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	鳥取市総合福祉センター
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1日～平成26年3月31日
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	4	4	書類・聞取り	当初計画より自主事業の増
2	基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	3	3	聞取り	
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	聞取り・現場確認	本社年2回、当施設月2回の研修・指導の実施
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	4	4	聞取り	当初と比較して苦情の減少
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・聞取り	
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	3	3	書類・聞取り	
8	満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	4	書類・聞取り	苦情の減少
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・聞取り	
10	利用者拡大のための改善・努力がなされているか	4	3	書類・聞取り	
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	4	4	聞取り	清掃期間の拡大（土日も含めた実施）
12	備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか	3	3	聞取り	
13	消耗品の補充が適切に行われているか	適切	適切	聞取り	
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	4	4	書類・聞取り	市と密とした連絡調整
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	書類・聞取り	
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	4	4	聞取り	ISO2700取得
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	書類・聞取り	
23	満足度調査結果等を施設で公開しているか	3	3	書類・現地確認	
24	市への報告体制が確立されているか	4	4	聞取り	市と密とした連絡調整・相談・報告
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	書類・現地確認	
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	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	今年度は全てのイベント（七夕・ハロウィン・クリスマス）を5年間の集大成と位置づけ規模を拡大して開催いたしました。来館されるお客様、関わりを持ってご縁をいただいた方々に感謝の気持ちを込めてスタッフ一丸となり計画 実行いたしました。健康体操も毎週開催しており25名と会員数も確実に増えております。料理教室　年3回（イベント含む）も参加率は94％で今後も期待できそうです※料理教室は単発開催となっておりますが、今後 定期開催（月1回、月2回）を視野に入れて検討しております。
施設所管課	イベントの拡充にも努めており、PRも十分実施されており、今後の自主事業の参加者数増に期待できる。

4. 総括コメント

指定管理者	指定管理期間5年間を振り返り、計画していた自主事業も順調に実施することができました。またスタッフ間のコミュニケーションを充実する活動や接遇教育、業務改善活動をしっかり実施することで、来館される全てのお客様へのよりよい対応につなげる事ができました。今後とも常に「お客様のために」を意識し、鳥取市の福祉活動の拠点として市民の皆様から愛される施設づくりを行います。
施設所管課	経営状況は新社屋建築や新事業開始に伴い若干低い水準であるが、現在の自主事業やPRの積極性を考えれば、今後の維持管理を含めた事業運営に十分期待できる。

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

施設名	鳥取市総合福祉センター

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
エレベータ保守点検	4回/年	予定			上旬(さ・高)			上旬(さ・高)			上旬(さ・高)			上旬(さ・高)	
さ:さざんか		実施	16日(高)		14日(さ)	10日(高)		6日(さ)	9日(高)		16日(さ)	17日(高)		10日(さ)	
高:高齢者		結果	良好		良好	バッテリー経年劣化		良好	バッテリー経年劣化		良好	バッテリー経年劣化		良好	
		対応				見積依頼中			見積依頼中			見積依頼中(平成26年6月末修繕予定)			
冷暖房設備点検	2回/年	予定		中旬(高)					中旬(高)						
高:高齢者		実施		29日					18日						
		結果		経年劣化のため、8月電気式に切り替え											
		対応													
電気工作物保守点検	12回/年	予定	上旬(さ)	上旬(さ・高	上旬(さ)	上旬(さ・高	上旬(さ)	上旬(さ・高	上旬(さ)	上旬(さ・高	上旬(さ)	上旬(さ・高	上旬(さ)	上旬(さ・高)	
さ:さざんか	12回/年	実施	4日(さ)	2日(さ・高)	1日(さ)	1日(さ・高)	2日(さ) 19日(高)	5日(さ・高)	31日(さ・高)	2日(さ・高)	29日(さ・高)	17日(さ・高)	20日(さ)	25日(さ・高)	
高:高齢者	6回/年	結果	さざんか自家発電器故障中、その他良好												
		対応	鳥取市予算計上待ち												
駐車保守点検	4回/年	予定			上旬			上旬			上旬			上旬	
さ:さざんか		実施			25日			25日			18日			25日	
		結果			良好			良好			良好			ハロゲンランプ劣化	
		対応												取替済	
		対応													
簡易水道検査	1回/年	予定					上旬								
さ:さざんか		実施						17日							
		結果						良好							
		対応													
機械警備		予定	中央コントロールセンターで管理												
さ:さざんか		実施													
高:高齢者		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													
電話機保守		予定	中旬	中旬	中旬	中旬	中旬	中旬	中旬	中旬	中旬	中旬	中旬	中旬	
さ:さざんか		実施	16日(さ・高)	15日(さ・高)	12日(さ・高)	12日(さ・高)	12日(さ・高)	11日(さ・高)	15日(さ・高)	11日(さ・高)	9日(さ・高)	15日(さ・高)	13日(さ・高)	13日(さ・高)	
高:高齢者		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
定期清掃															
さ:さざんか	5回/週		月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	
高:高齢者	3回/週		月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	月・水・金	

