

発米健第298号
平成26年7月14日

米子市福祉保健総合センター
株式会社 さんびる
代表取締役 田中正彦様

米子市長 野坂康夫

平成25年度「米子市福祉保健総合センター」指定管理者業務評価書

施設名	米子市福祉保健総合センター
施設所管課	福祉保健部健康対策課
指定管理者名	株式会社 さんびる
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日（3年目）

【モニタリング終了後の総評】

【施設所管課】

清掃は、汚れを確認のうえ1日2回以上の清掃作業を行い、常に清潔な状態に保たれていることは高く評価できる。

施設の老朽化に伴い設備機器の故障等が発生しているが、照明器具は光熱水費の節約となるLEDライト照明への変更による維持費の節約を行い、その他修繕は契約業者と協同し適切に維持管理に努めていることは、高く評価できる。

利用者アンケートで、受付職員・清掃職員の対応について、「とても良い」と「良い」を併せると、78.7%の人が好感を持っていることが伺え、高く評価できる。

【第三者評価】（米子市福祉保健総合センター運営委員会）

施設の管理運営は水準を満たしており、適切なサービスが確保されていると認められる。

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】

特になし

【第三者評価】（米子市福祉保健総合センター運営委員会）

特になし

(別紙2)

平成25年度下期「米子市福祉保健総合センター」モニタリング評価表〔平成26年6月〕

施設名	米子市福祉保健総合センター（併設の米子市保健センター、老人福祉センターを含む）	
施設所管課	福祉保健部 健康対策課、長寿社会課	
指定管理者名	団体名	株式会社さんびる
	所在地	島根県松江市南田町9番地1
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・非公募	
施設の設置目的	市民の福祉および保健の総合推進ならびに民間福祉活動の促進を図る。	
主な実施事業	陶芸・木彫・書道各教室の企画運営、健康講座の実施等	

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	B	実施確認：協定書に基づいた人員配置有。避難経路等定期的に確認有。緊急通報マニュアル有。年2回避難訓練実施有。
(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	実施確認：全体研修の他、OJT、AED研修随時実施有。
(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	A	実施確認：自主事業の実施有。かわら版の設置、ホームページ、市報による広報有。施設利用者が大幅に増加した。
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 補足資料※1	A	報告書確認：利用者数が大幅に増加した。
(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	実施確認：ご意見用紙・アンケート・声掛けにより要望把握を行っている。
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	報告書確認：火災設備、ボイラーは第三者委託であった。
(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	報告書確認：除草は障がい者団体に委託して行った。
(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	実施確認：日中は1日4回以上の見回り確認を行い、夜間は警備会社に委託して行った。
(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	報告書確認：中学生のサッカー遊びでデイスサービスのガラスを

			破損させたが、早急に業者に連絡しベニヤ板による応急措置を行ったうえ中学生の親と連絡を取り修理・請求措置を迅速に行った。
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	B	実施確認：計画どおり実施された。
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	現地確認：老人福祉センターの名簿はカギ付ロッカーで管理を行った。
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	現地確認：1階、4階に管理目標の張り紙設置し、日々の唱和を行い認識した。
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	B	実施確認：年2回アンケートを実施し、高い満足度を得た。
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	現地確認：トイレ、手すりは1日2回以上の清掃を実施した。 1日の見回りは4回以上行い問題点の早期発見を行った。
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	実施確認：来場者の要望を確認し、その来場者にあつた適切な接客を行った。そのための声掛けも職員から行った。
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	A	実施確認：陶芸、木彫、書道教室の企画運営を行い、利用者から好評を得ている。健康講座を2ヶ月に1回実施して毎回好評である。
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	B	報告書確認：施設稼働率、事業開催数は前年とほぼ同数であった。
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	数値確認：黒字で運営した。
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	A	数値確認：利用料比率が増加し人件費比率が減少した。
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	B	数値確認：本社社屋の新築により自己資本比率等が低下しているが固定資産税の増加によるものであり、その他決算状況は経営の安定性を確保している。

<p>【総評（所管課評価）】</p> <p>* 清掃は、よごれを確認のうえ、1日2回以上の清掃作業を行い、常に清潔な状態に保たれていることは、高く評価できる。</p> <p>* 施設の老朽化に伴い設備機器の故障等が発生しているが、照明器具は光熱水費の節約となるLEDライト照明への変更による維持費の節約を行い、その他修繕は契約業者と協同し適切に維持管理に努めていることは、高く評価できる。</p> <p>* 利用者アンケートで、受付職員・清掃職員の対応について、とても良いと良いを合せると、78.7%の人が好感を持っていることが伺え、高く評価できる。</p> <p>* 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った。</p>	<p>合計点 72点/100点×100 =72</p> <p>平均点 3.6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25年4～3月〕 A	前年度〔平成24年4～3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	308日	308日	0日、100.0(%)	
施設利用者数	151,525人	104,847人	46,678人、144.5(%)	実績による
施設稼働率	73.7%	73.7%	0%、100.0(%)	
事業開催数	195回	192回	3回、101.6(%)	

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度〔平成25年4～3月〕 A (円)	前年度〔平成24年4～3月〕 B (円)	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える場合は増減理由を記載
利用料収入	4,318,722	3,407,152	911,570円、126.8(%)	実績による
指定管理料	74,085,000	74,085,000	0円、100.0(%)	
自主事業収入	0	0	0円、100.0(%)	
雑収入	438,721	179,199	259,522円、244.8(%)	実績による
受取利息	2,469	1,543	926円、160.0(%)	実績による
合計	78,844,912	77,672,894	1,172,018円、101.5(%)	

