

指定管理業務点検・評価シート（令和5年度業務）

令和6年7月22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	0857-26-7142
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	正職員（常勤職員）：5人、非常勤職員：3人〔計8人〕
	<p>館長（正職員1） — 管理事務（正職員4）</p> <p style="margin-left: 40px;">（事務課長1） （事務課長代理1） （事務係員2）</p> <p style="margin-left: 40px;">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）		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
	R5年度		1,061	1,827	2,265	3,213	2,566	2,771	3,548	3,230	1,903	1,339	1,734	1,459
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
増減		242	844	△221	360	196	834	825	1,198	14	94	△140	156	4,402

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
	R5年度		878	393	139	227	113	116	199	151	141	171	89	65
R4年度		35	29	243	342	337	177	184	159	288	228	296	85	2,403
増減		843	364	△104	△115	△224	△61	15	△8	△147	△57	△207	△20	279

5 収支の状況

区 分		R5年度	R4年度	増 減	
収入	事業収入	施設使用料	2,682	2,403	279
		雑収入	38	12	26
		小 計	2,720	2,415	305
	事業外収入	自動販売機手数料ほか	149	183	△ 34
		県委託料	41,271	44,396	△ 3,125
	小 計	41,420	44,579	△ 3,159	
	計	44,140	46,994	△ 2,854	
支出	人 件 費	5,805	5,805	0	
	管理運営費	34,835	39,209	△ 4,374	
	計	40,640	45,014	△ 4,374	
収 支 差 額		3,500	1,980		

※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>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
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	・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）

