

様式1 平成29年度 事業評価書

| | |
|--------|--------------------------|
| 評価対象期間 | 平成29年 4月 1日～ 平成30年 3月31日 |
| 施設名 | 鳥取市福部砂丘温泉ふれあい会館 |
| 指定管理者名 | 株式会社 エヌ・エス・アイ |
| 指定管理期間 | 平成27年 4月1日 ～ 平成32年 3月31日 |
| 施設所管課名 | 鳥取市 長寿社会課 |

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 | 聞取り | |
| 3 業務に必要な研修や職員の教育・指導が適切に行われたか | 3 | 3 | 聞取り | 本所で1人あたり年2回参加している |
| 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 | 聞取り 書類確認 | 毎月報告書を提出 |
| 6 減免対象者は、適切に減免しているか | 適切 | 適切 | 聞取り | |
| 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 | 3 | 3 | 聞取り | 災害時は避難所となる |
| 8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か | 3 | 3 | 聞取り | |
| 9 利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか | 3 | 3 | 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 | 3 | 3 | 聞取り | HP、支所だより、BSSラジオでCM、らっきょマラソンへの協賛 |
| 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 | 聞取り 書類確認 | |
| 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 書類確認 | |
| 13 消耗品の補充状況は充分であったか | 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 | 聞取り 書類確認 | |
| 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 | 聞取り | |
| 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 | 聞取り | 節電、燃料費の削減等に努めている |
| 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 | 聞取り | |
| 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 | 聞取り | |
| 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 | 聞取り | |

| | | | | | |
|------------------|------------------------|---|---|-------------|----|
| 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 | HP |
| 23 | 満足度調査結果等を施設で公開しているか | 3 | 3 | 聞取り 現地確認 | |
| 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 | |
| 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 | 聞取り 現地確認 | 連絡体制が確認しやすい場所に掲示してある |

| | |
|-----------------------|---|
| 2. 指定管理者の経営状況に関するコメント | |
| 指定管理者 | 全体的には利用者も増加傾向にあり、BSSラジオ(山陰ラジオ放送)・ホームページやパンフレットを道の駅や他営業所への設置を行いPRに努めている。 |
| 施設所管課 | 収支も黒字であり、健全な経営状況と思われる。 |

| | |
|----------------------|---|
| 3. 自主事業の実施状況に対するコメント | |
| 指定管理者 | ポイントデイ等サービスデイ・抽選会等を行い利用者の方にご満足いただけるよう充実を図ると共に物品の販売によりサービスの向上に努めております。 |
| 施設所管課 | 利用者拡大・リピータの確保に努め、安定した利用者数の確保を継続していただきたい。 |

| | |
|-----------|---|
| 4. 総括コメント | |
| 指定管理者 | 皆様には快適にご利用していただけるよう職員の教育等を行い安全を重視し利用していただけるよう、適切に管理・運営を行っております。 |
| 施設所管課 | 今後も健全な管理・運営を行っていただきたい。 |

| | |
|------|-------------|
| 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、一部に問題がある |
| | 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いない、不適切な管理運営がなされている |

