

## 平成24年度「米子市シルバーワークプラザ」モニタリング評価表 [平成24年10月]

施設名	米子市シルバーワークプラザ	
施設所管課	経済部商工課	
指定管理者名	団体名	社団法人米子広域シルバー人材センター
	所在地	米子市錦町一丁目110番地
指定期間	平成23年4月1日 ~ 平成28年3月31日	
選定方法	公募・ <b>非公募</b>	
施設の設置目的	高齢者の就業、研修、会議等の便宜を供与することにより、高齢者の能力活用及び社会参加を推進する。	
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主に高齢者に対する、就業機会の提供及び技能訓練・講習等の場の提供</li> <li>・自主事業なし</li> </ul>	

評価項目	評価基準	評価	特記事項
<b>I 履行の確認 (60点)</b>			
<b>1 施設全般の管理運営に関する業務</b>			
(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	B	立入調査、記録等確認 指定管理者の事務局と一体の、適切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	記録等確認 研修・ミーティング等が適切に実施されているため。
(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 掲示物等による啓発等の利用促進を図っているため。
<b>2 利用者に関する業務</b>			
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか 補足資料※1	B	記録等確認 両数値とも、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	B	立入調査、記録等確認 アンケート等を行い、利用者意見の把握に努めているため。
<b>3 保守点検並びに清掃等の業務</b>			
(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。 (第三者委託業務なし)
(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	B	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。(第三者委託業務なし)
(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 施設利用に支障をきたす、修繕が必要な箇所は特に無いことを直接確認したため。 (特に修繕が必要な事象は発生しなかった。)
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		
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	B	立入調査、記録等確認 利用者台帳等が適切に管理されているため。
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	B	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、概ね適切であったため。
<b>II サービスの質の評価 (25点)</b>			
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	B	立入調査、記録等確認 担当者による現況確認及び利用者からの苦情等が特に無かったため。
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	B	立入調査、記録等確認 担当者による現況確認及び利用者からの苦情等が特に無かったため。
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	B	立入調査、記録等確認 担当者による現況確認及び利用者からの苦情等が特に無かったため。
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		
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	B	立入調査、記録等確認 担当者による現況確認、利用者からの苦情が特に無かったこと、管理者との面談内容等により総合的に判断。
<b>III サービスの安定性の評価 (15点)</b>			
1 事業収支	指定管理業務の事業収支は妥当であるか 補足資料※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 補足資料※3	B	資料等確認 各指標に大きな問題はなく、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 補足資料※4	—	—

<p>【総評（所管課評価）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Ⅰ 契約履行状況について、概ね協定書等で求めた水準に沿って履行されたものと認められる。</li> <li>・Ⅱ サービスの質について、利用者からのクレーム等も特になかったこと等から、特に問題がなかったものと考えられる。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>以上から、当該施設については、総じて適切な指定管理がなされているものと評価する。</p>	<p>合計点 (51)点 / (85)点 ×100 = (60)点 平均点 (3.0)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24年4月～9月〕 A	前年度〔平成23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	125	123	2、101.6 (%)	
施設利用者数	2,024	1,691	333、119.7 (%)	
施設稼働率	68.3	67.2	1.1、101.6 (%)	
事業開催数	—	—	— (%)	

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度〔平成24年4月～9月〕 A	前年度〔平成23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	651,000	651,000	0、100.0 (%)	
利用料収入	—	—	— (%)	
合計	651,000	651,000	0、100.0 (%)	

(2) 支出

項目	本年度〔平成24年4月～9月〕 A	前年度〔平成23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	—	—	— (%)	
保険料	57,000	57,000	0、100.0 (%)	
警備委託費	331,165	325,315	5,850、101.8 (%)	
合計	388,165	382,315	5,850、101.8 (%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成24年4月～9月〕 A	前年度〔平成23年4月～9月〕 B	対比 A-B、A/B	備考
①事業収支	262,835	268,685	0、100.0 (%)	
②利用料金比率	—	—	— (%)	
③人件費比率	—	—	— (%)	
④外部委託費比率	85.3	85.1	0.2、100.2 (%)	
⑤利用者当たり管理コスト	191.8	226.1	-34.3、84.8 (%)	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	321.6	384.9	-63.3、83.6 (%)	

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のかどうか確認する。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(年度毎下期に実施し、上期では行いません。)

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

特記すべき苦情等なし

6 利用者アンケートの結果

特にクレーム、指摘、要望等も無く、利用者サービスの観点から見ても、概ね適切な施設の運営管理が行われているものとする。