

1 施設概要

施設名	高知市土佐山健康福祉センター		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(多目的ホール)							
施設内容	多目的ホール							
職員体制	常勤職員	1人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	1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)		5,528		5,599	5,600	5,796
稼働率(パーセント)		2.3		0.8	1.5	1
貸館・貸室利用料金 (無料・減免額含む)		73,100		23,800	48,450	40,800
目標値に対する達成状況について			-		・貸室利用料金(無料・減免額含む)については、過去8年間は実績0です。 ・貸館についても、保育園の行事等市関係の貸出のみである。	

※利用者数は、「貸館利用者」「デイサービス利用者」「生きがいデイサービス利用者」

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	5,528 人	5,599 人	5,796 人
利用者数:対前年度比	101.4 %	101.3 %	103.5 %
開館日数	246 日	309 日	309 日
利用率 多目的ホール	2.3 %	0.8 %	1.1 %
利用状況についての評価		・多目的ホールの利用件数4件 ・本年度よりデイサービスの土曜日営業が始まった。貸館の開館日数は244日である。	・多目的ホールの利用件数6件

※ 利用率の算定方法: 多目的ホールの利用件数÷(室数×貸出区分(午前・午後)×開館日数)×100

※ H26年度実績 利用者数:5,453人, 開館日数:244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	9,212	8,099	9,128
	利用料金収入	0	0	0
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入(市社協 繰入金)センター長 給与・賞与差額分	113	373	0
	収入計	9,325	8,472	9,128
支出	人件費	4,390	4,811	4,922
	光熱水費	0	0	0
	保険料	66	65	62
	委託料	1,454	1,482	1,439
	修繕費	1,901	367	503
	事業費	0	0	0
	消費税及び地方 消費税	366	615	664
	その他の公課費	0	0	1
	事業所税	0	0	0
	その他	1,148	1,132	1,537
	支出計	9,325	8,472	9,128
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 %	0.0 %
② 指定管理料比率	98.8 %	95.6 %	100.0 %
③ 人件費比率	47.1 %	56.8 %	53.9 %
④ 利用者1人当たりの 管理コスト	1,687 円	1,513 円	1,575 円
⑤ 利用者1人当たりの 高知市負担コスト	1,666 円	1,447 円	1,575 円
⑥ 外部委託費比率	15.6 %	17.5 %	15.8 %

※【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	—	—	玄関にアンケート用紙
	② 調査期間	—	—	10月より
	③ 配布数	—	—	0
	④ 回収数	—	—	0
	⑤ 回収率	— %	— %	0.0 %
調査結果		実施せず。	実施せず。	29年10月よりアンケート 調査実施。 回答0

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
	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 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
9 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
10 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
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
12 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
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0
14 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
15 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
16 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
17 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
18 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
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	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

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	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	3	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	3	3	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	4.0
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	3	3	3.0
7 事業の実施状況	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	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	3	3	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	30	28

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	30 点	67 %	28 点	62 %
(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	105 点	88 %	103 点	86 %

(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"> ・ 地域の実情を踏まえ、地域に密着し、利用者の息づかいを感じながら、地域福祉に貢献する施設として運営を図っている。 ・ 築17年が経過しており、建物や設備機器の経年劣化が進み、修繕補修をしながら使用している。 ・ 自主事業として、高齢者を対象に「高齢者の交通事故防止」と「悪質商法に騙されないように」の講演会を開催した(平成27年12月7日)。
28	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の実情を考慮しながら、地域に根差した、地域福祉に貢献する施設としての運営を図っている。 ・ 建物や設備機器の経年劣化が進み、補修修繕をしながら使用をしている。 ・ 自主事業として土佐山健康福祉センターが主導し、とさやま保育園、土佐山へき地診療所、土佐山学舎の四者による南海トラフ巨大地震に備えた避難消防訓練を行った。
29	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の実情を考慮しながら、地域に根差した、地域福祉に貢献する施設としての管理運営を図っている。 ・ 建物や設備機器の経年劣化が進み、補修修繕をしながら使用をしている。 ・ 自主事業として「高齢者の事故防止について」「特殊詐欺について」の講演会を高知東警察署の協力を得て実施した。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	地元団体の会合への参加や行事への協力等地域に根ざした施設として役割が果たされている。また、近隣の土佐山保育園からの訪問や土佐山学舎の体験学習の受け入れなど、地元高齢者と若年者との交流の場となっている。施設の老朽化は見られるが、適時修繕・設備機器の入れ替えを行い、適切な運営・管理が行われている。
28	地元団体の会合への参加や行事への協力等地域に根ざした施設として役割が果たされている。また近隣の土佐山保育園や土佐山学舎との交流があり、地域の拠点施設となっている。施設の老朽化は見られるが、適時修繕を行い、適切な運営・管理が行われている。敷地内にへき地診療所と地域活性化住宅が建設されたことで交通量が増えたため、今年度駐車場に路面標示やカーブミラーの設置を行い、利用者の安全確保・利便性向上につながった。
29	地元団体の会合への参加や行事への協力等地域に根ざした施設として役割が果たされている。また近接する土佐山保育園や土佐山学舎との交流があり、地域の拠点施設となっている。施設の老朽化により適宜修繕を行い、適切な運営・管理が行われている。施設内外清掃は職員が行い、環境美化に努めている。

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	28.3 点	63 %	
(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	103.3 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。経費縮減策にも積極的に取り組んでいると評価できます。今後も地域に根ざした活動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。今後も、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。また、施設の老朽化対策については、施設所管課と協議し、適切な対応をとっていただくようお願いいたします。
28	S	104.0 点	適正な管理運営がなされていると考えます。利用者からの苦情・要望等に対し適切に対応していただいていると考えます。今後は利用者アンケート等による満足度調査を実施し、ニーズ把握を踏まえた地域福祉の増進のための取組を期待します。
29	S	103.3 点	適正な管理運営がなされていると考えます。経費縮減策にも積極的に取り組んでいると評価できます。今後も地域に根ざした活動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	10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。