

様式1

平成25年度 半期・年度 事業評価書

評価対象期間	平成25年4月～平成26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21年4月～平成26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
I. 公共サービスの実施状況					
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	書類・聞き取り	
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	4	4	書類・聞き取り	朝礼の徹底、社内ツール(経営方針書)を使った毎日の学び(接客など)等
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	書類・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	書類	
6	減免対象者は、適切に減免しているか	適切	適切	書類	
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	4	4	書類・聞き取り	職場体験の受入れ、小学校研修に協力、地元公民館様と協力イベントの実施等
8	満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	書類・聞き取り	
9	利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか	4	4	書類・現地	毎月の目標を掲示し、マナー向上を目指している。
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	
II. 施設の維持管理の実施状況					
11	清掃・衛生管理は適切に行われているか	3	3	書類	
12	備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか	3	3	書類	
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	書類	
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	書類	
III. 施設の経営状況					
16	事業収支は妥当であるか	3	3	書類	
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	
IV. 法令等の遵守状況					
18	個人情報の管理は適切に行われたか	3	3	聞き取り・現地	
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	書類	労働条件通知書
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	書類	点検報告書

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	聞取り・現地	HPによる
23	満足度調査結果等を施設で公開しているか	3	3	書類	室内掲示
24	市への報告体制が確立されているか	3	3	聞取り	
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	聞取り・現地	
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	書類	

2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

指定管理者	指定管理者(株)さんびるの経営指標は、平成25年度、新社屋建築や新事業開始の為の初期費用が多くかかっており、資料2「3. 団体等の経営状況指標」の通りとなりました。今後は回復していくと考えております。
施設所管課	資料2「3」により、「4. 総資本経常利益率《収益性》」はマイナスの数値であるが、一時的な初期費用の増大によるものということであるので、今後経営改善に期待する。

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	毎年開催している「春の茶会」や「夏まつり」「感謝祭」が定着しました。特に地元の新鮮野菜100円市が好評なので、今後も継続してやっていきたいと思っています。また、毎年開催していた「カジカ蛙とホテルを楽しむ会」を始めて地元の公民館様と協力して開催し、地域の皆様とより交流を深めることが出来ました。
施設所管課	春、夏、秋のイベントが定着し、自主PRも積極的に行っていて、地域に馴染んできていることが伺えます。今後も地域と連携をさらに深めて、PRも積極的に行い集客につなげてほしい。

4. 総括コメント

指定管理者	お客様と積極的にコミュニケーションを取ったり、手作りの掲示物にするなど、温かみのある落ち着いた雰囲気作りに努めました。また施設PRやイベントのチラシを手書きで作成し、周辺施設に配布しました。利用者増に繋がったと考えております。今後もお客様満足向上、利用者増等に努めます。
施設所管課	手作りの掲示物やイベントのチラシを手書き作成していることなどからも、施設の落ち着いた雰囲気づくりに努めている。満足度調査からも、職員がお客様に対し、気持ちのよいあいさつや対応ができています。今後も利用者の増を目指して管理してほしい。

確認方法	書類、聞取り、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1】

平成25年度指定管理業務年間実施計画・実施状況表(作成例1.1)

施設名	鳥取市 湯谷荘
-----	---------

1. 設備等点検業務

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
塩素滅菌保守点検	2/月	予定	12.26	10.24	14.28	12.26	9.23	13.27	11.25	8.29	13.27	17.31	14.28	14.28	
		実施	12.26	10.24	14.28	12.26	9.23	13.27	11.25	8.29	13.27	17.31	14.28	14.28	
		結果 対応	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	
消防設備点検	2/年	予定						5						18	
		実施						5						18	
		結果 対応						良好						良好	
浄化槽検査	1/月	予定	22	29	25	30	29	26	31	28	26	29	27	27	
		実施	22	29	25	30	29	26	31	28	28	29	27	27	
		結果 対応	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好
レジオネラ属菌	1/年	予定	24								12				
		実施	24								12				
		結果 対応	良好								良好				

2. 清掃等業務

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
浴槽内特別清掃	2/月	予定	5.19	12.24	7.21	5.19	2.23	6.20	11.25	8.22	7.21	10.24	7.28	14.28	
		実施	5.19	12.24	7.21	5.19	2.23	6.20	11.25	8.22	7.21	10.24	7.28	14.28	
		備考													
日常清掃	毎日 (営業日)	予定	営業日は毎日												
		実施	営業日は毎日												
		備考													

3. 利用者満足度調査

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
アンケート	1/年	予定								2~4					
		実施								2~4					
		備考								75件					

4. 危機管理

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
防災訓練	2/年	予定	下旬									下旬			
		実施	19									24			
		備考													

5. 事業報告等

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
月報	毎月	予定	初旬	初旬	初旬	初旬	初旬	初旬							
		実施	10	10	10	10	12	10	10	11	10	10	10	10	
		備考													
翌年度事業計画書	1/年	予定											2月末日		
		実施											2月末日		
		備考													
年間事業報告書	1/年	予定													4月末日
		実施													4月末日
		備考													

6. 事業・イベント等

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考

7. 事業・イベント等(自主事業分)

項目	周期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
春の茶会	1/年	予定	13												
		実施	13												
		備考	30人												
カジカ蛙とホタルを楽しむ会	1/年	予定			15										
		実施			15										
		備考			65人										
七夕祭り	1/年	予定				4									
		実施				4									
		備考				15人									
夏まつり	1/年	予定				15									
		実施				15									
		備考				85人									
ギャラリーあっちこっち	1/年	予定							12						
		実施							12						
		備考							約20人						
感謝祭	1/年	予定								30					
		実施								30					
		備考								100人					
囲碁大会	4/年	予定			2			15			8			9	
		実施			2			15			8			9	
		備考			15人			20人			25人			26人	
ハッピーマンデー	祝日の	予定	29	6		15		16,23	14	4	23	13			
	月曜日	実施	29	6		15		16,23	14	4	23	13			
		備考	156人	153人		73人		85人、108人	133人	123人	149人	163人			

【資料2】

施設名 鳥取市 湯谷荘

1. 施設利用者数

項目	平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度		平成25年度	
	計画	実績								
施設利用者数	40,000	33,927	35,000	29,746	35,000	29,640	35,000	31,007	35,000	31,771

2. 事業収支

項目	平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度		平成25年度	
	計画	実績								
指定管理料	4,551,400	4,551,400	4,551,400	4,551,400	4,551,400	4,551,400	4,551,400	4,551,400	4,551,400	4,551,400
利用料金収入	9,086,183	7,389,025	8,858,333	6,871,150	8,858,333	6,945,050	8,858,333	7,110,950	8,858,333	6,812,050
自主事業収入	60,000	136,035	60,000	190,300	60,000	174,980	60,000	184,150	60,000	157,031
その他	825,000	921,564	825,000	881,698	825,000	789,572	825,000	3,006,490	825,000	3,781,288
収入計(A)	14,522,583	12,998,024	14,294,733	12,494,548	14,294,733	12,461,002	14,294,733	14,852,990	14,294,733	15,301,769
支出計(B)	14,522,583	13,433,750	14,294,733	13,529,737	14,294,733	14,903,644	14,294,733	14,852,990	14,294,733	15,301,769
事業収支A-B	0	-435,726	0	-1,035,189	0	-2,442,642	0	0	0	0

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。