

指定管理業務点検・評価シート（令和4年度業務）

令和5年7月18日

施設名	鳥取県立福祉人材研修センター	所在地	鳥取市伏野1729番地5
施設所管課名	福祉保健課	連絡先	0857-26-7158
指定管理者名	社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日

1 施設の概要

設置目的	社会福祉にかかわる人材の育成と、県民の社会福祉に対する理解と参加の促進を図る。
設置年月日	平成13年9月3日
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○構造：鉄筋コンクリート造2階建（一部S.SRC造）</li> <li>○敷地面積：14,584.49平方メートル</li> <li>○建築面積：3,604.06平方メートル</li> <li>○施設内容：ホール（300席）、中研修室（156席）、第1小研修室（57席）、第2小研修室（57席）、学習室（24席）、ベッド・トイレ実習室、浴室実習室、調理実習室、和室実習室、多目的工作室、フリースペース、多目的広場等</li> </ul>
利用料金	（別紙のとおり）
開館時間	午前9時～午後5時 なお、管理者が特に必要があると認める場合は、最大午後9時まで利用時間の延長を許可する。
休館日	「国民の祝日に関する法律」（昭和23年法律第178号）に定める休日及び年末年始（12月29日～翌年1月3日）を休館日とする。 ただし、多目的工作室は日曜日及び土曜日も休館日とする。 また、施設・設備の保守点検等、管理運営上必要がある場合は、別に臨時休館日を設定する。

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施設設備の保守管理及び修繕</li> <li>○施設の保安警備、清掃等</li> <li>○管理施設の利用の許可、施設利用料の徴収等に関する業務</li> <li>○その他施設の管理運営に必要な業務（利用受付・案内、付属設備・備品の貸出、利用指導・操作、利用者へのサービスの提供、施設の利用促進）</li> </ul>
---------	---

3 施設の管理体制

管理体制	正職員（常勤職員）：4人、非常勤職員：4人【計8人】
	<p>館長（正職員1） — 管理事務（正職員3）</p> <p style="margin-left: 40px;">（事務課長1） （事務課長代理1） （事務係員1）</p> <p style="margin-left: 40px;">事務・受付・送迎・事務補助担当（嘱託職員4）</p>

4 施設の利用状況

利用者数（人）		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
	R4年度		819	983	2,486	2,853	2,370	1,937	2,723	2,032	1,889	1,245	1,874	1,303	22,514
	R3年度		733	1,433	2,400	3,263	2,174	3,066	2,665	2,507	2,118	1,110	1,053	1,679	24,201
増減		86	△450	86	△410	196	△1,129	58	△475	△229	135	821	△376	△1,687	

  

利用料金収入（千円）		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
	R4年度		35	29	243	342	337	177	184	159	288	228	296	85	2,403
	R3年度		917	84	506	346	71	164	137	205	210	107	142	48	2,937
増減		△882	△55	△263	△4	266	13	47	△46	78	121	154	37	△534	

5 収支の状況

区 分		R4年度	R3年度	増 減
収入	施設使用料	2,403	2,937	△ 534
	雑収入	12	9	3
	小 計	2,415	2,946	△ 531
	自動販売機手数料ほか	183	174	9
	事業外収入	44,396	38,510	5,886
	小 計	44,579	38,684	5,895
	計	46,994	41,630	5,364
支出	人 件 費	5,805	5,805	0
	管理運営費	39,209	33,997	5,212
	計	45,014	39,802	5,212
収 支 差 額		1,980	1,828	

