

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7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	☐ 公募・ ☒ 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	令和7年度	
収 入	指定管理料	-	-	-	-	
	利用料金収入	182,743	180,131	183,631	190,350	
	自主事業収入	18,316	17,878	15,835	16,177	
	その他	2,086	844	1,085	1,111	
	収入計	203,145	198,853	200,551	207,637	
支 出	人件費	99,365	109,054	107,222	108,417	
	光熱水費	28,481	28,211	24,459	24,659	
	委託料	8,496	6,173	7,420	8,000	
	修繕費	1,473	1,988	1,850	1,986	
	事業費	51,584	64,694	67,936	71,564	
	その他	11,390	11,623	13,983	12,228	
	支出計	200,789	221,743	222,870	226,854	
差引収支 (収入系－支出計)		2,356	-22,890	-22,319	-19,216	

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

経年により浴場（サウナ室・ボイラー等）や厨房内の機器類の故障により入場制限を行い、お客様にご不便をお掛けしたが、その都度四万十市と協議し修繕・取替を行ってきた。

4 事故発生時の状況・対応

浴場において急に体調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の使用などで対応した。

レストランでの食に関する事故は特に発生はなかった。

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	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	52	53
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	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	4	4
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	26	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	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	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	52	96.3%	53	98.1%	A
サービスの質	35	26	74.3%	23	65.7%	
収支・経営状況	15	12	80.0%	13	86.7%	
合計	104	90	86.5%	89	85.6%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和5年度	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。 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。
令和6年度	【レストラン】 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。 【浴場】 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。
令和7年度	【レストラン】 宿泊客に対する会席料理や朝食について最低賃金の引き上げや物価高騰による料金改定を適宜実施し収益を維持することができた。 また食の安全としての衛生管理や食中毒防止にも努めることができた。 【浴場】 レジオネラ菌など雑菌対策について自主検査等も含め異常値を出すことなく安全に運営することができた。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和5年度	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。 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。 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。
令和6年度	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。 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り組みが行われている。 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。
令和7年度	前年度に発生した南海トラフ臨時情報によるキャンセルの反動に加え、大きな台風の影響も受けなかったことから、大都市圏や高知県内からの来訪が増加し、事業収支は向上する結果となった。 レストランにおいては、単価の見直しに伴う喫食率の低下が見られたものの、客単価の上昇や地元向けの「法要膳」の利用増加により前年売上げを確保し、浴場においても物価高騰に応じた料金の適正化を図ることで増収を達成している。レストランのランチ稼働水準を維持し、市民の健康増進や福祉の向上、交流拠点としての役割を果たしていると評価できる。 施設管理については、施設の老朽化に起因する問合せに対して真摯に対応したほか、修繕対応についても市と協議を行うなどして、迅速な対応が見られた。

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7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	☒ 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	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	60,812			
	複写手数料	24	18			
	その他	41	41			
	収入計	60,877	60,871			
支出	人件費	46,398	46,248			
	事務費	1,154	1,241			
	事業費	874	1,449			
	管理費	1,059	626			
	図書館資料費	11,392	11,307			
	その他	0	0			
	支出計	60,877	60,871			
差引収支 (収入系－支出計)		0	0			

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

- ①かねてより、レファレンス室の独占的な利用者のマナーについて苦情が寄せられていたが、当該者死亡により、この案件は8月初旬に終結したことを自治体に報告。
- ②その他（図書館利用アンケート対象外）
投書箱・広聴メール及び口頭において回答を求める要望・苦情なし。

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	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	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	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	3	
	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	4	4		
配点 55 点（11 問×5 点）			小計	42	39

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	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	48	48	1.00	48	1.00	S
サービスの質	55	42	0.76	39	0.71	
収支・経営状況	9	9	1.00	9	1.00	
合計	112	99	0.88	96	0.86	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和 6 年度	【管理業務の実施状況】 ・施設内で蓋つき飲料水の摂取を可能にし、また、クーリングシェルト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。 【サービスの質】 ・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おう取組を行った。 ・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、また学校等とおはなし会を実施し、継続的に連携を図った。 【収支・経営状況】 ・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	【管理業務の実施状況】 ・レファレンス室の利用マナーへの苦情が続いたことから、利用状況を把握し、より適切な指導を行うために防犯カメラを設置した。 ・個人情報保護等危機管理については、内部監査や研修により徹底を図った。 【サービスの質】 ・情報発信ではインスタグラムを開始し、イベント情報等の周知拡大を図ったが、ホームページの随時更新等に課題が残る。 ・自主事業では、郷土出身歌人の講演会や郷土写真資料の展示とデジタルアーカイブのリニューアルを行い、郷土の歴史的・文化的発信を強化した。また、読書ボランティアの育成として「朗読会」を開催し、読書活動の見識の拡大を図った。

	・資料管理は、本館・分館の蔵書構成を念頭に置き、社会の動向や利用者ニーズを把握したうえで適正な収集及び除籍を行った。また、新聞掲載等の書評に留意し、読書意欲を喚起する収集に努めた。 ・他機関との連携では、当自治体と友好都市（枚方市）との交換展示の開催や、地元商店街や道の駅、幡多青少年の家等との継続的な連携を図ったが、年度当初の職員不足の影響により、保育所出張読み聞かせの実施回数に減少が生じた。 【収支・経営状況】 ・予算は効率的に消化でき、課題であった職員もほぼ定数を確保できた。
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	【管理業務の実施状況】 ・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。 【サービスの質】 ・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。 【収支・経営状況】 ・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	【管理業務の実施状況】 ・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。 ・個人情報保護等危機管理に対する意識向上等の取り組みについて確認できた。 【サービスの質】 ・情報発信では、ホームページの随時更新等に課題が残るものの、Instagram の開始やデジタルアーカイブのリニューアル等、イベントや郷土の歴史的・文化的発信について日々取り組んでいる姿勢を評価したい。 ・資料管理は、利用者のニーズ等を把握したうえの適正な収集及び除籍の実施に取り組んでいるが、なお、利用者の資料に対する満足度の向上に努められたい。 ・継続的に地域や他機関と連携した積極的な取組を実施していることを評価したい。 【収支・経営状況】 ・課題であった職員数は、ほぼ定数を確保でき、安定したサービスの提供が見込まれる。
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7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	6年度	7年度
収入	指定管理料	4,610	4,604	4,773	4,830	4,862
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	自主事業収入	17	23	25	22	17
	その他	150	168	164	157	155
	収入計	4,777	4,795	4,962	5,009	5,034
支出	人件費	2,116	2,112	2,215	2,269	2,518
	光熱水費	1,201	1,237	1,191	1,110	1,092
	委託料	565	565	567	581	601
	修繕費	141	260	126	334	126
	事業費	335	202	429	276	255
	その他	419	419	434	439	442
	支出計	4,777	4,795	4,962	5,009	5,034
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

【要望】

公益目的の会の場所として2階を開放している中で利用者より①マイク設備の貸し出し、②会議使用目的で無料 Wi-Fi の有無の問い合わせがあった。

【対応】

利用者の要望として地震防災課に報告。令和7年12月地震防災課よりポータブルマイクを購入していただき、令和8年1月～3月の期間で6回の貸し出し。利用者の利便性向上につなげていただきありがとうございました。

4 事故発生時の状況・対応

【事故発生時の状況】

令和7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	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	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	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	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	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	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	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	5
配点 40 点（6 問×5 点 自主事業のみ 10 点）		小計	24	24
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	49	96%	50	98%	A
サービスの質	40	24	60%	24	60%	
収支・経営状況	15	15	100%	15	100%	
合計	106	88	83%	89	84%	

(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	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。 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。 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。 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 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 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。
6 年度	【利用実績】 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。

