

1 施設概要

施設名	高知市東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	市民の健康の保持及び向上並びに福祉の増進を図り、地域における子育て支援を積極的に推進するもの。							
業務内容	1. 施設全体の管理 2. センターの総合案内 3. センターの貸館管理(栄養実習室, 研修室, 集会室A, 集会室B, 教養室A, 教養室B, 娯楽室等) 4. 障害者福祉に係る各種申請受理等							
施設内容	障害者相談センター東部, 東部障害者福祉センター「とも」, 東部地域高齢者支援センター, 子育て支援センター「くすくすひろっぴ」, 事務室, 東部障害者福祉センター, 障害者デイサービス「ゆう」, 機能回復室, 栄養実習室, 研修室, 集会室A・B, 教養室A・B, 娯楽室, 他利用者用駐車場55台分							
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)	-	87,892	-	88,194	88,200	84,766
稼働率(パーセント)	-	56	-	61	61	66
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	-	11,910,282	-	12,797,165	12,800,000	14,366,380
目標値に対する達成状況について	-		-		利用者数の目標値は達成できなかった。 主な要因は、数年順調な伸びを示していた子育て支援センターの利用者数が3,703人減少したことである。	

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		87,892 人	88,194 人	84,766 人
利用者数:対前年度比		102.6 %	100.3 %	96.1 %
開館日数		344 日	345 日	344 日
利用率	栄養実習室	60 %	48 %	49.0 %
	研修室	60 %	59 %	59.0 %
	集会室A	63 %	71 %	80.0 %
	集会室B	62 %	71 %	81.0 %
	教養室A	50 %	60 %	68.0 %
	教養室B	51 %	56 %	60.0 %
利用状況についての評価		長年利用している登録人数が多い団体の規模の縮小や活動中止などによって貸室利用人数の減少傾向がみられた。しかし、19団体の新規利用があったことが利用率の増加につながった。そのうち10団体の代表者が東部地域の住民である。		センター全体の利用者数が減少したものの、貸室については利用率が全体に増加しており、利用者数としても560人増になっている。なお、利用団体の新規登録は9団体であった。

※ H26年度実績 利用者数:85,657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	19,676	20,325	21,443
	利用料金収入	416	261	287
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入	16	15	14
	その他収入(市社協 人件費差額繰入金)	225	3,666	3,509
	収入計	20,333	24,267	25,253
支出	人件費	9,268	12,415	13,113
	光熱水費	0	0	0
	保険料	33	46	44
	委託料	7,472	7,442	7,492
	修繕費	1,759	1,655	2,286
	事業費	0	0	0
	消費税及び地方 消費税	820	1,584	1,487
	その他の公課費	1	3	4
	事業所税	0	0	0
	その他	980	1,122	827
	支出計	20,333	24,267	25,253
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	2.0 %	1.1 %	1.1 %
②	指定管理料比率	96.8 %	83.8 %	84.9 %
③	人件費比率	45.6 %	51.2 %	51.9 %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	231 円	275 円	298 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	224 円	230 円	253 円
⑥	外部委託費比率	36.8 %	30.7 %	29.7 %

※【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			アンケート方式
	② 調査期間			H29.7.14~
	③ 配布数			随時配布 (EV横に配置)
	④ 回収数			3
	⑤ 回収率	- %	- %	- %
調査結果		貸館利用について、利 用人数報告書に意見 や要望があれば書いて もらうようにしている。	貸館利用について、利 用人数報告書に意見 や要望があれば書いて もらうようにしている。	7月からアンケート用 紙を自由に取ってもらえ るようエレベーター入口 に配置した。 老人大学開校時の 駐車場、センターへの 道しるべ、館内での飲 食へのご意見をいただ いたが、環境等に概ね 満足していただいている 状況であった。

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9月25日 (アンケート)	(老人大学開校時に)駐車場が狭い。	老人大学開校時には駐車エリアを分けるとともに、管理人が駐車場 所を案内している。
平成29年12月19日 (アンケート)	センター内飲食禁止。食事のとれるスペースを。	基本的に飲食禁止であるが、一定認めている。



## 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	3.0
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	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
8 障害窓口業務	障害窓口業務は適切に行われたか	3	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
12 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
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	3.0
14 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>60</b>	<b>60.0</b>

#### 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	4	4	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	3.0
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	4	3	3.0
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なっているか	4	4	4.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	3	3.0
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	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	3	3.0
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	3	3.3
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	3.0
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>36</b>	<b>28.6</b>

#### 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	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

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	36 点	80 %	29 点	64 %
(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	111 点	93 %	104 点	87 %



