

平成27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
適切な有資格者が配置されており、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できており、管理運営業務の履行が適切である。なお、今後計画的かつ持続的な接遇研修の実施等により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
仕様書に定めた管理業務基準に従い、適正に実施されている。、毎年度指摘をしているところだが、利用者の増加を図るため、自主事業のマンネリ化の解消及び強化を図ることを望むものである。

3 サービス向上への取組状況

評価内容
サービス向上に取組むための調査(利用者からの直接の声やアンケート等)がある程度行われた。今後においても、サービス向上の取組みにあたっては、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肅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25年11月から平成26年3月までの休館による利用客離れ及び大規模改修に伴う利用形態を含めた料金改定が影響したのか、一昨年度と比較して大幅な減少に転じたが、今年度は昨年度と比較してほぼ横ばいであった。今後は老人クラブと一体となった積極的な声掛けや広報啓発の強化及びや自主事業等の充実・拡大により利用者数の復活を期待したい。

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おり評価できる。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

市や社会福祉協議会が実施しているディサービスやディサロンの場を積極的に提供される等、これらの機関との連携・協働により介護予防や健康づくりに寄与されている。

9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

平成26年4月のリニューアルオープンに伴い、利用形態も含めて利用料の改定がなされたが、その反面、利便性・快適性の向上が図られなかった。そのことを継続して広くアピールしていただくことは勿論のこと、自主事業がマンネリ化しており、実施回数・内容等についても十分とは言えず、これらを含めた多様な企画を検討・実施され、利用者増を図られるとともに、利用者のサービス向上に努めていただきたい。

10 上記のほか特記事項

料金改定、部屋の数の減少、休館時における利用者離れ等今後の運営において、厳しい点もあると思われるが、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。
--

※ 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	人吉市老人福祉センター	指定期間	平成23年4月1日～平成28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	99/120	82.50%
所管課評価	89/120	74.17%

総合評価	普通
------	----

平成27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12名・パート職員10名・夜警2名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が、宿泊客の減少に歯止めがきかず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。

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、突発的なハードの故障(配電盤、温泉・排水ポンプ漏電)に対しても適切、迅速に対応した。

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。ウィルスソフトも最新版を導入済み。

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)や温泉利用者は前年度に比べ増加しているものの、最も収益率の高い宿泊客の減少に歯止めがきかず、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。球磨川下り(株)の経営状況にあわせ、経済建設委員会協議会に社長自ら出席し、宿舎の運営状況についても逐次報告されている。

8 指定管理者により、充実・改善・向上したサービス

くま川下り株式会社については、平成11年度から市からの委託という形でくまがわ荘の管理運営を行ってきており、平成18年度からの指定管理後も引き続き、経営のみならずお客様本位のサービス提供を心がけている。特に、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「じゃん」(楽天)をととしてインターネット予約サービスを開始した。また、経費削減のため老朽化によって色あせた外壁を社員が塗装する等美化作業に取り組んだ。
--

9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

建物を含むハード面の整備について更新時期を迎えているので、これからの事業計画に基づき、あらゆる側面から十分な検討が必要である。くま川下り(株)本社経営へのマイナス要因とならないよう、赤字解消の為の営業活動の強化が必要である。
--

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	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(2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收受しているか。		○						○		
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	89/120	74.17%
所管課評価	78/120	65.00%

総合評価	普通
------	----

平成27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、嘱託職員が1名入院中で補充がなされなかった。(超過勤務で対応)昨年も職員等の入れ替わりが多く、実施体制に影響が出ている。早期の補充および引継ぎにより、安定的な運営体制の構築を図りたい。

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ますが、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りたい。

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す。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ます。実施体制での職員等の異動に伴い、改めて全職員へサービス向上について研修・教育に努められたい。

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ます。また、データの一元管理や共有化を図り効率化に努められています。今後もデータ持ち出しや情報漏えいが無いよう職員へ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ます。昨今の電気料金値上げや消費税増税等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
前年と比較して利用者数に著しい差異は認められませんが、一層の稼働率向上の取り組みを期待します。

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ます。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日間閉館日が増加し利用者への運動機会の向上が図られた。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を1時間早めるなど、利用者のニーズに即した取り組みをされています。

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ます。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ります。

10 上記のほか特記事項

平成20年度～24年度の指定管理委託期間の剰余金が1400万、平成25年度～27年度の繰越金が700万ほどあり、剰余金等の取り扱いに今後検討が必要です。

※ 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(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	87/120	72.50%
所管課評価	80/120	66.67%

総合評価	普通
------	----