	【体験学習の参加実施】 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 ◆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 ◆8/21 旧下田中学校にて 出張ロープワーク教室 32名 ◆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 ◆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 【受講した研修など】 防災、復旧、運営などに関する研修を受けました ◆9/12 植物×備え（日常からできることを学ぶ） ◆10/28 チェーンソー安全教育 ◆1/31 東日本大震災から防災の心得 ◆2/18 公益法人運営に関する講習 ◆2/28 普通救命講習（全職員受講） 【指定管理者から四万十市への提案・要望】 ① 蛍光灯製造と輸入禁止（2027年）に伴う施設LED化の提案 ② 給湯器2基（調理室・シャワー室）の交換要望 ③ 駐車場に駐車枠がないため白線引きの要望 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。
7年度	【利用実績】 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7年度会などの年間利用件数は136件、前年比△28件の82.9%。年間来場者数は3,802人、前年比△2,299人の62.3%となりました。利用人数の減少は年間46回実施していた乳幼児健診の会場利用が、別場所に移動したことに起因します。 【イベント等の実施】 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 ◆5/28 防災センターにて 非常食を実際作ってみる体験 9名 ◆6/11 防災センターにて FM局非常食に関する放送 ◆6/11 防災センターにて ポリエチレン袋を利用した非常食作り 24人 ◆8/29 防災センターにて 自主防災組織へ配布する非常食11,952食分の保管 ～9/22 を兼ねた展示コーナを設置 ◆11/2 四万十川キャンプ場にて ①消火器体験75人 ②パンフレットによる防災啓発 多数 【学校等の施設見学】 ◆6/26 中村西中学校の総合学習 3名 ◆6/28 高知県栄養士会 30名 ◆9/25 中村西中学校の総合学習 2名 【受講した研修など】 ◆7/9 バリアフリー防災について ◆11/15.16 防災士資格取得 1名 ◆1/31 被災時の初動対応について 【施設利用促進・広報活動について】 ◆「四万十市ひと涼み処」対象施設につき防災関係の資料ばかりではなく、幅広い年齢層にくつろいでもらう目的で児童書、実用書、小説他追加し、図書類の構成を増やした ◆公園管理公社の実施する緑化推進事業の「花の苗の配布」を防災センターで行い20種類230ポットの苗を無料配布し、来館者の促進と施設PR

	◆イベント他情報発信として SNS、ホームページのほか、FM はたランドに情報提供をして利用促進と広報活動を実施 【指定管理者から四万十市への提案・要望】 ①情報収集に伴う機材の更新（市の備品） ◆情報収集室内の設置テレビがブラウン管 開設以来 25 年間更新なし ◆情報収集室内の設置 PC 開設以来 25 年間更新なし ②入口自動ドア機材一式の交換 ◆経年劣化に伴い部品の消耗・摩耗が進みメーカーより交換推奨 ◆センサー基盤の劣化に伴い、気温の下がる 12 月～4 月の期間自動ドアのセンサーが反応しなくなり手動で開閉。 （令和 6 年度より継続した症状 令和 8 年 2 月見積提出済） 災害時の情報収集や施設利用の不便・不具合につながりますので、更新・交換対応のご検討をお願いします。
--	--

(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。
6 年度	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。
7 年度	収支状況については、限られた指定管理料の中、年々増加する人件費への対応のため他の支出を抑制するなど努力が見られる。年間利用件数、年間来場者数については大幅減となっているが、施設管理上の問題ではなく外的要因によるものであり、今後自主事業等の工夫、細やかな情報発信などによる利用者増の取り組みにより、市民の防災意識の普及に繋がることを期待する。利用者ニーズの把握や対応については、市に対する要望も含めて積極的に行われており、会議室マイクの更新など利用者の利便性向上が図られた。

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 7 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	☐ 公募・ ☒ 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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	年度
収 入	指定管理料	9,268,781	9,807,815	13,667,304	12,387,874	
	利用料金収入	886,400	936,000	795,200	739,200	
	自主事業収入	2,547,586	2,429,144	2,563,892	2,510,640	
	その他	7,729,810	7,326,570	3,662,560	5,086,680	
	収入計	20,432,577	20,499,529	20,688,956	20,724,394	
支 出	人件費	12,287,569	12,407,470	12,389,522	12,662,479	
	光熱水費	868,217	960,856	1,005,526	951,681	
	委託料	823,379	840,584	868,242	990,190	
	修繕費	81,390	199,546	354,606	127,050	
	事業費	3,860,993	4,210,549	4,378,790	4,077,550	
	その他	2,513,052	1,958,215	1,692,270	1,915,444	
	支出計	20,434,600	20,577,220	20,688,956	20,724,394	
差引収支 (収入系－支出計)		－2,023	－77,691	0	0	

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

- ・館内の電気設備が破損、老朽化してきていることについて、要望があり、担当課が LED 照明への切り替えを予定してくれています。
- ・利用者増加により、駐車場の数、広さについて要望があり、令和 8 年度以降各事業で近隣駐車場の賃貸契約を行ったり、別の公共施設駐車場からの送迎を行うように検討を行っています。

4 事故発生時の状況・対応

- ・令和 7 年度は駐車場での物損事故が 1 件あり、警察への通報を行い、当事者の方と現場の確認や社協事業での保険適用について対応を行いました。また、事故防止の為、駐車場の利用方法について、利用者に再度周知を行ったり、利用者の駐車場確保に向けて担当課と協議を行っています。

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	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	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	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	5 0	5 0
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	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	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	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	2 9	2 7
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	1 5
				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	50	93%	50	93%	A
サービスの質	35	29	83%	27	77%	
収支・経営状況	15	15	100%	15	100%	
合計	104	94	90%	92	88%	

(2) 自己評価の内容

令和7年度	評価内容
管理業務の実 施状況	改善策を考えながら業務を実施していますが、配点が満点にならず、引き続き配点が少ない内容について検討しながら管理運営に努めていきます。
サービスの質	情報発信が上手くできておらず、利用者の要望も随時取り入れながら広報できるよう、周知方法を再確認し質の向上に努めます。
収支・経営状 況	担当課とも調整のうえ、引き続き収支を確認しながら現在の状況を維持していきます。

(3) 施設所管課評価の内容

令和7年度	評価内容
管理業務の実 施状況	事故、災害時等のマニュアルは整備されていますが、利用者を含めた訓練等は今年度も実施されていないため、来年度は訓練を実施してください。
サービスの質	既存のホームページを利用して積極的に情報発信をするなど、利用者の増加につながるよう効果的な周知方法を再検討してください。 また、利用者からの苦情や要望等には迅速に対応し、引き続き利用者に適切なサービスを提供でき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	幡多公設地方卸売市場		評価対象年度	令和 7 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	☐ 公募・ ☒ 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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
収 入	指定管理料	0	0	0
	利用料金収入	7,900	6,850	6,733
	自主事業収入	0	0	0
	預り金	10,108	8,916	8,769
	雑入	239	273	1,161
	収入計	18,247	16,039	16,663
支 出	人件費	2,160	2,274	2,432
	事務費	368	367	389
	管理費	13,470	11,774	12,695
	需用費	504	444	1,400
	水光熱費	9,889	8,615	8,273
	清掃、管理費	2,276	2,305	2,563
	修繕費	697	318	367
	その他	104	92	92
	使用料	1,000	0	0
	事務経費	125	123	236
	その他	153	439	505
	支出計	17,276	14,977	16,257
差引収支 (収入計－支出計)		971	1,062	406

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

- 9 月 ・買受人が荷物搬出時に中村魚市のシャッターに接触・レールが変形のため管理組合が修繕見積りを手配後、買受人により修繕
 ・物流会社が中村青果のシャッターにリフトで接触・パネル破損のため管理組合が修繕見積り手配後、市役所職員に間にはいってもらって物流会社により修繕（接触前よりひびがあったため）
- 12 月 ・運送業者のトラックが青果側雨樋に接触・破損のため、管理組合が修繕見積り手配後、運送業者により修繕

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	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	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	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	4	4
		利用者の苦情、要望等への対応は適切であるか	3	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	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	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%	46	85%	A
サービスの質	35	21	60%	18	51%	
収支・経営状況	15	14	93%	13	87%	
合計	104	82	79%	77	74%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
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いなかったこと、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。
R7 年度	市制施行 20 周年・市場開設 50 周年記念事業として市場フェスを開催し、市職員・市場関係者が協力して無事終了したことはよかった。 ブランド化の流れが止まったこと、昨年に続いて管理組合の収益増につながる事業の企画・実施ができなかったことは反省点である。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
R6 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。 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。 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。
R7 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・相談が概ね出来ていることから、一定の評価とした。しかし、場内で発生した事故についての市への報告が遅れることもあり、今一度市場関係者間の報告体制の見直しを行うこと。 また、自主事業においては市から委託された市制施行 20 周年・市場開設 50 周年記念事業について、当日の運営をはじめ市場関係者との連絡調整などを担っていただき、事業を無事完了することができた。ただし、R6 年度評価にも触れている管理組合の収支改善に直接寄与する事業の企画・実施に向けた取組については、進捗が滞っていることから、管理組合が主体となり、市や卸売業者等とも連携しながら経営改善に向けた取組を推進すること。

