



商起第 5 2 6 号-1
平成 2 8 年 7 月 4 日

米子市勤労青少年ホーム指定管理者
アイカム株式会社
代表取締役 竹 田 宏 一 様

米子市長 野 坂 康 夫



平成 2 7 年度「米子市勤労青少年ホーム」指定管理者業務評価書

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	アイカム株式会社
指定期間	平成 2 4 年 4 月 1 日 ～ 平成 2 9 年 3 月 3 1 日（4 年目）

【モニタリング終了後の総評】

【施設所管課】

次のとおり、総じて高い水準で適切かつ有効な指定管理がなされたものと評価します。

- ・施設の管理運営について、事業計画書の記載内容及び協定書等で定める水準に沿って、または、その水準以上で履行されたと認められること。
- ・利用者サービスの質について、利用者からハード・ソフト両面とも、良好な評価を受けていること。
- ・収支状況について、適切に処理されており、概ね適正と認められること。

【第三者評価】

施設所管課の総評と相違ありません。

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】

引き続き、当該施設の適切な指定管理に努めてください。

【第三者評価】

特になし。

(別紙2)

平成27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6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	・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なされているか 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。 利用状況を鑑みて弾力的な人員配置を行い、また、マニュアル整備、AED設置、研修受講・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。 年次的な研修実施の他に、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	B	立入調査、記録等確認。

	第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		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。
(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。修繕が必要となった場合、業者の協力を得て、迅速に対応できる体制が整っているものと認められる。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	B	財務諸表確認 自己資本比率、流動比率、固定長期適合率及び総資本経常利益率等からみて、安定的な管理運営を行うにあたり、特に支障はないものと考えられるため。

【総評（所管課評価）】 Iにある各項目については、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のサービスの質については、利用者会議にて、市担当者が直接利用者協議会をはじめとする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・利用者サービス・施設環境（清掃状況等）・維持管理等のソフト・ハード両面とも良好である旨の高評価であった。また、指定管理業務に係る収支等の記録・資料等を確認したところ、Ⅲについても、適正な状況にあると考えられる。 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。	合計点 (78) 点 / (100) 点 × 100 = (78) 点 平均点 (3.9) 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２７年４月～２８年３月〕 A	前年度〔平成２６年４月～２７年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	296	292	4、101.4(%)	
施設利用者数	20,595	21,013	-418、98.0(%)	
施設稼働率	80.9	80.0	0.9、101.1(%)	
事業開催数	4	4	0、100.0(%)	

※２ 事業収支

(１) 収 入

項 目	本年度〔平成２７年４月～２８年３月〕 A	前年度〔平成２６年４月～２７年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
指定管理料	12,960,000	12,960,000	0、100.0(%)	
その他	66,992	62,936	4,056、106.4(%)	
合 計	13,026,992	13,022,936	4,056、100.0(%)	

(２) 支 出

項 目	本年度〔平成２７年４月～２８年３月〕 A	前年度〔平成２６年４月～２７年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	7,460,351	7,232,745	227,606、103.1(%)	
清掃費	199,072	199,072	0、100.0(%)	
機械警備料	388,800	387,900	900、100.2(%)	
消防器具保守点検料	32,400	32,400	0、100.0(%)	
電気保守点検料	106,000	106,000	0、100.0(%)	
その他外注費	89,885	0	89,885、—(%)	庭木剪定を委託したため
修繕費	366,228	292,351	73,877、125.3(%)	修繕実績による
光熱水費	1,137,581	1,174,088	-36,507、96.9(%)	
燃料費	2,182	0	2,182、0.0(%)	
通信費	103,424	125,711	-22,287、82.3(%)	
消耗品費	138,818	80,621	58,197、172.2(%)	消耗品購入実績による
印刷製本費	36,180	19,440	16,740、186.1(%)	印刷物作成実績による
物品購入費	26,676	94,080	-67,404、28.4(%)	備品購入実績による
損害保険料	0	17,770	-17,770、0.0(%)	保険料支払が翌年度になったため
賃借料	128,161	116,172	11,989、110.3(%)	
NHK受信料	14,545	14,545	0、100.0(%)	
手数料	242,332	167,881	74,451、144.3(%)	研修費用の増による
会議、研修費	38,834	45,690	-6,856、85.0(%)	
租税公課	922,490	777,380	145,110、118.7(%)	
教養講座事業費	240,000	240,000	0、100.0(%)	
その他管理費	1,296,000	1,296,000	0、100.0(%)	
合 計	12,969,959	12,419,846	550,113、104.4(%)	

