

1 施設概要

施設名	高知市障害者福祉センター		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	障害者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	就労継続支援B型事業所, 身体障害者福祉センター(大研修室, 創作活動室, 料理実習室, 図書談話室), 障害者相談センター西部、集会所、木村会館事務室(R3.11.19～R5.4.11)							
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)

(単位:円)

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)	18,050	14,190	15,000	20,031	16,500	17,735
稼働率(パーセント)	-	22	-	29	-	29
貸館・貸室利用料金(無料・減免額含む)	515,000	340,170	400,000	695,130	499,125	671,640
目標値に対する達成状況について	令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用者数は前年度からさらに約400人の減少であった。特に、年度当初からは回復基調にあったが、夏場、特に夏休みに入った辺りから新規感染者が増加したためまん延防止措置が取られ、8/21～9/16までの間は市障がい福祉課からの指示で貸館の中止を指示されたこともあり、減少になった。		前年に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、いきいき百歳体操や使用キャンセルなどもあったが、まん延防止措置等による貸館中止までには至らなかったことに加え、木村会館の耐震化に伴い、木村会館の事務室の当館3階への移転に合わせて貸室部分についても一部当館の活用があったので、利用者数は目標値を上回った。		木村会館の事務室及び貸室機能が4月から耐震化後の木村会館へ戻ったが、一方で新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが令和5年5月から、第2類から第5類へ変更になり、100歳体操や講座等の自粛がなくなるとともに自主事業である文化祭の開催もできたことから、概ねコロナ禍前の状況に戻ってきた。	

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)
利用者数	14,190 人	20,031 人	17,735 人
利用者数:対前年度比	97.3 %	141.2 %	88.5 %
開館日数	343 日	344 日	344 日
利用集会所	11 %	22 %	21 %
利用率			
利用状況についての評価	1 利用者数について 開館日数は、前年度と同じであったが、コロナ禍の中、対前年で約400人の減少であった。 2 稼働率について 利用率については、すべての部屋が前年を上回っていた。利用者数が減少した要因としては、コロナ禍で各サークル等の参加者が減少したのではないかと推察する。	1 利用者数について 開館日数が1日多かったこともあるが、木村会館の市民学校の開催、民児協や町内会等の地域団体等の利用が増加に貢献した。(木村会館による増 3,454 人) 2 稼働(利用)率について ボランティア養成講座等の利用が増加し、稼働率の向上につながった。	1 利用者数について 昨年度は木村会館が改修工事期間中で、これまで木村会館で開催していた事業が当センターで開催されていたが、令和5年4月に改修終了したことにより、市民学校の利用者数が減少した。一方でコロナ感染症への対応の変化による増加、という増減の要因があったが、結果としてコロナ禍前の状況になった。 2 稼働(利用)率について 木村会館の利用者が移ったため減少した。

※ R2年度実績 利用者数:14,583人, 開館日数:343日

※ 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)
指定管理料	17,715	18,876	18,552
利用料金収入	0	0	0
自主事業収入	0	0	147
収入			
その他収入(公衆電話使用料収入等)	1	1	10
その他収入(市社協人件費差額分繰入金)	0	0	0
収入計	17,716	18,877	18,709
支出			
人件費	9,708	10,395	10,138
光熱水費	0	0	0
保険料	14	14	14
委託料	5,347	5,349	5,410
修繕費	382	379	701
事業費	0	0	130
消費税及び地方消費税	1,377	1,324	1,324
その他の公課費	2	1	2
寄附	0	0	17
事業所税	0	0	0
その他	886	1,415	973
支出計	17,716	18,877	18,709
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	0.0 %	0.0 %	0.0 %
② 指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	99.2 %
③ 人件費比率	54.8 %	55.1 %	54.2 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	1,248 円	942 円	1,055 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	1,248 円	942 円	1,046 円
⑥ 外部委託費比率	30.2 %	28.3 %	29.1 %

※【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	窓口にアンケート用紙を配置している。	同左。	同左。
② 調査期間	年間	同左。	同左。
③ 配布数	各階にアンケート用紙を配置。	同左。	同左。
④ 回収数	1	0	0
⑤ 回収率	- %	0.0 %	0.0 %
調査結果	月1回貸室利用している60~70代の女性から、概ね満足しているとの回答。	-	

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5年6月12日	トイレ個室のドアに荷物用フックが欲しいという要望があった。	即日全てのドアに荷物用フックを購入し取り付けした。

