

施設ごとの評価結果

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市国際交流会館				
指定管理者	熊本市国際交流会館共同企業体				
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日				
施設所管課	政策局 総合政策部 国際課				
施設概要	熊本市民と在熊外国人との交流を推進し、本市の国際化の進展に寄与するため設置された施設 ・延床面積8439.65㎡(地下2階地上7階建て) ・ホール(224.4㎡)・大広間(222.5㎡)・談話室(18.0㎡)・和室(36.00㎡)・茶道室(56.70㎡)・中会議室(42.2㎡)・小会議室(和)(36.0㎡)・小会議室(洋)(35.5㎡)・第1会議室(75.3㎡)・第2会議室(71.6㎡)・第3会議室(132.8㎡)国際会議室(189.5㎡)・研修室1(56.9㎡)・研修室2(29.4㎡)・研修室3(44.5㎡)・多目的ルーム(221.5㎡)・国際交流サポートセンター・ワールドスタディールーム・指定管理者事務室・エントランスホール・機械式駐車場・フェアトレードカフェ				
事業概要	(1)熊本市国際交流会館条例第19条に規定する業務 会館の施設等の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 会館の維持管理に関する業務 会館条例第3条に掲げる事業の実施に関する業務 市民の国際化の促進に関すること。 市民と在熊外国人の交流促進に関すること。 人材の育成に関すること。 市民の文化の振興及び交流に関すること。 その他市長が特に必要と認めること。 上記に掲げるもののほか、会館の管理運営上市長が必要と認める業務 (1)モニタリングに関する業務 (2)文書等の管理 (3)複写機、パソコン等の設置 (4)バックグラウンドミュージック (5)その他の管理運営に係る業務 会館条例第20条に規定する利用料金の徴収、減免及び還付に関すること				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	273,501	307,739	34,238	113%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	143,610	140,615	2,995	98%
	利用料金収入	57,932	63,563	5,631	110%
	その他	30,862	43,695	12,833	142%
	合計	232,404	247,873	15,469	107%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	87,069	90,716	3,647	104%
	事業費	25,118	27,653	2,535	110%
	その他	115,472	121,862	6,390	106%
	合計	227,659	240,231	12,572	106%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)、 利用者アンケートを実施(年1回以上)				

指定管理者の自己評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>平成28年熊本地震からの復興元年に位置付けられた29年度は、指定管理期間4年目にあたり、近隣施設が未だ地震被害からの復旧工事が終わらない中、引き続き、高い稼働率で推移した。また、さらなる省エネ対策として、1階事務所内の蛍光灯をLED化するなどの対策を行った。</p> <p>利用率、稼働率 施設全体の利用率は、28年度の84.8%に対し、87.8%と前年度比3%の増加、稼働率も28年度の60.4%に対し、63.4%と3%増加した。また、利用者数は28年度273,501人に対し、307,739人と34,238人増加した。利用率・稼働率上昇の要因は、隣接する市民会館が、復旧工事により12月まで休館した影響が大きいと考えられる。</p> <p>事業実施状況 昨年度に引き続き、熊本地震時の取組等について、全国より講演依頼を受け、32件の派遣を行った。さらに、地震の教訓から、外国人被災者へ多言語で災害情報を配信する仕組みを自治体国際化協会の助成を受け構築した。また、熊本地震報告書の英語版を発行した。</p> <p>国際交流サポートセンターの利用促進の取り組み 1Fエントランスロビー内シェルフや2階交流ラウンジにおいて、イベント情報等をポップを用いて情報をわかりやすく紹介し、また、2階フロア配置をわかりやすくするため、子どもでも親しみやすいフロア案内図をインターン生と一緒に作成した。定期的に関催している「くらしのほんごくらぶ」や「選べる日本語くらぶ」への参加を多言語でのチラシを作成し、HPでの広報や学習者、日本語ボランティアによる口コミでの広報を行ったことにより、ベトナム、中国、インドネシアからの新たな学習者の増加へと繋がり、ラウンジスペースを埋め尽くすほどのラウンジ利用増加へ繋がった。また、図書スペースにおいては、震災後バラバラになっていた書籍を分類ごとに整理し、情報の古いものを新しい物に取り変えた。</p>
施設の管理	A	<p>仕様書及び保守点検計画表に基づき適切な運営を実施した。設備の老朽化に伴い修繕箇所が増えつつあるが、同様に適切な対応を行った。また、電気、ガスなど省エネ化に努め、会館前に色とりどりの花や実をつける木を植えたり、季節ごとに花壇を楽しめる演出を行った。熊本地震による復旧工事も年度内に全て完了した。</p>
収支の状況等	A	<p>財務会計規定に則り、適正な会計処理を行った。 利用料金収入については、地震による様々な影響を受ける中、昨年度の収入を上回ることができた。また、グローバルカレッジ事業収入は、目新しい講座の開講、広報効果で前年より増収となり、顧客ニーズに対応したランチメニューの提供でカフェの収入も前年度より増収となった。</p>

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間：平成29年7月～平成30年3月末
2. 調査方法：当事業団主催で行っている講座を中心に、参加者たちから内容の充実を図るためアンケート調査を行った。(回答数:223名)
3. 結果総括：多くの受講者から講師選定や講座の内容など高い評価を得る結果となったが、一方で不満を述べる受講者も少数ながら居ることが課題である。参加者の課題やニーズを踏まえた上で、講師との情報交換や参加者への連絡体制等総合的に多くの受講者から良い評価を得るべく努力や改善を行っていく。

・アンケート結果に対する対応状況

次年度の講座を実施する際に、受講者の参加率上昇や、講師や受講者間の問題の円滑化を図るため、できるだけ事業団スタッフを講座に参加させるなど関わりを増やし、講師や受講者間の意見を取り入れやすい工夫を行う。また31年度からの新たな指定管理期間の企画を構築する上でも参考にしていく。

総合評価

省エネ対策や、水銀排出ゼロ対策として行った事務所内LED化は、館内でも常時、電気が点灯している場所を優先して実施した。引き続き段階的に省エネ対策を行うとともに、利用者ニーズの把握に努めサービスを行っていく。

熊本地震の経験から、今後を見据えて事業に取り組んだ。

外国人への多言語情報提供を支援するシステムの構築を行った。災害時にいち早く情報を提供できる仕組みづくりを行い、海外からの旅行者等短期滞在者も登録できるようにした。

外国人住民と日本人住民が互いに支え合う関係づくりや交流の場としての日本語教室を東区に開設した。

31、32年度に行われる世界的なスポーツイベント等を見据え、医療通訳ボランティアの養成講座を実施した。

外国人の方々に地震の状況を知ってもらうため、熊本地震報告書の英語版を発行した。

その他、昨年度に引き続き、全国からの依頼に基づいて、災害時の対応、避難所運営等々講演活動を行った。事業ではグローバルカレッジを開講し、年間を通して多くの講座を開講した。

平成29年度の総括として、熊本地震からの「復興元年」に対応し、上記のとおり、今後も起こりうる震災や風水害等に対して、多言語による災害情報配信や安否確認を可能とするシステム(K-SAFE)の開発を行った。多文化共生の拠点となる日本語教室の開設・運営などを通して、外国人を孤立させない多文化共生社会の構築を推進することができた。また、医療通訳ボランティアの養成やスキルアップ研修、日本語交流サポーターによる日本語教室運営などのボランティア活動を推進し、行政と地域や市民(外国人住民を含む)をつなげる役目を果たすことができた。

これを契機に、平成31年に開催される国際スポーツ大会を盛り上げるとともに、新しく策定された熊本市国際戦略の目標である「世界に認められる『上質な生活都市』」を実現する役割を担っていく所存である。

一方、施設の老朽化が進んでいることから、熊本市当局と協力し段階的な営繕計画を提案しながら、快適な施設利用ができるように努めていく。

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。特に、多言語によるチラシ作成やSNS等による啓発を行うなど積極的な広報活動に取り組み、施設利用人数が増加した。加えて、熊本地震での外国人対応の課題を踏まえ、多言語による災害情報等の発信体制の整備や地震報告書を英語版で発行する等、平時から災害時等に備える活動を推進していることなどが高く評価できる。以上のことからA評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 開館から24年が経過し、経年劣化による施設・設備の老朽化が進む中、故障や問題が発生した場合等は、本市への確実な報告を行った上で、迅速かつ適切に対応を行っている。また、予算化が必要な改修工事や熊本地震の復旧工事等については必要性、利便性、安全性等を考慮した上で、市が順次適切に実施できるよう十分に連携を図っている。以上のことから、B評価とした。
収支の状況等	B	管理費、事業費等の支出が増加しているが、施設利用者が増加したことや国等からの助成金活用等に伴い、利用料金収入や事業収入等が増加したため、収支が前年度に比べプラスとなっている。また、基本財産や有価証券の運用により受取利息収入も増加している。以上のことから、B評価とした。

総合評価

平成29年度は指定管理者として4年目に当たるが、熊本地震時の経験を活かした様々な取組が行われた。具体的には、在熊外国人への災害に対する意識の醸成を図るとともに、平時には生活情報等、災害時等には多言語による情報提供や安否確認が行える体制を構築するなど、きめ細かな対応に取り組んでいる。また、地域で外国人が孤立しないよう、新たに東区に地域住民との交流拠点となる日本語教室を開設し、外国人と日本人が交流を通して支え合う活動を推進している。

本市の在住外国人数、観光客数は増加傾向にあり、また、2019年のラグビーワールドカップ、女子世界ハンドボール選手権の本市開催、さらには、熊本城ホールの竣工等に伴い、ますます外国人が増加することが見込まれる。そのような中、国際交流の拠点施設として、平成30年3月に策定した「熊本市国際戦略」に基づく多文化共生社会の推進及びグローバルな人材の育成等に係る施策について、市と連携を図りながら大きな役割を果たしている。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市辛島公園地下駐車場・熊本市辛島公園地下通路				
指定管理者	一般財団法人 熊本市駐車場公社				
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日まで				
施設所管課	総務局 行政管理部 管財課				
施設概要	鉄筋コンクリート造 地下2階4層 自動車:625台(自走340台、機械285台)				
事業概要	駐車場条例第16条に規定する業務 ・駐車場の使用の許可及びその取消しに関する業務 ・駐車場の施設の維持管理に関する業務 ・上記に掲げるもののほか、駐車場を管理運営上市長が必要と認める業務				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	198,758	182,663	16,095	92%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	174,510	174,510	0	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	2,839	1,326	1,513	47%
	合計	177,349	175,836	1,513	99%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	33,974	29,590	4,384	87%
	事業費	5,844	5,755	89	98%
	その他	133,869	137,915	4,046	103%
	合計	173,687	173,260	427	100%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、財務書類 利用者アンケート調査結果報告書の確認 日報等による業務遂行の確認(モニタリング年2回実施)				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書及び仕様書等に沿い、漏れなく様々な取り組みを行った。具体的には、千人アンケートやお客様対応記録の活用、職員の接客力向上やパンフレット配布(約2,100部・市町村役場等65箇所)、近隣ビジネスホテル宿泊者向けの駐車料金割引サービス実施、定期駐車券の長期契約者へ県産品をプレゼントするご愛顧キャンペーン実施、ホームページの充実化、テレビCM(200本)の各種営業強化など、アンケート結果を運営評価及びサービス改善に反映させた。 しかし、熊本地震被害調査の損保関係者の利用減やNTT社用車・市公用車の定期利用減、パチンコ店利用減などの予想外の特定利用者減少等により、利用台数は前年度に比べ8%減、売上は25%減と大幅に減少する結果となった。

施設の管理	A	<p>施設、設備の老朽化に係る不具合の早期発見と予防保全処置のため、協定書及び仕様書等に基づき計画的に点検・清掃等を実施しながら、適宜修繕を行った。</p> <p>安全面においては、出合い頭に車同士、人同士などが接触しないよう、駐車場内や地下通路エスカレーター周辺に注意喚起の案内を表示した。また、エレベーター内に設置している防犯カメラの点検・メンテナンスを行う際、エレベーターの運転を停止せずに作業を確実に進めよう、点検用ボックスを新設するなど、利用者への利便性向上並びにヒューマンエラーの予防にも努めた。</p> <p>なお、平成28年6月の建築基準法改正により追加された、防火設備検査に関する資格に対応するため、防火設備検査員の資格を取得した当公社職員が施設内の防火シャッターの点検を行うなど、コンプライアンスの徹底強化にも取り組んだ。</p> <p>また、熊本地震災害復旧工事及び大規模改修工事においては、市所管課・施工業者等と緊密な連携・調整を図りながら適宜対応を行った。</p>
収支の状況等	B	<p>当駐車場に利用料金制は導入されていない。よって売上げは指定管理料に反映されることはなく、収入は純然たる管理経費のみとなる。</p> <p>支出については、人件費、外注費及び消耗品費等の経費を削減することで抑制し、剰余金の一部は公益事業を通じて利用者に還元している。</p> <p>平成29年度は目標台数、目標売上ともに未達となった。桜町再開発工事や空き地の利活用等、周辺をとりまく環境は変化しているため、引き続き、利用増を図るための新たな取り組みの支出を行う。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査日 平成29年11月22日(水)・23日(木)・24日(金)・25日(土)</p> <p>2 調査方法 発券所(入場時)にアンケート用紙を用意し、記入後、管理事務室・料金所で回収。(回収件数511件)</p> <p>3 結果総括</p> <p>93%以上の利用者が職員の対応、施設の満足度等について概ね満足しているとの結果で、管理運営面では特に大きな不満はあげられていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応・・・「大いに満足・満足」96.5% ・施設満足度・・・「大いに満足・満足」95.3% ・施設内の清潔さ・・・「大いに満足・満足」93.3% <p>【利用者の主な意見】(良い評価)・係員の接客がとてもよい。季節に合わせた階段の飾りつけがよかった。など (改善点等)・交通マナー等の表示をしてほしい。表示等をよりわかりやすくしてほしい。・利用者ニーズに応えた改善を図ってほしい。・接客をより充実させてほしい。など</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>交通マナー等の表示物については、出合い頭に車同士、人同士などが接触しないよう、駐車場内や地下通路エスカレーター周辺に注意喚起の案内を表示した。また、営業時間を大きく表示した案内表示を駐車場内11箇所に設置した。利用者ニーズに応えた改善については、エレベーター内に設置している防犯カメラの点検・メンテナンスを行う際、エレベーターの運転を停止せずに作業を進めよう、点検用ボックスを新設した。接客面の充実については、障がいのある方への窓口対応研修を全職員に行った。また、外国人観光客の増加に伴い、和英対応表を管理事務室の窓口に常備した。</p>

総合評価

<p>公益事業として、道路交通の円滑化及び市民の安全、文化芸術と福利の増進に寄与すべく、交通対策事業及び地域社会振興事業を積極的に行った。特に、中心市街地活性化及び文化芸術振興を目的として、熊本市国際交流振興事業団と共同で「第4回熊本アートフェスティバル」を開催した。</p> <p>さらに、初めて(仮称)花畑広場で「朝市」を開催するなど、中心部の地域振興・賑わいづくりに貢献した。</p> <p>指定管理最後の一年、辛島公園地下駐車場の営業推進に向け、日々PR等に努めていくとともに、経費節減を図り、公益事業の推進に尽力する。</p>
--

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	特定利用者減少等による売上げの減少はあったが、各種営業強化への努力もみられ、現施設の運営については協定書・仕様書に基づき適切に実施されていた。
施設の管理	A	熊本地震災害復旧工事等では市と施行業者との緊密な連携・調整を図りながら対応していた。施設の管理については協定書及び仕様書等に基づき計画的に実施されていた。安全面については利用者の利便性向上を図りつつ、ヒューマンエラーの予防を行い、市への報告も迅速に行われていた。
収支の状況等	B	目標台数、目標売上は未達となったが、事業目的に適合しない支出等は無く、会計処理も適切に実施されていた。

総合評価

施設の運営及び管理については適切に実施されている。熊本地震の災害復旧工事及び大規模改修工事については、市及び施工業者と緊密に連携をとりながら迅速に対応し、設備等の日常的な巡回・点検等についても適宜対応を行っており安定的な運営に取り組んでいる。

