

指定管理業務点検・評価シート（平成26年度業務）

平成27年7月30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	長寿社会課	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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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

管理体制	<p>正職員（常勤職員）：3人、非常勤職員：3人〔計6人〕</p> <div style="margin-left: 20px;"> <p>館長（正職員1） 〔県社協事務局長兼務〕</p> <p style="margin-left: 20px;">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〕</p> <p style="margin-left: 20px;">事務・受付・送迎・事務補助担当（嘱託職員3）</p> </div>
------	--

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
	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
25年度		1,286	2,424	3,148	4,272	4,111	3,114	5,289	5,381	3,942	2,797	4,149	1,943	41,856
増減		106	1,476	937	1,059	-721	329	-537	-1,606	-485	-873	-503	209	-609

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
	26年度		135	223	317	541	363	204	314	256	344	204	275	185
25年度		96	236	353	447	290	313	378	226	316	240	359	242	3,496
増減		39	-13	-36	94	73	-109	-64	30	28	-36	-84	-57	-135

5 収支の状況

区 分		26年度	25年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	3,361	3,496	-135
		雑収入	81	85	-4
		小 計	3,442	3,581	-139
	事業外収入	自動販売機手数料ほか	186	180	6
		県委託料	37,557	32,452	5,105
		小 計	37,743	32,632	5,111
計		41,185	36,213	4,972	
支出	人 件 費	5,607	4,989	618	
	管理運営費	33,843	29,049	4,794	
	計	39,450	34,038	5,412	
収 支 差 額		1,735	2,175		

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		
	就業規則の作成状況	作成・届出済		
	労使協定の締結状況	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		
	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	休暇 ・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	194,700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		
	支払い遅延等の有無	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（9/27） 来場者数270人 内容：はーと&はんどコンサート、災害時炊き出し訓練及び試食会、おじいちゃんおばあちゃんの絵画展、センター利用者パネル展示、福祉の店等
	・センターパンフレットの作成（リニューアル）（1,000部発行）
	・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）2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
	・ホームページの見直し及び更新
	・物品等定期点検（毎月1回実施）

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
【施設に関すること】 ①スクリーンの使用後、元に戻りませんでした。 ②ホワイトボード裏側が汚れていました。 ③給湯設備の利用について伺いたい。	①保守業者立会による点検を行いました。特に異常は見られませんでした。様子を見ながら対応したいと思います。 ②利用後は、汚れを確認することとし、今後は気を付けたいと思います。 ③給湯利用の申し込みがあった場合にボイラーの電源を入れるため、常に給湯が出来る状態になっておりません。事前の利用申し込みをお願いします。
【機器等に関すること】 ①マイクの音が聞き取りづらかったです。 ②プロジェクターの文字がかなり読みづらいです。 ③OHCのライトの明るさが暗いです。点検をお願いします。 ④講演中にマイクの電池が切れました。 ⑤マイクが1本しか使えませんでした。もう1本も使ってすぐに音が入らなくなりました。 ⑥プロジェクターの光が少し暗く見づらかった。	①点検をしましたが、特に異常は見られませんでした。様子を見ながら対応したいと思います。 ②導入後、数年が経過しているため、今年度中に機器更新を予定しています。ホールに適した優れた画質にて映像を提供できるよう準備を進めています。(更新済み) ③11月に音響保守点検に併せてOHCも点検するため、そこで対応したいと思います。 ④予備電池を常時マイクケースに入れることとしていますが、補充ができていなかったようです。定期的な確認を徹底したいと思います。 ⑤電池の残量が少なかったため、途中から使用できなくなったようです。定期的に計器を使って残量確認をしていますが、今後は点検回数を増やしたいと思います。 ⑥導入から7年が経過し、機械が古くなっており修繕が難しいため、県と協議し新規導入を検討します。(新規導入済み)
【利用に関すること】 ①受付の方がマスクをされていて、口読み取りできなかつたです。今後はマスクを外して頂けると読み取りできます。(聴覚障害者の方からのご意見)	①気を付けて対応していますが、気が付かないことがあるため、サインを送っていただきたいと伝えました。
【利用申し込みに関すること】 ①何度も訪問しなくても申込手続きが出来るかと助かります。	①当センターでは、直接御来館いただくなくても、ファックス、郵送、メールで申込み手続きを行うことができますので、是非御利用ください。
【利用料金に関すること】 ①申込金(利用料)の払込みが前日までとなっており大変です。	①利用料の納付は規程により前納をお願いしています。適正な施設管理を行うため、御理解と御協力をお願いします。

利用者からの積極的な評価
【職員等の対応】 ・職員の方の対応が良かった。 ・施設の利用方法で分からないことがあったが、丁寧に教えていただいた。 ・急遽、冷房を入れていただくよう依頼したところ、直ちに対応していただけたことで、とても快適に研修を受けることができた。 ・急な依頼にも丁寧に対応してくださり、本当にありがたい。 ・いつも丁寧に対応していただいている。 【施設・設備】 ・施設がきれいだった。 ・いつも気持ちよく利用させていただいている。 ・設備が整っておりとても利用しやすい。 ・大変使いやすい施設である。 【その他】 ・また利用させていただきたい。 ・気持ちよく利用させていただいた。

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】 ・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。 ・利用者からいただいた苦情・要望等を参考に物品点検表の項目を見直し、定期的な点検を行うことで利用者の方に御不便をかけないよう対応した。 ・施設の利用手続き等窓口対応について丁寧な説明を心がけ、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作成したことで、より安心な環境を整えた。 【積極的に取り組んだ事項】 利用者の声への迅速な対応／広報誌での利用案内／機器等操作説明書ファイル作成(見直し)／必要物品の整備／専用封筒の作成／ホームページの見直し・更新／センターパンフレットの作成(リニューアル)／物品等定期点検(毎月実施)／利用促進イベントの開催(9/27)／「県立福祉人材研修センターのご案内」の作成(申込みから利用までの流れ、留意点を記載)／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
--

【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】 【現在苦慮している事項】 ・開設から13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。 ・介護従事者の研修体系の変更等により利用件数が減少傾向にある。 【今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項】 ・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。 ・利用状況を分析し、利用促進につながるよう効果的な広報の方法を検討する。
--

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。 ・施設利用者の意見・要望等を施設運営に生かすため、利用者の代表等による利用促進会議を新たに開催されている。 ・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、職員への対応について8割以上の方が「良い」という評価をされており、昨年度以上の評価を得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26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。