

1 施設概要

施設名	高知市春野あじさい会館		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. 施設の総合案内 3. 施設の貸館 4. 障害者福祉に係る各種申請受理等							
施設内容	高知市春野地域福祉センター(多目的ホール, 研修室, 研修会議室, 管理事務所等)							
職員体制	常勤職員	2人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	2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)	-	21,789	-	21,116	22,000	21,113
稼働率(パーセント)	-	19	-	20	20	19
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	-	535,470	-	555,960	560,000	554,830
目標値に対する達成状況について	-		-		目標達成には少し届かなかった。多目的ホールの利用件数, 利用者とも伸びてきているが, 研修室・研修会議室の利用が減少したため全体の利用率が前年度より少し下がってきたため。	

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)
利用者数		21,789 人	21,116 人	21,113 人
利用者数:対前年度比		107.7 %	96.9 %	100.0 %
開館日数		251 日	317 日	314 日
利用率	多目的ホール	29 %	32 %	34.0 %
	研修室	14 %	15 %	11.0 %
	研修会議室	14 %	15 %	12.0 %
利用状況についての評価		利用者数は昨年より減少しているが, 貸室の利用率は昨年より伸びてきている。本年度よりサービスを営業している土曜日をカウントしている。貸館の開館日数は253日		研修室・研修会議室の利用率は減少したが, 多目的ホールの利用率は伸びてきているため全体的な利用件数利用者数は前年度とほぼ変わらない。

※ 利用率の算定方法: 各部屋の利用時間÷貸館の開館日数×8時間

※ H26年度実績 利用者数:20,235人, 開館日数:254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	13,369	12,296	13,231
	利用料金収入	16	47	36
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入	2,597	2,606	2,675
	収入計	15,982	14,949	15,942
支出	人件費	9,000	9,227	9,746
	光熱水費	0	0	0
	保険料	31	24	24
	委託料	2,416	2,631	2,516
	修繕費	2,718	819	1,369
	事業費	0	0	0
	消費税及び地方消費税	486	928	937
	その他の公課費	2	2	2
	事業所税	0	0	0
	その他	1,329	1,318	1,348
	支出計	15,982	14,949	15,942
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	0.1 %	0.3 %	0.2 %
② 指定管理料比率	83.7 %	82.3 %	83.0 %
③ 人件費比率	56.3 %	61.7 %	61.1 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	733 円	708 円	755 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	614 円	582 円	627 円
⑥ 外部委託費比率	15.1 %	17.6 %	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			アンケート箱を設置する
	② 調査期間			平成29年7月から設置
	③ 配布数			随時配布(常時設置)
	④ 回収数			1
	⑤ 回収率	- %	- %	- %
調査結果		実施せず。	実施せず。	平成29年7月18日(火)からアンケート様式を作成し、アンケート箱とともに設置している。 施設内の利用は快適で、満足している評価である。

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30年2月6日	休日夜間に施設内への不審車両の出入りがあるとの情報を受ける。	当館職員では確認できなかったが、バリカーが壊れていたため修理しバリカーチェーンを掛け不法車両が侵入できないように対応する。

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
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	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	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	3	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	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	3	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	27	27.3

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	27 点	60 %	27 点	60 %
(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	102 点	85 %	102 点	85 %

(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"> 個人情報、プライバシーに配慮し、適切な窓口業務・貸館業務に努めている。 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)。 警察署・郵便局とタイアップし、振り込み詐欺・特殊詐欺の啓発を図るための応援事業に参加するなど地域福祉向上に努めた。 トイレ便座にタイマーを設置し、電気代の経費節減に努めている。 開館より20年を過ぎ、施設の経年劣化が進んでいるが、経費節減しながら迅速に対応している。
28	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報、プライバシーに配慮し、適切な窓口業務・貸館業務に努めている。 高知南警察署員を講師に招き「特殊詐欺・交通安全」を題材にした講座を開催し、参加者に啓発、未然防止を図る。 施設の経年劣化による修繕費が高まっているため、修繕費の検討が望まれる。
29	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報、プライバシーに配慮し、適切な窓口業務・貸館業務に努めている。 「一人ひとりの幸せ」を題材にした人権啓発講座を開催する。 利用者の満足度調査のためのアンケートを始める。 火災、津波等を想定し決まった計画は立てず、職員にも詳細は知らせずに臨機応変な対応ができるような訓練を行う。 施設の経年劣化による修繕費が高まっているため、修繕費の検討が望まれる。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	乳児から高齢者、障害者など様々な利用者の安全性・利便性に配慮した対応がなされており、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。民協の定例会へ出席し情報共有するなど地域との連携も図られている。また、自主事業では地域の高齢者への特殊詐欺の啓発を図っており、地域福祉・高齢者福祉にも寄与している。
28	乳児から高齢者・障害者など様々な利用者の安全性・利便性に配慮した対応がなされており、施設駐車場の草刈や軽微な修繕を職員がするなど経費節減の取組を積極的に行っている。また、施設の老朽化に伴う修繕について迅速に対応するなど、適切な運営・管理が行われている。自主事業では、高齢者が多いという地域の特性をふまえ「特殊詐欺・交通安全」をテーマに講演を行い、地域福祉・高齢者福祉の増進に寄与した。
29	乳児から高齢者・障害者など様々な利用者の安全性・利便性に配慮した対応がなされており、軽微な修繕を職員がするなど経費節減の取組を積極的に行っている。また、施設の老朽化に伴う修繕について迅速に対応するなど、適切な運営・管理が行われている。自主事業では「一人ひとりの幸せのために」をテーマに講演を行い地域福祉の増進に寄与した。また年2回の避難訓練以外に、消火器を実際に使ってみるなど、実践的な訓練を自主的に行っている。

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	27.3 点	61 %	
(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	102.3 点	85 %	

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。幅広い年齢層に利用されている施設であることから、利用者ニーズの把握のためアンケート回収数を上げ、それらの結果を踏まえた取組を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に努め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	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	102.3 点	適正な管理運営がなされていると考えます。幅広い年齢層に利用されている施設であることから、利用者ニーズの把握のためアンケート回収数を上げ、それらの結果を踏まえた取組を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	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。