「第4回熊本アートフェスティバル」や「朝市」を開催するなど文化芸術の振興や中心市街地の活性化にも貢献している。

熊本地震被害調査関係者の利用減や団体の定期利用減、店舗利用者減などの特定利用者の減少に伴う売り上げ減少については、今後も新たな利用者の獲得を図るべく営業強化に努めなければならない。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市辛島公園地下自転車駐車場(施設)				
指定管理者	一般財団法人 熊本市駐車場公社				
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日				
施設所管課	都市建設局 土木部 土木管理課 自転車対策室				
施設概要	市中心部の駐輪場として、来街者の駐輪場所確保を図り、自転車利用者の利便性の向上を目的とする。構造 鉄筋コンクリート造 半地下・地下1階 延べ面積 22,775㎡ 内訳 駐車場部分 20,932㎡ 自転車駐車場部分 1,843㎡ 収容台数 自転車470台 バイク302台				
事業概要	自転車駐車場の施設管理に関する業務				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	-	-	-	-
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	10,731	10,731	0	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	10,731	10,731	0	100%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	573	646	73	113%
	事業費	0	0	0	-
	その他	10,372	10,621	249	102%
	合計	10,945	11,267	322	103%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書の確認 定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回(12月、3月)				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営		
施設の管理	A	仕様内容に基づいた設備保守点検・清掃等の実施、場内巡回において汚れていた箇所は迅速に清掃を行う等、施設の衛生管理に努めた。 修繕実施については、緊急性・優先度を市へ適宜報告したうえ迅速に対応した。仕様書以上の取組みにおいては、放送設備のスピーカーが劣化していたため「更新入替(7台)」を行い、利便性の向上を図った。
収支の状況等	B	顧問会計事務所の指導のもと、適正な会計処理等を実施している(監査も適正であった)。

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
(施設の管理のみの業務であるため、利用者に直接アンケートはしていない)
・アンケート結果に対する対応状況

総合評価

<p>施設管理 協定書・事業計画書・マニュアルに沿った施設・設備の点検整備等により機器の維持管理に努めた。また清掃等を適宜実施することで、施設の美化を図った。</p> <p>安全対策 警備計画に沿った場内巡回(5回以上/日)を実施し、事故の未然防止を図った。また、バイクからのガソリン漏洩時は、バイク置場係員と協力しオイル吸着マットを敷き場内を換気する等の確かな防火対応を図った。なお、昨年度同様、火災・水防・地震訓練を実施し更なる自衛防災隊組織の強化に努めた。</p> <p>サービス関係 電話によるお問合せ対応(営業時間・料金・空状況・落し物等)を行う他、自転車駐車場では両替ができないことから両替業務を行った。</p> <p>また、当公社より年1回発行(1,000部)の「くまもと市街地駐車場マップ(自動車・バイク・自転車)」内に、同駐輪場の場所・収容台数を掲載し、昨年度に引き続き行い普及・啓発を図った。</p> <p>仕様書以上の取組み 放送設備のスピーカーが劣化していたため「更新入替(7台)」を行い、利便性の向上を図った。</p> <p>平成30年度においても利用者が快適にご利用できるよう、効果的・効率的な維持管理を図りたい。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営		自転車対策室からは維持管理のみを指定管理者の業務としているため、施設の運営についての評価は実施しない。
施設の管理	A	仕様書、協定書等に基づき業務は適切に執行されている。各書類のファイリング等もきちん整理整頓となされている。 施設修理を行うときも手際よく対応を取っており、計画的で迅速な処理には感心する。
収支の状況等	B	顧問会計事務所の指導、仕様書等々に従って適切な支出処理がなされており、問題等々は何も発生していない。

総合評価

<p>当該指定管理者は辛島公園地下の車両駐車場も管理しており、地下の自転車駐車場へのノウハウが取り入れられているようである。施設の修理等について計画性と緊急性双方ともに考慮して、適切な対応を行っているように感じる。</p> <p>ホームページで、管理している自転車駐車場の情報、状況等が市民誰にでもすぐに分かるようにしており、この点は実に適切なPRであると感じる。</p> <p>連絡網、内容がしっかりした災害訓練が行われているようであり、地下にある自転車駐車場は通常とは異なった方面での危険性があることを、よく考慮しているようである。</p>
--

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市男女共同参画センター はあもにい																																																					
指定管理者	はあもにい管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日																																																					
施設所管課	市民局 市民生活部 男女共同参画課																																																					
施設概要	(1) 名称 熊本市男女共同参画センターはあもにい (2) 所在地 熊本市中央区黒髪3丁目3番10号 (3) 敷地面積 7,595㎡(但し、無料第1駐車場、第2駐輪場含む) (4) 延床面積 5,448㎡(但し、第1駐輪場、塵芥集積所含む) (5) 建設費 2,280,000千円 (6) 開館日 平成2年4月7日																																																					
事業概要	(1) 条例第20条に規定する業務 センターの施設等の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 センターの維持管理に関する業務 条例第3条各号に掲げる事業の実施に関する業務 上記に掲げるもののほか、センターの管理運営上市長が必要と認める業務 (2) 条例第21条に規定する利用料金の徴収、減免及び還付に関すること。																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>92,592</td> <td>160,486</td> <td>67,894</td> <td>173%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	92,592	160,486	67,894	173%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	92,592	160,486	67,894	173%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>174,961</td> <td>153,360</td> <td>21,601</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>20,172</td> <td>42,942</td> <td>22,770</td> <td>213%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>389</td> <td>136</td> <td>253</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>195,522</td> <td>196,438</td> <td>916</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>187,017</td> <td>182,488</td> <td>4,529</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>6,480</td> <td>12,503</td> <td>6,023</td> <td>193%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>193,497</td> <td>194,991</td> <td>1,494</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	174,961	153,360	21,601	88%	利用料金収入	20,172	42,942	22,770	213%	その他	389	136	253	35%	合計	195,522	196,438	916	100%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	187,017	182,488	4,529	98%	事業費	6,480	12,503	6,023	193%	その他	0	0	0	-	合計	193,497	194,991	1,494	101%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	174,961	153,360	21,601	88%																																																		
利用料金収入	20,172	42,942	22,770	213%																																																		
その他	389	136	253	35%																																																		
合計	195,522	196,438	916	100%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	187,017	182,488	4,529	98%																																																		
事業費	6,480	12,503	6,023	193%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	193,497	194,991	1,494	101%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) 利用者アンケート・指定管理者の自己評価																																																					

指定管理者の自己評価

区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書、事業計画書に基づき業務を適切に実施した。事業については、熊本地震を経験した「育児中の女性」へのアンケート調査を実施し報告書を発行、無料防災出前講座を20回実施(目標8回)し、男女共同参画の視点からの防災の重要性を発信。メディアにも取り上げられ、はあもにいの活動を多くの方に知ってもらうことができた。貸室、ホールの運営に関しては概ね問題なく、来館目標者も達成し、来館者数が過去最高(対前年比173%)となったことからA評価とした。

施設の管理	A	施設の管理については、協定書、仕様書、事業計画書に基づき適切に実施した。施設の経年劣化による不具合も日々の点検において速やかに対応し利用者への影響を未然に防止することができた。安全管理については、非常時緊急ボタンを事務所受付カウンター以外に情報資料室、ファミリーサポートセンターの各受付カウンターにも設置し、更に日常巡回点検時には巡回のポイントを明確にし業務を遂行した。全職員研修でも、不審者対策、さすまた使用方法の研修会を実施するなど安全管理の強化を行い、来館者が安心して利用できる環境を整えることができたことでA評価とした。
収支の状況等	A	条例、仕様書等の法令を遵守し適正な会計処理に努めた。ホール、貸室、駐車場全ての利用料金収入が順調に伸び過去最高となった。経費支出に関しては、気温差の影響で光熱費が増加したが、定期発送物の取扱業者変更をはじめ備品購入の際の単価、必要経費の見直しなどの取り組みで震災前の平成27年度と比較し経費全体の節減につなげることができたのでA評価とした。

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
<p>【利用者アンケート】 調査方法 平成30年3月1日～平成30年3月31日迄 実施方法 上記期間中に施設利用者に対しアンケートを行った。 事務所受付カウンター、情報資料室受付前、1Fロビーにアンケートを設置し受付係より利用者に直接アンケートを配布した。回収についてはアンケート回収箱を設置した。 集計結果 アンケートの回収枚数は125枚。 結果総括 前年度同様に貸室、駐車場の利便性および館内の清潔さ、職員の接客などについての設問に回答していただいた。</p> <p>【項目】</p> <p>回答者男女比(回答数125件) ・女性 74.4% ・男性 25.6%</p> <p>貸室の利便性 ・とても利用しやすい 49.6% ・普通 30.4% ・利用しにくい 1.6% ・利用したことがないのでわからない 18.4%</p> <p>情報資料室の利便性 ・とても利用しやすい 40.8% ・普通 30.4% ・利用しにくい 0.8% ・利用したことがないのでわからない 48.0%</p> <p>駐車場の利便性 ・とても利用しやすい 32.8% ・普通 35.2% ・利用しにくい 2.4% ・わからない 29.6%</p> <p>館内、トイレの清掃 ・とてもきれいである 60.0% ・普通 35.2% ・汚い 0.8%</p> <p>案内表示 ・とてもわかりやすい 30.4% ・普通 54.4% ・わかりにくい 7.2% ・どちらとも言えない・わからない 8.0%</p> <p>附属設備や備品の状況 ・とても満足している 25.6% ・普通 35.2% ・悪い 3.2% ・わからない 1.6%</p> <p>職員の接客 ・とても良い 76.8% ・普通 20.8% ・悪い 0.8% ・わからない 1.6%</p> <p>職員の説明 ・とてもわかりやすい 72.0% ・普通 20.8% ・0.0% ・説明を受けたことがないのでわからない 14.4%</p>	
アンケート結果に対する対応状況	
<p>H29年度はトイレ、駐車場に関するご意見が多くみられた。特にトイレについては洋式トイレを増やしてほしいとのご要望が多かった(膝が痛い、妊娠中はとても困る等)。駐車場については無料駐車場が遠すぎるなどのご意見があった。この二つのご意見については予算の問題等もあるため今後の検討課題として協議していく。館内の案内表示については、より分かりやすくするため、サインの改善を図った。様々なご意見に対して可能なことは速やかに取り組み、今後の管理運営の質の向上に反映させたい。</p>	

総合評価

指定管理2期1年目となった平成29年度、熊本地震後の年ということもあり、新たな気持ちで企画事業、会館運営にスタッフ一丸となって取り組んだ一年だった。政策や方針決定の場で発言できる女性人材の発掘・育成を目的とした「ウイメンズカレッジ」は4期目となり、受講者は計120人となった。熊本地震を経験した「育児中の女性」へのアンケート調査、その報告書の制作・発行と並行して、男女共同参画の視点に立った防災出前講座を無料で行うなど、テーマ性を持った活動ができたのではないかと感じている。

貸館業務では、地震前の数字に戻るのか当初不安もあったが、多くの市民にご利用をいただく結果となった。リピーターが多いことから一定の評価をいただいていると思う一方、これまでご利用いただいたことがない市民の皆様にも「はあもにい」を知り、利用いただく機会の創出にさらに努めたい。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	男女共同参画の視点に立った防災出前講座を20ヶ所で開催するなど、仕様書が要求する以上の積極的な取り組みを実施している。また、熊本地震を経験した育児中の女性へのアンケートでは、被災時から復興段階までで女性が抱える諸問題を検証、メディアや大学等の機関からも注目される報告書を作成した。震災の経験を生かした事業展開やニーズを捉えた効果的な取り組みがセンターの活動の認知度向上にも貢献し、会館利用者の増加につながったものと考えている。
施設の管理	A	施設や設備の経年劣化が著しく、不具合による不測の事態が危惧される中、危険度が高いもの、来館者への影響が大きいものを考慮した的確な改修の優先順位がつけられ市側とも情報共有ができています。こまめな日常点検や定期点検でトラブルの未然防止を図るとともに、維持管理担当者、舞台事業担当者のスキルアップにより、現状の中で最大限の成果が発揮できています。
収支の状況等	A	指定管理移行後、利用率・稼働率ともに堅調な伸びを示しており、それに伴い利用料金収入も増加している。広報等の発送料金や複合機カウント料金の見直し、ペーパーレス化の取り組みにより管理経費の削減に取り組んでいる。常に収益やコスト意識を念頭においた会館運営に努める一方で、案内表示等利用者の利便性に寄与するものには速やかに対応しており、メリハリのある予算執行ができています。

総合評価

平成29年度は、指定管理2期目としてこれまでのノウハウを生かした安定的な事業展開や管理運営に加えて、熊本地震からの復興という新たな命題も課せられた1年であった。施設老朽化に伴う保守点検業務の負担が増大する中、震災に起因する設備等の修理のため、当初の修繕計画に著しい遅れが生じ、以前にも増して危機管理能力が求められる状況であったが、スタッフの万全な協力体制や細心の心配りによりトラブルなく運営が行われた。震災で得た貴重な経験を生かした新たな事業展開は、地域住民や全国の会館事業者、大学等の他機関からの反響も大きく、これまで積み重ねてきた実績との相乗効果が発揮され、震災前の水準回復という目標を超える過去最高の来館者数と収益増が達成されたと考えている。

障がい者等支援が必要な方への対応研修や、駐車場の収容力と利用者数のバランスを考慮した貸館業務など、来館者側に立ったサービスのあり方がスタッフ全員に浸透しており、その結果は利用者アンケートの満足度の高さに表れている。提案書に基づき計画された事業の遂行や目標達成に向け、着実かつ具体的な方策が実行されており、今後の会館運営にも期待がもてる。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市祖崇廟納骨堂				
指定管理者	公益社団法人 熊本市シルバー人材センター				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	市民局 人権推進総室				
施設概要	(所在地)熊本市中央区九品寺5丁目10番14号 鉄筋コンクリート造り2階建ての納骨堂(納骨壇221壇)				
事業概要	当該施設の維持管理及びその利用者の許認可、利用料金の徴収等をおこなう。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	1,608	1,602	6	100%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	951	951	0	100%
	利用料金収入	442	428	14	97%
	その他	0	0	0	-
	合計	1,393	1,379	14	99%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	1,400	1,384	16	99%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	1,400	1,384	16	99%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者から提出される業務報告書(年12回) ・利用者アンケート(7月・3月) ・平成30年3月現地調査実施 				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書に基づく施設の運営を行う。また新しい利用者の利用手続き等や利用者への対応の場合、丁寧な説明と公平性といった面を施設の運営において特に心掛けるようにしている。
施設の管理	B	日頃から館内外の清掃等、環境整備に心掛けるとともに、熊本市が調査依頼される火災等災害対策の調査や防火管理者、利用者、施設近隣の住民からの意見を参考に、危険を事前に察知し、その要因をできるだけ排除するような取り組みを行っている。
収支の状況等	B	収入、支出とも平成28年度実績より減少している。収入面では利用料金納入の遅延、支出面では平成28年度の熊本地震による人件費の増加との比較での減少が考えられる。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>調査方法 7月と3月に参拝者にアンケート用紙を渡し、鍵付投函箱で回収 結果総括 7月:33名、3月:21名 回答 施設の清掃・・・満足100% 備品の完備状況・・・満足100% 管理人の対応・・・満足98% 不満足2%(1件)</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>7月のアンケートにおいて1件、管理人の対応が良くないのご意見があり、管理人に対して接遇について誤解を受けることのないよう指導を行う。また同じ利用者から蚊の対策を求められたため、側溝の清掃を急遽行った。平成30年度はお盆時期等の繁忙日には電気式蚊取り器を設置するようにしている。</p>

総合評価

平成29年度はここ数年間なかったアンケートによる利用者から不満足の評価(1件/54件)を受けてしまった。1件の不評はその10倍の届いていない声があるものと認識し、これまで実施してきた接客等を再度見直す機会とする。

市の評価

区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書に基づいて作成した年間計画書通り、適切である。事故・事件などもなく施設の運営管理ができており、利用者の意見に対しても誠実に対応し、指導をおこなうなど、努力され全体的に良好である。
施設の管理	B	マニュアルやチェックシートにより、施設の美化に尽力し、利用者からも感謝されている状況である。
収支の状況等	B	収支状況については、適切な執行と節減に対する努力も見られる。

