

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	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	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)	17,000	16,898	18,000	16,648		
稼働率(パーセント)	-	17	-	20		
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	500,000	496,000	500,000	529,510		
目標値に対する達成状況について	新型コロナ感染症対策に伴い、障がい福祉課より貸館中止要請及び高齢者団体の自主講座の休止等があり、昨年同様利用者減であり目標達成には至らなかった。		新型コロナ感染症対策に伴い、障がい福祉課より貸館への注意喚起や高知市主催の高齢者講座の休止並びに自主講座の休止等があり、昨年同様利用者減であり目標達成には至らなかった。ただ、貸館件数は昨年より増加している。			

(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	16,898 人	16,648 人	人
利用者数:対前年度比	100.0 %	98.5 %	%
開館日数	313 日	311 日	日
利用率	多目的ホール	30 %	30 %
	研修室	10 %	14 %
	研修会議室	10 %	14 %
利用状況についての評価	新型コロナウイルス感染症対策に伴う貸館中止要請及び高齢者団体の自主的休止に伴い利用者は減少しているが昨年と比較すると横ばいである。貸館の開館日数は253日		新型コロナウイルス感染症対策に伴う貸館の注意喚起があり、高知市主催の高齢者講座の中止及び高齢者団体の自主的休止に伴い利用総人数は減少しているが、少人数での講座開催など利用率としては昨年より増加している。

※ R2年度実績 利用者数:16,839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

		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	15,381	15,949	
	利用料金収入	21	77	
	自主事業収入	0	0	
	その他収入	25	8	
	収入計	15,427	16,034	0
支出	人件費	9,848	9,978	
	光熱水費	0	0	
	保険料	18	18	
	委託料	2,732	2,716	
	修繕費	755	861	
	事業費	0	0	
	消費税及び地方消費税	1,205	1,154	
	その他の公課費	1	8	
	事業所税	0	0	
	その他	868	1,299	
	支出計	15,427	16,034	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	0.1 %	0.5 %	- %
②	指定管理料比率	99.7 %	99.5 %	- %
③	人件費比率	63.8 %	62.2 %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	913 円	963 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	910 円	958 円	- 円
⑥	外部委託費比率	17.7 %	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)

		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	①アンケート箱を設置 ②貸室利用報告書に意見欄	①アンケート箱を設置 ②貸室利用報告書に意見欄	
	② 調査期間	通年	通年	
	③ 配布数	①アンケート箱常時設置 ②貸室利用報告書 337 (うち意見欄記入数 112)	①アンケート箱常時設置 ②貸室利用報告書 382 (うち意見欄記入数 113)	
	④ 回収数	① 0 , ② 112	① 0 , ② 113	
	⑤ 回収率	① - ② 33%	① - ② 30%	
調査結果	アンケート箱への意見はなかった。 貸室利用者には利用人数報告書とともに施設に対する意見欄を設けているが、おおむね満足したとの評価であり、要望等はなかった。 回答率は33%であった。	アンケート箱への意見はなかった。 貸室利用者には利用人数報告書とともに施設に対する意見欄を設けているが、おおむね満足したとの評価であり、要望等はなかった。 回答率は30%であった。昨年より回答率が下がったため、5年度は回答率を上げる方法を検討する。 アンケート以外の直接窓口への要望にも迅速に対応し、喜んでもらっている。		

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	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	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	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	27	26.0
			26	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	27 点	60 %	26 点	58 %
(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
3	<ul style="list-style-type: none"> 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。 利用者の満足度調査のアンケート、意見を聞くようにしている。 火災を想定した避難訓練に沿った勉強会及び詳細を周知しない実践的な避難訓練を行う。 施設の老朽化に伴う修繕費が嵩んでいるため、修繕費の検討が望まれる。 コロナウイルス感染症対策の為、入り口に自動検温器と消毒器及びカウンター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。 経費削減の為敷地内の木の剪定・伐採は職員で行い、電灯もLED化を進めている。 指定避難所及び福祉避難所であるが屋外の外灯が故障したままだったので、修繕するとともに新しい外灯も設置し避難者が危なくないようにした。 月2回朝始業前に職員で建物外の草引きや掃除を行い、施設の美化に務めた。
4	<ul style="list-style-type: none"> 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。 利用者の満足度調査のアンケート、意見を聞くようにしている。 火災を想定した詳細を周知しない実践的な避難訓練を行い、高知市消防署からも高い評価を受けている。 施設の老朽化に伴う修繕費が嵩んでいるため、修繕費の検討が望まれる。 コロナウイルス感染症対策の為、入り口に自動検温器と消毒器及びカウンター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。 貸室の利用後、室内のしっかり換気を行った後窓等の戸締りを行った。 経費削減の為敷地内の木の剪定・伐採は職員で行う。 指定避難所及び福祉避難所であるが、市民より台風情報が分かる様にテレビを設置してほしいとの要望があり高知市防災政策課に伝えるも、すべての施設への対応が必要になるため設置は不可能との返事もらったため、指定管理で玄関ホールに配線工事をし、テレビ(社協備品)を設置した。また、避難時使用している畳スペースが雨漏りのシミができていたため畳の表替えを行った。 月2回朝始業前に職員で建物外の草引きや掃除を行う、また敷地内に植えているあじさいの手入れ等を職員で行い毎年綺麗な花を咲かせ施設利用者にも好評を得るなど施設の美化に務めた。
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・障害者など様々な利用者の安全性・利便性・プライバシーに配慮した対応がなされている。 ・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。 ・経費節減の取組として、電灯のLED化、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。 ・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。敷地内の清掃、除草も職員が行い環境美化に努めている。 ・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。 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。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・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・プライバシーに配慮した対応がなされている。 ・新型コロナウイルス感染症予防のため、自動検温器と消毒器の設置で、感染予防に努めている。 ・経費節減の取組として、引き続き電灯のLED化や、植栽の剪定・伐採は職員が自ら実施。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。 ・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。敷地内の清掃、除草も職員が行い環境美化に努めている。 ・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。 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、適切な施設の運営及び管理が行われている。
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

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けませんので、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、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。

(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。 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、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