

1 施設概要

施設名	高知市春野あじさい会館		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 2. 施設の総合案内 3. 施設の貸館 4. 障害者福祉に係る各種申請受理等							
施設内容	高知市春野地域福祉センター(多目的ホール, 研修室, 研修会議室, 管理事務所等)							
職員体制	常勤職員	2人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	2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)		(単位:円)
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	
利用者数(人)	22,000	20,220	22,000	19,808	22,000	16,839	
稼働率(パーセント)	20	19	20	19	20	17	
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	560,000	539,020	560,000	536,350	560,000	497,950	
目標値に対する達成状況について	全体の利用者数は減少しているため稼働率が下がっているが、貸室・窓口等の利用者数は増加している。		新型コロナウイルス感染症対策に伴う貸室の自粛があり、目標達成には至らなかった。		新型コロナウイルス感染症対策に伴う貸室その他行事の自粛や高知市高齢者講座が2か月遅れての開始のため目標達成には至らなかった。		

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	開館日数	利用者数	開館日数	利用者数	開館日数
利用者数	20,220 人		19,808 人		16,839 人	
利用者数:対前年度比	95.8 %		98.0 %		85.0 %	
開館日数	313 日		315 日		314 日	
利用率	多目的ホール	32 %	32 %		31 %	
	研修室	12 %	12 %		9 %	
	研修会議室	13 %	12 %		9 %	
利用状況についての評価	全体の利用者数は減少しているが、貸室等の利用者数は増加している。貸館の開館日数は251日		新型コロナウイルス感染症対策による自粛のため全体の利用者は減少したが、貸室利用率は前年度とほぼ変わりがなかった。貸館の開館日数は254日		新型コロナウイルス感染症対策による自粛のため全体的に利用者は激減した。研修室、研修会議室の予約団体が換気の良い大きな多目的ホールに変更するなど研修室、研修会議室の利用は特に減少した。貸館の開館日数は253日	

※ H29年度実績 利用者数:21,113人,開館日数:314日

※ 利用率の算定方法:各部屋の利用時間÷貸館の開館日数×8時間

#### 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)	
収入	指定管理料	15,427	19,890	16,387
	利用料金収入	28	28	26
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入	10	728	26
	収入計	15,465	20,646	16,439
支出	人件費	9,532	9,711	10,089
	光熱水費	0	0	0
	保険料	24	18	18
	委託料	2,674	2,773	2,779
	修繕費	916	5,727	1,268
	事業費	0	0	0
	消費税及び地方消費税	940	943	1,211
	その他の公課費	2	5	3
	事業所税	0	0	0
	その他	1,377	1,469	1,071
	支出計	15,465	20,646	16,439
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	0.2 %	0.1 %	0.2 %
② 指定管理料比率	99.8 %	96.3 %	99.7 %
③ 人件費比率	61.6 %	47.0 %	61.4 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	765 円	1,042 円	488 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	763 円	1,004 円	487 円
⑥ 外部委託費比率	17.3 %	13.4 %	16.9 %

※【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 ( 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	アンケート箱を設置、貸室利用報告書に意見欄	アンケート箱を設置、貸室利用報告書に意見欄	アンケート箱を設置、貸室利用報告書に意見欄
	② 調査期間	—	—	1年間
	③ 配布数	アンケート箱常時設置 貸室利用者に随時報告書を渡す	アンケート箱常時設置 貸室利用者に随時報告書を渡す	アンケート箱常時設置 貸室利用者に随時報告書を渡す
	④ 回収数	2	3	0
	⑤ 回収率	アンケートは随時配布につき不明 貸室利用報告書は回収率100%	アンケートは随時配布につき不明 貸室利用報告書は回収率100%	アンケートは随時配布につき不明 貸室利用報告書は回収率100%
調査結果	・アンケート箱への意見は、施設内の利用は、快適で満足している評価である。 ・貸室利用者には利用人数報告とともに施設の意見欄を設けている中で施設への要望にすぐ対応してくれたお礼の返事があった。	・アンケート箱への意見は日曜日の冷房がついてなかったようで、主催の公民館に伝える。その他は、おおむね満足の評価である。 ・貸室利用者には利用人数報告とともに施設の意見欄を設けている中で要望にはできる範囲で対応している。	・アンケート箱へ投函された意見はなかった。(回収数0、回収率0) ・設置しているアンケート箱への意見はなかったが、貸室を利用した方には、利用報告書を配布している。利用報告書は、338枚配布し、すべて回収した。その中には、施設への意見欄を設けている。施設への意見欄には、338枚のうち、118枚回答があった。施設の利用については、118枚全てが「満足した」との回答であった。また、感謝の言葉も多数記入されていた。	

#### 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
	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	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	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>27</b>	<b>27.0</b>
			<b>27</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	15.0

## 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	27 点	60 %	27 点	60 %
(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	102 点	85 %	101 点	84 %