総合評価

全体的に適切な対応がなされている。利用者に関する対応等についても、アンケート結果をもとに、その後の指導等についてもしっかりと対応がなされていた。平成28年度は熊本地震の影響で納骨堂内の仏具等が破損するなどの被害があり、修繕対応などで人件費に関する対応もあったが、平成29年度は、適切な執行と節減への努力も見られた。今後も、高齢化に伴う利用者への手続き漏れの防止や壇の管理不明者への調査などについても継続した努力をお願いする。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市斎場				
指定管理者	熊本M・K・G斎場管理共同企業体				
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課				
施設概要	・火葬棟 3,423.4㎡ 1階 エントランスホール、告別室 4室、収骨室 4室、中央監視室、霊安室、事務室、会議室、火葬炉設備 16基(大型炉15基・汚物炉1基) ・待合棟 1,262.3㎡ 1階 待合ロビー、売店・軽食コーナー、自販機コーナー、2階 待合室(和室)5室 ・式場棟 243.7㎡ 1階 式場(約30名収容)、遺族控室				
事業概要	熊本市火葬場条例及び熊本市火葬場条例施行規則に基づき火葬を執り行う。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	7,699	7,727	28	100%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	135,086	141,253	6,167	105%
	利用料金収入	-	-	-	-
	その他	1	1	0	100%
	合計	135,087	141,254	6,167	105%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	133,456	139,816	6,360	105%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	133,456	139,816	6,360	105%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日報の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)(年2回実施) 利用者アンケートの実施(原文アンケートも毎月、市に提出)				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	指定管理業務開始から5年が経過となり施設の運営については、協定書や仕様書等に基づき適切に実施されており、毎日の朝礼やミーティングにより常に情報を共有し、火葬業務が円滑に行われるように努めた。 熊本地震以降、改葬や遺骨の処分など通常の火葬以外の手続が増加しており、ご遺族のご相談に応じてその都度健康福祉政策課に確認するなどして対応した。

施設の管理	B	<p>築19年目ということもあり施設全体に劣化が見られるため職員の毎日の巡回確認、職員全体でのチェック等で情報を共有し修繕箇所の優先順位等の表を作成、大規模修繕が必要な案件については市と協議を重ね対応を図るよう努めた。小規模な修繕に関しては職員がその都度迅速に対応した。</p> <p>かねてより来場者からのご希望の多かったトイレの洋式化工事が行われ、トイレに関する苦情もなくなり、きれいに使用していただけるようになった。</p> <p>施設駐車場も週1回の清掃日を設定して、始業前に清掃作業を行い、また花壇にも一年をとおして季節の花を植え替えて環境美化に努めた。さらに駐車場の入口・出口の案内看板を手作りして分かりやすくした。</p>
収支の状況等	B	<p>収支状況について、エアコンの温度調節や業務終了後コンセントを抜くなど節電節水に努めて無駄の無いよう努力している。燃料費については火葬件数に比例して運営コストの多くを占める経費であるが、使用量のデータ比較などにより燃料費削減に努めている。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 平成29年4月1日から平成30年3月31日まで</p> <p>2. 調査方法 待合ロビーにアンケートボックスを常設し、業務終了後に回収。(回収件数21件)</p> <p>3. 結果総括</p> <p>92.5%の利用者が、施設利用について不都合はなく全体として概ね満足しているとの結果だった。</p> <p>全体として:「満足・概ね満足」 84.6%、職員の接客に対し:「満足・概ね満足」 81.3%</p> <p>設備・施設など:「満足・概ね満足」 100%、安全対策など:「満足・概ね満足」 92.9%</p> <p>トイレの清潔さなど:「満足・概ね満足」 85.7%、植栽の見栄えなど:「満足・概ね満足」 76.9%</p> <p>【利用者の主な意見】</p> <p>(良い評価)・初めて来てきれいでびっくりしました。他</p> <p>(改善点等)・ウォシュレットがない。館内放送が聞こえない。植栽の手入れ、見栄えに不満。他</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>以前よりアンケートで最も多い苦情・要望であったトイレ関連改修(洋式トイレへの変更、ウォシュレット追加)については完了致しました。職員会話内容、音量についてのご意見については、真摯に受止め、当該職員については、個別指導並びに朝礼等で全職員に注意喚起を実施致しました。斎場業者の業務態度についても、当該業者に指導するだけでなく、その上司並びに他斎場業者にも注意を促しております。館内放送時の発語等も従来からの課題ではありますが、放送に携わる全職員は過去のご意見に対する意識をもって都度放送を実施しております。植栽見栄えは、より意識し行っており、手入れも敷地が広いことありますが、早期に伐採等行い対応し、常に素敵な施設を維持することを目標に施設運営を行っております。</p>

総合評価

<p>指定管理最終年度として、5年間の経験や課題を踏まえた集大成の年度であり、現場職員の意識や知識(機械設備、接客方法、葬送方式等)、連携のレベルは十分高まり、日々の業務に邁進しておりましたが、職員並びに葬祭業者等相互に業務に関する緊張感が薄れ来場者より業務態度などご指摘受けたことも事実であり、真摯に反省すべき点があることは否めません。また施設管理においては、築19年目による老朽化、また熊本地震の影響もあり、修繕すべき箇所は多々あり、軽微なものは職員により都度迅速に対応したものの、高額修繕においては熊本市予算の関係もあり、まだまだ十分なものではありません。しかしながら、熊本市と情報を共有し優先順位等把握して、次年度実施に向けて努めております。指定管理を受けた当初と比べると民間のノウハウを活かした指定管理者制度の効果を十分に発揮できたと評価できます。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書や仕様書等に基づき適切に実施されている。 利用者からの意見について、翌日の朝礼で情報を共有しすぐに改善・対応を行っている。以上のことからB評価とした。
施設の管理	B	斎場は築18年を経過し、施設の経年劣化が見られるなか、毎日の巡回確認により、修繕箇所の早期発見や迅速な修理が行われるなど、細やかな管理が実施されている。 また、花壇の植替え等環境美化に努め、利用者が気持ちよく利用していただくための環境整備を行っている。以上のことからB評価とした。
収支の状況等	B	収支状況については、事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。支出抑制のため、日頃から経費削減を意識した運営ができています。以上のことからB評価とした。

総合評価

施設の運営及び管理については、協定書や仕様書等に基づき適切に実施されている。
遺骨の処分やご遺族からの相談等、火葬以外の業務量増加にも迅速かつ正確に対応し、丁寧な対応が行われている。
駐車場を安全に利用できるよう、仕様書業務にはない案内看板を設置するなど、利用者の視点での運営ができています。今後はアンケートの回収率を向上させ、さらなる利用者ニーズに応えられるよう努めていただきたい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市植木健康福祉センター				
指定管理者	かがやき館管理運営共同企業体				
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課				
施設概要	住民の生涯を通じた健康づくりと、高齢者及び障がい者等の社会参加を促進することを目的とした施設。 ・延床面積 3,516㎡(鉄筋コンクリート平屋建て) ・プール(706.975㎡)・会議室(68.805㎡)・トレーニング室(179.725㎡)他				
事業概要	・健康づくりに関すること。 ・健康相談、保健指導、健康教育その他健康の保持及び増進に関すること。 ・各種健康診査に関すること。 ・児童の健全育成に関すること。 ・介護予防事業に関すること。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	86,336	79,000	7,336	92%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	43,096	43,355	259	101%
	利用料金収入	10,552	10,144	408	96%
	その他	12,023	10,086	1,937	84%
	合計	65,671	63,585	2,086	97%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	56,969	59,308	2,339	104%
	事業費	5,842	6,570	728	112%
	その他	44	44	0	100%
	合計	62,855	65,922	3,067	105%
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング)、利用者アンケートの実施				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	かがやき館管理運営共同企業体での運営は4年目となり、昨年度に引き続き共同企業体での努力が実績に繋がっており、4月-6月までは利用率も増加傾向であったが、館内全体の改修工事を予定していたため、7月以降の来館が大幅に減少となってしまった。(工事は平成30年度へ延期)しかしながら、利用率の低下に関わらず、共同企業体で今出来るサービス(接客の質向上に向けた取り組み・イベント・スタンプラリー等)を最大限の提供に努めた。 市の指定事業では、利用者の健康増進対策・対応をより具体的に利用者のニーズに合わせて実施し、また、自主事業ではそれぞれの世代に合わせた多種多様なプログラムとし、積極的に活動を行った。今後も、世代のニーズに合った利用者の健康増進に向けた取り組みの強化を図る。
施設の管理	A	管理業務仕様書及び協定書等に基づき設備保全管理・安全管理を忠実に行った結果、円滑な施設運営管理ができた。業者の定期点検だけではなく、チェック体制をより明確にすることで器機点検強化、安定性を図るため事故・怪我防止に努めた。プールでのボイラー故障により、水温の変動はあったものの、既存の設備で対応・対策を実施する事が出来た。引き続き、利用者が安心・安全に利用頂けるよう、設備点検のチェック体制を引き続き強化する。

収支の状況等	B	収支改善については、省エネ実践10項目の推進に向け全スタッフで取り組みを行ったが、電気料の高騰により電気料は前年より悪化した。更に設備の故障が相次いだことと、施設全体の改修工事予定の告知による影響で7月以降の来館者人数が減少し、収支が悪化した。
--------	---	--

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
<p>1.調査期間 平成29年11月1日～11月30日(教室アンケート)年1回 平成30年2月1日～2月28日(接客アンケート)年1回</p> <p>2.調査方法 受付にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収。(回収件数各30部)</p> <p>3.調査総括</p> <p>*教室アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教室の強度に関して・・・「満足」22% 「やや満足」15% 「普通」55% 「やや不満・不満」18% ・教室内容に関して・・・「満足」80% 「やや満足」18% 「やや不満」2% ・言動・言葉かけ・・・「満足」84% 「やや満足」8% 「やや不満」8% ・対応・接客姿勢・・・「満足」90% 「やや満足」10% <p>ひとりひとり内容や言動・言葉等、お客様の為のレッスンを意識する事が出来たようだ。強度に関してのバラつきがみられるため、強度変換をスタッフ間で強化していきたい。</p> <p>【利用者の主な意見】 (良い評価)とても丁寧な指導でわかりやすい。とても満足しています。等 (改善点等)たまにはいつもと違う教室が良い。エアロの時の声を大きくして欲しい。等</p> <p>*接客アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第一印象に関して・・・「とても満足」100% ・服装/身だしなみにに関して・・・「とても満足」80% 「やや満足」20% ・言葉遣いに関して・・・「とても満足」75% 「やや満足」25% ・アドバイスの適切さに関して・・・「とても満足」80% 「やや満足」20% ・指導の分かりやすさに関して・・・「とても満足」55% 「やや満足」45% <p>今年度は年1回の実施となったが、新規対応に関して「とても満足・やや満足」との回答が多数であった。</p> <p>・定期的な接客テストの効果でもあると考えられる。今後は、スタッフによつての差を作らないよう強化したい。</p> <p>【利用者の主な意見】 (良い評価)楽しく参加出来た。教室の指導が分かりやすい。スタッフが熱心。等 (改善点等)あいさつを大きな声で。ホールが寒い。マシンタオルを定期的に交換して欲しい。等</p>	
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>・教室に関しては、イベント等も定期的に行いマンネリ防止に努めていきたい。</p> <p>・教室/接客アンケート共に、声の大きさに指摘を頂いている。やはり、スタッフによつての差をつくらぬようにする必要があり、声の大きさは研修・フィードバック強化を行い改善に向けて行動していきたい。</p> <p>・また、マシンのタオル交換に関しては、毎日交換する体制作りを強化している為、今後もお客様からのご意見を大切にしながら、満足度向上を目指していく。</p>	

総合評価

<p>かがやき館管理運営共同企業体での運営も4年が経過し、共同企業体としての強みを最大限活かした対応・対策を積み重ねる事が出来ている。利用者との関係性や信頼も高まり、顧客満足度向上に向けた対応・対策も迅速に行う事が出来た。</p> <p>今年度は、7月より全館改修工事予定と告知していたことが広まり、4・5・6月までは人数向上を図ることが出来ていたが、7月以降の利用人数が大幅に減少した。</p> <p>平成30年度においても、市政だよりや外部営業・地域との連携により、当館の営業状況を住民の方々に認知いただき、市の指定事業・自主事業を通して活気ある館を目指していきたい。さらに、地元総合型地域スポーツクラブと連携や、熊本市植木商工会等と連携した健康サービス等により、地域に根ざした健康福祉センターとして、更なる利用者の増加とサービスの質向上に、力を入れていきたい。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	指定事業に加え、利用者のニーズにあった自主事業を開催していた。 また、地域の各団体と連携し、新規利用者の増加により利用率の向上に繋がった。
施設の管理	B	仕様書で指定している項目のほか、指定管理者独自のチェック体制による施設及び機器の保守管理に努めた。
収支の状況等	B	事業目的外の支出は見られず、会計処理も適切に処理されていたが、指定事業外の教室での支出が目立った。

総合評価

平成28年度の熊本地震での影響が当施設は比較的少なかったため、会議室の利用が激増した。平成29年度は利用者数は減っているものの、個別にはそれほど減っておらず、トレーニング室の利用者は増加している。
指定事業については、利用者のニーズに合った教室を取り入れアンケートの満足度は高い評価を得ている。
今後も地域の各団体との連携を深め、継続して事業に取り組んで欲しい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市夢もやい館				
指定管理者	夢もやい館管理運営共同企業体				
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課				
施設概要	熊本市北区楠1丁目20-5-101の市営住宅の1階部分に設置。延床面積は903.66㎡。管理室、介護予防事業として高齢者健康維持スペース(トレーニング室・体育室)子育て支援事業として子育てつどいの広場スペース(つどいの広場・図書コーナー・相談室)を設けている。				
事業概要	トレーニング室ではトレーニング機器を使用したり、体育室では転倒予防やスポーツ教室等を開催し高齢者の健康維持を支援、またつどいの広場では子育て親子のふれあいや情報提供を通じて子育てを支援するとともに、世代間及び地域交流事業を行っている。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	44,603	44,417	186	100%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	26,309	26,309	0	100%
	利用料金収入	6,089	6,447	358	106%
	その他	107	147	40	137%
	合計	32,505	32,903	398	101%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	25,326	27,293	1,967	108%
	事業費	267	362	95	136%
	その他	6,719	5,001	1,718	74%
	合計	32,312	32,656	344	101%
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング)、利用者アンケートの実施				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>仕様書、年次計画に基づいた運営に加え、計画以上の取り組みを行った。介護予防トレーニング室では、地域連絡協議会でご意見のあった『引きこもりがちの方を対象とした介護予防教室』を開催した。実施にあたっては、校区の民生委員に協力していただき対象者の選定を行うなど、地域と連携した事業展開を行った。また、課題となっていた夕方以降の利用者増に関しても、プログラムの充実化を図り、着々と利用者数を伸ばすことができた。</p> <p>つどいの広場では、通常の広報活動に加え幼稚園や小児健診でのチラシ配布の依頼や、アウトリーチ事業を通してつどいの広場のPR活動を実施し、新規利用者の獲得や利用者の増加につなげた。</p> <p>利用人数の増加にあたり、ケガ・事故防止のため、各種プログラムの内容や定員の見直しを行い、遊具やマシンの安全点検を実施し安全な施設運営を展開した。</p>