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7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	☐ 公募・ ☒ 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	19,719	20,766	20,766	22,124	23,549
	利用料金収入	4,710	5,038	4,913	4,808	5,535
	自主事業収入					
	その他	8,935	9,055	11,043	4,876	7,149
	収入計	33,364	34,859	36,722	31,808	36,233
支出	人件費	13,622	14,245	14,093	14,615	15,468
	光熱水費	7,365	7,939	8,598	9,090	8,457
	委託料	1,117	1,107	1,107	1,116	1,364
	修繕費	932	226	162	496	352
	事業費					
	その他	10,328	11,342	12,762	9,155	10,592
	支出計	33,364	34,859	36,722	34,472	36,233
差引収支 （収入計－支出計）		0	0	0	▲2,664	0

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

夏は室内が暑いので涼しくしてほしい、冬は寒いので暖房を利かしてほしいとの要望多数

4 事故発生時の状況・対応

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	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	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	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	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	3
配点 54 点 (18 問×3 点)		小計	47	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	5	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	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	5	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	3
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	33	21
収	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	47	87.0%	46	85.1	A
サービスの質	35	33	94.2%	21	60.0	
収支・経営状況	15	13	86.6%	13	86.6	
合計	104	93	89.4%	80	76.9	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和 6 年度	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。
令和 7 年度	新型コロナから入館者数は伸び悩んでいるが今年度はここ数年では一番入館者数が多くなり、数年ぶりに夏休みにヤンマの観察会を開催、参加者が定員を超えるなど大盛況だったこと、9 月には新法「地域生物多様性増進法」に基づく自然共生サイトの認定を得たことも関係しているものと思われるが、ご意見帳などから、自然環境に対し一定の知識と関心を持つ来館者が増加している。もっと「それらしい」館名になれば、その流れはさらに加速するものと推察される。経費の節減についても配慮、特に光熱費は昨年より 21,315 kW、金額にして約 60 万円の削減を達成した。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和 6 年度	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。 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。 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。 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。
令和 7 年度	施設の設置目的及び指定管理業務の内容に基づき、施設の維持管理、利用者へのサービス提供、各種事業等が適切に実施されており、概ね良好な管理運営がなされていると評価する。 また、施設の適正な維持管理及び安全管理に努めるとともに、四万十川流域の自然環境や水生生物、トンボ類の専門性を活かした展示、情報発信及び環境学習等を実施しており、施設の設置目的に沿った運営が図られている。 入館者数は前年度に比べ約 14%増加しており、誘客に向けた取組や、自然共生サイト認定による成果が表れたものと評価できる。ただし、目標としているコロナ禍前の水準には達していないため、今後においても、利用者ニーズを踏まえたサービスの向上及び自主事業の充実を図るとともに、関係機関や地域との連携、情報発信の強化等に努め、施設のさらなる利用促進及び魅力向上につながる取組を期待する。

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7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	☐ 公募・ ☒ 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	3,171	3,368	3,437	3,491	4,248
	利用料金等収入	17,761	18,905	16,962	16,762	17,547
	自主事業収入	7,623	7,794	7,037	6,214	6,339
	その他	-	-	710	1,494	1,759
	収入計	28,555	30,067	28,146	27,961	29,893
支 出	人件費	13,920	13,120	11,992	12,291	12,840
	光熱水費	2,593	2,767	2,663	2,809	2,597
	委託料	-	-	-	-	-
	修繕費	437	468	375	37	344
	事業費	-	-	-	-	-
	その他（管理費等）	12,030	12,785	13,717	14,495	13,625
	支出計	28,980	29,140	28,747	29,632	29,406
差引収支 （収入系－支出計）		-425	927	-601	-1,671	487

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

施設利用者からは特に大きな苦情は寄せられていない。
令和7年度はかわらっこでの施設利用者に対して、施設利用に関するアンケートを取得しており、要望に対して可能な限り対応することとしている。（ホームページへの施設備付け備品の情報掲載、こまめな清掃、キャンプサイト流し台への排水ネット設置など）

4 事故発生時の状況・対応

令和7年11月、バンガローD棟の電線支柱ボルトが損傷する事故が発生した。事故発生後、警察へ被害届を提出し、事故原因者の特定に向けた調査を実施したが、特定には至らなかった。
その後、事故の検証を行い、バンガロー周辺への大型車両の駐車規制、利用者本人による利用申請書の提出の義務化、施設利用後の使用状況の確認及び日々の点検方法の見直しなどの再発防止策を取りまとめ、市へ報告を行った。

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	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	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	2	2
		労働関係法令を遵守しているか	3	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	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	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)ができていますか	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	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	39
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	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	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	3
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	25	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	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	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	2	3
配点 15 点（5 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	41	75.9%	39	72.2%	A
サービスの質	35	25	71.4%	19	54.3%	
収支・経営状況	15	12	80.0%	12	80.0%	
合計	104	78	75.0%	70	67.3%	

(2) 自己評価の内容

令和6年度	令和6年度施設利用状況は、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、相対的にはここ数年の利用者はほぼ横ばい傾向が続いている。 今後も、適正に施設を管理しつつ、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。 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。 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。 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 プランは利用者からも好評価を頂いており、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。 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ことが想定されるが、職員が一丸となりアイデアを出し合い、利用者が満足して喜んで頂ける施設になること引き続き目指していきたい。
令和7年度	令和7年度の施設利用者は、前年度と比較してやや増加傾向。また自主事業となるぶしゅかんの収穫量が大幅に増加し、予定を上回る売り上げがあり、かわらっこの経営にも好影響を与えた。 レンタルに関しては、企業版ふるさと納税を活用した1人乗りサップ(10艇)の寄付があり、7年度は11名の利用があったが、利用開始の遅れや周知不足等もありやや物足りない実績となった。8年度は利用促進を図るため、サップガイドの育成や現在の体験のみならず川下りのメニューへの検討にも注力していきたい。 冬期の閑散期を利用し、キャンプ場前の竹林を伐採したことで眺望が開け、四万十川を見下ろすキャンプ場へ復活をすることができており、キャンパーに喜んで頂けるものと確信しているが、状態維持のためには根気とともに定期的

	な整備が必要となる。キャンプ場の除草も適正な管理のために除草回数が多くなる傾向にあり、今後は労力軽減及び作業の効率化のため機械化も検討していきたい。 業務管理の実施状況中の危機管理に関する評価を1とした。災害等の緊急時の対応マニュアルについて、基礎となるマニュアルは作成しているが細部まで整備できていないことが大きな要因であり、令和8年度中には整備を行う。関連し消防計画は今年2月に作成し所轄消防署へ提出しており、消防計画とも連携した計画にするとともに職員研修も充実をさせたい。 同様に情報公開に関する評価についても、かわらっこ独自の規定は整備されておらず市の規定に準じ取り扱っているが、個人情報の記載された受付簿等の管理が徹底できておらず、職員の文書管理の意識低下を感じたため、評価を1とした。職員の意識改善が図れない場合は、かわらっこ独自の規定を整備することも検討していく。 今後は文書管理の重要性や取り扱い等を職員に周知するとともに研修等の機会も設けたい。 8年度も引き続き厳しい経営は続くが、NHK 大河ドラマ「ジョン万」の放送決定も今後の誘客への追い風となるものと見込まれ、さらなる施設の魅力増進のため職員一丸となり取り組んでいきたい。
--	--

(3) 施設所管課評価の内容

令和6年度	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。 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。 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。
令和7年度	施設の利用促進を目的として、企業版ふるさと納税を活用し1人乗り SUP の導入を図ったが、スタッフの育成や運行マニュアルの整備が十分でなく、加えて周知活動も不十分であったため、利用促進につながらない結果となった。今後は、スタッフ育成に係るカリキュラムの策定及びマニュアルの整備を早急に実施し、人材育成体制の強化に努める必要がある。 また、閑散期対策としてイルミネーションの点灯や閑散期割引を実施したが、利用者の大幅な増加には至らなかった。このため、施設全体の利用料金の見直しやシーズン価格の設定など、より効果的な対策を検討する必要がある。 個人情報の管理面においては、施設職員の意識徹底が不十分であり、個人情報記載された書類の放置等が見受けられるなど、管理体制に課題がある。規定の再確認を徹底するとともに、研修への参加を通じて、職員の理解及び個人情報の管理に係る意識の向上を図る必要がある。 自主事業（ぶしゅかんの収穫及びビノキのコサージュ）においては、収支が当初の想定を上回る結果となり、2年ぶりの黒字決算を達成した。今後も自主事業の推進に積極的に取り組み、事業の拡充及び施設運営の充実に努めることが期

