

平成28年度人吉市老人福祉センター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
適切な人材を配置し、管理運営業務を実施するために必要な業務執行体制が確保されており、管理運営業務の履行が適切である。今後も利用者視点を第一に、さらなる接遇向上に努められたい。また、老人クラブ連合会は任意団体であり、財源も補助金が大部分を占める脆弱な団体であるので、今後法人化を含め基盤安定を図っていただきたい。

2 施設全般の管理運営状況

評価内容
施設等の清掃、維持管理業務等について適正に実施されている。利用者の減少がみられることから、高齢者のニーズに合った魅力的な自主事業の展開を望むものである。

3 サービス向上への取組状況

評価内容
利用者の声を聞き、サービス向上に努める姿勢を伺うことができる。その流れで今年度から利用料の団体割引等を開始したが、サービス向上の取組にあたっては、利用者のニーズを把握するための実態調査・分析を行うことは必要不可欠であり、そこからPDCAに繋げて行かれたい。また、老人福祉センター運営委員会の目的に鑑み、引き続き活発かつ建設的な議論を期待したい。

4 個人情報の保護

評価内容
「人吉市個人情報の保護に関する条例」及び「人吉市個人情報の保護に関する条例施行規則」を遵守し、個人情報の取扱いが適正に行われている。

5 経理の執行状況

評価内容
平成24年度の会計処理及び管理体制の不備による改善指示及びそれに対する対応策を粛々と履行されている。今後も、引き続き、指定管理制度の趣旨を再認識をされ、尚一層の適正・適格な会計処理及び管理体制の徹底・強化を図られ、再発防止に努めていただきたい。

6 施設の利用状況

評価内容
利用者数は、平成27年度と比較し2,910人の減少である。理由としては、平成25年度の大規模改修に伴う休館による利用者離れと利用形態を含めた料金改定が影響しているとの分析である。平成29年度から利用料金の団体割引、回数券の運用を開始しており、今後は老人クラブと一体となった積極的な広報啓発の強化及び自主事業等の充実・拡大による利用者数の増加を期待したい。

7 市への報告体制

評価内容
月例報告書・年次報告書等は、遅滞なく報告されている。2ヶ月に1回開催される老人福祉センター運営委員会において、多岐に亘り報告を受けるとともに意見を求められることも多々あっている。また、協定書及び仕様書に明記してある備品の購入や修繕等についての報告・協議が遅滞なくなされており、本来あるべき手続きがなされている。

8 指定管理者により、充実・改善・向上したサービス

市と社会福祉協議会が実施しているデイサービスやデイサロンの会場として、積極的に提供されている。平成29年度からは、老人クラブ連合会が市から直接デイサロン事業の委託を受け、老人福祉センターを拠点に介護予防や健康づくりに取り組むこととされており、介護予防に大きく寄与することを期待するところである。

9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

老人福祉センターの設置目的と指定管理者の老人クラブ連合会の特性を生かし、現代の高齢者のニーズを十分把握し、そのニーズに沿った高齢者の憩いの場、健康づくり・介護予防、生きがいづくり及び仲間づくりの拠点としての機能を十分に果たしていただきたい。
--

10 上記のほか特記事項

平成29年度は、老人クラブ連合会が市から委託を受けたデイサロン事業の会場としての運営が加わるが、その機能を果たせるよう引き続き、施設の維持管理等にも努められたい。

※ 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～平成33年3月31日(1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	99 / 120	82.50%
所管課評価	80 / 120	66.67%

総合評価	普通
------	----

平成28年度 国民宿舎くまがわ荘におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	くま川下り株式会社	所管課名	経済部観光振興課
--------	-----------	------	----------

1 組織、職員配置などの実施体制

評価内容
くま川下り株式会社本部管理のもと、支配人・経理担当・フロント係・調理係・客室配膳係が適正に配置されている。正職員は、1人減の11人・パート職員10人・夜警2人でほぼ年間無休で運営しており、必要最小限の人員の中、職員シフトを適正に行うことで効率よく運営している。また、外部団体主催の接遇講習会に社員を積極的に参加させている。

2 施設全般の管理運営状況

評価内容
平成26年4月に締結した協定の仕様書(利用時間・従業員の配属及び選任・業務内容・報告業務など)並びに事業計画に基づき概ね適正に管理運営されている。近隣町内会や老人会に加え新たに企業の慰安旅行向けの営業を行ったほか、ダイレクトメールによるリピーター誘致を行われた。平成28年度は熊本地震の影響を考慮した事業計画により運営。復興関係者の宿泊や閉館の駆け込み需要などがあったが年度実績及び目標値には届かなかった

3 サービス向上への取組状況

評価内容
各部屋に「徒然草」という意見帳を置きニーズ把握を行っている。またフロントにてアンケート調査を実施し顧客満足度の調査も行っている。アンケートを見ると、ハードに関する苦情はあるものの、食事や温泉、おもてなしに関しては概ね良い感想をいただいている。また、植栽や竹林の管理など社員が実施し経費削減とともに景観維持に努めている。

