

平成30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
職員配置及び市老連内に設置した運営委員会など、管理運営業務を実施するための体制が整えられているが、施設の利用促進、庶務経理事務の適正化等例年の事業計画に掲げる項目について取り組む体制としては不十分である。市老連の会員数、センターの利用者数、湯るりんサロンの参加者数等、関連のある課題として認識されているが、解決は厳しい状況である。

2 施設全般の管理運営状況

評価内容
施設等の清掃、維持管理業務等について適正に実施されている。排水設備の不具合に応じ、清掃方法により工夫をしている。自主事業は、カラオケデーを実施し、新たな試みを行っているが、周知広報範囲から事実上市老連加入者向けとなっている。

3 サービス向上への取組状況

評価内容
平成30年度中のアンケート回収数は2件であり、それぞれへ対応を行なっている。投入数が少ないため、利用者からの満足度等の把握はセンターに来る人からの情報に偏ってしまい、市内高齢者一般のニーズを把握する方策は持っていない。回数券購入者への特典イベント等の工夫を行っている。トラブル情報の共有が不足している傾向が見られ、接遇研修の取り組みは未着手である。

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、個人情報の取り扱いが適正に行われている。センター管理業務においては、入館者の個人情報を取り扱うことが少ない。

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。

6 施設の利用状況

評価内容
団体割引や回数券の発行により、利用者増を図ったが、利用者数が1,342人減少し、年間19,355人となった。台風、設備故障により、開館日数が3日減少していることと、常連の方が減となったことなどによるものである。

7 市への報告体制

評価内容
年間4回開催される管理運営委員会において、また文書により報告を受けている。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、協議も文書で行われている。

8 指定管理者により、充実・改善・向上したサービス

平成29年度から市老連が一般介護予防事業「デイサロン(湯るりんサロン)」を市から受託し、市老連の活動と連動したボランティアの参加が見られている。湯るりんサロンや市の通所Cサービス事業参加者の送迎に際し、職員の心配りが見られ、送迎の間も交流の時間となっている。

9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

湯るりんサロン、通所C事業は大広間を占有的に使用するのので、一般利用客増加対策との両立をさせながら取り組む必要がある。

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	人吉市老人福祉センター	指定期間	平成28年4月1日 ~ 令和3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				
	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	79 / 120	65.83%
所管課評価	74 / 120	61.67%

総合評価	普通
------	----

平成30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10年が経過し、組織としても内外ともに責任ある団体として認められており、また、有資格の職員を採用するなど、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を図られている。しかし、安定的な運営体制が保たれず、負担が増しているということであれば、新たに職員を雇用し、業務の円滑な実施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、管理運営は概ね適正に行われている。また、外部委託業務についても、適正な委託先選定方法の見直しや、安易に委託をせず、自前で作業を行うなど経費削減にも鋭意取り組まれている。しかし、施設の経年による改修箇所も増えてきており、今後、施設管理者と連携した計画的な改修を進めていく必要がある。

3 サービス向上への取組状況

評価内容
苦情やトラブル発生への対応、また、防災・事故等への対応についても職員研修・訓練等も実施されており、概ね適切である。しかし、施設利用で、特に予約については、利用者及び施設管理者の利便性・効率性の観点からも、インターネットを利用した施設予約システムの導入検討を図りたい。

4 個人情報の保護

評価内容
個人情報や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、データの一元管理や共有化を行い、効率化に努めると共に情報流出防止等の対策も図られている。今後も継続して、職員のコンプライアンス意識の向上に努められたい。

5 経理の執行状況

評価内容
光熱水費や消耗品等の高騰がある中、維持管理経費の削減にも鋭意取り組みながら、収支計画に基づき、概ね適正に経理処理が行われている。

6 施設の利用状況

評価内容
今年度は、被災地の体育館等も復興が進んだこともあり、利用者が昨年度より減少しているが、目標である23万人(観客含む)を達成している。今後も、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、なお一層の施設稼働率向上の取り組みを期待する。

7 市への報告体制

評価内容
月次報告、実績報告等、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

休刊日を月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や、市民プールの夜間開場を1時間早めるなど、利用者のニーズに即した取り組み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

老朽化等による施設設備等の改修は適宜実施しているが、高額な経費負担が伴う改修等が多く残っている。市において財源確保が厳しい中で、計画的な実施を進めることが非常に難しい状況であるが、業務や経費負担増が発生していることもあるため、財政担当部署との協議・検討を行う必要がある。また、市民プールについては、改修、廃止も含め、早急な検討が必要であるが、継続利用であれば、利用状況や維持管理費等の調査を行い、効率的な開場(午前中)のあり方を見直し・検討を行う必要があるだろう。

10 上記のほか特記事項

自主事業を例年実施されているが、職員の資格を活かした健康教室・スポーツ教室等の自主事業の実施拡大を期待します。

※ 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30年4月1日～令和5年3月31日(1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	76/120	63.33%
所管課評価	76/120	63.33%

総合評価	普通
------	----