

健起第1548号 - 1

平成30年8月29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29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32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】

受付・清掃職員の対応について、利用者アンケートで、84.8%の人が「とても良い」又は「良い」と回答しており、お客様第一の姿勢方針で日々業務に臨んでいることは高く評価できる。

手すりの消毒や外周・館内及びお風呂の巡回を毎日定期的に行うなど、安全対策に努め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）

施設の運営は水準をみたしており、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

平成29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30年8月〕

施設名	米子市福祉保健総合センター（愛称：ふれあいの里）	
施設所管課	福祉保健部 健康対策課	
指定管理者名	団体名	株式会社さんびる
	所在地	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：管理体制表のとおり、業務にあっている。外周及び館内、お風呂の巡回を毎日定期的に行っている。年2回消防訓練実施有。
(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：管理者研修、危険予知訓練研修を行っている。
(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：かわら版の発行やホームページ・市報等での広報活動を行っている。
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：利用者数、稼働率ともには前年を下回った。
(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、年2回の利用者アンケートにより、要望把握に努めている。
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：エレベータ、自動ドア、身障者用リフトの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	A	実施確認：手すり、便座のコックは毎日消毒を行っている。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：一日4回以上の巡回安全確認を行っている。夜間は、警備会社に委託して行っている。
(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	トイレタンク内修理や電球の交換等遅滞なく行っている。
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	報告書確認：計画通り実施されている。
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	実施確認：運営上得た個人情報には施錠ができるロッカーで保管されている。
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	管理目標の張り紙を設置し、日々の認識を行っている。
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 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	報告書確認：お客様第一の姿勢で対応することを心がけている。 接客についてのアンケート結果は良好であった。
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	A	実施確認：トイレ・廊下の毎日の清掃や風呂・換気扇・カーペット等の定期清掃を行っている。消毒用品や石鹸等の補給も適切に行っている。
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	報告書確認：利用許可については、平等に対応している。
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	B	報告書確認：毎月26日の風呂の日は、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	B	報告書確認:貸室の使用許可は基準に応じて適正に行っている。
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	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 ※3	B	利用者あたりの管理コスト、自治体負担コストともに増額となった。
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	指定管理先や主催事業の損失を計上したため単年度赤字となったが、流動比率、固定長期適合率は経営の安全性を示している。

<p>【総評 (所管課評価)】</p> <p>* 受付職員・清掃職員の対応について、利用者アンケートで、84.8%の人が「とても良い」又は「良い」と回答しており、お客様第一の姿勢方針で日々業務に臨んでいることは高く評価できる。</p> <p>* 手すりの消毒や、外周・館内及びお風呂の巡回を毎日定期的に行うなど、安全対策に務めていることは高く評価できる。</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</p> <p>70点/100点×100 =70</p> <p>平均点 3.5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29年4～3月〕 A	前年度〔平成28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	307日	1日、100.3(%)	
施設利用者数	142,875人	152,161人	9,286人、93.9(%)	
施設稼働率	72.9%	74.7%	1.8%、97.6(%)	
事業開催数	194回	291回	97回、66.7(%)	陶芸と書道の各1教室を閉鎖したため。

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度〔平成29年4～3月〕 A	前年度〔平成28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	3,622,229	4,652,880	△1,030,651円、77.8(%)	貸室の利用件数が減ったため。
指定管理料	75,900,000	75,900,000	0円、100(%)	
自主事業収入	0	0	0円、0(%)	
雑収入	264,034	271,757	7,723円、97.2(%)	
受取利息	125	161	△36円、77.6(%)	実績による
合計	79,786,388	80,824,798	△1,038,410円、98.7(%)	

(2) 支出

項目	本年度〔平成29年4～3月〕 A	前年度〔平成28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	27,388,216	25,236,366	2,151,850円、108.5(%)	
光熱水費	28,993,195	26,553,631	2,439,564円、109.2(%)	
外注費	3,275,011	3,619,265	△344,254円、90.5(%)	
建物清掃委託費	3,879,554	3,573,121	306,433円、108.6(%)	
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)	5,058,000	5,186,858	△128,858、97.5(%)	
修繕費	2,748,729	2,692,508	56,221円、102.1(%)	

通信費	361,116	365,828	△4,712円、98.7(%)	
消耗品費	844,007	1,067,864	△223,857円、79.3(%)	実績による
賃借料	136,572	128,580	7,992、106.2(%)	
租税公課	1,797,193	2,053,869	△256,676、87.5(%)	
保険料	107,640	107,640	0、100(%)	
事業費	1,196,117	1,130,773	65,344、105.8(%)	
その他	620,628	520,580	100,048、119.2(%)	
合計	83,842,340	79,673,245	4,169,095、105.2(%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成29年4 ～3月〕 A	前年度〔平成28年 4～3月〕 B	対比 A-B、A/B	備考
① 事業収支	△4,055,952	1,151,553	△5,207,505円、352.2(%)	利用料収入の減、 光熱水費の増等による。
② 利用料金比率	4.5%	5.8%	△1.3%、77.6(%)	貸室利用が減ったため
③ 人件費比率	32.7%	31.7%	1.0%、103.2(%)	
④ 外部委託費比率	6.3%	13.2%	△6.9%、47.73(%)	実績による
④ 利用者当たり管理コスト	587	524	63円、112.0(%)	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	531	499	32円、106.4(%)	

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25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	備考
①自己資本比率	35.9	35.7	38.5	33.9	27.5	
②流動比率	214.8	174.2	160.7	201.5	158.4	
③固定長期適合率	51.2	81.7	84.5	78.0	89.3	
④総資産経常利益率	△2.5	0.2	1.3	1.3	△2.5	
評価	指定管理先や主催事業の損失を計上したため単年度赤字となったが、流動比率、固定長期適合率は経営の安全性を示している。					

※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

「要望」和室利用の際、椅子を使用したい。

→「対応」畳表のはがれにより屑が発生することから椅子の使用は推進しない方針であることの理解を求めた。

「要望」貸室の予約時期を一律にして欲しい。

→「対応」施設の設置目的に則り、保健・福祉の推進・促進を目的とする団体の予約を優先であることを説明した。

6 利用者アンケートの結果

* 利用者の年齢区分は、20代以下6名(0.9%)、30代14名(2.1%)、40代23名(3.4%)、50歳代19名(2.8%)、60代214名(32.0%)、70代251名(37.6%)、80代以上140名(21.0%)

* 利用者の性別区分は、男性204名、女性469名

* 利用者の施設利用区分は、大会議室20名、中会議室73名、研修室101名、福祉団体活動室71名、洋室170名、和室63名、大広間112名、お風呂13名、その他64名

* 施設の利用頻度は、ほとんど利用しない18名(2.8%)、年に数回91名(14.0%)、月に数回358名(54.9%)、週に数回127名(19.5%)、ほぼ毎日20名(3.1%)、その他38名(5.8%)

* 受付職員、清掃職員については、とても良い322名(47.8%)、良い249名(37.0%)、普通100名(14.9%)、不満0名(0.0%)、その他2名(0.3%)

* その他ご意見については、清掃が行き届いている、職員の対応が良い、洋式トイレを増やして欲しい、一階トイレの入口ドアが使いにくい、トイレの位置がわかりにくい等