(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
27	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成9年4月の開設以来管理に関わってきた経験と利用者等との関係を活かし、計画的・効率的な管理運営を行い、乳児から高齢者、障害児(者)、福祉関係者、地域住民等に利便的かつ安全に利用していただいている。</li> <li>障がい窓口対応に関しては丁寧、きめ細かな対応に努め、必要時は高齢者支援センターや障害者相談センター等につなげている。</li> <li>高齢者支援課からの委託事業である高齢者いきいきセンター講座の受講生による発表会や展示会を自主開催し、地域住民との交流を図っている。</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>施設の利用者や近隣福祉施設等からの参加者も含め、災害時のための連携作りなどの防災訓練を行い、地域に根ざした施設運営、保育所の避難訓練時の避難場所として協力を行っている。特に、センター内に防災関係の資料やポスターを掲示し、地域住民の防災意識向上へつなげるとともに、AEDも設置対応している。</li> <li>建設後20年が経過し、経年劣化による故障等が増加しており、修繕等迅速に対応している。</li> <li>高須地区民児協の定例会への参加、また地域行事にも参加し地域との連携も図っている。</li> </ul>
28	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成10年4月から当センターの管理に携わり経験と利用者及び関係機関等とのネットワークを育み、地域に根ざしながら、計画的・効率的な運営に努めてきた。また、安全性・利便性に配慮し、乳児から高齢者、障がい児・者、保健福祉関係者、地域住民等多くの方々に利用していただいている。</li> <li>障がい窓口については、障がい福祉課との密接な連携を図り、丁寧できめ細かな接遇に努め、必要時は高齢者支援センターや障害者相談センター等につなげている。</li> <li>高齢者いきいきセンター講座(高齢者支援課からの委託事業)の受講生による発表会や作品展、指定管理者自主事業(交通安全と特殊詐欺に関する講座、H29年2月28日開催)を通して、地域住民の交流を図り、情報提供、注意喚起にも努めている。</li> <li>毎月開催される高須地区民生委員児童委員協議会への参加はもとより、地域行事にも参加し、地域との連携も図っている。</li> <li>防災訓練では利用者と一緒に避難訓練をしたり、避難場所として地域住民や近隣の保育園の避難訓練に場所を提供している。また、センター内には防災関係の資料やポスターを掲示し、来所者の防災意識の向上につなげている。</li> <li>職員が樹木の剪定や除草、花の手入れを行い環境の美化に努めるとともに、経費削減に努めている。</li> <li>施設の経年劣化による修繕には迅速に対応している。</li> </ul>
29	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者数の目標値設定にあたっては、過去の推移を考慮し、無理のない数値設定であったと思われたが、大きな減少になった。前記したように、主要因は子育て支援センターである。その理由として、同種の支援センターが東部方面で2か所設置されたことや、幼稚園を中心に新たな認定こども園が設置され低年齢児が早期に入所したことなどが影響していると思われる。</li> <li>利用者対応としては、館入口の自動ドア二つのうち一つにタッチスイッチを設け、駐車場への子どもの飛び出し防止を図った。また、課題であった利用者アンケートも随時という形で始めた。</li> <li>なお、平成28年度で掲げた取組みは全て継続して実施している。</li> <li>建設後20年を経過し、施設全体が老朽化している。特に空調関係を中心に高額な修繕対応を余儀なくされており、時代に合った設備水準の確保も含め、抜本的な改修が必要であるが、一方で市民の施設利用の要求は高いので、厳しい予算の中で優先順位等で工夫し対応している。</li> <li>指定管理料について、市と市社協で対象経費の積算内容に差異があるため、その解消に向けた協議が進められており、今後も継続して取り組んでいく。</li> </ul>

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	<p>乳児から高齢者、障害児・者など様々な利用者の目線にたって安全性・利便性に配慮した対応がなされており、利用者からの要望に応えている。また、施設内の環境美化を職員自身が行う等経費削減への取組を積極的に行い、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。館内掲示板やセンター便りで行事予定を案内し、利用促進に努めている。さらに、東部運営委員会の運営・開催や地域の民児連絡会への参加により地域との連携も図られている。</p>
28	<p>乳児から高齢者、障害児・者など様々な利用者の目線にたって安全性・利便性に配慮した対応がなされており、利用者からの要望に応えている。今年度は駐車場での軽微な事故が2件あったが、新たに車止めを配置し事故防止策を図り、自主事業は高齢者の交通安全をテーマに啓発するなど適切な運営・管理が行われている。また施設内の樹木の剪定や駐車場の清掃活動等職員で積極的に行い、経費節減・防虫対策・環境美化にもつながった。高知市東部健康福祉センター運営委員会の運営・開催や地域の民児協の定例会への参加・近隣の保育園の避難訓練への協力等地域との連携も図られている。</p>
29	<p>乳児から高齢者、障害児・者など様々な利用者の目線にたって安全性・利便性に配慮した対応がなされている。29年度は、駐車場の駐車場所を示す白線をセンター職員自らが引き直し、経費節約と利便性の増加に努めた。また、館入口の自動ドアの一つにタッチスイッチを設置し、幼児の飛び出し防止策を図った。自主事業は前年度に引き続き、高齢者の交通安全をテーマに啓発するなど適切な運営・管理が行われている。また施設内の樹木の剪定や駐車場の清掃活動等は職員で積極的に行い、経費節減・防虫対策・環境美化にもつながった。高知市東部健康福祉センター運営委員会の運営・開催や地域の民児協の定例会への参加・近隣の保育園の避難訓練への協力等地域との連携も図られている。</p>

## 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	60.0 点	100 %	<b>S</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	28.6 点	64 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	120 点	103.6 点	86 %	

### 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・仕様書に沿って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

<p>適正な管理運営がなされていると考えます。経費削減策の積極的な実施については評価できます。今後は、利用者ニーズを適切に把握するため、効果的なアンケートの実施方法を検討し、その内容を踏まえた地域福祉増進を図る取組を期待します。</p>
--

### (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	103 点	適正な管理運営がなされていると考えます。自主事業の実施については、地域住民のニーズや社会情勢等を踏まえて、今後も積極的に取り組んでいただくとともに、地域福祉の増進のための取組を期待します。
29	S	103.6 点	適正な管理運営がなされていると考えます。経費削減策の積極的な実施については評価できます。今後は、利用者ニーズを適切に把握するため、効果的なアンケートの実施方法を検討し、その内容を踏まえた地域福祉増進を図る取組を期待します。

## 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	7月から利用者のニーズ把握のためのアンケートを開始した。