

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 6 年 4 月 1 日 ~ 令和 9 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「くすくすひろっぱ」、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	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 6 年度 (1 年目)		令和 7 年度 (2 年目)		令和 8 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)	61,000	55,920	61,000		61,000	
稼働率(パーセント)	-	65	-		-	
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	15,000	14,546	15,000		15,000	
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も薄れてきて、利用者数の目標値の91%を達成した。					

(単位:千円)

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 6 年度 (1 年目)	令和 7 年度 (2 年目)	令和 8 年度 (3 年目)
	利用者数	55,920 人	
利用者数:対前年度比	102.4 %		
開館日数	339 日		
利用率	栄養実習室	63 %	
	研修室	61 %	
	集会室A	79 %	
	集会室B	81 %	
	教養室A	56 %	
	教養室B	53 %	
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	目標値に対する達成状況と同様

※ R5年度実績 利用者数:54,620人、開館日数:345日

※ 利用率 = $\frac{\text{年間利用合計回数}}{\text{開館日数} \times \text{貸出区分(午前・午後・夜間)}} \times 100$

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和 6 年度 (1 年目)		令和 7 年度 (2 年目)		令和 8 年度 (3 年目)	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績
収入	指定管理料	20,885	21,208	22,524		
	利用料金収入	180	279	180		
	自主事業収入	0	0	0		
	その他収入	6	6	6		
	その他収入(市社協 人件費差額繰入 金)	0	0	0		
	収入計	21,071	21,493	22,710	0	0
支出	人件費	10,131	9,573	10,344		
	光熱水費	0	0	0		
	保険料	50	42	50		
	委託料	8,318	8,375	9,121		
	修繕費	390	1,485	655		
	事業費	0	0	0		
	消費税及び地方 消費税	1,588	1,507	1,588		
	その他の公課費	3	3	3		
	事業所税	0	0	0		
	その他	591	508	949		
	支出計	21,071	21,493	22,710	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和 6 年度 (1 年目)	令和 7 年度 (2 年目)	令和 8 年度 (3 年目)
① 利用料金比率	1.3 %	- %	- %
② 指定管理料比率	98.7 %	- %	- %
③ 人件費比率	44.5 %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの 管理コスト	384 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの 高知市負担コスト	379 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	39.0 %	%	%

※【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 6 年度 (1 年目)		令和 7 年度 (2 年目)		令和 8 年度 (3 年目)	
	調査の実施内容	① アンケート方式 ② 貸館の利用報告書に意見欄を設けている。				
② 調査期間	R6.4.1~R7.3.31		R7.4.1~R8.3.31		R8.4.1~R9.3.31	
③ 配布数	① 0	② 1,886				
④ 回収数	① なし	② 147				
⑤ 回収率	-	② 7.80 %				
調査結果	② 使用に関するお礼 129件 設備の不具合等 18件 ・回収数は利用報告書のご意見欄に記入があった数 ・回収率=回収数÷配布数					

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
令和6年6月12日	貸室の電球が切れかかっている	電球を交換した
令和6年6月14日	エアコンの冷房への切替えが出来てなく、エアコンの冷房が効かない	エアコンの切替え業者向けの切替えマニュアルを作成した
令和6年10月23日	エアコンが暖房に切り替わっていて熱い	エアコンの暖房への切替え時期を11月半ばにする

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	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	2.7
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事	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	59.7

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	4	4	3.3
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	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	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	4	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	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	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	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	26.3

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 %	27 点	60 %
(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 %	102 点	85 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
6	<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、柔軟できめ細かな説明・接遇に努めるとともに、必要な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。 高齢者いきいき講座(高知市老人クラブ連合会が開催)の受講生による作品展を実施した。 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、関係機関と各種情報の共有を行った。 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28余年を経過し、施設全体の老朽化が進んでいるなかで、優先順位等を考慮しながら迅速な対応に努めている。
7	
8	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
6	<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など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。 ・日常的に施設を訪れている利用者が2日間来館しなかったことを不審に思ったセンター長が警察に相談したところ、利用者が自宅で倒れているのが発見され救命につながった実績がある。 ・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など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。 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。
7	
8	

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	59.7 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	26.3 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	101.0 点	84 %	

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、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。
利用者数及び貸館・貸室利用料金ともに目標値が未達成となっています。
新型コロナウイルス感染症の感染リスクを考慮し、自主事業が実施できていませんが、今後は感染症対策を行いながら自主事業も実施できるよう、事業内容を工夫するなど、魅力的な自主事業の開催による利用拡大に取り組んでください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
6	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。 利用者数及び貸館・貸室利用料金ともに目標値が未達成となっています。 新型コロナウイルス感染症の感染リスクを考慮し、自主事業が実施できていませんが、今後は感染症対策を行いながら自主事業も実施できるよう、事業内容を工夫するなど、魅力的な自主事業の開催による利用拡大に取り組んでください。
7		点	
8		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
平成9年に開設した施設であり、28年間一度も改修が行われていない事から、エレベーター、自動ドア、配電設備等の設備機器に多数の不具合が生じている。	状況を確認しながら検討を行う。	指定管理料での年間65万円の修繕費の中で、緊急な修繕対応をしていきながら、高額な改修については、令和7年度の「公共施設自主点検報告書」で改修などの提案を行っていく。