施設の管理	A	<p>職員を班分けし、安全推進班、環境整備班、エコ活動班を設置、各班課題を設け改善していくことで質の高い管理に努めた。周知事項として季節ごとの注意喚起の掲示を行い、掲示物の見直しも進めた。班活動の中でも、省エネ対策は効果があり、年間の電気使用量が昨年度より大きく下回る結果となった。</p> <p>修繕は備品故障の対応だけでなく、職員全員で予防保全に対する意識を高めたことで、利用者様への利便性の向上、トラブルを未然に防ぐことができた。</p> <p>利用者の声として多く挙げられた、臨時駐車場の整備や駐車方法については、地面の整備工事と満車時に駐車場整備要員を配置した結果、事故やトラブルは起こっていない。</p>
収支の状況等	A	<p>介護予防トレーニング室の利用人数増により増収となったものの、それに伴い管理経費の支出も増加した。エコ活動班を発足し、電気使用量・印刷枚数の節減に取り組み、昨年と比較し電気使用量14%、印刷枚数13%の削減となった。</p> <p>緊急時の備えとして飲料水、毛布、非常用セットを新たに備蓄し、事業以外の投資も行った。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>(1) 調査期間 平成29年7月19日から7月25日まで(記入式) 平成30年2月2日から2月21日まで(記入式) 平成30年2月2日から2月21日まで(聞き取り)</p> <p>(2) 調査方法 記入式・・・アンケート用紙を配布、記入後回収。(1回目150部、2回目100部) 聞き取り・・・利用者様に直接聞き取り調査(年1回60部)</p> <p>(3) 集計結果 ・清掃状況・・・「とてもよい・よい」(1回目92%、2回目87%) ・接客対応・・・「とてもよい・よい」(1回目95.5%、2回目95%)</p> <p>【利用者の主な意見】 (良い評価)・講座、イベントなど多種多様で、スタッフさんの努力がうかがえます。・いつも明るく声をかけてくださって、子どもももやい館に行くのを楽しみにしています。 (改善点等)・臨時駐車場を整備してほしい。・下の子が教室を受けている間だけでも小学生の入館を可能にしてもらえると引き続き利用しやすく大変ありがたいです。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>1回目調査は、より多くの利用者様のご意見をいただくために前年度より50名対象者を増やし実施した。</p> <p>臨時駐車場の整備は可能な範囲で職員で行っていたが、安全を考慮し、担当課と協議の上修繕費を活用しての整備を行った。また、小学生の入館に関するご意見においても、利用者様のご要望を担当課に伝え、条件を設けて可能としている。</p> <p>利用人数が増えたことにより教室の定員、遊ぶ場所の安全性に関するご意見も出ているが、職員で話し合い、環境の整備に努めた。</p>

総合評価

介護予防トレーニング室の利用者数は、昨年対比、1636名(昨年対比107%)増えている。広報活動を市内の広範囲で行うことで、近隣地域だけでなく遠方からの利用者様も増えてきている。それに伴い、駐車場不足が課題となっていたが、ハード面ソフト面で駐車場整備にあたり、クレームや事故なく管理ができた。

つどいの広場では、利用環境を整え利用者様のニーズに合わせた情報発信を行うことで、利用者の新規獲得に努めた。また、事業内容においては、上期に「朝の活動(読み聞かせ・体操)」を定着化させたことで、リピーターを獲得することができた。下期以降においては、年間計画以上の事業に積極的に取り組んだことで、利用者数の増加に繋がった。

また職員研修では、チームビルディングで安全・環境・エコの活動班を作り、班活動を実施したことで質の高い管理運営を目指した。その結果、長年の駐車場問題も緩和でき、利用者様が快適に利用できる環境を提供できた。

館外活動については、今年度も地域のサークルや病院から運動指導や工作会の講師依頼を多く受け、アウトリーチ活動を活発に行った。館外での活動にも積極的に参加することで、地域貢献と当館活動の認知度アップとなっている。また、職員のスキルアップにも繋がっているため、利用者様への更なるサービス提供を行いたい。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	様々なアンケートを行っており、利用者の意見への対応を迅速に行っている。そのため利用者の満足度は高い評価を得ている。 また『引きこもりがちの方を対象とした介護予防教室』等、地域のニーズにあった教室を数多く開催した。以上のことから、A評価とした。
施設の管理	B	協議書、仕様書に基づき適切に施設を管理しており、また、危険箇所を常に点検し予め人員を配置するなど事故の未然防止に努めた。
収支の状況等	B	事業目的外の支出はなく、会計処理も適切に処理されていた。

総合評価

施設利用の時間帯や曜日など利用者の偏りがないように効率的な運営を目指している。また、利用者の要望に丁寧に対応し、指定管理者の権限以外の案件は直ちに市に相談、報告する前向きな姿勢が見られる点も評価できる。

今後も利用者に対し質の高いサービスを提供し、地域に根ざした施設の運営に努めて欲しい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市南部在宅福祉センター				
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課				
施設概要	1所在地 熊本市南区日吉1丁目4番15号 2建物概要 鉄筋コンクリート造 2階建て 敷地面積 1,601.00㎡、延床面積 779.40㎡ 3施設概要 事務室、相談室、和室、調理室、多目的ホール・談話室、会議室・相談室・更衣室、浴室・洗面・脱衣室、湯沸室、便所など				
事業概要	援護を要する在宅の高齢者、障がい者、その家族に対し、在宅介護等の総合的な福祉サービスを提供するとともに、住民の福祉活動の発展に寄与するため会議室等の貸出しを行っている。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	15,669	15,386	283	98%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	15,011	15,077	66	100%
	利用料金収入	1,119	1,284	165	115%
	その他	167	207	40	124%
	合計	16,297	16,568	271	102%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	10,819	11,184	365	103%
	事業費	1,983	2,066	83	104%
	その他	0	0	0	-
	合計	12,802	13,250	448	103%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回 利用者アンケートの実施				

指定管理者の自己評価 区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書、協定書に基づいて適切に施設の運営に努めた。まず、地域の皆様が健康で安全安心な暮らしが出来るよう毎日の「ふれあい相談」や「介護相談」、「行政書士無料相談」をはじめ、認知症対策支援活動として、脳トレーニング、下肢筋力強化体操、ラジオ体操、囲碁・将棋、童謡唱歌クラブ、キルト教室、カラオケクラブ、映画鑑賞会等を毎月定期的に実施し、利用者の介護予防に努めた。また、利用者から愛され、親しまれる施設の実現に向けて、自治会等や各種団体と共に高齢者と子供達の交流の場として「子どもまつり」や地域と一体となった一大イベント「ふれあい祭」を実施し、地域の交流を深めた。更には南老人福祉センターと合同でバスハイクを実施し、今年度は世界遺産「万田坑」に行き見聞を広めた。このような事業の展開を有効に知っていただくために、広報誌を年4回発行し、近隣の自治会に直接手渡しをお願いするとともに、市政だより、ホームページを活用し、事業や講座、イベント等の情報発信に努めた。今後とも公平・公正な運営を行い、誰もが安心して過ごせる快適な場所を提供したい。

施設の管理	A	建物等の老朽化に伴う修繕改修では、所管課と密に連絡を取り合い、平成28年度に引き続き網戸の取り付けや、新たに玄関スロープカーペットの張替えを行い、利用者の利便性が向上する対応を行った。また、防犯・防災面の安全管理に取り組み、なかでも「オレオレ詐欺」や「不審者の侵入」に対する方策については、南警察署に講話をしていただいた。11月と2月には消防訓練を行い、119通報、初期消火、避難誘導、特に2階東側屋外階段の有効利用方法について、南消防署から助言を受けた。
収支の状況等	A	協定書、仕様書、法人の経理規程及び会計研修に基づき、収入・支出時の適正な会計処理に努め、内部経理監査の実施により本部から助言・指導を受けた。収入については、貸館の利用増に努め、支出面では光熱水費の節減に努めた。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1、調査期間 平成30年2月 2、調査方法 貸館利用者、各講座利用者毎にアンケートを準備し、記入後回収袋で回収(回収件数148件) 3、結果総括 ・職員対応について・・・「満足・概ね満足」98% ・施設全体について・・・「満足・概ね満足」100%</p> <p>【利用者の主な意見】 (良い評価) ・いつ来ても対応がいいのでとても満足しています。 ・親切で丁寧な対応でいつも感謝しています。 いつも季節の飾りなどされ、明るい感じが好きです。 施設の講座やイベントにも楽しく参加しています。 (改善点) ・床が古いのできれいにしてほしい(フロアマットの取替え)</p> <p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>アンケートにお寄せ頂いたご要望と対応状況 ・新しいホワイトボードがほしい・・・平成30年2月22日購入済 ・和室に低い椅子があると助かる・・・現在は折りたたみ式の踏み台で代用。平成30年度内に購入予定。 ・その他 網戸の取り付けについて・・・平成24年度から要望があった網戸の取り付けが、平成28年度に9枚、平成29年度に5枚取り付けが完了した。利用者の方々の不安も解消できた。</p>

総合評価

<p>指定管理者施設として、条例、施行規則の遵守と協定書、仕様書に基づいた適正な施設運営に努めた。当施設は福祉行政のなかで、健康で生きがいをもった高齢者の育成施設として益々重大なものとなっている。このようななか、高齢者のADL(日常生活動作)低下防止のため、ラジオ体操、下肢筋力強化体操、いきいき百歳体操の推進をはじめ、看護師資格を有する相談員を中心とした介護知識や認知症予防対策としての「らくしゅう式(脳トレーニング)」の強化に努めた。特に平成29年度第4四半期(1月～3月)は、平成30年度の新事業「要支援1・2」を対象とした要支援者サポートサロンの開講に向け、これに付随する福祉ボランティアの育成準備に力を注いだ。次に施設の利用状況をみると、貸館利用料は平成28年度と比較すると115%と大幅な伸びをみせたが、総来館者数は熊本地震の影響で利用者の地域からの転出等により固定の利用者が減少した。利用者数は回復傾向にあるが1日も早く利用の回復に努めたい。以上のように職員一同日々研鑽に努め、最終的にはデイサービスとは無縁の高齢者が一人でも多くなるよう当センターを有効利用していただき、一日一日を有意義に生きがいを持って暮らしていけるような場所の提供に心がけたい。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書、仕様書に基づく業務を適切に実施した。 利用者のニーズに合わせた自主事業の開催により、貸室の利用者、利用料ともに増加した点は評価したい。
施設の管理	B	施設の保守管理や安全管理に適切に取組み、利用者からの声には迅速に対応した。
収支状況	B	事業目的外の支出はなく、会計処理も適切に処理されていた。

総合評価

施設の管理・運営について、事業計画に沿いながら適切に実施されていた。
積極的な広報活動の成果が現れている面もあるが、調理室の利用者は継続して減少しており、新規利用者獲得に向けた事業展開を期待したい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東部在宅福祉センター				
指定管理者	東部福祉センター管理運営共同企業体				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課				
施設概要	1所在地 熊本市東区健軍本町31番20号 2建物概要 鉄筋コンクリート造 平屋建て 敷地面積 1,394.69m ² 、延床面積 801.70m ² 3施設概要 会議室、調理室、多目的ホール・談話室、相談室、便所など				
事業概要	(事業概要) ・住民の福祉活動及び交流活動を推進するための施設で、各種企画事業や多目的ホール、調理室、会議室の貸し出しを行っている。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	5,715	13,229	7,514	231%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	12,885	13,608	723	106%
	利用料金収入	629	1,128	499	179%
	その他	57	0	57	0%
	合計	13,571	14,736	1,165	109%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	12,273	12,797	524	104%
	事業費	383	344	39	90%
	その他	649	546	103	84%
	合計	13,305	13,687	382	103%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)、年2回の利用者アンケートを実施。				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	運営最終年度となる本年は、震災前のセンターに戻るべく更なる事業の充実と施設の周知活動に重点を置いた取り組みを行った。市指定事業の福祉相談会は気軽に参加できる座談会形式により引き続き行っており、利用者に寄り添った内容にすることで誰にでも利用できるセンターとなるよう努めた。貸館利用者への施設周知の活動としては、広報誌のポスティングなど近隣の市営団地・マンション・住宅等、幅広く届けることで事業の集客数拡大や貸館利用率の向上に繋げた。
施設の管理	A	施設の復旧工事も終わり、チェックシートに基づいた日常点検を実施。特に段差等危険箇所の掲示や駐車場停車位置の注意喚起など、利用者目線の対策を実施した。また、個人情報の取扱いについても、内部監査の実施や施錠の励行等、情報漏洩防止に努めた。危機管理については、老人センター合同の避難訓練で、消火器やAED講習、避難経路掲示物の設置等、緊急時を想定した対応に努めた。

収支状況	A	事業計画に関する収支予算書に基づき事業目的適合外の支出等はなかった。また、適正な収支執行を行った。人件費以外の各種経費に関しては、徹底的な無駄の排除や企業体のこれまでの経験を活かした削減を実践することができた。
------	---	---

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査結果 平成29年7月3日から7月14日/平成30年2月15日から2月27日まで 2. 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収。(満足度調査年2回100件) 3. 結果総括 利用者の満足度については下記のとおりである。 清掃状況・・・とてもよい・よい189% 案内表示の分かりやすさ・・・とてもよい・よい165% 接客対応・・・とてもよい・よい185%</p> <p>4. 利用者の主な意見 (良い評価)職員対応が良くできている。(入退館時の職員挨拶、新規来館者の職員案内) (改善点等)駐車スペースが少ない。(駐車の際の注意点の貼り出しや職員対応で案内することで改善)</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・申請書の記載事例を分かり易く掲示して欲しい。 見やすい申請書記載事例の掲示や文字が大きくわかりやすい受付表の作成。 ・女性の利用者なので目張りをして欲しい。 目張りをして室内を覗けないようにした。 ・天井灯がチラチラしている。 電灯のちらつき等持ち越しになっていた修繕箇所の対応を迅速に実施。 ・軽く打ち合わせができる場所がほしい。 空いたスペースを利用し、小休憩や簡単な打ち合わせができる小会議室のスペースを設置。</p>

総合評価

<p>3年間の指定管理最終年度となる本年、施設運営については、2年間の経験を踏まえ東老人福祉センターと連携を図りながら、年間事業計画を基に、事業運営とアンケート調査の検証・改善を基本とした運営を行った。</p> <p>企画事業については、利用率の低い福祉相談会は気軽に相談しやすい座談会形式にて引き続き行い、潜在する悩みの顕在化とその対応により利用率向上に繋がった。管理面においては、センター復旧工事も終わり建造物的な修理箇所等は無くなった。段差のある箇所等には注意喚起物の掲示により事故の未然予防に努めた。また、毎週火・木曜日は地域の「校区見守り」に積極的に協力参加し、地域住民・自治会・老壮会との連携を図った。利用者への取り組みとしては、広報を強化し、毎月職員による広報誌・事業案内のポスティングを実施(通常1,000部/イベント時2,000部)、貸館利用については、自治会・老壮会への回覧板配布の拡充や、既存利用者からの紹介、サークルサポート事業の新規立ち上げにより稼働率向上を図った。また、老人センター同様、利用者への入退館時のご挨拶や傾聴の徹底により、利用者の意見が出やすい雰囲気作りにも努めた。職員研修については、個人情報や接客接遇、避難訓練等、危機管理研修を重点的に実施した。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書、仕様書に基づく業務を適切に実施した。 また、相談業務において市民のニーズに合った形態にすることで利用者数を増やす等、これまでの蓄積を活かした改善が見られた。
施設の管理	B	復旧工事終了後も引き続き施設内の保守点検や安全管理に取り組み、安全性の高い管理運営を行った。
収支状況	B	管理費においては効率的な経費の削減に努めており、事業目的外の支出は無く、会計処理も適切に処理されていた。

総合評価

<p>施設の運営・管理において、事業計画に沿いながら業務を適切に実施されていた。 引き続き利用者への積極的な広報を行い、利用率の向上に繋げて欲しい。</p>
--

