

様式1

令和元年度 半期・年度 事業評価書

| | |
|--------|---------------------|
| 評価対象期間 | 平成31年4月～令和2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31年4月1日～令和2年3月31日 |
| 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 | | |
| 2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか | 3 | 3 | 聞取り書類 | | |
| 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 | | |
| 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 | | |
| 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 | 4 | 4 | 聞取り書類 | 七夕、ハロウィン等のイベント開催。 | |
| 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 | 4 | 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 | 4 | 4 | 聞取り書類 | 利用者が困らないように計画的に修繕が行われている。 | |
| 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 | | |
| 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 | | |
| 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 | 聞取り書類 | | |
| 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 | 聞き取り | |
| 23 | 満足度調査結果等を施設で公開しているか | 3 | 3 | 聞き取り | |
| 24 | 市への報告体制が確立されているか | 3 | 3 | 聞き取り | |
| 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。 | 4 | 4 | 聞き取り 書類 | 警察等への通報体制マニュアルの作成。各部屋の鍵が色分けしてあり、管理者不在でも対応できるよう管理されている。 |
| 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 | |

2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

| | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 指定管理者 | 基幹業務のビルメンは順調に推移したが、不採算部門の改善が図れず今期は欠損を計上した。来期はコロナウィルスによる影響を最小限に留めること、及び不採算部門の契約期間満了による撤退も含め事業毎の財務健全化と、IT等を進めることにより業務のスリム化と再構築を図る。 |
| 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 | 七夕やハロウィン、クリスマスなど季節ごとに利用者参加型のイベントを開催致しました。多くの方にご参加頂き、特にハロウィンに行ったフォトコンテストはとても盛り上がりました。反対に、3月に開催予定だった料理教室はコロナウィルス感染拡大の為、中止を余儀なくされました。来年度はコロナウィルスが収束してからになります。福祉の拠点になる事から、福祉に関わるイベントなども開催できたらと考えています。 |
| 施設所管課 | 積極的に利用者参加型のイベントを実施されており、今後も更なる利用者獲得に向け新規事業等検討していただきたい。 |

4. 総括コメント

| | |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 指定管理者 | 今年度は利用者とのコミュニケーションを積極的に取り、親切な対応する様に心掛け、実行する事ができました。来年度からは館内団体も入れ替わり、福祉の拠点になると思いますので、より一層親切で分かりやすい接客・対応に力を入れていきたいと思えます。 |
| 施設所管課 | 利用者への対応、利用者の確保への努力もされています。今後も引き続き、様々な活動の場として利用者が快適に利用していただけるような管理・運営を行っていただきたい。 |

| | |
|------|--------------|
| 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】

令和元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 | | | 5日(さ) | | | 9日(さ) | | | 9日(さ) | | | 30日(さ) | |
| | | 結果 | | | 良好 | | | 良好 | | | 良好 | | | 良好 | |
| 高:高齢者 | | 実施 | | 13日(高) | | | 22日(高) | | | 6日(高) | | | 4日(高) | | |
| | | 結果 | | 良好 | | | 良好 | | | 良好 | | | 良好 | | |
| (セコム(日立ビルシステム)) | | 対応 | | | | | | | | | | | | | |
| 冷暖房設備点検 | 2回/年 | 予定 | | 中旬 | | | | | 中旬 | | | | | | |
| さ:さざんか | | 実施 | | | 12日(さ) | | | | | | 26日(さ) | | | | |
| | | 結果 | | | 良好 | | | | | | 良好 | | | | |
| 高:高齢者 | | 実施 | | 16日(高) | | | | | | 5日(高) | | | | | |
| (SRE) | | 結果 | | 良好 | | | | | | ポンプ異音あり | | | | | |
| | | 対応 | | 冷房へ切替 | | | | | | 暖房へ切替 | | | | | |
| 電気工作物保守点検 | 6回/年 | 予定 | 上旬(さ・高) | | 上旬(さ・高) | | 上旬(さ・高) | | 上旬(さ・高) | | 上旬(さ・高) | | 上旬(さ・高) | | |
| さ:さざんか | | 実施 | 22日 | | 21日 | | 29日 | | 24日 | | 29日 | | 25日 | | |
| | | 結果 | 異常なし | | 異常なし | | 異常なし | | 異常なし | | 異常なし | | 異常なし | | |
| 高:高齢者 | | 実施 | 22日 | | 21日 | | 29日 | | 24日 | | 29日 | | 25日 | | |
| | | 結果 | ●自家発バッテリー、電解水、冷却水不良・高圧ケーブル、保護管交換推奨・キュービクル換気扇網劣化 | | | | | | | | | | | | |
| (中国電気保安協会) | | 対応 | 更新を勧められる。 | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | 26日 | | | | 26日 | | | 25日 | | | 24日 |
| (愛進堂) | | 結果 | | | 出入口路面不良 | | | | 異常なし | | | 異常なし | | | 操作パネル表示不良 |
| | | 対応 | | | 舗装見積依頼、簡易的な舗装 | | | | | | | | | | |
| 簡易水道検査 | 1回/年 | 予定 | | | | | 上旬 | | | | | | | | |
| さ:さざんか | | 実施 | | | | | | | 6日(さ) | | | | | | |
| (鳥取県保健事業団) | | 結果 | | | | | | | 異常なし | | | | | | |
| | | 対応 | | | | | | | | | | | | | |
| 機械警備 | | 予定 | 常 時 | | | | | | | | | | | | |
| さ:さざんか | | 実施 | 中央コントロールセンターで管理 | | | | | | | | | | | | |
| 高:高齢者 | | 結果 | 中央コントロールセンターで管理 | | | | | | | | | | | | |
| (セコム) | | 対応 | 中央コントロールセンターで管理 | | | | | | | | | | | | |
| 電話機保守 | 12回/年 | 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 | 15日 | 16日 | 12日 | 16日 | 14日 | 18日 | 16日 | 14日 | 12日 | 15日 | 14日 | 12日 | |
| | | 結果 | バッテリー交換必要(さ) | | | | | | | | | | | | |
| | | 結果 | " | | | | | | | | | | | | |
| 高:高齢者 | | 実施 | 15日 | 16日 | 12日 | 16日 | 14日 | 18日 | 16日 | 14日 | 12日 | 15日 | 14日 | 12日 | |
| (山陰テレフォン) | | 結果 | 異常なし | | | | | | | | | | | | |

