

1 施設概要

施設名	高知市障害者福祉センター		施設所管課	障がい福祉課				
指定管理者名	社会福祉法人 高知市社会福祉協議会							
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 年 3 月 31 日	公募・指名の別	指名					
設置目的	障害者福祉の増進を図るため。							
業務内容	1. 施設の管理 2. センターの総合案内 3. センターの貸館 4. 障害者福祉に係る各種申請受理等							
施設内容	就労継続支援B型事業所, 身体障害者福祉センター(大研修室, 機能訓練室, 作業室, 料理実習室, 図書談話室, 相談室), 集会所, 障害者相談センター西部, 西部地域高齢者支援センター旭分室							
職員体制	常勤職員	3人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	3人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用者数(人)	17,400	18,343	18,000	17,716	17,000	14,583
稼働率(パーセント)	25	26	26	26	25	18
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	500,000	503,080	503,000	499,850	500,000	265,350
目標値に対する達成状況について	障害者団体・サークルの利用回数が増加している。また、障害者の支援活動団体、地域福祉の増進につながる公共的団体の利用もあり、利用者数、稼働率が伸びる要因となった。これらは、当館利用についてのしおり配布や市委託の障害者社会参加促進事業を受講したことがきっかけで貸館があることを知り、新規に利用し始めたケースもある。		利用者数は、昨年度実績及び当年度の目標値を上回ることができなかった。2月まではいずれも上回っていたが、3月が新型コロナウイルスの影響を受け大幅な減となったことが要因。また、8月下旬に、定期的に貸館利用しているいきいき百歳体操が猛暑のため不開催となったことも、利用者減となった原因の一つ。		利用者数は、昨年度実績及び当年度の目標値を大幅に下回った。特に、新型コロナウイルスの影響を受けた11月~2月の4ヶ月で、約2,000人の減となったことが大きな原因である。	

(単位:円)

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)
利用者数	18,343 人	17,716 人	14,583 人
利用者数:対前年度比	106.9 %	96.6 %	82.3 %
開館日数	343 日	337 日	343 日
利用率			
大研修室	37 %	38 %	31 %
料理実習室	8 %	7 %	2 %
創作活動室	33 %	30 %	20 %
集会所	25 %	29 %	19 %
利用状況についての評価	・利用率について 障害者団体・サークル等が主催する講習会や勉強会等の利用で、平日の夜間や土・日曜日の利用が増加した。 特に、大研修室、料理実習室は自主サークルが定期的に利用し、障害者の社会的孤立の防止に繋がっていると考える。	・利用者数について 開館日数が前年より6日少なかったことと、新型コロナウイルスの影響で3月が激減したため減となった。 ・稼働率について 創作活動室は新型コロナ及びサークルの開催回数の減を受け、前年度より減少した。集会所は障害者福祉団体の利用が増えた。	・利用者数について 開館日数は前年より6日多かったが、新型コロナウイルスの影響で減となった。 ・稼働率について 全ての室の利用件数が前年度より減となり、全体では前年度比で約30%の減となったため、利用率は8ポイント下降した。

※ H29年度実績 利用者数:17,153人, 開館日数:344日

※ 利用率=貸館回数÷開館日数

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	平成 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)
指定管理料	17,846	17,632	18,042
利用料金収入	0	0	0
自主事業収入	0	0	0
収入			
その他収入(公衆電話使用料収入等)	1	1	2
その他収入(市社協人件費差額分繰入金)	0	0	0
収入計	17,847	17,633	18,044
支出			
人件費	9,999	10,129	10,095
光熱水費	0	0	0
保険料	11	14	14
委託料	5,010	5,243	5,286
修繕費	420	70	175
事業費	0	0	0
消費税及び地方消費税	1,124	1,122	1,430
その他の公課費	2	2	1
事業所税	0	0	0
その他	1,281	1,053	1,043
支出計	17,847	17,633	18,044
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0

#### 5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)
① 利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %
② 指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	100.0 %
③ 人件費比率	56.0 %	57.4 %	55.9 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	973 円	995 円	1,237 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	973 円	995 円	1,237 円
⑥ 外部委託費比率	28.1 %	29.7 %	29.3 %

※【運営状況分析指標の考え方】

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

#### 6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)
調査の実施内容			
① 調査方法	利用者アンケート用紙配置	利用者アンケート用紙配置	利用者アンケート用紙配置
② 調査期間	通年	通年	通年
③ 配布数	各階にアンケート用紙を配置 (自主事業218)	各階にアンケート用紙を配置 (自主事業225)	各階にアンケート用紙を配置
④ 回収数	0 (144)	0 (123)	0
⑤ 回収率	— (66%)	— (53%)	— %
調査結果	自主事業の来場者アンケートで、展示作品製作風景の写真を見て、障害者理解が深まったという意見があった。	自主事業の来場者アンケートはおおむね好評で、今回も作品展示では障害者への理解促進を図ることができた。	毎年自主事業の来場者アンケートに意見があるが、今年度は自主事業未実施。また、各階に設置しているアンケートへの回答もなかった。

