

観起第358号-2

平成31年2月28日

米子市観光センター管理者
皆生温泉旅館組合
組合長 柴野 清 様

米子市長 伊木 隆 司

平成29年度「米子市観光センター」指定管理者業務評価書

施設名	米子市観光センター
施設所管課	経済部文化観光局 観光課
指定管理者名	皆生温泉旅館組合
指定期間	平成28年4月1日 ~ 平成33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】

次のとおり、総じて適切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、基本協定に係る事業計画書等に定める水準に概ね沿って履行されたものと認められること。
- ・利用者サービスの質について、特に問題ないと認められること。
- ・収支状況について、適切に支出されており、概ね適正であると認められること。

【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、所管課への報告、連絡及び相談を適時行い、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。

平成 29 年度 下期「米子市観光センター」モニタリング評価表 [平成 31 年 2 月]

施設名	米子市観光センター	
施設所管課	経済部文化観光局 観光課	
指定管理者名	団体名	皆生温泉旅館組合
	所在地	米子市皆生温泉 3 丁目 1 番 1 号
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	皆生温泉の観光振興を図るため、観光の拠点施設として、宣伝、宿泊施設の紹介、展示、研修会、講演会等を推進する。	
主な実施事業	素鳳ふるさと館での常設展示、企画展の実施 観光センター周辺のにぎわい創出事業の実施	

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	B	立入調査、記録等の確認 マニュアル等による緊急連絡網などの整備がされている。
(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	聞き取り調査 職員ミーティング等が適切に実施されている。
(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	立入調査 常設展示等が実施されている。
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 補足資料※1	B	記録等の確認 観光センターの改修工事に伴い素鳳ふるさと館、ギャラリーkaike、多目的ホール等が使用できなかった期間があったため、利用者数が減っている。
(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	利用者から施設利用後に意見等の聞き取りを行っている。
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	記録等の確認。委託業務は最小限と認められる。
(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	記録等の確認。委託業務は最小限と認められる。
(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	記録等の確認。委託業務は最小限と認められる。
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	B	立入検査、記録等の確認。

	第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		委託業務は最小限と認められる。
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	立入検査、記録等の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	B	立入調査、記録等の確認使用申請書、台帳等が適切に管理されている。
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	指定管理者と利用状況や修繕、今後の施設の在り方等について協議をしている。
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	立入調査、記録等の確認担当者による現況確認、利用者から特に苦情がなかった。
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	立入調査、記録等の確認担当者による現況確認、利用者から特に苦情がなかった。
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	立入調査、記録等の確認担当者による現況確認、利用者から特に苦情がなかった。
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	B	立入調査、記録等の確認企画展の展示内容を変えるなどサービスの向上に努めている。
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	立入調査、記録等の確認利用者により良いサービスが提供できるよう改善に努めていると判断できる
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 補足資料※2	B	立入調査、記録等の確認概ね予算に沿った執行状況である。
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 補足資料※3	B	資料等の確認各指標に大きな問題はなかった。
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	妥当であると判断される。

<p>【総評（所管課評価）】</p> <p>I 項目については、概ね協定書及び事業計画書に基づいて履行されていると認められる。</p> <p>II のサービスの質については、利用者からの意見や苦情等もなかったことや、管理業務について、昨年と変わりなく、特に問題がなかったことから安定して運営していると考ええる。</p> <p>III サービスの安定性についても、事業収支等も安定しており、当該施設は適切に管理しているものと判断した。</p>	<p>合計点 (62) 点 / (100) 点 × 100 = (62)</p> <p>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 29 年 4 月 ～平成 30 年 3 月〕 A	前年度〔平成 28 年 4 月 ～平成 29 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	365 日	365 日	0、100 (%)	
施設利用者数	14,791 人	36,010 人	▲21,219、41.1 (%)	観光センターの改修工事に伴い半年以上、素風ふるさと館、ギャラリーkaike、多目的ホール等が使用できなかったための減
施設稼働率	約 40%	100%	0、100 (%)	改修工事による
事業開催数	1	1	0、100 (%)	

※2 事業収支

(1) 収 入

項 目	本年度〔平成 29 年 4 月 ～平成 30 年 3 月〕 A	前年度〔平成 28 年 4 月 ～平成 29 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
利用料収入	3,088,117	4,632,857	▲1,544,740、66.7 (%)	改修工事に伴い多目的ホール等が約半年使用できなかったための減
指定管理料	3,049,942	2,490,000	559,942、122.5 (%)	改修工事に伴い利用料収入が減るため、管理業務の処理に必要な経費について増額した。
自主事業収入	0	0	0、0 (%)	
広告看板料	315,000	315,000	0、100 (%)	
バス停使用料	294,876	300,612	▲5,736、98.1 (%)	
合 計	6,747,935	7,738,469	▲990,534、87.2 (%)	

(2) 支 出

項 目	本年度〔平成 29 年 4 月 ～平成 30 年 3 月〕 A	前年度〔平成 28 年 4 月 ～平成 29 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	934,250	1,478,717	▲544,467、63.2 (%)	
消耗品費	251,078	276,663	▲25,585、90.8 (%)	
光熱水費	3,017,381	3,106,465	▲89,084、97.1 (%)	
清掃料	1,491,420	1,491,420	0、100 (%)	
警備料	609,120	609,120	0、100 (%)	
燃料費	53,174	59,013	▲5,839、90.1 (%)	
その他	391,512	717,071	▲325,559、54.6 (%)	
合 計	6,747,935	7,738,469	▲990,534、87.2 (%)	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成29年4月～平成30年3月〕A	前年度〔平成28年4月～平成29年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	45.8	59.9	▲14.1、76.5 (%)	
③ 人件費比率	13.8	19.1	▲5.3、72.3 (%)	
④外部委託費比率	31.1	27.1	4.0、114.8 (%)	
⑤利用者当たり管理コスト	456.2	214.9	241.3、212.3 (%)	改修工事のために利用者数が減ったことによる増
⑥利用者当たり自治体負担コスト	206.2	69.1	137.1、298.4 (%)	改修工事のために利用者数が減ったことによる増

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	83.0	83.3	73.8	76.7	80.3	
②流動比率	352.5	350.5	107.7	221.3	229.4	
③固定長期適合率	48.2	49.8	97.3	63.2	68.3	
④総資産経常利益率	0.6	▲2.8	▲4.1	▲15.5	▲6.4	
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。

流動比率 (%) = 流動資産 ÷ 流動負債 × 100 【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。

固定長期適合率 (%) = 固定資産 ÷ (固定負債 + 自己資本) × 100 【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 ÷ 総資産 × 100 【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	
		社債	300
固定資産		退職給付引当金	200
建物及び構築物	200	固定負債合計	500
土地	500	負債合計	1,200
投資有価証券	200	【純資産の部】	
固定資産合計	900	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

特に苦情はなかった。

6 利用者アンケートの結果

特にクレーム等はなかった。

利用者からみても概ね適切に管理しているものと判断される。