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 | | | | 2日 | | | | | | 21日 | | | |
| アンケート調査 | 2回/年 | 予定 | | | | 中旬 | | | | | | 中旬 | | | |
| | | 実施 | | | | 1～14日 | | | | | | 1～14日 | | | |
| モニタリング調査 | 2回/年 | 予定 | | | 中旬 | | | | 中旬 | | | | | | |
| | | 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 |
|---------------------|------|----|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|----|-----|---------------------------------------------------------------------|---------------|----|----|----|----|
| 消防訓練 | 2回/年 | 予定 | | | | 下旬 | | | | 下旬 | | | | | |
| | | 実施 | | | | | 30日 | | | | 27日 | | | | |
| 消防設備点検 (機械・総合点検) | 2回/年 | 予定 | | | | 下旬 | | | | | | | | | |
| | | 実施 | | | 24日(さ)、27日(高) | | | | | | 26日(さ)、27日(高) | | | | |
| (吉備総合電設) | | 結果 | | | 指摘:(さ)5階避難器具腐食、3階誘導灯バッテリー切れ(高)自家発冷却水ホース水漏れ・バッテリー有効期限切れ・触媒栓有効期限切れ、煙感知器不良、消火栓不良、誘導灯不良、消火器有効期限切れ | | | | | 指摘:(さ)火災報知器部品不良2カ所、誘導灯バッテリー切れ。(高)自家発冷却水ホース水漏れ・バッテリー有効期限切れ・触媒栓有効期限切れ | | | | | |
| | | 対応 | | | ・自家発以外の修繕事項を修繕実施。・自家発については市と検討。 | | | | | ・自家発以外の修繕事項を来年度修繕実施。・自家発については市と検討。 | | | | | |

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 | | 10日まで | |
| 年間事業報告書 | 1回/年 | | | 末日まで | | | | | | | | | | | |

6. 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回/年 | | | | | 1～7日 | | | | | | | | | |
| ハロウィンイベント | 1回/年 | | | | | | | | 17～31 | | | | | | |
| クリスマスイベント | 1回/年 | | | | | | | | | | 1～25日・23日 | | | | |
| 料理教室 | 1回/年 | | | | | | | | | | | | 31日コロナウィルスの為、中止 | | |

【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 | 令和元年度 | | 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 | 8,100 | 7,479 | | | | | | | | |
| 利用者数 | 156,500 | 149,932 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

2. 事業収支

| 項目 | 令和元年度 | | 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 | 61,400,000 | 61,393,197 | | | | | | | | |
| 自主事業収入 | 507,000 | 237,700 | | | | | | | | |
| 自販機収入 | | 375,588 | | | | | | | | |
| 自販機電気代 | | 214,182 | | | | | | | | |
| その他 | 300,000 | 88 | | | | | | | | |
| 収入計(A) | 62,207,000 | 62,220,755 | | | | | | | | |
| 支出計(B) | 62,074,000 | 61,309,269 | | | | | | | | |
| 事業収支A-B | 133,000 | 911,486 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。