※3 経営状況分析指標

項 目	本年度〔平成27年4月 ～28年3月〕 A	前年度〔平成26年4月 ～27年3月〕 B	対比 A-B、A/B	備 考
①事業収支	57,033	603,090	-546,057、 9.5(%)	
②利用料金比率	—	—	、 (%)	
③人件費比率	57.5	58.2	-0.7、 98.8(%)	
④外部委託費比率	9.1	8.2	0.9、 111.0(%)	
⑤利用者当たり管理 コスト	629.8	591.1	38.7、 106.5(%)	
⑥利用者当たり自治 体負担コスト	629.3	616.8	12.5、 102.0(%)	

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る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ないか、又は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（年度ごと下期に実施し、上期では行いません。）

項 目	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	備 考
①自己資本比率	57.0	54.8	59.7	60.2	60.6	
②流動比率	457.9	429.1	378.5	281.1	275.2	
③固定長期適合率	64.4	62.1	64.6	67.5	68.5	
④総資産経常利益率	0.6	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。

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。

自己資本比率（%）＝自己資本÷総資産×100 【例】800÷2,000×100＝40.0%

〔公益法人会計の場合：正味財産計÷資産計×100〕

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。

流動比率（%）＝流動資産÷流動負債×100 【例】1,100÷700×100＝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、又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。

固定長期適合率（%）＝固定資産÷（固定負債＋自己資本）×100 【例】900÷（500＋800）×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。

総資本経常利益率＝経常利益÷総資産×100 【例】200÷2,000×100＝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

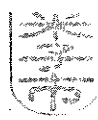
指定管理者に起因する苦情なし。市で対応すべき内容の施設利用・設備に関する苦情などについても、初期対応及び報告等を適切に行ったものと認められる。

指定管理者に対し利用者協議会等で提起された改善提案や利用者からの提案等については、市と協議の上、指定管理者により実施可能なものは速やかに実施し、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

施設の管理運営を大変良く行っていただいております、気持ちよく利用させてもらっている。(総評)

- ・ 電話連絡時や施設利用時においても利用者対応が丁寧で、職員に話しかけやすい。
- ・ 各種イベントの実施や日々の業務など、頑張っておられる様子が見てとれる。
- ・ 清掃や整理整頓がしっかりしていて、ホールの展示なども清潔かつ華やかで好感がもてる。
- ・ 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ている。



(別紙3)

建企起第441号-1

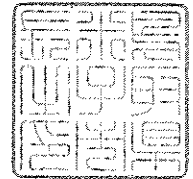
平成28年7月7日

米子市万能町駐車場指定管理者

星光ビル管理株式会社

代表取締役社長 饗庭 浩二 様

米子市長 野坂 康夫



平成27年度「米子市万能町駐車場」指定管理者業務評価書

施設名	米子市万能町駐車場
施設所管課	建設部 建設企画課
指定管理者名	星光ビル管理株式会社
指定期間	平成26年4月1日～平成29年3月31日(2年目)

【モニタリング終了後の総評】

【施設所管課】

事業計画に沿って、良好に管理されている。

【第三者評価】

第三者による評価機関未設置

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】

利用者が、安全に安心して駐車場を利用できるように、今後も引続き、細心の注意を払って施設管理を行ってください。

併せて、施設の利用促進に努めてください。

【第三者評価】

第三者による評価機関未設置



(別紙3)

建企起第441号-1

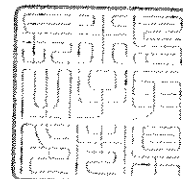
平成28年7月7日

米子駅前地下駐車場指定管理者

星光ビル管理株式会社

代表取締役社長 饗庭 浩二 様

米子市長 野坂 康夫



平成27年度「米子駅前地下駐車場」指定管理者業務評価書

施設名	米子駅前地下駐車場
施設所管課	建設部 建設企画課
指定管理者名	星光ビル管理株式会社
指定期間	平成26年4月1日～平成29年3月31日(2年目)

