

様式1

## 令和2年度 半期・年度 事業評価書

評価対象期間	令和2年4月～令和3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	令和2年4月～令和7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	聞き取り	
2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	3	3	聞き取り書類	
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	聞き取り書類	
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	4	3	聞き取り	予約時の二重チェックをはじめ、間違いが起きない仕組みづくりを徹底し、平等利用に努めている。
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	
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	3	聞き取り	
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	聞き取り	
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	聞き取り書類	要望・苦情に対して速やかに対応し、見える形で掲示するなど業務改善に努めている。
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	3	3	聞き取り	
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	4	4	聞き取り書類	毎日清掃を実施しているが、コロナ禍以降は利用毎に職員で部屋・共用部の消毒作業を行っている。
12 備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか	4	3	聞き取り書類	不具合があれば都度担当課と協議し、緊急度の高いものから速やかに修繕・更新を行っている。
13 消耗品の補充が適切に行われているか	適切	適切	聞き取り	
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	
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	4	3	聞き取り	点検時に異常が認められた場合、修繕が必要なものは都度担当課と協議し、適切な処置を実施している。
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	コロナの影響による利用料収入の減を除いては概ね妥当である
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	
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	聞き取り	
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	
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	

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
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	4	4	聞き取り	定期的に館内に掲示している。苦情や要望に対しても対応内容等がわかるよう公開している。
24	市への報告体制が確立されているか	4	3	聞き取り	何かあればセンター長を通じ、すぐに市の担当者に連絡、または訪問できる体制を整えている。
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	

## 2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

指定管理者	コロナ禍が続く中で、サービス業としての宿命から、直接間接を問わず減収となる中で、新しい社内外システムやペーパーレス化に努め、出来る限りの休業補償もした結果、今期は減収増益の決算となった。
施設所管課	引き続き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	コロナウィルスの影響で飾りつけのみのイベントがほとんどでした。その中で出来る範囲の事を模索し、ひまわりの種配布や、葉牡丹の苗を使った募金活動などを実施する事が出来ました。来年度もコロナウィルスの影響があると考えますが、出来る範囲でのイベントを企画し、実施していきます。
施設所管課	新型コロナウイルス感染症予防に十分努めていただき、出来る範囲の事業を実施していただきたい。

## 4. 総括コメント

指定管理者	コロナウィルスの影響を大きく受け、感染予防を第一優先に管理・運営させて頂いた一年でした。皆さんが会館の稼働率が大きく下がっていますので、リモートなど様々な利用が増える様に、自社投資で貸部屋にネット設備を設置しました。今後はネット設備を売りに、稼働率を回復していければと思います。修繕箇所に関しては、担当課と相談し、優先順位を付けて実施する事が出来ました。
施設所管課	利用者から要望の多かったWi-Fi環境の整備を行い、利用者の確保に努力されています。また、全館LED化を実施し経費削減、環境面においても努力されています。今後も引き続き利用者が快適に利用いただけるような管理・運営を行っていただきたい。

## ※記入について

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
確認方法 (施設所管課のみ)	書類確認、聞き取り、現地(館内)確認、実態確認等	
備考	評価区分が3以外である理由、指定管理者と施設所管課で評価区分が異なる理由、その他の特記事項	



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 (うぶみ苑)															
さ:さざんか	5回/週	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	
		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	
		対応	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	
高:高齢者	3回/週	予定	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	
		実施	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	
		対応	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	
配管清掃	3回/年	予定					下旬			下旬			下旬		
さ:さざんか		実施					6日				5日			20日	
		結果					異常なし				異常なし			異常なし	
高:高齢者		実施					6日				5日			20日	
		結果					異常なし				異常なし			異常なし	
(さんびる)		対応					良好				良好				
ワックス、ガラスクリーニング等	2回/年	予定					下旬	下旬					下旬	下旬	
さ:さざんか		実施						5、6、12日					11日	20、21日	
高:高齢者		実施					23日						6、7、14日		
		対応					良好	良好					良好	良好	
(さんびる)															
特別清掃	3回/年	予定						下旬			下旬			下旬	
さ:栄養指導実習室		実施						6日			5日			20日	
		対応						良好			良好			異常なし	
(さんびる)															
特別清掃	2回/年	予定						下旬					下旬		
高:体育館		実施						23日					11日		
(さんびる)		対応						異常なし					異常なし		
害虫駆除	2回/年	予定					下旬							中旬	
さ:さざんか		実施					7日							22日	
		結果					異常なし							異常なし	
高:高齢者		実施					7日							22日	
		結果					異常なし							異常なし	
(アイカム)		対応													
貯水槽清掃	1回/年	予定												中旬	
さ:さざんか		実施												22日	
(アイカム)		結果												槽内さび	
		対応												揚水ポンプ自動交互運転せず	

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	適宜	実施													
小型破碎・廃プラ等	水曜日	実施	水曜日												
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													22日
(飲料水検査:鳥取県保健事業団)		結果													
		対応													
駐車場除雪	適宜	予定											随時	随時	随時
さ:さざんか		実施									1回	3回	2回		
		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						9、10、11日							なし
高:高齢者		実施						9、10、11日							なし
(鳥取市シルバー人材センター)		対応						良好							剪定の必要がなかった為

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				27日							26日		
アンケート調査	2回/年	予定				中旬						中旬			
		実施			1~14日							11~24日			

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					31日				28日				
消防設備点検 (機械・総合点検)	2回/年	予定				下旬					下旬				
		実施			29日(さ)、30日(高)						25日(さ)、28日(高)				
(さんびる)		結果			指摘:(さ)火災報知器発信機不良2台、未警戒1カ所 バッテリー不良2カ所、器具不良3カ所(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、消火器不良1本、消火水栓 ボールタップ不良、警報用リレーユニット不良1カ所					指摘:(さ)火災報知器発信機不良2台、バッテリー不 良2カ所、器具不良3カ所。 (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			・市に見積もり提出。(さ)未警戒箇所(高)消火器不良1 本、消火水栓ボールタップ不良、警報用リレーユニット不 良1カ所を実施予定。										

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					飾りつけのみ									
ハロウィンイベント	1回/年								飾りつけのみ						
クリスマスイベント	1回/年										飾りつけのみ				
料理教室	1回/年												コロナの為中止		
ヒマワリの種配布								無料配布実施							
葉牡丹の苗配布										募金して頂いた方に配布。→社会福祉協議会に寄付。(約6000円)					

## 【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2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6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	7,548	8,200		8,300		8,400		8,500	
利用者数	161,000	167,036	162,000		163,000		164,000		165,000	

## 2. 事業収支

項目	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6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	60,594,000	60,594,000	60,594,000		60,594,000		60,594,000		60,594,000	
利用料金収入	5,150,000	3,677,320	5,250,000		5,350,000		5,450,000		5,550,000	
自主事業収入	561,000	99,076	561,000		561,000		561,000		561,000	
（自販機収入）		264,985								
（自販機電気代）		211,152								
その他	121,000	82	121,000		121,000		121,000		121,000	
収入計(A)	66,426,000	64,846,615	66,526,000		66,626,000		66,726,000		66,826,000	
支出計(B)	65,339,000	62,374,825	65,960,000		66,600,000		67,259,075		67,937,952	
事業収支(A-B)	1,087,000	2,471,790	566,000	0	26,000	0	-533,075	0	-1,111,952	0

※収支項目は、施設の実態に合わせて作成してください。