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演台の金具が脱落していました。（第1研修室）</p> <p>②事前にプロジェクターの設置をお願いしていましたが、倉庫に収納されたままでした。（ホール）</p> <p>③暗幕が閉まりませんでした。（ホール）</p> <p>④一時的にネット（Wi-Fi）が不安定な状態がありました。（学習室）</p> <p>⑤シートの養生テープが剥がれかけたものが多くべたべたくっついてきました。貼り直しは？（ホール）</p> <p>⑥ミキサー卓にカギがかけてなかった。ミキサー卓に忘れ物レーザーポインターあり。マイクの電池が外れていなかった。（中研修室）</p> <p>⑦エアマットのホースが壊れていました。（ベッド・トイレ実習室）</p>	<p>①ご不便をおかけして申し訳ありません。応急処理を完了し、支障なく使用できるようにしました。</p> <p>②ご迷惑をおかけして申し訳ありません。今後は、事前に設置するよう、利用申し込みの確認を徹底させていただきます。</p> <p>③ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。修理し、正常に作動するようさせていただきました。</p> <p>④職員で応急対応しましたが、それまでの間ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。</p> <p>⑤ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。シートと養生テープを貼り直しました。</p> <p>⑥ミキサー卓のカギについては、蝶番ねじが緩んで締められない状態だったため、締めなおしました。忘れ物については前回利用者に確認中です。ご報告ありがとうございます。マイクの電池についてもご指摘ありがとうございます。外した状態での受渡しを徹底するようにいたします。</p> <p>⑦ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。製品の部品劣化によるものであり、当面代替機で対応とさせていただきます。</p>
<p>【機器等に関すること】</p> <p>①給湯室の急須が一部欠けているものがあります。また、茶渋の漂白をしてほしいですお願いします。</p> <p>②新しくなった床のコンセントの蓋が固かったです。</p> <p>③実習室でスピーカーの電源コードから火花が出て切れました。（ベッド・トイレ実習室）</p> <p>④壁掛けの時計が止まっていました（学習室） 時計が1時間ずれていました（第2小研修室）。</p> <p>⑤コンセントから異音（チリチリ音）がしていました。（第2小研修室）</p> <p>⑥プロジェクターの光が弱く、使用できませんでした。（中研修室）</p> <p>⑦ホールの内線から受付や自席にかけてみましたがずっと砂嵐？みたいな音でつながりませんでした。</p> <p>⑧ホワイトボードの汚れが取れにくかったです。（第1小研修室、ベッドトイレ実習室）</p> <p>⑨①②のスピーカーの調子が悪く、使用できませんでした。</p> <p>⑩ミキサー卓でプロジェクターの電源が入らなかった。本体の電源を入り切りしないとダメです。</p> <p>⑪プロジェクターの映像が見にくいです。（中研修室）</p> <p>⑫マイクが途切れる。（中研修室）</p>	<p>①処分し、新しいものを備えておきます。なお、他の急須は漂白処理を行います。</p> <p>②翌日に確認しました。現状では正常に支障なく使用できます。</p> <p>③ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。当該備品は回収し、代替機を使用いただけるよう、当面の対応をさせていただきました。</p> <p>④ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。電池交換を行うなど、正常に作動するよう調整させていただきました。</p> <p>⑤専門業者へ確認し、修繕等の対応をさせていただきます。</p> <p>⑥ご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。なお、来年度に関連機器の全面更新を計画しています。</p> <p>⑦ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。専門業者へ確認し、修繕等の対応をさせていただきます。</p> <p>⑧ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。ふき取り掃除を行い、コーティング剤を塗布しました。</p> <p>⑨ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。貸出前に設定が変更されていたため、元に戻しました。</p> <p>⑩ミキサー卓でプロジェクターの電源操作ができるような表示があり、誤解を招き申し訳ありませんでした。現在プロジェクターの電源操作は本体の電源にて行っていただくこととなっております。誤解を招く表示は撤去しました。</p> <p>⑪ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。ホールと中研修室の音響設備については令和6年2月末から3月にかけて更新工事を予定しております。更新後は改善される見込みですので、引き続きご利用いただけますと幸いです。</p> <p>⑫ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。翌日マイクテストを行いました。不具合が再現せず、確認ができませんでした。今度同様のことが起きた際には、別のマイクの貸出を行うなど対応させていただきます。なお、ホールと中研修室の音響設備については令和6年2月末から3月にかけて更新工事を予定しております。</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"> ・当日の手続き前にはすべて準備していただいております（事前に申し込んでいた貸し出し物品）、スムーズに入室できました。ありがとうございました。 ・警備員さんに丁寧に対応していただきました。掃除も行き届き気持ちよく利用させていただきました。いつもありがとうございます。（同内容18件） ・対応がよく快く使用できました。ありがとうございました。 ・当日の忘れ物等にも丁寧に対応いただき大変ありがたかったです。 <p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiが安定していて研修しやすくてよかったです。（学習室）（同内容1件） ・とても快適にイベントが行えました。ありがとうございました。 ・介護事業者向けセミナーで利用させていただきました。とても安価で助かりました（第2小研修室） <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつもありがとうございます。（同内容93件） ・ありがとうございます。またよろしくお願いします。（同内容18件） ・お世話かけました。

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〕
<p>(成果のあった取組み)</p> <ul style="list-style-type: none">・新型コロナに関し、5月の感染法上の分類緩和を受け、福祉職の利用が多い状況を鑑みながら適切な感染予防のお願いを速やかに策定して提示するとともに、定数に対する利用上限を緩和した。この効果もあり、1件あたりの利用人数はR04年11.7人→R05年14.4人と向上した。・1月、利用者要望の多かったホール・中研修室の映像音声機器の更新を県営繕事業として実施いただけた。特にプロジェクター映像の視認性が劇的に向上し、利用者から好評をいただいている。WEB会議の音声合成等も容易となり、利便性も向上した。・学校の学習協力を継続しており、11月に市立明治小学校の社会科見学を受入れした。・施設内の見学のほか、交流プラザ設備を活用し車いすを体験いただいた。・夏季期間に、県脱炭素社会推進課の推進する「クールシェアスポット」の取組みに参画し、館内に運動グッズを表示するなどして環境貢献に協力した。・感染症予防策については、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。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ほか、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。 <p>(積極的に取り組んだ事項)</p> <ul style="list-style-type: none">・5月、利用申込書などの様式を改定した。感染症予防策や迷惑行為禁止等に係る同意表示を設けたほか、現状維持の申込みの明確化など、利用者からの意見・指摘をふまえて対応した。・5月、以前から協力している特別支援学校の校外学習として、新たにエントランスの除草作業を協力いただいた。細かい目地の除草などを丁寧に対応され、施設の美観イメージが向上した。・その際、センターを会場とする近畿ブロック知事会が控えており、各県知事へのウェルカムメッセージを学生に作成いただいたところ、平井知事から各知事へ紹介いただけた。後に一部の参加県から学校側へ感謝の電話があったとのことで、社会貢献の達成感の機会創出にもつながった。・近隣の障がい者作業所の販売促進に協力するため、出張販売の館内実施に配慮している。

