

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	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	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： 2人	非常勤： 人	その他： 人	合計： 2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	19,291人	18,813人	20,235人
開館日数	247日	252日	254日
利用率	12.72%	14.14%	16.19%
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（1時間ごと計8コマ）×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	12,461	14,076	13,209
	利用料金収入	0	0	0
	事業収入	0	0	0
	その他	155	437	441
	収入計	12,616	14,513	13,650
支出	管理運営費	5,608	6,927	5,626
	人件費	6,405	6,893	7,011
	その他	603	693	1,013
	支出計	12,616	14,513	13,650

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%	0%	0%
③人件費比率	50.77%	47.50%	51.36%
④外部委託費比率	18.62%	17.00%	18.13%
⑤利用者1人あたり管理費	654円	771円	675円

5. その他特記事項

利用率算出方法を平成25年度まで【利用者数÷開館日数】としていたが、今回【貸室利用件数÷（室数×貸出区分（1時間ごと計8コマ）×開館日数）】で3か年分算出し直した。なお、開館日数は条例に規定するとおりであるが、臨時に開館した日数も含んでいる。

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。建物の経年劣化による不具合の増加については、施設所管課と十分協議を行い、今後も適切な管理を行ってください。
25	S	地域との連携や交流が推進されており、総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。引き続き適切な管理運営に努めていただくとともに、施設の修繕については、施設所管課と協議を行い、計画的な実施をお願いします。
26	S	適切な管理運営がなされていると考えます。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	施設の老朽化に伴い利用者の安全性に配慮した保守点検や修繕が行われており、また、案内表示等も利便性に配慮した適切な運営・管理が行われている。また、民協の定例会への出席など地域との連携も図られている。
25	S	施設の老朽化が進む中、利用者の安全性に配慮した保守点検や修繕が行われており、またトイレの洋式化を行うなど利用者の利便性に配慮した適切な運営・管理が行われている。また、民協の定例会への出席など地域との連携も図られている。
26	S	乳児から高齢者、障害者など様々な利用者の安全性・利便性に配慮した対応がなされており、経費削減への取組により、施設の老朽化に伴う修繕に迅速に対応するなど、適切な運営・管理が行われている。また、民協の定例会への出席など地域との連携も図られている。

(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	・個人情報、プライバシーに配慮し、適切な窓口業務・貸館業務に努めている。 ・施設の整備・維持管理・点検を行い、経費節減に努めた施設管理を行っている。 ・開館より20年目を迎え、建物の経年劣化による故障が増えてきている為、修繕費の検討が望まれる。
25	S	・個人情報、プライバシーに配慮し、適切な窓口業務・貸館業務に努めている。 ・利用者、地域における各団体との連携・交流を図り、地域福祉の増進に寄与するように努めている。 ・障害者・高齢者の利便性を考えトイレの洋式化への工事を行った。 ・電灯及び誘導灯などLEDに交換し電気料の経費節減に努めている。 ・建物の経年劣化に伴う修繕費の検討が望まれる。
26	S	・個人情報、プライバシーに配慮し、適切な窓口業務・貸館業務に努めている。 ・防災訓練において、起震車体験・非常食試食等地域における各団体との連携交流を図っている。 ・高齢者講座の実施、ボランティアの受入れなど高齢者福祉の増進に寄与するように努めている。 ・トイレの便座消毒・手洗い消毒等施設内の衛生管理を行っている。 ・自主事業として、5施設合同で高齢者を対象とした、「悪徳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。 ・建物の老朽化に伴う修繕費の検討が望まれる。

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
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	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。	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。	2	2
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
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。	4	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。	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	4

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		34	33
		/	/
		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るか。	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	S
(2) サービスの品質	40	×0.375	15	30%	33	12	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	9	5	
合計	109	—	50	100%	101	46	

(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。