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東老人福祉センター				
指定管理者	東部福祉センター管理運営共同企業体				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課				
施設概要	(設置目的)市内在住60歳以上の高齢者を対象として、各種相談・健康増進・教養向上及びレクリエーションを行い、高齢者の地域拠点とし福祉の向上に努める。 開館時間:9:00～17:00 休日:日曜日及び祝祭日、年末年始 延べ床面積801.70㎡ 和室2、集会室、浴室・脱衣室男女各1				
事業概要	(事業概要) ・集会場の提供、生活上、健康等の相談、教養の向上、趣味のための講座、レクリエーション事業の開催、老人福祉について調査研究、介護ボランティア活動、浴場の利用、ふれあいフェスティバル等イベントの開催				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	8,386	12,281	3,895	146%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	6,176	5,228	948	85%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	6,176	5,228	948	85%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	0	5,829	5,829	-
	事業費	6,801	185	6,616	3%
	その他	0	322	322	-
	合計	6,801	6,336	465	93%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回、利用者アンケートを実施				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	年間事業計画書をもとに、市指定及び自主事業を確実に遂行した。アンケート調査を実施し要望や問題点を分析し、施設運営に反映させた。また、問題点に関しては改善そして実行と、きめ細やかな職員対応や、新たな事業の取り組みにより、新規登録者の定着率向上を図った。利用者数を震災前以上にすべく行った取組みとして、事業案内のポスティングを近隣住宅・団地等他地域施設に継続配布し、施設認知度を高めることで利用者数増加に繋げようと努めた。
施設の管理	A	センター復旧工事も終わり設備保守については、委託業者による定期点検と、施設チェック表に基づいた日常点検を日々確実に履行した。「利用者目線」、「気づき」の視点を重視し、段差箇所等の注意喚起を写真付きでわかりやすく掲示することで、利用者事故の未然防止に努めた。また、緊急連絡網やマニュアルの整備、避難場所を図解してわかりやすく掲示するなど、実態に即した対応・改善に努めた。

収支の状況等	A	事業計画に関する収支予算書に基づき事業目的に適合しない支出等は無かった。また、適正な収支執行を行った。人件費以外の各種経費に関しては、徹底的な無駄の排除や企業体のこれまでの経験を活かした削減を実践することができた。問題なく収支執行を行うことができた。
--------	---	---

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査結果 平成29年7月3日から7月14日/平成30年2月15日から2月27日まで 2. 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収。 (満足度調査年2回100件) 3. 結果総括 利用者の満足度については下記のとおりである。 清掃状況・・・とてもよい・よい189% 案内表示の分かりやすさ・・・とてもよい・よい165% 接客対応・・・とてもよい・よい185% 4. 利用者の主な意見 (良い評価) 職員対応が以前よりも良い。(入退館時の積極的な挨拶、新規来館者の職員案内) (改善点等) 給湯器の故障を直して欲しい(担当課と協議)</p>
<p>・アンケート結果に対する対応</p> <p>・申請書の記載事例を分かり易く掲示して欲しい。 見やすい申請書記載事例の掲示や文字が大きくわかりやすい受付表の作成。 ・色々な事業にボランティアとして参加したい。 利用者が一緒になって作るイベントの企画(バザーやカラオケ大会等)の企画・実施。 ・浴室再開に関してのルール事項を明記して欲しい。 浴室のルール作り、段差などの注意点、湯温の管理等の掲示物を刷新し掲示。</p>

総合評価

<p>3年間の指定管理最終年度となる本年、施設運営については、過去2年間の経験と年間事業計画を基にした事業運営と利用者目線を基本とした運営に努めた。老人福祉センターという特性から、運営については利用者に不安を与えないよう、継続事業及び新規事業を実施し、より満足度の高い事業や利用の向上をはかった。利用者対応については、PDCAの考えを基本とした改善の繰り返しと、普段の会話をデータとして蓄積し、「数値化」、「見える化」することで、利用者満足度と業務効率化を並列して向上させる取り組みを実践した。管理面においては、センター復旧工事も終わり施設の危険・注意箇所の洗い出しによる注意喚起物の刷新で未然予防に努めた。入浴施設も再開したが問題なく運営できた。また、地域住民へは、毎週火・木曜日は地域の「校区見守り」に積極的に参加し地域連携をはかった。利用者増に対しての取り組みとしては、広報を強化し、施設作成の広報誌や事業案内を毎月職員がポスティングにて実施(通常1,000部/イベント時2,000部)した。施設の特性上、高齢者が対象となるため、直接高齢者の自宅に広報誌等を届ける手法をとっており、それらの継続的な地道な活動が震災前の来館者数に少しでも近づけたと思料する。また、職員一同が既存利用者への入退館のご挨拶や傾聴態度の徹底により、意見が出やすい施設の雰囲気作りにも努めた。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設運営業務については協定書・仕様書に基づき適切に実施されている。施設の広報活動としてのポスティングは、対象者が高齢者であることを考えた効率的な取組である。また相談事業では座談会方式を取り入れ、気軽に何でも相談できる利用者目線の事業となっており高く評価できる。
施設の管理	B	施設維持管理業務については日常点検・定期点検など仕様書に基づき適正に実施されている。また、施設の修繕についてもこまめに対応しており安全管理に努めていた。
収支の状況等	B	事業計画及び仕様書に基づいた適切な支出がなされており、会計処理も適切に実施されている。エコオフィス点検表を用いながら、節電・節水にも努めている。

総合評価

施設の管理運営については、全体的に協定書及び仕様書等に基づく業務が適正に実施されている。3年間の指定管理最終年度として、今まで以上に利用者ニーズを反映させ、積極的に新規講座を実施し利用者にとって満足度の高い運営を行っている。年度末には復旧工事も終了し、浴場運営も再開したところであるがスムーズに運営でき、利用者数も順調に伸びてきている。設備等の経年劣化により、様々な不具合が発生してきているが、日々の点検・職員同士の情報共有をしっかりと行い、さらなる利用者の拡大とよりよいサービスの提供に努めていただくことを期待している。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市老人福祉センター(6ヶ所:西・南・北・川上・河内・天明)																																																					
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																					
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課																																																					
施設概要	(設置目的) 市内在住の60歳以上の高齢者を対象として、各種相談・健康増進・教養向上及びレクレーション等を行い、高齢者の地域福祉拠点として総合的な福祉の向上に努める。 老人福祉センター設置数:6ヶ所(西・南・北・川上・河内・天明) 開館時間: 9:00～17:00 休日:日曜日及び祝祭日、年末年始																																																					
事業概要	(事業概要) ・教養娯楽:囲碁、将棋、カラオケ、踊り、書道等 ・健康:入浴、体操、健康相談、ゲートボール、歌と踊りのフェスティバルの開催等 ・ふれあい電話:独居老人等の安否確認																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>61,492</td> <td>62,206</td> <td>714</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	61,492	62,206	714	101%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	61,492	62,206	714	101%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>75,886</td> <td>68,702</td> <td>7,184</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>9</td> <td>11</td> <td>2</td> <td>122%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>75,895</td> <td>68,713</td> <td>7,182</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>45,244</td> <td>44,308</td> <td>936</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>16,089</td> <td>14,958</td> <td>1,131</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>7,704</td> <td>12,053</td> <td>4,349</td> <td>156%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>69,037</td> <td>71,319</td> <td>2,282</td> <td>103%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	75,886	68,702	7,184	91%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	9	11	2	122%	合計	75,895	68,713	7,182	91%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	45,244	44,308	936	98%	事業費	16,089	14,958	1,131	93%	その他	7,704	12,053	4,349	156%	合計	69,037	71,319	2,282	103%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	75,886	68,702	7,184	91%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	9	11	2	122%																																																		
合計	75,895	68,713	7,182	91%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	45,244	44,308	936	98%																																																		
事業費	16,089	14,958	1,131	93%																																																		
その他	7,704	12,053	4,349	156%																																																		
合計	69,037	71,319	2,282	103%																																																		
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報等提出書類の確認 業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング) 利用者アンケートの実施確認																																																					

指定管理者の自己評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>管理運營業務仕様書に基づいた事業計画書を作成し、各施設の特徴を生かした各種の市指定事業、自主事業を実施。また、利用者の生活身上、健康増進並びに各施設の活性化に努めた。</p> <p>< 各種集会等への場所の提供 > 地域福祉の拠点として、各センターを老人会等の各種団体に施設を開放し、会合や健康相談等の場所として提供した。また、手作りチラシを作成し、地域団体等へ働きかけ、センターの活用を広報した。</p> <p>< 生活身上、健康等の各種相談 > 介護・健康相談として、地域の医療機関、法人内の専門職員の協力を得て相談会を実施。定期的な実施により利用者とのコミュニケーションも深まり、これまで以上のより良い相談環境をつくることのできた。</p> <p>< 講習会の開催 > 法人内専門職員による感染症対策や介護予防に関する講習会を開催。また、関係機関(主に消防署や警察署)の協力を得て、日常生活の中で活用できる防災や健康、安全に係る講習会を実施した。</p> <p>< 趣味講座、レクリエーションの開催 > 各センターの地域性を生かし、四季折々の多彩な行事や利用者の嗜好に添った講座を定期的に行う。また、昨年度に続きカラオケ大会の実施、各種大会や発表会などを開催し、利用者同士の交流・生きがいづくりの創造に努めた。</p> <p>< アンケートの実施 > 全センターでアンケートとして施設運営や利用状況に関する声を収集した。苦言や要望には迅速に対応し、改善の上、その報告も適時掲示した。</p>
施設の管理	A	<p>各センターの建物、設備及び機器類が年々経年劣化が顕著な状況であり、日常の中で職員による状態把握、専門業者による保守点検を実施した。修繕については、指定管理者協定書(仕様書)に基づいた中での修繕を実施し、利用者が安全・安心して利用できる施設の維持管理に努めた。また、軽微な修繕で対応可能な物件については職員で実施、経費圧縮に努めた。全センター利用者にとって居心地の良い施設づくりに努めるなど環境美化を行った。</p>
収支状況	A	<p>全センターで事業計画書を基に創意工夫を行うなど、予算に対する職員の意識向上を図った。そのことにより、経費節減に努め効率的な運営、適切な予算執行を行った。</p>

利用者アンケートの結果

アンケートの実施状況
<p>1 調査期間 平成30年3月1日から同年3月14日まで</p> <p>2 調査方法 利用者一人一人に手渡し、記入後事務所に提出(回答件数453件)</p> <p>3 結果総括 ほぼ100%に近い99.7%の利用者から、職員の挨拶、言葉使い、服装、対応、及び施設の整備についてご満足頂いているという回答を得ており、管理運営上問題となる様なご不満やご指摘はなかった。</p> <p>-各アンケート項目における満足度-</p> <p>【職員は気持ちのよい挨拶をしていますか? ...100%】</p> <p>【職員の言葉づかいは、分かりやすく、丁寧ですか? ...100%】</p> <p>【職員の服装は、清潔感がありますか? ...100%】</p> <p>【職員はあなたが困りの際、きちんと対応していますか? ...100%】</p> <p>【施設内は、きれいに掃除してありますか? ...99.1%】</p>

・アンケート結果に対する対応状況

ご指摘のあった事項については、可能なものから速やかに対処し結果を掲示するなどした。また、指定管理者で対応不可能な事柄に関しては、所管課に報告を行った。(以下、ご指摘と対応状況抜粋)

- 「夏の帰りは暑いので30分でも延ばしてもらえないか。」...老人福祉センターの閉館時間は17時と説明する。
- 「お風呂の休み(工事)が長すぎます。」...現在、復旧工事を行っており、改修等が終了次第、再開予定である説明する。
- 「利用されている人たちの人の悪口が嫌です。」...センター内行事等の機会を使って人間的潤いの大切さを説いていく。
- 「浴室に洗面器を載せる台があったら良い。」...入浴中に躓いて転倒事故の恐れがあると説明する。

総合評価

指定管理協定書と業務仕様書を基に年間の事業計画を立て、日々利用者に喜ばれる各種多様の行事を計画・実施するなど、利用者間の交流・生きがいを念頭に、地域福祉の拠点として地域に根付いた施設の管理運営を実施した。特にその中で、法人内の強みである福祉専門職員の知識・経験の活用、また、地域の医療機関の協力による感染症対策や介護予防に関する講習会・相談会を実施し、多くの利用者に参加いただいた。改めて、日常生活の中で心の支えになっていることと感ずることができた。指定管理モニタリングにおいては施設の運営・管理面について問題となる指摘事項はなく、今後も創意工夫を凝らした事業の展開に努めていく。なお、施設の維持管理として、各センターの建物、設備及び機器類が経年劣化により多数の故障などが発生する中、利用者が安心して利用できるよう迅速な対応に努めてきた。今後も引き続き、施設の維持管理に努めることが必須であると考えている。

利用者を対象としたアンケートについては、多くの感謝の言葉を頂いており、継続して環境整備を含め、利用者本位のサービス提供を実施し満足度を維持していく。

熊本地震の復旧工事として、川上老人福祉センターの浴室利用については、震災後休止となっていたが、段階的な復旧工事(屋外)を実施し、9月半ばから2月末まで一時的に運営を行った。また、3月より2期目の工事(屋内)を再開した。

市の評価

区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書や仕様書等に基づき適切に実施されている。6ヶ所それぞれの老人福祉センターの地域性をよく理解し、それぞれに合った講座・イベント等行っている。また、センター合同カラオケや他施設にボランティアに出向く等、高齢者にとって互いに刺激になるようなイベントを行っており高く評価する。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書や仕様書等に基づき適切に実施されている。老朽化により、故障や不具合箇所が近年急激に増加していく中で、迅速に市に報告し、適切な対応でなるべく施設利用に支障がないよう努めていた。
収支状況	B	事業目的に適合しない支出はなく、会計処理も適切に実施されていた。

総合評価

施設の運営及び管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されている。地震後の復旧工事については利用者に大変迷惑をかけているところであるが、利用者に対しご理解いただけるよう丁寧に対応し運営していた。また、高齢者施設として熱中症対策や浴場運営に関しては頻繁な水分補給の呼びかけ・1人で浴場を利用させない等特に配慮し、法人内の強みである福祉専門職員の知識・経験を活かしながら利用者が施設を安心・安全に利用できるよう努めていた。アンケート結果も大変満足度が高く、創意工夫された多種多様の行事のおかげで利用者にとって生きがいを感じられる場となっていると言える。利用者対応、施設の修繕等、指定管理業務の内容は多岐に渡り、地震等の影響で苦心する場面も多々あったと考えられるが、限られた予算や権限の範囲内で十分に職責を果たしていたと評価できる。今後も利用者ニーズに柔軟に対応し、利用者がいつまでも元気でいられるよう各施設のさらなる活性化を期待する。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	介護予防支援事業推進施設(熊本市お達者文化会館、熊本市南部万年青会館、熊本市東部はつらつ交流会館)																																																					
指定管理者	介護予防支援施設管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課																																																					
施設概要	<p>(設置目的) 高齢者の健康増進、生きがいづくりの促進等を支援する事により高齢者が要介護状態となることを予防し、及び介護知識、介護方法等の普及を図る等により介護に関する理解を深める事に資するための事業を推進する。</p> <p>(施設概要) ・熊本市南部万年青会館 熊本市南区八幡6丁目9-25(多目的ホール・会議室・調理室) ・熊本市お達者文化会館 熊本市南区馬渡1丁目7-1(多目的ホール・会議室・遊歩道) ・熊本市東部はつらつ交流会館 熊本市東区秋津3丁目17-23(多目的ホール・会議室・遊歩道)</p>																																																					
事業概要	健康増進及び生きがいづくりに係る活動を支援する貸館業務 介護知識、介護方法等の普及を促進する介護相談や講習会等の介護相談業務 ボランティア活動の促進に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>38,706</td> <td>47,098</td> <td>8,392</td> <td>122%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	38,706	47,098	8,392	122%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	38,706	47,098	8,392	122%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>27,615</td> <td>27,375</td> <td>240</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>27,615</td> <td>27,375</td> <td>240</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>30,145</td> <td>29,508</td> <td>637</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,664</td> <td>3,510</td> <td>846</td> <td>132%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>32,809</td> <td>33,018</td> <td>209</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	27,615	27,375	240	99%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	27,615	27,375	240	99%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	30,145	29,508	637	98%	事業費	2,664	3,510	846	132%	その他	0	0	0	-	合計	32,809	33,018	209	101%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	27,615	27,375	240	99%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	27,615	27,375	240	99%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	30,145	29,508	637	98%																																																		
事業費	2,664	3,510	846	132%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	32,809	33,018	209	101%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回 利用者のアンケートの実地確認																																																					