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	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	59
			59	59.0

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	4	3	2.7
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	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 事業の実施状況	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	4	4	3.0
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
配点45点(9項目×5点)		小計	36	28
			28	26.7

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 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	36 点	80 %	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	111 点	93 %	102 点	85 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
3	<p>1 窓口業務 障害者手帳の交付にあたっての支援施策等の説明について、障がい福祉課との連携により対象者に寄り添ったきめ細かく分かり易い説明に努めている。 貸館業務については、電話での仮押さえなど利用者の利便性の向上を図っている。 窓口への各種相談には、障害者相談センター西部のほか、関係機関の案内やつなぎなど、市民のニーズに応じている。</p> <p>2 施設維持管理業務 貸館業務にあたっては、公平・平等な利用の観点に立ち、市民ニーズに則した貸し出しを行っている。 施設利用者の安全対策を第一義に、快適な空間の提供や設備機器等の利便性の向上・維持に努めている。 また、建設後30余年が経過し、施設・設備の経年劣化が多々見られる。一定規模以上の修繕工事については市の直管での施工になるが、修繕規模が大きくならないよう軽微なうちに修繕に努めており、そのための予算確保にも努めている。</p> <p>3 地域との連携 例年参画している旭地区住民開催の「旭オナーワン芸術祭」は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け中止になった。 旭地区民生委員児童委員協議会の定例会に参加し、また、さまざまな事業を通じて地区の町内会等と連携を図った。</p> <p>4 自主事業 「第5回障害者福祉センター文化祭」は、開催準備を行ってきたが、新型コロナの影響を受け、中止とした。また、同時期に開催する予定であった文化教室受講生による作品展については、一般公開をせずに、それぞれの作品を展示し、その様子を動画で撮影して、Web上で公開した。</p> <p>【総括】 障害者やその家族の心情に寄り添うとともに、障害者支援団体の活動を支援する施設として、障害に関する社会制度の知識習得や合理的配慮等を念頭に業務を遂行している。</p>
4	<p>1 窓口業務 障害者手帳の交付にあたっての支援施策等の説明について、障がい福祉課との連携を図り、対象者に寄り添ったきめ細かく分かり易い説明に努めている。 貸館業務については、電話での仮押さえなど、特に障害がある利用者への利便性の向上を図っている。 窓口での各種相談には、障害者相談センター西部のほか、ほおっちょけん相談窓口での関係機関への案内やつなぎなど、市民のニーズに応じている。</p> <p>2 施設維持管理業務 貸館業務にあたっては、公平・平等な利用の観点に立ち、市民ニーズに則した貸し出しを行っている。 施設利用者の安全対策を第一義に、快適な空間の提供や設備機器等の利便性の向上・維持に努めている。特に、令和4年度には床面のリフレッシュを行い、施設に明るさが戻り、利用者からも好評の声が聞かれた。 また、建設後30余年が経過し、施設・設備の経年劣化が多く見られるが、一定規模以上の修繕工事については市の直管での施工になり、手続等にも時間を要することから、できるだけ修繕規模が軽微なうちに修繕に努めている。</p> <p>3 地域との連携 いきいき百歳体操会場として週3回地域に提供し、健康づくりに貢献している。 旭地区民生委員児童委員協議会の定例会に参加し、また、さまざまな事業を通じて地区の町内会等と連携を図った。</p> <p>4 自主事業 障害者福祉センターでは、平成28年度から自主事業として文化教室の受講生の作品展や障害当事者による陶芸絵付け教室、飲食コーナーなどのイベント活動を文化祭と位置づけ実施してきたが、コロナ禍で令和4年度についても開催を見送った。しかしながら、作品については、時節柄一般公開をせずに、展示し、その様子を動画で撮影して、Web上で公開した。</p> <p>【総括】 障害者やその家族の心情に寄り添うとともに、障害者支援団体の活動を支援する施設として、障害に関する社会制度の知識習得や合理的配慮等を念頭に業務を遂行している。</p>
5	<p>1 窓口業務 窓口への来館者に対し、どのような目的で来られたのかを聞き取り、状況によっては他の窓口への案内を行うなど、来館者のニーズに即した迅速で正確な対応を図っている。 また、障害者手帳の交付の際には、いろいろな支援施策等が整備されているため、障がい福祉課との連携を図りながら、対象者に対し丁寧で分かり易い説明に努めている。 貸館業務については、公平、公正を基本に、電話での仮予約に応じるなど利用者の負担軽減や利便性の向上も図っている。 さらに、窓口での各種相談には、障害者相談センター西部のほか、関係機関への案内やつなぎなど、市民のニーズに応えられるよう努めている。</p> <p>2 施設維持管理業務 施設利用者への安全で快適な空間の提供を図るため、日頃の点検や設備機器等の利便性の向上・維持に努めている。 当施設については、建設後30余年が経過し、施設・設備の経年劣化による老朽化が見られる。一定規模以上の修繕工事については市直管での施工になるが、修繕規模が大きくならないよう軽微なうちに修繕に努めており、そのための予算確保にも努めている。</p> <p>3 地域との連携 旭地区民生委員児童委員協議会の定例会に参加し、また、さまざまな事業を通じて地区の町内会等と連携を図った。</p> <p>4 自主事業 障害者福祉センターでは、コロナウイルス感染症への対応が見直されたことから、4年ぶりに自主事業として「第8回障害者福祉センター文化祭」を開催した。本来は当センターの文化教室での作品の発表の場として、また当センターのPRをねらいとしたものであったが、3年間のコロナ禍のブランクがあったものの、民生児童委員さん等の協力をいただき、地域の大きなイベントになっている。</p>

