

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	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)	-	71,955	-	69,080	70,000	65,913
稼働率(パーセント)	-	39	-	39	39	39
貸館・貸室至利用料 金(無料・減免額含 む)	-	9,464,100	-	9,439,830	9,400,000	8,920,610
目標値に対する 達成状況につい て	-		-		利用者については、市老連講 座、一般利用者の自主講座とも 利用者が減少しているため。	

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)	
	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者
利用者数	71,955 人		69,080 人		65,913 人	
利用者数:対前年度比	100.7 %		96.0 %		95.4 %	
開館日数	344 日		345 日		343 日	
利用率	栄養実習室	8 %	4 %	4.0 %		
	教養室A	57 %	56 %	53.0 %		
	教養室B	57 %	57 %	59.0 %		
	教養室C	43 %	42 %	43.0 %		
	教養室D	43 %	42 %	43.0 %		
	和室A	31 %	36 %	36.0 %		
	和室B	35 %	39 %	38.0 %		
	和室C	35 %	37 %	38.0 %		
	和室D	37 %	38 %	39.0 %		
	音楽室	68 %	66 %	68.0 %		
	ホールA	69 %	69 %	64.0 %		
	ホールB	72 %	71 %	73.0 %		
ホールC	72 %	71 %	73.0 %			
健康増進室	47 %	47 %	47.0 %			
利用状況につい ての評価			市老連開催の定例講 座参加人数の減, 自主 講座への参加人数の減 が主な原因。		市老連開催の定例講座参 加人数の減, 一般利用者 の自主講座への参加人数 の減が主な原因。	

※ H26年度実績 利用者数:71,483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	21,059	22,817	22,219
	利用料金収入	252	205	266
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入(公衆電話利用料金収入)	23	13	11
	その他収入(市社協人件費差額分)	235	98	115
	収入計	21,569	23,133	22,611
支出	人件費	9,251	9,288	9,453
	光熱水費	0	0	0
	保険料	60	49	49
	委託料	8,360	8,454	8,456
	修繕費	1,780	2,435	1,527
	事業費	0	0	0
	消費税及び地方消費税	912	1,714	1,684
	その他の公課費	4	4	3
	事業所税	0	0	0
	その他	1,202	1,189	1,439
	支出計	21,569	23,133	22,611
	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	1.2 %	0.9 %	1.2 %
②	指定管理料比率	97.6 %	98.6 %	98.3 %
③	人件費比率	42.9 %	40.2 %	41.8 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	300 円	335 円	343 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	293 円	330 円	337 円
⑥	外部委託費比率	38.8 %	36.6 %	37.4 %

※【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
	② 調査期間	—	—	H29.7(1ヶ月間)
	③ 配布数	—	—	100 枚
	④ 回収数	—	—	61 枚
	⑤ 回収率	— %	— %	61.0 %
調査結果	使用終了報告にご意見欄を設けており、意見や要望があれば記載してもらっている。	使用終了報告にご意見欄を設けており、意見や要望があれば記載してもらっている。	センターの主な利用は、老人憩い所、健康増進室、利用申込が多く全体の57%を占めている。年齢的には60歳以上が約7割。清掃・利用の快適性・全体的印象はおおむね好印象。今後も利用報告書への意見欄等でご意見をいただいく。	

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年度は利用者からの苦情・意見等は特になし。	

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	
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60	60.0

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	3.0	
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	3	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	4	4.0	
7 事業の実状況	事業は効果的に行われたか	3	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	4	3.7	
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	3	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	32	30	29.7

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	32 点	71 %	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	107 点	89 %	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・百石市管住宅自治会の地震・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) ・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)。 ・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)
28	<ul style="list-style-type: none"> ① 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とし管理運営に努めている。 ② 講座や行事に参加する男女や世代間の交流が活発で,市民の健康保持と福祉の増進に寄与している。 ③ 阪神淡路大震災・東日本大震災以降の防災意識の高まりにより,老人憩所受講者や障害者サービス利用者,消防分団,南消防署参加のもと避難・救助・消火訓練を行うことでも地域との連携が図られている。 ④ 施設・設備の経年劣化による故障が増加しており,対応の検討を要する。 ⑤ デマンド監視装置を設置し省エネの取り組みを行っている。 ⑥ 施設利用者の衛生環境・健康向上のためトイレ便座の消毒液装置及び暖房便座の設置をしている。 ⑦ 百石市管住宅自治会並びに自主防災会の開催する防災訓練への協力及び地域防災会へも出席している。 ⑧ センター自主事業として,平成29年2月18日(土)「南海トラフ地震」についての講座を,高知市地域防災推進課・市社協地域協働課の協力により実施した。 ⑨ 社協全体の取り組みとして自己啓発カードを作成し,個々の能力向上に取り組んでいる。
29	<ul style="list-style-type: none"> ① 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とし管理運営に努めている。 ② 講座や行事に参加する男女や世代間の交流が活発で,市民の健康保持と福祉の増進に寄与している。 ③ 阪神淡路大震災・東日本大震災以降の防災意識の高まりにより,老人憩所受講者や障害者サービス利用者,消防分団,南消防署参加のもと避難・救助・消火訓練を行うことでも地域との連携が図られている。 ④ 施設・設備の経年劣化による故障が増加しており,対応の検討を要する。 ⑤ デマンド監視装置を設置し省エネの取り組みを行っている。 ⑥ 施設利用者の衛生環境・健康向上のためトイレ便座の消毒液装置及び暖房便座の設置をしている。 ⑦ 百石市管住宅自治会並びに自主防災会の開催する防災訓練への協力及び地域防災会へも出席している。 ⑧ センター自主事業として,平成30年1月27日(土)「認知症サポーター養成」するための講座を,高知市高齢者支援課・市社協地域協働課の協力により実施した。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	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	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、施設内外の環境美化・施設の軽微な修繕等は職員自らが行き、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。自主事業では、地域住民の関心が高い南海トラフの地震についての講座を行い、利用者や住民に向けて啓発を行った。福祉避難所として指定されており、非常用簡易トイレを備蓄するなど、災害時の地域の拠点としての役割を担っている。
29	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、施設内外の環境美化・施設の軽微な修繕等は職員自らが行き、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。施設敷地内の樹木の剪定の際は、近隣住民が手伝ってくれるなど地域と良好な関係を築けている。自主事業では、認知症サポーター養成講座を開催し、地域全体で高齢者を見守っていける体制づくりに努めた。福祉避難所として指定されており、センター及び地域防災推進課、高齢者支援課、障がい福祉課で災害時の利用者の避難経路を確認したり、非常用簡易トイレを備蓄するなど、災害時の地域の拠点としての役割を担っている。

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 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	29.7 点	66 %	
(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	104.7 点	87 %	

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。地域福祉の増進を図る取組に加え、防災拠点としての実効性を高める取組を継続して実施していただきたいと考えます。

(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。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	104.7 点	適正な管理運営がなされていると考えます。地域福祉の増進を図る取組に加え、防災拠点としての実効性を高める取組を継続して実施していただきたいと考えます。

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	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。