

令和3年度第1回米子市福祉保健総合センター 運営委員会 資料

日時 令和3年8月25日(水)

午後3時から

場所 米子市福祉保健総合センター(ふれあいの里)

4階 教養娯楽室A(洋室)

資料 1

- ・令和2年度米子市福祉保健総合センター運営状況

資料 2

- ・米子市指定管理者制度適用施設モニタリング基本方針
- ・令和2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2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(案)

資料 3

- ・令和2年度米子市福祉保健総合センターの管理業務に関する
事業報告書

米子市福祉保健総合センター運営状況

米子市は、市民の福祉および保健の総合的推進ならびに民間福祉活動の促進を図ることを目的として、米子市福祉保健総合センターを設置しました。施設内には、市の保健センター、老人福祉センター、ボランティアセンターや福祉・保健等に関する団体や行政の窓口を設置しています。

① 米子市社会福祉協議会

誰もが安心して暮らせる福祉のまちづくりのために、地域住民やボランティア、行政機関、福祉・保健などの関係者と協力し、地域の福祉を推進していく民間組織で、福祉団体・福祉施設などと協力しながら、地域福祉の推進のための各種福祉事業を行っています。

- ◇地区社協活動の支援
- ◇自立相談支援事業（生活困窮者自立相談支援制度）
自立にむけた相談、求職活動支援等
- ◇日常生活自立支援事業（福祉サービス利用支援事業）
福祉サービスの利用援助、金銭管理サービス等
- ◇生活福祉資金貸付制度
- ◇ふれあい総合相談事業
一般相談・法律相談
- ◇地域包括支援センター
担当地域：東山・福生・福米中学校区
- ◇米子ファミリー・サポート・センター
- ◇ボランティアセンター
- ◇介護保険事業
通所介護事業（デイサービス）（令和2年7月末まで）

②米子市保健センター（米子市健康対策課）

- ◇母子保健事業
- ◇健康増進事業
- ◇健康づくり事業感染症予防対策事業
- ◇家庭児童相談

③子育てひろば支援センター（米子市こども相談課）

親子で遊べるひろばの無料開放、子育てに関する相談

④西部後見サポートセンターうえるかむ

高齢者や障がいのある方の成年後見制度の利用の手助けや普及活動

⑤米子市老人福祉センター

- ◇風呂・・・米子市在住60歳以上の方、利用料2000円（令和2年10月から休業中）
- ◇書道・陶芸・木彫教室
- ◇囲碁・将棋

⑥米子市福祉政策課

- ◇地域福祉推進

⑦米子市福祉保健総合センター稼働状況
 (1)施設利用者数及び利用料金の収入実績
 1. 米子市福祉保健総合センター

区分	平成30年度			令和元年度			令和2年度			
	許可 件数(件)	利用者数 (人)	利用料 収入額(円)	許可 件数(件)	利用者数 (人)	利用料 収入額(円)	許可 件数(件)	利用者数 (人)	利用料 収入額(円)	
				対前年度 比			対前年度 比			対前年度 比
大会議室	128	18,313	1,109,454	94	19,244	1,183,550	124	131.9%	502,774	35.8%
中会議室	27	2,970	189,054	17	1,870	136,640	48	282.4%	114,429	103.0%
中会議室1	275	7,659	424,261	251	6,794	361,985	217	86.5%	274,860	55.6%
中会議室2	275	7,560	220,631	251	6,851	189,485	217	86.5%	145,065	55.0%
中会議室3	267	6,245	459,347	240	5,458	320,128	165	68.8%	231,036	55.4%
福祉団体活動室	248	4,578	285,708	225	4,141	207,158	163	72.4%	102,653	57.4%
研修室1	293	5,855	500,668	266	5,359	359,291	279	104.9%	177,271	82.3%
研修室2	280	3,188	293,697	308	3,467	309,651	230	74.7%	130,758	59.3%
合計	1,793	56,368	3,482,820	1,652	53,184	3,067,888	1,443	87.3%	1,678,846	53.1%

