

平成23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、概ね適正に実施されている。また、清掃業務については概ね行き届いており、管理運営業務の履行が適切である。しかしながら、客観的に見て、屋外の除草作業等が十分になされているとは言い難く、今後も必要に応じた業務実施を図られたい。 |

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)が十分行われているとは必ずしも言い難い。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。 |

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 |
|--|
| 経理事務は概ね適正に行なわれており、経費節減の取組みも一定の努力は見受けられる。ただ、利用料金の金融機関への納入が1週間単位でなされており、適正な経費処理・事故防止の観点から、是正を図られたい。また、平成23年度に発覚した税問題に鑑み、今後は消費税や法人税及び地方法人税を見据えた予算編成・予算執行を行う必要がある。 |

6 施設の利用状況

| 評価内容 |
|---|
| 常連客の高齢化・施設の老朽化・温泉の高温度・猛暑等の影響もあつてか、利用者は微減した。今後は、市が行うべき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が、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・協議が殆どなされておらず、改善されたい。 |

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

| |
|--|
| 自主事業を含めた多様な企画を検討・実施され、利用者増を図られたい。また、老朽化した本施設の今後の整備については、関係部(課)【主に総務・企画・建設部】とも協議を重ねながら、無用な投資にならない方向で検討・調査を行いつつ、将来像を早期に描いていく必要がある。 |
|--|

10 上記のほか特記事項

| |
|---|
| 危機管理体制において、連絡体制・マニュアル等は整備されているが、修正・見直しがなされていない。また、消防機関をはじめとする関係機関との合同による防災訓練が実施されていない。ただ、前回指摘されたAEDの設置については、履行されており評価できるが、ハード・ソフト両面でのさらなる危機管理の徹底を図られたい。 |
|---|

※ 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23年4月1日～平成28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 | | | | |
|------------------------------------|------|----|----|-----|----|-------|----|----|-----|----|
| | 優秀 | 良好 | 普通 | 不十分 | 不備 | 優秀 | 良好 | 普通 | 不十分 | 不備 |
| 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。 | | ○ | | | | | | ○ | | |
| 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。 | | ○ | | | | | | ○ | | |
| 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。 | | ○ | | | | | ○ | | | |

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 | 93/120 | 77.50% |
| 所管課評価 | 88/120 | 73.33% |

| | |
|----------|----|
| 総合 評価 | 普通 |
|----------|----|

平成23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職員として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。内訳として支配人1名・フロント係4名・庶務経理担当1名・調理場3名・配膳係3名となっているが、その他にも夜警2名とパート13名が従事している。正職員12名の中には10年以上の経験豊富な勤務経験者が7名おり、職員のローテーションも含めて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18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おおむね適正に執行されている。しかしながら、公営の国民宿舎事業として開館以来40年以上が経過し、建物本体は老朽化し、調度品や備品なども更新の時期を迎えており、計画的な整備の必要がある。 |

3 サービス向上への取組状況

| 評価内容 |
|--|
| 宿泊者等からの苦情に対しては常に迅速に対応しており、宿舎内の各部屋に「徒然草」という意見帳を置いて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策についてもおおむね適正に処理されている。平成21年度には施設利用者の満足度調査を行い、特に宿泊者のニーズの把握について務めたところである。 |

4 個人情報の保護

| 評価内容 |
|---|
| 顧客リストや宿泊者リストについてはフロント事務のみの職員で管理することで情報漏えいの防止に努めている。しかしながら、共有のパソコンの暗証番号は個人別になっていないことや事務所内機の鍵管理などについて今後さらにセキュリティの向上に努める必要がある。 |

5 経理の執行状況

| 評価内容 |
|---|
| 宿舎内での現金管理については、支配人及び経理担当者のみで行い毎日銀行へ入金することでその保護に努めている。また、帳簿や日計表作成についてはくま川下り(株)本部で行うこと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が、今後は明確な削減目標を定めて経費の縮減に取り組む必要がある。 |

6 施設の利用状況

| 評価内容 |
|---|
| 本部経費を除くくまがわ荘内だけの経常損失は、ほぼ一定の利益を計上し、営業努力を続けているが、利用者数については毎年微減の傾向にある。今後は営業環境をさらに充実させ、隣接県へのアプローチ等を強化する必要がある。ダイレクトメールや情報雑誌への広告などを行っているが、より一層の努力が必要である。 |

