【様式例1 事業評価シート】

令和7年度　　指定管理者事業評価シート

自己評価実施日 令和 8年 5月29日
一次評価実施日 令和 8年 6月17日
総合評価実施日 令和 8年 8月 6日

1. 施設概要

施 設 名	香南市のいち駅駅舎、のいち駅駐輪場				施設所管課		地域支援課	
指定管理者名	一般社団法人 香南市観光協会							
指 定 期 間	令和6年4月1日 ～ 令和9年3月31日				公募・非公募		公募	
設 置 目 的	駅舎は、ごめん・なはり線の利用者の利便性の向上を図り、利用者の増進に寄与するとともに、地域交流の拠点とすることを目的として設置する。							
業 務 内 容	駅舎及び施設の維持管理、ごめん・なはり線利用者の利便性向上、利用促進PR、地場産品の販売促進							
施 設 内 容	駅待合室、売店、駐輪場							
職 員 体 制	常勤職員	1	非常勤職員	-	契約社員	-	合計	4
	パート職員	3	アルバイト	-	その他	-		

2. 目標値と達成状況（指定管理者記入欄）

指　標	令和6年度（1年目）		令和7年度（2年目）		令和8年度（3年目）	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
売店売上(円)	5,900,000	4,617,252	5,000,000	5,140,710	-	-
売店利用者数(人)	14,000	11,703	12,000	10,515	-	-
利用率(%)	-	-	-	-	-	-
収入目標額(円)	20,152,900	18,646,596	19,024,000	19,023,477	-	-
目標値に対する達成状況について	土佐くろしお鉄道より受けている委託業務がJR四国チケットアプリで購入できることにより収入が減となり、売店も冷蔵庫が故障するなど猛暑の為来店者が減となった。来年はテレビであんぱんの放送があるので、関連商品の充実を図り売店売上を伸ばす。		土佐くろしお鉄道の売り上げは減少したが、あんぱん効果を利用して土佐くろしお鉄道の当社オリジナルグッズの売上が伸び売店売上は前年より11%アップした。オリジナル商品はとさのさとなど外販先も拡充してゆくなど一定の成果を上げた。		-	

※目標指標は、各施設ごとに設定してください
※達成状況は、目標値に到達しなかった要因又は目標値を上回った要因等について具体的に記載してください。

3. 利用状況（指定管理者記入欄）

		令和6年度（1年目）	令和7年度（2年目）	令和8年度（3年目）
利用者数(人)		477,914	490,548	-
利用者数:前年度比(%)		96.0	102.6	-
開館日数(日)		366	365	-
利用率（%）	乗車	50.4	50.4	-
	降車	49.6	49.6	-
	売店	85.4	89.8	-
	ごめん・なはり線定期販売	77.3	83.1	-
	その他利用者	-	-	-
利用状況についての評価		6年度は定期売上がアプリ利用者増加により売上が減となり、売店売上も減となったため改善策を求められた。	7年度は6年度の改善策として貸切列車を企画・実施し利用者増に努め、売店での取扱商品を室内気温上昇に左右されないよう食品から雑貨へ変更し売上増となった。	-

※利用率の算定方法 ： 利用率＝年間利用時間÷年間開館時間
　午前・午後などの区分でしか利用できない施設の場合 ： 利用率＝年間利用区分数÷年間利用可能区分数
※利用状況についての評価は、利用者数・利用率の推移、前年度との比較内容について具体的に記載してください。

4. 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:円

		令和6年度(1年目)	令和7年度(2年目)	令和8年度(3年目)
収入	指定管理料	10,779,000	10,779,000	-
	利用料金収入	7,562,499	7,904,196	-
	自主事業収入	300,600	327,346	-
	その他の収入	4,497	12,935	-
	収入計	18,646,596	19,023,477	-
支出	人件費	9,190,734	10,367,627	-
	光熱水費	1,969,589	1,690,036	-
	保険料	61,560	61,560	-
	委託料	535,700	506,220	-
	修繕費	40,755	70,466	-
	事業費	5,522,753	5,491,595	-
	自主事業 事業費	63,889	234,151	-
	消費税及び地方消費税	705,700	691,200	-
	その他の公課費	20,517	12,549	-
	事業所税	-	-	-
	その他	77,114	137,138	-
	支出計	18,188,311	19,262,542	-
差引収支(収入計－支出計)		458,285	-239,065	-