#### 7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況
	特になし。	

## 8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

### (1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	2	2.0
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0
7 利用料金(使用料)	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0
8 障害窓口業務	障害窓口業務は適切に行われたか	3	3	3.0
9 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3.0
10 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	3.0
11 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
12 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
13 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3.0
14 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.0
15 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3.0
16 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0
17 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0
18 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0
19 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3.0
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>60</b>	<b>59</b>
			<b>59</b>	<b>58.0</b>

#### 評価基準

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

### (2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	4	4	3.0
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	3	3	3.0
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	3	3	3.0
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	3	3	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	3	3	3.0
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	3	3	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	3	3	3.0
8 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	3	3	3.0
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか	3	3	3.0
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>28</b>	<b>27.0</b>
			<b>28</b>	<b>27.0</b>

#### 評価基準

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

## (3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

## 評価基準

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

## 9 自己評価・一次評価結果

## (1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (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 点	60 点	100 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	28 点	62 %	28 点	62 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
合計	120 点	103 点	86 %	102 点	85 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	<p>・窓口業務…障害者手帳の交付時等に必要な制度説明等は、障がい福祉課との連携によりきめ細かく分かりやすい説明に努めている。また、来所者からの各種相談には、障害者相談センター西部のほか、関係機関を案内し市民のニーズに応えている。</p> <p>・施設維持管理業務…利用者の安全を第一に、快適性・利便性の向上、維持に努めている。貸館については、平等な利用の観点にたち、市民ニーズに即応した貸し出しに努めている。</p> <p>なお、施設・設備の経年劣化が顕著となり、不具合・破損が軽微な状況のうちに修繕ができるよう、指定管理料の修繕費の確保、あるいは市による修繕工事を望む。</p> <p>・地域との連携…旭地区住民が開催している「第5回旭オンリーワン芸術祭」実行委員会に参画し、希薄化傾向にある住民の交流向上を図った。メイン会場では、当センターの文化教室受講者の作品展示を行った。</p> <p>・自主事業…「第3回障害者福祉センター文化祭」を開催した。過去2回の来場者アンケート等から課題を洗い出し、地域に根差した施設として、また障害者理解が促進される内容のイベントとなるよう改善、充実に努めた。市広報紙「あかるいまち」のほか、近隣の小学校、特別支援学校、町内会等にチラシ・ポスターで広報し、集客数の向上を図った。</p> <p>【総括】障害者またその家族の心情に寄り添うとともに、障害者支援団体の活動を支援する施設として、障害に関する社会制度の知識習得や合理的配慮等を念頭に業務を遂行している。</p>
元	<p>・窓口業務…障害者手帳の交付時等に必要な制度説明等は、障がい福祉課との連携によりきめ細かく分かりやすい説明に努めている。また、来所者からの各種相談には、障害者相談センター西部のほか、関係機関を案内し市民のニーズに応えている。</p> <p>・施設維持管理業務…利用者の安全を第一に、快適性・利便性の向上、維持に努めている。貸館については、平等な利用の観点にたち、市民ニーズに即応した貸し出しに努めている。</p> <p>施設・設備の経年劣化に伴う修繕を市が進めてくれているが、不具合・破損が軽微な状況のうちに修繕ができるよう、指定管理料の修繕費の確保、あるいは市による修繕工事を行えば経費の節約につながる事となる。</p> <p>・地域との連携…旭地区住民が開催している「第6回旭オンリーワン芸術祭」実行委員会に参画し、希薄化傾向にある住民の交流向上を図った。</p> <p>当センターは作品展示場所として使用された。</p> <p>・自主事業…「第4回障害者福祉センター文化祭」を開催した。</p> <p>過去3回の来場者アンケート等から課題を洗い出し、地域に根差した施設として、また障害者理解が促進される内容のイベントとなるよう、体験コーナーを充実するなど改善に努めた。</p> <p>市広報紙「あかるいまち」のほか、近隣の小学校、特別支援学校、町内会等にチラシ・ポスターで広報し、集客数の向上を図った。</p> <p>【総括】障害者またその家族の心情に寄り添うとともに、障害者支援団体の活動を支援する施設として、障害に関する社会制度の知識習得や合理的配慮等を念頭に業務を遂行している。</p>
2	<p>・窓口業務 障害者手帳の交付時等に必要な制度説明等は、障がい福祉課との連携によりきめ細かく分かりやすい説明に努めている。</p> <p>また、来所者からの各種相談には、障害者相談センター西部のほか、関係機関を案内し市民のニーズに応えている。</p> <p>・施設維持管理業務 利用者の安全を第一に、快適性・利便性の向上、維持に努めている。貸館については、平等な利用の観点にたち、市民ニーズに即応した貸し出しに努めている。</p> <p>施設・設備の経年劣化に伴う修繕を市が進めてくれているが、不具合・破損が軽微な状況のうちに修繕ができるよう、指定管理料の修繕費の確保に努めている。</p> <p>・地域との連携 旭地区住民が開催している「旭オンリーワン芸術祭」は、新型コロナの影響を受け、中止となった。</p> <p>・自主事業 毎年行ってきた「第4回障害者福祉センター文化祭」は、開催に向け準備を行ってきたが、新型コロナの影響を受け、中止とした。</p> <p>【総括】障害者またその家族の心情に寄り添うとともに、障害者支援団体の活動を支援する施設として、障害に関する社会制度の知識習得や合理的配慮等を念頭に業務を遂行している。</p>

