	事業費(講師招聘料)	3,687				
	支出計	122,693				
差引収支 (収入系－支出計)		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、特に一部のプール利用者数名がプール職員に対してカスタマーハラスメントと認められる行為を行っており、四万十市の基準に従ってハラスメント対策を行いたい。
- ・設備については、経年劣化であるため、直接要望は少ないが、故障で使用できない場合と空調（冷房）に関しての要望がある。利用者に対して危険度の高い内容を優先に修繕等を行っている。

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る。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や、そのための講習等にも参加している。また施設内で歩行困難な場合を想定し、担架を配置し、適切な移動ができるよう改善している。

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・連絡等ができているか	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）ができているか	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るか	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	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	3
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の応対は迅速かつ適切か	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	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	27	22
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	51	94.4	A
サービスの質	35	27	77.1	22	62.9	
収支・経営状況	9	9	100	9	100	
合計	98	87	88.8	82	83.7	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和6年度	<p>○管理業務：危機管理及び個人情報保護について、事故・災害時の対応については四万十市の基準に準じており、個人情報保護に関しては規則に従い運用している。施設の維持管理については、老朽化が目立っており、修繕費等は増加傾向にある。また、消防設備の修繕について委託業者及び消防署からの指導もあり、かなりの負担額を計上しなければならず、予算オーバーしている。</p> <p>○サービスの質：早朝利用は利用基準を示したことで一定の理解は得られたと考えます。施設の老朽化に対する要望等（故障・空調設備）が出ている。</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、公益財団法人の運営により、税金面での優遇及び経費削減等により、経営は適切に運営できている。</p>

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和6年度	<p>○管理業務：施設の老朽化による維持管理については、法令に基づき消防設備の修繕に対応していただいた。市と協議しながら優先順位を定め計画的な修繕対応に今後も取り組んでいただきたい。危機管理及び個人情報保護について、事故・災害時の対応については市の基準や規則に従い運用されているが、規程の整備等に引き続き取り組んでいただきたい。</p> <p>○サービスの質：利用者からの多様な要望や苦情に対しては謙虚な姿勢での対応が図られている。ホームページやSNSを通じてスポーツイベント等の積極的な情報発信に努められている。合宿や各種大会の誘致等による施設の利用促進やPRにも引き続き取り組んでいただきたい。</p> <p>○収支・経営状況：人件費や物価高騰等の中で、経費削減等に努められ適切な経営が行われている。</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	環境・文化センター四万十楽舎		評価対象年度	6 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	<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	令和6年度	年度	年度
収 入	利用料金収入	16,569	15,099	17,352		
	自主事業収入	0	0	0		
	市事業委託料	2,120	1,120	1,627		
	その他	4,438	131	1,176		
	収入計	23,127	16,350	20,155		
支 出	人件費	11,699	10,193	11,021		
	光熱水費	1,463	1,421	1,805		
	自主事業費	0	0	0		
	管理費	8,885	8,045	9,780		
	修繕費	122	250	0		
	その他	0	0			
	支出計	22,169	19,909	22,606		
差引収支 (収入系－支出計)		958	-3,559	-2,451		

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

- ①火災内容：四万十楽舎内厨房で発生した火災により、天井が焦げる
- ②当事者所属・氏名：調理員 武内一彦
- ③発生原因：フライパンに油を引いて火にかけ汚れを落としている途中で、お手洗いに行ったところ、フライパンに火が着き、天井近くまで炎が上がっていた。
- ④対応：消火器を使用し消火した。同時に防火管理者（新玉博人）は、火災報知器を確認し、出火場所を確かめ警報を止め出火場所へ行った時には消火作業は終わっていた。

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	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・連絡等ができているか	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	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）ができているか	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るか	1	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	2	2
配点 54 点（18 問×3 点）		小計	42	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	4
	利用者対応	利用許可や案内等、職員の応対は迅速かつ適切か	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	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	5	4

	自主事業	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	1	2	
配点 35 点（7 問× 5 点）			小計	28	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	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	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	42	77.7	43	79.6	A
サービスの質	35	28	80.0	26	74.2	
収支・経営状況	12	10	83.3	10	83.3	
合計	100	80	80.0	79	79.0	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
4	概ねできた
5	概ねできた
6	概ねできた

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
4	設置条例及び施行規則やその他法令に沿った運営を行うよう改善をお願いする。 また、宿泊研修や自主事業を行い収益のアップを講じてほしい。
5	人員の確保、労働面の改善を第一の目標として収益向上に向け施策を講じて下さい。 行政として協議を行います。
6	引き続き、スタッフの確保をはじめ、労働面の環境整備に努めていただき、団体の基盤強化のための収益アップや地域観光等の更なる事業展開をお願いしたい。 また、危機管理への対応マニュアルの整備、個人情報保護や情報公開についても規定等を整備するなど、適切な対応をお願いしたい。

