

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	令和 3 年 4 月 1 日	～	令和 6 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	令和 3 年度 (1 年目)		令和 4 年度 (2 年目)		令和 5 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)	60,000	35,748	60,000	38,215	60,000	41,485
稼働率(パーセント)	-	35	-	39	-	43
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	8,000,000	6,108,210	8,000,000	8,095,680	8,000,000	7,178,580
目標値に対する達成状況について	利用者については、新型コロナウイルス流行により8/21～9/16日までの貸館中止や市民活動の自粛等で、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、新型コロナウイルス感染症対策に伴い、市老連の定例講座の休止並びに自主講座の自粛等があり、目標達成には至らなかったものの増加している。		利用者については、新型コロナウイルス感染症対策に伴う様々な措置が終了し、目標達成には至らなかったものの増加している。	

(単位:円)

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 3 年度 (1 年目)		令和 4 年度 (2 年目)		令和 5 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	35,748 人		38,215 人		41,485 人	
利用者数:対前年度比	99 %		107 %		109 %	
開館日数	343 日		344 日		344 日	
利用率	栄養実習室	1 %	6 %	3 %		
	教養室A	35 %	36 %	38 %		
	教養室B	39 %	40 %	37 %		
	教養室C	30 %	27 %	32 %		
	教養室D	30 %	27 %	32 %		
	和室A	25 %	23 %	33 %		
	和室B	27 %	26 %	35 %		
	和室C	33 %	29 %	37 %		
	和室D	29 %	25 %	33 %		
	音楽室	35 %	36 %	37 %		
	ホールA	49 %	54 %	54 %		
ホールB	57 %	59 %	56 %			
ホールC	57 %	59 %	56 %			
利用状況についての評価	R3年度は、新型コロナウイルス流行により、市老連・利用団体等の活動自粛等が利用者数減の主な原因と考えられる。		R4年度も新型コロナウイルス流行により、市老連・利用団体等の活動自粛等があったものの利用者数減少は底を打ったと思われる。		R5年度は新型コロナウイルス流行による、市老連・利用団体等の活動自粛等が減ったため利用者数は増加した。	

※ R2年度実績 利用者数:36,209人, 開館日数:343日

年間利用合計回数

※ 利用率 =  $\frac{\text{年間利用合計回数}}{\text{開館日数} \times \text{貸出区分(午前・午後・夜間)}} \times 100$

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和 3 年度 ( 1 年目)	令和 4 年度 ( 2 年目)	令和 5 年度 ( 3 年目)	
収入	指定管理料	22,470	22,412	22,514
	利用料金収入	222	297	279
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入(公衆電話利用料金収入)	6	2	2
	その他収入(市社協人件費差額分)	0	0	0
	収入計	22,698	22,711	22,795
支出	人件費	9,560	9,239	9,654
	光熱水費	0	0	0
	保険料	22	22	22
	委託料	9,538	9,725	9,872
	修繕費	696	907	384
	事業費	0	0	0
	消費税及び地方消費税	1,719	1,636	1,604
	その他の公課費	4	4	4
	事業所税	0	0	0
	その他	1,159	1,178	1,255
	支出計	22,698	22,711	22,795
	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)

	令和 3 年度 ( 1 年目)	令和 4 年度 ( 2 年目)	令和 5 年度 ( 3 年目)
① 利用料金比率	1.0 %	1.3 %	1.2 %
② 指定管理料比率	99.0 %	98.7 %	98.8 %
③ 人件費比率	42.1 %	40.7 %	42.4 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	635 円	594 円	549 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	629 円	586 円	543 円
⑥ 外部委託費比率	42.0 %	42.8 %	43.3 %

※【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)

	令和 3 年度 ( 1 年目)	令和 4 年度 ( 2 年目)	令和 5 年度 ( 3 年目)	
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート方式。貸館の利用報告書に意見欄を設けている。	アンケート方式。貸館の利用報告書に意見欄を設けている。	アンケート方式。貸館の利用報告書に意見欄を設けている。
	② 調査期間	1年間	1年間	1年間
	③ 配布数	- 枚	- 枚	- 枚
	④ 回収数	- 枚	- 枚	- 枚
	⑤ 回収率	- %	- %	- %
調査結果	なし	なし	なし	

#### 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6年2月27日	和室の障子等が破れて修繕の依頼があった。	3月に障子を張り替えた。
令和6年3月4日	ホールの障子器具等収納スペースの折れ戸が壊れて危ないという声があった。	3月に修繕をした。

