

1 施設概要

施設名	高知市東部健康福祉センター		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	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	市民の健康の保持及び向上並びに福祉の増進を図り、地域における子育て支援を積極的に推進するもの。							
業務内容	1. 施設全体の管理 2. センターの総合案内 3. センターの貸館管理(栄養実習室, 研修室, 集会室A, 集会室B, 教養室A, 教養室B, 娯楽室等) 4. 障害者福祉に係る各種申請受理等							
施設内容	障害者相談センター東部, 東部障害者福祉センター「とも」, 子育て支援センター「くすくすひろっば」, 子育て世代包括支援センター, 事務室, 東部障害者福祉センター, 障害者デイサービス「ゆう」, 機能回復室, 栄養実習室, 研修室, 集会室A・B, 教養室A・B, 娯楽室, 他利用者用駐車場55台分							
職員体制	常勤職員	3人	非常勤職員	1人	契約社員	0人	合計	4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)	85,000	46,345	85,000	50,212		
稼働率(パーセント)	-	56	-	63		
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	12,000	11,958	12,000	13,767		
目標値に対する達成状況について	新型コロナウイルスの影響により、貸室の中止及び自粛に伴い前年度同様に利用者が大幅に下回った。		新型コロナウイルス感染症の影響により、貸室の中止及び自粛に伴い前年度同様に利用者が大幅に下回った。			

(単位:千円)

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	46,345 人	50,212 人	人
利用者数:対前年度比	99.0 %	108.0 %	%	
開館日数	344 日	344 日	日	
利用率	栄養実習室	57 %	57 %	%
	研修室	49 %	56 %	%
	集会室A	59 %	71 %	%
	集会室B	58 %	71 %	%
	教養室A	57 %	63 %	%
	教養室B	55 %	60 %	%
利用状況についての評価	目標値に対する達成状況と同様		目標値に対する達成状況と同様	

※ R2年度実績 利用者数:46,612人, 開館日数:344日
 ※ 利用率=(1月の貸館回数÷1月の貸館可能回数×100)の12月の合計÷12

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	20,024	19,813	
	利用料金収入	150	215	
	自主事業収入	0	0	
	その他収入	5	10	
	その他収入(市社協 人件費差額繰入 金)	0	0	
	収入計	20,179	20,038	0
支出	人件費	8,865	9,384	
	光熱水費	0	0	
	保険料	42	42	
	委託料	7,651	7,608	
	修繕費	1,363	626	
	事業費	0	0	
	消費税及び地方 消費税	1,560	1,480	
	その他の公課費	3	3	
	事業所税			
	その他	695	895	
	支出計	20,179	20,038	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	0.7 %	1.1 %	- %
②	指定管理料比率	99.2 %	98.9 %	- %
③	人件費比率	43.9 %	46.8 %	- %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	435 円	399 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	432 円	395 円	- 円
⑥	外部委託費比率	37.9 %	38.0 %	%

※【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	アンケート方式。 貸館の利用報告書に 意見欄を設けている。	①アンケート方式 ②貸館の利用報告書 に	
	② 調査期間	R3.4.1~R4.3.31	R4.4.1~R5.3.31	R5.4.1~R6.3.31
	③ 配布数	アンケート箱設置(受付カウンター機)	① 0 ②1,825	
	④ 回収数	1	① 0 ② 94	
	⑤ 回収率	- %	① 0% ②5.15 %	%
調査結果	なし	② 使用に関するお礼84件 設備の不具合等 10件		

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
	施設の設備の不具合等	その都度、速やかに対応している

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	2.0
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	2.0
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	60
			60	57.0