【モニタリング終了後の総評】

【施設所管課】

事業計画に沿って、おおむね良好に管理されている。

機械式駐車設備が老朽化しており、施設の管理・運営が難しい状況の中で、事故等なく安全に管理・運営をしていただいている。

接遇に関してお客様から苦情があったので、職員の接遇の向上を図っていただきたい。

【第三者評価】

第三者による評価機関未設置

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】

利用者が、安全に安心して駐車場を利用できるように、今後も引き続き、細心の注意を払って施設管理を行ってください。

職員の教育・指導を改めて徹底し、利用者が、快適に駐車場を利用できるように、接遇の向上に努めてください。

【第三者評価】

第三者による評価機関未設置



(別紙3)

建企起第441号-1

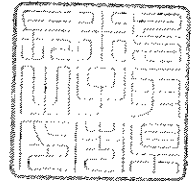
平成28年7月7日

米子駅前地下駐輪場指定管理者

星光ビル管理株式会社

代表取締役社長 饗庭浩二様

米子市長 野坂康夫



平成27年度「米子駅前地下駐輪場」指定管理者業務評価書

施設名	米子駅前地下駐輪場
施設所管課	建設部 建設企画課
指定管理者名	星光ビル管理株式会社
指定期間	平成26年4月1日～平成29年3月31日(2年目)

【モニタリング終了後の総評】

【施設所管課】

事業計画に沿って、良好に管理されている。

【第三者評価】

第三者による評価機関未設置

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】

利用者が、安全に安心して駐輪場を利用できるように、今後も引続き、細心の注意を払って接客や施設管理を行ってください。

併せて、施設の利用促進に努めてください。

【第三者評価】

第三者による評価機関未設置

(別紙2)

平成27年度下期「米子市万能町駐車場」モニタリング評価表〔平成28年3月〕

施設名	米子市万能町駐車場	
施設所管課	建設部 建設企画課	
指定管理者名	団体名	星光ビル管理株式会社
	所在地	大阪府大阪市中央区伏見町四丁目4番1号
指定期間	平成26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	昭和63年に鳥取県から移管された駐車場	
主な実施事業	施設の運営、設備及び器具の維持管理、施設の利用許可など	

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	資料等確認 安全管理、品質向上、マナー向上の意識付けを、特に毎月第三月曜日から一週間を重点期間として取り組んだ
(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	資料等確認 4/1～二日間、9/1～二日間、接遇マナー及び個人情報保護研修受講者各25人
(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	資料等確認 指定管理者ホームページにて広報
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	昨年度と比較して総利用台数が1,621台減となった
(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	資料等確認 12月に定期利用者を対象にアンケートを実施
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	資料等確認 パーキングシステムの保守を実施
(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	資料等確認 毎日の巡回時に、清掃、塵収集、除草を実施

(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	事件なく適切に処理されている
(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	資料等確認 パーキングシステムの修繕、管 球取替を実施
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	資料等確認 4/1～二日間、9/2～二日間、接 遇マナー及び個人情報保護研修 受講者各 25 人
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	施設の現状を的確に認識し、米 子市に報告いただいている
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	資料等確認 12 月に定期利用者を対象にア ンケートを実施し、おおむね不 満なく利用いただいていること がうかがえた
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	B	資料等確認 毎日の巡回時の清掃、塵収集、 除草等により、施設的美観向上 を図った
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	B	資料等確認 適切に接客している
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		
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	当施設周辺の通勤・通学等の利 便性の向上に役立っている
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	収支予算に沿った事業収支で妥 当である
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	費用に偏りもなく妥当である
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	A	資料等確認 施設の管理・運営を安定して行 う能力を有すると認められる

【総評（所管課評価）】 事業計画に沿って、良好に管理されている。	合計点 (56) 点/ (90) 点 × 100 = (62.2) 点 平均点 (3.1) 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27年度 4～3月〕 A	前年度〔平成26年度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	366 日	365 日	1 日、100.3 (%)	
施設利用者数	45,129 台	46,750 台	▲1,621 台、 96.5 (%)	
施設稼働率			、 (%)	
事業開催数			、 (%)	

※2 事業収支

(1) 収 入

項 目	本年度〔平成27年度 4～3月〕 A	前年度〔平成26年度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
指定管理料	2,575,840 円	2,575,840 円	0 円、100.0 (%)	
合 計	2,575,840 円	2,575,840 円	0 円、100.0 (%)	