(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"> ・身体障害者等の利用が多い施設であり、障害者の特性に応じた対応がなされている。 ・利用者に積極的に声がけをし、窓口では関係機関を案内するなど丁寧に対応している。 ・クールビズ・ウォームビズの実施等による節電や、職員自ら簡易な修繕や、敷地内の樹木の剪定を行うなど、経費節減に積極的に取り組んでいる。 ・建物内外の清掃を毎週全職員で行い、環境美化に努めている。 ・ホームページにセンターで貸し出しが可能な福祉用具等の一覧を掲載し、センター利用促進への取り組みがみられる。 以上のことにより、センターの運営及び管理が適切に行われていると評価できる。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者等の利用が多い施設であり、障害者の特性に応じた対応がなされている。 ・利用者に積極的に声がけをし、窓口では関係機関を案内するなど丁寧に対応している。 ・クールビズ・ウォームビズの実施等による節電や、職員自ら簡易な修繕や、敷地内の樹木の剪定を行うなど、経費節減に積極的に取り組んでいる。 ・建物内外の清掃が毎週全職員で行われているほか、長年の使用による施設の不具合を改善し、環境美化や快適に利用しやすい雰囲気づくりに努めている。 ・ホームページにセンターで貸し出しが可能な福祉用具等の一覧を掲載し、センター利用促進への取り組みがみられる。 以上のことにより、センターの運営及び管理が適切に行われていると評価できる。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者等の利用が多い施設であり、障害者の特性に応じた対応がなされている。 ・利用者に積極的に声がけをし、窓口では関係機関を案内するなど丁寧に対応している。 ・クールビズ・ウォームビズの実施等による節電や、職員自ら簡易な修繕や、敷地内の樹木の剪定を行うなど、経費節減に積極的に取り組んでいる。 ・建物内外の清掃が毎週全職員で行われているほか、長年の使用による施設の不具合を改善し、環境美化や快適に利用しやすい雰囲気づくりに努めている。 ・ホームページにセンターで貸し出しが可能な福祉用具等の一覧を掲載し、センター利用促進への取り組みがみられる。 ・自主事業「第8回障害者福祉センター文化祭」を4年ぶりに開催した。 以上のことにより、センターの運営及び管理が適切に行われていると評価できる。

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	59.0 点	98 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	26.7 点	59 %	
(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	100.7 点	84 %	

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。 全ての項目で目標値が達成できました。 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しまいましたので、期限内に提出するよう改善してください。 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、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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>また、自主事業が実施されていないので、計画に沿った自主事業の開催に努めてください。</p> <p>視覚に障害のある方のために、貸室の利用状況などを録音して流すなど利用者に寄り添った対応がされています。</p> <p>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。</p>
4	A	100.0 点	<p>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。</p> <p>全国的な新型コロナウイルス感染症の影響がありましたが、利用者数の目標値は達成できています。</p> <p>また、自主事業が実施されていないので、計画に沿った自主事業の開催に努めてください。</p> <p>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。</p>
5	A	100.7 点	<p>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。</p> <p>全ての項目で目標値が達成できました。</p> <p>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。</p> <p>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、利用拡大に取り組んでください。</p>

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