

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 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	障害者福祉の増進を図るため。							
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	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	常勤職員	3人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	3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	平成 27 年度 (1 年目)		平成 28 年度 (2 年目)		平成 29 年度 (3 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用者数(人)	-	15,847	-	17,160	17,200	-
稼働率(パーセント)	-	20	-	22	22	-
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	-	330,280円	-	496,360円	500,000	-
目標値に対する達成状況について	-		-		-	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

		平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 年目)
利用者数		15,847 人	17,160 人	- 人
利用者数:対前年度比		89.3 %	108.2 %	- %
開館日数		343 日	344 日	- 日
利用率	大研修室	37 %	34 %	%
	料理実習室	2 %	4 %	%
	創作活動室	18 %	22 %	%
	集会所	22 %	27 %	%
利用状況についての評価	-	・障害者団体の利用が増えたことや、支援団体が当センターを会場として連続の講座を開催したこと等により利用者数が増加した。 ・利用率…団体主催の講座や勉強会、講習会会場として、土曜、日曜日の利用が微増ではあるが増加している。土日の施設管理を委託している高知市身体障害者連合会と連携を図り、今後も利用者のサービス向上に努めていく。		

※ H26年度実績 利用者数:17,740人, 開館日数:345日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 年目)
収入	指定管理料	16,329	18,100	
	利用料金収入	0	0	
	自主事業収入	0	0	
	その他収入(公衆 電話使用料収入)	4	3	
	その他収入(市社 協人件費差額分 繰入金)	278	196	
収入計		16,611	18,299	0
支出	人件費	9,821	9,981	
	光熱水費	0	0	
	保険料	20	11	
	委託料	4,765	4,877	
	修繕費	665	1,032	
	事業費	0	0	
	消費税及び地方 消費税	498	1,308	
	その他の公課費	1	1	
	事業所税	0	0	
	その他	841	1,089	
支出計		16,611	18,299	0
差引収支 (収入計-支出計)		0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 年目)
①	利用料金比率	0.0 %	0.0 %	- %
②	指定管理料比率	98.3 %	98.9 %	- %
③	人件費比率	59.1 %	54.5 %	- %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	1,048 円	1,066 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	1,030 円	1,055 円	- 円
⑥	外部委託費比率	28.7 %	26.7 %	%

※【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)

		平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 年目)
調査 の実 施 内 容	① 調査方法	下記、記載のとおり	下記、記載のとおり	
	② 調査期間			
	③ 配布数			
	④ 回収数			
	⑤ 回収率	%	- %	- %
調査結果		施設・設備や職員の接 遇等について利用者等 からの意見を徴すること を目的に、2階廊下に、 意見記入用紙、筆記用 具、投函用の「声ポスト」 を通年設置して、随時 体制は整えている。27年 度中、投函無し。	体制は、27年度に同 じ。28年度中、投函無 し。 2年間、「声ポスト」へ の投函が無かったことか ら、次年度は、利用登 録団体等を対象にアン ケートを実施することを検 討中。	

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
平成29年3月6日	駐輪場のスペースが狭隘で、自転車止められない。(口頭にて)	駐車場の1台分を駐輪場に転用して、スペースを確保した。

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
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
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3
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
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
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
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
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
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
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
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
12 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
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
14 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3
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
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
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
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
19 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3
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
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60

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
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	4	3	3
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくになっているか	4	4	4
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になっているか	4	4	4
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	3	3
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	4	3	3
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	3	3
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	4	4	4
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	4	3	3
配点45点(9項目×5点)		小計	35	30

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
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3
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
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
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15

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	35 点	78 %	30 点	67 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
合計	120 点	110 点	92 %	105 点	88 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
27	<p>【施設維持管理業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者福祉の拠点施設として、その使命と役割を果たすため、施設・設備の適切な維持管理と、安全で快適な環境で利用してもらえるよう、部屋の換気や照明設備の点検等をこまめに行っている。 ・ 洋式トイレの便座を温便座に交換し、快適性を向上した。 ・ 経費の削減として、原則、夏は28度、冬は20度を目安として温度管理に努めている。また、消費電力の大きい消防設備の避難誘導灯や貸室の天井照明等を順次LED化している。 <p>【地域との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地元の旭地区住民で組織した実行委員会にセンター職員も委員として参加し、「旭オンリーワン芸術祭」を開催した。木村会館をメインに、地区内のデイサービス事業所、空店舗、地域交流サロン等を会場として、住民の交流が深まるよう趣向を凝らし多くの参加を得た。(平成27年度 高知県芸術祭助成プログラムに応募し、助成対象事業に決定) 次年度以降も継続実施の予定で、この活動が地域の結束力や福祉の促進、向上に有効な事業となるよう、地域の方々と共に取り組んでいく。 <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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)。
28	<p>【施設維持管理業務】安全を第一に、快適性、利用時間の弾力的運営等について、平等な利用の観点に立った上で市民ニーズに即応した貸出に心掛けた。施設面では、経年劣化に伴う天井照明器具の故障が頻発し、予算調整しLEDに交換した。</p> <p>【地域との連携】地元旭地区住民で毎年取り組んでいる「旭オンリーワン芸術祭」の実行委員会に参画し、運営や地区住民の交流・結束力の仕掛けづくり等で連携を図った。</p> <p>【自主事業】「第1回障害者福祉センター夏の文化祭」を開催した。実施内容詳細は、報告書(市提出)のとおり。障害者福祉センター単独で実施した初めての自主事業で、成果と課題を整理し、次年度の自主事業充実に繋げる。</p>
29	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	身体障害者の方々の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。経費削減の取組を積極的に行い、施設の老朽化に伴う修繕や利用者の要望に迅速に対応するなど、適切な運営・管理が行われている。27年度は利用案内を作成し、各センターに配置し利用促進を図っている。地域との交流・連携については、旭地区での芸術祭に実行委員として参加したり、地域の町内会総会・民協へ出席するなどしており十分に図れている。また隣接する国際デザインビューティカレッジや小中学校とも交流があり地域福祉に寄与している。
28	身体障害者の利用が多い施設であり、自動販売機に点字シールの貼付や駐輪場を拡張するなど障害者をはじめとする利用者の目線に立ってきめ細かい対応がなされている。また、経費節減の取り組みを積極的に行い、28年度は大研修室等の天井照明をLEDに変更した。旭地区の有志で行っているオンリーワン芸術祭の実行委員として参画したり、地域の町内会総会や民協に出席するなど地域との連携も行っている。自主事業の「第1回障害者福祉センター夏の文化祭」では来場者にアンケートをとりニーズ把握を行った。
29	

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	60 点	60 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	30 点	67 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	120 点	105 点	88 %	

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2点以下の評価があるもの	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、また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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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

適正な管理運営がなされていると考えます。今後も地域との連携を強める取り組みを継続していただくとともに、利用者アンケートを実施し、ニーズを把握して今後の施設運営に取り組むことを期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
27	S	- 点	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	S	105 点	適正な管理運営がなされていると考えます。今後も地域との連携を強める取り組みを継続していただくとともに、利用者アンケートを実施し、ニーズを把握して今後の施設運営に取り組むことを期待します。
29		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
利用者アンケートの実施	平成29年度	利用者のニーズ把握のためアンケートの内容を検討し実施する。