指定管理者の自己評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>〔お達者文化会館〕定期利用団体の解散や主催者の病気等で施設利用が落ち込んだ時期もあったが、地道な広報活動を実施した結果、年間稼働率は86%となり、高水準を維持することができた。自主事業では、今年度新たに開設した初心者向けのヨガ講座や地域・世代間交流等を目的に定期開催している「なつかしの昭和映画上映会」が好評を博するなど、高齢者の介護予防支援や地域密着の管理運営に努めた。</p> <p>〔東部はつらつ交流会館〕施設や近隣施設に予約の空き状況を告知し、新規利用や定期利用数増に努めた。また地域との連携を積極的に行い、閲覧板を活用した広報など、施設利用増に取り組んだ。自主事業として「健康マージャン」や「陶芸教室」を継続的に開催し、受講者の健康維持、認知症予防に努めたほか、日常業務の中でも、積極的に利用者とのコミュニケーションを図りニーズを把握したうえで、「ズンバ」などの新たな講座も開講し多くの参加者を獲得した。</p> <p>〔南部万年青会館〕一般利用者と減免利用者との兼ね合いを考慮、調整して空室を減らした事により稼働率、利用者の増加につながった。新規講座として「ズンバ」「ピラティス」の講座を開講。その他、定期的に開催している映画上映会には、近隣の老健施設からも参加者があり、高い評価をいただいている。地域貢献活動として、地元の婦人会、社会福祉協議会と連携したエコ活動によるリサイクルバザーや学習支援にも取り組んだ。</p>
施設の管理	A	<p>〔お達者文化会館〕専門業者による空調機器、自動ドア、消防設備などの定期点検はもとより、職員自ら、エアコンのフィルター清掃、樹木の剪定、芝刈、除草等をこまめに行い、良好な利用環境の確保に努めた。また、四季折々の草花をプランターに植え玄関横に配置、利用者の方々に気持ちよく施設を利用していただくことができた。</p> <p>〔東部はつらつ交流会館〕利用者や近隣住民との協働で、施設裏の空きスペースに花壇の整備や農作物の植栽を実施し、大変喜んでいただいた。また定期清掃業務に加え職員による除草作業や外壁の清掃などを頻繁に行い、年次計画実施予定以上に施設の管理に努めた。施設駐車場の熊本地震・復旧工事に際しては、利用者への注意喚起に努め、工事が円滑に進むよう取り組んだ。</p> <p>〔南部万年青会館〕施設維持管理においては、草刈り、剪定を行った後、十分乾燥させて処理を行うなど、環境にも配慮した取り組みを行った。その他、節電、節水呼びかけるPOPやシールのリニューアルを進めたほか、庭の花鉢も肥料散布や草取りを行い、玄関ホールに展示し、利用者から高い評価をいただいた。</p>
収支の状況等	A	<p>〔お達者文化会館〕年間を通して適正な予算執行に努めた。エコオフィス点検表の活用、「節水218運動」ポスターの掲示による協力依頼、エアコンの温度設定の周知、コピー用紙の裏紙使用などによる光熱水費の節減に努めた。</p> <p>〔東部はつらつ交流会館〕年間を通して適正な予算執行に努めた。新規講座の開講や既存講座の広報強化による参加者増を図った。空調用ファンの修繕を行い、空調と一緒に回すことでより効率的に適温を保ち節電を促すなどの取り組みを推進し、光熱水費の縮減につなげた。</p> <p>〔南部万年青会館〕年間を通して適正な予算執行を行った。規講座の開講を通して新たな利用者層の開拓を進めた。空調機の不調により、ガスの使用量が増加する傾向が続いていたが、利用者の協力もあり、予算の範囲内で収めることができた。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査期間 ・平成29年6月1日～6月30日、11月1日～30日、平成30年2月1日～2月28日 2 調査方法 ・施設ホールにアンケートコーナーを設置、ボックスで回収(回収件数660件) ・11月～聞き取り(回収30件) 3 調査総括 80%以上の利用者から施設管理運営、職員対応、環境整備に満足しているとの回答を得た。 【利用者の主な意見】 (良い評価)明るい対応に気持ち良く利用している・楽しく参加させていただいています・体力も向上してきたと実感できています。(悪い評価)ホールが滑りやすく埃が散見される・毎月の予約は大変・ホールに椅子、ホワイトボードなど備品が多すぎる・トイレを全部洋式温便座にしてほしい。(改善点等)利用申請の手間を最小限に抑えるため、職員のスキルアップを目的とした研修などを実施し、待ち時間の短縮に努めた。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・予約手続きについては、公平性を確保する観点から、熊本市の条例等に則り、対応していることを丁寧に説明し、現状に理解を求めている。 ・駐車場が狭く駐車しづらいことについては、施設職員による駐車場整理や誘導を積極的に行い、駐車場の混雑緩和に努めた。 ・洋式トイレの便座には便座シートを貼って対応した。</p>

総合評価

<p>【お達者文化会館】3施設合同で開催した「介護に関する基礎知識、講演会・相談会」をはじめ、「夏祭り」、「学習発表会」、「健康遊歩道体験教室」など、地域貢献を図る観点から開催したイベントには、地元の方々が多数参加され、交流を深めることができ有意義であった。また、3月にはアウトリーチ事業として「初めての太極拳inお萩園」を熊本市森林学習館(熊本市北区)と共催し好評を得たほか、施設近隣の平成中央公園を会場に地元自治会などでつくる実行委員会が主催する「桜祭り」では、イベントの出演者や関係者の控室として当施設を提供し、多くの方から感謝の言葉をいただくなど、地域貢献を果たすことができた。</p> <p>【東部はつらつ交流会館】施設利用に関しては、広報活動を積極的に行い、定期利用団体に加え新規利用団体を増やすことができた。「身体年齢測定会」の開催などを通して、地域住民の健康維持・健康意識の啓発に努めたほか、今年度から「なつかしの昭和映画上映会」を月1回の定期開催に移行し、地域交流や施設を憩いの場として認識していただく良いきっかけづくりとなっている。3月に開催した春祭り・事業発表会では、4回目の開催ということもあり、地域に定着しつつあり、利用者だけでなく近隣住民や初めて来館した方々で賑い、日頃の成果の発表や他団体との交流の場を創出できた。</p> <p>【南部万年青会館】これまでの施設運営で培った地域との繋がりを活かし、地元の婦人会や社会福祉協議会との共催事業としてエコリサイクルバザーを定期開催する他、小中学校の入学、卒業式や、地元主催の講座、文化祭、成人式、総会等のイベントに参加することによって、地域住民の皆様との交流をさらに深めることができた。また、3施設合同事業として計画した「転倒防止の工夫とポイント実習講座」や「健康相談会」、施設で企画した「なつかしの昭和映画上映会」、「夏祭り」など多数の事業を開催し、多くの利用者に喜んでいただくことができた。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書及び仕様書に基づく業務が適切に実施されていた。介護予防として新たに初心者向けのヨガ・ズンバ・ピラティス講座を開催し、稼働率を高水準で維持しており、高く評価出来る。また、「なつかしの昭和映画上映会」は地域の方や幅広い世代の方が参加し、なつかしさを共有することができ、地域交流の場となっている。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書及び仕様書に基づく業務が適切に実施されていた。以前から課題とされてきた駐車場についても、職員同士が共有できるようスタッフルームに大きく講座の計画表を設置し、混雑が予想される時には、職員が適切な誘導を行うなど、利用者に対しきめ細かい対応がなされていた。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出はなく、会計処理も適切に実施されていた。節水や節電等についても利用者に向けて効率よく周知できていた。

総合評価

施設の管理及び運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されている。各施設それぞれの周辺地域のことをよく理解しており、介護予防に繋がる様々な講座を展開し地震前よりも利用者数を大幅に伸ばしている。アンケートや聞き取り調査を積極的に実施することに加え、年2回の連絡協議会を取り入れることで、利用者の要望をより取り入れやすくし、また町内自治会等と良好な関係を築いており大変評価出来る。また、個人情報保護士を設置する等、個人情報の管理については徹底しており、利用者が安心・安全に施設を利用できるような運営が行われている。今後とも、3施設の情報共有や職員の工夫と経験を活かし介護予防施設として利用者の健康増進、生きがいづくりに取り組んでいただきたい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市養護老人ホーム(熊本市立雁回敬老園)																																																					
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																					
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課																																																					
施設概要	開設年月日 昭和34年12月1日 敷地面積 4,687.11㎡ 建物 1,614.08㎡ 鉄筋コンクリート造(2階建) 入所定員 50名(25室)																																																					
事業概要	(設置目的) ・65歳以上の者であって環境上の理由および経済的理由により居宅において養護を受けることが困難な者を入所させ、養護することを目的とする。 ・給食、栄養管理:個人のQOLを尊重し、すこやかで豊かな食生活を送るための、楽しく、おいしい給食の提供。 ・健康管理:利用者の健康管理及び疾病の早期発見、予防の強化。 ・行事:年間行事計画により、季節行事、定例行事、クラブ活動等を実施。 ・安全、衛生管理:防災訓練、全館消毒等を実施。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>390</td> <td>303</td> <td>87</td> <td>78%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	390	303	87	78%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	390	303	87	78%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>95,040</td> <td>94,994</td> <td>46</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>167</td> <td>60</td> <td>107</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>95,207</td> <td>95,054</td> <td>153</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>63,694</td> <td>63,869</td> <td>175</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>20,222</td> <td>17,288</td> <td>2,934</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>7,385</td> <td>9,655</td> <td>2,270</td> <td>131%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>91,301</td> <td>90,812</td> <td>489</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	95,040	94,994	46	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	167	60	107	36%	合計	95,207	95,054	153	100%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	63,694	63,869	175	100%	事業費	20,222	17,288	2,934	85%	その他	7,385	9,655	2,270	131%	合計	91,301	90,812	489	99%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	95,040	94,994	46	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	167	60	107	36%																																																		
合計	95,207	95,054	153	100%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	63,694	63,869	175	100%																																																		
事業費	20,222	17,288	2,934	85%																																																		
その他	7,385	9,655	2,270	131%																																																		
合計	91,301	90,812	489	99%																																																		
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報等提出書類の確認、業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング)、利用者アンケートの実施確認																																																					

指定管理者の自己評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の基本方針である入所者の自己選択・自己決定に基づく個別支援の取り組みに関しては、社会体験活動や食事・おやつの特典メニューの際に、入所者自らの意思を示すことのできる機会をより多く提供するとともに、入所者が「楽しみ」や「生き甲斐」を感じることができるよう創作活動やレクリエーションの活動内容を工夫することに努めた。また、地域交流の機会として運動会・どんどや・第三者委員会などを開催し、地域の自治会・民生委員・地域ボランティア等との相互交流を積極的に実施し、地域に根付いた施設としての理解を深めることができた。特に、11月に古賀メロディーギターアンサンブルによるボランティアコンサートを受入れ地域の方を招待したことは、地域貢献事業として指定管理のモニタリングに於いて高い評価を得た。さらに、各行事開催後すぐにホームページでその活動も紹介した。その他、地域での高齢者を支える活動の情報を収集し、施設の現状報告をするとともに、養護老人ホームの啓発のために、毎月開催される地域包括支援センター主催の地域包括ケア会議に出席した。
施設の管理	A	入所者が気持ちよく快適に暮らせるよう美観の維持を心がけ、快適な環境を保持するため適切に日常清掃・消毒及び定期清掃を実施し、環境設備・美化を図った。さらに、感染症及び食中毒予防委員会の際には施設内の衛生状況をチェックし食中毒や感染症予防に努めた。また、入所者の意見や要望を振りいれ園庭での花づくり、畑での野菜づくり等を実施し、安らぎを感じていただけるような環境づくりをした。さらに、消防訓練(夜間・昼間)に加え土砂災害に対する避難訓練も昨年度に引き続き実施した。その他、事故防止と入所者の生活環境保持のために、施設設備や備品に関して修繕が必要と考えられる場合には、高齢介護福祉課と相談協議のうえ修繕補修を実施した。

収支の状況等	A	<p>法人全体で報告する月次報告書の収支関係の部分を職員会議の際に全職員で確認し経営状況を把握できるように努めた。また、園内で消費される物品に関しては、使用記録簿を整備し無駄のない使用の徹底を図った。さらに、月初めの入所者全体会で節約に対する意識を高めよう節水節電を呼びかけるとともに、職員は入所者の健康維持に配慮しながら、エアコンの効果的使用を心がけるなど、省エネルギー対策に取り組み環境負荷の低減を図り、各種資源の有効利用や経費削減に努めた。</p>
--------	---	---

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査方法 入所者へのアンケート 2 調査期間 平成30年3月中に実施 3 対象者 21名 約99%の入所者が、職員の対応、施設の設備等について概ね満足しているとの結果で、特に大きな不満はあげられていない。 施設全体について・・・「満足・概ね満足」98.8% 職員の対応について・・・「満足・概ね満足」98.9% 【入所者の主な意見】(良い点)一生ここで暮らしたい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>「職員の言動で、いやな気分になったことはありませんか」のアンケート項目に関しての結果では「ない」の評価は86%で昨年度の80%よりも高くなったものの、改めて全職員へ入所者や家族また来園者に対して丁寧な言葉かけや、傾聴姿勢を心がけるように周知徹底した。また、年度末の苦情解決第三者委員会でもアンケート結果と、職員の支援力のさらなる向上に努めることを報告した。</p>

総合評価

<p>指定管理者として関係法令を遵守し、効率的かつ適正な管理経費執行ができるように、職員会議の際には経営状態の確認と法令の改正等の情報の共有化を図った。また、入所者の生活を充実させることを目指し、入所者自身による自己選択と自己決定に基づく個別支援の取り組みの強化として、社会体験活動や食事でのセレクトメニュー提供の際に入所者自らが選択する機会をより多く提供し、入所者の「楽しみ」、「生き甲斐」づくりに努めた。その他、施設主催の運動会・どんどや・第三者委員会、ボランティアコンサートへの地域住民招待などを通して、地域交流・貢献の充実を図った。さらに、地域包括支援センターとの連携を継続し、地域の高齢者に関する情報収集を行うとともに、施設側の情報発信に努めた。施設設備等の補修や修繕に関しては高齢介護福祉課と相談協議のうえ、入所者生活に支障が出ないよう迅速な対応ができた。最後に、入所者数が過半数を下回ったことで事実上の個室化となっているものの、バリアフリー対策や施設全体の老朽化に対する根本的対策は出来ておらず、さらなる入所者の減少は否めない状況である。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設運営業務については協定書・仕様書に基づき適切に実施されている。日々入所者が生きがいを持って自分の力で、自分らしく楽しく日常生活が営まれるよう食事セレクトメニュー、創作活動やショッピング活動で自己選択・自己決定の機会を多く設け自立支援に取り組んでいる。また、古賀メロディーギターアンサンブルによるボランティアコンサートの受け入れなど、他施設や地域の方とのボランティアや季節のイベント等を積極的に実施し、地域や世代間交流のつながりをとても大切にしており、高く評価出来る。
施設の管理	A	維持管理について、仕様書に基づき適正に管理がなされている。老朽化により、修繕必要箇所が増えてきているが、迅速に市へ報告・協議がなされ、適切に修繕を行っている。また、地震や土砂等災害についても避難訓練を行い対応が徹底されている。入所者の要望を取り入れ、季節の花や野菜づくりを実施することで、施設で快適に暮らせるようにすることに加え、自主活動の支援にも繋がり高く評価出来る。
収支の状況等	B	事業計画に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。エコオフィス点検表を用いながら、節電・節水等努めている。

