

1 施設概要

|        |  |    |                 |         |      |    |    |    |
|--------|--|----|-----------------|---------|------|----|----|----|
| 施設名    | 高知市土佐山健康福祉センター                                 |    | 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   | 市民の健康の保持及び向上並びに福祉の増進を図るため。                     |    |                 |         |      |    |    |    |
| 業務内容   | 1. 施設の管理<br>2. センターの総合案内<br>3. センターの貸館(多目的ホール) |    |                 |         |      |    |    |    |
| 施設内容   | 多目的ホール   |    |                 |         |      |    |    |    |
| 職員体制   | 常勤職員   | 1人 | 非常勤職員           | 0人      | 契約社員 | 0人 | 合計 | 1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<br>(1 年目)  |        | 令和 元 年度<br>(2 年目) |        | 令和 2 年度<br>(3 年目) |        |
|-------------------------|---|--------|-------------------|--------|-------------------|--------|
|                         | 目標値   | 実績     | 目標値               | 実績     | 目標値               | 実績     |
| 利用者数(人)                 | 5,800   | 6,008  | 6,000             | 5,622  | 5,500             | 5,192  |
| 稼働率(パーセント)              | 2   | 1      | 4                 | 1      | 2                 | 1      |
| 貸館・貸室利用料金<br>(無料・減免額含む) | 50,000  | 34,000 | 40,000            | 35,880 | 40,000            | 19,030 |
| 目標値に対する達成状況について         | ・貸室利用料金(無料・減免額含む)については、過去8年間は実績0です。<br>・貸館についても、隣接する保育園の行事等市関係の貸出が大半です。<br>・過疎地域であり会議や催しもほとんどなく、他に高知市土佐山公民館や各地域には地域の公民館(14)があるため。<br>・夜間の貸出ができないため利用件数が少ない。 |        |                   |        |                   |        |

(単位:円)

※ 利用者数は、「貸館利用者」「デイサービス利用者」「生きがいデイサービス利用者」

3 利用状況(指定管理者記入欄)

|               | 平成 30 年度<br>(1 年目)                              | 令和 元 年度<br>(2 年目) | 令和 2 年度<br>(3 年目) |
|---------------|---|-------------------|-------------------|
| 利用者数          | 6,068 人   | 5,622 人           | 5,192 人           |
| 利用者数:対前年度比    | 104.7 %   | 92.6 %            | 92.4 %            |
| 開館日数          | 307 日   | 310 日             | 309 日             |
| 利用率<br>多目的ホール | 2.3 %   | 1.5 %             | 4.9 %             |
| 利用状況についての評価   | ・多目的ホールの利用件数5件の利用者数198人<br>29年度は利用件数7件の利用者数213人 |                   |                   |

※ H29年度実績 利用者数:5,796人,開館日数:309日

※ 利用率の算定方法:多目的ホールの利用件数÷(室数×貸出区分(午前・午後)×開館日数)×100

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

|                   |                  | 平成 30 年度<br>( 1 年目) | 令和 元 年度<br>( 2 年目) | 令和 2 年度<br>( 3 年目) |
|-------------------|------------------|---------------------|--------------------|--------------------|
| 収入                | 指定管理料            | 9,442               | 8,237              | 9,411              |
|                   | 利用料金収入           | 0                   | 0                  | 0                  |
|                   | 自主事業収入           | 0                   | 0                  | 0                  |
|                   | その他収入(市協<br>繰入金) | 0                   | 0                  | 0                  |
| 収入計               |                  | 9,442               | 8,237              | 9,411              |
| 支出                | 人件費              | 4,682               | 4,549              | 4,789              |
|                   | 光熱水費             | 0                   | 0                  | 0                  |
|                   | 保険料              | 62                  | 7                  | 7                  |
|                   | 委託料              | 1,384               | 1,371              | 1,121              |
|                   | 修繕費              | 639                 | 242                | 1,104              |
|                   | 事業費              | 0                   | 0                  | 0                  |
|                   | 消費税及び地方<br>消費税   | 576                 | 565                | 720                |
|                   | その他の公課費          | 1                   | 1                  | 1                  |
|                   | 事業所税             | 0                   | 0                  | 0                  |
|                   | その他              | 2,098               | 1,502              | 1,669              |
|                   | 支出計              |                     | 9,442              | 8,237              |
| 差引収支<br>(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<br>( 1 年目) | 令和 元 年度<br>( 2 年目) | 令和 2 年度<br>( 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                 | 49.6 %              | 55.2 %             | 50.9 %             |
| ④ | 利用者1人当たりの<br>管理コスト    | 1,556 円             | 1,465 円            | 1,813 円            |
| ⑤ | 利用者1人当たりの<br>高知市負担コスト | 1,556 円             | 1,465 円            | 1,813 円            |
| ⑥ | 外部委託費比率               | 14.7 %              | 16.6 %             | 11.9 %             |