## 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	2	2.0
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	2.3
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>59</b>
			<b>60</b>	<b>58.3</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	2.3
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になっているか	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になっているか	4	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	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	2	2	2.0
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	3.0
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>34</b>	<b>26</b>
			<b>34</b>	<b>25.3</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 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	34 点	76 %	26 点	58 %
(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	109 点	91 %	100 点	83 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
3	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・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、施設内各組織参加のもと避難・救助・消火訓練を行うことで施設利便者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。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。 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 センター自主事業は新型コロナウイルスの流行により開催していません。 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。(開催時)
4	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・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。 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。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。 ⑦ 地域とのかかわりでは、民児協の役員を継続するとともに、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等へも参加要請があれば積極的に出席する。 ⑧ センター自主事業は新型コロナウイルスの流行により開催していません。 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。(開催時)
5	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 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、施設内各組織参加のもと避難・救助・消火訓練を行うことで施設利用者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 空調設備を更新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。新型コロナ5類移行後も、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継続して行っている。 ⑦ 地域との関係では、潮江地区民児協とのかかわりを継続するとともに、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の出席要請があれば出席することとしている。 ⑧ センター自主事業は新型コロナウイルスの状況を勘案し、開催していない。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者や障害者等様々な方に利用されている施設であるため、施設内外の環境美化に努めている。</li> <li>・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、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。</li> <li>・自主防災組織への参加、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。</li> <li>・令和3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、自主事業は未実施であったが、貸館の利用にあたっては、感染症の拡大防止のため、利用者への3密防止の声掛けや、除菌液の確保等、利用者の安全のための熱心な取り組みが行われた。</li> <li>・利用者に積極的に声がけをし、問い合わせ・要望等に即座に対応している。</li> </ul> <p>以上のことにより、適切に施設の運営及び管理が行われていると評価する。</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者や障害者等様々な方に利用されている施設であるため、施設内外の環境美化に努めている。</li> <li>・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、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。</li> <li>・自主防災組織への参加、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。</li> <li>・令和4年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、自主事業は未実施であったが、貸館の利用にあたっては、感染症の拡大防止のため、利用者への3密防止の声掛けや、除菌液の確保等、利用者の安全のための熱心な取り組みが行われた。</li> <li>・利用者に積極的に声がけをし、問い合わせ・要望等に即座に対応している。</li> </ul> <p>新型コロナウイルス拡大の影響もあり、利用者数の目標達成は困難な状況ではあったが、以上のことにより、適切に施設の運営及び管理が行われていると評価する。</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者や障害者等様々な方に利用されている施設であるため、施設内外の環境美化に努めている。</li> <li>・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、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。</li> <li>・自主防災組織への参加、潮江地区の民児連への参加、自主防災会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。</li> <li>・令和5年度も新型コロナウイルス感染症の影響が残ったため、自主事業は未実施であった。</li> <li>・利用者に積極的に声がけをし、問い合わせ・要望等に即座に対応している。</li> </ul> <p>これらのことにより、概ね適切な施設運営及び管理が行われていると評価する。</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	58.3 点	97 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	25.3 点	56 %	
(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	98.6 点	82 %	

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、又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。	おおむね事業計画書・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

事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。  
 利用者数及び貸館・貸室利用料金の目標値が未達成となっています。  
 年度終了後に提出する事業報告書の提出が期限を超過していましたので、期限内に提出するよう改善してください。  
 今年度は新型コロナウイルス感染症の感染リスクを考慮したこともあり、自主事業が実施できていませんが、引き続きアンケートの実施方法を工夫して、回収数の増加と利用者ニーズの把握を行い、魅力的な自主事業の開催による利用拡大に取り組んでください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
3	A	100.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、利用者数の目標値は未達成となりました。 また、自主事業が実施されていませんので、計画に沿った自主事業の開催に努めてください。 引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施を期待します。
4	A	99.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされていますが、事業報告書の提出に遅れがありました。 全国的な新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数の目標値は未達成となりました。 また、自主事業が実施されていませんので、計画に沿った自主事業の開催に努めてください。 引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施を期待します。
5	A	98.6 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 利用者数及び貸館・貸室利用料金の目標値が未達成となっています。 年度終了後に提出する事業報告書の提出が期限を超過していましたので、期限内に提出するよう改善してください。 今年度は新型コロナウイルス感染症の感染リスクを考慮したこともあり、自主事業が実施できていませんが、引き続きアンケートの実施方法を工夫して、回収数の増加と利用者ニーズの把握を行い、魅力的な自主事業の開催による利用拡大に取り組んでください。

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
対応なし		