

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
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	仕様書の事業が適切に実施されている。一部事業計画に記載の自主事業等が行われていない。
2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	3	2	聞き取り書類	仕様書の人員配置に一部達していない部分がある。現在も求人への取り組みが行われている。
3 業務に必要な研修が適切に行われたか	3	3	聞き取り	平成27年度は電話対応の全員研修を実施
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	3	3	聞き取り	機材を置いてほしいと頼まれる事が多いが、公平性観点から許可していない
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	聞き取り書類	適切に作成され、月に1度市へ報告している
6 減免対象者は、適切に減免しているか	3	3	聞き取り	減免は市で処理しているが、相談等を受けている。今後減免の考え方を見直したい。
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	聞き取り	料理教室、七夕、クリスマス等のイベントを実施
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	聞き取り	年2回実施し、あいさつ、清掃等よい評価を受けている。施設に掲示している。
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	機材を置いてほしいといった要望が多く、公平性確保のため、断る対応をとっている。
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	イベント前に近隣幼稚園・小学校へのチラシ配り、取引業者を中心に施設利用の営業を行った。ただし現在施設の稼働多く、大きく増やせない。27年度から第2会議室を社協で利用している分、利用総数が今までより下がる。
<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	聞き取り現地	適切に実施されている
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	各点検簿冊を確認
13 消耗品の補充状況は充分であったか	3	3	聞き取り	清掃と併せて実施
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	適切に実施されている
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	適切に実施されている
<b>III. 施設の経営状況</b>				
16 事業収支は妥当であるか	3	2	聞き取り書類	人件費が削減しているにも関わらず赤字となっている。
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	
<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	ISOによる取り組みを実施
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	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	書類確認

V. 施設運営に関する情報の公開				
22	HPIにおいて情報公開しているか	3	4	聞き取り HPIによる公開とメール会員へ毎週メール発信して施設情報を含めた情報を発信
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 入口ボード掲示
24	市へ適時に報告しているか	3	3	聞き取り 市との連絡協議が良く行われている。
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 機械警備
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 火災訓練等行われている

## 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。

## 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27年度は七夕、ハロウィン、クリスマス、料理教室(3回)を行いました。七夕イベントはお茶席を今年度から設け、ハロウィンイベントは仮装して記念撮影とお菓子のプレゼントが大好評でした。クリスマスイベントは1階ロビーに隠してあるサンタクロースを探しだし抽選でケーキのプレゼントに1000通近い応募がありました。料理教室は3回とも募集定員を超える応募があり、参加者同士が料理を通じて交流の輪を広げる場になりました。
施設所管課	料理教室の定期開催や、七夕、クリスマス等のイベントに趣向を凝らし、職員の努力で多くの来館者に楽しんでもらっている。今後は利用団体を巻き込んだイベント検討等、新しいステップに挑戦していただきたい。

## 4. 総括コメント

指定管理者	1年を通して季節毎の自主事業を開催し、来館者を増やすきっかけとなりました。また利用者満足という面にも力を入れ取り組めたと思います。全スタッフが「お客様第一」を意識し、お客様とのコミュニケーションを積極的に取ることによって日頃の業務に活かされたと思います。今後も市民の皆様の様々な活動の場として快適に利用して頂き、鳥取市総合福祉センターが町の活性化の中心になるよう努めてまいります。
施設所管課	対応が丁寧で、利用者からの評価が高い。貸し部屋の減少(第2会議室)、駐車場台数不足など制約もあるが、施設稼働向上の努力を行っている。適切な人員配置の検討や営業利用料金の基準見直しなど、協議のうえ、課題整理していきたい。

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









## 【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	7,664	7,950		8,000		8,050	
利用者数	180,000	178,491	182,000	171,450	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	58,198,970						
利用料金収入	0	0	0	0						
自主事業収入	308,572	432,080	308,572	451,555						
その他	360,000	1,784	360,000	1,512						
収入計(A)	59,126,401	57,626,544	59,126,401	58,652,037						
支出計(B)	59,126,401	60,437,280	59,126,401	60,710,282						
事業収支A-B	0	-2,810,736	0	-2,058,245						

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。