2. 米子市老人福祉センター

区分	平成30年度			令和元年度			令和2年度			
	許可 件数(件)	利用者数 (人)	利用料 収入額(円)	許可 件数(件)	利用者数 (人)	利用料 収入額(円)	許可 件数(件)	利用者数 (人)	利用料 収入額(円)	
				対前年度 比			対前年度 比			対前年度 比
教養娯楽室A	254	3,150	*****	218	2,546	*****	153	70.2%	*****	60.6%
教養娯楽室B	91	661	*****	79	678	*****	105	132.9%	*****	51.3%
教養娯楽室C	450	16,250	*****	420	13,552	*****	422	100.5%	*****	44.6%
浴室	616	6,611	*****	564	5,855	*****	164	29.1%	*****	28.0%
工芸室	150	2,456	*****	136	2,425	*****	305	224.3%	*****	89.9%
合計	1,561	29,128	*****	1,417	25,056	*****	1,149	81.1%	*****	46.9%

(2) 米子市老人福祉センター教養娯楽室等稼働状況

	教養娯楽室(洋室)		教養娯楽室(和室小)		教養娯楽室(和室大)	
	30年度	元年度	30年度	元年度	30年度	元年度
稼働日数	21	20	10	8	25	23
稼働率	80.8%	76.9%	38.5%	30.8%	96.2%	88.5%
稼働日数	19	18	8	8	24	25
稼働率	73.1%	69.2%	30.8%	30.8%	92.3%	96.2%
稼働日数	20	20	11	10	26	25
稼働率	76.9%	76.9%	42.3%	38.5%	100.0%	96.2%
稼働日数	17	20	5	5	27	25
稼働率	63.0%	76.9%	18.5%	19.2%	100.0%	96.2%
稼働日数	15	15	8	5	23	25
稼働率	57.7%	55.6%	30.8%	18.5%	88.5%	92.6%
稼働日数	20	18	8	9	25	23
稼働率	76.9%	69.2%	30.8%	34.6%	96.2%	88.5%
稼働日数	21	18	9	6	23	23
稼働率	80.8%	69.2%	34.6%	23.1%	88.5%	88.5%
稼働日数	17	17	6	8	22	23
稼働率	65.4%	65.4%	23.1%	30.8%	84.6%	88.5%
稼働日数	18	16	5	6	23	20
稼働率	75.0%	69.6%	20.8%	26.1%	95.8%	87.0%
稼働日数	13	12	6	5	21	21
稼働率	54.2%	54.2%	25.0%	22.7%	87.5%	95.5%
稼働日数	20	17	6	8	22	23
稼働率	83.3%	68.0%	25.0%	32.0%	91.7%	92.0%
稼働日数	18	1	8	0	25	3
稼働率	66.7%	33.3%	29.6%	0.0%	92.6%	100.0%
稼働日数	219	192	90	78	286	259
稼働率	71.1%	68.1%	29.2%	27.7%	92.9%	91.8%
		44.3%	15.3%			72.6%