(2) 支出

項目	本年度〔平成25年4～3月〕 A (円)	前年度〔平成24年4～3月〕 B (円)	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	22,918,397	23,864,666	-94,269円、96.0(%)	
光熱水費	29,383,292	28,123,249	1,260,043円、104.5(%)	
外注費	3,767,636	3,166,055	601,581円、119.0(%)	
建物清掃委託費	2,812,082	3,684,399	-872,317円、76.3(%)	実績による
設備管理委託費	7,019,880	6,814,300	205,580円、103.0(%)	
管理手数料 (事務委託料)	5,640,000	5,640,000	0円、100.0(%)	
修繕費	1,954,050	2,000,831	-46,781円、97.7(%)	
通信費	418,300	400,638	17,662円、104.4(%)	
消耗品費	528,228	829,084	-300,856円、63.7(%)	実績による
賃借料	199,332	199,332	0円、100.0(%)	
租税公課	1,185,298	1,183,648	1,650円、100.1(%)	
保険料	110,900	110,900	0円、100.0(%)	
事業費	919,800	797,400	122,400円、115.3(%)	
その他	715,059	351,776	363,283円、203.3(%)	実績による
合計	77,572,254	77,166,278	405,976円、100.5(%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成25年4～3月〕 A	本年度〔平成24年4～3月〕 B	対比 A-B、A/B	備考
①事業収支	1,272,658円	506,616円	766,042円、251.2(%)	
②利用料金比率	5.5%	4.6%	0.9%、119.6(%)	
③人件費比率	29.5%	30.9%	-1.4%、95.5(%)	
④外部委託費比率	13.8%	13.3%	0.5%、103.8(%)	外部委託費は、外注費全部、建物清掃委託費の一部及び設備管理委託費の一部
⑤利用者当たり管理コスト	512円	736円	-224円、69.6(%)	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	489円	707円	-218円、69.2(%)	

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21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	備考
①自己資本比率	59.6	59.5	59.6	60.7	35.9	
②流動比率	312.5	268.0	203.4	170.3	214.8	
③固定長期適合率	61.1	66.4	68.9	73.9	51.2	
④総資産経常利益率	1.3	0.1	2.9	1.7	-2.5	
評価	今期は、社屋を新築移転したことにより総資産が大きく増加したため、自己資本比率、固定長期適合率、純資産経常利益率が悪化した。					

※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。

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。

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

②流動比率

団体の短期的な支払い能力を示す指標。1年以内に現金化できる試算を「流動資産」、1年以内に支払いを要する負債を「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、支払い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）と固定負債で賄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）でどれだけ賄えるかを見る。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。

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

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。

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

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

- * 「要望」新聞について、日本海新聞しかないので、朝日や毎日も置いてほしい。
→ 「対応」多数の人が読まれることから、日本海新聞を3部置いている。限られた予算の中で行っているため、他の新聞を置く予定はない。
- * 「要望」1階男子トイレの扉が内開きになっていて、中で洗面を利用している人に当たる。張り紙はしてあるが、設計ミスだと思うので適正に対処してもらいたい。
→ 「対応」設計ミスではない。外開きにした場合は中から出ようとした時廊下を歩いている人に当たることがあるため。
- * 「要望」通勤時ふれあいの里前の道路で、駐車場整理の人がふれあいの里利用者の車を優先し、他の道路通行車輛を待たせっぱなしにした。又、ふれあいの里進入路(市道)の幅員が狭くて危険である。歩道を何とかしてほしい。
→ 「対応」ふれあいの里利用者が行う駐車場整理は敷地内だけ行うように伝えているが、再度徹底したい。市道については、維持管理課へ報告した。
- * 「要望」大会議室で映画を上映したが、上部カーテンのすき間から光が入り、スクリーンが見えにくい。
→ 「対応」ふれあいの里はスクリーンで映像を投影することはできるが、映画を上映するための施設ではないということを利用申込のときに伝えておく。
- * 「要望」水が飲みたかったが給湯室にコップがない。
→ 「対応」給湯室には、衛生管理上、コップ等置かないよう張り紙を行っている。同じ理由で不特定多数が利用できるようなコップをおく予定はない。

6 利用者アンケートの結果

- 第1回目平成25年7月、第2回目平成26年1月に実施
- * 利用者の年齢区分は、10歳代5名(1.5%)、20歳代10名(3.0%)、30歳代12名(3.7%)、40歳代が23名(7.0%)、50歳代25名(7.6%)、60歳91名(27.8%)、70歳代109名(33.2%)、80歳代以上は53名(16.2%)
 - * 利用者の性別区分は、男性110名、女性212名、未回答6名
 - * 利用者の施設利用区分は、大会議室43名、中会議室77名、研修室57名、福祉団体活動室38名、洋室90名、和室35名、大広間28名、お風呂20名、その他12名
 - * 施設の利用頻度は、ほとんど利用しない35名(11.6%)、年に数回51名(16.9%)、月に数回158名(52.3%)、週に数回40名(13.2%)、ほぼ毎日16名(5.3%)、その他2名(0.7%)
 - * 館内設備については、駐車場が狭い少ない等、駐車場についての意見が多数。空調については季節の変わり目に臨機応変にしてほしいという意見あり。掃除については概ね行き届いていて気持ちよく利用しているという意見が多かった。
 - * 受付職員、清掃職員については、とても良い129名(40.6%)、良い121名(38.1%)、普通65名(20.4%)、不満3名(0.9%)、大変不満0名(0%)
 - * その他ご意見については、感じが良い、心地よく使っている等あり。トイレの洋式が少ないという意見あり。