

令和2年度「人吉市老人福祉センター」施設におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	人吉市老人クラブ連合会	所管課名	健康福祉部 高齢者支援課
--------	-------------	------	--------------

1 組織、職員配置などの実施体制

評価内容
管理者及び事業実施に必要な職員等の体制が整えられているが、センター運営に関する課題等解決に向けた協議の場である運営委員会開催回数が削減された。これによりセンター職員と指定管理者である老人クラブ連合会と情報共有、運営改善に向けた機会が減少している。

2 施設全般の管理運営状況

評価内容
仕様書等に基づき適正に維持管理されていたが、市担当課が施設容量と水道料金の差に着目し調査を実施した結果、漏水が分かり修繕した。その結果大幅な光熱費の抑制につながった。

3 サービス向上への取組状況

評価内容
事業実施の際、親しみを込めたつもりで発した言動が、利用者にとっては不愉快であり苦情が寄せられた。職員研修を通して対応の見直しなど行われた。一方で、施設やマイクロバスの消毒、入場者や職員の検温、体調確認など実施し、コロナ禍であっても安心安全に施設利用していただくための取組が行われた。

4 個人情報の保護

評価内容
個人情報保管庫(施錠有)で管理されており、非常時以外は持出禁止として徹底した管理がなされている。個人情報保護取扱いに関するマニュアルを作成し、職員が変わっても統一した個人情報保護につながる取り組みが必要。

5 経理の執行状況

評価内容
月例監査の導入により利用料などの収入金の取扱いや支出の取扱い管理が徹底されている。

6 施設の利用状況

評価内容
湯るりんサロンやカラオケディ等自主事業を実施し、利用促進に向けた取組を積極的に実施。口コミでの利用者微増ではあったが、新規利用者の大幅増は見込めなかった。

7 市への報告体制

評価内容
報告様式を作成し、月例報告(実績・事業支出・備品購入・修繕・委託費など)を徹底したことにより、指定管理者と行政の連携が図られた。

8 指定管理者により、充実・改善・向上したサービス

元気高齢者を雇用し「湯るりんサロン」を受託、介護予防事業を積極的に実施することで高齢者の運動機能向上に取り組んだ。また企業(オリンピック協賛企業)とのコラボによる販売機設置など地元企業を積極的に活用し、サービスの充実と収益増に繋げた。

9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

R2年7月豪雨災害後の老人福祉センターの設備を再点検し、公共施設等総合管理計画における方針も踏まえセンター機能の方向性の決定を行う必要がある。

10 上記のほか特記事項

7月豪雨災害直後から指定管理者である老人クラブ連合会会員を中心に、センター設備の復旧作業に尽力していただいたが、浸水被害が大きかったことと現在地が浸水危険区域であることから、9で述べたように今後調査・検討が必要である。

※ 指定管理者モニタリング・チェック・シートに基づき、総括的な評価を記載すること。

指定管理者モニタリング・チェックシート

施設名	人吉市老人福祉センター	指定期間	平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日(5年目)
指定管理者	人吉市老人クラブ連合会	所管課	健康福祉部 高齢者支援課

評価項目及び評価基準	自己評価					所管課評価				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 組織、職員配置などの実施体制										
組織的に安定しているか。			○					○		
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか。			○					○		
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか。			○						○	
業務遂行に必要な資格を有するものの配置がなされているか。			○					○		
2 施設全般の管理運営状況										
仕様書等に基づき適正に維持管理業務が実施されているか。			○					○		
事業計画書どおり事業が実施されているか。			○					○		
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか。			○					○		
法定点検が実施されているか。			○					○		
外部委託先は適正か。			○					○		
備品等に過不足がなく、適正に管理されているか。			○					○		
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか。			○					○		
3 サービス向上への取組状況										
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置等)を行ったか。			○					○		
特定の利用者を優遇したり、利用を制限している例はないか。			○					○		
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか。			○						○	
緊急時の連絡体制は整っているか。			○					○		
防犯、防災、事故等に対する対応策が考えられているか。		○					○			
事業実施に必要な保険に加入しているか。		○						○		
4 個人情報の保護										
個人情報は、適正に管理されているか。		○							○	
5 経理の執行状況										
適正に経理処理が実施されているか。			○					○		
経費の縮減について、工夫がなされているか。			○					○		
収支計画書と比較して大きな隔たりはないか。				○				○		
定められた利用料金等を収受しているか。			○					○		
6 施設の利用状況										
前年同期と比較して、利用者数、施設稼働率に著しい差異はないか。				○					○	
7 市への報告体制										
月例報告、実績報告その他必要な報告が適切に提出されているか。			○					○		

- 5: 目標(計画)を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
 4: 目標(計画)を上回る管理運営がなされている。
 3: 目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。
 2: 目標(計画)を下回る管理運営がなされている。
 1: 不適切な管理運営がなされている。

自己評価	73/120	60.83%
所管課評価	69/120	57.50%

総合評価	普通
------	----

令和2年度 人吉市体育施設におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	NPO法人人吉市体育協会	所管課名	社会教育課
--------	--------------	------	-------

1 組織、職員配置などの実施体制

評価内容
平成20年12月にNPO法人格を取得。経営面も安定的に運営されており、組織としても内外ともに責任ある団体として認められてきている。また、有資格の職員を採用するなど、多様化するスポーツ環境をサポートできる団体へと組織強化を図られている。時差出勤や勤務ローテーションで適切に職員配置をされている。 非常勤職員の中途離職問題については、予算上の制約から賃金向上など待遇改善においては難しい面もあるが、離職防止に取り組み人材確保に努めていただきたい。

