

指定管理業務点検・評価シート（令和2年度業務）

令和3年7月13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"> ○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
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

	正職員（常勤職員）：4人、非常勤職員：3人〔計7人〕
管理体制	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p>館長（正職員1） 〔県社協常務理事兼務〕</p> </div> <div style="border-left: 1px dashed black; padding-left: 10px;"> <p>管理事務（正職員3） 【内訳】 （事務課長1）〔県社協事務局長が兼務〕 （事務課長代理1）〔県社協主幹が兼務〕 （事務係員1）〔県社協主事が兼務〕</p> </div> </div> <p style="margin-left: 100px;">事務・受付・送迎・事務補助担当（嘱託職員3）</p>

4 施設の利用状況

利用者数（人）	R2年度	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
		497	662	1,193	1,138	1,118	1,452	2,092	1,896	1,784	1,482	1,501	823	15,638
	1,357	2,053	5,182	4,000	3,955	2,718	3,719	4,037	2,686	1,184	1,532	823	33,246	
増減	-860	-1,391	-3,989	-2,862	-2,837	-1,266	-1,627	-2,141	-902	298	-31	0	-17,608	

利用料金収入（千円）	R2年度	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
		533	79	227	249	113	116	118	232	110	61	37	15	1,890
	1,557	181	244	111	142	176	207	131	155	103	47	20	3,074	
増減	-1,024	-102	-17	138	-29	-60	-89	101	-45	-42	-10	-5	-1,184	

5 収支の状況

区 分		R2年度	R1年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	1,890	3,074	-1,184
		雑収入	7	13	-6
		小 計	1,897	3,087	-1,190
	事業外収入	自動販売機手数料ほか	188	229	-41
		県委託料	39,778	37,872	1,906
		小 計	39,966	38,101	1,865
計		41,863	41,188	675	
支出	人 件 費	5,805	5,805	0	
	管理運営費	32,378	33,324	-946	
	計	38,183	39,129	-946	
収 支 差 額		3,680	2,059		

※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	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） 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 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） 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（2,000部発行）、センター専用封筒の作成
	・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、クリスマスツリーの設置
	・ホームページ、Facebookの更新
	・物品等点検の実施（毎月1回）

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トイレにハンドタオルが欲しいです。 ②各部屋にボールペン等の筆記用具があれば嬉しい。 ③和室実習室の西側の網戸が劣化して裂けています。 ④和室実習室にもWi-Fiが繋がるようにしてほしい。	①大変申し訳ございません。当センターでは感染症予防の観点からハンドタオル等は設置しておりません。利用者様の方でハンカチを用意していただきますようにご理解ご協力をお願い致します。 ②ご意見ありがとうございます。文房具の配置について検討させていただきます。 ③ご指摘ありがとうございます。修繕をさせていただきます。 ④ご利用ありがとうございます。検討させていただきます。
【機器等に関すること】 ①第1小研修室のマイク①が壊れていました。	①ご不便をかけ、大変申し訳ございません。新しいものと交換させていただきます。

利用者からの積極的な評価
【職員等の対応】 <ul style="list-style-type: none"> ・設備使用について、不明な点も丁寧に对应していただきありがとうございました。 ・受付の方に細かく対応いただきました。ありがとうございます。 ・警備さんがとても丁寧に对应してくださり助かりました。また、今後ともよろしく願います。 【施設・設備】 <ul style="list-style-type: none"> ・除菌スプレー等の貸出しは、とてもありがたいです。 ・とても清潔な施設で使いやすく、ありがとうございました。今後ともよろしく願います。 【その他】 <ul style="list-style-type: none"> ・いつも利用させていただいております。ありがとうございます。

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〕
（成果のあった取組み） <ul style="list-style-type: none"> ・直接受付でのやり取りや利用点検表により、利用者からの意見・要望の把握に努めた。特にコロナ禍においてネット環境の整備、消毒・体温測定の実施は多く、Wi-Fi環境を整えたことに対して利用者からも反応が良かった。 ・コロナ禍においてオンライン会議などの利用が増加したため、パソコンの貸出やWi-Fiの利用が増え、使用点検表からも利用者の満足度が高いように見受けられた。受付への問い合わせが多かったため、都度丁寧に説明するよう心掛けた。 （積極的に取り組んだ事項） 利用者の声への迅速な対応（センター入り口すぐに声と対応内容を掲示し、利用者の声を反映させていることをわかりやすく示した） / 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/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/グリーンカーテン作成/避難訓練/センターで物品販売をしてもらう作業所へ翌月の予定表を送り、より利用者が多い日に物品販売をしてもらえるように工夫した。

〔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） <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍により利用者を増やすことができない。急なキャンセルにも対応する必要がある。 ・経年劣化により、様々な箇所破損や耐用年数を過ぎた設備、物品等交換を要する時期に来ている。特に設備の型式が特殊なものも多く取替不可の部品が多いため、修繕費用がかさむ心配がある。 ・人員不足によって、貸出物品等のチェックが満足にできていない。 ・システムが利用者・施設管理者にとって使用しにくい。 ・プラザ奥の福祉用具の展示が今の利用者の要望に沿っていないものも多く（多くの利用者は各業者の提案を受けたり、個別のモデルルームを利用したりできる）、遊休空間になっている。ほかの有効利用ができないか検討したい。 （今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項） <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の中で利用者数を増やすことは難しいが、利用者の回転率を上げたり、利用者の満足度を上げたりするための活動を行いたい。 ・「福祉関係者」だけが利用する施設ではなく、「福祉関係者」と一般の方が交流できるような空間にしたい。

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 ○新型コロナウイルス感染拡大防止への対応	3	<ul style="list-style-type: none"> 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についても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。 事故の防止措置や緊急時の対応は、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。 感染症対策方針を職員に周知し、施設内での感染症発生抑止に迅速に取り組んでいる。 センター利用者へ入館時の消毒及びマスク着用を徹底するように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。
[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	<ul style="list-style-type: none"> 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	4	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。
[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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 研修を通して接遇マナーの向上に努めている。
[収入支出の状況]	3	<ul style="list-style-type: none"> 県民への利用促進に努めている。 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。 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。
[職員の配置]	3	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。
[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	<ul style="list-style-type: none"> 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 ○障がい者就労施設の商品展示・イベントへの参画	4	<ul style="list-style-type: none"> 障がい者就労施設への発注に努めている。 来場者が多い日に障がい者就労施設の商品展示やイベント等が行えるよう調整し、多くの人の目に触れる機会を設けるよう積極的な働きかけができています。
総 括	3.3	鳥取県立福祉人材研修センター管理運営委託事業(令和2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。

《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。