令和7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法人人吉市スポーツ協会	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知されている。また有資格職員の育成に係る取組などを継続されており、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が図られている。正規職員の退職に伴い職員の補充を実施されるなど、職員確保に努められている。社会体育活動の継続にも引き続き取り組まれており、トレーニング室の利用促進やトレーニング指導等の魅力あるサービスの提供により市民のスポーツ機会の拡大に寄与いただいている。今後は、給与や手当等の拡充による持続可能な組織体制となるよう、人材の獲得にこれまで以上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、管理運営は適正に行われている。 各施設の環境整備に加え、施設周辺の清掃・美化作業についても職員で実施されており、経費削減に務められている。必要に応じ外部委託等も実施しながら、今後も継続した施設環境整備に努め、現在の管理運営状況を維持していただきたい。

3　サービス向上への取組状況

評　価　内　容
アンケート箱の設置、苦情やトラブルへの迅速な対応、また職員研修や避難訓練等を定期的に実施されるなど、サービス向上への取組を適切に実施されている。また、令和7年2月以降、施設予約システムによる予約対応を実施されており、窓口来館の手間を省くなど、利用者の負担軽減に寄与されている。

4　個人情報の保護

評　価　内　容
個人情報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、パソコンによる個人情報の流失防止を図るため、ファイヤーウォールの設定等が行われているところであり、今後も継続して適正な個人情報の管理に努めていただきたい。

5　経理の執行状況

評　価　内　容
新電力導入や太陽光発電設備の運用による電気料金の大幅な減が図られている。 令和7年4月から施設使用料の改定（値上げ）を行ったが大きな混乱もなく、物価高騰の最中、安価な物品調達等を心がけコスト削減に努められ、収支計画に基づいた適正な経理処理がなされている。 引き続き、経費削減の取組を継続していただきたい。

6　施設の利用状況

評　価　内　容
体育施設全体では、令和6年度の施設利用者数186,652人に対して、令和7年度は172,984人と13,668人減少している。大会数も会場持ち回り等の理由で減少しているが、トレーニング室の利用増（前年比2,144人増）を図られるなど、利用者のニーズに応じた取組や、各競技団体等と連携した大会誘致など、施設稼働率向上に向けた取組を引き続き実施していただきたい。

7　市への報告体制

評　価　内　容
月次報告、実績報告等、協定書に基づき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

自主事業として子どもスポーツ教室やフィットネスクラブ等を定期的に実施され、市民の体力向上や健康維持に寄与されている。また希望者に対する個人指導も実施されており、施設利用者の確保・定着も併せて取り組まれている。 大会等におけるスポーツパレスの早朝入館に対応するなど、利用者のニーズに即した取組が継続して実施されており、市民の運動機会の向上や利便性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

施設予約システムが定着し、オンライン決済に向けた準備を進められている。引き続き利用者の利便性確保に努めていただくとともに、アンケート等による検証も今後必要になってくる。
施設・設備ともに年々老朽化しており、改修・更新には多額の費用を要するため、優先順位をつけて計画的に進めて行く必要があることから、市民の安全・安心を確保するため、引き続き、施設の老朽化箇所の把握及び情報共有をお願いしたい。

10　上記のほか特記事項

長年培ったノウハウにより安定した管理運営に努めていただいている。
職員の職場環境の改善に努め、組織体制の強化に引き続き、取り組んでいただきたい。

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

令和7年度分　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	指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日（3年目）
指定管理者	NPO法人人吉市スポーツ協会	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										
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	70/120	58.33%
所管課評価	73/120	60.83%

総合評価	適正

令和7年度 人吉市まち・ひと・しごと総合交流館くまりばにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	一般社団法人ドットリバー	所管課名	商工観光課

1　組織、職員配置などの実施体制

評　価　内　容
人吉市まち・ひと・しごと総合交流館で指定管理制度を導入し2年目となり、それまでの経験をもとに限られた予算内で、運営に支障をきたすことのない実施体制を構築できている。また、利用者サービスの向上及び緊急時対応能力の向上を目的として各種研修等を実施されており、平常時・非常時の双方に適切に対応できる体制整備に努めている。

2　施設全般の管理運営状況

評　価　内　容
協定書及び関係条例・規則に基づき、適正に施設運営を実施している。 また、館内外の清掃・設備点検・備品補充・修繕対応については、月次の報告書にまとめ報告されており、状況に応じて適宜実施できている。

3　サービス向上への取組状況

評　価　内　容
QRコード掲載によるアンケートを実施されており、苦情やトラブルへの対応、防災・事故への対応のための研修・訓練等も実施されており、適切である。今後は、幅広く意見を収集するために、アンケート回答者数を増加させる工夫が必要である。シェアオフィス・サテライトオフィス利用者には、館内イベント開催や近隣地域の催事、建物設備の点検・メンテナンス等、業務に影響を及ぼす可能性のある事項について事前に周知し、利用者の快適な業務環境の確保だけでなく、信頼される運営体制の構築に努めている。

4　個人情報の保護

評　価　内　容
個人情報の取得・利用・管理について明確な社内規程を設け、システム面でも二段階認証やデータ共有・バックアップ体制を整備するなど、適切な管理がなされている。万が一の漏洩時にも対応できる保険にも加入しリスク管理体制も構築されている。

5　経理の執行状況

評　価　内　容
経理事務については、予実管理の徹底や税理士活用による透明性の確保に努められ、適正に管理されている。経費削減に努め、計画的な予算の執行に努められている。

6　施設の利用状況

評　価　内　容
サテライトオフィスは、令和6年度から引き続き令和7年度においても全ての部屋に企業が入居されている。コワーキングスペースのドロップイン利用者数は年間延べ755件となり、令和6年度から微増となっている。温泉施設については、年間を通しての営業ができたことや、再開後2年目に入り利用者が安定的に確保できたことなどから、利用者数が増加した。一方で、Hostelの稼働率や会議室、レンタルキッチンの利用促進、施設の空き時間の有効活用等については引き続き工夫が必要である。

7　市への報告体制

評　価　内　容
事業報告や収支報告、市との情報共有・現地確認・意見交換も適切に行われており、信頼関係の構築と円滑なコミュニケーションが維持されており、今後も報告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

利用者満足度の高い接遇サービス、情報発信強化、サービス改善への反映などの取組が継続できており、利用者アンケートでは、特にスタッフ対応がよいと高い評価を得ている。

9　今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

宿泊施設やレンタルキッチン、シェアオフィスについては、未利用となっている時間帯があることから、新たな利用者等の獲得に向けた取組が必要であり、アンケートによる利用者ニーズの把握だけでなく、ホームページやSNSを活用した情報発信の強化などの取組に期待したい。

10　上記のほか特記事項

指定管理制度導入後2年目となり、安定的な管理運営体制構築に努めていただいている。引き続き安定的な施設運営に努めていただくとともに、利用者増加に向けた取組を続けていただきたい。

令和7年度分　指定管理者モニタリング・チェック・シート

施　設　名	人吉市まち・ひと・しごと総合交流館くまりば	指定期間	令和6年4月1日～令和9年3月31日（2年目）
指定管理者	一般社団法人ドットリバー	所 管 課	経済部商工観光課

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	72/120	60.00%
所管課評価	72/120	60.00%

総合評価	適正