

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 30 年 4 月 1 日	～	令和 3 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 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 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)	66,000	64,553	66,000	60,399	66,000	
稼働率(パーセント)	—	39	—	39	—	
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	9,000,000	8,970,760	9,000,000	8,544,000	9,000,000	
目標値に対する達成状況について	利用者については、市老連の定例講座、一般利用者の自主講座とも利用者が減少しているため。		利用者については、市老連の定例講座、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 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 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	64,553 人		60,399 人		人	
利用者数:対前年度比	98 %		94.0 %		%	
開館日数	341 日		338 日		日	
利用率	栄養実習室	6 %	6 %	%	%	%
	教養室A	57 %	51 %	%	%	%
	教養室B	58 %	53 %	%	%	%
	教養室C	43 %	32 %	%	%	%
	教養室D	43 %	32 %	%	%	%
	和室A	35 %	36 %	%	%	%
	和室B	36 %	37 %	%	%	%
	和室C	37 %	39 %	%	%	%
	和室D	39 %	40 %	%	%	%
	音楽室	63 %	52 %	%	%	%
	ホールA	67 %	66 %	%	%	%
ホールB	74 %	69 %	%	%	%	
ホールC	74 %	69 %	%	%	%	
健康増進室	48 %	47 %	%	%	%	
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、自主講座への参加人数の減が主な原因。 3月は新型コロナウイルスの影響で減少。			

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	平成 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)	
収入	指定管理料	22,685	21,926	
	利用料金収入	225	203	
	自主事業収入	0	0	
	その他収入(公衆電話利用料金収入)	8	9	
	その他収入(市社協人件費差額分)	0	0	
収入計	22,918	22,138	0	
支出	人件費	9,497	9,431	
	光熱水費	0	0	
	保険料	49	22	
	委託料	8,510	9,079	
	修繕費	2,418	1,013	
	事業費	0	0	
	消費税及び地方消費税	1,435	1,415	
	その他の公課費	3	4	
	事業所税	0	0	
	その他	1,006	1,174	
	支出計	22,918	22,138	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 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)
① 利用料金比率	1.0 %	0.9 %	- %
② 指定管理料比率	99.0 %	99.0 %	- %
③ 人件費比率	41.4 %	42.6 %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	355 円	367 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	351 円	363 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	37.1 %	41.0 %	%

※【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 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)	
調査の実施内容	① 調査方法	使用報告書意見欄	使用報告書意見欄	
	② 調査期間	1年間	1年間	
	③ 配布数	-		枚
	④ 回収数	-		枚
	⑤ 回収率	- %	- %	- %
調査結果	アンケートは実施していません。利用後に提出していただく使用終了報告書にご意見欄を設け利用者の意見を受けている。本年度は特に意見等はありませんでした。	アンケートは実施していません。利用後に提出していただく使用終了報告書にご意見欄を設け利用者の意見を受けている。本年度は特に意見等はありませんでした。		

#### 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
令和元年9月	駐車場少ないので対処してほしい。	敷地等スペースがないため対応困難。公共交通機関の利用をお願いする。

## 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
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>60</b>	<b>60</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	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	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	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	4	4	4.0
7 事業の実況	事業は効果的に行われたか	4	3	3.0
8 自主事業の実況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	4	4	4.0
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	2.7
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>36</b>	<b>31</b>
			<b>36</b>	<b>30.7</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	15.0

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 %	31 点	69 %
(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 %	106 点	88 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 阪神淡路大震災・東日本大震災・熊本地震以降の防災意識の高まりにより、老人憩所受講者や障害サービス利用者、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地域との連携が図られている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑧ センター自主事業として、平成31年3月9日(土)「高齢者の交通安全」についての講座を、高知市くらし・交通安全課、高知市交通安全母の会連絡協議会高知南警察署交通課の協力により実施した。</p>
元	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 阪神淡路大震災・東日本大震災・熊本地震以降の防災意識の高まりにより、老人憩所受講者や障害サービス利用者、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地域との連携が図られている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。特に新型コロナ予防のため、手指消毒液の設置、エレベーターのボタン・ドアノブ等の消毒を定期的に行っている。</p> <p>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。</p> <p>⑧ センター自主事業として、令和2年3月9日(土)「認知症サポーター養成講座」を高知市南部高齢者支援センター、高知市社会福祉協議会、高知南警察署交通課の協力により実施した。</p> <p>⑨ 毎年秋に開催されている高知市老人クラブ連合会による、手作りシニア文化祭への協力。(南部障害者福祉センター、喫茶「ひまわり」(就労継続支援B型事業所)も手作り品等の販売を行っている。)</p>
2	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	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。トイレの便座の消毒液装置及び暖房便座の設置や、30年度はクロス張替修繕等を行い利用者の利便性・快適性の向上に努めている。施設の老朽化に伴う修繕や機器の交換を行い、適切な管理運営が行われている。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自治会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、高齢者の交通安全講座を開催し、地域全体で高齢者を見守っていきける体制づくりに努めた。
元	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。施設の老朽化によりこまごまとした設備等の不具合が発生しているが、必要な修繕は速やかに行い、利用者の利便性・快適性の向上に努めるとともに、適切な管理運営が行われている。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自治会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、「認知症との上手な付き合い方」講座を開催し、地域で高齢者を見守っていきける体制づくりに努めた。
2	

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>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	30.7 点	68 %	
(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	105.7 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3点未満の評価があるもの	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

概ね適正な管理運営がなされています。  
積極的に地域との連携を図り、防災訓練への参加、衛生環境の向上など利用者の安全確保に努められていることは評価できます。  
今後は、アンケートの実施方法を工夫し、回収率の増加や満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	S	105.0 点	適正な管理運営がなされています。 防災訓練の実施や講座の開催により、積極的に地域との連携が図られていると評価できます。 引き続き、地区住民の健康の保持と増進に資する取組を期待します。
元	A	105.7 点	概ね適正な管理運営がなされています。 積極的に地域との連携を図り、防災訓練への参加、衛生環境の向上など利用者の安全確保に努められていることは評価できます。 今後は、アンケートの実施方法を工夫し、回収率の増加や満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。
2		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
電気室子メーター交換	令和元年10月	有効期限切れにより交換。
中央監視盤 計量端末更新工事	令和2年1月	経年劣化に伴う交換
消防設備不良箇所修繕	令和2年3月	経年劣化により修繕