

# 平成24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、今後においても、計画的かつ持続的な接遇研修等の職員研修を実施され接遇向上に努められたい。

## 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。また、昨年度の指摘を受け、屋外の除草作業等もを実施され、敷地内外の清掃業務については概ね行き届いており、改善が図られ管理運営業務の履行が適切である。

## 3 サービス向上への取組状況

評価内容
昨年度の指摘を受け、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に繋げて行かれない。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から、大きな事故が生じた。このことについては、文書による勧告・改善命令を行ったところであるが、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、再発防止に努められたい。

## 6 施設の利用状況

評価内容
利用者数は、目標を超過し前年度比8%の伸びを示したことは評価に値する。今後も、市が平成25年度に実施する大規模改修工事等施設整備と指定管理者が行うべき広報啓発の強化や自主事業等の充実・拡大によりさらなる集客を期待したい。

## 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、一昨年度改善を求めた、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た。

## 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向けて、平成25年度の当センターの耐震補強を含む大規模改修工事と相まって、自主事業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られたい。
--

## 10 上記のほか特記事項

昨年度と比較して、指摘事項等の改善が見受けられ、総じて相応の評価はできるものの、経理事務において、極めて残念かつ不適切な重大事故が生じたため、本項目の評価を「不備」と判断することは当然であり、全体評価の致命傷になったことは言うまでもないとともに、主管課としての監督責任を総括し、善処すべきものである。
--

※ 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23年4月1日～平成28年3月31日(3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				
	優秀	良好	普通	不十分	不備	優秀	良好	普通	不十分	不備
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>										
組織的に安定しているか。		○				<input checked="" type="checkbox"/>				○
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。		○				<input checked="" type="checkbox"/>	○			
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。			○					<input checked="" type="checkbox"/>		○
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。		○				<input checked="" type="checkbox"/>	○			
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>										
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。			○				<input checked="" type="checkbox"/>			○
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか。		○					○			
事業計画書どおり事業が実施されているか。		○				<input checked="" type="checkbox"/>				○
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。		○					○			
<b>3 サービス向上への取組状況</b>										
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。	○						○			
<b>4 個人情報の保護</b>										
個人情報は、適正に管理されているか。		○					○			
<b>5 経理の執行状況</b>										
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。	○						○			
<b>6 施設の利用状況</b>										
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。		○					○			
<b>7 市への報告体制</b>										
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。		○				<input checked="" type="checkbox"/>				○

優 秀 : 特に優れている。  
 良 好 : 問題なく適正に行われている。  
 普 通 : 最低限の基準はクリアしている。  
 不十分 : 更なる改善が必要  
 不 備 : 抜本的な見直しが必要  
 ※  は、総合評価による修正箇所です。

自己評価	92 / 120	76.67%
所管課評価	73 / 120	60.83%

総合評価	不十分
------	-----

# 平成24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の正社員として12名の職員が国民宿舎くまがわ荘の管理運営に配置されている。内訳は支配人1名、フロント係4名、経理1名、調理場3名、客室・配膳3名となっており、その他にもパート夜警2名、パート客室・配膳13名が従事している。年中無休で運営しているが、職員のローテーションも含め円滑な組織運営がなされている。

## 2 施設全般の管理運営状況

評価内容
平成23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。

## 3 サービス向上への取組状況

評価内容
お客様からの苦情に対して常に迅速に対応しており、くまがわ荘内の各部屋に「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、緊急時の連絡体制、防犯、防災、事故等に対する対応についても概ね適正に処理されている。

## 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。

## 5 経理の執行状況

評価内容
くまがわ荘内での現金管理については、支配人及び経理担当で行い毎日銀行へ入金することでその保護に努めており、帳簿や日計表作成については、くま川下り(株)本部で二重のチェック体制となっている。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
くまがわ荘に関しての経常損失を出しており、営業努力を続けているなかで利用者数については微減の傾向にある。今後は営業活動をさらに充実させ、宴会等を含め隣接県へのアプローチを積極的に行っていく必要がある。

## 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。今後は、毎月の報告のなかで、可能な限り詳細な明細書を添付することが望まれる。

## 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「じゃらん」「楽天」とおしてインターネット予約サービスを開始し、徐々に利用者が増加している。
--

## 9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

1指定管理制度による職員の不安感の解消とモチベーションの保持 2くま川下り部門とくまがわ荘との連携強化
---

## 10 上記のほか特記事項

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。
---

※ 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23年4月1日～平成26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				
	優秀	良好	普通	不十分	不備	優秀	良好	普通	不十分	不備
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>										
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。		○						○		
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>										
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。		○					○			
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか。		○					○			
事業計画書どおり事業が実施されているか。			○					○		
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。			○				○			
<b>3 サービス向上への取組状況</b>										
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。	○					○				
<b>4 個人情報の保護</b>										
個人情報は、適正に管理されているか。		○					○			
<b>5 経理の執行状況</b>										
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。		○				○				
<b>6 施設の利用状況</b>										
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。			○					○		
<b>7 市への報告体制</b>										
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。		○				○				

- 優 秀 : 特に優れている。
- 良 好 : 問題なく適正に行われている。
- 普 通 : 最低限の基準はクリアしている。
- 不十分 : 更なる改善が必要
- 不 備 : 抜本的な見直しが必要

自己評価	90/120	75.00%
所管課評価	93/120	77.50%

総合評価	普通
------	----

# 平成24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	教育部 社会教育課
--------	--------------	------	-----------

## 1 組織、職員配置などの実施体制

評価内容
施設管理館長(兼事務局長)1名、事務局次長1名、職員3名、嘱託職員7名により概ね適正な職員配置はなされている。

## 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。しかし、自主事業については創意工夫及び費用対効果の取り組みが期待される。

## 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は概ね適切であるが、人的な苦情やトラブルが起きないように職員教育を期待したい。

## 4 個人情報の保護

評価内容
個人情報の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。

## 5 経理の執行状況

評価内容
収支計画に基づき、概ね適正な経理処理が行われている。

## 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ないが、稼働率向上の取り組みを期待したい。

## 7 市への報告体制

評価内容
概ね適正に処理されている。

## 8 指定管理者により、充実・改善・向上したサービス

大会準備等に伴う早朝開館、市民プールの夜間営業時間延長を行っている点においては、利用者の利便性向上につながっている。
--

## 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、年々多額の修繕経費等が発生している。今後、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

--

※ 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20年4月1日～平成25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				
	優秀	良好	普通	不十分	不備	優秀	良好	普通	不十分	不備
<b>1 組織、職員配置などの実施体制</b>										
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。			○					○		
<b>2 施設全般の管理運営状況</b>										
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。		○					○			
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか。			○					○		
事業計画書どおり事業が実施されているか。		○					○			
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。		○					○			
<b>3 サービス向上への取組状況</b>										
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。		○					○			
<b>4 個人情報の保護</b>										
個人情報は、適正に管理されているか。		○					○			
<b>5 経理の執行状況</b>										
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。		○					○			
<b>6 施設の利用状況</b>										
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。		○					○			
<b>7 市への報告体制</b>										
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。			○					○		

- 優 秀 : 特に優れている。
- 良 好 : 問題なく適正に行われている。
- 普 通 : 最低限の基準はクリアしている。
- 不十分 : 更なる改善が必要
- 不 備 : 抜本的な見直しが必要

自己評価	91/120	75.83%
所管課評価	90/120	75.00%

総合	普通
評価	