

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30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 ~ 令和3年3月31日（3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、84.5%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。
- ・毎日複数回の清掃により館内が清潔に保たれていることは高く評価できる。
- ・運営委員会においても、多くの委員から接遇や施設管理について好印象を持っているとの意見を得た。

【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30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 [令和元年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～令和3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たっている。外周及び館内・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。
(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	報告書確認：管理職研修の他全職員対象に危険予知訓練に係る研修を行っている
(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：かわら版の発行やインターネット等での広報活動有
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：前年に比べ施設稼働率が減少した
(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	実施確認：ご意見用紙や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：点検項目を定め、毎日行っている。 電気設備、エレベーター、消防設備の点検は第三者に委託している
(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	実施確認：毎日複数回の清掃業務を行っている
(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	A	実施確認：一日4回以上の巡回安全確認を行っている。夜間の警備は、警備会社に委託している。
(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	報告書確認：電球取替や手洗い場の部品交換等滞なく行っている
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：計画通り行っている
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できるロッカーで保管している
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：管理目標の張り紙を設置し、日々認識している

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	利用者アンケートの結果は、概ね満足度を得ている
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	実施確認：トイレ清掃や手すりの消毒等頻繁に行っている。備品の補充も適切に行っている。
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	A	利用者アンケートの結果、接客・対応は好評であった
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	B	実施確認：健康講座は好評を得ている
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	実施確認：入浴料を無料とする風呂の日や菖蒲湯

				の催しは好評を得ている
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	
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：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>* 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、お客様第一の姿勢で日々業務にあたっ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 (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30年4 ～平成31年3月〕 A	前年度〔平成29年4 ～平成30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	308日	308日	0日、100%	
施設利用者数	140,541人	142,875人	△2,011人、98.6%	
施設稼働率	67.0%	72.9%	△5.9%、91.9%	
事業開催数	198回	194回	4回、102.1%	

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度〔平成30年4 ～平成31年3月〕 A	前年度〔平成29年4 ～平成30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	3,627,733	3,622,229	5,504円、100.2%	
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	227,786	264,034	△36,248円、86.3%	
受取利息	110	125	△15円、88.0%	
合計	79,755,629	79,786,388	△30,759円、100%	

(2) 支出

項目	本年度〔平成30年4 ～平成31年3月〕 A	前年度〔平成29年4 ～平成30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	26,954,943	27,388,216	△433,273円、98.4%	
光熱水費	28,079,295	28,993,195	△913,900円、96.8%	
外注費	3,250,210	3,275,011	△24,801円、99.2%	
建物清掃委託費	3,832,593	3,879,554	△46,961円、98.8%	
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)	4,886,172	5,058,000	△171,828円、96.6%	
修繕費	1,592,556	2,748,729	△1,156,173円、57.9%	実績による
消耗品費	838,937	844,007	△5,070円、99.4%	
通信費	385,668	361,116	24,552円、106.8%	
賃借料	121,452	136,572	△15,120円、88.9%	

租税公課	1,978,626	1,797,193	181,433円、110.1%	
保険料	107,020	107,640	△620円、99.4%	
事業費	1,212,768	1,196,117	16,651円、101.4%	
その他	533,092	620,628	△87,536円、85.9%	
合計	81,209,694	83,842,340	△2,632,646円、96.9%	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔平成30年4 ～平成31年3月〕 A	前年度〔平成29年4 ～平成30年3月〕 B	対比 A-B、A/B	備考
① 事業収支	△1,454,065	△4,055,952	2,601,887、35.9%	
② 利用料金比率	4.5%	4.5%	0、0%	
③ 人件費比率	33.2%	32.7%	0.5、101.5%	
④外部委託費比率	4.5%	4.4%	0.1、102.3%	
⑤利用者当たり管理コスト	578	587	△9、98.5%	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	540	531	9、101.7%	

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るかどうか確認する。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26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	備 考
①自己資本比率	35.7	38.5	33.9	27.5	27.9	
②流動比率	174.2	160.7	201.5	158.4	149.6	
③固定長期適合率	81.7	84.5	78.0	89.3	89.2	
④総資産経常利益率	0.2	1.3	1.3	△2.5	0.1	
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

「要望」駐車場の出入口が狭いので広げてほしい

→「対応」他施設と比べ特段狭いものではなく、安全に気をつけて利用していただくよう理解を求めた

「要望」喫茶が休みでも1階ロビーの照明をつけてほしい

→「対応」省エネのため不要な照明は消しているが必要な時は点灯するので、お申し出いただくよう伝えた

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12名(2.2%)、30代28名(5.1%)、40代30名(5.5%)、50歳代39名(7.1%)、60代148名(27.0%)、70代177名(32.3%)、80代以上114名(20.8%)

* 利用者の性別区分は、男性183名、女性366名

* 利用者の施設利用区分は、大会議室15名、中会議室135名、研修室60名、福祉団体活動室13名、洋室106名、和室21名、大広間95名、お風呂13名、工芸室40名、その他12名

* 施設の利用頻度は、ほとんど利用しない15名(3.0%)、年に数回134名(26.8%)、

月に数回234名(46.8%)、週に数回82名(16.4%)、ほぼ毎日12名(2.4%)、その他23名(4.6%)

* 受付職員、清掃職員については、とても良い212名(39.3%)、良い244名(45.2%)、普通80名(14.8%)、不満1名(0.0%)、その他3名(1.0%)

* 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、駐車場が足りない、一階トイレの入口ドアが使いにくい、4階和室の畳が傷んでいる、4階の水の出が悪い等