(2) 支 出

項 目	本年度〔平成27年度 4～3月〕 A	前年度〔平成26年度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	1,792,000 円	1,798,000 円	▲6,000 円、 99.7 (%)	
委託料	231,000 円	478,960 円	▲247,960 円、 48.2 (%)	支出科目を正当なものに したため
運営費	552,840 円	298,880 円	253,960 円、 185.0 (%)	支出科目を正当なものに したため
合 計	2,575,840 円	2,575,840 円	0 円、100.0 (%)	

※3 経営状況分析指標

項 目	本年度〔平成27年度4 ～3月〕 A	前年度〔平成26年度4 ～3月〕 B	対比 A－B、A/B	備 考
①事業収支	0	0	0、 0 (%)	
②利用料金比率			、 (%)	
③人件費比率	0.696	0.698	▲0.002、 99.7 (%)	
④外部委託費比率	0.090	0.186	▲0.096、 48.4 (%)	外部委託費の算定を 正当なものにしたた め
⑤利用者当たり管理 コスト	57.1	55.1	2.0、103.6 (%)	
⑥利用者当たり自治 体負担コスト	57.1	55.1	2.0、103.6 (%)	

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るか、逆に費用がか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（年度毎に実施）

項 目	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	備 考
①自己資本比率	70.8	72.1	72.1	70.8	71.7	
②流動比率	259.4	249.9	245.1	229.3	255.1	
③固定長期適合率	61.6	66.0	66.9	68.1	64.2	
④総資産経常利益率	5.0	4.1	3.1	4.6	5.4	
評 価	良好					

※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資産を「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。

総資本経常利益率＝経常利益÷総資本 **【例】** 200÷2,000×100＝10.0%

■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

苦情内容：駐車場に「万能町駐車場」という表示がない（2か所ある出入口の一方にはあるが、一方にはない）。
対応：（市）平成28年度に駐車場名を記した看板を設置する予定。

6 利用者アンケートの結果

12月に定期利用者を対象にアンケートを実施。おおむね不満なく利用いただいていることがうかがえた。しかし、一部、野良猫、屋根のサビ、駐車スペースの狭さ、水たまり、修繕対応の遅さ等について不満があるという意見があった。

平成27年度下期「米子駅前地下駐車場」モニタリング評価表〔平成28年3月〕

施設名	米子駅前地下駐車場	
施設所管課	建設部 建設企画課	
指定管理者名	団体名	星光ビル管理株式会社
	所在地	大阪府大阪市中央区伏見町四丁目4番1号
指定期間	平成26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	商業核施設や駅前広場等の都市基盤整備を進めるにあたり、都市機能の高まりに伴い発生する駐車場不足を解消するとともに、商業の活性化や安全かつ円滑な道路交通を確保するため、道路局の補助制度（特定交通安全施設等整備事業）を活用し、設置した。	
主な実施事業	施設の運営、設備及び器具の維持管理、施設の利用許可など	

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	資料等確認 安全管理、品質向上、マナー向上の意識付けを、特に毎月第三月曜日から一週間を重点期間として取り組んだ
(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	資料等確認 4/1～二日間、9/1～二日間、接遇マナー及び個人情報保護研修受講者各25人
(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	資料等確認 指定管理者ホームページにて広報
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	資料等確認 総利用台数が昨年度と比較して13,402台増加した。
(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	資料等確認 12月に定期利用者を対象にアンケートを実施
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	資料等確認 機械駐車設備、エレベータ、発券機・精算機、給排気機械、消

			防設備等の点検を実施
(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	資料等確認 専任清掃員が、毎日、トイレ等の清掃実施 毎月末に定期清掃・洗浄実施
(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	事件なく適切に処理されている
(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	資料等確認 管球取替を実施
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	資料等確認 4/1～二日間、9/1～二日間、接 遇マナー及び個人情報保護研修 受講者各 25 人
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	施設の現状を的確に認識し、米 子市に報告いただいている
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	資料等確認 12 月に定期利用者を対象にア ンケートを実施し、おおむね満 足して利用いただいていること がうかがえた
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	B	資料等確認 専任清掃員による日常清掃（毎 日）、定期清掃により、施設の美 観向上を図った
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	C	資料等確認 接客・対応に関する苦情があっ 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		
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	米子駅前周辺の駐車場不足及び 交通渋滞の解消に寄与している
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	収支予算に沿った事業収支で妥 当である
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	費用に偏りもなく妥当である
3 団体等の経営状	団体の経営状況分析指標の結果は妥当であるか ※4	A	資料等確認