	待される。
--	-------

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	新安並温泉スタンド		評価対象年度	令和7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	☐ 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）

		令和5年度	令和6年度	令和7年度	年度	年度	年度
収入	指定管理料	0	0	0			
	利用料金収入	4,192	4,631	4,573			
	自主事業収入	3,903	4,023	4,583			
	その他	428	857	743			
	収入計	8,523	9,511	9,899			
支出	人件費	3,412	3,754	4,015			
	光熱水費	833	938	940			
	委託料	146	146	76			
	修繕費	448	902	796			
	事業費		0				
	その他	2,055	2,055	2,055			
	支出計	6,894	7,795	7,882			
差引収支 (収入系－支出計)		1,629	1,716	2,017			

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

要望・苦情等なし

4 事故発生時の状況・対応

R7/9/8にタンクローリーがいやしの里で消火器のカバーを損傷した事故が発生しました。保険にて対応しました。
--

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	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	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	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	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	29	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		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	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	52	96.2%	51	94.4%	A
サービスの質	35	29	82.8%	22	62.8%	
収支・経営状況	15	14	93.3%	14	93.3%	
合計	104	95	91.3%	87	83.6%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和5年度	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。 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。
令和6年度	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。
令和7年度	令和6年度とうってかわり水質に影響を与えるような現象もなく、水質検査も良好でした。タンクローリーの故障頻度が高くなっていることに注意が必要です。道路交通法に抵触するような故障については、発見後即時対応することを心掛けています。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和5年度	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。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。 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。
令和6年度	管理担当人員を1名増員したことで、定期メンテナンスが既定の日に行えるようになり、より正確な状態管理が可能となりました。 また、草刈り等についてもこれまでより広範囲に行えるようになっていきます。

令和7年度	温泉販売収入は前年度に比べわずかに減収しているが、事業全体としては増収となっており、施設の適切な維持管理が行われたものと評価する。 施設の清掃、点検等を定期的に実施するとともに、利用者への周知や問合せについても適切に対応出来ていた。 今後も、施設設備の適切な維持管理及び衛生管理を徹底し、安定した温泉供給と利用者サービスのさらなる向上に努めることを期待します。
-------	---

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 7 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 7 年 4 月 1 日	選 定 方 法	☐ 公募・ ☒ 非公募
	終了日	令和 10 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	令和 7 年度	令和 8 年度
収 入	指定管理料	3,305	3,546	3,534	3,886	(3,886)
	利用料金収入	3,609	3,673	3,017	2,823	(3,200)
	自主事業収入	17,823	16,282	17,324	19,545	(21,550)
	その他	1,777	1,503	1,598	1,226	(1,445)
	収入計	26,514	25,004	25,362	27,480	(30,081)
支 出	人件費	11,058	12,908	11,752	12,976	(13,160)
	光熱水費	2,657	2,568	2,449	2,455	(2,500)
	委託料	1,405	1,593	1,505	1,544	(1,500)
	修繕費	110	502	148	88	(100)
	事業費	3,644	4,208	2,872	3,573	(3,760)
	その他	9,032	3,082	8,290	8,225	(8,864)
	支出計	27,906	24,861	27,016	28,861	(29,884)
差引収支 (収入計－支出計)		▲1,392	143	▲1,654	▲1,381	(197)

※令和 8 年度()は見込

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

コインシャワー複数人が同時に利用したとき、お湯が出ない時があった。 (返金にて対応)

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	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	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	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	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	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	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	2	2
	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	10	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	48	88	A
サービスの質	35	22	62	21	60	
収支・経営状況	15	10	66	11	73	
合計	104	83	79	80	76	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
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) 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))
R7	キャンプ利用人数が減少している。8月が暑すぎるのか、キャンプブームが落ち着いたのか、(オートキャンプ場、区画フリーともに)

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
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。
R7	事業計画に基づき、概ね適切な管理運営がなされている。令和7年度については、特段災害等の影響を受けていないが、利用者数は横ばいとなっており、ニーズ調査などを行い今後の利用者増加を目指していく必要がある。施設の維持や管理については、適切に行っており、必要に応じて市及び関係機関と課題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 7 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	☐ 公募・ ☒ 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	R 7 年度	年度
収入	指定管理料	4,000	4,000	4,000	1,000	
	利用料金収入	0	0	0	0	
	自主事業収入	6,100	6,115	5,878	4,968	
	その他	6,978	6,285	5,864	3,688	
	収入計	17,078	16,400	15,742	9,656	
支出	人件費	7,810	7,545	9,371	2,647	
	光熱水費	1,731	1,760	948	619	
	委託料	-	-	-		
	修繕費	-	-	-		
	事業費	7,821	7,450	7,967	6,316	
	その他	18	22	31	74	
	支出計	17,380	16,777	18,317	9,656	
差引収支 (収入系－支出計)		△302	△377	△2,575	0	

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	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	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	1
	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	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	45	4 5
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	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	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	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	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	3
配点 35 点 (7 問×5 点)		小計	20	2 2
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	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	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	45	83.3	45	83.3	A
サービスの質	35	20	57.1	22	62.8	
収支・経営状況	15	13	86.6	13	86.6	
合計	104	78	75.0	80	76.9	

(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5gほど大きくなった。
R 7	新規研修生の受入について、関係機関と協力して行っているが今年度も受入には至らなかった。関係機関と協議した結果、品目を再検証することとなり、栽培について6月末で休止した。施設管理については、利用者の要望を市へ繋げることで適切に管理できた。

(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。
R 6	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。 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。
R 7	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、あぐりっこは品目がトマトに限定されていることで研修生の確保に至っていないのが現状である。 あぐりっこでの収量は新規就農生が目標とする反収 10 t を達成することができておらず、これ以上、継続するのは困難であると判断し、中断することとする。 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。

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 7 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	☐ 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）

		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	319			
	利用料金収入	1,682	1,746			
	自主事業収入	1,132	723			
	その他	0	633			
	収入計	3,133	3,421			
支 出	人件費	1,987	2,878			
	光熱水費	174	182			
	委託料	79	50			
	修繕費	3	3			
	事業費	0	0			
	その他	657	963			
	支出計	2,900	4,076			
差引収支 (収入計－支出計)		233	-655			

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。
利用者アンケートによる要望等については、可能なものから対応している。（ホームページ情報更新等）

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	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)ができていますか	1	1
	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	1	1
		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	4 4	4 3
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	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 9	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	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	1 3
				1 2

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	44	81.48	43	79.62	A
サービスの質	35	29	82.86	31	88.57	
収支・経営状況	15	13	86.67	12	80.00	
合計	104	86	82.69	86	82.69	

(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
令 7	管理業務の実施状況 44/54 点、サービスの質 29/35 点、収支・経営状況 13/15 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
令 7	管理業務の実施状況 43/54 点、サービスの質 31/35 点、収支・経営状況 12/15 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 7 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	☒ 公募・ ☐ 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	令和 7 年度
収 入	指定管理料	61,592	61,586	61,788	63,568	68,708
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	収入計	61,592	61,586	61,788	63,568	68,708
支 出	人件費	43,058	43,060	47,091	48,816	53,963
	光熱水費	5,361	5,567	5,804	6,375	6,348
	委託料	3,374	3,400	3,841	3,940	4,371
	修繕費	1,163	1,659	1,769	1,946	1,861
	事業費	2,665	2,698	3,151	2,615	2,415
	その他	5,971	5,202	132	341	482
	支出計	61,592	61,586	61,788	64,032	69,440
差引収支 (収入計－支出計)		0	0	0	△464	△732

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

【苦情①】

市民→環境生活課→公園公社の流れで「仲瀬公園南側の側溝ふたがない部分に大量にタバコの吸い殻が継続的に捨てられている」との連絡があり、巡回し吸い殻の回収を実施。同時にまちづくり課に相談し側溝のふたを設置してもらい、タバコの吸い殻の大量投棄防止と側溝への転落防止に繋がった。

【苦情②】

管理する 6 7 公園の草が繁茂する初夏から秋にかけ 1 回/月程度の除草をするが、草の成長に除草が追い付かず地区より除草の催促が入ることがある。対策として公園で開催されるイベント・グランドゴルフ・ラジオ体操など公園利用のスケジュールを鑑み、人員配置の関係から通常は乗用芝刈り機 1 台の稼働だが、2 台を稼働させ市民要望に応えた。

