

様式1

平成26年度 半期・年度 事業評価書

評価対象期間	平成26年4月～平成27年3月分
施設名	鳥取市総合福祉センター
指定管理者名	㈱さんびる
指定管理期間	平成25年4月～平成30年3月分
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	4	聞き取り書類	施設管理を適切に行ったうえで、自主事業を積極的に取り組んだ
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 業務に必要な研修が適切に行われたか	3	3	聞き取り	
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	4	聞き取り書類	
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	減免にあたっては、所管課と逐次連絡協議している
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	聞き取り書類	異文化交流や、親子料理教室等を開催
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	4	聞き取り	年2回施設の業務改善に係る目標設定を全職員で行っている
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	3	4	聞き取り	近隣施設、企業等への営業活動を行っており、平成26年度の利用者増に繋がった
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	4	聞き取り 現地確認	障がい者団体の雇用に配慮されている。調理室や体育館等要望に応じた特別清掃を取り入れた
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	
13 消耗品の補充状況は充分であったか	適切	適切	聞き取り 現地確認	
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	
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	
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	
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	節電等巡回チェック 施設掲示物等、手作りを意識
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	4	聞き取り	ISOによる取組
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 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	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	4	聞き取り	自社HPに加え、イベント情報を市報掲載している
23	アンケート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	4	聞き取り	市との連絡協議が密に行われている
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 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	流動比率が若干の減少をしているが、自己資本比率も落ち着き、昨年の欠損から回復し経常利益を計上した。本社(さんさんビル)の建設に伴う税負担の増加や新規事業の早期健全化が課題である。
施設所管課	総資本経常利益率の回復が見受けられ、経営の努力が認められる。今後更なる経営の安定化に期待したい。

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	平成26年度は料理教室を全3回開催し異文化交流(鳥取市に在住の外国人)料理を通じての交流会を2回、近隣の小学生を対象にした親子でクリスマスケーキ作りを行いました。料理教室の参加率は高く平成27年度も開催いたします。さざんか会館の年3回イベント七夕、ハロウィン、クリスマスも年々グレードアップして観覧用ロビーの飾り付け(3回)参加型の仮装イベント(1回)第3幼稚園、白兔養護学校、一般の方を招いて行うメインイベント(3回)全てのイベントが成功したと感じております。地域密着 誰からも愛される施設を目指しこれからもしっかりと運営をしていきます。
施設所管課	自主事業への積極的な取り組みを評価している。また、広報・営業にも力を入れており、施設の活性化へとつながっている。

4. 総括コメント

指定管理者	自主事業の開催を中心に、できるだけ自社の独自能力を生かした管理運営を実施することができました。またお客様との関わりを多く持つことで「お客様目線」を意識し、ご意見をいただいたものに関してはすぐにご回答させていただくなどの活動も積極的に行いました。今後も鳥取市の福祉活動の拠点として「手作り感のある温かいおもてなし」で市民の皆さまのお役立ちをしたいと思います。
施設所管課	利用者満足や地域貢献の向上に向けた取り組みが顕著で、改善に向けて柔軟に対応する姿勢がある。所管課との報告連絡相談も密であり、今後も適正管理をお願いしたい。

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

評価区分	4	求める管理水準に到達	あるべき管理の姿に完全に適合合致している水準
	3	求める管理水準にほぼ到達	評価項目毎の目的達成に寄与すると認められる状態であると評価された水準
	2	求める管理水準への途上	評価項目が求めている、公共施設の管理の姿を完全に満たしているとはいえないものの、全体としては各評価項目が目指している公共施設の管理に確実に向かっていると認められる水準
	1	求める管理水準到達に疑問	評価項目が求めている管理の水準には達しておらず、取組自体が萌芽段階であるようなもの。全体としては、未だ組織の中で安定的に公共施設の管理のあるべき姿を満たす方向に向かっていると判断しがたいといった水準
	0	求める管理水準到達は困難	管理項目が求めている管理の水準には殆ど到達しておらず、設問の目的達成は不可能と考えられる状態であると評価された水準

ごみ収集		予定	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	月～金	
一般廃棄物	4回/週	実施	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	同上	
産業廃棄物		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	
(小型破碎・廃フラ等)	水曜日	対応													
その他産業廃棄物	適宜														
(鳥取市環境事業公社)															
貯水槽清掃・飲料水検査	1回/年	予定													中旬
さ:さざんか		実施													30日
(貯水槽清掃:アイカム)		結果													良好
(飲料水検査:鳥取県保健事業団)		対応													
駐車場除雪	適宜	予定													
さ:さざんか		実施													12・21・28日
		結果													良好
(船本建設)		対応													
植栽管理	2回/年	予定					中旬(さ・高)								中旬(さ・高)
さ:さざんか		実施		29・30日											14・15日
高:高齢者		結果		良好											良好
(鳥取市シルバー人材センター)		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
利用者協議会	2回/年	予定				中旬						中旬			
		実施				22日							16日		
アンケート調査	2回/年	予定				中旬						中旬			
		実施				14～20日						19～23日			

【資料2】

施設名 鳥取市総合福祉センター

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
利用団体数	7,850	7,622	7,900		7,950		8,000		8,050	
利用者数	180,000	178,491	182,000		184,000		186,000		188,000	

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	58,457,829	57,192,680	58,457,829							
利用料金収入	0	0	0							
自主事業収入	308,572	432,080	308,572							
その他	360,000	1,784	360,000							
収入計(A)	59,126,401	57,626,544	59,126,401							

人件費	25,000,000	17,944,869	25,000,000							
委託料	15,942,858	17,255,340	15,942,858							
修繕費	1,296,000	1,605,381	1,296,000							
備品購入費	514,286	349,215	514,286							
光熱水費	10,285,715	13,619,380	10,285,715							
通信運搬費	514,286	650,071	514,286							
消耗品費	1,131,429	1,289,497	1,131,429							
広告宣伝費	411,429	67,284	411,429							
保険料	80,000	58,000	80,000							
その他	3,950,398	7,598,243	3,950,398							
支出計(B)	59,126,401	60,437,280	59,126,401							

事業収支A-B	0	-2,810,736	0							
---------	---	------------	---	--	--	--	--	--	--	--

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。