

平成28年度「米子市勤労青少年ホーム」モニタリング評価表〔平成28年10月〕

施設名	米子市勤労青少年ホーム	
施設所管課	経済部商工課	
指定管理者名	団体名	アイカム株式会社
	所在地	松江市東長江町902番地53
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日	
選定方法	公募・非公募	
施設の設置目的	勤労青少年に対し、レクリエーション・クラブ活動・その他の勤労の余暇に行われる活動の場を提供するなど、勤労青少年の福祉に関する事業を総合的に行う。	
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・主に勤労青少年に対する、余暇活動の場の提供 ・勤労青少年の健全な育成に寄与する文化教養講座の開催（自主事業） 	

評価項目	評価基準	評価	特記事項
I 履行の確認（60点）			
1 施設全般の管理運営に関する業務			
(1)管理体制	施設の管理体制が明確になっており、基準に基づいた適切な人員配置がされているか 安全対策、危機管理体制などが十分に講じられているか	A	立入調査、記録・マニュアル等確認。 利用状況を把握し弾力的に人員を配置、また、マニュアル整備、必要な教育・訓練等の実施など高水準な管理体制にあるため。
(2)職員研修	職員の業務に必要な資質・能力の向上を図るための研修・教育が適切に行われたか	B	記録・マニュアル等確認。 年次的な研修の他に、毎月の全体ミーティング、部門ごとのミーティングを行っているため。
(3)利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	B	立入調査、記録等確認。 掲示物やパンフレットによる啓発、イベントの実施等による利用促進を図っているため。
2 利用者に関する業務			
(1)利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか ※1	B	記録等確認。 各数値とも、概ね前年どおりとなっているため。
(2)利用者の要望把握等	利用者の要望の把握及びその実現策は適切に行われているか	A	立入調査、記録等確認。利用者会議で直接聴取。 利用者から直接意見を聞く機会を定期的に持ち、可能な改善を積極的に行っているため。
3 保守点検並びに清掃等の業務			
(1)保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	立入調査、記録等確認。 設備等が適切に保守点検されていることを直接確認したため。 また、第三者に委託した業務は、

			専門的なものに限定されていたため。
(2) 清掃・維持業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	A	立入調査、記録等確認。 適切に清掃・維持管理等がされていることを直接確認したため。清掃については、自社のノウハウを最大限活用しているものと認められ、また、第三者に委託した業務は専門的なものに限定しているため。
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	立入調査、記録等確認。 適切に保安・警備等がされていることを直接確認したため。また、第三者に委託した業務は、専門的なものに限定されていたため。
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か	B	立入調査、記録等確認。 適切に修繕等がされていることを直接確認したため。修繕が必要な場合に、業者の協力得て、迅速に対応できる体制が整っている。また、第三者に委託した業務は、専門的なものに限定されていたため。
4 自主事業の実施に関する業務	事業計画書に沿った自主事業が適切に行われたか	B	記録等確認。 計画されていた自主事業を、適切に実施しているため。
5 情報公開・個人情報に係る措置	情報公開・個人情報保護に係る措置は適切に行われたか	A	立入調査、記録・マニュアル等確認。 グループで取得しているISOに準拠した、高度な情報管理体制が取られているため。
6 管理目標	施設の現状を正しく認識し、今後の在り方についての提案は具体化されているか	A	立入調査、記録等確認。 指定管理者との面談で、現状や今後のあり方の認識等を確認し、深く理解をしていたため。
II サービスの質の評価 (25点)			
1 利用者満足度	利用者へのサービスの質を維持・向上させるための提案は具体化されているか 利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか	A	立入調査、記録等確認。利用者会議で直接聴取。 市担当者が確認した、利用者の意見・評価による。
2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理、備品などの設備の維持管理は適正に行われ、良好な状態で施設の利用が行われているか	A	立入調査、記録等確認。利用者会議で直接聴取。 市担当者が確認した、利用者の意見・評価による。

