

# 指定管理業務点検・評価シート（平成27年度業務）

平成28年7月15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26年4月1日～平成31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	○構造：鉄筋コンクリート造2階建（一部S. SRC造） ○敷地面積：14,584.49平方メートル ○建築面積：3,604.06平方メートル ○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室）、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
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	○施設設備の保守管理及び修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○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 ○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）
---------	---

## 3 施設の管理体制

	正職員（常勤職員）：3人、非常勤職員：3人〔計6人〕						
管理体制	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%; vertical-align: top;">                     館長（正職員1） 〔県社協事務局長兼務〕                 </td> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;">┌───┐</td> <td style="width: 60%; vertical-align: top;">                     管理事務（正職員2） 【内訳】 （事務課長代理1）〔県社協総務部長が兼務〕 （事務係員1）〔県社協主事が兼務〕                 </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">└───┘</td> <td style="vertical-align: top;">                     事務・受付・送迎・事務補助担当（嘱託職員3）                 </td> </tr> </table>	館長（正職員1） 〔県社協事務局長兼務〕	┌───┐	管理事務（正職員2） 【内訳】 （事務課長代理1）〔県社協総務部長が兼務〕 （事務係員1）〔県社協主事が兼務〕		└───┘	事務・受付・送迎・事務補助担当（嘱託職員3）
館長（正職員1） 〔県社協事務局長兼務〕	┌───┐	管理事務（正職員2） 【内訳】 （事務課長代理1）〔県社協総務部長が兼務〕 （事務係員1）〔県社協主事が兼務〕					
	└───┘	事務・受付・送迎・事務補助担当（嘱託職員3）					

## 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
	27年度		1,297	2,936	3,577	5,271	3,878	3,621	5,604	4,962	3,474	2,407	4,553	2,636
26年度		1,392	3,900	4,085	5,331	3,390	3,443	4,752	3,775	3,457	1,924	3,646	2,152	41,247
増減		-95	-964	-508	-60	488	178	852	1,187	17	483	907	484	2,969

  

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
	27年度		818	208	358	271	97	268	139	184	255	95	147	83
26年度		135	223	317	541	363	204	314	256	344	204	275	185	3,361
増減		683	-15	41	-270	-266	64	-175	-72	-89	-109	-128	-102	-438

5 収支の状況

区 分		27年度	26年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	2,923	3,361	-438
		雑収入	64	81	-17
		小 計	2,987	3,442	-455
	事業外収入	自動販売機手数料ほか	193	186	7
		県委託料	37,557	37,557	0
		小 計	37,750	37,743	7
計		40,737	41,185	-448	
支出	人件費	5,607	5,607	0	
	管理運営費	32,437	33,843	-1,406	
	計	38,044	39,450	-1,406	
収 支 差 額		2,693	1,735		

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	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	・年次有給休暇 10日～20日 ・その他の休暇 有給：特別休暇（夏 季）
給与	給与金額	186,100円 （指定管理は0.5人役）	138,800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：否	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	・センター利用促進イベントの開催（10/3） 来場者数289人 内容：介助犬PR犬のデモンストレーション、吹奏楽演奏会、移動動物園、「災害時炊き出し訓練」試食会、「おじいちゃん・おばあちゃんの絵」絵画展、福祉の店等
	・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
	・グリーンカーテン、クリスマスツリー、門松の設置
	・ホームページの更新
	・物品等点検の実施