5. 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和6年度(1年目)	令和7年度(2年目)	令和8年度(3年目)
① 利用料金比率(%)	40.6	41.5	-
② 指定管理料比率(%)	57.8	56.7	-
③ 人件費比率(%)	50.5	53.8	-
④ 利用者1人当たりの管理コスト	38.1	39.3	-
⑤ 利用者1人当たりの市負担コスト	22.6	22.0	-
⑥ 外部委託費比率(%)	2.9	2.6	-

※【運営状況分析指標の考え方】

指　　標	指 標 の 説 明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1人当たりの市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6. 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

		令和6年度(1年目)	令和7年度(2年目)	令和8年度(3年目)
調査の実施内容	① 調査方法	未実施	未実施	-
	② 調査期間	-	-	-
	③ 配 布 数	-	-	-
	④ 回 収 数	-	-	-
	⑤ 回 収 率	-	-	-
調査結果		-	-	-

7. 利用者からの苦情・意見及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況
令和7年12月12日	列車が遅延したが、正面出入口の自動ドアは時間外の為、ロックがかかり乗客が外に出られなかった。	次回から土佐くろしお鉄道へ遅延の場合はセコムへ電話してもらうよう要請した。地域支援課へはドアのロック時間を変更するか問い合わせ対応した。
令和7年12月17日	午前8時売店のシャッター開くと同時に定期券の申込書を記入している方に「定期の販売は午前9時からです」と伝え店頭のキャスターを出すなど開店準備を行った。購入者には開店準備をしながら定期は作成し販売したが、細かい説明などを行わなかった態度に不満を持たれた。	店頭には定期の販売は午前9時から午後5時までと掲示しているが、乗降階段や出入り口にも追加で掲示した。

8. 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

(1) 業務の履行状況の確認

	評価項目	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
			指定管理者	施設所管課	事業評価委員会
1	開館時間等	条例に基づき，開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3
2	法令等遵守	地方自治法，施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3
3	職員配置	適切な人員配置がされたか	2	2	2
4	職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3
5	使用許可業務	条例に基づき，適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3
6	施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3
7	使用料	使用料の徴収・減免等の手続は適切に行われているか	3	3	3
8	保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3
9	清掃・維持管理業務	清掃，維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3
10	廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3
11	修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
12	事業の実施状況	条例，事業計画書等に基づき，事業を実施しているか	3	3	3
13	利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3
14	利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3
15	施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3
16	利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成，訓練等)が確立されているか	3	2	2
17	緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成，訓練等)が確立されているか	3	3	3
18	個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3
19	情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3
20	備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3
	配点60点(20項目×3点)	**小計**	**59**	**58**	**58**

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

(2)サービスの質の確認

	評価項目	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
			指定管理者	施設所管課	事業評価委員会
1	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに，利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	5	3	3
2	接客態度・苦情要望等への対応	接客態度，苦情・要望等への対応等は適切か	4	3	3
3	施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	4	4	4
4	利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているかパンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	5	3	3
5	維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	3	3
6	施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	3	3
7	事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	3	3
8	自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	5	5	5
9	目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し，目標達成に向けた取組はなされたか	5	2	3
	配点45点(9項目×5点)	**小計**	**43**	**29**	**30**

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

(3)サービス提供の継続性と安定性

	評価項目	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
			指定管理者	施設所管課	事業評価委員会
1	経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3
2	事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3
3	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	2
4	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3
5	外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3
	配点15点(5項目×3点)	**小計**	**14**	**14**	**14**

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

9. 自己評価・一次評価結果

（1） 評価結果

評価分類	配点	自己評価（指定管理者）	配点に対する割合	一次評価（施設所管課）	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60	59 点	98 %	58 点	97 %
(2) サービスの質の確認	45	43 点	96 %	29 点	64 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15	14 点	93 %	14 点	93 %
合 計	120	116 点	97 %	101 点	84 %

（2） 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価結果
6	人員不足により既存の業務をいかに効率よく行うかを重点的に考え、来期の売店売り上げをいかに上げるかを検討した。
7	土佐くろしお鉄道の委託業務はJR四国アプリ利用者の増加で年々定期や回数券売上委託料が減少するが、鉄道業務は専門職であり問い合わせ対応に追われている。旅行商品の企画をできるのは当協会しかない。売店売上は駅舎の室温が夏は38℃ぐらいまで上昇する日もあり猛暑で冬は寒く温度管理に苦労するため、食品ではなく衣料雑貨、特にオリジナル商品を制作し売上を伸ばした。清掃作業中はお客様よりいつもキレイにしてくれてありがとうとお声をかけていただいている。
8	-

（2） 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価結果
6	パート職員を募集していたが、応募が少なく年間を通して業務に必要な人員配置が行われていたとはいえないためB判定としています。また利用者数、利用料金収入も共に目標未達成のためB判定としています。 「ごめん・なはり線フォトコンテスト」や「夕涼みコンサート」の開催など施設の利用促進、ごめん・なはり線の利用促進につながる事業を行ったり、R7年4月から放送の連続テレビ小説あんぱんに向けてグッズ販売の企画等を行い売り上げの増加に努めていますが、指定管理業務である指標について各項目それぞれに目標未達成の項目があるため総合評価はBとしています。
7	人員が少ないながらも売店等、オリジナルグッズの開発や客単価を上げる工夫で黒字化を図った。 定期の電子化により、くろしお鉄道の収入が下がってくるので今後も引き続きの努力が必要です。 注視されていた人員確保はR7年12月にフルメンバーになったので、より創意工夫をした運営をしてほしい。
8	-

10. 総合評価結果

（1） 評価結果

評価分類	配点	評価 （事業評価委員会）	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	58 点	97 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	30 点	67 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14 点	93 %	
合 計	120 点	102 点	85 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の90%以上，かつ，全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の80%以上90%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の90%以上であるが、小項目で2点以下の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の60%以上80%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の60%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ，非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており，それ以上の取組がなされ，優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	概ね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが，管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり，管理運営の大部分において改善を要する。

（2）総評

利用状況・収支状況・運営状況ともに適正に管理できており、今後もこの状況を維持していただきながら適切な管理運営を行ってください。また、事故時の対応体制については十分な体制を確立できるよう改善してください。
課題・改善の部分については施設管理者・施設所管課で内容を協議し次年度で対応できるものについては対応してください。

（3） 総合評価実績

年 度	評価結果	評価点数	
6	-	-	-
7	A	102	利用状況・運営状況ともに適正に管理できており、今後もこの状況を維持していただきながら適切な管理運営を行ってください。また、事故時の対応体制については十分な体制を確立できるよう改善してください。 課題・改善の部分については施設管理者・施設所管課で内容を協議し次年度で対応できるものについては対応してください。
8	-	-	-

11. 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
売上について	通年	定期売上は減少傾向が続くため、貸切列車の自主運行を行い利用者増に努めた。のいち駅売店への来店者数は減となったものの「やなせたかしデザインオリジナルTシャツやバック」を発売。商品単価をあげ売店売上を増収とした。さらに、それらをアグリコレットや道の駅南国で販売していただけるよう営業も行った。 また、マンホールカードの配布場所という点を利用し、マンホールカード柄の缶バッチをつくりガチャガチャの機械を取り入れ楽しく缶バッチを購入してもらった。