※【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<br>( 1 年目)        | 令和 元 年度<br>( 2 年目)         | 令和 2 年度<br>( 3 年目)         |
|-------------|--------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 調査の実<br>施内容 | ① 調査方法 | アンケート                      | アンケート                      | アンケート                      |
|             | ② 調査期間 | 通年                         | 通年                         | 通年                         |
|             | ③ 配布数  | 0                          | 0                          | 0                          |
|             | ④ 回収数  | 0                          | 0                          | 0                          |
|             | ⑤ 回収率  | 0.0 %                      | 0.0 %                      | 0 %                        |
| 調査結果        |        | 通年アンケート用紙を構<br>えているが回答がない。 | 通年アンケート用紙を構<br>えているが回答がない。 | 通年アンケート用紙を構<br>えているが回答がない。 |

#### 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 |
|----|--------|------|
|    | 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 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          |             |
| 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         | 3.0          |             |
| 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         | 3.0          |             |
| 11 修繕業務               | 修繕業務は適切に行われたか                      | 3         | 3         | 3.0          |             |
| 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         | 3.0          |             |
| 13 利用状況               | 利用者数・稼働率等は適切な水準か                   | 3         | 3         | 2.0          |             |
| 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         | 3.0          |             |
| 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         | 3.0          |             |
| 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         | 3         | 3.0          |             |
| 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         | 3.0          |             |
| 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         | 3.0          |             |
| 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         | 3.0          |             |
| 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>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                   | 3         | 3         | 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  | 4         | 4         | 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<br>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>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  | おおむね事業計画・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<br>(指定管理者) | 配点に対する割合 | 一次評価<br>(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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の実情を考慮しながら、地域に根差した、地域福祉に貢献する施設としての運営を図っている。</li> <li>・建物や設備機器の経年劣化が進み、補修修繕をしながら使用をしている。</li> <li>・防災訓練を土佐山健康福祉センターが主導し、とさやま保育園、土佐山へき地診療所の三者による南海トラフ巨大地震に備えた避難消防訓練を行っている。</li> </ul> |
| 元  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の実情を考慮しながら、地域に根差した、地域福祉に貢献する施設としての運営を図った。</li> <li>・建物や設備機器の経年劣化が進み、補修修繕をしながら使用をしている。</li> <li>・防災訓練を土佐山健康福祉センターが主導し、とさやま保育園、土佐山へき地診療所の三者による南海トラフ巨大地震に備えた避難消防訓練を行った。</li> </ul>     |
| 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の実情を考慮しながら、地域に根差した、地域福祉に貢献する施設としての運営を図った。</li> <li>・建物や設備機器の経年劣化が進み、補修修繕をしながら使用をしている。</li> <li>・防災訓練を土佐山健康福祉センターが主導し、とさやま保育園、土佐山へき地診療所の三者による南海トラフ巨大地震に備えた避難消防訓練を行った。</li> </ul>     |

