

指定管理業務点検・評価シート（令和3年度業務）

令和4年7月19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	○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）：4人、非常勤職員：3人〔計7人〕
管理体制	館長（正職員1） ─── 管理事務（正職員3） ───（事務課長1） ───（事務課長代理1） ───（事務係員1） ─── 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
	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
R2年度		497	662	1,193	1,138	1,118	1,452	2,092	1,896	1,784	1,482	1,501	823	15,638
増減		236	771	1,207	2,125	1,056	1,614	573	611	334	-372	-448	856	8,563

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
	R3年度		917	84	506	346	71	164	137	205	210	107	142	48
R2年度		533	79	227	249	113	116	118	232	110	61	37	15	1,890
増減		384	5	279	97	-42	48	19	-27	100	46	105	33	1,047

5 収支の状況

区 分		R3年度	R2年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	2,937	1,890	1,047
		雑収入	9	7	2
		小 計	2,946	1,897	1,049
	事業外収入	自動販売機手数料ほか	174	188	-14
		県委託料	38,510	39,778	-1,268
小 計		38,684	39,966	-1,282	
計	41,630	41,863	-233		
支出	人件費	5,805	5,805	0	
	管理運営費	33,997	32,378	1,619	
	計	39,802	38,183	1,619	
収 支 差 額		1,828	3,680		

※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) 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 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
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	・ 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)

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利用後の研修室はペーパータオルで消毒とのことでしたが、その旨を知らなかったためトイレに設置しているペーパータオルを使用しました。申請の時に言っていたら持参したのですが・・・</p> <p>②（中研修室）Aのスピーカーから音が出ませんでした。BとCから音がしていました。</p> <p>③（中研修室）途中Wi-Fiネットワーク帯域負荷トラブルでオンライン通信が落ちる現象がありました。先方のパソコン環境の問題かセンター側のWi-Fi環境の問題かわかりませんが情報共有します。</p> <p>④（第1小研修室）暖房がなかなか暖まらなかったです。</p>	<p>①ペーパータオルと消毒液は受付時にご用意しておりますが、お渡しできていなかったでしょうか。失礼いたしました。</p> <p>②ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。事前にスイッチが切り替わってしまっていたようでした。設定をわかりやすいよう、主電源設置の表示を少し変更いたしました。引き続きご利用いただけますと幸いです。</p> <p>③ご連絡いただきありがとうございます。Wi-Fiの設定を再度確認いたしました。今後も注意してまいります。お気づきの点がありましたらお声がけいただけますと幸いです。</p> <p>④大変申し訳ありませんでした。またご指摘いただきありがとうございます。当日改めて確認したところ、暖房自体の不具合等はありませんでしたが、朝部屋が冷え切った状態だったため、暖房の効きが悪かったようです。申し訳ありませんでした。</p>
<p>【機器に関すること】</p> <p>①（中研修室）前方の時計の秒針が動いていない。分針は動いている。</p> <p>②（中研修室）看板のホワイトボード消しが消えませんでした。</p> <p>③（第1小研修室）後ろ窓2番目の電球が切れていました。</p> <p>④（第1講師控室）時計が止まっているようです。</p>	<p>①ご指摘ありがとうございます。時計は秒針・分針動くように調整させていただきます。</p> <p>②ご指摘ありがとうございます。ホワイトボード消しは新しいものに交換しました。</p> <p>③ご指摘ありがとうございます。電球は交換しました。</p> <p>④誠に申し訳ありませんでした。電池を入れ替え、現在は動くようになっております。</p>

<p>利用者からの積極的な評価</p> <p>【職員等の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員さんがとても感じよくて安心しました。また利用しますので、よろしく願います。 備品の追加に迅速に対応していただきありがとうございます。 設備利用に伴い丁寧に対応していただきありがとうございます。 <p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi環境が整っていて良かったです。ご利用させていただき感謝しております。ありがとうございます。 清潔でとても良かったです。 車いす、杖など各種備品を使わせていただきとても助かります。 本日もオンラインセミナーで使用しましたが、快適に利用できました。 <p>【その他】</p> <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

<p>〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕</p> <p>（成果のあった取組み）</p> <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・要望の把握に努めている。 既に設置済みのWi-fiについては、接続環境のさらなる安定化に努めながら、コロナ禍においてウェビナーやオンライン会議のニーズを多くとらえることができた。 感染症予防として、こまめな館内消毒を清掃業者の協力により実施している。特に必ず手が触れる階段手すりなどは、毎日の消毒清掃を実施いただいている。また、利用者に消毒用のセットを渡し、利用者自身の協力も得ている。 <p>（積極的に取り組んだ事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> 鳥取県新型コロナウイルス安心対策認証店の認証を取得、利用者への安心感のPRに繋げた。（令和3年8月6日申請、9月9日付認証取得） 鳥取県社会福祉協議会として「とっとりSDGsパートナー」に登録。登録証を本館受付に掲示し、公益性に配慮した事業運営についてPRしている。（令和3年11月19日付登録） コロナの影響による利用中止の場合には、キャンセル料を請求しない運用を継続した。 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。 令和4年度から新システム導入に伴い、オンラインでの利用予約が可能となった。ただし、福祉人材研修センターではデータ移行時に不具合が生じ、対応に時間を要したため他の施設よりも導入開始が遅れた。
--

<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"> 開館から20年を超えて修繕対応が増えている。現に発生する不具合に加え、交換部品の保有期限切れなども業者から指摘されるようになってきている。 三密回避から、人数の割に大きな部屋を希望される傾向が続いている。稼働率に繋がる一方、利用人数としては伸び悩みの要因となる。 オンライン会議などでWi-fi環境を利用される方が多いが、通信に不具合があるとその場で即座に問題の解消を求められる。しかしネットワークトラブルはその性質上、すぐに原因特定することが難しいため、苦情に繋がる不安がある（施設側の責任ではないものも含む）。 AV機器の陳腐化が進み、利用者からの苦情・要望が多いため、更新について要検討。 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。 <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"> 貸し出し図書・DVDの充実が課題。ニーズを慎重に確認しながら、利用者の希望に応えられる作品等を整えていきたい。 モデルルームが陳腐化し、見学者も少ないことから、スペースの活用方針について県との協議を進めたい。 鳥取市の災害時福祉避難所に登録された（令和3年7月19日）ことから、今後施設提供等の対応が必要。 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。しかし未舗装であり雨天時の利便性が低いほか、夏場にはマシンの目撃事例も何度か起きていた。活用方針について県との協議を進めたい。

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、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おくことを確認した。 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制に迅速に取り組んでいる。清掃委託業者に対しても手すり等の消毒を依頼し、実施している。 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。 特に施設利用者へ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票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。 社会福祉主任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。
〔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。
〔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作品展示・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。 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。
総 括	3.3	<p>鳥取県立福祉人材研修センター管理運営委託事業(令和3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。</p>

《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。