

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	平成 24 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日	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. センターの運営管理 2. センターの備品管理 3. センターの貸館 4. 障害者福祉の各種申請の受付等		
施設内容	就労継続支援 B 型事業所, 身体障害者福祉センター (大研修室, 機能訓練室, 作業室, 料理実習室, 図書談話室, 相談室), 集会所		
職員体制	常勤: 3 人	非常勤: 人	その他: 人 合計: 3 人

2. 利用状況

	H24 年度 (1 年目)	H25 年度 (2 年目)
利用者数	15,290 人	16,491 人
開館日数	330 日	316 日
利用率	32.60%	35.18%
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

	H24 年度 (1 年目)	H25 年度 (2 年目)	
収入	指定管理料	13,443	13,902
	利用料金収入	0	0
	事業収入	0	0
	その他	86	185
	収入計	13,529	14,087
支出	管理運営費	6,783	7,050
	人件費	6,036	6,289
	その他	710	748
	支出計	13,529	14,087

4. 運営状況指標

	H24 年度 (1 年目)	H25 年度 (2 年目)
①事業収支 (収入 - 支出)	0 円	0 円
②利用料金比率	0%	0%
③人件費比率	44.62%	44.64%
④外部委託費比率	34.74%	33.31%
⑤利用者 1 人あたり管理費	885 円	854 円

5. その他特記事項

昨年の報告時に、平成 24 年度の運営状況指標の「外部委託費比率」を 35.38%としていたが、外部委託費に手数料を含んでいたため、今回修正して報告するもの。

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)
24	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。地域の健康・福祉の拠点施設として、本施設を有効に活用し、地域との連携や交流をさらに深めることで、地域福祉の推進が図られるよう、指定管理者制度ならではの取組を期待します。
25	A	概ね適切な管理運営がなされていると考えますが、施設所管課は、指定管理者の業務を適切に把握し、それぞれが適切な役割を果たせるように努めてください。地域福祉の推進が図られるよう、指定管理者制度ならではの取組を期待します。

(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)
24	S	身体障害者による利用が多い施設であり、障害の特性に合わせた細やかな対応がなされている。また、防犯マニュアルも整備され、利用者の安全性にも配慮している。さらに、施設内の整理整頓を行い、倉庫となっていた管理人室を緊急時の受入ができる場として整備をした。
25	A	身体障害者による利用が多い施設であり、障害の特性に合わせた細やかな対応がなされている。また、経費削減の取組により男子の和式トイレを洋式化するという、利用者の利便に配慮した施設の修繕を行った。さらに、隣接する市の保育園とも日常的に連携が図られている。

(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)
24	S	・障害者の福祉拠点施設として、その使命と役割を果たすため、適切な管理運営をはじめ、貸館業務、各種申請の受付業務、各種相談業務等に誠実に取り組んでいます。
25	S	・障害者の福祉拠点施設としてその使命と役割を果たすため、施設・設備の維持管理においては換気や点検をこまめに行い、安全で快適な環境で利用してもらえよう心掛けています。 ・貸館業務、各種福祉制度の申請等においても、満足度の向上を念頭に誠実に対応していきます。 ・経年劣化による機器類の不具合や修繕を必要とする事象が増加しているところですが、1階男子トイレの和式便器の洋式化、各室引き戸の修繕、ブラインドの修繕を優先し、快適度を向上させました。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
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	従業員に対し,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	2
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,従業員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,従事者への研修,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	59
		/	/
		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	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
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。	3	3
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。	3	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。	3	3
職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	3	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。	3	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。	3	3
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。	3	3

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。	3	3
10項目×4点=40点		31	31
		/	/
		40	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	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
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ていないか。	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%	59	29	A
(2) サービスの品質	40	×0.375	15	30%	31	11	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	9	5	
合計	109	—	50	100%	99	45	

(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。