【資料1】

平成29年度 指定管理業務年間実施計画・実施状況表

| | |
|-----|--------------|
| 施設名 | 福部砂丘温泉ふれあい会館 |
|-----|--------------|

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 | |
|-------------|------|----|---------------------------|--------------------|------------|------------|------------|----------|-------------|------------|-------|-----------|-------|-------|----|--|
| 冷暖房切替 | 2/年 | 予定 | 20日暖⇒冷切替 1号機メイン基盤交換修理 | | | | 8/23 | 9/7 | 20日冷⇒暖切替 | | | | | | | |
| 森下久平商店 | | 実施 | 20日 | 冷房 | | | | | 10日暖房 | | | | | | | |
| | | 結果 | 運転良好 | | | | 冷却不良 | 燃料消費増加 | | 運転良好 | | | | | | |
| | | 対応 | 膨張タンクボールタップ調整、水素ガス発生抑制剤注入 | | | | | | | | | | | | | |
| 熱交換器清掃保守 | 12/年 | 予定 | 第4木曜日 | 第4木曜日 | 第4木曜日 | 第4木曜日 | 第4木曜日 | 第4木曜日 | 第4木曜日 | 第4木曜日 | 第4木曜日 | 第4木曜日 | 第4木曜日 | 第4木曜日 | | |
| 森下久平商店 | | 実施 | 4/27 | 5/25 | 6/22 | 7/27 | 8/24 | 9/28 | 10/26 | 11/30 | 12/21 | 1/25 | 2/22 | 3/22 | | |
| | | 結果 | 流量安定 | 貯湯槽循環不良の為1セット運転停止中 | | | | 配管漏水 | 流量安定 | | | | | | | |
| | | 対応 | ポンプ設置設計変更検討 | | | | 男子吸込配管漏水交換 | | | | | | | | | |
| 設備ポンプ保守点検 | 2/年 | 予定 | | | | | | | | 第1木曜 | | | | | 下旬 | |
| 森下久平商店 | | 実施 | | | | | | | | 9/7 | | | | | | |
| | | 結果 | 貯湯循環ポンプ停止中、他運転状況良好 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 対応 | 源泉流量毎週測定 | | | | | | | | | | | | | |
| ろ過装置点検清掃 | 1/年 | 予定 | 逆洗洗浄毎日 | | | | | | 第2木曜日攪拌ろ材洗浄 | | | | | | | |
| 森下久平商店 | | 実施 | | | | | | | 10/19 | | | | | | | |
| | | 結果 | | | | | | | ろ材固着なし | | | | | | | |
| | | 対応 | | | | | | | | | | | | | | |
| 受水槽・貯湯槽清掃 | 1/年 | 予定 | | | | | | | | | | 第2木曜日洗浄消毒 | | | | |
| 森下久平商店 | | 実施 | | | | | | | | | | 11/9 | | | | |
| | | 結果 | 水質基準良 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 対応 | | | | | | | | | | | | | | |
| 温泉循環配管清掃 | 2/年 | 予定 | 毎月1回スケール排出 | | 2週目 | 毎月1回スケール排出 | | 2週目 | | 毎月1回スケール排出 | | | | | | |
| 森下久平商店 | | 実施 | 熱交換清掃時 | | 6/14 | 熱交換清掃時 | | 10/18~19 | | 熱交換清掃時 | | | | | | |
| | | 結果 | 安定 | | 配管スケール確認 | | 安定 | | 夜間作業実施 | | 安定 | | | | | |
| | | 対応 | 良好 | | 安定しているため要観 | | 良好 | | 循環後スケール排出安定 | | 良好 | | | | | |
| 脱衣室空調・ダクト清掃 | 1/年 | 予定 | | | | | | 第2木曜日 | | | | | | | | |
| 森下久平商店 | | 実施 | | | | | | 7/27 | | | | | | | | |
| | | 結果 | | | | | | 換気塔ガラス点検 | | | | | | | | |
| | | 対応 | | | | | | 分解清掃 | | | | | | | | |

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/年 | 予定 | 要望協議ミーティング | | | | | | | | | | | 3~月末 | |
| (アンケート) | | 実施 | 毎月第4木曜 | | | | | | | | | | | | |
| | | 備考 | 改善検討及び実施 | | | | | | | | | | | | |

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 |
|---------|-----|----|-------------------------|----|----|----|----|----|-------|-----|-----|----|----|-------|----|
| 緊急連絡網確認 | 1/年 | 予定 | 1日 | | | | | | | | | | | | |
| 本社 | | 実施 | 職員異動、退職に伴い | | | | | | | | | | | | |
| | | 備考 | 職員連絡網修正 | | | | | | | | | | | | |
| 消防訓練 | 2/年 | 予定 | | | | | | | 中旬 | | | | | 中旬 | |
| 消防署指示 | | 実施 | | | | | | | 10/20 | | | | | 3月23日 | |
| | | 備考 | | | | | | | 避難訓練 | | | | | 避難訓練 | |
| 施設管理 | 1/年 | 予定 | 1日 | | | | | | | | | | | | |
| 山陰警備保障 | | 実施 | 1日 | | | | | | | | | | | | |
| | | 備考 | 施設管理等運営協議書確認(指定管理会社、社協) | | | | | | | | | | | | |

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 | 10日 | 10日 | 10日 | 10日 | 10日 | 10日 | 10日 | 5日 | 10日 | 10日 | 10日 | 10日 | |
| | | 実施 | 5日 | 5日 | 5日 | 5日 | 5日 | 5日 | 5日 | 5日 | 5日 | 5日 | 5日 | 5日 | |
| | | 備考 | 本社、鳥取市提出 | | | | | | | | | | | | |
| 翌年度事業計画書 | 1/年 | 予定 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 実施 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 備考 | | | | | | | | | | | | | |
| 年間事業報告書 | 1/年 | 予定 | 末日 | | | | | | | | | | | | |
| | | 実施 | 4/1 | | | | | | | | | | | | |
| | | 備考 | 29年度年間計画(鳥取市提出済み) | | | | | | | | | | | | |

