

平成28年度上期「米子市万能町駐車場」モニタリング評価表〔平成28年9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4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	米子市万能町駐車場の運営	

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3月曜から1週間を重点期間として取組んだ
(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 4/1～4/2、9/1～9/2に接遇マナー及び個人情報保護研修 受講者25人 マナーブックの常時携帯
(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	総利用台数が昨年度と比較して1,578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 9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、塵収集等を実施
(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 機械警備は委託にて実施
(4)修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	B	資料等確認

	第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		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 4/1～4/2、9/1～9/2に個人情報保護研修 受講者 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 9月に定期利用者を対象にアンケートを実施し、多くの方が不満なくご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により、塵収集等により、施設が良好な状態に保たれている
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	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	A	当施設周辺の通勤・通学者の利便性の向上に役立っている 利用状況に合った満車設定に変更するなど柔軟な運用をされ、利用台数の増加に繋がった
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 ※2	B	下期を含めると妥当な事業収支になる見込みである
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		

<p>【総評（所管課評価）】</p> <p>事業計画に沿って良好に管理されている。</p>	<p>合計点 (53) 点 / (85) 点 × 100 = (62.4) 点 平均点 (3.1) 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28年度 4～9月〕 A	本年度〔平成27年度4 ～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	183	183	0、100.0 (%)	
施設利用者数	23,973	22,395	1,578、107.0 (%)	
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28年度 4～9月〕 A	前年度〔平成27年度4 ～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	1,287,920	1,287,920	0、100.0 (%)	
合計	1,287,920	1,287,920	0、100.0 (%)	

(2) 支出

項目	本年度〔平成28年度 4～9月〕 A	前年度〔平成27年度4 ～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	927,000	903,000	24,000、102.7 (%)	
委託料	206,154	225,600	▲19,446、91.4 (%)	
運営費	296,505	144,131	152,374、205.7 (%)	消耗品、修繕料の増
合計	1,429,659	1,272,731	156,928、112.3 (%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成28年度4 ～9月〕 A	前年度〔平成27年度4 ～9月〕 B	対比 A-B、A/B	備 考
①事業収支	▲141,739	15,189	▲156,928、▲933.2 (%)	下期を含めると妥当 な事業収支になる見 込みである
②利用料金比率			、 (%)	
③人件費比率	0.648	0.709	▲0.061、91.4 (%)	
④外部委託費比率	0.144	0.177	▲0.033、81.4 (%)	
⑤利用者当たり管理 コスト	59.6	56.8	2.8、104.9 (%)	
⑥利用者当たり自治 体負担コスト	53.7	57.5	▲3.8、93.4 (%)	

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ようかどうか確認する。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24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	備考
①自己資本比率	72.1	72.1	70.8	71.7		
②流動比率	249.9	245.1	229.3	255.1		
③固定長期適合率	66.0	66.9	68.1	64.2		
④総資産経常利益率	4.1	3.1	4.6	5.4		
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。

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

■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】
資産合計 2,000	資本金 600
	利益剰余金 200
	純資産合計 800
	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

- ・夜間の出入りは止めて欲しい。夜間は壁際の駐車は禁止にして欲しい。防犯カメラを設置して欲しい。
 - （指定管理者）アイドリングストップ等の注意喚起の貼紙を設置。（市）防犯カメラについては、予算措置を検討中。
- ・ネコが住み着いて、近隣に糞をしたり、車へ悪さをしたりして、困っている。
 - （指定管理者）餌付けをしている方がいるという情報があるので、餌付けをしないよう注意喚起の貼紙を設置。

6 利用者アンケートの結果

9月に定期利用者を対象にアンケートを実施。
 不満なく利用しているという回答が多数であったが、野良猫やカラスの発生、発券機・精算機の故障、駐車スペースの狭さ、水たまりの多さ、更新手続きの面倒さなどについて不満があるという意見が寄せられた。

平成28年度上期「米子駅前地下駐車場」モニタリング評価表〔平成28年9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4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）により設置した。	
主な実施事業	米子駅前地下駐車場の運営	

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3月曜日から1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 4/1～4/2、9/1～9/2に接遇マナー及び個人情報保護研修 受講者25人 マナーブックの常時携帯
(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	総利用台数が昨年度と比較して5,168台減少した
(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	B	資料等確認 9月に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、機械設備、消防設備、エレベーター設備、フィルター設備、パーキングシステムの保守点検を委託にて実施
(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 専任清掃員による日常清掃（毎

			日)、定期清掃実施
(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 夜間警備は委託にて実施
(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、機械式駐車設備修繕 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 4/1~4/2、9/1~9/2に個人情報 保護研修 受講者 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 9 月に利用者を対象にアンケー トを実施し、大多数の方が満足 してご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	C	資料等確認 接遇、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	おおむね昨年度と同様な事業収 支である
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		

<p>【総評（所管課評価）】</p> <p>事業計画に沿って、おおむね良好に管理されている。</p> <p>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。</p> <p>接遇、対応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。</p>	<p>合計点 (49) 点 / (85) 点 × 100 = (57.6) 点</p> <p>平均点 (2.9) 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28年度 4～9月〕 A	前年度〔平成27年度4 ～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	183	183	0、100.0 (%)	
施設利用者数	72,249	77,417	▲5,168、93.3 (%)	
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28年度 4～9月〕 A	前年度〔平成27年度4 ～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	18,230,664	18,187,464	43,200、100.2 (%)	
合計	18,230,664	18,187,464	43,200、100.2 (%)	

