

(別紙2)

## 平成24年度上期「米子市勤労青少年ホーム」モニタリング評価表 [平成24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"> <li>・主に勤労青少年に対する、余暇活動の場の提供</li> <li>・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)</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	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・訓練等を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。
<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。 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。
<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。

			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。
<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	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 運營業務	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 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 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、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。</li> <li>・ 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、接客・利用者対応・施設環境 (清掃状況等)・維持管理等のソフト・ハード両面とも不満無く満足しているという、非常に良い評価であった。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、高い質の顧客サービスが提供されているものと判断される。</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、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	149	150	-1、99.3 (%)	
施設利用者数	10,864	11,206	-342、96.9 (%)	
施設稼働率	81.4	82.0	-0.6、99.3 (%)	
事業開催数	自主事業 3講座	自主事業 4講座	-1、75.0 (%)	自主事業講座開講時期の変更のため

※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	6,600,000	6,600,000	0、100.0 (%)	
合計	6,600,000	6,600,000	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	3,813,057	3,734,130	78,927、102.1 (%)	
消耗品費	55,249	39,821	15,428、138.7 (%)	購入実績による
光熱水費	702,134	648,512	53,622、108.3 (%)	
清掃委託料	31,500	0	31,500、- (%)	委託実績による（委託作業の時期によるため）
機械整備料	189,000	189,000	0、100.0 (%)	
冷暖房保守点検料	64,575	64,575	0、100.0 (%)	
消防器具保守点検料	15,750	15,750	0、100.0 (%)	
修繕費	206,725	292,425	-85,700、70.7 (%)	修繕実績による
燃料費	0	32,708	-32,708、- (%)	使用実績による
通信費	64,179	60,131	4,048、106.7 (%)	
印刷製本費	16,275	19,950	-3,675、81.6 (%)	
物品購入費	5,900	46,830	-40,930、12.6 (%)	購入実績による（昨年度に、待合用ソファを新規購入したため）
賃借料	85,864	17,613	68,251、487.5 (%)	新規にAEDをリースで導入したため
NK受信料	14,910	14,910	0、100.0 (%)	
手数料	75,706	29,226	46,480、259.0 (%)	廃棄物処分手数料の増による（図書室の大規模整理を実施したため）
会議、研修費	17,104	25,806	8,702、66.3 (%)	実績による
公租公課	0	700	-700、- (%)	登記簿謄本取得のため（本年度は不要予定）

教養講座事業費	145,000	135,000	10,000、107.4 (%)	
その他管理費	630,000	632,100	-2,100、99.7 (%)	
合計	6,132,928	5,999,187	133,741、102.2 (%)	

### ※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成24年4～9月〕 A	前年度〔平成23年4～9月〕 B	対比 A-B、A/B	備考
①事業収支	467,072	600,813	-133,741、77.7 (%)	AED設置や図書室の整理等による利用者サービス向上の経費及び光熱費の増大等の支出増が主因
②利用料金比率	—	—	—	
③人件費比率	62.2	62.2	0、100.0 (%)	
④外部委託費比率	4.9	4.5	0.4、108.9 (%)	
⑤利用者当たり管理コスト	564.5	535.4	29.1、105.4 (%)	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	607.5	589.0	18.5、103.1 (%)	

#### 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を確認する。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るか、逆に費用がわかりすぎているかを確認する。

#### 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

指定管理者に起因する苦情は、特になし。

市で対応すべき施設・設備関係における苦情に対する初期対応でも、適切に対応し、評価できる。

また、利用者会議で出された提案については、市と協議の上、指定管理者により即座に実施している。

その他、利用者からの提案等のあった際には、可能なものは積極的に管理・運営に取り込んでいるものと認められる。

#### 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

非常によくやっていただいております、特に不満は無く、満足している。

●個別意見

- ・職員の皆さんに本当に良くしてもらっている。接客が挨拶が明るく、非常に気持ちいい。
- ・利用もしやすく、清掃や整理整頓が行き届いていて快適で、大変ありがたい。
- ・設備に関して、老朽化しているので不具合が出ることもあるが、いつも迅速に対応していただいている。  
(出来ないこともあるが、平素の対応の良さから信頼感があり、納得できる。)
- ・施設周辺の清掃も定期的に行われ、自治会の清掃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感謝している。