総合評価

全体的に施設の運営、並びに管理に関して、協定書、仕様書に定めている業務が適切に実施されている。歌や踊りのイベントでは正代関をスペシャルゲストと呼んだり、地域の老人会から保育園児まで様々な方が参加出来るような運動会を実施したり、日々刺激されワクワクするような取組を実施している。職員全員が入所者のことを考え努力しているからこそ、アンケートでは高い満足度評価を得られたと思われる。今後も引き続き、入所者が生きがいを持って楽しく過ごせるよう施設の管理・運営を行っていただきたい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南老人福祉センター																																																					
指定管理者	株式会社 オカムラ																																																					
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課																																																					
施設概要	市内在住の60歳以上の高齢者を対象に、各種相談や健康増進、教養向上ならびにレクレーション等を行い、高齢者の地域福祉拠点として総合的な福祉の向上に努めることを目標とする。 ・建築延面積(669㎡鉄筋コンクリート造 1階建) ・大広間(181㎡) ・会議室(35㎡) ・別棟(96㎡) ・控室(28㎡) ・浴場(78㎡)																																																					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの施設等の許可に関する業務・指定事業、自主事業の実施 ・教養娯楽: 囲碁、日舞、ダンス、美術、俳句、手芸、読書、カラオケ等 ・健康: 入浴、健康教室、健康相談、童謡唱歌、歌と踊りのフェスティバル開催 ・各種相談: 生活身上、健康、電話相談等の各種相談の対応 																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>13,338</td> <td>15,065</td> <td>1,727</td> <td>113%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	13,338	15,065	1,727	113%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	13,338	15,065	1,727	113%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>7,800</td> <td>7,800</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>463</td> <td>1,163</td> <td>700</td> <td>251%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>8,263</td> <td>8,963</td> <td>700</td> <td>108%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>6,334</td> <td>6,689</td> <td>355</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,869</td> <td>2,207</td> <td>338</td> <td>118%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>60</td> <td>67</td> <td>7</td> <td>112%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>8,263</td> <td>8,963</td> <td>700</td> <td>108%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	7,800	7,800	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	463	1,163	700	251%	合計	8,263	8,963	700	108%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,334	6,689	355	106%	事業費	1,869	2,207	338	118%	その他	60	67	7	112%	合計	8,263	8,963	700	108%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	7,800	7,800	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	463	1,163	700	251%																																																		
合計	8,263	8,963	700	108%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	6,334	6,689	355	106%																																																		
事業費	1,869	2,207	338	118%																																																		
その他	60	67	7	112%																																																		
合計	8,263	8,963	700	108%																																																		
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報等提出書類の確認 業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング) 利用者アンケートの実施確認																																																					

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書に基づき、指定事業ならびに自主事業の充実に努め、適切な運営を心がけた。高齢者の健康づくりや生きがいづくりを目的として囲碁やカラオケ、健康ダンス等30を超える教室と自主事業としての各種講座を実施し、年間延べ15,000人程の利用があった。なかでも自主事業である「ふくし感謝祭」は、利用者のみならず地域住民の皆さんや幼稚園児を招いての交流を目的に実施、くまモンのサプライズ出演もあり、350名の参加者で賑わった。また、地元の自治会、老人会、文化協会や利用団体等の代表者で組織する運営委員会を年間4回実施し、意見や要望を運営に反映することができた。
施設の管理	A	利用者の安全、安心を第一に心がけ専門業者による定期点検を実施した。また、軽微な修理修繕は迅速に対応し、事故防止に努めた。職員による日常の清掃と衛生管理を心がけ、特にお風呂やトイレ等の水周りを清潔に保つよう注力し、利用者からも大変好評を得た。一方では、施設周辺の美化作業にも力を入れ、ごみ拾い、草取り、花壇の手入れを行った。安全で清潔な、きれいな施設管理ができたと思う。
収支状況	A	顧問税理士の管理の下、適正な収支管理を行うことができた。常にコスト意識をもって業務にあたり、水道光熱費をはじめ経費節減に努めた。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.時期 平成29年11月1日～11月30日 年1回実施 2.方法 無作為に利用団体や個人の皆さんにアンケート用紙を配布 配布210枚 回収207枚 3.内容 年齢・性別・利用回数・職員の対応・施設を利用しての感想・自主事業に対する要望等</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・利用する場合の窓口での予約や申請は「非常に分かりやすい」「分かりやすい」が83%となっています。また、「利用したときの職員の対応」や施設の状況に十分満足しているとの回答は84%、「施設の清潔度」については78%となりました。 ・苦情、改善点の提案等は1件もありませんでした。今後ご利用者の皆様に安心して楽しくご利用いただけるよう安全、環境の美化に努めてまいります。</p>

総合評価

<p>市の仕様書等に基づき適正な業務の遂行に努めた。また、施設の保全や安全管理に配慮し、施設の清掃、電気設備や消防設備、ボイラー等の機器類の点検を的確に行い安全管理を徹底した。自主事業は継続的に実施している「童謡・唱歌の会」や「イキイキ健康教室」に加え、「うたごえ教室」「笑顔健康メイクアップ講座」「カラオケ体操教室」「ぐんてペタンク大会」「ミニ門松作り」も実施することができ多くの参加者に喜んでいただいた。また、震災後の復興支援事業として「くまもと音楽復興支援100人委員会」の協力の元「音楽の炊き出しコンサート」を開催し、利用者をはじめ多くの参加者に癒しのひと時を味わっていただいた。職員は利用者との積極的なコミュニケーションに心がけ、施設の環境整備(除草、花壇作り)を強化した。安心して気持ちよくご利用いただける施設づくりができたものと確信する。運営委員会の役員の皆様のおかげでイベント情報発信がいきなりいつも多くの来場者を募ることができた。熊日販売店、ささえりあ、文化協会等との情報交換を行い自主事業の周知の徹底ができた。新規来場者の皆様に各種サークル活動、自主事業内容を説明すると共に風呂施設も必ず案内説明を心がけている。風呂利用者数は増加の傾向にある。今後は更なる自主事業の充実、各種イベント企画の実施等情報を発信すると共に地域に貢献できる施設作りを目指しご利用者の拡大に努めていく。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書や仕様書等に基づき適切に実施されている。日々、利用者のために多数の講座を実施し、充実した運営を行っている。中でも、毎年行われる「ふくし感謝祭」は、幅広い世代の方が参加し、踊り等日頃の成果を発揮できる場である。また、くまモンもゲストに招く等大変好評で、利用者や地域住民に愛される施設として、高く評価する。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書や仕様書等に基づき適切に実施されている。老朽化により、故障等不具合が生じたときは、迅速に市に報告し、適切な対応を行い、施設利用に支障が無いよう努めていた。
収支状況	B	事業目的に適合しない支出はなく、会計処理も適切に実施されていた。エコオフィス点検表を用いて経費削減に努めていた。

総合評価

<p>施設の運営及び管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されている。利用者からの苦情や改善点の提案等は1件もなく、利用者の生きがいづくりに貢献している。特に、「笑顔健康メイクアップ講座」は新規講座として利用者ニーズをうまく取り入れており大変評価を得ているところである。更に社会情勢に沿った講座も今後展開できるよう計画を立てている。また、類似施設に積極的に見学に行ったり、新規参加者にはまた来ていただいたときにその方のお名前を呼べるよう名前をしっかりと覚えたり、日々の努力を惜しまず様々な取組を行っている。これからも施設の安全点検や美化はもちろんのこと、利用者と積極的に良好な関係を築きながら高齢者の社会福祉に寄与するよう期待しているところである。</p>

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市富合老人福祉センター				
指定管理者	富合老人福祉センター管理運営共同企業体				
指定期間	平成25年10月7日～平成30年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課				
施設概要	老人に対して、各種の相談に応ずるとともに、健康増進、教養の向上及びレクリエーションの施設を目的とする。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・各種集會に場所を提供すること。 ・生活、身上、健康等の各種相談に応じること。 ・講習会、研修会等を開催し、教養の向上に努めること。 ・娯楽、図書及び体育施設を設け、レクリエーションに努めること。 ・老人クラブの運営その他の老人福祉について調査研究を行うこと。 				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	5,826	6,254	428	107%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	7,781	8,064	283	104%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	7,781	8,064	283	104%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	2,020	2,221	201	110%
	事業費	552	374	178	68%
	その他	5,871	5,709	162	97%
	合計	8,443	8,304	139	98%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング)年2回、利用者アンケートを実施				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	年次計画に基づき、企画事業(イベント、講演会、レクリエーション)を計画的に実施した。新規事業としては、将棋大会(春、秋)、囲碁大会(夏、冬)、リサイクルバザー(6月、11月)などを企画。その他、施設スタッフが講師となり、手話ダンス教室やペタンク教室を開催したほか、外部講師に依頼し、健康舞踊教室を新たに開講した。新規事業はどれも反応が良く、年間を通して継続することができた。施設利用促進のため、毎月の行事予定表の配布先の拡大、他施設合同広報誌「りんくす熊本」(年4回発行)の掲載内容及びHPの告知内容にも工夫を凝らし、利用促進を図った。
施設の管理	A	今年度は危機管理に重点を置き、通常の避難訓練(火災、台風によるもの)に加え、シェイクアウト訓練を1回、Jアラート避難訓練を3回実施した。日々の設備の点検については日常点検を徹底し、安全管理に努めた。また、仕様書及び事業計画書等に基づき適切な維持管理業務を実践した。利用者が快適に安全に過ごしていただけるための施設として清掃と美化には、昨年同様最善を尽くした。
収支の状況等	B	年間を通して、適正な予算執行を行った。各種事業についても、職員間でアイデアを出し合い、無駄な支出を控えて、楽しんでいただけるよう工夫を凝らした内容を追求し、利用者からも好評を得ることができた。光熱水費については、利用者数の増加から、冷暖房、照明の電気代は増えたが、その他の一般光熱費については利用者の協力も得て節水、節電に努めた。

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況				
調査期間				
【1回目】平成29年8月28日～9月12日(回収件数87人)				
【2回目】平成30年3月12日～3月20日(回収件数65人)				
【アンケート内容】	【評価】	【1回,2回】	【1回,2回】	【1回目】 【2回目】
施設全般について……………」	「とても良い(58%,48%)・良い(33%,42%)」			計91% 計90%
職員の接客対応について……………」	「とても良い(64%,66%)・良い(29%,34%)」			計93% 計100%
要望、苦情の対応について……………」	「とても良い(33%,31%)・良い(45%,51%)」			計78% 計82%
実施している教室について……………」	「とても良い(37%,31%)・良い(47%,50%)」			計84% 計81%
清掃状況について……………」	「とても良い(61%,48%)・良い(29%,46%)」			計90% 計94%
・アンケート結果に対する対応				
アンケートの結果は施設内掲示板に掲示して利用者全員に見ていただくようにした。				
8月のアンケートの要望の一つとして、今年度から月2回第2、第4火曜日を「朝からカラオケDay」9:30～を開始しているが、もっと回数を増やしてほしいという要望があったので、10月から月3回から4回に増やした。				

総合評価

施設の目標として「今日も行きたくなる施設」を掲げ、管理運営に取り組んだ。利用者への対応、接客等の所内研修についても、多様な角度を想定して取り組み、接客サービスの向上を図ったほか、新規講座・教室・イベントなどの企画事業も新しい内容に挑戦することができた。その他、利用者の健康増進、安全対策に対しても細心の注意を払い、取り組みを行った。アンケート調査結果にも表れているように、結果として、利用者にも高い評価をいただくことができ、入浴施設が利用できない状況が続く中、利用者数は対前年度比で104.8%の実績を残すことができた。

地域との連携については、ささえりあ富合が中心となっている富合町の21区に高齢者の交流の場としてのサロンの設置活動に賛同し、「富合町サロン設立運営委員会」の委員となり、サロン設立にあたり各地区のリーダー養成のための「サロンサポーター養成講座」を当施設で実施した。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設運營業務については協定書・仕様書に基づき適切に実施されている。新規事業として数多くの講座を実施しており、利用者からも大変喜ばれている。また、類似施設等に見学に出向き、施設職員が積極的に講師となり講座を実施し大変評価出来る。施設の広報活動も効率良く行っている。
施設の管理	A	施設維持管理業務については日常点検・定期点検など仕様書に基づき適正に実施されている。避難訓練を昨年より多く実施し、利用者の安全管理を徹底している。また、施設の設備等劣化による故障が増えているが、市への報告も遅滞なく行い適切に対応している。
収支の状況等	B	事業計画及び仕様書に基づいた適切な支出がなされており、会計処理も適切に実施されている。エコオフィス点検表を用いながら、節電・節水にも努めている。

総合評価

施設の管理運営については、全体的に協定書及び仕様書等に基づく業務が適正に実施されている。講座やイベントの見直し、新規講座の実施により震災前よりも利用者数が伸びており、高く評価出来る。特に、施設の復旧工事により一時休館する前には「しばらくお別れの会」を開催するなど、日々利用者とは良好な関係を築き、満足度の高い管理・運営を行っていることが伺える。また、富合町サロンサポーター養成講座にも力を入れており、関係機関ともよく連携が取れている。平成30年度には復旧工事が終了し、浴場運営が再開される予定なので、これまで以上に利用者にとって楽しく生きがいの場となる施設運営を期待している。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市障害者福祉センター希望荘				
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団				
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 障がい者支援部 障がい保健福祉課				
施設概要	在宅障がい者の福祉の向上を図るために必要なサービスを提供する。 希望荘は、在宅障がい者のふれあいの場を提供し、生きがいや自立の促進を図り、障がい者のオアシスとなる施設。 ・敷地面積 1,154㎡ 及び代替施設127.24㎡ ・延床面積 1,914㎡ 及び代替施設127.24㎡				
事業概要	本市の障がい者の福祉の向上を図るとともに、あわせて地域福祉の増進に寄与することを目的として、各種講座開催、地域活動支援センター事業(創作的活動等)、ふれあい総合相談、ふれあい事業(夏まつり・文化祭)、福祉バスの運行、研修室貸室の提供及び会館の管理運営を行う。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	6,411	14,294	7,883	223%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	66,193	66,121	72	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	156	146	10	94%
	合計	66,349	66,267	82	100%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	51,060	53,835	2,775	105%
	事業費	7,464	6,697	767	90%
	その他	0	0	0	-
	合計	58,524	60,532	2,008	103%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、日報等、報告書の確認。 定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング年2回) 利用者アンケートで寄せられた要望や苦情とそれに対する回答について確認。				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	法令遵守とともに、仕様書に従った適正な運営を行うことが出来た。様々な場面での課題や問題についても常に市と連絡を密にし、適切に処理を行ってきた。指定事業については、平成28年度以上のサービス展開の可能性を探る中、夏まつり・文化祭に代わる「希望荘フェスタ」を新たに開催するなど、現状に甘んじることなく常に利用者ファーストの取り組みを心がけた。自主事業については、利用者ニーズを踏まえた各種単発の講座を開催し、定員に対して毎回100%の参加を得ることが出来た。
施設の管理	A	法令、仕様書に基づいた適切な管理を行うことが出来た。 依然として本館立ち入り禁止であるため、委託業務については必要最小限の範囲で契約を行った。また、「別館」についてはイオン側担当者と密な関係を築いており、管理・運営についても十分な協力関係を結ぶことが出来ている。

収支の状況等	A	事業団の経理規定に基づき、適正な会計処理を行うことが出来た。日頃より経費削減に努め、利用者ニーズに応えながら予算の有効活用を図った。また、震災による立ち入り制限、事業の制約により執行出来ない予算については適切に処理を行い、指定管理料の一部返還を行った。
--------	---	--

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1. 調査期間	平成30年1月5日(金)～2月28日(水)
2. 調査方法	イオン熊本中央店2階(希望荘別館)にてアンケート用紙、回収箱設置 地域活動支援センター利用者へは手渡し
3. 結果統括 / 調査実施数	貸館103名、地域活動支援センター39名 良い点 職員の対応、「別館」設置に伴い利用者の活動の場が広がったこと 悪い点 「別館」は制約も多く、使い勝手に難が多いこと
・アンケート結果に対する対応状況	
アンケート結果については「別館」憩いの間にて結果報告を行った。利用者からの要望は本館再開に関するものがほとんどであることから、再開に関して市から得る情報を適宜利用者にもお知らせしてきた。合わせて、当面別館利用を踏まえたサービスをご利用いただくことへの理解を促してきた。そのような中ではあるが「別館」を最大限活用出来るよう、利用者ニーズに基づき使用ルールの見直しなどを行い、利便性の向上に努めてきたところである。	