4 事故発生時の状況・対応

【事故発生時の状況】

公園管理公社現場作業員の背骨圧迫骨折について

令和7年12月24日9時頃八反原公園内で楓の剪定作業中、作業員が木に登り高さ2.5mの枝（径約10cm）に足をかけ作業を行っていたところ、左足をかけた枝が折れ左足を伸ばした姿勢で樹木より落下した。楓の管理は高木に成長しないよう約4mの高さで先端を止め、冬にマッチ棒の形状に剪定し、春に芽吹き、夏に木陰を作り、秋に紅葉と落葉する管理を行っているため剪定する枝は径3cm程度のため安全帯が使用できなかった。

【事故発生時の対応】

作業員は落下した衝撃で左足首、腰、背中に痛みを感じ動けない状態のため救急車を呼び県民病院へ、診断の結果左足と腰には異状はなかったが、背骨1か所の圧迫骨折と診断され3ヶ月の安静の指示が医師より出されたが、結果として約半年休むこととなる。（令和8年6月復帰）

【安全管理について】

公園管理公社の作業は刃物や機械類を使用し、高所や足場の不安定な場所での作業が多いため始業前には「危険予知（KY）活動」を、業務後には「ヒヤリハット活動」を行ない安全管理に努めていましたが、このような事故を起こしてしまいました。事故後全員で事故発生原因と対策を話し合い、安全帯が使用できない楓の木については樹高を4m→3mに切下げ木に登らなくても脚立で作業ができる管理を行う方針としました。

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	協定書等に従い公園の運営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	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	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	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	24
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	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	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	51	48	94.1%	50	98.0%	A
サービスの質	40	24	60.0%	24	60.0%	
収支・経営状況	15	14	93.3%	15	100.0%	
合計	106	86	81.1%	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。
5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。 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。 また、公園の広報活動として、下記①～③を実施しました。 ① 「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 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。 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。
6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。 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 公園の利用促進につなげる活動として ◆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

	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。 収支について 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。
7 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。しかし事故の項目で記したように、作業員の転落に伴う骨折事故を起こしてしまい組織として安全管理を見直すこととなりました。今後このような事故を二度と起こさぬように職場全体での安全意識の向上と管理体制の強化に努めます。 【公園の利用促進につなげる活動として】 ◆一年を通じ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、洪水に伴う施設移動、遊具の新設ほかの情報を発信しました。 ◆渡川第 2 緑地の多目的広場は利用頻度が高いため、計画する除草 5 回/年を 9 回/年実施し、利用促進に努めました。 ◆7 月 渡川第 2 緑地で「水辺で乾杯 2025」の会場整備を行い、多くの来場者を迎えることができました。 ◆11 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 ・消火器体験 75 人 ・会場に自生する木の枝を利用したブランコ 5 基すべて順番待ちの列 の実績活動 ◆12 月上旬～1 月下旬 五月公園イルミネーションの飾りつけ 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。 【収支について】 7 年度も引き続き想定外の修繕、物資・燃料・電気の高騰、委託先の人件費の高騰等により、この事業の収支では△73.2 万となったが、法人全体の 7 年度予算内で吸収することができた。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
4 年度	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。
5 年度	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。 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。
6 年度	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。 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。 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っかりと情報発信され公園の利用促進に取り組んでいた。
7 年度	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、適切かつ円滑な管理運営が行われている。また、物価や人件費等の高騰が続く中においても、限られた予算を有効に活用し、遊具や公園施設の修繕・維持管理について工夫を図りながら、安全で快適に利用できる公園環境の維持に努めている。 公園管理に関して市へ寄せられる苦情等についても、必要に応じて迅速かつ柔軟に対応しており、適切な管理が行われているものと評価できる。 また、SNS 等を活用した公園の開花情報やイベント情報等の発信にも継続して取り組み、公園の利用促進や市民への情報提供に努めている。引き続き、利用者のニーズを踏まえながら、適切な公園管理運営に取り組むことを期待する。

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	ホテル星羅四万十		評価対象年度	令和 7 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	☒ 公募・ ☐ 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	令和 7 年度	年度
収 入	指定管理料					
	利用料金収入	121,485	118,452	108,659	103,292	
	自主事業収入					
	その他	1,278	908	1,447	1,636	
	収入計	122,763	119,360	110,106	104,928	
支 出	人件費	53,428	52,483	48,986	49,441	
	光熱水費	12,532	11,864	13,147	12,460	
	委託料	2,649	2,624	2,590	2,256	
	修繕費	688	489	690	286	
	事業費	31,209	36,144	38,097	38,161	
	その他	13,259	14,246	13,109	12,578	
	支出計	113,765	117,850	116,619	115,182	
差引収支 (収入系－支出計)		8,998	1,510	▲6,513	▲10,254	

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
- ・ 雨漏り箇所がある
- ・ 日本語の通じるスタッフ配置を

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	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	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	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	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	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	29	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

・ 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	51	94%	50	93%	A
サービスの質	35	29	83%	29	83%	
収支・経営状況	15	13	87%	13	87%	
合計	104	93	89%	92	88%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和 7	6230 名の年間宿泊人数計画に対し、5213 名の結果となり、昨年に続き大きな赤字決 となりました。継続する仕入れ高騰や人件費上昇を踏まえ、急激な宿泊単価値上げの 印象を与えたことや、最繁忙期である夏場から秋にかけて猛暑の影響によるアウト ドア活動の自粛や旅行控えが一部要因であると分析しております。今季対応いただき 川側法面伐採は四万十川がよく見えると大変好評をいただいております。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和 7	観光施設の利用者数の増減は外的要因によるところが大きく、事業者の努力のみでは 改善することが難しい場合があります。利用者数減少や物価高騰等により経営は悪化 していますが、宿泊業以外での収入確保や宿泊料増額等の経営努力を行っており、そ のうえで、地域資源の魅力発信や交流人口拡大の取組を進めるとともに、雇用創出や 地域産品の消費促進等の地域経済への寄与をしてくれています。

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 7 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 ☐ 公募・ ☒ 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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	年度
収 入	指定管理料	951,772	929,361	954,269	1,128,480	
	利用料金収入	0	0	0		
	その他	0	0	0		
	収入計	951,772	929,361	954,269	1,128,480	
支 出	光熱水費	329,270	274,727	288,015	279,680	
	委託料	564,702	590,105	636,417	767,375	
	修繕費	44,000	25,850	27,588	49,999	
	消耗品費	13,200	28,014	2,249	27,109	
	租税公課	600	600	0	800	
	保健衛生費	0	10,065	0	3,517	
	支出計	951,772	929,361	954,269	1,128,480	
差引収支 (収入計－支出計)		0	0	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7年度	評価内容
維持管理	(修繕内容) 会議研修室のエアコンによる火災報知器の誤作動が発生する課題に対して、火災報知器側の吹き出し口を閉鎖した。
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。
危機管理	(次年度への改善項目) 社協として初動マニュアルは作成できているが、訓練に関しては市開催のシェイクアウト訓練しか実施できていない。センター利用者との避難訓練を検討していきたい。

4 利用者からの要望等とその対応

会議研修室の机が古く、設置しづらい声が聞かれるので、設営が難しい団体等には手伝うようにしている。
--

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	27	26	96.3%	26	96.3%	A
サービスの質	20	19	95.0%	19	95.0%	
収支・経営状況	3	3	100%	3	100%	
合計	50	48	96.0%	48	96.0%	

(2) 施設所管課評価の内容

令和7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7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7年度
施設の設置目的	在宅の高齢者等に対し、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	R6年4月1日	選 定 方 法	☐ 公募・ ☒ 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	令和7年度	年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0	
	利用料金収入	58	0	0	15	
	自主事業収入	28,463	34,765	40,891	41,536	
	その他	1,052	1,487	1,604	2,083	
	収入計	29,573	36,252	42,495	43,634	
支 出	人件費	21,063	21,965	26,032	23,296	
	光熱水費	2,678	3,229	3,170	3,152	
	委託料	616	614	641	663	
	修繕費	542	1,221	665	204	
	事業費	4,676	5,000	5,258	5,044	
	その他	1,743	1,895	2,639	2,805	
	支出計	31,318	33,924	38,405	35,164	
差引収支 (収入系－支出計)		▲1,745	2,328	4,090	8,470	

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

・苦情・要望の内容

前回利用時、おやつの際に「まだ手をつけていない饅頭を職員に下げられ、そのまま破棄された」との不満のお申し出があった。ご自宅での聞き取りでは、「食べるのが遅い自分も悪いが、対応に疑問を感じ家族に相談した」とのこと。また、同日長女様より担当ケアマネジャーへ「本人がデイサービスに行きたくないと言っている」との連絡が入った。