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 |
|----------|-----|----|-------|----|-------|----|-------|----|-----|-----|---------|----|----|----|-------|
| 新聞広告 | 2/年 | 予定 | | | | | | | | | 新日本海 | | | | |
| 観光案内冊子 | | 実施 | | | | | | | | | スタンプラリー | | | | |
| 県外紙広告 | | 備考 | | | | | | | | | | | | | |
| 道の駅・公共施設 | 2/年 | 予定 | 道の駅 | | 砂丘周辺 | | 道の駅 | | | | 道の駅 | | | | 道の駅 |
| | | 実施 | 白兔道の駅 | | サンドパル | | サンドパル | | | | サンドパル | | | | サンドパル |
| | | 備考 | パンフ配布 | | パンフ配布 | | パンフ配布 | | | | パンフ配布 | | | | パンフ配布 |

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 |
|----------------|-----|----|------|---------|--------|------|--------|-------|------------|----------|--------|-----------|--------|-----|----|
| 火曜ポイントデー | 1/週 | 予定 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | |
| (ポイント2倍特典) | | 実施 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | 火曜日 | |
| | | 備考 | 好評 | 好評 | 好評 | 好評 | 好評 | 好評 | 好評 | 好評 | 好評 | 好評 | 好評 | 好評 | |
| ふるの日 | 1/月 | 予定 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | |
| (回数券購入者に優待券進呈) | | 実施 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | 26日 | |
| (ポイント2倍及び3倍特典) | | 備考 | 大好評 | 大好評 | 大好評 | 大好評 | 大好評 | 大好評 | 大好評 | いいふる | 大好評 | 大好評 | 大好評 | 大好評 | |
| 太田憲治砂丘写真展示 | | 予定 | 常設展示 | | | | | | | | | | | | |
| | | 実施 | 写真交換 | | | | | | 写真交換 | | | | | | |
| | | 備考 | 好評 | | | | | | | | | | | | |
| 季節のイベント各種 | 短期 | 予定 | | 5日 | 10~11日 | 7~9日 | 12~13日 | 9~10日 | 28.29.31日 | | 23.24日 | 2.3日 | 14日 | 14日 | |
| | | 実施 | | 5日 | 菖蒲湯 | 七夕祭り | しゃんしゃん | 梨抽選会 | ハロウィン、ラッキョ | クリスマスフェア | 新春フェア | バレンタインフェア | ホワイトデー | | |
| | | 備考 | | ちびっこフェア | 菖蒲湯 | 七夕行事 | 祭り楽曲 | 梨抽選会 | ちびっこ限定、展示 | 白ばらスイーツ | タオル進呈 | チョコ進呈 | チョコ進呈 | | |

【資料2】

施設名 福部砂丘温泉ふれあい会館

| 1. 施設利用者数 | 平成 27年度 | | 平成 28年度 | | 平成 29年度 | | 平成 30年度 | | 平成 31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 | 51256 | 48509 | 51301 | 49043 | 51347 | 50748 | 51389 | 0 | 51437 | 0 |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

| 2. 事業収支 | 平成 27年度 | | 平成 28年度 | | 平成 29年度 | | 平成 30年度 | | 平成 31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 | 19,799,000 | 0 | 19,799,000 | 19,799,000 | 19,799,000 | 19,799,000 | 19,799,000 | 0 | 19,799,000 | 0 |
| 利用料金収入 | 17,000,000 | 0 | 17,034,000 | 18,190,114 | 17,068,000 | 18,615,322 | 17,100,000 | 0 | 17,136,000 | 0 |
| 自主事業収入 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他 | 1,900,000 | 0 | 1,900,000 | 420,151 | 1,900,000 | 392,109 | 1,900,000 | 0 | 1,900,000 | 0 |
| 収入計(A) | 38,699,000 | 0 | 38,733,000 | 38,409,265 | 38,767,000 | 38,806,431 | 38,799,000 | 0 | 38,835,000 | 0 |
| | | | | | | | | | | |
| 支出計(B) | 39,599,800 | 0 | 39,633,800 | 36,177,599 | 39,667,800 | 37,945,315 | 39,699,800 | 0 | 39,735,800 | 0 |
| | | | | | | | | | | |
| 事業収支A-B | -900,800 | 0 | -900,800 | 2,231,666 | -900,800 | 861,116 | -900,800 | 0 | -900,800 | 0 |

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。