*会議室ごとに、1日1回以上の利用を1とし、開所日数に占める割合を稼働率として算出

(3) 米子市ボランティアセンター研修室等稼働状況

	ボランティア室			録音室			研修室1			研修室2			録音録画室		
	30年度	元年度	2年度	30年度	元年度	2年度	30年度	元年度	2年度	30年度	元年度	2年度	30年度	元年度	2年度
稼働日	21	13	2	0	0	0	18	23	8	20	18	4	26	26	10
稼働率	80.8%	50.0%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	69.2%	88.5%	72.7%	76.9%	69.2%	36.4%	100.0%	100.0%	90.9%
稼働日	17	17	0	0	0	0	19	22	0	19	18	0	26	25	0
稼働率	65.4%	65.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	73.1%	84.6%	0.0%	73.1%	69.2%	0.0%	100.0%	96.2%	0.0%
稼働日	18	17	0	0	0	0	23	20	0	20	18	0	26	26	0
稼働率	69.2%	65.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	88.5%	76.9%	0.0%	76.9%	69.2%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
稼働日	20	15	9	0	0	0	21	22	0	19	21	21	27	27	25
稼働率	74.1%	57.7%	34.6%	0.0%	0.0%	0.0%	77.8%	84.6%	0.0%	70.4%	80.8%	80.8%	100.0%	100.0%	96.2%
稼働日	15	18	10	1	0	0	17	19	0	15	14	17	26	27	27
稼働率	57.7%	66.7%	37.0%	3.8%	0.0%	0.0%	65.4%	70.4%	0.0%	57.7%	51.9%	63.0%	100.0%	100.0%	100.0%
稼働日	17	18	11	0	0	0	18	19	0	20	21	22	26	26	25
稼働率	65.4%	69.2%	44.0%	0.0%	0.0%	0.0%	69.2%	73.1%	0.0%	76.9%	80.8%	88.0%	100.0%	100.0%	100.0%
稼働日	20	17	8	0	0	0	21	20	18	19	20	18	26	18	26
稼働率	76.9%	65.4%	29.6%	0.0%	0.0%	0.0%	80.8%	76.9%	66.7%	73.1%	76.9%	66.7%	100.0%	69.2%	96.3%
稼働日	18	16	11	0	0	0	21	21	16	19	20	14	26	22	22
稼働率	69.2%	61.5%	42.3%	0.0%	0.0%	0.0%	80.8%	80.8%	61.5%	73.1%	76.9%	53.8%	100.0%	84.6%	84.6%
稼働日	13	15	10	0	0	0	15	16	15	14	14	16	19	19	24
稼働率	54.2%	65.2%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%	62.5%	69.6%	62.5%	58.3%	60.9%	66.7%	79.2%	82.6%	100.0%
稼働日	16	18	6	0	0	0	17	16	12	13	16	12	24	23	21
稼働率	66.7%	78.3%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%	70.8%	69.6%	52.2%	54.2%	69.6%	52.2%	100.0%	100.0%	91.3%
稼働日	17	16	13	0	1	0	18	18	15	18	19	15	24	24	24
稼働率	70.8%	64.0%	54.2%	0.0%	4.0%	0.0%	75.0%	72.0%	62.5%	75.0%	76.0%	62.5%	100.0%	96.0%	100.0%
稼働日	15	17	11	0	0	0	23	13	17	19	18	21	27	27	24
稼働率	55.6%	63.0%	42.3%	0.0%	0.0%	0.0%	85.2%	44.4%	65.4%	70.4%	66.7%	80.8%	100.0%	100.0%	92.3%
稼働日	207	197	91	1	1	0	231	229	101	215	217	160	303	289	228
稼働率	67.2%	64.2%	38.1%	0.3%	0.3%	0.0%	75.0%	74.6%	62.7%	69.8%	70.7%	66.9%	98.4%	94.1%	95.4%

(4) 米子市子育てひろば支援センター利用実績

区 分	平成30年度			令和元年度			令和2年度		
	大人 (人)	子ども (人)	合 計 (人)	大人 (人)	子ども (人)	合 計 (人)	大人 (人)	子ども (人)	合 計 (人)
4月	491	525	1,016	472	550	1,022	59	65	124
5月	588	590	1,178	338	366	704	97	104	201
6月	696	719	1,415	419	415	834	307	313	620
7月	693	773	1,466	491	500	991	440	449	889
8月	617	704	1,321	410	478	888	341	393	734
9月	618	652	1,270	481	532	1,013	534	593	1,127
10月	622	711	1,333	599	670	1,269	622	697	1,319
11月	637	674	1,311	529	547	1,076	617	693	1,310
12月	527	610	1,137	466	552	1,018	560	648	1,208
1月	634	686	1,320	536	557	1,093	503	580	1,083
2月	589	686	1,275	456	493	949	592	639	1,231
3月	702	854	1,556	356	425	781	678	750	1,428
合 計	7,414	8,184	15,598	5,553	6,085	11,638	5,350	5,924	11,274

米子市指定管理者制度適用施設モニタリング基本方針

1 基本方針

指定管理者に対する市の指導、監督については、従来から地方自治法第244条の2第7項、第10項及び第11項に規定があり、現在、各公の施設の所管課が取り組んでいるところであるが、市民サービスの向上や経費の縮減、利用者の安全の確保や法令遵守、市民への説明責任の観点から、今後より重要になると考えられる。

そのため「米子市指定管理者制度適用施設モニタリング基本方針(以下「基本方針」という。)」を策定し、モニタリングに関する考え方、具体的手法等を整理し、モニタリングを充実し、推進することにより、施設の管理状況の把握及び指定管理者に対する指導、監督の徹底を図る。

地方自治法(抜粋)

(公の施設の設置、管理及び廃止)

第244条の2

- 7 指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない。
- 10 普通地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。
- 11 普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないとき認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

2 モニタリングの定義

この基本方針においてモニタリングとは「指定管理者による業務において、条例及び規則並びに協定書等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを市が確認する行為」とする。また「安定的、継続的にサービスを提供することが可能であるか監視し、必要に応じ改善に向けた指導、助言を行い、管理運営の継続が適当でないとき認めるときは指定の取消し又は管理業務の停止を行うこと」も含めたチェック体制のこととする。

