

平成 27 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27年4月1日～平成30年3月31日  | 公募・指名の別 | 指名             |
| 設置目的   | 市民の健康保持及び向上並びに福祉の増進   |         |                |
| 業務内容   | 1. 施設の管理<br>2. センターの総合案内<br>3. センターの貸館<br>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: 0人 | その他: 0人 合計: 3人 |

2. 利用状況

|       | H27年度(1年目) | H28年度(2年目) | H29年度(3年目) |
|-------|------------|------------|------------|
| 利用者数  | 71,955人    |            |            |
| 開館日数  | 344日       |            |            |
| 利用率   | 62.9%      |            |            |
| 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

|    |        | H27年度(1年目) | H28年度(2年目) | H29年度(3年目) |
|----|--------|------------|------------|------------|
| 収入 | 指定管理料  | 21,059     |            |            |
|    | 利用料金収入 | 252        |            |            |
|    | 事業収入   | 0          |            |            |
|    | その他    | 258        |            |            |
|    | 収入計    | 21,569     |            |            |
| 支出 | 管理運営費  | 11,402     |            |            |
|    | 人件費    | 9,251      |            |            |
|    | その他    | 916        |            |            |
|    | 支出計    | 21,569     |            |            |

4. 運営状況指標

|              | H27年度(1年目) | H28年度(2年目) | H29年度(3年目) |
|--------------|------------|------------|------------|
| ①事業収支(収入-支出) | 0円         |            |            |
| ②利用料金比率      | 1.17%      |            |            |
| ③人件費比率       | 42.89%     |            |            |
| ④外部委託費比率     | 38.76%     |            |            |
| ⑤利用者1人あたり管理費 | 300円       |            |            |

5. その他特記事項

|  |
|--|
|  |
|--|

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)  |
|----|------|---|
| 27 | S    | 適正な管理運営がなされていると考えます。さらなる市民サービス向上に向けて、自主事業を積極的に開催していただくとともに、関係団体と連携するなど、地域福祉の拠点としての機能の充実を図る取組を期待します。 |
| 28 |      |   |
| 29 |      |   |

(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)  |
|----|------|---|
| 27 | S    | 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、建物自体の老朽化はあるものの適時修繕や設備の入れ替えにより利用者の利便性・快適性の向上に努めている。施設内外の環境美化・軽微な修繕等は職員自らが行う等、経費節減に積極的に取り組んでいる。また、自主防災組織へ参加、潮江地区の民児連への参加・地域企業の防災訓練の受け入れ等隣接する百石町三丁目市営住宅をはじめとする地域との連携・交流を行っている。 |
| 28 |      |   |
| 29 |      |   |

(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)  |
|----|------|---|
| 27 | S    | <ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者や障害者の市民交流、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。</li> <li>東日本大地震以降の防災・減災の高まりにより、老人憩所受講者や障害者サービス利用者、地区消防団参加のもと、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。</li> <li>施設・設備の経年劣化による故障が増加しており、修繕等迅速に対応している。</li> <li>デマンド監視装置での省エネ取り組みを引き続き行っており、27年度夏期(7・8・9月)の電力使用量は、前年の26年度と比較して猛暑の関係もあり15.5%の増となったが、デマンド導入前の23年度と比較すると、17.4%減となっている。今後も継続して省エネに取り組んでいく。</li> <li>利用者の衛生環境・健康の向上のために、トイレに便座清掃用の消毒装置を設置、便座を暖房便座に交換した。</li> <li>百石市営住宅自治会の地震・防災訓練についての協力等を行っている。(地震防災会への出席等)</li> <li>指定管理者自主事業として、他センターと合同で、悪質商法の被害を防止と交通安全に関する講座を東部健康福祉センターで開催した(平成28年1月29日)。</li> <li>とさでん交通の地震防災訓練への協力(乗客等の避難場所提供)</li> </ul> |
| 28 |      |   |
| 29 |      |   |

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        | 従業者に対し、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、従業者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    |
| 20項目×3点=60点 |   | 60   | 60   |
|             |   | /    | /    |
|             |   | 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    |  |      |      |
| 経費節減の取組    | 設備管理・修繕等が適切に実施されているか。                      | 3    | 4    |
| 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。     | 3    | 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組 | 利用者の増加や利便性を高めるための取組が行われているか。               | 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 |                                       | 30 | 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<br>評点 | 1次評価<br>換算後<br>総評点数 | 評価 |
|--------------|-----|--------|-----|------|------------|---------------------|----|
| (1) 履行の確認    | 60  | ×0.500 | 30  | 60%  | 60         | 30                  | S  |
| (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% | 100        | 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。 |