〔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"> ・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。 ・障がい者向けの設備に老朽化、性能劣化がみられる。令和5年度は階段手すりの点字シートの交換等を行ったが、他にも床面のいわゆる点字ブロックの剥がれや破損、音声誘導装置の故障など課題が多い。現有設備に限らず、他の新しい施設などもふまえながら検討したい。 ・Wi-fi設備が多く利用されているが、不具合時に原因特定がただちに難しいため、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）。 ・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。 ・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。 <p>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。</p> <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"> ・最新の状況にあったBCPの策定に取り組む必要がある。県社協自身が有事に負う機能もふまえた上で、災害等の発生時に施設をどのように管理・活用すべきか、整理・検討を進めたい。 ・更新を行いたい備品が多数ある。介護実習に必要な物品も多く、県とも協議しながら速やかに進めたい。

10 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
<p>〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 	4	<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適切に実施されている。 ・施設設備が経年劣化により修繕が必要な箇所が増えているが、計画的に修繕を行っている。特に、施設利用に影響がある箇所は迅速に対応ができています。 ・利用申込書を改定し、災害時の利用制限についての内容を盛り込むなど災害時の施設利用への対応を行っている。 ・県立福祉人材研修センター危機管理マニュアルを作成、年2回の避難訓練の実施や職員が救命講習会へ参加するなど、緊急時に対応できる体制を整えている。 ・館内のこまめな清掃・消毒を実施しているほか、利用者には消毒用のセットを渡すなど継続的な感染予防対策を実施している。
<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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"> ・利用許可、利用料金の徴収及び減免は適切に処理されている。
<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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・案内は適切に対応されている。 ・附属設備・備品の貸出しは、利用予約の内容を確認し適切に対応されている。 ・利用申込書の様式を改定し、事前準備申込の明確化など、利用者の声を反映させ対応している。
<p>〔利用者サービス〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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31年3月29日付第201800360521号で承認した内容に基づき適切に運営されている。 ・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せている。 ・利用者からは職員の対応への感謝の言葉が多く、また、指摘事項に対しても修繕や清掃を行うなど迅速に対応しており、適正なサービス提供が行われている。
〔収入支出の状況〕	3	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の省エネルギー化に努め、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。 ・液晶ディスプレイを導入し内外の会議でのペーパーレス化を進め、コピー用紙の削減に努めている。
〔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適切にされており、管理運営業務に必要な体制が確保されている。
<p>〔会計事務の状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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"> ・不適切事案や事故等はなく、経理規程に基づき会計事務は適切に行われている。
<p>〔関係法令の遵守状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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"> ・関係法令を遵守し適切に業務が行われている。 ・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。
<p>〔県の施策への協力〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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"> ・障がい者支援施設の利用者による習字や絵画等をホール前ロビーに展示し、作品展の会場として提供している。 ・近隣の障がい者作業所の販売促進に協力するため、出張販売の館内実施に配慮している。 ・特別支援学校の校外学習として、新たにエントランスの除草作業を実施している。
総 括	3.4	<ul style="list-style-type: none"> ・鳥取県立福祉人材研修センター管理運営委託事業(令和5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。