

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	令和 3 年 4 月 1 日	～	令和 6 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、創作活動室、作業室、料理実習室、図書談話室)、障害者相談センター西部、集会室、木村会館事務室(R3.11.19～)							
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	令和 3 年度 (1 年目)		令和 4 年度 (2 年目)		令和 5 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)	18,050	14,190	15,000			
稼働率(パーセント)	-	22	-			
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	515,000	340,170	400,000			
目標値に対する達成状況について	令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用者数は前年度からさらに約400人の減少であった。特に、年度当初からは回復基調にあったが、夏場、特に夏休みに入った辺りから新規感染者が増加したためまん延防止等重点措置が取られ、8/21～9/16までの間は市障がい福祉課からの指示で貸館の中止を指示されたこともあり、減少になった。					

(単位:円)

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 3 年度 (1 年目)	令和 4 年度 (2 年目)	令和 5 年度 (3 年目)
利用者数	14,190 人	人	人
利用者数:対前年度比	97.3 %	%	%
開館日数	343 日	日	日
利用率	大研修室	34 %	%
	料理実習室	3 %	%
	創作活動室	25 %	%
	集会所	27 %	%
利用状況についての評価	1 利用者数について 開館日数は、前年度と同じであったが、コロナ禍の中、対前年で約400人の減少であった。 2 利用率について すべての部屋が前年を上回っていた。利用者数が減少した要因としては、コロナ禍で各サークル等の参加者が減少したのではないかと推察する。		

※ R2年度実績 利用者数:14,583人、開館日数:343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

	令和 3 年度 (1 年目)	令和 4 年度 (2 年目)	令和 5 年度 (3 年目)
収入	指定管理料	17,715	
	利用料金収入	0	
	自主事業収入	0	
	その他収入(公衆 電話使用料収入 等)	1	
	その他収入(市社 協人件費差額分 繰入金)	0	
	収入計	17,716	0
支出	人件費	9,708	
	光熱水費	0	
	保険料	14	
	委託料	5,347	
	修繕費	382	
	事業費	0	
	消費税及び地方 消費税	1,377	
	その他の公課費	2	
	事業所税	0	
	その他	886	
	支出計	17,716	0
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)

	令和 3 年度 (1 年目)	令和 4 年度 (2 年目)	令和 5 年度 (3 年目)
① 利用料金比率	0.0 %	- %	- %
② 指定管理料比率	100.0 %	- %	- %
③ 人件費比率	54.8 %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの 管理コスト	1,248 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの 高知市負担コスト	1,248 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	30.2 %	%	%

※【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)

	令和 3 年度 (1 年目)	令和 4 年度 (2 年目)	令和 5 年度 (3 年目)
調査 の実 施 内 容	① 調査方法	窓口アンケート用紙を 配置している。	
	② 調査期間	年間	
	③ 配布数	各階にアンケート用紙を配置。	
	④ 回収数	1	
	⑤ 回収率	%	%
調査結果	月1回貸室利用してい る60~70代の女性か ら、概ね満足している との回答。		

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	3	3.0
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
配点60点(20項目×3点)		小計	60	59.0

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	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 パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	4	4	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	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	2	2.0
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
配点45点(9項目×5点)		小計	31	26.0

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 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	31 点	69 %	30 点	67 %
(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	106 点	88 %	105 点	88 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
3	<p>1 窓口業務 障害者手帳の交付にあたっての支援施策等の説明について、障がい福祉課との連携により対象者に寄り添ったきめ細かく分かり易い説明に努めている。 貸館業務については、電話での仮押さえなど利用者の利便性の向上を図っている。 窓口への各種相談には、障害者相談センター西部のほか、関係機関の案内やつなぎなど、市民のニーズに応えている。</p> <p>2 施設維持管理業務 貸館業務にあたっては、公平・平等な利用の観点に立ち、市民ニーズに則した貸し出しを行っている。 施設利用者の安全対策を第一義に、快適な空間の提供や設備機器等の利便性の向上・維持に努めている。 また、建設後30余年が経過し、施設・設備の経年劣化が多々見られる。一定規模以上の修繕工事については市の直営での施工になるが、修繕規模が大きくなるよう軽微なうちに修繕に努めており、そのための予算確保にも努めている。</p> <p>3 地域との連携 例年参加している旭地区住民開催の「旭オンリーワン芸術祭」、は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け中止になった。 旭地区民生委員児童委員協議会の定例会に参加し、また、さまざまな事業を通じて地区の町内会等と連携を図った。</p> <p>4 自主事業 「第5回障害者福祉センター文化祭」は、開催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。また、同時期に開催する予定であった文化教室受講生による作品展については、一般公開をせずに、それぞれの作品を展示し、その様子を動画で撮影して、Web上で公開した。</p> <p>【総括】 障害者や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
3	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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丁寧に対応している。 ・ツールビズ・ウォームビズの実施等による節電や、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。 ・建物内外の清掃を毎週全職員で行い、環境美化に努めている。 ・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。 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。
4	
5	

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	59.0 点	98 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	26.0 点	58 %	
(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

<p>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、利用者数の目標値は未達成となりました。 また、自主事業が実施されていませんので、計画に沿った自主事業の開催に努めてください。 視覚に障害のある方のために、貸室の利用状況などを録音して流すなど利用者寄り添った対応がされています。 引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施を期待します。</p>
--

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
3	A	100.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、利用者数の目標値は未達成となりました。 また、自主事業が実施されていませんので、計画に沿った自主事業の開催に努めてください。 視覚に障害のある方のために、貸室の利用状況などを録音して流すなど利用者に寄り添った対応がされています。 引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施を期待します。
4		点	
5		点	

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
建物の外装及び内装関係の汚れ・破損が目立ってきた。		建設後30余年が経過し、近隣には新しいマンションが建設され、市営住宅も更新されたため、地域内で一層老朽化が目立っている。また、内装についても壁クロスの剥がれや床の黒ずみなど、利用者にとって決して快適とは言いつらい。早急なりフレッシュを要望するとともに、予算要望をしていきたい。
高知市の指定管理者制度のあり方の見直し		現在の契約の形態は、精算方式が取られ、人件費等の実質費消した経費は認められるが、受託した法人の人事管理や経理に係る経費等の経費は認められていない。民間組織であれば到底認められないやり方であるので、本来のやり方に是正してもらいたい。