・事実関係の確認と対応

ご自宅に訪問し、傾聴・深謝（長女様・ケアマネへも連絡・説明完了）。職員への事実確認で「下げて良いか聞いて、了解を得た認識だった」と判明。声かけのタイミングや双方の認識に乖離が生じていた。

・原因と今後の注意点

おやつ提供時間が遅れ、職員が片付けを急いでしまった。
ご利用者のペースに合わせた個別配慮や、納得感のある確認（声かけ）が不足していた。
運用の見直し：定時提供の徹底と、一律な片付け作業の禁止（個別ペースの優先）
形式的な確認ではなく、意向を汲み取る「丁寧な声かけルール」を全職員へ周知徹底。

・現在の状況

ご本人・ご家族へ原因と防止策を説明しご理解を得た。

4 事故発生時の状況・対応

(状況)	
【場所】 ご利用者宅敷地内	
朝の送迎時、停車中の送迎車両（利用者 4 名乗車・全員シートベルト着用）の右側スライドドアに、後進してきたご家族の車両が接触した。	
(経過・対応)	
【直後】 全員の安全確認後、施設長・警察へ連絡。無傷の 3 名は代車で送迎完了。	
【搬送】 9:35 利用者 1 名が首・左半身の違和感を訴え、救急要請（9:50）。鎌野病院へ搬送され「打撲・むち打ち」と診断。入院不要、自宅観察へ。	
(発生原因・再発防止策)	
相手車両の後進時の確認不足が主因。	
送迎車側においても、相手車の動線や死角に入る位置へ停車していた可能性あり。	
停車位置の徹底：敷地内では他車の動線や死角を避けた安全スペースに停車する。	

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	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	53	53

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	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	53	98.1%	53	98.1%	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	92	95.8%	92	95.8%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
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。
令和7年度	経営状況は平均利用者数約23名と安定しており、新規受入も円滑に実施できた。一方で、地域における在宅高齢者の減少傾向を踏まえ、今後はニーズの把握とサービスの質向上を図り、より魅力あるデイサービス運営への拡充が急務である。また、ボイラー設備が耐用年数を超過しており、万一の故障時における入浴サービスの継続体制構築が今後の重要な課題である。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和7年度	安定した利用者数を確保できているようですが、生きがいデイサービス事業の利用者が少ないようです。昨年度、デイ利用者数増加等のため、ホームページ等において情報発信するようお願いしていましたが、ホームページも更新されていません。自己評価にもあるとおり、ニーズの把握とサービスの質向上を図り、より魅力あるデイサービス運営が実施でき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7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	☐ 公募・ ☒ 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6年度	令和7年度	令和8年度		
収 入	指定管理料	15,423	15,925	(16,920)		
	利用料金収入	0	0	(0)		
	自主事業収入	30,279	31,066	(31,677)		
	その他	421	394	(529)		
	収入計	46,123	47,385	(49,126)		
支 出	人件費	22,777	24,652	(24,967)		
	光熱水費	3,120	3,367	(2,745)		
	委託料	275	274	(277)		
	修繕費	1,157	1,072	(980)		
	事業費	19,798	18,486	(17,510)		
	その他	691	580	(2,647)		
	支出計	47,818	48,431	(49,126)		
差引収支 (収入計－支出計)		▲1,695	▲1,046	(0)		

※令和8年度（ ）は見込

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

近年の全国的な水稻栽培動向にもあるように、「高温耐性の高い品種」の育苗はできないか？という個人からの声は聞かれる。個別の要望は受けかねる旨の説明をして対応している。生産者の意向もよくわかるが、地域の水稲作付品種を公社が誘導するわけにもいかず、生産者組織や集落営農組織等の調整役をどこがどう担っていくのが課題となっているように思われる。

4 事故発生時の状況・対応

特に事故の発生はない。
しかしながら、公社の立地条件も配慮しつつ、万が一の有事への備えは日頃から意識して業務にあたるよう社内で確認をしている。

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	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)ができていないか	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
R7	事業計画に基づいて概ね適切な管理運営はなされていると思う。 しかしながら、農業部門での目標収量・売上金額は達成しているものの、生産費や管理費の増加分を吸収しきれず厳しい運営状況となっている。 (主な課題) ① 研修生の確保 (直近2年間研修生不在であり、積極的なPR活動や効果的なSNS等の活用が不十分であると思う。) ② 農業経営における収支安定化 (R7は地域おこし協力隊の着任が頓挫した為、予定外の人件費が発生した。最低人員(男2女2)で維持管理できる適正規模の営農形態の見直しが必要である。また、作物の収量・売上増に取り組む中で、地域課題となっている夏場の高温対策を含めた栽培技術の研究・向上に向け研鑽を積んでいく。) ③ 後継職員の確保、育成 (事業継続に必要な人材確保・育成ができていない。指導員となるべく必要な専門知識・技術を習得する候補人材の確保が急務である。) ◎今後の地域から期待されること、公社のできる事の整理と、老朽化の進む施設整備など課題が多い中、所管課との連携のもと将来に繋げていける課題解決に努めていきたいと思う。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
R7	事業計画に基づき、概ね適切な管理運営がなされている。元研修生へのアドバイス(米ナス現地検討会出席)、施設の管理や不具合に関する報告、試験栽培に関することなど、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研修生の確保、農業経営における収支安定化、後継職員の確保・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	道の駅よつて西土佐		評価対象年度	令和7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7年4月1日	選定方法	☐ 公募・ ☒ 非公募
	終了日	令和10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	令和7年度	令和8年度
収入	指定管理料	9,747	9,493	10,212	10,274	(10,719)
	利用料金収入	769	826	780	996	(996)
	自主事業収入	179,609	183,202	181,029	189,362	(201,451)
	その他	3,739	3,936	4,416	3,528	(3,340)
	収入計	193,864	197,457	196,437	204,160	(216,506)
支出	人件費	35,535	37,659	37,525	41,403	(42,850)
	光熱水費	7,604	7,366	7,962	7,711	(8,000)
	委託料	3,763	4,542	4,514	3,601	(4,000)
	修繕費	1,048	858	728	530	(500)
	事業費	130,613	131,257	130,610	134,474	(143,141)
	その他	14,007	14,305	15,220	17,658	(17,640)
	支出計	192,570	195,987	196,559	205,377	(216,131)
差引収支 (収入計－支出計)		1,294	1,470	▲122	▲1,217	(375)

※令和8年度()は見込

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

駐車場が狭い（繁忙期には支所駐車場を貸借）。 トイレ臭がひどい時がある（浄化槽関係）。 BBQ施設⇄店舗側の横断歩道が消えかかっている。 →市から県公安委員会に要望をお願いしたい。 国道との境の側溝が陥没している箇所がある。 →車の出入りに支障をきたしている。県土木立会（令和8年度）。

4 事故発生時の状況・対応

イベント時に来客者が駐車場の車留めに足をかけて転倒した事例あり。 →救急車手配で対応。大けがには至らなかった。 →車留めを黄色等目立つ色に塗ってほしいと市に要望したが予算化されず。黄色のゴムテープで代用している。

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	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	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	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	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	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	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	47	87	50	92	A
サービスの質	35	28	80	28	80	
収支・経営状況	15	12	80	13	87	
合計	104	87	83	91	87	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
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）
R7	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） →市が整備した備品を含め、年次（長期・短期・単年度）での修繕、更新計画を市・弊社で共同作成をする必要あり。 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） →中村地域等を含め若手農家等への働きかけを行っている。このことに伴い、集荷体制の整備が必要である。 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）） →国道 441 号の全面改良に伴い、大型バスの立寄りを含め道の駅への来客数が大幅に増えることが予想される。ここ数年のうちに大型バスの駐車場確保整備と一般車両の台数増が急務である。案として展望デッキ側駐車場上流への拡幅（下駄ばき工

	法)、又は下流への拡幅(現消防道を拡幅し整備)が考えられる。いずれも民地買収が伴うものであり、市として強力な推進をお願いしたい。 ④人員の確保(BBQ 担当者が 1 名の為、毎日の営業が不可能) →BBQ もそうであるが、全国的な賃上げに伴い経営の中で人件費の圧迫が大きくなってきており、山間地域での雇用確保、人材流出という面にも寄与している弊社であるが、容易に人員増にはならない厳しさがある。商工会等を通じての人件費に対する補助金・助成金等に取り組んでいるが限界がある。BBQ 関連の人材確保については引き続き地域おこし協力隊の確保をお願いしたい。 ⑤指定管理委託料の見直し →道の駅開業 10 年が経過。現在の指定管理委託料は開業当初に積算されたものであり、物価高や内容の変化によって実情とかい離しているところが多く出てきている。公的部門の委託料積算であり、面積比率も含め見直しが必要な時期になっている。
--	---