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	四万十市総合文化センター		評価対象年度	令和6年度
施設の設置目的	世代や立場を超えて多くの市民や来場者が集い交流しながら、市民の明るく豊かな文化・芸術活動及び生涯にわたる学習活動の推進を図るとともに、豊かな心を育む社会の実現に寄与するため設置する。			
指定管理者名	(株)ケイミックスパブリックビジネス		施 設 所 管 課	生涯学習課
指 定 期 間	開始日	令和6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11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6年度				
収 入	指定管理料	136,586				
	文化事業収入	21,961				
	自主事業収入	761				
	雑入	596				
	収入計	159,904				
支 出	人件費	32,331				
	事務費	2,016				
	文化事業費	30,688				
	自主事業費	275				
	役務費	1,679				
	管理費	9,600				
	委託費	67,171				
	修繕費	818				
	広告宣伝費	1,807				
	賃借料	2,593				
	旅費交通費	1,021				
	租税公課	4,997				
	負担金	50				
	その他	95				
	支出計	155,141				
差引収支 (収入系－支出計)		4,763				

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

- ・文化祭採択団体の舞台増員費の費用負担について
文化祭での舞台増員費の団体負担を軽減できないかという団体からの声がある。
所管課と相談の上、R6については指定管理者が費用負担とした。(指定管理料の残予算にて支出)

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・連絡等ができているか	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	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	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	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）ができているか	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	2	3
配点 48 点（16 問×3 点）		小計	44	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	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	3	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
文化事業	指定管理者の企画提案事業が適切に実施されたか	5	5	
配点 40 点（8 問×5 点）		小計	30	29

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
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	7
				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	48	44	91.6	46	95.8	A
サービスの質	40	30	75.0	29	72.5	
収支・経営状況	9	7	77.8	7	77.8	
合計	97	81	83.5	82	84.5	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和 6 年度	<p>指定管理者として 1 年目にあたる本年度は、市の基本方針や各種計画に従い、協定書、業務仕様書、条例及び施行規則、並びに応募時に提出の事業計画書及び企画提案書に基づき、着実に業務を実施し、地域に根差した運営に努め、利用者が安心して施設をご利用いただけるよう努めました。</p> <p>運営面につきましては、「未来を紡ぐ参加・交流・創造の拠点」という本施設の基本理念のもと「創り 観せ 紡ぐ」、「集い 賑わい 交流する」、「学び 育み 繋げる」ことを使命とし管理運営業務に携わる職員全員がよく理解し、市民の皆さまに親しまれ、有意義にご利用される施設とすることを目指しました。このため、職員に接遇マナー（身だしなみ、言葉遣い、挨拶、迅速性等）の向上をはじめとする各種の研修を行う等のサービス向上策を推進しました。しかしながら、非常に優れている状態にまだ達しているとは思っていないので、これからも一歩ずつ向上していく為に研修を適宜行っていく。</p> <p>維持管理業務につきましては、利用者へ快適で安全な施設を提供し、かつ施設が良好な状態を維持できるよう、日常の業務から保守点検業務まで年間の実施計画を策定し、業務を実施しました。また、施設の安全性を第一に考慮し、日常点検や保守点検で発見された不具合箇所等は、四万十市の担当者や設計事務所や施工会社と協議を重ね、最も効果的で効率的な手段により、協議継続や修繕等を実施いたしました。</p> <p>収支につきましては、初年度ということもあり各項目に対し乱高下のある数字となりましたが、予算内で執行することができました。</p>

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和 6 年度	<p>開館初年度であり、施設管理や運営方法について手探りの 1 年であったが、事業計画を基に市と十分に連携を取りながら運営できており、指定管理者が設定する当初目標であったホール・諸室等の利用率 60%、利用人数 50,000 人を、また、旧 3 施設（文化センター、中央公民館、働く婦人の家）運営時と比較しても利用率、利用人数ともに上回る実績を残すことができています。</p> <p>特に、文化事業（指定管理者が企画提案する事業）において、指定管理者がこ</p>

	<p>れまで積み上げてきたノウハウを十分に活かした運用ができており、市の直営では困難である部分に対して効果的なアプローチが可能となっている。これにより、しまんとぴあでは著名人のコンサートや講演、施設を活用した市民向けのイベント、その他文化芸術に触れる様々な機会の創出が年間通じて複数回開催され、生涯学習活動における市への貢献度が高く評価される。</p> <p>また、収支面では、指定管理者の評価にも記載があるとおおり、乱高下はあったものの、今後の指定管理期間における収支では安定した実績を目指していただき、経費節減も意識した改善を期待されたい。</p> <p>新施設の注目度は高く、今後も四万十市の文化・芸術活動及び生涯学習活動の推進を図るための拠点施設として適切な運営は勿論のこと、地域に根差し愛される施設管理者がしまんとぴあの魅力の一つといえる、そんな指定管理者を目指してもらいたいと考えています。</p>
--	---