

令和 6 年度指定管理者業務評価シート

自己評価実施日 令和 7 年 4 月 30 日
 一次評価実施日 令和 7 年 6 月 27 日
 総合評価実施日 令和 7 年 11 月 19 日

5-2

1 施設概要

施設名	高知市南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. 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、教養室A、教養室B、教養室C、教養室D、和室A、和室B、和室C、和室D、音楽室、ホールA、ホールB、ホールC、健康増進室							
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)	60,000	40,747				
稼働率(パーセント)	-	38	-		-	
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	8,000,000	7,182,910				
目標値に対する達成状況について	利用者については、新型コロナウイルス感染症や台風による休館の影響で減少し、目標値には至らなかった。					

(単位: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)	
	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者
利用者数	40,747 人					
利用者数:対前年度比	98 %					
開館日数	339 日					
利用率	栄養実習室	4 %				
	教養室A	37 %				
	教養室B	38 %				
	教養室C	33 %				
	教養室D	33 %				
	和室A	32 %				
	和室B	34 %				
	和室C	35 %				
	和室D	36 %				
	音楽室	37 %				
	ホールA	50 %				
	ホールB	56 %				
	ホールC	56 %				
健康増進室	48 %					
利用状況についての評価	R6年度は、前年度に比して1,064人の利用者が減少したが、1日あたり利用者数は5年度120人、6年度119人であり、横ばい傾向である。					

※ R5年度実績 利用者数:41,485人、開館日数:344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	23,354	23,281	25,541			
	利用料金収入	260	357	260			
	自主事業収入	0	0	0			
	その他収入(公衆電話利用料収入)	9	1	1			
	その他収入(市社協人件費差額繰入金)	0	0	0			
	収入計	23,623	23,639	25,802	0	0	0
支出	人件費	9,912	9,857	10,186			
	光熱水費	0	0	0			
	保険料	23	22	23			
	委託料	10,529	10,367	11,617			
	修繕費	231	610	959			
	事業費	0	0	0			
	消費税及び地方消費税	1,747	1,684	1,747			
	その他の公課費	2	50	2			
	事業所税	0	0	0			
	その他	1,179	1,049	1,268			
	支出計	23,623	23,639	25,802	0	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	0	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	1.5 %	- %	- %
② 指定管理料比率	98.5 %	- %	- %
③ 人件費比率	41.7 %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	580 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	571 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	43.9 %		%

※【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 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 調査方法	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	1,285 枚	- 枚	- 枚
	④ 回収数	1,285 枚	- 枚	- 枚
	⑤ 回収率	100.0 %	- %	- %
調査結果	本センターでは、貸室終了時に利用者に対し意見欄を設けた簡易な報告書を求めているが、特段の意見はなかった。 また、市老連など関係団体等へ寄せられた要望などは、管理者に直接届けられ、必要な措置を講ずることによって満足度を高めるようにしている。			

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
6.9.17	市老人連合会から、2階ホールステージの付随する東側昇降階段について、手すりがなく高齢者の利用時に落下する危険性があるのではという意見があった。	意見を参考に手すりを設置することとし、利用者の安全性の確保に努めた。

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	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	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	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	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、本格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 %	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	109 点	91 %	101 点	84 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
6	①高齢者や障害者の市民交流、さらには福祉関係事業者が出入りする複合機能を有する施設として、また、福祉制度の身近な相談窓口として、安心して快適に利用できる施設を目標とし管理運営に努めている。 ②講座や行事に参加する男女や世代間の交流が活発で、市民の健康保持と福祉の増進に寄与している。 ③阪神淡路大震災・東日本大震災・熊本地震以降の防災意識の高まりにより、老人憩所受講者や障害サービス利用者、施設内各組織参加のもと避難・救助・消火訓練を行うことで施設利用者との連携が図られている。 ④施設・設備の経年劣化による故障が増加しており、対応の検討を要する。 ⑤デマンド監視装置を設置するなど省エネの取組を行っている。 ⑥施設利用者の衛生環境・健康向上のためトイレ便座の消毒液装置及び暖房便座の設置をしている。また感染症対策のため、手指消毒液の設置、エレベーターのボタン・ドアノブ等の消毒を定期的に行っている。 ⑦地域との関係では、潮江地区民児協との関わりを継続するとともに、自主防災会の防災訓練への協力及び地域防災会への出席要請等があれば積極的に対応することとしている。 ⑧センター自主事業は新型コロナウイルス等感染症の状況を勘案し、開催しなかった。
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"> ・高齢者や障害者等様々な方に利用されている施設であるため、施設内外の環境美化に努めている。 ・施設の軽微な修繕等は職員自らが行き、経費節減に積極的に取り組んでいる。施設の老朽化により、設備等の不具合が発生しているが、必要な修繕は速やかに行い、利用者の利便性・快適性の向上に努めるとともに、適切な管理運営が行われている。 ・自主防災組織への参加、潮江地区の民児連への参加、自主防災会の防災訓練の受入れなど隣接する地域との連携・交流を行っている。 ・令和6年度も新型コロナウイルス感染症の影響等に鑑み自主事業は未実施であったが、今後の方針については情勢等を確認しながら検討している。 ・利用者に積極的に声をかけし、問合せ・要望等に即座に対応している。 <p>これらのことにより、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>
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	26.0 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	100.7 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。
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	100.7 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