

1 施設概要

施設名	高知市障害者福祉センター		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	障害者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	1階 就労継続支援B型事業所 2階 身体障害者福祉センター(大研修室、創作活動室、料理実習室、図書談話室)、障害者相談センター西部 3階 集会所							
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)

(単位:円)

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)	18,950	17,710				
稼働率(パーセント)	-	30				
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	400,000	587,250				
目標値に対する達成状況について	コロナ禍後の利用者数の増加を期待していたが、結果は昨年(17,735人)並みであった。100歳体操の利用者数、各教室やサークルでの参加者数に響きが見られる。当センターの利用団体としては障害者の利用が条件になっていることもあり、利用者数増に向けている様々な機会に当センターのピーアールに努める必要がある。					

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	17,710 人		人		人	
利用者数:対前年度比	99.9 %		%		%	
開館日数	338 日		日		日	
利用率	集会所	36 %	%		%	
		%	%		%	
		%	%		%	
		%	%		%	
利用状況についての評価	1 利用者数について 開館日数は、前年度に対し祝日や台風の関係などもあり前年より6日少なかったが、利用者数としてはほぼ前年並みであった。 2 稼働率について 稼働率については、前年より1%増加していた。					

※ R5年度実績 利用者数: 17,735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
指定管理料	19,212	19,373	21,572			
利用料金収入	0	0	0			
自主事業収入	0	139	0			
その他収入(公衆 電話使用料収入 等)	1	14	1			
その他収入(市社 協件人件費差額分 繰入金)	0	0	0			
収入計	19,213	19,526	21,573	0	0	0
人件費	10,539	11,040	11,827			
光熱水費	0	0	0			
保険料	14	14	14			
委託料	5,645	5,757	6,465			
修繕費	587	414	781			
事業費	0	138	0			
消費税及び地方 消費税	1,337	1,386	1,337			
その他の公課費	2	2	2			
寄付	0	0	0			
事業所税	0	0	0			
その他	1,089	774	1,147			
支出計	19,213	19,525	21,573	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	0	1	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	0.0 %	- %	- %
② 指定管理料比率	99.2 %	- %	- %
③ 人件費比率	56.5 %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの 管理コスト	1,102 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの 高知市負担コスト	1,094 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	29.7 %	%	%

※【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)
① 調査方法	窓口にアンケート用紙を 配置している。		
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	各階にアンケート用紙を配 置。		
④ 回収数	2	0	0
⑤ 回収率	- %	0.0 %	0.0 %
調査結果	週に1~2回社会参加促進 事業の講座等を利用されて いる80歳以上の女性1名 と、月に数回貸室を利用さ れる60~70歳代の男性1 名の2人から回答があっ た。お二方とも施設の状況 に概ね満足しているとの回 答を頂いた。		

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
	特になし。	

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	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	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	4	4	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	36	28
			36	27.0

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	36 点	80 %	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	111 点	93 %	103 点	86 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
6	<p>1 窓口業務 障害者手帳等の申請受付、交付の際の支援施策等の説明にあたっては、障がい福祉課の指導も仰ぎながら、対象者に寄り添ったきめ細かく分かり易い対応に努めた。 貸室業務については、電話での仮押さえ予約で対応するなど利用者の利便性の向上を図った。 窓口での各種相談には、障害者相談センター西部のほか、令和元年11月から開設したほおっちけん相談窓口として関係機関への案内やつなぎなどを行い、市民のニーズに応じてきた。</p> <p>2 施設維持管理業務 貸室業務にあたっては、公平・平等な利用の観点に立ち、市民ニーズに則した貸し出しを行った。また、施設利用者の安全確保を第一義に、快適な空間の提供や利用しやすい設備機器等の整備に努めた。 一方、建設後30余年が経過し、施設・設備の経年劣化が多々見られる。一定規模以上の修繕工事については市の直管での施工になるが、修繕規模が大きくなるよう軽微なうちに修繕に努めた。</p> <p>3 地域との連携 旭地区民生委員児童委員協議会の定例会に参加するとともに、当センター文化祭への同協議会障がい者福祉部会の民生委員さんを中心にご協力を頂いた。</p> <p>4 自主事業 「第9回障害者福祉センター文化祭」を開催した。文化教室の作品展とともに障害者福祉センターの地域へのPRを目的に始まったが、地域での定例的なイベントとして定着してきた。肌寒いこともあって、来場者は427人であったが、陶芸絵付け教室やプラモデル教室、軽食の露店販売など楽しんで貰えた。 【総括】 障害者やその家族の心情に寄り添うとともに、障害者支援団体の活動を支援する施設として、障害に関する社会制度の知識習得や合理的配慮等を念頭に業務を遂行している。</p>
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"> ・身体障害者等の利用が多い施設であり、障害者の特性に応じた対応がなされている。 ・利用者に積極的に声をかけをし、窓口では関係機関を案内するなど丁寧に対応している。 ・クールビズ・ウォームビズの実施等による節電や、職員自ら簡易な修繕や、敷地内の樹木の剪定を行うなど、経費節減に積極的に取り組んでいる。 ・利用者数増に向けて、外部機関へのセンターPRを積極的に行っている。 ・ホームページにセンターで貸し出しが可能な福祉用具等の一覧を掲載し、センター利用促進への取り組みがみられる。 ・自主事業「第9回障害者福祉センター文化祭」を開催した。 以上のことにより、センターの運営及び管理が適切に行われていると評価できる。
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	27.0 点	60 %	
(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	101.7 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

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。 利用者数は目標値未達成となりましたが、貸館・貸室利用料金は目標値を達成できました。 引き続きアンケートの実施方法を工夫し、利用者ニーズの把握に努めるとともに、自主事業の実施や外部機関へのPRなどにより、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	101.7 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。 利用者数は目標値未達成となりましたが、貸館・貸室利用料金は目標値を達成できました。 引き続きアンケートの実施方法を工夫し、利用者ニーズの把握に努めるとともに、自主事業の実施や外部機関へのPRなどにより、利用拡大に取り組んでください。
7		点	
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
当施設については、平成3年に建設され30余年が経過し、老朽化やエレベータの部品供給が2027年で終わる連絡があり、早期の改修が必要との要望を市に続けて訴える。	2028年までに改修。	次年度予算編成に向けた特殊事情での訴えでは難しいので、公共施設自主点検の際に訴える。