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
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。
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。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。
R7	事業計画に基づき、概ね適切な管理運営がなされている。開業から 10 年が経過しており、施設修繕の増加や、賃上げによる人件費の経営圧迫、駐車場の不足など、様々な課題があるが、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。

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 7 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	令和 6 年度	令和 7 年度	年度
収 入	指定管理料	1,600,000	1,600,000	1,600,000	1,600,000	
	利用料金収入	638,896	556,220	481,820	597,696	
	自主事業収入					
	その他	37,080				
	収入計	2,275,976	2,156,220	2,081,820	2,197,696	
支 出	人件費	2,236,124	2,145,137	2,067,682	2,172,685	
	光熱水費					
	委託料					
	修繕費					
	事業費					
	その他	39,852	11,083	14,138	25,011	
	支出計	2,275,976	2,156,220	2,081,820	2,197,696	
差引収支 (収入系－支出計)		0	0	0	0	0

※詳細参照：令和 7 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

昨年度と同様、天文台前広場の砂地についてはお声をいただいております、天文台周辺のアスファルト化を進めたい。

【利用者から頂く声】

- ・水はけが悪く、観望会時に水たまりに気付かず足を踏み入れてしまう。
- ・雨上がり後、ぬかるみが多数あり足場が大変悪い状況であり滑って転倒する恐れがあり非常に危険である。特に、女性の参加者でかかとの高い靴を履いてお越しの場合、ぬかるみに足を取られてしまう。
- ・残存する駐車区画トラロープや雑草に足をひっかけ転倒する恐れがある。

【現状の対策】

- ・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、また特に小学生以下の参加者へ決して走らないよう注意を呼び掛ける。
- ・降雨時、雨上がり時の観望会開催時、極力ぬかるみを避けて移動する。
(しかし、完全回避は不可能である)

4 事故発生時の状況・対応

2025 年 12 月 29 日 20:30 ごろ、一般天体観望会開催中に突如エアコン室内機より異音発生。発生時、参加者であった小学生男児 1 名(外来参加者)がエアコンに触れており、異音発生直後に手を引いて見ていたため吹き出し口に誤って手を入れて怪我をしたのではと判断、観望会を一時中断し、状況確認をおこなった。 幸い、男児に怪我はなく、室内機も正常に運転しているようであった。室内機と換気扇のコンセントプラグを挿していた雷ガード付タップにも触れており、タップがコンセントから抜けかけている状態でもあったため、タップを無理に曲げようとしたための異音であった可能性もあると考え、お客様へは口頭注意の上、室内機の停止をせず観望会を再開した。 天文台貸し切り天体写真撮影会終了後、22:10 ごろより天文台の閉館作業、その際に室内機を停止させて再度確認をしたところ、室内機内の送風ファンの羽が 1 枚破損している状態で落下した。照明を当てて中を確認したところ、向かって右端の送風ファンの羽が 1 枚欠損している箇所を発見した。落下した羽は割れた状態であったが、他の破片が見当たらなかった。このとき、異音発生から 2 時間が経過、特に稼働状況に問題はなかったが、破損した羽が室内機内にある可能性も考えて運転を停止させた。 2025 年 12 月 30 日 14:00、出社後に上山支配人へ昨夜の事案を報告、エアコンの現状を確認するための試運転をおこなうよう指示を受けた。なお、教育委員会は既に年末年始休暇に入っていたため休暇明けの報告となった。 年末年始のエアコン稼働状態は特に問題なく、教育委員会の年末年始休暇明けすぐに梶原室長へ報告書を提出、現状の報告をおこなった。欠損した羽の他の破片が見つからないことが気になっていることを伝えた上、一度業者様に確認いただきたい旨を依頼した。後日、梶原室長より川崎電気様が来館され室内機を確認いただいたこと、またこれまでどおり稼働させていても問題はないとのこと、ご報告いただいた。 令和 8 年 3 月 31 日現在、問題なく稼働している状態である。 リニューアル当初より、ドーム内にあるものには触れないよう注意喚起はおこなってきたが、建物の構造上、室内機取り付け箇所がどうしても低くなってしまうため、次年度にエアコンのカバーの購入を検討している。
--

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	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	53	53
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	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	53	98%	53	98%	A
サービスの質	35	35	100%	35	100%	
収支・経営状況	12	11	91%	11	91%	
合計	101	99	98%	99	98%	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和4年度	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。 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。 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。
令和5年度	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、星撞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月より天体観測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。 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。 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ている。

令和 6 年度	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。しかし令和 6 年度 2 月からは従前の管理者であった谷女史も復帰し、2 名体制で運営を再開している。 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。 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 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。
令和 7 年度	令和 5 年 12 月より産前産後休暇・育児休暇を取得していた谷が令和 6 年度 2 月より復帰、令和 7 年度は休館日を従来の毎週水曜日(臨時休館：不定)に戻したことで年間利用者数を増加させることができた。 天文台がリニューアルをした 2013 年度からこの 12 年間の中で、最も多かった利用者数は 1600 人超えである。新型コロナウイルス感染症の大流行による休館、また長期間にわたる規模縮小の影響で思うように利用者数を伸ばすことができず、やっとの思いで通常通りの天体観望会を実施できるようになったタイミングでの谷の長期休暇、当時の地域おこし協力隊隊員の出勤日数に合わせた観望会実施縮小であった。 そのため、令和 7 年度は本当の意味で再スタートのラインに立てたと考えている。物価高や夏季の猛暑等の影響か、最も利用者の多い夏季の時期に旅行者数が大変少なく感じ、また元々旅行者の少ない 12～2 月においても、今年度は特に少なく感じた。近隣の観光施設からも同様の声が聞こえてきた。 次年度については、数ある観光地の中から、いかにして当天文台へお越しいただくか、ひいては四万十市に訪れていただけるかを考え、自分ができることを地道に積み重ねていき、徐々に利用者数を回復させていけるように努めたい。 また、R10 年度の『『星空の街』認定 40 周年』に当地で初の「日本公開天文台協会全国大会」を開催したいと考えており、それに向けた準備ができるよう次年度より教育委員会と密に連携を図り四万十市を内外に PR できるよう準備を進めていきたい。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和 4 年度	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	【管理業務の実施状況】 ・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。 【サービスの質】 ・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。 【収支・経営状況】 ・令和 6 年 4 月～令和 7 年 1 月まで、1W4 日稼働、令和 7 年 2 月～3 月、2 名体制での対応。 ・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ことから、事業費が一部繰越となったため、令和 7 年度においては、収支上からも更なる地域のアピールを期待いたします。
令和 7 年度	仕様書に基づき、施設及び天体望遠鏡は適正に維持管理ができています。自主事業（観望会）も工夫を凝らして開催されており、学習機会の提供という設置目的に沿った事業が実施できたと評価する。

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	四万十市立体育施設		評価対象年度	令和7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	令和7年度			
収入	指定管理料	118,398	119,192			
	参加料	3,077	3,077			
	その他	1,218	1,227			
	収入計	122,693	123,496			
支出	人件費	53,348	54,206			
	管理費	52,747	49,316			
	事務経費	7,861	11,188			
	消費税	5,050	5,284			
	事業費(講師招聘料)	3,687	3,502			
	支出計	122,693	123,496			
差引収支 (収入系－支出計)		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

- ・利用者からの要望・苦情は多様であり、温水プールの一部利用者は職員及び他の利用者に対するハラスメントと認められる行為等を行っており、四万十市の基準に従ってハラスメント対策を行いたいと考える。
- ・設備については、経年劣化で老朽化しており、修繕箇所に関しては、四万十市と協議しながら、危険度の高い内容を優先して修繕を行なっている。

4 事故発生時の状況・対応

令和7年度は大きな事故等は発生しておりません。危険箇所については、見回り・定期点検等により、事前に対処することを心掛けております。また起こった場合の対応としては応急処置を行い、救急搬送依頼及び施設修繕の対応を迅速に行っております。