3 運営業務	事業運営について、サービス水準の向上のための創意工夫が見られるか。 利用許可などの利用者への接客・対応は適切であるか	A	立入調査、記録等確認。利用者会議で直接聴取。 市担当者が確認した、利用者の意見・評価による。
4 自主事業	実施された事業内容は、施設の設置目的に沿い、サービス水準の向上に寄与する質の高いものであるか	B	立入調査、記録等確認。利用者会議で直接聴取。 市担当者が確認した、利用者の意見・評価による。
5 施設の効用	施設の効用を最大限に発揮し、設置目的の達成に資することができる管理運営内容であったか	A	立入調査、記録等確認。利用者会議で直接聴取。 市担当者が確認した、利用者の意見・評価及び指定管理者との面談内容等により総合的に判断。

Ⅲ サービスの安定性の評価（15点）

1 事業収支	指定管理業務の事業収支は妥当であるか ※2	B	記録、資料等確認。 概ね予算計画にそった、適切な収支状況であると思われるため。
2 経営状況	指定管理業務の経営状況分析指標の結果は妥当であるか ※3	B	資料等確認。 各指標に特に問題はなく、概ね適切な状況にあるものと思われるため。
3 団体等の経営状況（年度ごと）	団体の経営状況分析指標の結果は妥当であるか ※4	—	—

<p>【総評（所管課評価）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Ⅰ 契約履行状況について、協定書等で求めた水準に沿って、または、その水準以上で履行されたものと認められる。 ・Ⅱ サービスの質について、利用者会議にて、市担当者が直接利用者に対し意見等の聴取を行ったところ、指定管理者の管理運営に対し、接遇・利用者対応・施設環境（清掃状況等）・維持管理等のソフト・ハード両面とも高い評価であった。また、利用者から、指定管理に起因するクレーム等もなかったこと等から、質の高い顧客サービスが提供されているものと判断される。 ・Ⅲ 指定管理業務に係る財務状況について、その収支等の記録・資料等を確認したところ、概ね適正な状況にあると考えられる。 <p>以上から、当該施設については、総じて、高い水準で適切かつ有効な指定管理がなされているものと評価する。</p>	<p>合計点 (75) 点 / (95) 点 × 100 = (78.9) 点</p> <p>平均点 (3.95) 点</p>
---	---

※施設の性格や設置目的により、評価項目は追加、変更できる。

※評価区分 A（優 良）＝協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。（5点）

B（良 好）＝協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。（3点）

C（課題含）＝協定書等の基準を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。（1点）

D（要改善）＝協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。（0点）

※特記事項欄は評価を行った確認方法（例：立入調査、台帳確認、資料等確認）と当該評価を行った理由を記載する。

※総評欄は、事業計画書等との整合性を検証し、評価、業務の改善方策等を記入する。

【補足資料】

※1 利用状況

項目	本年度〔平成28年 4月～9月〕 A	前年度〔平成27年 4月～9月〕 B	対比 A-B、A/B		対比が±20%を超える 場合は増減理由を 記載
開館日数	149	149	0、	100.0 (%)	
施設利用者数	10,779	10,770	9、	100.1 (%)	
施設稼働率	81.4	81.4	0、	100.0 (%)	
事業開催数	自主事業 4講座	自主事業 4講座	0、	100.0 (%)	

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度〔平成28年4 月～9月〕 A	前年度〔平成27年4 月～9月〕 B	対比 A-B、A/B		対比が±20%を超える場合 は増減理由を記載
指定管理料	6,960,000	6,960,000	0、	100.0 (%)	
その他	37,442	34,983	2,459、	107.0 (%)	
合計	6,997,442	6,994,983	2,459、	100.0 (%)	

