

平成 23 年度 指定管理者業務評価

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	平成 21 年 4 月～平成 24 年 3 月	公募・指名の別	指名		
設置目的	市民の健康保持並びに福祉の増進				
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	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				
職員体制	常勤: 3 人	非常勤: 1 人	その他: 人	合計: 4 人	

2. 利用状況

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)
利用者数	51, 670 人	46, 974 人	47, 722 人
開館日数	341 日	346 日	346 日
稼働率	62. 37%	55. 49%	58. 02%
事業開催数	—	—	—

※ [利用率算出方法の説明] 貸室利用件数 ÷ (室数 × 貸出区分(朝・昼・晩) × 開館日数)

3. 収支状況

単位: 千円

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)	
収入	指定管理料	17, 848	18, 162	19, 513
	利用料金収入	199	183	161
	事業収入	0	0	0
	その他	31	15	25
	収入計	18, 078	18, 360	19, 699
支出	管理運営費	11, 219	9, 720	10, 601
	人件費	5, 995	7, 763	8, 196
	その他	864	877	902
	支出計	18, 078	18, 360	19, 699

4. 運営状況指標

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)
①事業収支(収入-支出)	0円	0円	0円
②利用料金比率	1. 10%	0. 99%	0. 82%
③人件費比率	33. 16%	42. 28%	41. 61%
④外部委託費比率	46. 69%	39. 26%	37. 65%
⑤利用者 1 人あたり管理費	349. 87円	390. 86円	412. 77円

5. その他特記事項

--

6. 評価結果

(1) 総合評価 (審査委員会評価)

年度	総合評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
21	A	管理運営業務については一定の評価ができる内容であると考えます。今後は、関係団体等との連携や施設利用者へのアンケート等による自主事業への積極的な取組みを期待しています。
22	S	維持管理面での経費削減の努力も見られ、総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。自主事業をはじめ、サービスの品質向上を目指した取組を期待します。
23	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。指定期間を通じて自主事業の取組が見られませんでしたので、平成 24 年度からの新たな指定期間において、指定管理者制度ならではの自主的な取組を期待します。

(2) 1 次評価 (施設所管課評価)

年度	1 次評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
21	A	様々な機能が内在する複合施設であり、利用者や貸室件数も多く、多様な要望への対応が必要とされるが、全体を通して適正な管理・運営が行われており、優れた実績をあげている。
22	S	障害者や高齢者に配慮した対応や、天候に合わせた迅速な処置等、利用者の利便性を考えた細やかな対応がなされており、適正な管理が行われている。また、地元小学校と協力しての美化活動や、地域住民や近隣団体と合同での避難訓練等、地域と連携した運営が行われており、評価できる。
23	S	障害者や高齢者のほか、様々な利用者の安全や利便性を考えた対応がなされており、経費削減の取組や環境美化も積極的に行われ、適切な運営・管理が行われている。また、運営委員会の開催や地域の高齢者施設・保育園との防災訓練の実施など、地域との連携も図られている。

(3) 自己評価 (指定管理者自己評価)

年度	自己評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
21	S	・長年関わってきた経験と利用者等との関係を活かし、計画的・効率的な管理運営を行い、乳児から高齢者、障害児・者及び福祉関係者、地域住民等幅広い市民に利便的かつ安全に利用していただいている。 ・地元小学校の児童の協力により玄関にプランターを飾る等、センター周囲の環境美化にも気配りしている。 ・施設・設備の経年化による故障が増えてきているが、修繕費の関係もあり、速やかに改修できない場合もあり、対応に検討を要す。
22	S	・長年関わってきた経験と利用者等との関係を活かし、計画的・効率的な管理運営を行い、乳児から高齢者、障害児・者及び福祉関係者、地域住民等幅広い市民に利便的かつ安全に利用していただいている。 ・センター周囲のゴミ拾いや地元小学校の児童の協力により玄関にプランターを飾る等、センターの環境美化にも気配りしている。 ・防災訓練への利用者等の参加や、災害時の近隣福祉施設との連携作りなど、地域に根ざした施設運営に努めている。 ・また、独自にセンターだよりを発行するなど、利用者への情報発信や利用促進の活動も行っている。
23	S	・長年関わってきた経験と利用者等との関係を活かし、計画的・効率的な管理運営を行い、乳児から高齢者、障害児・者及び福祉関係者、地域住民等幅広い市民に利便的かつ安全に利用していただいている。 ・センター周囲のゴミ拾いや玄関にプランターを飾る等、センターの環境美化にも気配りしている。 ・防災訓練への利用者・近隣福祉施設職員等の参加や、災害時の近隣保育・福祉施設との連携作りなど地域に根ざした施設運営に努めている。保育所の避難訓練時の避難場所として協力を行っている。 ・高齢者支援課の委託事業であるが、高齢者いきいきセンター講座を開催。高齢者講座の発表会には地域のグループホームの入所者に来ていただき、喜んでもらっている。 ・センター内に防災関係の資料やポスターを掲示し、地域住民の防災意識向上へつなげている。 ・独自にセンターだよりを発行するなど、利用者への情報発信や利用促進の活動も行っている。 ・障害窓口業務に関しては丁寧、きめ細かな対応に努め、必要時は、高齢者支援センターや障害者相談支援センター等につなげている。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業、業務の履行状況				
	使用許可等	使用許可等申請、受付は利用統計等が作成され、適正に行われているか。	3	3
	利用料金等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。	3	3
	苦情・要望への対応	苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
	職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	3
	職員研修	従業者に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	3
	事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
	事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
	法令の遵守	法令に基づく検査、届出等はなされているか。	3	3
	利用者の安全確保	利用者の安全を確保するための方策がとられているか。	3	3
	緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業者訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	3	3
	保険加入	仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
	個人情報	個人情報の取扱い、従業者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
	情報公開	保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合に応じているか。	3	3
	障害窓口業務	利用者のプライバシーに特に配慮し、公平・適正に行われているか。	3	3
②施設の維持管理				
	施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理基準が守られ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	3
	清掃業務の実施状況	清掃は確実にこなされているか。	3	3
	警備業務の実施状況	マスターキー等の管理、警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
	廃棄物処理業務の実施状況	廃棄物処理は適切に行なわれ、運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
	外部委託の実施状況	過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
	備品管理等の実施状況	備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点			60/60	60/60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・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がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①維持管理業務				
	経費節減の取り組み	設備管理・修繕等が適切に実施されているか。	4	4
	備品等の管理	備品等の保守点検・報告は適切に実施されているか。	4	3
	施設の維持管理	障害者や高齢者等、利用者の利便性を考えた施設設備の維持管理がなされているか。	4	4
②運営業務				
	利用案内	パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く、使い易いものになっているか。	4	4
	職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	4	3
	利用者満足度の把握	利用者アンケートが実施され、運営に反映されているか。	3	3
	利用促進に向けた取り組み	利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	4	3
	障害窓口業務	利用者のニーズに沿って適切な対応がなされていたか。	4	4
	地域との連携	地域における各団体、施設等の連携、交流が充分図られているか。	4	4

社会福祉の推進	障害者福祉・高齢者福祉の増進に寄与し、地域福祉の推進を図ることができたか。	4	3
10項目×4点=40点		39/40	35/40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業収支の状況				
	事業収支	事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
	人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎではないか。	3	3
	外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点			9/9	9/9

評価基準（再掲）

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	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、経営が殆どなされておらず、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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	×0.500	30	60%	60	30	S
(2) サービスの品質	40	×0.375	15	30%	35	13	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	9	5	
合計	109	—	50	100%	104	48	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが、一部改善を期待する。	改善が必要である。