## (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>個人情報、プライバシーに配慮し、適切な窓口業務・貸館業務に努めている。</li> <li>交通安全(寸劇、講話)、防犯講話を高知南警察署・高知市交通安全母の会連絡協議会を招いて自主事業を開催した。</li> <li>利用者の満足度調査のためのアンケート、意見を聞くようにしている。</li> <li>火災を想定し決まった計画は立てず、職員にも詳細は知らせずに臨機応変な対応ができるような避難訓練を行った。</li> <li>施設の経年劣化による修繕費が高まっているため、修繕費の検討が望まれる。</li> <li>施設内の玄関わきの花壇に雑草等があったため、雑草を駆除しあじさい会館の名前に沿うように新たに紫陽花を植えた。</li> <li>防犯対策のため建物屋外敷地を照らすセンサーライトを設置した。</li> <li>貸室利用者のプロジェクターを利用する際に暗幕があればよいのという要望があり、すぐに暗幕を設置した。</li> </ul>
元	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報、プライバシーに配慮し、適切な窓口業務・貸館業務に努めた。</li> <li>高知ヤクルト販売株式会社を招いて健康教室の自主事業を開催した。</li> <li>利用者の満足度調査のためのアンケート、意見を聞くようにした。</li> <li>火災を想定し決まった計画は立てず、職員にも詳細は知らせずに臨機応変な対応ができるような避難訓練を行った。</li> <li>施設の経年劣化による修繕費が高まっているため、修繕費の検討が望まれる。</li> <li>貸室利用者が2階トイレの段差につまずきそうで怖いとの意見に、段差解消の修繕を行った。</li> <li>多目的ホールの空調のスイッチがずれていて切りにくいとの意見に、すぐにスイッチの交換修繕を行った。</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報、プライバシーに配慮し、適切な窓口業務・貸館業務に努めた。</li> <li>利用者の満足度調査のためのアンケート、意見を聞くようにしている。</li> <li>火災を想定し決まった計画は立てず、職員にも詳細は知らせずに臨機応変な対応ができるような避難訓練を行った。</li> <li>コロナ感染対策のため、玄関入り口に自動消毒機及び検温機を設置した。</li> <li>カウンターの上部にビニールカーテンを設置し、窓口対応ごとにベン・テーブル・椅子等の消毒を行った。</li> <li>経費削減のため敷地内の木の剪定・伐採は、職員で行った。</li> </ul>

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	乳児から高齢者・障害者など様々な利用者の安全性・利便性に配慮した対応がなされており、照明のLED化や軽微な修繕を職員がするなど経費節減の取組を積極的に行っている。また、施設の老朽化に伴う修繕は迅速に対応するなど、適切な運営・管理が行われている。要望等へも迅速に対応し、防犯用センサーラックの設置、施設名称及び地域にちなんだ紫陽花を植えるなど、景観美化や利用者サービスの充実に努めている。30年度の自主事業では「交通安全、防犯」をテーマに講演を行い地域福祉の増進に寄与した。避難訓練は年2回、あえて周知をせずに実施しており、避難訓練以外にも、消火器を実際に使ってみるなど、実践的な訓練を自主的に行っている。
元	乳児から高齢者・障害者など様々な利用者の安全性・利便性に配慮した対応がなされており、軽微な修繕を職員がするなど経費節減の取組を積極的に行っている。また、施設の老朽化に伴う修繕は迅速に対応するなど、適切な運営・管理が行われている。施設名称及び地域にちなんだ紫陽花を植えるなど、景観美化も継続して行っている。避難訓練は年2回、施設利用者に訓練実施を事前に周知せずに行っており、実際に消火器を使用しての消火訓練など、実践的な訓練を行っている。
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乳児から高齢者・障害者など様々な利用者の安全性・利便性に配慮した対応がなされている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症予防のため、消毒や検温、消毒液の設置で、感染予防に努めている。また、感染予防のため、入口を常に開け放すようになったため、利用者の出入りの様子が分からなくなった。そのため、人が出入りするとチャイムが鳴る仕組みを取り入れた。デイサービス利用者の出入りも把握することができ、利用者の安全確保及び利用者のサービス向上に取り組んでいる。</li> <li>・経費節減の取組として、植栽の剪定は職員が自ら実施。修繕についても、簡易なものは職員自らが修繕を試みており、積極的に経費節減に取り組んでいる。また、施設の老朽化に伴う修繕は迅速に対応している。</li> <li>・施設名称及び地域にちなみ、施設の玄関に植えた紫陽花を職員が手入れし、綺麗な景観にすることで、利用者が気持ちよく利用できるように取り組んでいることが分かる。</li> <li>・貸館利用後のアンケートには、「満足」の回答が多く、利用者満足度も評価されていることが分かる。</li> </ul> 以上のような取り組みにより、適切な施設の運営及び管理が行われている。

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	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・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。 ・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。 アンケートの実施方法が改善されていないため、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	102.7 点	適正な管理運営がなされています。 経費削減策にも積極的に取り組まれていると評価できます。 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、施設利用者の増加につながる取組みを期待します。
元	A	101.7 点	おおむね適正な管理運営がなされています。 経費節減に取り組みながら、避難訓練の方法を工夫し、利用者の安全確保に努められていることは評価できます。 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む、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。 アンケートの実施方法が改善されていないため、今後は、回収率の増加や満足度の数値化に取り組む、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
コロナ感染症対策	R2.4 R2.12 R3.1	・カウンター上部にビニールカーテンを設置 ・従来の消毒から自動消毒機に変更 ・自動検温機の設置
敷地内の木が大きくなりすぎている	R2.10	・敷地内にある木が大きくなりすぎているため、経費削減のため職員で剪定・伐採を行った。
非常用発電機の故障	R2.12実施 R3.5実施 予定	・非常用発電機の部品交換等の修繕をする。 ・令和3年度も、別の個所の故障により修繕予定である。建物開館より設置されているもので経年劣化のため故障が頻繁におきている。