特別清掃	2回/年	予定			中旬(さ・高)			中旬(さ・高)			中旬(さ・高)			中旬(さ・高)	
ﾜｯｸｽ、ｶﾞﾗｽｸﾘｰﾆﾝｸﾞ等		実施	6・21・29日(さ:1・3・5・6階)					1・16・23日(さ:3・4・5・6階)		4日(高:1・2階) 3・24日(さ:1・2・3階)	27日(さ:1・2階)			8・15・16・21・22日(さ:1～5階)30日(高:2階	
さ:さざんか		結果	良好					良好		良好	良好			良好	
高:高齢者		対応													
特別清掃	2回/年	予定					下旬						下旬		
さ:栄養指導実習室		実施	6日		7日			16日			27日			15日	
		結果	良好		良好			良好			良好			良好	
		対応													
特別清掃	2回/年	予定					下旬						下旬		
高:体育館		実施								3日				21日	
		結果								良好				良好	
		対応													
害虫駆除	2回/年	予定			中旬(さ・高)									中旬(さ・高)	
さ:さざんか		実施						10日(さ・高)						28日(さ・高)	
高:高齢者		結果						良好						良好	
		対応													
貯水槽清掃	1回/年	予定												中旬	
さ:さざんか		実施												29日(さ)	
		結果												良好	
		対応													
ごみ収集		予定													
一般廃棄物(月・火・木・金)	5回/週	実施	5回	5回	5回	5回	5回	5回	5回	5回	5回	5回	5回	5回	
産業廃棄物(水:廃ﾌﾟﾗ、ﾍﾟｯﾄ、ﾋﾞﾝ・ｶﾝ、小型破砕		結果	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	
		対応													
駐車場除雪															
さ:さざんか												10・14日			
植栽管理	2回/年	予定				中旬(さ・高)							中旬(さ・高)		
さ:さざんか		実施			1・2・5日						6日				
高:高齢者		結果			良好						良好				
		対応													

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	2回/年	予定		中旬								中旬			
		実施			30日～7月6日								17～23日		

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
消防訓練	2回/年	予定			下旬					下旬					
		実施					9日				27日				
消防設備点検	2回/年	予定			下旬								下旬		
(機械・総合点検)	さざんか	実施			27日(さ)・28日(高)						26日(さ)・27日(高)				
	高齢者	結果			火災報知設備・誘導灯不備						火災報知設備・誘導灯不備				
		対応									平成26年3月31日修繕済				

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		5日	5日	5日	5日	5日	5日	5日	5日	5日	5日	5日	5日	自己評価
翌年事業報告	年1回		末日										末日		
年間事業報告書	年1回			25日											4月末日

6. 事業・イベント等(仕様書業務)

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

7. 事業・イベント等(提案事業)

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
七夕イベント						1～7日									
文化講演会								27日							
ハロウィンイベント									18～31日						
発明協会作品展										22～24日					
ｸﾘｽﾏｽイベント											1～25日				
絵手紙・感想文作品展														24日～31日	
料理教室					6日		7日			30日					
健康教室			5回	3回	4回	4回	3回	4回	5回	4回	4回	4回	3回	4回	

【資料2】

施設名	鳥取市総合福祉センター

1．施設利用者数

	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	
項目	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
施設利用団体数	8,449	7,840	8,000	8,111	8,000	8,101	8,000	7,135	8,000	7,146
施設利用者数	176,125	180,269	180,000	180,146	180,500	177,122	181,000	173,977	181,500	178,492

2．事業収支

	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	
項目	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	56,735,000	65,535,000	56,735,000	56,735,000	56,735,000	56,735,000	56,735,000	56,735,000	56,735,000	56,735,000
利用料金収入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
自主事業収入	0	0	0	0	0	114,000	0	305,000	0	0
その他	300,000	126,816	300,000	288,772	300,000	417,983	300,000	467,716	300,000	465,057
収入計（A）	57,035,000	65,661,816	57,035,000	57,023,772	57,035,000	57,266,983	57,035,000	57,507,716	57,035,000	57,200,057
支出計（B）	56,971,750	55,587,359	56,971,750	55,844,720	56,971,750	58,007,007	56,971,750	57,507,716	56,971,750	56,710,758
事業収支A－B	63,250	10,074,457	63,250	1,179,052	63,250	−740,024	63,250	0	63,250	489,299

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。