

平成27年度上期「米子市福祉保健総合センター」モニタリング評価表〔平成27年12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）	
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	指定管理者名
	所在地	
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 ・ 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、政策勉強会、経営マネジメント研修実施有。
(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	B	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。
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	B	報告書確認：利用者数・稼働率ともに前年と概ね同数であった。
(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 保守点検及び清掃等の業務			
(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、ボイラー保守点検等の業務は第三者に委託して行った。
(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：修繕業務は遅滞なく行われている。
4 自主事業の実施	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

に関する業務			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、その来場者にあった適切な接客を行った。そのため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5月と9月に実施し、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	A	報告書確認：利用者の要望に応え、本年度から自主事業の教室を6教室から8教室へ増やして実施した。

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	B	数値確認：支出額が増えたため、利用者当たりの管理コストが増えた。
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		

【総評（所管課評価）】	合計点 (65)点/(95)点 ×100=(68) 平均点 (3.6)点
-------------	--

※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。

※総評価は、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27年4～9（4～3）月〕 A	前年度〔平成26年4～9（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
閉館日数	156日	157日	△1日、99.4(%)	
施設利用者数	49,174人	48,606人	△568人、101.2(%)	
施設稼働率	73.6%	73.8%	△0.2%、99.7(%)	
事業開催数	185回	130回	55回、142.3(%)	書道教室及び陶芸教室について各1教室追加したため。

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度〔平成27年4～9（4～3）月〕 A	前年度〔平成26年4～9（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
利用料収入	2,550,586	2,178,312	372,274円、117.1(%)	
指定管理料	38,101,000	38,101,000	0円、100.0(%)	
自主事業収入	0	0	0円、100.0(%)	
雑収入	138,506	149,209	△10,703円、92.8(%)	
受取利息	1,124	1,816	△692円、61.9(%)	実績による
合計	40,791,216	40,430,337	360,879円、100.9(%)	

(2) 支出

項目	本年度〔平成27年4～9（4～3）月〕 A	前年度〔平成26年4～9（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
人件費	11,912,428	11,539,819	372,609円、103.2(%)	
光熱水費	13,868,830	14,491,269	△622,439円、95.7(%)	
外注費	2,370,735	2,245,233	125,502円、105.6(%)	
建物清掃委託費	720,620	843,739	△123,119円、85.4(%)	
設備管理委託費	3,299,692	3,321,929	△22,237円、99.3(%)	
管理手数料 (事務委託料)	3,696,000	2,820,000	876,000円、131.1(%)	実績による
事業費	540,600	367,200	173,400円、147.2(%)	自主事業回数増加による
その他	2,796,043	2,010,283	785,760円、139.1(%)	修繕費増加による
合計	39,204,948	37,639,472	1,565,476円、104.2(%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成27年4～9(4～3)月〕 A	前年度〔平成26年4～9(4～3)月〕 B	対比 A-B、A/B	備考
①事業収支	1,586,268円	2,790,865円	△1,204,597円、56.8(%)	実績による
②利用料金比率	6.3%	5.4%	0.9%、116.7(%)	
③人件費比率	30.4%	30.7%	△0.3%、99.0(%)	
④外部委託費比率	13.2%	13.7%	△0.5%、96.4(%)	
⑤利用者当たり管理コスト	797円	774円	23円、103.0(%)	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	775円	783円	△8円、99.0(%)	

※③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により算出した。

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。)

項目	平成〇〇年	平成〇〇年	平成〇〇年	平成〇〇年	平成〇〇年	備考
①自己資本比率						
②流動比率						
③固定長期適合率						
④総資産経常利益率						
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。

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」

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。

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

〔公益法人会計の場合：固定資産 ÷ (固定負債 + 正味財産計) × 100〕

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。

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

〔公益法人会計の場合：正味財産増減額 ÷ 総資本 × 100〕

■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

- * 「要望」 ふれあいの里で大きなイベント等があるときは駐車場がいつも満車になっている。駐車場を拡張してほしい。
→ 「対応」 平成27年度に駐車場スペースを拡充いたします。
- * 「要望」 工芸室の電力が弱い。
→ 「対応」 部屋には安全上定格の電気容量が設置されています。ドライヤー、アイロン等許可を得ずに持ち込んでの使用は禁止されています。高電力のものを使用又は同時使用されますと当然容量不足から使用できなくなりますので、使用しないよう指導する。
- * 「要望」 大広間の畳が古く、ゴミが服につく。
(「畳の間」での運動や椅子を使用した利用があった場合に、畳のすり切れや目地に入っていたほこりが表面に出てきて、利用者の衣服につきやすいことからの指摘と思われる。)
→ 「対応」 掃除機や拭き掃除を定期的に行っているが、利用の都度には行っていない。使用条件である「現状復帰の義務」に基づき、利用した方が、使用後に片付け・清掃を行うよう指導していく。

6 利用者アンケートの結果

第1回目平成27年5月、第2回目平成27年11月に実施

- * 利用者の年齢区分は、10歳代0名(0.0%)、20歳代0名(0.0%)、30歳代0名(0.0%)、40歳代1名(0.2%)、50歳代4名(1.1%)、60歳124名(33.5%)、70歳代183名(49.5%)、80歳代以上は58名(15.7%)
- * 利用者の性別区分は、男性88名、女性260名、未回答22名
- * 利用者の施設利用区分は、大会議室26名、中会議室81名、研修室22名、福祉団体活動室5名、洋室65名、和室27名、大広間85名、お風呂10名、工芸室51名、その他8名
- * 施設の利用頻度は、ほとんど利用しない40名(11.0%)、年に数回69名(19.1%)、月に数回136名(37.5%)、週に数回107名(29.6%)、ほぼ毎日10名(2.8%)、その他0名(0.0%)
- * 施設設備については、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101名(30.7%)、良い160名(48.6%)、普通68名(20.7%)、不満0名(0%)、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。