2 施設全般の管理運営状況

評価内容
協定書に基づき、管理運営は概ね適正に行われている。新型コロナウイルス感染症対策のための施設閉鎖や開館における予約者への連絡や令和2年7月豪雨災害（以下、「豪雨災害」という）の避難所運営などに際しては誠実に対応していただき、果たした役割は相当なものがあつたと評価している。

3 サービス向上への取組状況

評価内容
アンケート箱設置、苦情やトラブル発生への対応、また、防災・事故等への対応についても職員研修・訓練等も実施されており、概ね適切である。しかし、施設の予約については、利用者及び施設管理者の利便性・効率性の観点からも、ICT等を活用した施設予約システムの導入検討を図られたい。

4 個人情報の保護

評価内容
個人情報保護規定及び個人情報に関する文書等管理規定に基づき、適正に処理されている。新型コロナウイルス感染症対策の影響により、取扱う個人情報の量が増えているため、今後も継続して適正管理に努めていただきたい。

5 経理の執行状況

評価内容
概ね適正に処理が行われている。令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症対策や豪雨災害に伴う長期の避難所開設に伴う計画外の出費もあり、経理に大きく影響しているが経営的には黒字収支で、経営状態は健全と評価。今後は、新型コロナウイルス感染症対策、利用者の確保、サービス向上などの難しい施設経営を求められるため、長年培った知見と創意工夫をもって取り組んでいただきたい。

6 施設の利用状況

評価内容
令和2年度においては、「新型コロナウイルス感染拡大防止のための施設閉鎖」及び「豪雨災害」の影響により、スポーツ施設としての利用者数は著しく減少しているが、管理運営上の努力で解決できるようなものではなく、やむを得ないものと評価している。

7 市への報告体制

評価内容
月次報告、実績報告等、適正に処理されている。また、施設管理全般の点検等の報告についても、適宜処理・報告をされており、今後も報告（情報共有）体制を継続していただきたい。

8 指定管理者により、充実・改善・向上したサービス

休館日を月1日への変更や大会等におけるスポーツパレスの早朝入館に対応など、利用者のニーズに即した取り組みが継続して実施されており、利用者の運動機会の向上や利便性の向上が図られている。

9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

スポーツ教室など自主事業を企画・実施されているので、継続して取り組んでいただきたい。今後については、新型コロナウイルス感染症の影響から利用者ニーズの変化が加速する中で、「利用促進に向けた新たな取組」や「スポーツ環境の変革」も求められることが想定されるため、今後も改善意識を持ち、施設運営に取り組んでいただきたい。
--

10 上記のほか特記事項

新型コロナウイルス感染症対策及び豪雨災害の影響により、施設の休館や閉鎖などを強いられ、計画どおりに運営できず厳しい点もあつたと思うが、そういった災禍の中で、体育施設が果たす「市民に必要とされるスポーツの場」「災害時の防災拠点」としての役割・重要性というものが再認識できた点もあり、今後もその役割を果たしていただきたい。

※ 指定管理者モニタリング・チェックシートに基づき、総合的な評価を記載すること。

指定管理者モニタリング・チェックシート

施設名	人吉市体育施設(11施設)	指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(3年目)
指定管理者	NPO法人人吉市体育協会	所管課	教育部 社会教育課

評価項目及び評価基準	自己評価					所管課評価				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1 組織、職員配置などの実施体制										
組織的に安定しているか。			○					○		
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか。				○				○		
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか。			○					○		
業務遂行に必要な資格を有するものの配置がなされているか。		○					○			
2 施設全般の管理運営状況										
仕様書等に基づき適正に維持管理業務が実施されているか。			○					○		
事業計画書どおり事業が実施されているか。				○				○		
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか。				○				○		
法定点検が実施されているか。			○					○		
外部委託先は適正か。			○					○		
備品等に過不足がなく、適正に管理されているか。			○					○		
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか。			○					○		
3 サービス向上への取組状況										
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置等)を行ったか。			○					○		
特定の利用者を優遇したり、利用を制限している例はないか。			○					○		
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか。			○					○		
緊急時の連絡体制は整っているか。		○					○			
防犯、防災、事故等に対する対応策が考えられているか。		○					○			
事業実施に必要な保険に加入しているか。		○					○			
4 個人情報の保護										
個人情報は、適正に管理されているか。		○					○			
5 経理の執行状況										
適正に経理処理が実施されているか。			○					○		
経費の縮減について、工夫がなされているか。		○					○			
収支計画書と比較して大きな隔たりはないか。				○					○	
定められた利用料金等を収受しているか。			○					○		
6 施設の利用状況										
前年同期と比較して、利用者数、施設稼働率に著しい差異はないか。				○					○	
7 市への報告体制										
月例報告、実績報告その他必要な報告が適切に提出されているか。			○					○		

- 5: 目標(計画)を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
 4: 目標(計画)を上回る管理運営がなされている。
 3: 目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。
 2: 目標(計画)を下回る管理運営がなされている。
 1: 不適切な管理運営がなされている。

自己評価	73/120	60.83%
所管課評価	77/120	64.17%

総合評価	普通
------	----