

様式1

平成27年度 半期・年度 事業評価書

評価対象期間	平成27年4月～平成28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
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	聞き取り 現地	
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 現地	各職員に環境整備や業務実施を目標設定させており、進捗状況等も管理している
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	曜日毎の利用者数実績をホワイトボードに見える化し、昨年度比で削減要因等を分析している
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	4	4	聞き取り	地区公民館等との連携強化に努め、イベントも共同実施している
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	聞き取り 書類	
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 現地	利用者とのコミュニケーションが取れており、苦情を把握しやすい状態ができていよう思われる
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	3	4	聞き取り	平成27年度は近隣県外へのチラシ配りも積極的におこなわれた。河原道の駅との連携も図られており、昨年度比で利用者の増加がみられた。知名度上昇を目的とした入浴割販売等、今後も良いアイデア
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	聞き取り 書類	施設が清潔に保たれており、利用者からの評価が高い。
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	
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	契約書確認
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	湯音上昇の不具合について、継続対処している
III. 施設の経営状況				
16 事業収支は妥当であるか	3	3	聞き取り 書類	原油安により収支が大幅に改善したが、黒字化に至らなかった
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	複数社見積もり等が検討されている
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	現地確認	重要書類(簿冊)に赤シールし、鍵付キャビネ管理されている
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 書類	

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	メール会員は利用者の年齢層を鑑み改善を検討している。メディアへの掲載依頼もおこなっている
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	意見及び回答を毎月掲示している
24	市への報告体制が確立されているか	3	3	聞き取り	月1度の来庁報告を目標化し、その他随時連絡している
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	
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	事務室張出、全員が持つ手帳に一覧を付けている

2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

指定管理者	本社ビル建設による投資費用もなくなり、また既存契約の見直しを徹底し契約更改と不採算部門からの撤退を実施した結果、経常利益が大きく改善となった。 東京事務所を開設し関東圏への商圏拡大を図った。
施設所管課	法人として、業務の見直しや、各施設で経営改善の取り組みがなされた。総資本経常利益率も改善がみられるが、さらなる改善を期待する。施設としては原油安による大幅な赤字圧縮となったが、もう一息黒字化に転換する取り組みをお願いしたい。

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	毎年恒例となっている春祭り、かじか自然塾、夏祭り、感謝祭も順調に開催することができました。夏祭りに関しては当日が猛暑日という事もあり、客層のほとんどが高齢者ということもあり例年より客足が減りましたが、来年度より夏祭りをかじか自然塾と併せたイベントに変更する予定です。また囲碁大会は大変好評で、参加人数も増加しています。
施設所管課	自然環境を生かしたイベントや、地域高齢者や子供が参加するイベントを継続開催しており、地域との協働も図られている。今後も地域活性化につながる活動を期待している。

4. 総括コメント

指定管理者	昨年度と比較して利用者数も目標値より約1,000名増加し、また灯油の単価も大幅に下がったことで収支も順調に回復しました。後半は経年劣化が原因で突発的な修繕が何箇所か発生しましたが、来年度も利用者数増加のための営業活動や自主事業を中心に、経費削減にも引き続き努めて参ります。
施設所管課	記載のとおり、環境的にも恵まれた年となった。今後更に経営環境の改善を期待したいが、適切な料金設定(値上げ)も含めて検討しなければならない。地域高齢者の利用が多い施設のため、新たな顧客獲得が課題となるが、地域の方と地域外の方双方が共存する施設づくりを進めてほしい。

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1】

平成27年度指定管理業務年間実施計画・実施状況表

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	1/月	予定	17・24	1・15	12・26	10・24	17・21	11・25	8・23	13・27	11・25	8・22	5・19	4・25	
ケイストーン・ラボ		実施	17・24	1・15	12・26	10・24	17・21	11・25	8・23	13・27	11・25	8・22	5・19	4・25	
		結果	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	
		対応													
レジオネラ属菌	1/年	予定				15									
エフエムエルサービス		実施				15									
		結果				良好									
		対応													
消防設備点検	2/年	予定						3~10月						10~3月	
セコム(株)		実施						3						7	
		結果						良好						良好	
		対応													
浄化槽検査	1/月	予定	27	25	29	27	31	28	19	16	21	18	22	14	
因幡環境整備(株)		実施	27	25	29	27	31	28	19	16	21	18	22	14	
		結果	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	
		対応													

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
浴場特別清掃	2/月	予定	10・24	8・22	5・19	3・17	7・21	11・25	9・23	6・20	4・18・25	8・22	5・19	4・18	
		実施	10・24	8・22	5・19	3・17	7・21	11・25	9・23	6・20	4・18・25	8・22	5・19	4・18	
		備考													
日常清掃	毎日	予定	営業日は毎日												
		実施	営業日は毎日												
		備考													
防災訓練	1/年	予定							10~11月						
		実施							20						
		備考													
		予定													
		実施													
		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
利用者満足度調査	1/年	予定								11月中					
(アンケートは常時)		実施													
		備考	常時:「お客様の声」ノートの活用												

【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
利用者数	31,000	30,046	31,250	32,150	31,500		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						
利用料金収入	7,302,858	6,616,740	7,354,286	6,975,590						
自主事業収入	1,131,429	1,201,045	1,131,429	1,165,127						
その他	0	1,291	0	507						
収入計(A)	14,348,573	13,733,362	14,400,001	14,055,510						
支出計(B)	14,348,573	16,171,915	14,400,001	14,939,506						
事業収支A-B	0	-2,438,553	0	-883,996						

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。