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	4	4	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	4	3	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	4	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	2	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	4	3	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	34	26.0
			32	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	34 点	76 %	32 点	71 %
(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	109 点	91 %	107 点	89 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
3	<ul style="list-style-type: none"> 当センターの管理に携わり利用者及び関係機関等とのネットワークを育み、地域に根ざしながら、計画的・効率的な運営に努めてきた。また、安全性・利便性に配慮し、乳児から高齢者、障がい児・者、保健福祉関係者、地域住民等多くの方々に利用していただいている。 障がい窓口については、障がい福祉課との密接な連携を図り、丁寧できめ細かな接遇に努め、必要時は地域包括支援センターや障害者相談センター等につなげている。 高齢者いきいきセンター講座(市老人クラブ連合会開催)の受講生による発表会や作品展、指定管理者自主事業は新型コロナウイルスの影響により開催できなかった。 毎月開催される高須地区民生委員児童委員協議会へ参加し、新型コロナウイルス関連の情報提供を行った。 新型コロナウイルスの感染予防対策では、利用者のために体温計、アルコール消毒液を設置し、マスク着用・アルコール消毒・換気を促した。 防災訓練では利用者と一緒に避難訓練をしたり、避難場所として地域住民や近隣の保育園の避難訓練に場所を提供している。 職員が樹木の剪定や除草、花の手入れを行い、環境の美化に努めるとともに、経費削減に努めている。 建築後20余年を経過し、施設全体の老朽化が進んでいるものの、抜本的な改修が必要であるなか、施設の修繕は優先順位等を考慮しながら迅速に対応している。
4	<ul style="list-style-type: none"> 当センターの運営管理においては、施設利用者及び関係機関等とのネットワークを育み、地域に根ざしながら、計画的・効率的な施設運営に努めている。また、施設利用における安全性・利便性に配慮し、乳児から高齢者や障がい児・障がい者及び保健福祉関係者並びに地域住民等多くの方々に利用していただいている。 障がい窓口については、障がい福祉課との密接な連携を図ることにより、丁寧できめ細かな説明・接遇に努めるとともに、必要際には地域包括支援センターや障害者相談センター等に連絡しサービスをつないでいる。 指定管理者自主事業及び高齢者いきいき講座(高知市老人クラブ連合会が開催)を受講された方々による発表会は、新型コロナウイルス感染症の影響により開催できなかったが、同講座受講生による作品展は、感染状況を把握し実施することができた。 毎月開催される高須地区民生委員児童委員協議会に参加し、新型コロナウイルス感染症関連の情報提供を行った。 施設内における新型コロナウイルス感染症の感染予防対策にあつては、利用者のために体温計やアルコール消毒液を設置するとともに、マスク着用・アルコール消毒・室内換気を促した。 防災訓練では利用者にもご参加いただき避難訓練を実施した。また当センターを地域住民の避難場所として提供するとともに、近隣の保育園の避難訓練にも使っていただいた。 職員により、樹木の剪定や除草、花の手入れを行い、環境美化を図るとともに、経費削減にも努めている。 建築後20余年を経過し、設備類をはじめ施設全体の老朽化が進んでおり、抜本的な改修が必要であると考えられ、優先順位等を考慮しながら迅速な対応に努めている。
5	

(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"> ・乳児から高齢者、障害児・者など様々な利用者の目線に立って安全性・利便性に配慮した対応がなされ、問合せ等にも丁寧に対応している。 ・貸室利用については、開催講座等の案内を毎回入口に掲示する等、利用促進と利便性向上に積極的に取り組んでいる。 ・施設の老朽化が進んでいるものの、優先順位を考慮しながら、不具合が発生した場合は補修や機器の交換等を迅速に行い、施設の維持管理に務めている。 ・毎年実施している自主事業については、コロナウイルス感染症拡大防止のため、未実施。 ・貸館の予約開始日は予約希望者が駐車場開場時間より前から列を作っていたため、予約方法、駐車場開場時間の変更等近隣住民へも配慮した対応がされている。 ・ワクチン接種予約方法や熱中症対策等の情報提供を積極的に行っている。 ・施設内の樹木の剪定や駐車場の清掃活動等は職員で行い、経費節減・環境美化にも努めている。 <p>これらのことにより、適切な施設運営及び管理が行われていると評価する。</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> ・乳児から高齢者、障害児・者など様々な利用者の目線に立って安全性・利便性に配慮した対応がなされ、問合せ等にも丁寧に対応している。 ・貸室利用については、開催講座等の案内を毎回入口に掲示する等、利用促進と利便性向上に積極的に取り組んでいる。 ・施設の老朽化が進んでいるものの、優先順位を考慮しながら、不具合が発生した場合は補修や機器の交換等を迅速に行っている。予算の執行管理を適切に行い、施設の維持管理に務めていただきたい。 ・毎年実施している自主事業については、コロナウイルス感染症拡大防止のため未実施だが、受講生による作品展は実施。 ・貸館の予約開始日は予約希望者が駐車場開場時間より前から列を作っていたため、予約方法、駐車場開場時間の変更等近隣住民へも配慮した対応がされている。 ・ワクチン接種予約方法や熱中症対策等の情報提供を積極的に行っている。 ・施設内の樹木の剪定や駐車場の清掃活動等は職員で行い、経費節減・環境美化にも努めている。 <p>新型コロナウイルス拡大の影響もあり、利用者数の目標達成は困難な状況ではあったが、以上のことにより、概ね適切な施設運営及び管理が行われていると評価する。</p>
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	57.0 点	95 %	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	98.0 点	82 %	

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が、事業報告書の提出に遅れがありました。全国的な新型コロナウイルス感染症の影響により、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。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。 利用者から新型コロナウイルスワクチン接種の相談があった際に、情報提供などの対応に取り組み、 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	A	99.0 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が、事業報告書の提出に遅れがありました。 全国的な新型コロナウイルス感染症の影響により、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。 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。
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
自主事業の実施	通年	新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかった。