

1 施設概要

施設名	高知市春野西諸木公会堂		施設所管課	高齢者支援課				
指定管理者名	西諸木自治会							
指定期間	令和 2 年 4 月 1 日	～	令和 5 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. 高知市春野西諸木公会堂の維持管理に関する業務 2. 市民の健康の保持及び向上のために必要な事業に関する業務 3. 高齢者の介護予防その他福祉の増進のために必要な事業に関する業務 4. その他、設置目的を達成するために市長が必要と認める業務に関する業務							
施設内容	所在地:高知市春野町西諸木1498番地 施設概要 構造:鉄骨造2階建て 敷地面積:483.75㎡ 延床面積:240.00㎡							
職員体制	常勤職員	1人	非常勤職員	3人	契約社員	0人	合計	12人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	8人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 2 年度 (1 年目)		令和 3 年度 (2 年目)		令和 4 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)	4,000	961	2,000	651	2,000	1,132
事業開催数(回)	200	151	200	161	200	203
目標値に対する達成状況について	事業開催数は、新型コロナウイルス感染予防に対する自粛要請もあり、目標を達成できなかった。利用者数は、目標値を昨年度の利用者実績(3,978人)と同程度に設定していたが、地域人口の減少、事業開催数の減少、新型コロナウイルス感染予防のための外出自粛もあり下回る結果となった。					

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)
利用者数	961 人	651 人	1,132 人
利用者数:対前年度比	24.2 %	67.7 %	173.9 %
開館日数	291 日	269 日	241 日
利用状況についての評価	地域人口の減少や高齢化、新型コロナウイルス感染拡大による活動自粛により、昨年度に比べて大幅に利用者数が減少した。開館日数は、新型コロナウイルス感染拡大により令和3年9月の開館ができなかったため、269日となった。		

※ R元年度実績 利用者数:3,978人、開館日数:262日
 ※ 休館日は日曜、祝日、年末年始(12月29日から1月3日まで)

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)
収入	指定管理料	896	1,126	1,068
	利用料金収入	-	-	-
	自主事業収入	-	-	-
	その他収入	-	-	141
	収入計	896	1,126	1,209
支出	人件費	-	-	-
	光熱水費	397	402	425
	保険料	15	15	15
	委託料	13	300	128
	修繕費	-	-	-
	事業費	375	365	590
	消費税及び地方消費税	-	-	-
	その他の公課費	-	-	-
	事業所税	-	-	-
	その他	-	-	-
	支出計	800	1,082	1,158
差引収支 (収入計-支出計)	96	44	51	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)
①	利用料金比率	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	88.3 %
③	人件費比率	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	832 円	1,662 円	1,023 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	932 円	1,730 円	943 円
⑥	外部委託費比率	1.5 %	27.7 %	11.0 %

※【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 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	口頭で実施 (お世話役がとりまとめ)	口頭で実施 (お世話役がとりまとめ)	口頭で実施 (お世話役がとりまとめ)
	② 調査期間	随時	随時	随時
	③ 配布数			
	④ 回収数			
	⑤ 回収率	- %	- %	- %
調査結果		要望や意見はなかった。	要望や意見はなかった。	要望や意見はなかった。

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
	意見・苦情等はない。	

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 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備事務は適切に行われたか	3	3	3.0	
8 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	
9 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	
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
11 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	
12 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.0	
13 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	
14 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	
15 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	
16 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	
17 個人情報保護に関する事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
18 情報公開に関する事	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0	
19 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	
20 利用者への支援	利用者への支援は事業計画に基づき、適正・公平に行われたか	3	3	3.0	
配点60点(20項目×3点)		小計	60	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	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	5	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になっているか	5	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	5	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	5	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	5	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	3	4.0	
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	4	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	41	28	28.0

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
			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	41 点	91 %	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	116 点	97 %	103 点	86 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
2	地域人口の減少や高齢化で利用者の減少傾向が続いており、子育て中の若い世代へも参加を呼びかけるなど利用者増への取組してきたが、令和2年3月以降は新型コロナウイルス感染拡大による活動自粛により利用者数は前年度に比べて大幅に減少した。地域の住民からはお食事会等の事業開催の要望もあったが、感染予防を第一に考え自粛してきた。
3	利用者増に向けた呼びかけを月1回全戸配布の広報や利用者を通じて知人へ広げてもらう形で行ったが、新型コロナウイルス感染拡大による外出自粛もあり、効果がなかった。利用者数は、例年よりも減少した前年度に続いて大幅な減少となった。地域の住民からは、利用者増が見込めるお食事会等の事業開催の要望もあったが、感染予防を第一に考え前年度に続き自粛した。
4	長期間の外出自粛で地域住民の交流が薄れてきたこともあり、今年度は住民の交流を促すことを優先に取り組んだ。月1回全戸配布の広報や利用者を通じて知人への利用呼びかけをしながら、施設周辺で見かけた住民に住民交流会「カフェだんらん」への参加を直接呼びかける等で利用者の増加につなげることができた。地域の住民からは、利用者増が見込めるお食事会等の事業開催の要望もあったが、感染予防を第一に考え前々年度・前年度に続き自粛した。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
2	地域人口の減少や高齢化というマイナス要因に加え、令和2年度は新型コロナウイルス感染予防のための活動自粛から利用者数は激減している。指定管理者の取組だけでは利用者を増やすことは困難な状況だが、単なる利用者増を目標とするのではなく、「西諸木地区での介護保険サービス利用者又は要介護認定者を増やさない」という視点で、介護予防の拠点として地域住民ならではの取組を再構築してほしい。ただし委託している自治会の構成自体が高齢化し、施設管理を自力で行うことが難しくなっている。
3	令和3年度も新型コロナウイルス感染予防のための活動自粛や外出自粛から、利用者数は前年度からも激減している。指定管理者は、状況に応じた事業の実施や利用者増に向けての呼びかけを実施するも、利用者を増やすことが困難な状況が続いている。「西諸木地区での介護保険サービス利用者又は要介護認定者を増やさない」という視点で、介護予防の拠点として地域住民ならではの取組をするにも、利用者数の活動自粛以前までの回復が必要である。
4	住民間の交流が希薄となっている状況から、活動自粛や外出自粛の中でも交流を促す取組を積極的に始めたことで、利用者数の増加につながっている。今後は、地域の活発な交流に向けての活動を続けながら、介護予防の拠点としても地域住民ならではの取組を再構築してほしい。

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	28.0 点	62 %	
(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	102.0 点	85 %	

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の影響により利用者数及び事業開催数は目標値未達成となりました。 高齢者の多い施設で、感染症対策を徹底し、コロナ感染症患者を出さなかったこと、また、コロナで断たれた人と人との交流を自主事業を実施することで徐々に回復させたことは評価できます。 引き続き、利用者の回復及び利用者ニーズの把握に努めてください。</p>
--

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
2	A	101.0 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。 コロナ禍にあっても、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と評価できます。 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	A	101.0 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及び事業開催数は目標値未達成となりました。 利用者ニーズの把握のために、アンケート調査の手法の改善に努めてください。
4	A	103.0 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の影響により利用者数及び事業開催数は目標値未達成となりました。 高齢者の多い施設で、感染症対策を徹底し、コロナ感染症患者を出さなかったこと、また、コロナで断たれた人と人との交流を自主事業を実施することで徐々に回復させたことは評価できます。 引き続き、利用者の回復及び利用者ニーズの把握に努めてください。

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