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	身体障害者の利用が多い施設であり、障害者の特性に応じた対応がなされている。利用者に積極的にあいさつをし、窓口では関係機関を案内するなど接遇にも配慮している。経費節減の取り組みを積極的に行い、職員自らが簡易な修繕をしたり順次照明のLED化を行っている。また、地区の住民で行っている「旭オンリーワン芸術祭」実行委員に参画し、利用者の作品展示も行った。その他、地域の町内会総会や民協に出席するなど地域との連携についても積極的に取れている。自主事業では「第3回障害者福祉センター文化祭」を開催し、センターのPRとともに来場者及び協力団体の増加などに努めた。来場者にアンケートを取り、昨年のアンケート結果を反映させる等、ニーズ把握と対応も行っている。
元	身体障害者等の利用が多い施設であり、障害者の特性に応じた対応がなされている。施設入口では視覚障害者向けに、当日の貸館利用を音声(ラジカセでリピート再生)で案内している。利用者に積極的に声がけをし、窓口では関係機関を案内するなど接遇にも配慮している。経費節減の取り組みを積極的に行い、職員自らが簡易な修繕や、敷地内の樹木の剪定を行っている。また、地区の住民で行っている「旭オンリーワン芸術祭」実行委員に引き続き参画し、利用者の作品展示を行った。地域の町内会総会や民協に出席するなど地域との連携についても積極的に取れている。自主事業では「第4回障害者福祉センター文化祭」を開催し、センターのPRとともに来場者及び協力団体の増加などに努めた。来場者にアンケートを取り、昨年のアンケート結果を反映させるなど、ニーズ把握と対応も行っている。
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>身体障害者等の利用が多い施設であり、障害者の特性に応じた対応がなされている。</li> <li>利用者に積極的に声がけをし、窓口では関係機関を案内するなど接遇にも配慮している。</li> <li>クールビズ・ウォームビズの実施や、職員自ら簡易な修繕や、敷地内の樹木の剪定を行うなど、経費節減に積極的に取り組んでいる。</li> <li>耳が聞こえにくい方のために「コミュニケーション」を導入。要望等があれば丁寧に対応している。</li> <li>施設の全ての消防機器の点検を1か月に1回行うようにしており、また、全職員が使用できるよう周知しており、防災意識の高さが評価できる。</li> <li>ホームページにセンターで貸し出しが可能な福祉用具等の一覧を掲載し、センター利用促進への取り組みがみられる。</li> </ul> 以上のことにより、センターの運営及び管理が適切に行われていると評価できる。

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	58.0 点	97 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	27.0 点	60 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	120 点	100.0 点	83 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満</li> <li>評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で3点未満の評価があるもの</li> </ul>	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>適正に管理運営が行われており、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。</li> </ul>	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

<p>おおむね適正に管理運営できています。                      全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。また、研修が未実施となりましたが、計画に沿った施設運営に努めてください。                      地域との連携に積極的に取り組まれていることは評価できますが、アンケートの実施方法が改善されていません。今後は、回収率の増加や満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映を行いながら、利用拡大に努めてください。</p>
--

## (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	S	108.0 点	適正な管理運営がなされています。 利用者のニーズに即して、きめ細かいサービスを提供されていることは評価できます。 引き続き、利用者に寄り添い、地域に根ざした活動を継続して実施していただきたいと考えます。
元	S	104.7 点	適正な管理運営がなされています。 地域との連携に努められ、障害者への理解を促進する取組を実施されていることは評価できます。 今後は、講座以外のアンケートの実施方法も工夫し、回収率の増加や満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。
2	A	100.0 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。また、研修が未実施となりましたが、計画に沿った施設運営に努めてください。 地域との連携に積極的に取り組まれていることは評価できますが、アンケートの実施方法が改善されていません。今後は、回収率の増加や満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映を行いながら、利用拡大に努めてください。

## 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
空調設備の経年劣化		・当センターの空調は、部屋ごとに室外機を取り付けている。開館以来メンテナンスを行っておらず、修繕が必要となることが予想される。市へ状況報告済み。
建物外装の景観悪化、内装の汚れ・破損が目立つ		・指定管理料修繕費で対応できる状態ではなく、市へ状況報告済み。