

様式1

## 平成28年度 半期・年度 事業評価書

評価対象期間	平成28年4月～平成29年3月分
施設名	鳥取市 湯谷荘
指定管理者名	株式会社 さんびる
指定管理期間	平成26年4月～平成31年3月
施設所管課名	高齢社会課

## 1. 事業評価

確認する内容	指定管理者	施設所管課		
	自己評価	評価	確認方法	備考
<b>I. 公共サービスの実施状況</b>				
1 仕様書・事業計画に基づく事業が適切に行われたか	3	3	聞き取り 書類確認	
2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	3	3	聞き取り	
3 業務に必要な研修や職員の育成・指導が適切に行われたか	3	3	聞き取り	月一回勉強会、年一回本社での研修など、他にも年に数回研修に参加している。
4 平等利用が確保され、利用者から利用許可に対する苦情がないか	3	3	聞き取り	
5 利用実績に関する帳簿が作成され適正に管理されているか	3	3	聞き取り 現地確認	利用者数実績をホワイトボードに見える化し、昨年度比で分析されている。
6 減免対象者は、適切に減免しているか	適切	適切	聞き取り	
7 地域の活性化につながる社会貢献活動等への配慮はあるか	3	4	聞き取り 現地確認	百円市など地域の方と協力して実施。
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	聞き取り 現地確認	アンケートを実施するが記入がない。口頭で確認して掲示している。
9 利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか	3	3	聞き取り	利用者とのコミュニケーションが取れていて、苦情を把握しやすい状態ができている。
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	3	3	聞き取り 書類確認	道の駅等にチラシを設置している。研修室利用を促進する広報をしている。
<b>II. 施設の維持管理の実施状況</b>				
11 清掃・衛生管理は適切に行われているか	3	3	聞き取り 書類確認	毎日清掃している。点検表を整備している。
12 備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか	3	3	聞き取り 書類確認	保守委託等を実施。
13 消耗品の補充が適切に行われているか	適切	適切	聞き取り	
14 再委託先の業務を適切に管理しているか	3	3	聞き取り 書類確認	
15 点検によって異常等が認められたとき、速やかに適切な処置が実施されているか	3	3	聞き取り 書類確認	異常等の対応は保守業者が速やかに対応できるようにしており、適切な処置も行われている。
<b>III. 施設の経営状況</b>				
16 事業収支は妥当であるか	2	2	聞き取り	利用者数獲得のための工夫を。また自主事業収入の更なる増収に努める。
17 施設の運営に要する経費節減の努力は、適正になされているか	3	3	聞き取り 書類確認	
<b>IV. 法令等の遵守状況</b>				
18 個人情報の管理は適切に行われたか	3	3	聞き取り	
19 市税、国税、社会保険料等の滞納はないか	滞納なし	滞納なし	聞き取り	
20 労働関係法規(労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法など)を遵守しているか	適切	適切	聞き取り	
21 設備、施設の法定点検、必要な届出は実施されているか	適切	適切	聞き取り	

V. 施設運営に関する情報の公開				
22	HP等可能な媒体を利用して情報公開しているか	3	3	聞き取り HPを定期的に更新している。
23	満足度調査結果等を施設で公開しているか	3	3	聞き取り 現地確認
24	市への報告体制が確立されているか	3	3	聞き取り
VI. リスク管理の状況				
25	基準に基づき保安・警備業務が適切に行われたか。鍵の管理は適切か。	3	3	聞き取り 書類確認
26	緊急体制マニュアルは整備されているか、緊急時体制は職員に理解されているか	3	3	聞き取り 書類確認 事務室掲示している。

## 2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

指定管理者	安価契約先からの撤退をしたが、地場の契約更改が進み、さらに特需として「たたら村」の受注が貢献して、増収増益の一年となった。
施設所管課	業務の見直しと諸経費の削減は行われているようだが、利用者数は減少している。利用者獲得のための取り組みを行い、黒字への転嫁を期待したい。

## 3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	例年通り、春祭り、カジカの会、七夕の会、感謝祭を実施しました。今年度は夏祭りの代わりとして西郷地区村づくり協議会主催の第1回工芸祭りを湯谷荘を主会場として実施しました。来館者も大変多く、西郷地区の取り組みなどを多くの方に知ってもらう機会となりました。囲碁の会も年4回実施し、好評を得ています。
施設所管課	自然環境を生かしたイベントや、地域の高齢者や子供が参加できるイベント開催を行い、地域との協働も図れている。

## 4. 総括コメント

指定管理者	来館者数は豪雪のため3ヶ月で1,000人以上ダウンしました。それに伴い収入も減となりましたが、新たにコーヒー、抹茶の販売を開始し、収入を増やすことだけでなく来館者の方の滞在時間を増やすことができました。来年度も引き続きサービスの向上を図り、来館者数を取り戻したいと考えています。
施設所管課	今後も経営環境の改善に期待したいが、利用者数の増加にも努めてほしい。地域高齢者の利用が多い施設であるが、新たな顧客確保のため、地域外への広報活動を強化してほしい。また、利用者とのコミュニケーションを図り、施設の充実に努めてほしい。

確認方法	書類、聞き取り、現地確認
------	--------------

評価区分	4	求める管理水準を満たし、かつ水準よりも優れた内容がある
	3	求める管理水準が適切に実施されている
	2	求める管理水準に概ね沿った内容であるが、一部に課題がある
	1	求める管理水準に沿っていない内容があり、改善を要する
	0	求める管理水準が遵守されてなく、不適切な管理運営がなされている





## 【資料2】

施設名 鳥取市 湯谷荘

## 1. 施設利用者数

項目	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
	31,000	30,046	31,250	32,150	31,500	30,110	31,750		32,000	

## 2. 事業収支

項目	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
指定管理料	5,914,286	5,914,286	5,914,286	5,914,286	5,914,286	5,914,286				
利用料金収入	7,302,858	6,616,740	7,354,286	6,975,590	7,405,715	6,493,260				
自主事業収入	1,131,429	1,201,045	1,131,429	1,165,127	1,131,429	1,168,650				
その他	0	1,291	0	507	0	45				
収入計(A)	14,348,573	13,733,362	14,400,001	14,055,510	14,451,430	13,576,241				
支出計(B)	14,348,573	16,171,915	14,400,001	14,939,506	14,451,430	14,560,806				
事業収支A-B	0	-2,438,553	0	-883,996	0	-984,565				

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。