

健起第2256号 - 1

平成29年10月16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 伊木隆司

平成28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28年4月1日 ~ 平成33年3月31日（1年目）

【モニタリング終了後の総評】

【施設所管課】

健康講座、季節行事にちなんだ玄関ホールの飾りつけ、陶芸・書道・木彫の各教室運営などの自主事業は、計画書のとおり実施されていた。館内・お風呂の毎日の巡回により、利用者の安全確認・管理が行われていることは高く評価できる。毎日複数回の清掃・消毒により館内が清潔な状態に保たれていることは高く評価できる。

【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 28 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 29 年 10 月〕

施設名	米子市福祉保健総合センター（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 28 年 4 月 1 日 ～ 平成 33 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	実施確認：協定書に基づいた人員配置有。年 2 回消防訓練実施。消防・警察、警備会社との連携確認有。
(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：環境・経営・コミュニケーション・危険予知訓練等の研修有。
(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：ホームページに施設紹介、駐車場や開催イベント情報の掲載有。市報に自主事業開催情報の掲載と公民館ヘチラシ配布有。
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 ※1	B	報告書確認：施設利用人数、稼働率ともに昨年並みであった。
(2)利用者の要望把握	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：ご意見用紙や

握等	るか		利用者アンケート（年2回実施）により利用者満足度等の把握に努めている。
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：消防設備、電気工作物、エレベータ等の保守は、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：通常の清掃は職員が行い、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	A	実施確認：日勤・夜勤ともに巡回を行い、閉館後は、敷地入口で、バリカー、チェーンによる施錠を実施。夜間の異常発生の際の現場確認は、警備会社に委託した。
(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：電球の取替、蛇口交換、漏水修理等実施
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	A	実施確認：各種教室や季節行事ともに計画通り実施されていた。
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	実施確認：運営上得た個人情報には施錠したロッカーで保管管理している。
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	実施確認：1階、4階に管理目標（張り紙）を設置し、日々唱和を行っている。
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	A	実施確認：年二回利用者アンケートを実施し、高

	利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか		い満足度を得ている。
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	現地確認：手すりやトイレの清掃を毎日重点的に行っている。消毒薬やトイレトペーパーの補充にも気を付けている。日中の巡回により問題発見に努めている。
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	B	実施確認：利用者に対して、施設設置の目的、利用の際の注意事項等の説明を行うとともに利用者からの疑問・質問への適切な回答・対応に努めている。
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	B	実施確認：健康講座は毎回好評である。陶芸・書道・木彫各教室も利用者の満足を得られている。
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	鯉のぼり、ひな人形、柚子湯・菖蒲湯等の季節行事の飾りつけや催しは、利用者に喜ばれた。
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	数値確認：事業は黒字で運営されている。
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	数値確認：利用料金比率、人件費比率、利用者あたりのコストとも昨年度とほぼ同額の数値であった。
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 ※4	B	数値確認：経常利益率は昨年度と同額であった。

<p>【総評（所管課評価）】</p> <p>* 一日2回以上のトイレ清掃や手すりの消毒をまめに行う等、清潔な状態に保たれていることは高く評価できる。</p> <p>* 館内やお風呂の定期巡回を行い、利用者の安全確認・管理を徹底し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・清掃職員の対応について80%以上の人が「とても良い」又は「良い」と回答しており、好感が持たれていることが伺えるのは高く評価できる。</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28年4～3月〕 A	前年度〔平成27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	307日	308日	△1日 99.7(%)	
施設利用者数	152,161人	151,890人	271人 100.2(%)	
施設稼働率	74.7%	74.3%	0.4% 100.5(%)	
事業開催数	291日	336回	△45日 86.6(%)	

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度〔平成28年4～3月〕 A	前年度〔平成27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
利用料収入	4,652,880	4,925,469	△272,589 94.5(%)	
指定管理料	75,900,000	76,202,000	△302,000 99.6(%)	
自主事業収入	0	0	0 0(%)	
雑収入	271,757	254,194	17,563 106.9(%)	
受取利息	161	2,806	△2,645 5.7(%)	実績による
合計	80,824,798	81,384,469	△559,671 99.3(%)	