※差引差額は全額返還

6 労働条件等

確認項目	状況		備考							
	正職員	非常勤職員（嘱託）								
雇用契約・ 労使協定	労働条件の書面による提示	労働条件通知書	労働条件通知書							
	就業規則の作成状況	作成・届出済	作成・届出済							
	労使協定の締結状況	締結済	締結済							
労働時間	所定労働時間	午前8時30分から午後5時15分	午前8時30分から午後5時15分							
	時間管理の手法	出勤簿・時間外勤務伺	出勤簿・時間外勤務伺							
	休暇、休日の状況	<table border="1"> <tr> <td>休日</td> <td>土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規程する休日、年末年始（12/29～1/3）</td> </tr> <tr> <td>休暇</td> <td>・年次有給休暇20日 ・その他の休暇 有給：特別休暇 無給：病気休暇、 産前産後休業、 育児・介護休業</td> </tr> </table>	休日	土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規程する休日、年末年始（12/29～1/3）	休暇	・年次有給休暇20日 ・その他の休暇 有給：特別休暇 無給：病気休暇、 産前産後休業、 育児・介護休業	<table border="1"> <tr> <td>休日</td> <td>・年次有給休暇20日 ・その他の休暇 有給：特別休暇 無給：病気休暇、 産前産後休業、 育児・介護休業</td> </tr> <tr> <td>休暇</td> <td>・年次有給休暇20日 ・その他の休暇 有給：特別休暇 無給：病気休暇、 産前産後休業、 育児・介護休業</td> </tr> </table>	休日	・年次有給休暇20日 ・その他の休暇 有給：特別休暇 無給：病気休暇、 産前産後休業、 育児・介護休業	休暇
休日	土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規程する休日、年末年始（12/29～1/3）									
休暇	・年次有給休暇20日 ・その他の休暇 有給：特別休暇 無給：病気休暇、 産前産後休業、 育児・介護休業									
休日	・年次有給休暇20日 ・その他の休暇 有給：特別休暇 無給：病気休暇、 産前産後休業、 育児・介護休業									
休暇	・年次有給休暇20日 ・その他の休暇 有給：特別休暇 無給：病気休暇、 産前産後休業、 育児・介護休業									
給与	給与金額	206,210円 (指定管理は0.5人役)	130,700円 (指定管理は0.4人役)							
	最低賃金との比較	適	適							
	支払い遅延等の有無	無	無							
安全衛生	一般健康診断の実施	実施済								
	産業医の選任	選任の要否：要	選任状況：選任済							
	安全管理者の選任	選任の要否：否	選任状況：選任なし							
	衛生管理者の選任	選任の要否：要	選任状況：選任済							
	安全衛生推進者（衛生推進者）の選任	選任の要否：否	選任状況：選任なし							

7 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
利用者に対する サービス向上の 取組み	・センターパンフレットの配布
	・広報誌での施設利用PR「志あわせへ」（年4回発行）4回、「県社協ニュース」（月1回発行）12回
	・ホームページ、Facebookの更新
	・物品等点検の実施（毎月1回）
	・ゼンリン社「キッズセーフティーマップ（末恒・湖山西小学校区版）」への広告出稿（11月）

8 利用者意見への対応

利用者意見 の把握方法	施設利用後に提出していただく「利用点検表」に要望欄を設けるなど、利用者の声（意見・要望）を把握し、管理運営に反映させることにより、利用者へのサービス向上を図る。 ○「利用点検表」によるニーズ把握 ○ホームページでの意見聴取 ○意見箱の設置
----------------	--

利用者からの苦情・要望	対応状況
<p>【施設に関すること】</p> <p>①机の定位置が分かると、より片付けがしやすい。</p> <p>②（和室実習室）机と椅子がだしたままになっていました。前日の利用者が忘れ物をしたと利用中に入室してこられました。</p> <p>③パーテーション固定のピンが破損しているため出入りドアが機能しませんでした。修繕を希望します。</p> <p>④ホール後方の観覧席を事前に収納しておいていただきたかったです。</p>	<p>①ご意見ありがとうございます。目印の追加、老朽化したものの取り換え等、順次対応していきます。</p> <p>②ご迷惑をおかけし申し訳ありません。貸出前に室内確認を改めて徹底するとともに、利用における注意点などの周知に努めます。</p> <p>③ご迷惑をおかけして申し訳ありません。修繕に向けて対応を取ってまいります。</p> <p>④利用申し込みを頂いた際の確認が十分でなくご迷惑おかけしました。今後は、利用申込書へその旨記載いただくなど、事前確認に留意させていただきます。</p>
<p>【機器等に関すること】</p> <p>①（第2小研修室）パソコンを借り、講演会の準備中にWindowsのアップデートが始まり借りたパソコンは午前中の講演では使用できませんでした。（予備の持ち込み用パソコンで対応した）</p> <p>②（学習室）ブラインドの動きが悪いです。</p> <p>③（学習室）時計がおかしい時があるようです。</p> <p>④（第1小研修室）前方中央の電気が切れています。</p>	<p>①ご迷惑おかけして申し訳ありません。自動アップデートが起動したものと思います。設定を「オフ」にすることはセキュリティの観点から難しいため、貸出時の注意点として、アップデートの可能性があることを事前にお知らせするようにします。</p> <p>②ご迷惑おかけして申し訳ありませんでした。業者に修繕を依頼しました。</p> <p>③ご迷惑をおかけして申し訳ありません。電波時計の再受信により時刻を修正しました。</p> <p>④申し訳ございません。交換対応しました。</p>

利用者からの積極的な評価
<p>【職員等の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品使用に伴い丁寧に対応していただきありがとうございました。</li> <li>・急な備品利用にも快く対応いただき、とても助かりました。ありがとうございました。</li> <li>・急な利用でしたが対応いただきありがとうございました。（同内容2件）</li> <li>・いつもありがとうございます。皆さんに喜んでいただける研修会ができました。ありがとうございました。</li> </ul> <p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃もしっかりされていて、いつも気持ちよく利用させていただいています。</li> <li>・（ホール）ありがとうございました。とても良い研修が出来ました。</li> </ul> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもありがとうございます。（同内容69件）</li> </ul>