4 個人情報の保護

評価内容
顧客リストや宿泊者リストの個人情報については、フロント事務職員のみで管理することで情報漏えいの防止に努めている。セキュリティソフトも常に更新している。

5 経理の執行状況

評価内容
帳簿や日計表作成についてはくま川下り(株)本部で行っており、株主総会で本体決算と併せ毎年適正に処理されている旨、監査報告されている。また、経費については、販売管理や製造原価を確認しながら最大限の節約に努めている。

6 施設の利用状況

評価内容
レストラン利用者(休憩)は前年度に比べ増加しているものの、今年度も経常損失が発生したが、利用者は若干ではあるが増えている状況にある。他の旅行業者等との連携による着地旅行商品の企画開発や営業活動の更なる強化を指示している。

7 市への報告体制

評価内容
協定に基づく仕様書項目の月例報告や実績報告は正確かつ適正に実施されているところであるが、熊本地震の影響もあり事業計画や調査関係について報告の遅れが見られた。

8 指定管理者により、充実・改善・向上したサービス

施設が老朽化している中で、お客様からの苦情処理や要望にはできる限り早急かつ適正な対応を行い、食事や接遇面を充実させることで顧客満足の保持に努めている。平成22年度から「じゃらん」「楽天」をとおしてインターネット予約サービスを開始した。また、植栽や竹林の管理、各種清掃など社員が実施し経費削減とともに景観維持、施設美化に努めている。また、ハード面の障害についても事前に告知し理解いただいている。
--

9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

平成29年3月31日協定期間の満了をもって指定管理終了。

10 上記のほか特記事項

平成28年度は、平成29年3月12日で温泉以外の営業を終了している。

※ 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	国民宿舎くまがわ荘	指定期間	平成26年4月1日～平成29年3月31日(3年目)
指定管理者	くま川下り株式会社	所管課	経済部 観光振興課

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。		○						○		
施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされたか。		○						○		
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	94/120	78.33%
所管課評価	75/120	62.50%

総合評価	普通
------	----

平成28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
館長1人、次長1人、職員3人、嘱託職員7人による運営が通常であるが、職員の傷病休暇や年度途中の退職及び採用があっており、実施体制に影響が出ている。人員の補充はされているようだが、他の職員の負担軽減のためにも採用職員の育成に努め、安定的な運営体制の構築を図られたい。

2 施設全般の管理運営状況

評価内容
協定書に基づき、管理運営業務は概ね適正に実施されているが、外部委託業務については競争性の確保、自主事業については市民の健康体力支援の観点からも、事業内容とともに参加者数が増加するような創意工夫を図られたい。

3 サービス向上への取組状況

評価内容
苦情やトラブルが発生した場合の対応については概ね適切である。また、利用者に対するアンケート箱を常設し満足度向上への取り組み体制は評価できる。さらに、休館日を利用した内部研修も、職員の自主研鑽の良い機会になったと思われるので、利用者へのサービス向上に反映することを期待する。

4 個人情報の保護

評価内容
個人情報の保護規程及び個人情報に関する文書等管理規程に基づき適正に処理されている。また、データの一元管理や・共有化を図り効率化に努めている。今後もデータ持ち出しや情報漏えいが無いよう職員のコンプライアンス意識の向上を図られたい。

5 経理の執行状況

評価内容
収支計画に基づき、概ね適正に経理処理が行われている。昨今の電気料金値上げや水道料・消耗品代等の増による収支計画への影響について、様々な創意工夫により可能な限り効率的な施設運営に努められたい。

6 施設の利用状況

評価内容
熊本地震による大会等の中止や、市の庁舎機能の一部移転による利用者数の減少は見られたが、収入は微増しており、一層の稼働率向上の取り組みを期待する。

7 市への報告体制

評価内容
月次報告、実績報告等概ね適正に処理されている。今後は施設管理全般の点検報告等についても、問題があれば迅速に情報共有を図られたい。

8 指定管理者により、充実・改善・向上したサービス

毎週月曜日の休館日を月1回へと変更することで、年間45日間開館日が増加し利用者の運動機会の向上が図られている。また、大会等におけるスポーツパレスの早朝入館に対応するとともに、市民プールの夜間営業開始時刻を1時間早めるなど、利用者のニーズに即した取り組みもされている。

9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

施設の老朽化に伴い、毎年多額の修繕経費等が必要となっている。今後、本市と協働し、計画的な施設の維持管理・運営を行っていく必要がある。
--

10 上記のほか特記事項

人吉市スポーツ振興事業基金の設置のための、スポーツ振興事業補助金を効率的に運用され、効果的な交付がされるのを期待する。

※ 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	人吉市体育施設(11施設)	指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日(4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	88/120	73.33%
所管課評価	75/120	62.50%

総合評価	普通
------	----