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

| 年度 | 評価内容  |
|----|---|
| 30 | 地元団体の会合への参加や行事への協力等地域に根ざした施設として役割が果たされている。また近接するとさやま保育園や土佐山学舎との交流があり、地域の拠点施設となっている。施設の老朽化による不具合へは適宜修繕や機器の交換を行い、適切な運営・管理が行われている。施設内外清掃は職員が行い、環境美化に努めている。土佐山健康福祉センターの主導により、とさやま保育園、土佐山へき地診療所との合同で南海トラフ巨大地震に備えた避難消防訓練を行っている。30年度の自主事業は人権研修をテーマに、地区毎に6回開催している。  |
| 元  | 地元団体の会合への参加や行事への協力等地域に根ざした施設として役割が果たされている。また隣接するとさやま保育園や土佐山学舎との交流があり、地域の拠点施設となっている。施設の老朽化による不具合へは適宜修繕や機器の交換を行い、適切な運営・管理が行われている。施設内外清掃は全て職員が行い、環境美化に努めている。土佐山健康福祉センターの主導により、とさやま保育園、土佐山へき地診療所との合同で南海トラフ巨大地震に備えた避難消防訓練を行っている。元年度の自主事業は交通安全・防犯をテーマに開催した。   |
| 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地元団体の会合への参加や行事への協力等地域に根ざした施設として役割が果たされている。また、隣接するとさやま保育園や土佐山学舎との交流があり、地域の拠点施設となっている。</li> <li>・施設の老朽化による不具合へは適宜修繕や機器の交換を行い、適切な運営・管理が行われている。</li> <li>・土佐山健康福祉センターの主導により、とさやま保育園、土佐山へき地診療所との合同で南海トラフ巨大地震に備えた避難消防訓練を行っている。訓練には、地域の消防分団からセンターへ消防車が来て、放水訓練も行われている。</li> <li>・今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、自主事業は未実施。</li> <li>・センターに設置しているアンケート用紙への回答はないが、土佐山健康福祉センター内のデイサービス事業所の運営推進会議では、施設に関して、網戸を取り付けてほしいという要望があったため、令和3年度に対応予定。施設に関する要望があれば、適切に対応していただいている。</li> </ul> <p>以上のことにより、適切に施設の運営及び管理が行われていると評価できる。</p> |

10 総合評価結果

(1) 評価結果

| 評価分類               | 配点    | 評価<br>(指定管理者業務評価委員会)<br>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                                       | ・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満<br>・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 | 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 | ・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。<br>・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。 | 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

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、研修が一部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。

## (3) 総合評価実績

| 年度 | 評価結果 | 総合評価点数  | 総 評   |
|----|------|---------|---|
| 30 | S    | 104.0 点 | 適正な管理運営がなされています。<br>防災拠点としての実効性を高める取組を実施されていることは評価できます。<br>今後は、アンケートの実施方法を工夫し、ニーズの把握に努め、地域の拠点施設として、さらなる地域福祉の増進を図る取組を期待します。  |
| 元  | A    | 101.7 点 | おおむね適正な管理運営がなされています。<br>積極的に地域との連携を図り、地域の交流拠点として定着し、地域福祉に貢献されていることは評価できます。<br>今後は、アンケートの実施方法を工夫し、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。<br>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、研修が一部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。<br>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                  |
|--|-----------------------------|---------------------------|
| 土佐山村時代の平成12年1月に開設した施設であり、建物や設備機器に多数の不具合が出ている。<br>また、雨漏り箇所が多数あり、2年度に一部改修工事を行ったことにより雨漏りとそれに付随するカビの発生が改善された。未改修の箇所について状況を見ていく必要がある。 | 状況を確<br>認しながら<br>検討を行<br>う。 | 市が毎年行「要修繕箇所調査」で状況を説明していく。 |
| 建物の周囲に陥没箇所があり、原因調査と改修が必要である。   | 令和3年度                       | 3年度の「要修繕箇所調査」で要望していく。     |
| 新型コロナウイルス感染症対策のため定期的な換気が必要であるが、網戸の設置がない窓があり網戸の取付けが必要である。   | 令和3年度                       | 3年度の「要修繕箇所調査」で要望していく。     |