3 モニタリングの目的

(1) 施設の設置目的の達成

指定管理者による管理運営は、施設本来の設置目的の達成に資するものである必要があるが、そのため、市民の利用状況や評価、指定管理者による管理運営が施設

の設置目的のためにどのような成果を上げたかを把握し、必要な指導を行うことで、より効果的、効率的な管理運営を図る。

(2) リスクの軽減

指定管理者のモニタリングを実施することにより、施設における重大な事故又はその予兆を見逃したり、指定管理者の運営業務や組織そのものが破綻し、施設の運営が継続できないといった状況やコスト削減による公共サービスの水準の低下、管理が不適切であったため行政コストが高くなるといった状況が発生するリスクを軽減する。

(3) 透明性の確保

市の施策や指定管理者の指定に関し、市民に対する説明責任の観点から、施設の管理運営の状況を適切に把握し、その成果を評価し、及び検証し、並びに公表する。

4 モニタリングの機能

(1) 履行の確認

実地検査や事業報告書等の確認により、指定管理者のサービスが協定書、事業計画書等で定められた内容、水準を満たしているかどうかを確認し、必要な指導を行うことにより適正な管理運営を確保する。

(2) サービスの質の評価

上記の確認作業やアンケート調査等の結果を基に、指定管理者が行っているサービスの水準について、測定し、及び評価し、その原因を分析することにより、更なるサービスの向上に役立てる。

(3) サービスの安定性の評価

指定管理業務に係る収支状況や指定管理者である団体の経営状況を確認することにより、施設の管理運営、サービスの提供が継続して安定的になされているかを確認する。それにより課題が見られた場合は、早期に改善が図られるよう指定管理者に指示し、協議する。

5 モニタリングの方法

(1) モニタリングの主体と役割

モニタリングの実施に当たっては、「4 モニタリングの機能」で掲げる3つの機能を考慮し、市と指定管理者とが協議の上、以下の方法に基づき行っていく。

(2) 指定管理者が主体で行うモニタリング

ア 業務遂行の記録、自己評価

指定管理者は、日常的に行う清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、料金の収納状況等について、また、苦情、トラブルに対しては理由及び対策等を日報、月報等に記録し、併せて、毎月、自己評価による運営状況の

チェックを「運営状況チェック表（自己評価）」（別紙1）により行い、その結果を市へ提出する。

イ 利用者アンケート

指定管理者は、利用者の意見や要望を把握するため、定期的に（少なくとも年1回）当該施設で提供されるサービスに関する利用者アンケートを実施し、その結果を集計する。

実施するアンケートの内容は、あらかじめ、市の施設所管課と協議して定める。

なお、結果については、毎年自己評価を行い、今後の管理運営に反映させるとともに、毎年度末までに、市へ報告するものとする。（任意様式）

ウ 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、前年度の事業報告書（下記項目）を市へ提出する。（地方自治法第244条の2第7項、米子市公の施設の指定管理者の指定の手続等を定める条例第11条）

- ・管理業務の実施状況
- ・施設の利用状況
- ・使用料（利用料金）の収入実績
- ・管理業務の実施に係る収支状況

エ 労働環境確認表

指定管理者は、施設の管理業務に従事する労働者の労働環境について、毎年4月末日の実態に基づいて「労働環境確認表」（別紙5）により確認し、毎年5月末日までに、その結果を市へ提出する。

日程	想定される内容	提出期日等
毎日～毎週	・日報、週記録の作成 ・苦情、要望等の記録、整理	必要に応じ 月報の報告に併せて
毎月	・月報の作成、報告 ・運営状況チェック表の作成、報告	毎月所管課の定めた日まで
毎年	・事業報告書の作成、報告 ・労働環境確認表の作成、報告	毎年度終了後30日以内 毎年5月末日まで
緊急時、随時	・事故等緊急時、随時の報告 ・利用者アンケートの実施 ・連絡調整会議	即時、随時 毎年の随時 随時

(3) 市の施設所管課が行うモニタリング

ア 業務遂行の確認

市は、指定管理者が管理運営する施設への立入り等により、業務遂行の状況の確認を行うとともに、指定管理者から業務報告書等の関係書類の提出を求め、その内容を確認し、半年ごとに「モニタリング評価表」（別紙２）を作成する。

