

平成 26 年度 指定管理者業務評価

4-2

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	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. 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: 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)	H26年度(3年目)
利用者数	76,102人	73,933人	71,483人
開館日数	345日	345日	345日
利用率	63.5%	64.5%	64.5%
事業開催数	—	—	1回

※ [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)	H26年度(3年目)	
収入	指定管理料	22,522	19,254	21,088
	利用料金収入	152	258	340
	事業収入	0	0	0
	その他	2,191	447	788
	収入計	24,865	19,959	22,216
支出	管理運営費	13,462	11,190	11,384
	人件費	10,218	7,815	9,056
	その他	1,185	954	1,776
	支出計	24,865	19,959	22,216

4. 運営状況指標

	H24年度(1年目)	H25年度(2年目)	H26年度(3年目)
①事業収支(収入-支出)	0円	0円	0円
②利用料金比率	0.61%	1.29%	1.53%
③人件費比率	41.09%	39.16%	40.76%
④外部委託費比率	32.34%	40.32%	37.36%
⑤利用者1人あたり管理費	327円	270円	311円

5. その他特記事項

開館日数は、条例に規定するとおり。

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、利用者数が若干減少していますので、利用者のニーズを把握し、利用者の増加、サービスの向上に向けた取組をお願いします。また、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。
26	A	概ね適切な管理運営がなされていると考えますが、利用案内については、利用者にとって、より分かりやすく使いやすいものになるよう取組をお願いします。平成26年度には、他の施設と合同で自主事業を開催していますが、今後も自主事業の充実を図り、地域福祉の推進に寄与する取組を期待します。

(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	高齢者や障害者など様々な方に利用されている施設であり、利用者間の交流も図られ、福祉の増進に寄与する役割を一定果たしている、また、隣接する市営住宅や老人憩所、地区消防分団等との防災訓練の実施により、地域との連携・交流が図られている。さらに、施設の維持管理においても、節電への積極的な取組が見られた。
25	A	高齢者や障害者等様々な方に利用されている施設であり、利用者間の交流も図られ、福祉の増進に寄与する役割を果たしている。また、センター職員が地域の会(民生委員児童委員協議会)や、公民館の行事に参加するなど、地域との連携が図られている。さらに、施設の維持管理においても、節電への積極的な取組が見られた。
26	A	高齢者や障害者等様々な方に利用されている施設であり、避難訓練等を通し利用者間の交流も図られ、福祉の増進に寄与する役割を果たしている。昨年に引き続き電気使用料に関し節電への取組が見られ、施設管理においても老朽化に対し適切な修繕を行う等、適正な維持管理がなされている。

(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	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者や障害者等の市民交流、さらには福祉関係事業者が出入りする複合的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に運営管理に努めている。 講座や行事に参加する男女や世代間の交流が活発で、市民の心身の健康保持と福祉の増進に寄与している。 最近の防災・減災意識の高まりにより、老人憩所事業受講者や障害者デイサービス利用者、市住居住者、地区消防分団参加のもと、避難訓練・消火訓練を行うことでも地域との連携が図られている。 経費節減及び省エネの取組として、デマンド監視装置を設置し「電気使用量の見える化」を図った。主として空調機器の効率的な運用により、24年度夏期(7,8,9月)の使用量は、対22年度△8.5%、対23年度△17.7%まで抑制することができた。
25	S	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者や障害者等の市民交流、さらには福祉関係事業者が出入りする複合的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に運営管理に努めている。 講座や行事に参加する男女や世代間の交流が活発で、市民の心身の健康保持と福祉の増進に寄与している。 最近の防災・減災意識の高まりにより、老人憩所事業受講者や障害者デイサービス利用者、地区消防分団参加のもと、避難訓練・消火訓練を行うことでも地域との連携が図られている。 施設・設備の経年劣化による故障が増加しており、対応に検討を要する。 地元中学校の協力により、音楽室に飛散防止フィルムを貼った。 経費節減及び省エネの取り組みとして、デマンド監視装置を平成24年度に設置し、「電気使用量の見える化」を図る事により、経費節減に努めた。25年度夏期(7,8,9月)の使用量は、猛暑による影響もあり対24年度で17.1%の増となったが、デマンド監視装置導入前の対23年度は12.8%の減となった。

平成 26 年度 指定管理者業務評価

4-2

26	S	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者や障害者等の市民交流、さらには福祉関係事業者が出入りする複合的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に運営管理に努めている。 講座や行事に参加する男女や世代間の交流が活発で、市民の心身の健康保持と福祉の増進に寄与している。 最近の防災・減災意識の高まりにより、老人憩所事業受講者や障害者デイサービス利用者、地区消防分団参加のもと、避難訓練・消火訓練を行うことでも地域との連携が図られている。 百石町市住自治会と連携し、障害者（車椅子利用者）の避難訓練を実施した。 省エネの取り組みを引き続き行っており、26年度夏期（7・8・9月）の電力使用量は、デマンド監視装置導入以前の23年度と比較して18.2%の減となった。 自主事業として、5施設合同で高齢者を対象とした「悪質商法被害未然防止講座」・「交通安全講座」を高知南警察署の協力のもと平成27年1月に実施した。 施設・設備の経年劣化による故障が増加しており、対応に検討を要する。
----	---	--

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
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	3
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。	2	2
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		59	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
①維持管理業務			
経費削減の取り組み	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	3
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。	4	4
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。	4	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		33	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
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。