

令和6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
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実施し、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。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、職員の高齢化による退職等のリスクに備え、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、施設周辺の草刈りなどの美化作業についても適宜実施いただいている。必要に応じて業務の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、防災・事故等への対応のための職員研修・訓練等を実施されており、適切である。また、各競技団体の大会・イベントについて、翌年度の利用計画の提出を求めると、全て実施できる方向で日程を調整していただいている。各競技の振興に努めていただいている。

4 個人情報の保護

評価内容
個人情報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。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
空調設備の不具合による利用期間の減及び太陽光発電設備の運用による電気料金の大幅な減のほか、安価な物品調達等により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5年度の施設利用者数191,025人に対して、令和6年度は186,652人と4,373人減少している。大会利用が少なかったことが主な理由と考えられることから、各競技団体等と連携した大会誘致や空き時間帯を利用した教室の開催など、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

休館日の月1日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、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

施設予約システムを令和7年2月に導入し、4月には施設の料金改定を実施したところであり、大きな混乱もなく指定管理者にはシステムを適切に運用していただき、市民の利便性向上が図られている。一方で、施設・設備は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6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(2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										
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	73/120	60.83%
所管課評価	73/120	60.83%

総合評価	適正
------	----

令和6年度 人吉市まち・ひと・しごと総合交流館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・しごと総合交流館の全施設(温泉・コワーキングスペース・ホステル・サテライトオフィス・シェアオフィス・キッチン)が稼働した状況下での指定管理であり、市にとっても未経験の管理内容であったが、指定管理者は適切な人員配置と従業員への教育により、施設運営に支障をきたすことのない実施体制を構築していたと評価する。特に温泉においてレジオネラ属菌が検出された際にも、速やかな連絡および組織的な対応がなされており、緊急時においても体制が機能していた点は高く評価できる。

2 施設全般の管理運営状況

評価内容
SNSを活用した施設のPR活動を積極的に展開しており、安定した利用者数を確保している点は顕著である。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状況に応じて実施している。業務が多忙となる時間帯にスポットで人員を補充できる「タイミー」を活用するなど、行政では難しい柔軟な人員管理を実現しており、効率的かつ的確な施設運営がなされている。

3 サービス向上への取組状況

評価内容
利用者が居心地よく過ごせるよう、観葉植物を多様に設置し、雰囲気の良い施設づくりに努めている。清掃も適宜実施されており、アンケートにおいても清潔であると高く評価されている。また、コワーキングスペース利用者へコーヒーの無償提供やホステル内のアメニティの充実等、細やかなサービスが行き届いており、利用者満足度の向上につながっていると考える。

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定を設け、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点は評価

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、収支報告・請求書管理の適正化など、基本業務がしっかりと遂行されている。料金徴収や資金管理の方法も複数用意され、現場実務も安定している。また、昨今の最低賃金上昇による人件費高騰や水光熱費増など、外部環境の対応に課題認識を持ちあわせている点は評価できる。

6 施設の利用状況

評価内容
多様なサービス提供と施設運営によって、サテライトオフィスは全ての部屋に企業が入居されており、コワーキングスペース利用者も月額会員が増加しており、全体として運営成果が現れている。一方で、Hostelの稼働率や会議室の利用促進、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、定例会を通じた市との情報共有・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いる。業務運営の透明性と改善意識がうかがえる。

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客サービス、多様な施策や現場の工夫、情報発信強化、サービス改善への反映など、多角的な取組みをすすめており、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

レジオネラ対策や減菌装置の導入、自主事業の推進体制強化、人員配置の見直し、各サービスのさらなる多様化・向上、施設ロゴやホームページの刷新など、多くの課題が明確に整理されている。特に人員体制上の影響により、当初計画した自主事業の実施が十分にできていない点は、今後の重要な検討課題である。今後は段階的・計画的な改善が求められる。
--

10 上記のほか特記事項

全体として、指定管理者は少数精鋭の人員体制にもかかわらず、施設管理・利用者サービス・経理・安全管理など、すべての面で高い水準の業務を維持しており、地域拠点としての役割を十分に果たしている。特に利用者対応やサービス改善に積極的に取り組む姿勢は評価できる。一方で、人員体制の関係から自主事業の推進が十分に行えていない点は今後の大きな課題であり、より計画的な人員配置や体制強化を通じて、さらなる価値向上を目指していただきたい。
--

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

令和6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	指定期間	令和6年4月1日～令和9年3月31日(1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	73 /120	60.83%
所管課評価	73 /120	60.83%

総合評価	適正
------	----