また、業務の実施方針等の確認を要する場合など、必要に応じて、随時、連絡調整会議を実施する。

イ 事業の収支状況の確認

市は、指定管理者から提出された収支状況の報告書等に基づき、経理の状況について確認する。

ウ 管理運営業務の評価、指示

市は、業務遂行確認や事業報告書等の確認の結果に基づき、毎年度、指定管理者のサービス水準が維持されているかを評価し、その結果を「業務評価書」（別紙３）により指定管理者に通知するものとする。更に管理運営の是正や改善が必要な場合は、「改善指示書」（別紙４）を通じて指示を行う。

改善指示を受けた指定管理者は、対応策を「改善計画書」（任意様式）として取りまとめ、市に提出するとともに、改善に取り組むものとする。

エ 労働環境の確認

市は、指定管理者から提出された「労働環境確認表」（別紙５）に基づき、施設の管理業務に従事する労働者の労働環境について確認する。

日 程	想定される内容	実施時期等
毎月	・月報の確認	毎月の提出日以降
半年ごと	・モニタリング評価表の作成	半年ごとの期間終了後
毎年	・事業報告書の確認 ・業務評価書（所管課評価）の作成 ・労働環境確認表の確認	毎年度終了後 30 日以降 毎年 7～8 月 毎年の提出日以降
緊急時、随時	・事故等緊急時の対応 ・業務の立入調査、独自調査 ・連絡調整会議	即時 必要に応じて随時 "

(4) 市、指定管理者以外の第三者による評価

各施設の所管課は、毎年度、各施設の「業務評価書」（別紙３）を作成するに当たり、施設の管理運営状況を把握し、並びに適切な評価及び助言を行うことができる施設の利用者団体その他の第三者によるモニタリング結果の検証と評価を受け、

当該所管課の評価とともに、これを公表するものとする。

日 程	想定される内容	実施時期等
毎年	・ 事業評価書（第三者評価）の作成	毎年7～8月

※【第三者評価に関する基本方針】

指定管理者による施設の管理運営業務のサービス水準の維持・向上及び財務状況等について市が実施した調査・評価などのモニタリング結果について、より客観性を高めるため指定管理施設評価委員会〔仮称〕（以下「評価委員会」という。）を設置し、市のモニタリング結果の検証と評価を実施する。

- ① 原則として、施設ごとに複数の利用者代表等外部委員による評価委員会を設置する。ただし、複数の施設を一括して評価する場合は、事前に総務管財課と協議する。
- ② 既に第三者を含み、又は第三者による運営委員会等を設置している施設については、その組織を評価委員会とみなし、評価を行う。

(5) モニタリングの運用

モニタリングは、全ての指定管理者制度導入施設について行うものとし、利用者の立場に立った施設運営のために、指定管理者と協議し、適切な運営に努めるものとする。

なお、各施設の所管課は、半年ごと及び事業年度終了後のモニタリング並びに毎年の労働環境の確認の結果を総務管財課に報告するものとし、総務管財課は、各施設の所管課から報告された結果を集約し、公表する。ただし、「労働環境確認表」（別紙5）は、公表しない。

(別紙2)

令和2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3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	福祉保健部福祉政策課	
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、展示の実施等	

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	A	報告書確認：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	A	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：新型コロナウイルスの影響により、前年度に比べ利用者数・施設稼働率共に減少した。
(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	B	実施確認：新型コロナウ

握等	るか		イルスの影響により、利用者アンケートは実施されなかったが、日々の接客を通して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	A	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	A	報告書確認：電球取替や手洗い場の部品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	実施確認：新型コロナウイルスの影響がある中でも、感染予防対策を講じながら、できる限りの自主事業が実施されている。
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	実施確認：新型コロナウイルスの影響により、利用者アンケートは実施さ

			れなかったが、日々の接客において利用者からの満足を得ている。
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	A	実施確認：新型コロナウイルスの影響がある中でも、感染予防対策を講じながら、適切に接客・対応が行われている。
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：新型コロナウイルスの影響がある中でも、感染予防対策を講じながら、できる限りのサービス提供を行っている。
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：新型コロナウイルスの影響がある中でも、感染予防対策を講じながら、できる限りの管理運営がなされている。
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	数値確認：収入が支出を上回った。
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	数値確認：利用料金比率が減少し、人件費比率、外部委託費比率、利用者当たり管理コスト、利用者当たり自治体負担コストが増加した。
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：総資産経常利益率が増加し、経営の安全性を示している。

