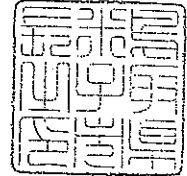




健起第2573号-1
平成28年10月21日

(施設名) 米子市福祉保健総合センター
(指定管理者) 株式会社 さんびる
(代表者名) 代表取締役 田中正彦様

米子市長 野坂康夫



平成27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 (5年目)

【モニタリング終了後の総評】

【施設所管課】

1日2回以上のトイレ清掃作業や、手すりや便座のコックなど手で触れる所は、頻繁に消毒を行う等、常に清潔な状態に保たれていることは高く評価できる。

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っており、その他修繕は契約業者と協力して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、79.3%の人が「とても良い」又は「良い」と回答しており、一方「不満」と答えた人は0%であった。お客様第一の姿勢方針で日々業務していることが伺え、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、適切なサービスの提供と確保が、な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27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28年10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	島根県松江市乃白町薬師前3番地3
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	A	実施確認：協定書に基づいた人員配置有。避難経路等の定期的な巡回確認有。緊急通報マニュアル有。年2回の消防訓練実施有。近隣交番との連携も有。
(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：事故防止、安全衛生、環境整備等研修随時実施有。
(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	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：施設利用人数、稼働率ともに若干減少した。
(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	A	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	B	報告書確認：通常清掃は職

	か 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		員で対応し、除草作業は、 障害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：施設内の蛍光 灯取替、排水詰り修理等迅 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	A	実施確認：各種教室や季節 行事等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 理目標の張り紙を設置し、 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	A	実施確認：年2回アンケー トを実施し、利用者から非 常に高い満足度を得た。
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：トイレは1日2 回以上の清掃を実施した。 トイレトペーパーや消毒 薬等は常に予備を設置して いる。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、その来場者に対し て適切な接客を心掛けた。 職員からの声かけを積極的 に行った。
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、 利用者の生きがいづくりや 社会参加を促している。医 師の協力のもと3回行った 健康講座も毎回好評であっ た。

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、陶芸と書道の教室を一つずつ増やした。
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：支出が収入を上回った。
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；利用料金比率、人件費比率、外部委託費比率とも昨年度とほぼ同様の数値であった。
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；経常利益率が増加しており、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>* 1日2回以上のトイレ清掃作業や、手すりや便座のコックなど手で触れる所は、まめに消毒を行う等、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>* 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っており、その他修繕は契約業者と協力して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、79.3%の人が「とても良い」又は「良い」と回答しており、一方「不満」と答えた人は0%であった。お客様第一の姿勢方針で日々業務していることが伺え、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 点/100点×100=76</p> <p>平均点 3.8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27年4~3月] A	前年度 [平成26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	151,890人	153,119人	△1,229人、99.2(%)	
施設稼働率	74.3%	75.5%	△1.2%、98.4(%)	
事業開催数	336回	233回	103回、144.2(%)	書道と陶芸の教室が一つずつ増えたことによる。

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度 [平成 27 年 4~3 月] A (円)	前年度 [平成 26 年 4~3 月] B (円)	対比 A-B (円)、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	4,925,469	4,231,964	693,505円、116.4(%)	
指定管理料	76,202,000	76,202,000	0円、0(%)	
自主事業収入	0	0	0円、100.0(%)	
雑収入	254,194	475,652	△221,458円、53.4(%)	実績による
受取利息	2,806	3,404	△598円、82.4(%)	
合計	81,384,469	80,913,020	471,449円、100.6(%)	

(2) 支出

項目	本年度 [平成 27 年 4~3 月] A (円)	前年度 [平成 26 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	24,548,290	23,723,626	824,664円、103.5(%)	
光熱水費	27,331,494	30,646,618	△3,315,124円、89.2(%)	
外注費	3,923,781	4,054,992	△131,211円、96.8(%)	
建物清掃委託費	2,653,360	2,654,084	△724円、99.9(%)	
設備管理委託費	7,436,362	7,436,362	0円、100(%)	
管理手数料 (事務委託料)	7,392,000	5,640,000	1,752,000円、131.1(%)	指定管理者公募準備費用による増
修繕費	3,565,220	941,544	2,623,676円、378.7(%)	空調用冷温水ポンプ、受水槽自動制御装置等の高額な修繕による
通信費	393,241	405,588	△12,347円、97.0(%)	
消耗品費	795,457	647,713	147,744円、122.8(%)	実績による
賃借料	245,244	247,787	△2,543円、99(%)	
租税公課	1,855,325	1,985,147	△129,822円、93.4(%)	
保険料	0	110,900	△110,900円	支払時期の変更による
事業費	919,800	919,800	0円、100.0(%)	
その他	796,848	759,612	37,236円、104.9(%)	
合計	81,856,422	80,173,773	1,682,649円、102.1(%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度 [平成27年4~3月] A	本年度 [平成26年4~3月] B	対比 A-B、A/B	備考
①事業収支	△471,953円	739,247円	△1,211,200円、△63.8(%)	
②利用料金比率	6.0%	5.2%	0.8%、115.4(%)	
③人件費比率	30.0%	29.6%	0.4%、101.4(%)	
④外部委託費比率	13.2%	13.8%	△0.6%、95.7(%)	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	539円	524円	15円、102.9(%)	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	502円	498円	4円、100.8(%)	

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)(年度毎下期に実施し、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	59.6	60.7	35.9	35.7	38.5	
②流動比率	203.4	170.3	214.8	174.2	160.7	
③固定長期適合率	68.9	73.9	51.2	81.7	84.5	
④総資産経常利益率	2.9	1.7	△2.5	0.2	1.3	
評価	自己資本比率、固定長期適合率は、昨年度とほぼ同率であるが、経常利益率は、増加しており、経営の安定性を確保している。					

※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。

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

【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。

$$\text{流動比率 (\%)} = \text{流動資産} \div \text{流動負債} \times 100 \quad \text{【例】 } 1,100 \div 700 \times 100 = 157.1\%$$

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。

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

【公益法人会計の場合：正味財産増減額÷総資本×100】

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」年に数回、屋上を開放してもらいたい。

→ 「対応」屋上は、安全管理上開放していないことを理解してもらった。

* 「要望」トイレに消毒薬を入れて欲しい。

→ 「対応」1階出入口と2、3、4階の各事務所前に設置しているのでそちらの利用を案内した。

* 「要望」囲碁、将棋の休みが多く、不満である。

→ 「対応」会議等で多数の利用者の来館が見込まれるときは、駐車場が満車となるため、安全を考慮しお休みとさせていただいていることを理解してもらった。また皆生の「米子市老人憩いの家」でも囲碁将棋ができることを案内した。

* 「要望」テレビを設置してほしい。

→ 1階ロビーと4階大広間にデジタルTVを設置した。

* 「要望」駐車場が少ない。

→ 駐車場整備事業により、123台から179台に駐車スペースを増加した。

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歳代が1名(0.3%)、50歳代4名(1.1%)、60歳代124名(33.5%)、70歳代13名(4.9.5%)、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%)、年に数回69名(19.1%)、月に数回136名(37.6%)、週に数回107名(29.6%)、ほぼ毎日10名(2.8%)、その他0名(0.0%)
- *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に関係なく調節してほしいという意見がありました。掃除については行き届いていて各階ともに気持ち良いという意見がありました。
- *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(0.0%)、大変不満0名(0%)
- *その他ご意見については、挨拶掃除とともに行き届いている、親切である等がありました。