## 9 指定管理者による自己点検

【成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項】
<p>（成果のあった取組み）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県社協広報誌の掲載広告を、写真を取り入れてリニューアルしたほか、Facebookでも写真付き投稿を実施し、施設の認知度向上やイメージアップに努めた。</li> <li>・照明の全館LED化やトイレの洋式化・ウォシュレット設置など、県直轄の営繕等を3件実施いただき、施設の利便性が大きく向上した。</li> <li>・感染症予防策については、施設からの呼びかけという形で作成物を掲出している。利用者・主催者双方の安心につながるよう記載方法についても工夫している。</li> <li>・令和4年6月、男性トイレにおいても多様な利用者への配慮があることを山陰中央新報に取り上げていただき、施設のイメージアップにつながる機会を得た。</li> <li>・継続的な感染症予防として、館内のこまめな清掃・消毒を清掃業者の協力により実施している。利用者には消毒用のセットを渡し、利用者自身の協力も得ている。</li> </ul> <p>（積極的に取り組んだ事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年9月、ゼンリン社が発行し地域の子育て世帯に無料配布している「キッズセーフティマップ」に協賛し、施設の広告を出稿して近隣世帯での認知度向上に努めた。</li> <li>・令和4年12月、社会的な感染症対策の（主に）緩和の流れを受けて施設利用の制限を一部見直しし、館内及びHPで周知した。（後に令和5年5月に再改定済）</li> <li>・令和5年1月、地元小学校の総合学習に協力した。「施設に興味を持った児童がいた」というきっかけを聞き、同校に向いて施設を紹介するとともに、高齢者の疑似体験プログラムを実施し、施設やその管理者が果たしている役割の意義を児童の皆さんにお伝えできた。</li> <li>・利用者サービス向上および障がい者の社会参画支援のため、要望等があれば近隣の障がい福祉事業所に資料を送付し、出張販売を実施いただけるよう配慮している。</li> <li>・利用予約システムの一新に対応し、オンラインでの利用予約が可能な環境となった。</li> </ul>

<p>〔現在、苦慮している事項〕〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕</p> <p>(現在、苦慮している事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕対応が増えている。現に発生する不具合に加え、予防保全の業者指摘なども増えている。</li> <li>・コロナ以降、人数の割に大きな部屋の希望が多い。稼働率に繋がる一方、利用人数が伸び悩む。</li> <li>・Wi-fiを利用される方が多いが、不具合があった場合にネットワークトラブルは性質上原因特定がただちに難しいことも多く、苦情に繋がる不安がある(施設側の原因ではないものも含む)。</li> <li>・マイクロバスに老朽化が見られる。ただ、同等品の置き換えが必要かは今後検討。</li> <li>・多目的グラウンドはグラウンドとしての利用はほとんど無く、事実上第2駐車場となっている。雨天時の利便性が低いほか、害獣(マムシ・猪)の問題もあり、改修等について継続検討したい。</li> </ul> <p>(今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥取市の災害時福祉避難所に登録されており、今後施設提供等の対応が必要。</li> <li>・貸し出し図書・DVDの充実が課題。利用者の希望に応えられる作品等を整えていきたい。</li> <li>・モデルルームの陳腐化・見学減少があり、スペースの活用方針について県との協議を進めたい。</li> <li>・令和4年12月、手話対応に関するご意見を頂いた。配慮に努める。</li> </ul>
---