<p>【総評（所管課評価）】</p> <p>* 毎日複数回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毎日行い、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>* 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 (80)点/(100)点 ×100= (80)</p> <p>平均点 (4.0)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〔令和2年4～ 令和3年3月〕 A	前年度〔平成31年4 ～令和2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	307日	306日	1日、100.3%	
施設利用者数	65,276人	120,385人	△55,109人、54.2%	新型コロナウイルス感 染防止のため一定期間 貸室を休業したため
施設稼働率	46.1%	63.5%	△17.4%、72.6%	新型コロナウイルス感 染防止のため一定期間 貸室を休業したため
事業開催数	198回	181回	17回、109.4%	

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度〔令和2年4～ 令和3年3月〕 A	前年度〔平成31年4 ～令和2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	1,678,846	3,067,888	△1,389,042円、54.7%	新型コロナウイルス感 染防止のため一定期間 貸室を休業したため
指定管理料	77,388,000	76,684,000	704,000円、100.9%	
自主事業収入	0	0	0円、0%	
雑収入	68,838	187,741	△118,903円、36.7%	実績による
受取利息	111	117	△6円、94.9%	
合計	79,135,795	79,939,746	△803,951円、99.0%	

(2) 支出

項目	本年度〔令和2年4～ 令和3年3月〕 A	前年度〔平成31年4 ～令和2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	23,948,318	23,421,442	526,876円、102.2%	
光熱水費	21,817,064	28,751,929	△6,934,865円、75.9%	10月から浴場を休業 したため
外注費	3,350,898	3,357,530	△6,632円、99.8%	
建物清掃委託費	4,832,917	5,086,815	△253,898円、95.0%	

設備管理委託費	7,414,450	7,619,684	△205,234円、97.3%	
管理手数料 (事務委託料)	5,761,698	5,375,465	386,233円、107.2%	
修繕費	1,755,049	1,041,087	713,962円、168.6%	実績による
消耗品費	1,334,296	1,320,085	14,211円、101.1%	
通信費	481,997	428,510	53,487円、112.5%	
賃借料	90,468	77,197	13,271円、117.2%	
租税公課	2,792,108	2,101,474	690,634円、132.9%	実績による
保険料	107,020	109,680	△2,660円、97.6%	
事業費	662,000	662,000	0円、100%	
その他	556,385	586,848	△30,463円、94.8%	
合計	74,904,668	79,919,998	△5,015,330円、93.7%	

※3 経営状況分析指標

項目	本年度〔令和2年4～ 令和3年3月〕 A	前年度〔平成31年4 ～令和2年3月〕 B	対比 A-B、A/B	備考
① 事業収支	4,231,127	19,748	4,211,379、214.3%	
② 利用料金比率	2.1%	3.8%	△1.7、55.3%	
③ 人件費比率	32.0%	29.3%	2.7、109.2%	
④外部委託費比率	5.1%	4.7%	0.4、108.5%	
⑤利用者当たり管 理コスト	1,148	664	484、172.9%	
⑥利用者当たり自 治体負担コスト	1,186	637	549、186.2%	

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28年	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	備考
①自己資本比率	33.9	27.5	27.9	26.5	29.3	
②流動比率	201.5	158.4	149.6	144.7	182.5	
③固定長期適合率	78.0	89.3	89.2	87.4	80.6	
④総資産経常利益率	1.3	△2.5	0.1	0.9	3.1	
評価	固定長期適合率は、昨年度と比較し、減少しているが、自己資本比率・流動比率・総資産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」ふれあいの里とシルバー人材センターとを最短距離で通ることができる通路を作って欲しい。

→「対応」最短距離となる屋根付きの駐車場とシルバー人材センターの間には花壇がある。通路については最短距離ではないが、安全に通行できるよう整備をしているため、既存の通路を引き続きお使いいただくようお願いした。

6 利用者アンケートの結果

新型コロナウイルスの影響により、利用者アンケートは実施されなかった。

(案)

福政起第 号-1

令和3年8月 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

令和2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 福祉政策課
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(5年目)

【モニタリング終了後の総評】

【施設所管課】

新型コロナウイルスの影響がある中でも、感染予防対策を講じながら、適切に接客・対応が行われており、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。

【第三者評価】(米子市福祉保健総合センター運営委員会)

【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)