

|        |                  |
|--------|------------------|
| 評価対象期間 | 平成24年4月～平成25年3月分 |
| 施設名    | 鳥取市総合福祉センター      |
| 指定管理者名 | 株式会社さんびる         |
| 指定管理期間 | 平成21年4月～平成26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     | 書類・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      |                                       |
| 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             | 4     | 4     | 書類        | 本社、支店、当施設にて月1回の研修・指導の実施               |
| 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     | 書類・聞き取り   |                                       |
| 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             | 4     | 4     | 書類・現地確認   | グラフによる見える化を実施                         |
| 6 減免対象者は、適切に減免しているか                      | 適切    | 適切    | 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     | 書類・聞き取り   |                                       |
| 8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か                     | 4     | 4     | 書類        | 満足結果90%以上                             |
| 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      | 不特定多数の来館者による苦情処理をマニュアル化し、全職員に徹底されている。 |
| 10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか                | 4     | 3     | 聞き取り・現地確認 | グラフによる見える化を実施                         |
| <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                    | 4     | 4     | 聞き取り・現地確認 | 2ヶ月に1回環境整備点検を本社が行っている。                |
| 12 備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか               | 4     | 4     | 聞き取り      | 2ヶ月に1回環境整備点検を本社が行っている。                |
| 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     | 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     | 4     | 書類・聞き取り   | 連携を密にし、早期対応している。                      |
| <b>III. 施設の経営状況</b>                      |       |       |           |                                       |
| 16 事業収支は妥当であるか                           | 3     | 3     | 書類        |                                       |
| 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          | 4     | 4     | 書類        | グラフ化し職員へ周知。                           |
| <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                      | 4     | 4     | 書類・聞き取り   | マニュアルの徹底、2ヶ月に1回本社による点検が実施されている。       |
| 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    | 書類        | 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    | 書類        | 保守点検報告書                               |

| 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 | 書類      |                                 |
| 23               | 満足度調査結果等を施設で公開しているか                  | 4 | 3 | 書類・現地確認 |                                 |
| 24               | 市への報告体制が確立されているか                     | 4 | 4 | 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。     | 4 | 4 | 書類・現地確認 | マニュアルの徹底、2ヶ月に1回本社による点検が実施されている。 |
| 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 | 書類      |                                 |

## 2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

|       |   |
|-------|---|
| 指定管理者 | 指定管理者(株)さんびるの経営指標は資料2「3. 団体等の経営状況指標」のとおりであり、異常値や選考時から大きく変化した値はなく、引き続き当該団体は指定管理者を継続することが可能な財政状況であると判断する。 |
| 施設所管課 | 良好な経営状況と判断する。   |

## 3. 自主事業の実施状況に対するコメント

|       |  |
|-------|--|
| 指定管理者 | 今年度は七夕イベントやクリスマスイベントに加え、昨年よりもスケールアップしたハロウィンイベント。地域密着を基本とした料理教室。会員様のご要望に応え曜日や時間帯の変更でリニューアルした健康教室を開催致しました。またマスコミにも取り上げられたことにより、施設の知名度の向上にも繋がったと思います。 |
| 施設所管課 | 自主事業も年々充実し、幅広い年齢層に当施設をPRしていることが伺える。  |

## 4. 総括コメント

|       |  |
|-------|--|
| 指定管理者 | 常にお客様目線を意識した施設運営やお客様との積極的なコミュニケーション、季節イベントや様々な教室などの自主事業の実施で、お客様の満足度も向上できたと考えております。 |
| 施設所管課 | 満足度調査結果が90%以上、施設に対し満足しており今後もこの数値を維持できるよう管理を期待する。                                   |

|      |             |
|------|-------------|
| 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 |







## 【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21年度  |         | 平成22年度  |         | 平成23年度  |         | 平成24年度  |         | 平成25年度 |    |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|----|
|         | 計画      | 実績      | 計画      | 実績      | 計画      | 実績      | 計画      | 実績      | 計画     | 実績 |
| 施設利用団体数 | 8,449   | 7,840   | 8,000   | 8,111   | 8,000   | 8,101   | 8,000   | 7,135   |        |    |
| 施設利用者数  | 176,125 | 180,269 | 180,000 | 180,146 | 180,500 | 177,122 | 181,000 | 274,412 |        |    |
|         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |    |

## 2. 事業収支

| 項目     | 平成21年度     |            | 平成22年度     |            | 平成23年度     |            | 平成24年度     |            | 平成25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  | 56,735,000 | 65,535,000 | 56,735,000 | 56,735,000 | 56,735,000 | 56,735,000 | 56,735,000 | 56,735,000 |        |    |
| 利用料金収入 | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |        |    |
| 自主事業収入 | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 114,000    | 0          | 305,000    |        |    |
| その他    | 300,000    | 126,816    | 300,000    | 288,772    | 300,000    | 417,983    | 300,000    | 467,716    |        |    |
| 収入計(A) | 57,035,000 | 65,661,816 | 57,035,000 | 57,023,772 | 57,035,000 | 57,266,983 | 57,035,000 | 57,507,716 |        |    |

|        |            |            |            |            |            |            |            |            |  |  |
|--------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--|--|
| 支出計(B) | 57,035,000 | 55,587,359 | 57,035,000 | 55,844,720 | 57,035,000 | 58,007,007 | 57,035,000 | 57,507,716 |  |  |
|--------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--|--|

|         |   |            |   |           |   |          |   |   |  |  |
|---------|---|------------|---|-----------|---|----------|---|---|--|--|
| 事業収支A-B | 0 | 10,074,457 | 0 | 1,179,052 | 0 | -740,024 | 0 | 0 |  |  |
|---------|---|------------|---|-----------|---|----------|---|---|--|--|