(2) 支出

項目	本年度〔平成28年4 月～9月〕 A	前年度〔平成27年4 月～9月〕 B	対比 A-B、A/B		対比が±20%を超える場合 は増減理由を記載
人件費	3,617,507	4,114,874	-497,367、	87.9 (%)	
消耗品費	49,413	96,002	-46,589、	51.5 (%)	購入実績による
光熱水費	603,789	558,512	45,277、	108.1 (%)	
清掃委託料	60,480	60,480	0、	100.0 (%)	
機械警備料	194,400	194,400	0、	100.0 (%)	
消防器具保守点検料	16,200	16,200	0、	100.0 (%)	
電気保守点検料	20,000	0	20,000、	— (%)	請負業者変更に伴う
庭木剪定料	0	89,885	-89,885、	— (%)	
修繕費	0	85,320	-85,320、	— (%)	上期修繕実績なし
燃料費	0	0	0、	— (%)	
通信費	48,467	55,774	-7,307、	86.9 (%)	
印刷製本費	0	0	0、	— (%)	
物品購入費	0	0	0、	— (%)	
損害保険料	17,070	0	17,070、	— (%)	支払い月変更による
賃借料	68,771	63,390	5,381、	108.5 (%)	
NHK受信料	14,545	14,545	0、	100.0 (%)	
手数料	154,760	40,819	113,941、	379.1 (%)	不用粗大ごみ処分料分の増
会議、研修費	9,161	6,591	2,570、	139.0 (%)	
教養講座事業費	165,000	160,000	5,000、	103.1 (%)	
租税公課	731,016	922,290	-191,274、	79.3 (%)	支払い時期の違いによる
その他管理費	648,000	648,000	0、	100.0 (%)	
合計	6,418,579	7,127,082	-708,503、	90.1 (%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成28年 4月～9月〕 A	前年度〔平成27年 4月～9月〕 B	対比 A-B、A/B		備考
①事業収支	578,863	-132,099	710,962、	- (%)	人件費の差が主因
②利用料金比率	-	-	-	(%)	
③人件費比率	56.4	57.7	-1.3、	97.7 (%)	
④外部委託費比率	4.5	6.3	-1.8、	71.4 (%)	
⑤利用者当たり管理コスト	595.5	661.8	66.3、	90.0 (%)	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	645.7	646.2	-0.5、	99.9 (%)	

①事業収支：(収入-支出)

事業全体が黒字で施設の管理運営ができていようかどうか確認する。赤字の場合は管理継続性の面での課題を解決し、黒字化のための方策を検討する。

②利用料金比率：(利用料金収入/収入)

収入に占める利用料金の割合。指定管理者の収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを確認する。

③人件費比率：(人件費/支出)

支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が減らされすぎていないか、逆に費用がかかりすぎていないかを確認する。

④外部委託比率：(外部委託費合計/支出)

支出に占める外部委託費の割合。外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。

⑤利用者当たり管理コスト：(支出/延べ利用者数)

利用者1人当たりにかかる費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

⑥利用者当たり自治体負担コスト：(指定管理料/延べ利用者数)

利用者1人当たりにかかる自治体の費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

※4 団体等の経営状況（年度毎に実施）

項目	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	備考
①自己資本比率	54.8	59.7	60.2	60.6	-	
②流動比率	429.1	378.5	281.1	275.2	-	
③固定長期適合率	62.1	64.6	67.5	68.5	-	
④総資産経常利益率	0.4	1.2	0.8	0.6	-	
評価	(以上の指標を参考に評価する。)					

※貸借対照表と損益計算書を基に計算。太枠内に今年度の数値を記載し、左側に過去4年分を記載する。

①自己資本比率

総資産（資産合計）に占める自己資本（純資産合計）の割合を示した指標。どれだけ借金に頼らず経営をしているかを示す。比率が高いほど借金（負債合計）に頼る割合が低く、経営が安定していることを示す。一般的には、70%以上なら理想企業、40%以上なら倒産しにくいとされている。

$$\text{自己資本比率 (\%)} = \text{自己資本} \div \text{総資産} \times 100 \quad \text{【例】 } 800 \div 2,000 \times 100 = 40.0\%$$

$$\text{【公益法人会計の場合：正味財産計} \div \text{資産計} \times 100 \text{】}$$

②流動比率

団体の短期的な支払能力を示す指標。1年以内に現金化できる試算を「流動資産」、1年以内に支払を要する負債を「流動負債」と言い、「すぐに準備できるお金」と「すぐに返さないといけないお金」のバランスを比較する。流動資産（すぐに準備できるお金）の方が多いほど、支払能力が高いことを示す。100%以上であれば問題ない。100%未満であれば資金繰りが苦しいとされる。

$$\text{流動比率 (\%)} = \text{流動資産} \div \text{流動負債} \times 100 \quad \text{【例】 } 1,100 \div 700 \times 100 = 157.1\%$$