	況（年度ごと）		施設の管理・運営を安定して行う能力を有すると認められる
--	---------	--	-----------------------------

【総評（所管課評価）】 事業計画に沿って、おおむね良好に管理されている。 機械式駐車設備が老朽化しており、施設の管理・運営が難しい状況の中で、事故等なく安全に管理・運営をしていただいている。 接遇に関してお客様から苦情があったので、職員の教育・指導を改めて徹底すること。	合計点 (54) 点 / (90) 点 × 100 = (60) 点 平均点 (3) 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27年度 4～3月〕 A	前年度〔平成26年度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	366 日	365 日	1 日、100.3 (%)	
施設利用者数	149,640 台	136,238 台	13,402 台、109.8 (%)	
施設稼働率			、 (%)	
事業開催数			、 (%)	

※2 事業収支

(1) 収 入

項 目	本年度〔平成27年度 4～3月〕 A	前年度〔平成26年度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
指定管理料	36,374,928 円	36,374,928 円	0 円、100.0 (%)	
合 計	36,374,928 円	36,374,928 円	0 円、100.0 (%)	

(2) 支 出

項 目	本年度〔平成27年度 4～3月〕 A	前年度〔平成26年度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	21,358,450 円	21,737,440 円	▲378,990 円、98.3 (%)	
委託費	5,571,408 円	5,258,448 円	312,960 円、106.0 (%)	
運営費	9,445,070 円	9,379,040 円	66,030 円、100.7 (%)	
合 計	36,374,928 円	36,374,928 円	0 円、100.0 (%)	

※3 経営状況分析指標

項 目	本年度〔平成27年度4 ～3月〕 A	前年度〔平成26年度4 ～3月〕 B	対比 A－B、A/B	備 考
①事業収支	0	0	0、100.0 (%)	
②利用料金比率			、 (%)	
③人件費比率	0.587	0.598	▲0.011、98.2 (%)	
④外部委託費比率	0.153	0.145	0.008、105.5 (%)	
⑤利用者当たり管理 コスト	243.1	267.0	▲23.9、91.0 (%)	
⑥利用者当たり自治 体負担コスト	243.1	267.0	▲23.9、91.0 (%)	

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るかどうか確認する。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るか、逆に費用がか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（年度毎に実施）

項 目	平成２３年	平成２４年	平成２５年	平成２６年	平成２７年	備 考
①自己資本比率	70.8	72.1	72.1	70.8	71.7	
②流動比率	259.4	249.9	245.1	229.3	255.1	
③固定長期適合率	61.6	66.0	66.9	68.1	64.2	
④総資産経常利益率	5.0	4.1	3.1	4.6	5.4	
評 価	良好					

※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。

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

■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

苦情内容：職員の接遇・対応に関する苦情が寄せられた。

対応：（市）指定管理者に対し、職員の接遇の改善を図るよう口頭にて指示。

（指定管理者）接遇の改善を図るべく、職員の再教育を行った。

6 利用者アンケートの結果

12月に定期利用者を対象にアンケートを実施。おおむね満足して利用いただいていることがうかがえた。

(別紙2)

平成27年度下期「米子駅前地下駐輪場」モニタリング評価表〔平成28年3月〕

施設名	米子駅前地下駐輪場	
施設所管課	建設部 建設企画課	
指定管理者名	団体名	星光ビル管理株式会社
	所在地	大阪府大阪市中央区伏見町四丁目4番1号
指定期間	平成26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	米子駅前広場を整備するにあたり、土地利用の効率性と駅前広場の景観に考慮し、地下駐車場とあわせて駐輪場を整備した。	
主な実施事業	施設の運営、設備及び器具の維持管理、施設の利用許可など	

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	資料等確認 安全管理、品質向上、マナー向上の意識付けを、特に毎月第三月曜日から一週間を重点期間として取り組んだ
(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	資料等確認 4/1～二日間、9/1～二日間、接遇マナー及び個人情報保護研修受講者各25人
(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	資料等確認 指定管理者ホームページにて広報
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	昨年度と比較して一時駐輪の利用台数が157台増加した
(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	資料等確認 12月にアンケートを実施
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	資料等確認 エスカレータ、機械設備、消防設備、フィルター設備の点検を実施
(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	資料等確認 専任清掃員が、毎日、トイレ、

