

評価対象期間	平成30年4月～平成31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)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	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	聞取り書類	
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	3	3	聞取り書類	接遇研修等を実施
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	
6 減免対象者は、適切に減免しているか	適切	適切	聞取り書類	
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	4	聞取り書類	各種イベントを開催し、地域の活性化に貢献している。
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	聞取り書類	定期的に利用者会議を開催し、苦情等の把握に努め、業務改善を実施している。
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	3	3	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	3	3	聞取り書類	
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	
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	聞取り書類	
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	3	3	聞取り書類	
III. 施設の経営状況				
16 事業収支は妥当であるか	2	2	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 現地確認	空調管理のチェック表を作成し、節減に努めている。
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 現地確認	重要度によって保管場所を定め、職員に周知し適切に管理されている。
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	聞取り 書類	
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 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	聞取り	
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 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	聞取り 現地確認	事務所内に掲示されている。

2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

指定管理者	不採算部門からの撤退、アカデミー学童塾出雲校を開校の他、基幹システムの導入等の投資も実施した。引続き不採算部門の改善に努めると共に、キャッシュレス化等の社会的な需要の変化に対する対応や内部体制の強化を図っていく。
施設所管課	健全な経営に努めていただきたい

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	様々なイベントを開催させて頂き、多くの利用者楽しんで頂く事が出来ました。今後、さらに楽しんで頂ける様な新しい取り組みを考案し、実施できたらと考えております。
施設所管課	自主事業の開催を継続し、参加者が利用者確保につながるよう努めていただきたい。

4. 総括コメント

指定管理者	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で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	利用者への対応、利用者の確保への努力も行われており、利用者が満足できるように努められている。

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

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		予定													
さ:さざんか	5回/週	実施	月～金	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 (うぶみ苑)	3回/週	結果 対応	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	月・水・金
配管清掃	4回/年	予定		下旬			下旬			下旬			下旬		
さ:さざんか		実施		19日(さ・高)			12日(さ・高)			17日(さ・高)			10日(さ・高)		
高:高齢者 (さんびる)		結果 対応		良好			良好			良好			良好		
ワックス、ガラスクリーニング等	4回/年	予定					下旬	下旬					下旬	下旬	
さ:さざんか		実施						1、2、8、 15、17、29、 30(さ・高)	7、8、21、 27、(さ・高)	3、23(さ)			3、9、10、16 (さ)	23(さ)	
高:高齢者 (さんびる)		結果 対応						良好	良好	良好			良好	良好	
特別清掃	2回/年	予定			上旬						上旬				
さ:栄養指導実習室 (さんびる)		実施 結果 対応			25日(さ) 良好						19日(さ) 良好				
特別清掃	2回/年	予定						下旬					下旬		
高:体育館 (さんびる)		実施 結果 対応						29日(高) 良好						29日(高) 良好	
害虫駆除	2回/年	予定						中旬						中旬	
さ:さざんか		実施						12日(さ・高)						29日(さ・高)	
高:高齢者 (アイカム)		結果 対応						良好						良好	
貯水槽清掃	1回/年	予定												中旬	
さ:さざんか (アイカム)		実施 結果 対応												29日(さ) 良好	

ごみ収集		予定	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	
一般廃棄物	4回/週	実施	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	月・火・木・金	
産業廃棄物		結果														
小型破碎・廃プラ等	水曜日	実施	水	水	水	水	水	水	水	水	水	水	水	水	水	
その他産業廃棄物	適宜	実施														
(鳥取市環境事業公社)																
飲料水検査	1回/年	予定														中旬
さ:さざんか		実施														29日(さ)
(飲料水検査:鳥取県保健事業団)		結果														良好
		対応														
駐車場除雪	適宜	予定														
さ:さざんか		実施														
		結果														
(船本建設)		対応														
植栽管理	2回/年	予定						中旬							中旬	
さ:さざんか		実施						17、22、23日(さ・高)								
高:高齢者		結果														
(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
利用者会議	2回/年	予定				中旬						中旬			
		実施				31日							25日		
アンケート調査	2回/年	予定				中旬						中旬			
		実施			4~17日							1/18~2/11			
モニタリング調査	2回/年	予定				中旬						中旬			
		実施				4日					21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								
利用団体数	7,850	7,622	7,900	7,664	7,950	7,696	8,000	6,943	8,050	7,606
利用者数	180,000	178,491	182,000	171,450	184,000	170,942	186,000	148,704	188,000	157,313

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	58,457,829	58,457,829	58,457,829	58,457,829	58,457,829	58,537,421
利用料金収入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
自主事業収入	308,572	432,080	308,572	451,555	432,000	488,184	500,000	567,246	500,000	779,399
その他	360,000	1,784	360,000	1,512	8,320	144	144	924	144	63
収入計(A)	59,126,401	57,626,544	59,126,401	58,652,037	58,898,149	58,946,157	58,957,973	59,025,999	58,957,973	59,316,883
支出計(B)	59,126,401	60,437,280	59,126,401	60,710,282	58,898,149	59,052,670	58,957,973	59,346,365	58,957,973	61,321,843
事業収支A-B	0	△ 2,810,736	0	△ 2,058,245	0	△ 106,513	0	△ 320,366	0	△ 2,004,960

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。