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ところである。今後は毎月の報告の中で、できる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さま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、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、食事や接遇などの対応を充実させることで、顧客満足の保持に努めているところである。また、平成22年度にはHPの更新を行い、じゃらんや楽天と提携しインターネット予約サービスを開始している。平成23年度には、地上デジタル化に伴い施設内テレビの入れ替えを行っている。 |
|--|

9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

| |
|---|
| 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くま川下り本部とくまがわ荘直接従事者との連携強化③営業専用・事務連絡用の公用車が確保されていないこと |
|---|

10 上記のほか特記事項

| |
|--|
| 熊本県はもとより全国の公営による国民宿舎事業が縮減される中、更新される施設は少なく、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くまがわ荘についても、これからの事業計画について、指定管理期間3年間の内に更新・存続・廃止・変更すべての側面から今後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 | 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(1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 |
| 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。 | | ○ | | | | | ○ | | | |
| 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。 | | | ○ | | | | | ○ | | |
| 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。 | | ○ | | | | | ○ | | | |

- 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 | 89/120 | 74.17% |
| 所管課評価 | 94/120 | 78.33% |

| | |
|------|-----|
| 総合評価 | 良 好 |
|------|-----|

平成23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 |
|--|
| NPO法人として、組織としての信頼性や安定性は高い。平成20年度から体育施設の維持管理・運営業務等を行っているが、施設管理館長1名、事務局長1名、職員3名、嘱託職員7名に加えて、必要に応じた臨時職員の雇用等により、適正な職員配置がなされている。 |

2 施設全般の管理運営状況

| 評価内容 |
|---|
| 協定書に基づき、概ね適正な施設の維持管理・運営が実施されている。自主事業として、平成22年度にトレーニング講座や健康体操教室が実施されているが、参加者が少ない状況である。事前周知に努めるとともに、実施内容についても十分な検討が必要である。 |

3 サービス向上への取組状況

| 評価内容 |
|---|
| 利用者の直接の声やアンケート等により要望や満足度の把握に努め、接遇など即時に対応できる問題は解決へ取り組むとともに、中・長期的対応が必要なものについては市所管課との協議を行っている。今後、定期的な接遇研修の実施など、さらなるサービス向上への取り組みが期待される。 |

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 |
|---------------------------------------|
| 契約事務や予算執行については、市に準じるレベルで適正に経理処理されている。 |

6 施設の利用状況

| 評価内容 |
|--|
| 施設利用者数は、開場・開館日の増加効果等もあり、微増の状況である。今後は、平日昼間の利用者増加への取り組みが課題となっている。施設使用料収入についても、同様に微増の状況にある。 |

7 市への報告体制

| 評価内容 |
|--|
| 協定書に基づき、文書その他の方法により概ね適正に処理されているが、時に遅延が見られ改善を要する。 |

8 指定管理者により、充実・改善・向上したサービス

| |
|---|
| 直営時点と比較して、体育施設の開館・開場日が増加しているほか、大会準備等に伴う体育施設の早朝開館への対応や、市民プールの夜間営業時間の試行延長にも取り組んでおり、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、さらに市所管課との連携を深め、財政面を考慮した計画的な施設の維持管理・運営を行っていく必要がある。また、施設の利用促進や有効活用を目指し、スポーツ関係団体と連携した自主事業や、大規模スポーツイベントの実施、各種スポーツ指導者資格保有者の配置も課題である。 |
|--|

10 上記のほか特記事項

| |
|---|
| 市民プールをはじめとした抜本改修が必要とされる施設があり、他の老朽化が進んでいる施設についても、今後多額の修繕経費等の発生が見込まれる。大規模改修や修繕については市が対応すべきものであり、今後財政面を含めた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 | 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(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 | | | | |
|------------------------------------|------|----|----|-----|----|-------|----|----|-----|----|
| | 優秀 | 良好 | 普通 | 不十分 | 不備 | 優秀 | 良好 | 普通 | 不十分 | 不備 |
| 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。 | | ○ | | | | | ○ | | | |
| 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。 | | ○ | | | | | ○ | | | |
| 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。 | | | ○ | | | | | ○ | | |

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 | 91/120 | 75.83% |

| | |
|------|----|
| 総合評価 | 普通 |
|------|----|