			エスカレータ等の清掃実施 毎月末に定期清掃・洗浄実施
(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	事件なく適切に処理されている
(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	資料等確認 管球取替を実施
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	資料等確認 4/1～二日間、9/1～二日間、接 遇マナー及び個人情報保護研修 受講者各 25 人
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	施設の現状を的確に認識し、米 子市に報告いただいている
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	資料等確認 12 月にアンケートを実施し、お おむね不満なく利用いただい ていることがうかがえた
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	B	資料等確認 専任清掃員による日常清掃（毎 日）、定期清掃により、施設の美 観向上を図った
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	B	資料等確認 おおむね適切に接客している
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		
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	放置自転車防止及び駅前地区の 景観向上に寄与している
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	収支予算に沿った事業収支で妥 当ある
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	費用に偏りもなく妥当である
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	A	資料等確認 施設の管理・運営を安定して行 う能力を有すると認められる

【総評（所管課評価）】 事業計画に沿って、良好に管理されている。	合計点 (56) 点/ (90) 点 × 100 = (62.2) 点 平均点 (3.1) 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27年度 4～3月〕 A	前年度〔平成26年度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	366 日	365 日	1 日、100.3 (%)	
施設利用者数 (一時駐輪のみ)	12,730 台	12,573 台	157 台、101.2 (%)	
施設稼働率			、 (%)	
事業開催数			、 (%)	

※2 事業収支

(1) 収 入

項 目	本年度〔平成27年度 4～3月〕 A	前年度〔平成26年度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
指定管理料	13,394,672 円	13,394,672 円	0 円、100.0 (%)	
飲料水自動販売 機収入	51,428 円	51,428 円	0 円、100.0 (%)	
合 計	13,446,100 円	13,446,100 円	0 円、100.0 (%)	

(2) 支 出

項 目	本年度〔平成27年度 4～3月〕 A	前年度〔平成26年度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	8,253,600 円	8,333,200 円	▲79,600 円、99.0 (%)	
委託料	2,958,072 円	2,945,792 円	12,280 円、100.4 (%)	
運営費	2,183,000 円	2,115,680 円	67,320 円、103.2 (%)	
飲料水自動販売 機支出	51,428 円	51,428 円	0、100.0 (%)	
合 計	13,446,100 円	13,446,100 円	0、100.0 (%)	

※3 経営状況分析指標

項 目	本年度〔平成27年度4 ～3月〕 A	前年度〔平成26年度4 ～3月〕 B	対比 A－B、A/B	備 考
①事業収支	0	0	0、0 (%)	
②利用料金比率			、 (%)	
③人件費比率	0.614	0.620	▲0.006、99.0 (%)	
④外部委託費比率	0.220	0.219	0.001、100.5 (%)	
⑤利用者当たり管理 コスト	1,056.3	1,069.4	▲13.1、98.8 (%)	
⑥利用者当たり自治 体負担コスト	1,052.2	1,065.4	▲13.2、98.8 (%)	

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るかどうか確認する。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２３年	平成２４年	平成２５年	平成２６年	平成２７年	備 考
①自己資本比率	70.8	72.1	72.1	70.8	71.7	
②流動比率	259.4	249.9	245.1	229.3	255.1	
③固定長期適合率	61.6	66.0	66.9	68.1	64.2	
④総資産経常利益率	5.0	4.1	3.1	4.6	5.4	
評 価	良好					

※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。

固定長期適合率（％）＝固定資産÷（固定負債＋自己資本）×１００ 【例】900÷（500＋800）×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。

総資本経常利益率＝経常利益÷総資本 【例】200÷2,000×100＝10.0％

■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

苦情内容：職員の対応に関する苦情が寄せられた。

対応：（市）指定管理者に対し、職員の対応の改善を図るよう口頭にて指示。

（指定管理者）対応の改善を図るべく、職員の再教育を行った。

6 利用者アンケートの結果

12月にアンケートを実施。おおむね不満なく利用いただいていることがうかがえた。一部、電車の遅れへの対応、対応の遅さ、利用料金の高さ等について不満があるという意見があった。