③固定長期適合率

固定資産をどの程度、自己資本（純資産合計）と固定負債で賅っているかを示す指標。土地や建物など、この先1年以上換金できない、または換金しない固定資産を返済義務のない自前の資金である自己資本（純資産合計）と長期で調達したお金（固定負債）でどれだけ賅えるかを見る。100%未満であれば問題ないが、100%以上の場合は固定資産の維持調達について流動負債にも依存していることを示すことから、資金繰りが苦しいと考えられるとされる。

$$\text{固定長期適合率（\%）} = \text{固定資産} \div (\text{固定負債} + \text{自己資本}) \times 100 \quad \text{【例】 } 900 \div (500 + 800) \times 100 = 69.2\%$$

$$\text{【公益法人会計の場合：固定資産} \div (\text{固定負債} + \text{正味財産計}) \times 100 \text{】}$$

④総資本経常利益率

団体の総合的な収益力を示す指標。団体の総資産（資産合計）に対して、どれだけの経常利益を稼ぎ出しているかを示す。比率が高いほど資本を効率的に運用し、収益を上げている。

$$\text{総資本経常利益率} = \text{経常利益} \div \text{総資産} \times 100 \quad \text{【例】 } 200 \div 2,000 \times 100 = 10.0\%$$

$$\text{【公益法人会計の場合：正味財産増減額} \div \text{総資本} \times 100 \text{】}$$

■貸借対照表（例）

【資産の部】	【負債の部】
流動資産	流動負債
現金及び預金 400	買掛金 400
受取手形 500	短期借入金 300
有価証券 200	流動負債合計 700
流動資産合計 1,100	固定負債
固定資産	社債 300
建物及び構築物 200	退職給付引当金 200
土地 500	固定負債合計 500
投資有価証券 200	負債合計 1,200
固定資産合計 900	【純資産の部】
	資本金 600
	利益剰余金 200
	純資産合計 800
資産合計 2,000	負債純資産合計 2,000

■損益計算書（例）

売上高	3,000
売上原価	1,200
売上総利益	1,800
販売費及び一般管理費	1,200
広告	700
人件費	500
営業利益	600
営業外収益	200
受取利息	200
その他	0
営業外費用	600
支払利息	200
社債利息	0
経常利益	200
特別利益	100
外国為替	100
特別損失	50
固定資産売却損	50
税引前当期純利益	250
法人税・住民税等	50
当期純利益	200

5 利用者からの苦情の内容とそれに対する市・指定管理者の対応や市から指定管理者への指導状況

指定管理者に起因する苦情は、特になし。

施設・設備関係における苦情等の初期対応について、迅速かつ適切に対応しており、高く評価できる。

利用者会議で出された提案については、市と協議の上、指定管理者対応可能なものについて速やかに実施している。

その他、利用者からの提案等のあった場合においても、対応可否について速やかに検討するとともに、対応可能なものは積極的に管理・運営に取り込んでいることが認められる。

6 利用者アンケートの結果

●米子市勤労青少年ホーム利用者会議及びその他利用者の評価の総評

特段、指摘すべきことは無く、不満なども無い。対応も迅速で、非常によく取り組んでいただいております、利用しやすい。利用者間で話もするが、施設運営において特に問題となるような事は思いつかなかった。

●個別意見

- ・ イベントや日々の対応等、業務に良く取り組んでおられると評価する。
- ・ 職員の対応も良く、話やすく、皆が頑張っているのがよくわかる。
- ・ 電話対応も丁寧でなので話しかけやすい。
- ・ 清掃管理を含め施設管理が行き届いており、また整理整頓もされていて快適に利用できる。
- ・ 定期的に施設周辺の清掃も行われ、自治会活動等にも積極的に参加され、自治会・地区への協力姿勢には感謝している。