スポーツ協会の主催事業についても、傷害及び賠償の保険をかけており、救急救命処置の講習も定期的に行っております。

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	4
配点 35 点（7 問×5 点）		小計	27	23
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	23	65.7	
収支・経営状況	9	9	100	9	100	
合計	98	87	88.7	83	84.7	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和6年度	○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。 ○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。 ○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。
令和7年度	○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、年々老朽化による故障・取替が増加しており、修繕費等は近年予算額を大幅に超えており、自主事業収入を含めた指定管理料の中で工面している。なお、諸経費の一部は利用者のために使用するマイクロバス購入の積立を行う等し、公益財団法人の主旨に従い活動している。 ○サービスの質：体育施設オンライン予約システムの導入により、多少混乱はあったが、利便性のアップにより、サービスの質は向上している。施設の老朽化に対する要望等は出ているが、危険度を優先に市と協議しながら修繕を図っている。 ○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。

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和6年度	○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。 ○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。 ○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。
令和7年度	○管理業務：施設の維持管理については、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。 ○サービスの質：体育施設オンライン予約システムの導入により利便性も向上しており、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。また、中学校野球大会を主催するなど新たな取り組みもあり、今後も生涯スポーツの振興に向けて幅広い世代が参加できる場の提供において既存事業の見直しも図りながら取り組んでいただきたい。あわせてホームページやSNSを通じてスポーツイベント等の積極的な情報発信など努めていただきたい。 ○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。

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	7 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	☒ 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）

		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	年度
収 入	利用料金収入	16,569	15,099	17,352	13,549	
	自主事業収入	0	0	0	0	
	市事業委託料	2,120	1,120	1,627	1,577	
	その他	4,438	131	1,176	5,334	
	収入計	23,127	16,350	20,155	20,460	
支 出	人件費	11,699	10,193	11,021	9,568	
	光熱水費	1,463	1,421	1,805	1,714	
	自主事業費	0	0	0	0	
	管理費	8,885	8,045	9,780	8,729	
	修繕費	122	250	0	32	
	その他	0	0		0	
支出計		22,169	19,909	22,606	20,043	
差引収支 (収入系－支出計)		958	-3,559	-2,451	417	

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

隣の部屋のお客が、深夜まで騒いで寝れなかった。

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	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	1
		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	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	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	45	45
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	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	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	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	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
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	54	45	83.3	45	83.3	A
サービスの質	35	28	80.0	28	80.0	
収支・経営状況	12	9	75.0	9	75.0	
合計	101	82	81.1	82	81.1	

(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
7	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します。 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。
7	夏期をはじめとする繁忙期には、四万十川の自然を生かした体験プログラムで一定の集客を見せているが、冬期などの閑散期におけるイベント力（企画・提案力）に乏しく、年間を通じた利用者の平準化という点については力が必要です。対応するスタッフの「人員確保」や「閑散期のイベント企画」という課題は指定管理者だけで解決することは容易ではないと認識しているため、今後は行政も課題を共有し、協働して集客に取り組んでいきます。

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	四万十市総合文化センター		評価対象年度	令和 7 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	☒ 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	令和 7 年度			
収 入	指定管理料	136,586	145,162			
	文化事業収入	21,961	15,988			
	自主事業収入	761	863			
	雑入	596	624			
	収入計	159,904	162,637			
支 出	人件費	32,331	30,307			
	事務費	2,016	1,399			
	文化事業費	30,688	22,707			
	自主事業費	275	300			
	役務費	1,679	1,677			
	管理費	9,600	9,600			
	委託費	67,171	79,216			
	修繕費	818	482			
	広告宣伝費	1,807	2,000			
	賃借料	2,593	3,337			
	旅費交通費	1,021	297			
	租税公課	4,997	4,827			
	負担金	50	59			
	その他	95	410			
	支出計	155,141	156,616			
差引収支 (収入系－支出計)		4,763	6,021			

3 利用者からの要望・苦情等とその対応

・駐車場収容台数不足と県道の横断について

駐車場の収容台数不足について、引き続き利用者から厳しいご意見や苦情が多く寄せられている。特に、イベント等の開催時に近隣施設への迷惑駐車が見受けられ、その苦情対応に苦慮している。さらに施設前の県道を横断歩道の使用をせず横断し、車両との接触事故につながりかねない危険な場面も見受けられ、安全面を懸念する声も寄せられている。特に交通量の多い時間帯の注意喚起や安全対策について検討する必要がある。

今後も利用者の声を注視し、可能な対応策について検討していく必要がある。

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	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	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	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	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	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	29	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	2	
	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	3	3	
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	47	97.9	47	97.9	A
サービスの質	40	29	72.5	28	70.0	
収支・経営状況	9	9	100.0	8	88.9	
合計	97	85	87.6	83	85.6	

(2) 自己評価の内容

年度	評価内容
令和 7 年度	指定管理者として 2 年目にあたる R 7 年度も、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。 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た結果、今年度の目標である利用率 61%・利用人数 50,500 人に対して、利用率 71.1%・利用人数 125,001 人の実績をあげることができました。 そして今年度の指定管理者顧客満足度第三者調査の結果、「貸館事業」および「公演事業」ともに極めて高い顧客満足度を獲得していることが確認されました。一方で「受付に時間がかかる」などといった声もみられるので職員間の情報共有の強化、業務の標準化と属人化の解消を図ることで満足度の向上を目指します。「清掃状況や美観」においては、日常的な清掃業務が適切に機能している一方で「いつも同じ場所が汚れている」といった具体的な指摘もみられました。利用者の動線上で目に付きやすい箇所については、巡回清掃の頻度を上げるなど重点的な対応を行います。「公演事業」においては、高知県では西部に映画館がないのでシネマ上映が広域的な集客力のある事業となっています。今後も様々な世代に楽しんでもいただける映画上映を目指します。両事業に共通する課題として、「駐車場の不足や狭さ」が自由記述で指摘されています。アクセスの利便性向上が今後の検討事項だといえます。しかしながら、職員の接遇対応や清潔に保たれた施設環境に対しては感謝の声が多く寄せられており、管理運営が、市民や地域に確かな信頼と高い評価として結実しているといえます。この調査結果に満足することなく、職員の接遇マナー（身だしなみ、言葉遣い、挨拶、迅速性等）の向上をはじめ、各種研修を実施するなど、サービスの向上に向けた取り組みを推進しました。今後も現状に満足することなく、さらなるサービス品質の向上を目指し、職員一人ひとりの接遇意識と対応力の向上に向け、必要に応じた研修を継続的に実施してまいります。 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。 収支につきましては、2年目の運営となり、各項目とも概ね予算と同様の水準で推移しました。その結果、収支全体として予算の範囲内で適正に執行することができました。
--	--

(3) 施設所管課評価の内容

年度	評価内容
令和7年度	運営2年目でありながらも、協定書や事業計画等に基づき、施設の管理運営及び各種事業を適切に実施できている。 特に、文化事業については、指定管理者がこれまで培ってきた専門的な知識や経験、ノウハウを活かし、多様な世代を対象とした魅力ある事業を年間通じて展開しており、しまんとびあの文化・交流拠点としての機能の充実に大きく貢献している点を高く評価する。 また、同年に実施した顧客満足度第三者調査の結果からも、指定管理者に対する評価が高いことが伺え、日々の運営だけでなく苦情・要望への対応や、広報誌・SNS・チラシ等を活用した情報発信についても、利用者サービスの向上及び施設利用の促進に向けた積極的な取組が見られる。 一方で、職員の異動や欠員等により一時的に人員体制が不安定となったことや、事務所に職員が不在となることで利用者対応（特に外線対応など）に支障が生じる場面が見受けられたことについては改善が必要である。また、情報発信については、事業計画に掲げた取組の実施状況を検証するとともに、デジタル媒体の閲覧実績等を分析し、より効果的な広報につなげることが望まれる。さらに、指定管理料に依存することなく、費用対効果を意識した経費節減や業務効率化についても継続的に検討することを期待する。 なお、「3利用者からの要望・苦情等とその対応」に記述されている、駐車場収容台数不足と県道の横断など駐車場不足に係る課題については、施設自体の課題でもあり指定管理者の裁量のみでは解決し難いものである。現状、これらの課題が直ちに解決されることは難しいこともあり、引き続き市とも連携を図りながら近隣施設や利用者からの要望・苦情に対して真摯な対応を心掛けていきたい。 総じて、施設の設置目的を踏まえた管理運営が適切に行われており、その成果が利用者数や利用率等の目標としている数値の高さにも表れているものと評価する。特に文化事業の展開において指定管理者制度の効果が十分に発揮されていると評価し、今後は現在の取組を維持・発展させるとともに、人員体制、情報発信、経費節減等の課題について改善を図り、より安定的で質の高い施設運営につなげていくことを期待する。