

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 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 6 年度 (1 年目)		令和 7 年度 (2 年目)		令和 8 年度 (3 年目)		(単位:円)
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	
利用者数(人)	18,000	15,887	18,000		18,000		
稼働率(パーセント)	-	20	-		-		
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	500,000	541,790	500,000		500,000		
目標値に対する達成状況について	貸室利用者数は前年比631人増加。これは、コロナ禍前よりも利用者数は増加している。子育て支援センターも648人増加とコロナ禍前の利用状況に戻りつつある。 しかし、デイサービス事業は前年比1,551人減となっている。目標達成には至っていない。						

※ 稼働率算定方法: 貸室利用時間総数 ÷ (3部屋 × 貸室の開館日数 × 8H) × 100

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	15,887 人	人	人
利用者数:対前年度比	101 %	%	%
開館日数	307 日	日	日
利用率	多目的ホール	29 %	%
	研修室	15 %	%
	研修会議室	16 %	%
利用状況についての評価	貸館利用件数・利用人数ともに増加している。 市民から、新規講座開催希望の声が聞かれ、高知市老人クラブ連合会に情報提供を行うとともに、開催検討を打診していく。		

※ R5年度実績 利用者数:15,724人、開館日数:311日

※ 利用率 =  $\frac{\text{年間利用時間}}{\text{1日当たりの利用時間(8時間)}} \times 100$

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	17,049	16,850	18,348		
	利用料金収入	42	35	1		
	自主事業収入	0	0	0		
	その他収入	0	7	20		
	その他収入(市社協 人件費差額繰入金)	20	0	0		
	収入計	17,111	16,892	18,369	0	0
支出	人件費	10,195	9,745	10,363		
	光熱水費	0	0	0		
	保険料	22	19	22		
	委託料	3,175	3,134	3,854		
	修繕費	568	924	653		
	事業費	0	0	0		
	消費税及び地方 消費税	1,265	1,232	1,426		
	その他の公課費	4	1	3		
	事業所税	0	0	0		
	その他	1,882	1,837	2,048		
	支出計	17,111	16,892	18,369	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	0.2 %	- %	- %
② 指定管理料比率	99.8 %	- %	- %
③ 人件費比率	57.7 %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの 管理コスト	1,063 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの 高知市負担コスト	1,061 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	18.6 %	%	%

※【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	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	R6.4.1~R7.3.31	R7.4.1~R8.3.31	R8.4.1~R9.3.31
	③ 配布数	①アンケート箱常時設置 ②貸室利用件数 482		
	④ 回収数	① 2、② 473	①、②	①、②
	⑤ 回収率	① - ② 98%	① ②	① ②
調査結果	<p>アンケート箱への意見投稿が2件あった。いずれも女性。初めての利用者が1名であった。利用動機は「趣味講座の利用」に関すること。</p> <p>環境面の意見は「整然としている。眺めが良く静か。」</p> <p>職員の対応に関しては「丁寧。親切。気持ち良い。」という意見であった。また、自由意見は「あじさいの咲くころに訪れたい。」</p> <p>この意見と日ごろの教室利用者からの意見を受けて、引き続き、環境面への配慮や市民一人ひとりに寄り添った窓口対応を心掛けていくことを改めて職員間で共有した。</p>			

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
R6年12月～R7年2月	多目的ホールの暖房の効が悪くて寒かった。	R7年1月31日に業者に来てもらい、エアコンの状態を確認してもらった。すぐの修繕が必要な状況ではないという判断であった。高知市に報告し、夏の暑さを見据えて今後の事を検討予定とする。
R7年3月末	1階ロビーチェアの張替え(3脚/14脚中)	ロビーチェアは1階ホールに14脚設置されている。設置後32年が経過し、市民から「シミがあって不潔感がぬぐえない。座るのに躊躇する。」等の意見が聞かれた。予算の関係上、R6年度は3脚のみ張替えを行い、残りの椅子は次年度以降に実施予定とする。

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	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	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	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
<b>配点15点(5項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
			<b>15</b>	<b>15.0</b>

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 %
<b>合計</b>	<b>120 点</b>	<b>102 点</b>	<b>85 %</b>	<b>101 点</b>	<b>84 %</b>

(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"> <li>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。</li> <li>利用者の満足度調査のアンケートを実施。回答率98%。「満足した。」と答えた件数が大半で、以下「普通」「やや満足」に続く。設置型の自由記載アンケートに2件の報告があり、いずれもお褒めの言葉をいただいている。この意見に甘んずることなく、気持ちを引き締め、「あじさい会館に来てよかった。」と思って帰って頂くような接客に今後も努めていく。</li> <li>火災を想定した消防訓練を、職員に事前周知しない実践的な避難訓練と位置づけ、年度内に2回実施した。</li> <li>施設の老朽化に伴う修繕箇所が複数箇所あり、優先度の高いものから修繕を行った。</li> <li>高額な修繕費を必要とする修繕箇所がある。来年度はエレベーター及び自動ドアが修繕実施予定である。消防設備受信機及び多目的ホールのエアコンは、設置後32年が経過しており、設備の老朽化が指摘されている。この件に関しては障がい福祉課と協議予定である。</li> <li>コロナウイルス感染症が5類移行後も感染症対策を継続している。</li> <li>経費削減のため敷地内の木の剪定・伐採は職員で行った。</li> <li>月2回朝夕方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。</li> </ul>
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"> <li>・乳児から高齢者・障害者など様々な利用者の個人情報・プライバシーに配慮した対応がなされている。</li> <li>・火災を想定した詳細を周知しない実践的な避難訓練が実施され、利用者の安全確保対策が取られている。</li> <li>・コロナウイルス感染症5類移行後も感染症対策を継続し、自動検温器と消毒器の設置や消毒で、感染予防に努めている。</li> <li>・経費節減の取組として、引き続き植栽の剪定・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。</li> <li>・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。</li> <li>・貸館利用後のアンケート(回答率98%)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。</li> <li>・自主事業については、今年度も新型コロナウイルス感染症等の影響が残ったため実施できなかったが、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。</li> </ul> <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	<b>60</b> 点	<b>59.7</b> 点	<b>100</b> %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	<b>45</b> 点	<b>26.0</b> 点	<b>58</b> %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	<b>15</b> 点	<b>15.0</b> 点	<b>100</b> %	
<b>合計</b>	<b>120</b> 点	<b>100.7</b> 点	<b>84</b> %	

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

<p>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。 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。</p>
--

(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。 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