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授乳室に鍵がかかっており、利用できませんでした。</p> <p>②髪の毛が少し落ちていました。テーブルが汚れていました。</p> <p>③駐車場が少ないです。</p> <p>④ロビーが暑すぎました。</p>	<p>①これまでは管理上施錠しており、必要な場合に開錠し利用していただいていたいました。これを機会に安全確保を行い、常時利用できるよう対応しました。</p> <p>②清掃委託業者に伝え、早急に対応しました。</p> <p>③駐車スペースに限りがあるため公共交通機関の利用や乗り合わせをお願いしています。</p> <p>④こまめな温度調整を心掛けています。</p>
<p>【機器等に関すること】</p> <p>①DVD操作を警備さんも知ってほしかったです。</p> <p>②ホール2・3列までに着席の場合、スクリーンを見る角度が上向きで見づらいです。</p> <p>③湯沸室の電気ポットの調子が良くないです。</p> <p>④プロジェクターのコードが短く使いづらいです。</p>	<p>①土日、祝日は警備員対応のため機器類等の操作を含め事前の打ち合わせをお願いしています。利用者様には改めて伝えました。</p> <p>②プロジェクターの設定は業者をお願いしており、ホール全体の中で平均的に見やすい位置に設定していることを利用者様にお伝えしました。</p> <p>③使用を中止しました。（電気ポットは3台常備しています）</p> <p>④長いコードも用意しておりますので受付に声をかけてくださいとお伝えしました。</p>
<p>【利用料金に関すること】</p> <p>①1日利用から半日利用に変更したときのキャンセル料が高いです。</p>	<p>①利用許可後の変更等についてはキャンセル料の取扱いを含め「施設管理等に関する事務取扱要領」に規定しており、これに基づき運用していることをお伝えしました。</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>・職員の方に親切に対応していただいた。</li> <li>・空調やプロジェクターの対応をしてくれてありがたい。</li> <li>・とても丁寧な対応で良かった。</li> <li>・急な依頼にも対応していただけた。</li> </ul> <p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備が充実していて使いやすい。</li> <li>・きれいで静かな部屋で研修がしやすい。</li> </ul> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・次回も利用したい。</li> <li>・いつも利用している</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>・利用点検表、意見箱等により利用者からの意見、要望の把握に努めた。寄せられた意見・要望は直ちに確認し対応について検討を行い、管理運営に反映させた。</li> <li>・物品等消耗品の点検を行い、利用者の方にご不便をかけないように対応した。</li> <li>・施設の利用手続き等窓口対応について丁寧な説明を心掛け、音響機器の説明等を含む事前の見学、打ち合わせにも対応した。また、各機器の操作マニュアルを活用し、より安心な利用環境を整えた。</li> </ul> <p>【積極的に取り組んだ事項】</p> <p>利用者の声への迅速な対応/広報誌での利用案内/貸出DVD新刊コーナーの設置/機器等操作説明書ファイル活用/必要物品の整理/専用封筒の利用/ホームページの更新/物品等点検/利用促進イベントの開催(10/3)/センターパンフレット及び「県立福祉人材研修センターのご案内」の活用/施設予約システムの利用促進/職員のメール署名によるセンター利用PR/ことぶき学園卒業生による盆栽展示/グリーンカーテン作成/職員研修/避難訓練</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>【現在、苦慮している事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開設から14年が経過し、耐用年数を過ぎた設備、物品等の交換時期に来ており高額な修繕が年々増加傾向にある。</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>・福祉情報の発信拠点として、福祉体験交流プラザ等を活用した福祉情報の提供を積極的に行う。</li> <li>・利用状況を分析し、利用促進につながるような効果的な広報の方法を検討する。</li> </ul>

10 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕 ○施設設備の保守管理・修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○事故の防止措置、緊急時の対応	3	・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。老朽化等に伴う施設設備の修繕は、適切に行われている。 ・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。 ・事故の防止措置、緊急時の対応は、災害時等緊急時の対応マニュアルを作成され、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。
〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕 ○利用の許可 ○適正管理に必要な利用者への措置命令 ○利用料金の徴収、減免の実施	3	・利用の許可は、適切に処理されている。 ・利用者への措置命令は、該当案件なし。 ・利用料金の徴収、減免は、適切に処理されている。
〔その他管理施設の管理に必要な業務〕 ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作	3	・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。 ・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。 ・利用指導・操作は、取扱い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。
〔利用者サービス〕 ○開館時間、休館日、利用料金等 ○利用者へのサービス提供・向上策 ○施設の利用促進 ○個人情報保護、情報公開 ○利用者意見の把握・対応	4	・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。 ・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。 ・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されている。 ・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。 ・利用者に施設利用後に記入していただく利用点検表のアンケートでは、職員の対応について9割近くの方が「良い」という評価をされていることから、適正に対応されていることが分かる。
〔収入支出の状況〕	3	・広く県民に利用促進を働きかけ、利用者の増加に努めている。また、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。 ・TEASⅡ種の更新認証を受けており、環境に配慮した施設管理が行われている。
〔職員の配置〕	3	・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。
〔会計事務の状況〕 ○不適正事案や事故等の有無 ○業務報告書(月次)における内部検査結果 ○利用料金等に係る適正な会計事務 ○必要な規程類の整備	3	・会計事務が経理規程に基づき適切に処理されている。
〔関係法令の遵守状況〕 ○関係法令に係る行政指導等の有無等 ○県内発注（鳥取県産業振興条例）	3	・関係法令の遵守は適切に行われている。 ・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。
〔県の施策への協力〕 ○障がい者就労施設への発注	3	・障がい者就労施設への発注に努めている。
総 括	3	・鳥取県立福祉人材研修センター管理運営委託事業(平成27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26年3月13日付けの管理運営に関する協定書・委託業務仕様書に基づき、概ね適切な管理運営が行われていた。

《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。