(2) 支出

項目	本年度〔平成28年4～3月〕 A	前年度〔平成27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
人件費	25,236,366	24,548,290	688,076 102.8(%)	
光熱水費	26,553,631	27,331,494	△777,863 97.2(%)	
外注費	3,619,265	3,923,781	△304,516 92.2(%)	
建物清掃委託費	3,573,121	2,653,360	919,761 134.7(%)	項目変更による。
設備管理委託費	7,436,362	7,436,362	0 0(%)	
管理手数料	5,186,858	7,392,000	△2,205,142 70.2(%)	社内規定により経費按分率を変更したため。
修繕費	2,692,508	3,565,220	872,712 75.5(%)	実績による
通信費	365,828	393,241	△27,413 93.0(%)	
消耗品費	1,067,864	795,457	272,407 134.2(%)	実績による

賃借料	128,580	245,244	△245,696	52.4 (%)	パソコン等事務機器のリース契約満了による
租税公課	2,053,869	1,855,325	198,544	110.7 (%)	
保険料	107,640	0	107,640		前払いから当期支払に変更したため。
事業費	1,130,773	919,800	210,973	122.9 (%)	自主事業に使用する道具等の買い替えによる
その他	520,580	796,848	△276,268	65.3 (%)	
合計	79,673,245	81,856,422	△2,183,177	97.3 (%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成28年4～3月〕 A	前年度〔平成27年4～3月〕 B	対比 A-B、A/B		備考
① 事業収支	1,151,553	△471,953	1,623,50	244 (%)	
② 利用料金比率	5.8%	6.0%	△0.2	96.7 (%)	
③ 人件費比率	31.7%	30.0%	1.7	105.7 (%)	
④ 外部委託費比率	13.2%	13.2%	0	100 (%)	
⑤ 利用者当たり 管理コスト	524円	539円	△15	97.2 (%)	
⑥ 利用者当たり自 治体負担コスト	499円	502円	△3	99.4 (%)	

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、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	60.7	35.9	35.7	38.5	33.9	
②流動比率	170.3	214.8	174.2	160.7	201.5	
③固定長期適合率	73.9	51.2	81.7	84.5	78.0	
④総資産経常利益率	1.7	△2.5	0.2	1.3	1.3	
評価	自己資本比率が下がっているが、流動比率・固定長期適合率・経常利益率は安定しており、経営状況は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する。太枠内に今年度の数値を記載し、左側に過去4年分を記載する。

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。

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

②流動比率

団体の短期的な支払能力を示す指標。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」といい、「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、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。

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

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。

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

■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
		利益余剰金	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

<p>* 「要望」座布団の重ね方が雑だったり、教室が終わった後の後始末が悪い。</p> <p>→ 「対応」利用者による原状復帰が前提であり、次の利用者のためにきちんと片づけることを周知した。</p> <p>* 「要望」大広間の利用回数が減って困っている。（囲碁・将棋）</p> <p>→ 「対応」公共施設であり、多くの方の利用に協力し合っていただくようお願いした。</p> <p>* 「要望」夏、暑い。冷暖房切り替え時期を柔軟に運用してほしい。</p> <p>→ 「対応」空調運転の基準となるガイドラインを見直し、冷房期を「7/1～9/30」から「6/15～9/15」に変更した。</p>
--

6 利用者アンケートの結果

<p>第1回目平成28年5月、第2回目平成28年11月に実施</p> <p>* 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6名(1.2%)、40歳代が4名(0.8%)、50歳代8名(1.6%)、60歳代176名(35.1%)、70歳代23</p>
--

1名(46.0%)、80歳代以上は77名(15.3%)

* 利用者の性別区分は、男性151名、女性322名、未回答29名

* 利用者の施設利用区分は、大会議室3名、中会議室48名、研修室104名、福祉団体活動室28名、洋室120名、和室42名、大広間100名、お風呂3名、その他50名

* 施設の利用頻度は、ほとんど利用しない18名(3.6%)、年に数回73名(14.7%)、月に数回234名(47.1%)、週に数回139名(28.0%)、ほぼ毎日15名(3.0%)、その他18名(3.6%)

* 交通手段は、徒歩44名(8.7%)、自転車・バイク90名(17.8%)、自動車325名(64.2%)、JR4名(0.8%)、バス26名(5.1%)、タクシー6名(1.2%)、送迎・乗合11名(2.2%)

* 受付職員、清掃職員については、とても良い187名(38.8%)、良い224名(46.5%)、普通68名(14.1%)、不満0名(0.0%)、大変不満1名(0.2%)、その他2名(0.4%)

* その他ご意見については、挨拶掃除ともに行き届いている、親切である等がありました。第1回目平成28年5月、第2回目平成28年11月に実施

* その他ご意見は、挨拶掃除ともに行き届いている、親切に対応してもらえる、洋式トイレが少ない等ありました。