10 施設所管課による業務点検

項目	評価	点検結果
<p>〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○施設設備の保守管理・修繕</li> <li>○施設の保安警備、清掃等</li> <li>○事故の防止措置、緊急時の対応</li> <li>○新型コロナウイルス感染拡大防止への対応</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の保守管理は、事業者との委託契約を締結し適切に実施されている。</li> <li>・老朽化等に伴う施設設備の修繕についても適切に行われている。</li> <li>・施設の保安警備等は、人的警備と機械警備を併用し、適切に行われている。</li> <li>・事故の防止措置や緊急時の対応は、年2回の避難訓練や職員研修の実施、AEDの講習会を受講した職員の配置等、緊急時迅速に対応できるよう取組まれている。また、対応マニュアルとして県立福祉人材研修センター危機管理マニュアルを作成しているが、今後鳥取市と協定を結んでいる福祉避難所に関する内容を盛り込む等、現在の運用状況に合わせた内容にしていくことを確認した。</li> <li>・職員研修の中でも、福祉避難所が開設された際の対応等をふまえたBCP研修を実施している。</li> <li>・センター利用者へ入館時の消毒や検温の実施、研修室等利用する際に換気を実施するよう呼びかけを行うとともに、除菌用品の貸出等、安心して施設を利用できる環境づくりに取り組んでいる。</li> </ul>
<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用の許可</li> <li>○適正管理に必要な利用者への措置命令</li> <li>○利用料金の徴収、減免の実施</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用の許可は、適切に処理されている。</li> <li>・利用者への措置命令は、該当案件なし。</li> <li>・利用料金の徴収、減免は、適切に処理されている。</li> </ul>
<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用受付・案内</li> <li>○附属設備・備品の貸出し</li> <li>○利用指導・操作</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用受付・案内は、指定管理業務担当職員を中心に適切に対応されている。</li> <li>・附属設備・備品の貸出しは、利用者の苦情・要望を生かし、利用者の利便性を確保するよう適切に対応されている。</li> <li>・利用指導・操作は、取扱マニュアル等が整備され、必要に応じた支援がされる等、適正に対応されている。</li> <li>・特に施設利用者が不慣れなオンライン開催にかかる機器の利用等についても丁寧な対応ができています。</li> </ul>
<p>〔利用者サービス〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○開館時間、休館日、利用料金等</li> <li>○利用者へのサービス提供・向上策</li> <li>○施設の利用促進</li> <li>○個人情報保護、情報公開</li> <li>○利用者意見の把握・対応</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時間、休館日、利用料金等は、平成26年3月5日付第201300181584号、平成29年2月13日付第201600160142号で承認した内容に基づき、取扱いマニュアル等を整備し、適切に処理されている。</li> <li>・利用者へのサービス提供・向上策は、意見箱や利用点検票により利用者の要望・意見を施設管理に反映されている。</li> <li>・個人情報保護に関する法律、鳥取県個人情報保護条例、鳥取県情報公開条例の規定を遵守するよう個人情報保護規定を独自に策定し、適切に運用されている。</li> <li>・施設内に意見箱や利用点検表による利用者の要望・意見を把握し、職員間の情報共有を行う等、管理運営に反映させている。</li> <li>・利用者に施設利用後に記入していただく利用点検票のアンケートでは、職員の対応に対する感謝の言葉が多く並び、批判的な意見がないことから、適正に対応されていることが分かる。</li> <li>・社会福祉主事任用資格取得のための支援を職員研修の一環として実施。センター内でも外部講師を招いて接遇マナー研修等実施している。</li> </ul>
〔収入支出の状況〕	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍により利用者が激減したものの、利用者が安全で快適に施設を利用できるような水準を維持しながら、効率的、経済的な施設管理を行い、管理運営費の節減に努めている。</li> </ul>
〔職員の配置〕	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託業務仕様書に定める人員配置がされており、管理運営業務に必要な体制が確保されている。</li> </ul>
<p>〔会計事務の状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○不適正事案や事故等の有無</li> <li>○業務報告書(月次)における内部検査結果</li> <li>○利用料金等に係る適正な会計事務</li> <li>○必要な規程類の整備</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不正や事故は発生しておらず、会計事務が経理規程に基づき適切に処理されている。</li> </ul>
<p>〔関係法令の遵守状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○関係法令に係る行政指導等の有無等</li> <li>○県内発注(鳥取県産業振興条例)</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係法令の遵守は適切に行われている。</li> <li>・鳥取県産業振興条例に基づき県内事業者への発注に努めている。</li> </ul>
<p>〔県の施策への協力〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○障がい者就労施設への発注</li> <li>○障がい者就労施設の作品展示・イベントへの参画</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者就労施設から製品販売の依頼があった際には場所を提供したり、施設側からセンターへの来場人数について問い合わせがあった際には、来場人数が多い日を伝え、障がい者就労施設の作品等多くの人の目に触れる機会を設けるよう働きかけている。</li> <li>・TEAS II種の認証を受けており、毎月職員全員に環境配慮の周知を行う等、環境に配慮した施設管理が行われている。</li> </ul>
総括	3.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥取県立福祉人材研修センター管理運営委託事業(令和4年度分)の事業報告書の内容について審査したところ、平成31年3月13日付の管理運営に関する協定書・委託業務仕様書等に基づき、適切な管理運営が行われていたことを確認した。</li> </ul>

《評価指標》5：協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画・目標を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。

- 4：協定書の内容以上の適切な管理が行われており、計画・目標を上回る実績があった。
- 3：おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。
- 2：協定書の内容に対して不適切な事項が認められ、また、計画・目標を達成していない。
- 1：協定書の内容に対して重大な違反事項が認められる、指摘済みの不適切事項が放置されている、計画・目標、前年度実績を大きく下回っているなど、大いに改善を要する。

※総括欄は、各項目の平均の小数点以下第2位を四捨五入した数値を基本に、総合的に評価する。