

平成26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。また、一昨年度の指摘を受け、屋外の除草作業等も実施され、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。また、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月までの休館にと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。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イ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た。そのことを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(4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	101/120	84.17%
所管課評価	91/120	75.83%

総合評価	普通
------	----

平成26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10名が従事している。昨年度よりパート職員が3名減ったが、ほぼ年中無休で運営しており、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。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。設備投資(車両購入・エアコン取替・調理関係備品購入、50万円程度)を自社経費で賅っており、玄関前の大木の選定作業も管理者が自前で行った。企画チラシの作成の遅れによるDM発送及び営業の取り組みが出遅れてしまった。

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おり、25年度からは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。また実際に苦情があったお客様に対してご理解を得るため何度もやり取りを行った事例もあった。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。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
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
夏季における週末の大雨や1月から3月までの耐震補強工事の影響等により利用者の減少が著しかった。くま川下りや田園シンフォニー等と連携したツアー造成、並びに営業活動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。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」とおとしてインターネット予約サービスを開始した。レストランの整備を自社にて行い、井フェアも好評を博している。
--

9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

<ol style="list-style-type: none"> 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 3 営業活動強化
--

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。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、営業活動の強化が必要である。

※ 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26年4月1日～平成29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				
	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	83/120	69.17%
所管課評価	78/120	65.00%

総合評価	普通
------	----

平成26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
施設管理館長(兼事務局長)1人、事務局次長1人、職員3人、嘱託職員7人による最低限度の配置による運営がなされているが、本年度末2名の事務職員、年度中にも3名の嘱託職員の中途退職があるなど、補充までの期間や引き継ぎなどで実施体制に影響がみられた。

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回へと変更し、利用者への運動機会の向上を図られた。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年度の指定管理委託開始からの剰余金が1400万ほどあり、剰余金の使途計画とともに、委託終了時の取り扱いや事業費支出との整合性に注意が必要である。また、指定管理者からは電気料金の大幅改定による経費増についても配慮を依頼されているが、協定時のリスク分担では指定管理者側の負担となっている。
--

※ 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(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										
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	86/120	71.67%
所管課評価	78/120	65.00%

総合評価	普通
------	----