(2) 支出

項目	本年度〔平成28年度 4～9月〕 A	前年度〔平成27年度4 ～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	9,812,050	9,680,280	131,770、101.4 (%)	
委託費	2,575,412	2,629,224	▲53,812、98.0 (%)	
運営費	3,927,620	3,892,085	35,535、100.9 (%)	
合計	16,315,082	16,201,589	113,493、100.7 (%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成28年度4 ～9月〕 A	前年度〔平成27年度4 ～9月〕 B	対比 A-B、A/B	備考
①事業収支	1,915,582	1,985,875	▲70,293、96.5 (%)	
②利用料金比率			、 (%)	
③人件費比率	0.601	0.597	0.004、100.7 (%)	
④外部委託費比率	0.158	0.162	▲0.004、97.5 (%)	
⑤利用者当たり管理 コスト	225.8	209.3	16.5、107.9 (%)	
⑥利用者当たり自治 体負担コスト	252.3	234.9	17.4、107.4 (%)	

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ようかどうか確認する。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24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	備考
①自己資本比率	72.1	72.1	70.8	71.7		
②流動比率	249.9	245.1	229.3	255.1		
③固定長期適合率	66.0	66.9	68.1	64.2		
④総資産経常利益率	4.1	3.1	4.6	5.4		
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。

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

■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】
資産合計 2,000	資本金 600
	利益剰余金 200
	純資産合計 800
	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

・地下駐車場職員の接遇、対応に関する苦情

→（市）指定管理者に対して、口頭にて、職員の接遇、対応の改善を図るよう指導した。

・身体障害者区画に健常者が駐車していた。

→（指定管理者）身体障害者区画であることが分かり易いように表示の明確化を行った。

6 利用者アンケートの結果

9月に利用者を対象にアンケートを実施。

大多数の方が満足してご利用いただいていることがうかがえた。

一部、駐車のにくさ、利用料金の高さ、場内の不潔さ、夜間の出し入れができない点、満車の表示について不満があるという意見が寄せられた。

平成28年度上期「米子駅前地下駐輪場」モニタリング評価表〔平成28年9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4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することとなった。	
主な実施事業	米子駅前地下駐輪場の運営	

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3月曜日から1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 4/1～4/2、9/1～9/2に接遇マナー及び個人情報保護研修 受講者25人 マナーブックの常時携帯
(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	一時駐輪の利用台数が昨年度と比較して360台減少した
(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	B	資料等確認 9月に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 機械設備、消防設備、エスカレーター設備、フィルター設備の保守点検を委託にて実施
(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、専任清掃員による日常清掃(毎日)、定期清掃実施
(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	B	事件なく適切に処理されている

	第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		夜間警備は委託にて実施
(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、エスカレーター上部 床補修を実施
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 4/1~4/2、9/1~9/2に接遇マナ ー及び個人情報保護研修 受講 者 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 9 月に利用者を対象にアンケー トを実施。良い点、悪い点、両 方の意見があった
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	B	資料等確認 適切に接客対応している
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	おおむね昨年度と同様な事業収 支である
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		

<p>【総評（所管課評価）】</p> <p>事業計画に沿って良好に管理されている。</p>	<p>合計点 (51) 点 / (85) 点 × 100 = (60.0) 点 平均点 (3.0) 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28年度 4～9月〕 A	前年度〔平成27年度4 ～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	183	183	0、100.0 (%)	
施設利用者数 (一時観覧のみ)	7,165	7,525	▲360、95.2 (%)	
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28年度 4～9月〕 A	前年度〔平成27年度4 ～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	6,697,336	6,697,336	0、100.0 (%)	
付随事業収入	25,714	25,714	0、100.0 (%)	
合計	6,723,050	6,723,050		

(2) 支出

項目	本年度〔平成28年度 4～9月〕 A	前年度〔平成27年度4 ～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	4,007,864	3,973,343	34,521、100.9 (%)	
委託料	1,505,742	1,472,896	32,846、102.2 (%)	
運営費	1,470,294	1,513,588	▲43,294、97.1 (%)	
付随事業支出	25,714	25,714	0、100.0 (%)	
合計	7,009,614	6,985,541	24,073、100.3 (%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成28年度4 ～9月〕 A	前年度〔平成27年度4 ～9月〕 B	対比 A-B、A/B	備 考
①事業収支	▲286,564	▲262,491	▲24,073、109.2 (%)	
②利用料金比率			、 (%)	
③人件費比率	0.572	0.569	0.003、100.5 (%)	
④外部委託費比率	0.215	0.211	0.004、101.9 (%)	
⑤利用者当たり管理 コスト	978.3	928.3	50.0、105.4 (%)	
⑥利用者当たり自治 体負担コスト	934.7	890.0	44.7、105.0 (%)	

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ようかを確認する。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、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24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	備考
①自己資本比率	72.1	72.1	70.8	71.7		
②流動比率	249.9	245.1	229.3	255.1		
③固定長期適合率	66.0	66.9	68.1	64.2		
④総資産経常利益率	4.1	3.1	4.6	5.4		
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。

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

■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】
資産合計 2,000	資本金 600
	利益剰余金 200
	純資産合計 800
	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

・JRの最終列車が到着する時間に駐輪場が閉まっているのは駅前の駐輪場としておかしい
 →（市）駐輪場の入出場時間は条例で5時から24時と定められており、指定管理者の運用である程度柔軟に対応はしているが、現状では最終列車まで対応することは難しい。今後、ニーズが高まれば、入出場時間の延長も検討課題である。

6 利用者アンケートの結果

9月に利用者を対象にアンケートを実施。
 良い点、悪い点、両方の意見があった。
 悪い点として、駐輪のしにくさ、場内の暗さ、場内の不潔さ、利用料金の高さなどの意見が寄せられた。