

平成29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
職員配置及び市老連内に設置した運営委員会など、管理運営業務を実施するための体制が整えられているが、施設の利用促進、庶務経理事務の適正化等例年の事業計画に掲げる項目について取り組む体制としては力不足である。市老連が会員増加の課題があり、センターの利用者増の課題とともに認識されているが、解決への進展が見られない。

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。温泉のカラン、カラオケなど更新要望はあるが、具体的な改修や更新についての検討は未着手である。自主事業、周知広報範囲から事実上市老連加入者向けとなっている。

3 サービス向上への取組状況

評価内容
アンケート、意見箱を設置しているが、投入数がほとんどなく、利用者からの満足度は雑談の中から把握することが多い。そのため、センターに来る人からの情報に偏ってしまい、市内高齢者一般のニーズを把握する方策は持っていない。平成29年度から温泉利用者のための回数券を設けるなど、リピーターからはある程度の支持をいただいている。

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、個人情報の取り扱いが適正に行われている。センター管理業務においては、入館者の個人情報を取り扱うことが少ない。

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肅々と履行されている。

6 施設の利用状況

評価内容
平成29年度は利用者数が対前年度1,525人、利用料収入が86,710円増加した。一般介護予防事業「湯るりんサロン」を市老連が受託したことにより、サロン参加者の増加がセンター利用者の増加に、回数券の導入が利用料収入につながったものである。

7 市への報告体制

評価内容
2カ月に1回開催される管理運営委員会において、多岐にわたり報告を受けている。協定書及び仕様書に明記してある備品の購入や修繕についての報告、協議も文書で行われている。

8 指定管理者により、充実・改善・向上したサービス

平成29年度から市老連が一般介護予防事業「デイサロン(湯るりんサロン)」を市から受託し、デイサロン参加者が増加し、市老連の活動と連動したボランティアの参加が見られた。市の通所Cサービス事業の会場として利用され、サービスC事業参加から施設利用につながることを期待される。
--

9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

湯るりんサロン、通所C事業は大広間を占有的に使用するのので、一般利用客増加対策との両立をさせながら取り組む必要がある。

10 上記のほか特記事項

--

※ 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(2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	77 / 120	64.17%
所管課評価	74 / 120	61.67%

総合評価	普通
------	----

平成29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、嘱託職員の年度途中の退職及び採用による職員の負担増等の実施体制に影響が出ている。職員の負担軽減のためにも職員の適正数の確保及び育成に努め、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、管理運營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・共有化を行い効率化に努めるとともに、情報流失防止等の対策も図られている。今後も継続して、職員のコンプライアンス意識の向上に努められたい。

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
今年は熊本県民体育祭の開催もあり利用者増が見られたが、今後も各競技団体等と連携した大会誘致や施設の空き時間帯を利用した教室の開催など、なお一層の施設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

休館日を月1回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、また、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

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(5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	84/120	70.00%
所管課評価	77/120	64.17%

総合評価	普通
------	----