総合評価

<p>館内立ち入り禁止が続く中、「別館」を拠点としたサービス提供の一年であった。物理的制約が大きく指定事業・自主事業ともに震災前と比較し十分な取り組みが出来ない状況であったが、常に現状に満足することなく利用者ニーズに基づき従来のサービスに対する代替案での対応や新規事業の取り組みを進めてきた。具体的には「研修室会議室貸し出しルールの見直し」「新たな自主講座の開拓」「新規イベントの実施」「地元自治会との共同によるイベントの開催」などの取り組みを行い、利用者からも好評であった。また、近年多様な障がいのある方の利用が増えており、職員の対応が適切に行えるよう研修に力を入れるとともに、地域活動支援センター職員を中心に各相談支援事業所や関係機関との繋がりを強化すべく訪問活動を実施した。今後利用者の情報交換等を通じて、支援の質の向上に繋げていきたい。</p> <p>こうした取り組みを通じて、新たな利用者に目を向けてもらえるよう広報活動も積極的に行った。ホームページの活用や見直し、関係機関への訪問、また市の協力を得て障がい福祉サービス事業所へのアプローチなど、新たな利用者の開拓にも力を入れてきた。</p> <p>今後必要となる本館再開へ向けた取り組みを計画中である。</p>
--

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	平成28年熊本地震の影響で使用できる施設・設備に限りがある中、代替施設や福祉バスを活用して事業運営を行い、「希望荘フェスタ」では、障がいがある方のステージ発表や、希望荘の利用者や学校などから出展された絵画・手芸等の作品展示・表彰を行い、多くの方に参加・観覧していただいた。
施設の管理	B	施設維持管理については、協定書や仕様書等に基づき適正に実施されている。老朽化に伴う設備の不具合についても、迅速な報告・対応を行っている。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。

総合評価

地震被害により施設内に利用者の立ち入りができないことから実施できない事業もあったが、関係法令及び協定書、仕様書等に基づき適正な管理運営が行われていた。

利用者数は地震前の約4割に留まるも、市内関係機関等に働きかけ、新規利用者の増加に努めていた。

また、事業運営にあたっては、利用者のニーズを的確に捉え、工夫を凝らした事業展開ができており、アンケートにおいても、利用者満足度は高い結果が出ていた。また、地域の事業にも積極的に関わっており、親しみやすい、地域に根ざした施設運営を行っているといえる。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市子ども文化会館																																																					
指定管理者	一般財団法人 熊本市社会教育振興事業団																																																					
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 子ども未来部 子ども支援課																																																					
施設概要	<p>子ども支援・子育て支援施設として、子どもたちが遊びや学びなどの様々な活動に主体的に参加し、自主性や創造性、豊かな感性、思いやりの心などを養う活動体験支援事業や子育て支援事業を実施する。</p> <p>地階：駐車場、駐輪場、警備室 1階：情報提供コーナー、養護室、会館事務室、エントランスホール 2階：会議室A・B、やすらぎの部屋A・B・C・D、第1相談室、第2相談室、第3相談室、職員事務室 3階：プレイルーム、パソコンルーム、創作室、談話コーナー、授乳室 4階：多目的ホール、わんぱく広場 5階：操作室</p>																																																					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・会館の使用許可に関する業務 ・会館の維持管理に関する業務 ・児童の健全育成に関する行事等の開催 																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>252,571</td> <td>323,254</td> <td>70,683</td> <td>128%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	252,571	323,254	70,683	128%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	252,571	323,254	70,683	128%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>175,942</td> <td>174,188</td> <td>1,754</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>46</td> <td>102</td> <td>56</td> <td>222%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2,852</td> <td>15,256</td> <td>12,404</td> <td>535%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>178,840</td> <td>189,546</td> <td>10,706</td> <td>106%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>175,906</td> <td>175,550</td> <td>356</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>5,126</td> <td>5,368</td> <td>242</td> <td>105%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>181,032</td> <td>180,918</td> <td>114</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	175,942	174,188	1,754	99%	利用料金収入	46	102	56	222%	その他	2,852	15,256	12,404	535%	合計	178,840	189,546	10,706	106%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	175,906	175,550	356	100%	事業費	5,126	5,368	242	105%	その他	0	0	0	-	合計	181,032	180,918	114	100%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	175,942	174,188	1,754	99%																																																		
利用料金収入	46	102	56	222%																																																		
その他	2,852	15,256	12,404	535%																																																		
合計	178,840	189,546	10,706	106%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	175,906	175,550	356	100%																																																		
事業費	5,126	5,368	242	105%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	181,032	180,918	114	100%																																																		
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者から提出される事業報告書、日報、月報等による書類の確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング年2回) ・利用者アンケートの実施 																																																					

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>熊本地震より2年が経過しようとしているが、当館多目的ホールの復旧工事はまだ手つかずの状態であった。</p> <p>その中で、指定事業他・自主事業等も会議室・かるがもコーナーで開催し、日々利用者数の増加に努めた。</p> <p>熊本出身の元劇団四季のミュージカル女優「井上智恵」さんを招いてのワークショップ兼ミニコンサートなど、多くの子供たちを楽しませるイベントも行った。</p> <p>基本的機能である、「集い」「遊び」「学び」「相談・指導」「情報提供」をフルに活かし、より多くの皆様にご利用・周知ができるよう職員全員で取り組んだ。結果、熊本地震前年の利用者数にかなり近づけることができた。</p> <p>利用者の意見収集は例年通り実施し、集計後の回答及び掲示等迅速に行った。満足度調査において、総合満足度は前を上回った。</p>

施設の管理	A	平成7年の設立時から設置してある空調設備の不具合が発生。部分的な修繕を実施し、対応している。 平成29年度は台風接近のため2日間の臨時休館を余儀なくされた。
収支の状況等	A	これまで通り公認会計士等と契約し、適切な業務執行に努めた。多目的ホールが閉鎖する中、適切な人員配置及び委託業務の適正化を図った。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>調査期間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート: 8月8日～8月27日 ・満足度調査: 2月23日～3月9日 <p>集計結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート: 設備満足度(大満足64%(-10ポイント)、満足33%(+9ポイント)、不満(1%)、職員対応(大満足80%(-7ポイント)、満足(19%(+6ポイント)) ・満足度調査: 総合満足度 5点/4.49点(+0.01ポイント) <p>主な意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事もとることが出来、天候に左右されず利用できて、体を使ったり頭を使った遊びを楽しめる。 ・多数の子供に注意をはらってくれており、きちんと注意してくれるのでありがたい。 ・子どもたちがテレビやゲームでなく考えながら過ごせる。 ・家から遠いため、同じような施設がいくつかあるとうれしい。 ・年齢に応じた遊具が少ない。
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果は、館内に掲示。 ・意見、要望については対応を記した回答用紙アンケート結果とともに掲示。 ・意見、要望は改善の可・不可も含めToDo管理表にて状況把握している。

総合評価

<p>熊本地震からの復興も熊本県内では少しずつ進む中、当館は被害を受けたままの状態での運営を行った。</p> <p>しかしながら、職員全体の士気も下がることなく、1年間最高のおもてなしができるよう、日々努力した。子どもたちの笑顔を見れることで、努力が報われているように感じた。</p> <p>本来の設置目的を果たすためにも、1日も早く全館オープンを目指したい。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 震災の影響でホールが利用できない状況であったが、積極的な自主事業も取り入れていたことで、利用者数も震災前に近い数値となり、利用者の総合満足度が高い結果になったことは評価でき、A評価とした。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 設備等の修繕及び維持管理については、経年劣化による破損箇所が生じたが、常に報告を受け協議を行い早期の修繕が行われていた。 職員及び専門業者による日々の点検や定期的なメンテナンス、施設の環境美化が実施されており、アンケート内での施設の清潔さの改善要望も非常に少ない結果となっているためA評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適正な会計処理がなされている。

総合評価

震災でホールが利用できず限られた施設の中で事業を実施することとなったが、満足度調査による利用者の総合満足度の向上につながった。
施設の管理においては、設備の破損が生じた際、常に報告・協議を行い早期の修繕に努めており、日々のメンテナンス・清掃も専門業者が行い、利用者アンケートでも設備については、高い評価をいただいている。
現在も、多目的ホールの閉鎖は継続しているが、ホールの復旧後には、より一層、効果的な管理運営に取り組み、また、利用者のアンケート調査等によって実態を把握することで、最大限子どもの健全育成に寄与することが期待される。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市森林学習館																																																					
指定管理者	熊本市森林学習館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日																																																					
施設所管課	環境局 環境推進部 環境共生課																																																					
施設概要	市民が森林とのふれあいを通じて、緑化及び自然保護に対する意識の高揚をはかるための学習及び活動の場とするため「ふれあいの森林づくり」整備事業の一環として建設。 昭和62年5月開設。場所：小萩園内（熊本市北区貢町） ・木造平屋造り（一部鉄筋）、敷地面積1,865㎡、学習館303.67㎡、展示館148.69㎡																																																					
事業概要	・施設使用に関すること ・施設の維持管理に関すること ・企画、運営																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>2,487</td> <td>3,361</td> <td>874</td> <td>135%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	2,487	3,361	874	135%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	2,487	3,361	874	135%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>3,862</td> <td>3,862</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>41</td> <td>34</td> <td>7</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,903</td> <td>3,896</td> <td>7</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>3,580</td> <td>3,779</td> <td>199</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>235</td> <td>268</td> <td>33</td> <td>114%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,815</td> <td>4,047</td> <td>232</td> <td>106%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	3,862	3,862	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	41	34	7	83%	合計	3,903	3,896	7	100%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,580	3,779	199	106%	事業費	235	268	33	114%	その他			0	-	合計	3,815	4,047	232	106%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	3,862	3,862	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	41	34	7	83%																																																		
合計	3,903	3,896	7	100%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	3,580	3,779	199	106%																																																		
事業費	235	268	33	114%																																																		
その他			0	-																																																		
合計	3,815	4,047	232	106%																																																		
モニタリングの実施方法	・業務記録(月報)、自主事業報告書に基づく業務の履行確認 ・年2回の現地調査																																																					

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は指定管理最後の年であり、これまでの事業をまとめあげる一年として取り組んだ。新規来館者の獲得に向けた取り組みの一環として女性層の掘り起こしを目的としたフラワー教室や、市民への周知と集客を目的とした出前教室(アウトリーチ活動)を重点的に行った。また、小萩園内に立て看板を数か所設置し散策客へトイレや休憩施設として利用を推進するなど、様々な取り組みにより前年比135%と利用増加へとつながった。
施設の管理	A	協定書・仕様書に基づいた維持管理業務を計画的に実施し、敷地内の除草作業や剪定作業、その他館内床の集塵作業など随時行った。また、来館者からオオスズメバチが飛び怖いとの意見を受け、捕獲トラップを作り敷地内数か所へ設置するなど、常に来館者の目線に立った安全最優先の対応を行った。結果として年間を通し苦情などもなく安全かつ快適な環境を提供することができた。

収支の状況等	A	<p>事業に係る目的以外の支出等は一切ないよう顧問税理士に適宜アドバイスを受け会計処理を行った。備品管理・修繕等は担当課と協議し問題なく実施した。</p> <p>支出については、備品・消耗品などを細かく管理し経費縮減を徹底する一方、事業や害虫対策など市民サービスの向上につながるものについては重点的に予算を配分し、広報活動においても自前の輪転機で印刷・配布するなど、最小限の費用で最大の効果を得る取組みを徹底して行った。</p>
--------	---	--

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査結果 平成29年9月から平成30年2月まで 2.調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後職員が回収。(記入式調査年2回 40件) 3.結果総括 利用者の満足度については次のとおりである。 清掃状況…とてもよい・よい (40件) 100% 案内表示の分かりやすさ…とてもよい・よい (37件) 93% 接客対応…とてもよい・よい (40件) 100%</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>(良い評価)自然に囲まれ綺麗に管理されていました。子ども達がいつも遊ぶのを楽しみにしています。 (要望等)道路の整備が必要ではないか。市道の誘導看板を増やしてほしい、わかりづらい。市道沿いの落ち葉や雑草・小枝など道路のご意見については地元の方や北部土木センターと情報連携し整備するなど市民の声に丁寧に対応した。</p>

総合評価

<p>今年度は指定管理期間最後の年として、女性層の開拓や新規来館者獲得を目的としてフラワー教室や、放課後等デイサービス事業者の外遊び拠点としての提案を行うなど利用推進を積極的に行った結果、多くの新規利用者や団体の利用を頂くことができた。市民への周知と集客を目的としたアウトリーチ活動においては、多くの市民との接点を持つ機会を創出し周知活動を行った。また、お花見や展望台など小萩園の散策者を誘客する取組みも引き続き行い、散策客に遠くからでも認識してもらえるよう森林学習館敷地入り口に「ご自由にお立ち寄りください」という大きな縦長の看板を設置した。設置時期が桜の花見時期と重なったこともあり、春休み期間中は平日にもかかわらず多くの方が訪れ、今年度は65団体3,361名(昨年度27団体2,487名)と135%の着地となった。</p> <p>こうした仕様基準を超えるような取組みを企業体全員で目指しつつ、お客様のニーズの変化を常に意識し軌道修正しながら丁寧に対応したことで多くの方の支持を得ることができ、結果として効果的効率的な施設運営を実現することができた。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	毎月実施する木工教室のみならず、自主事業として多彩な事業を実施することにより、新たな利用者の増加につながったことは評価できる。 隣接する小萩園の散策者を誘引する看板の設置などにより認知度の向上に努めたことも利用者の増加につながった。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づく施設の維持管理のみならず、施設周辺の除草・剪定などの美化清掃が実施された。 また、施設近くにスズメバチの巣がつくられた際は、看板及び捕獲トラップの設置により利用者が安全に施設を利用できるよう速やかに対応したことは評価できる。
収支の状況等	B	経費削減の努力が見られ、事業目的以外の支出等はなかった。また適切な執行により健全な運営管理が行われた。

総合評価

3年間の指定期間の最終年度となる平成29年度に3,361人、前年度比135%の利用者増加となったことは、指定管理者が新規利用者の獲得に向け積極的な広報に努め、利用者にとって魅力的な事業を実施したことによるものであり、この点は非常に高く評価できる。
また、利用者が安全で快適に過ごせるよう、施設に限らず施設周辺の美化作業に努めており、スズメバチについて速やかに対応したことも評価できる。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	戸島ふれあい広場				
指定管理者	戸島ふれあい広場管理運営共同企業体				
指定期間	平成29年4月1日から平成34年3月31日まで				
施設所管課	環境局 資源循環部 環境施設課				
施設概要	パークゴルフ場 14,500㎡(18ホール) 自由広場 13,300㎡ こもれびの森 7,500㎡ 芝生広場 4,500㎡ いこいの広場 16,700㎡ 駐車場 5,000㎡(収容可能台数168台・無料) 管理事務所 128㎡(事務室、倉庫、休憩所、トイレ等) 緊急避難所 100㎡ 調整池 3,800㎡				
事業概要	市民にふれあいの場を提供することにより、市民の健康の増進を図るとともに、周辺地域の生活環境の向上に資することを目的とし、市指定業務(受付に関する業務、使用説明業務、利用料金の徴収・減免業務、施設利用促進業務等)や自主事業(初めてのパークゴルフ体験会、パークゴルフ大会、ウォークラリー、リサイクル講座、落ち葉の堆肥化、エコキャップ運動等)を行っている。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	30,515	31,921	1,406	105%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	20,374	17,820	2,554	87%
	利用料金収入	8,893	9,030	137	102%
	その他	1,586	177	1,409	11%
	合計	30,853	27,027	3,826	88%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	26,330	23,469	2,861	89%
	事業費	1,470	903	567	61%
	その他	2,029	1,697	332	84%
	合計	29,829	26,069	3,760	87%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)(平成29年11月、30年3月実施)、指定管理者による利用者アンケート				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度はアンケート結果などをもとに利用者の声を可能な限り取り入れるよう心掛けた。特に利用者の健康管理に注意を払う夏場においては、熱中症対策としてコース内への寒冷紗・パラソル・給水所の増設など徹底した安全管理を行った。夏時間に実施する夕方の涼しい時間帯を利用した「薄暮コンペ」では、こうした取り組みもあって利用者から大変満足いただいた。また、パークゴルフ人口の拡大を目的とした利用定着率向上を目指す「ポイントカード制」を導入し積極的なリピート促進を行った。結果として、現利用者のみならず新規来場者の定着・会員組織の拡大に大きく寄与した。その他、パークゴルフ場以外においても、いこいの広場やこもれびの森で地元子供会と共同で鳥の巣箱を設置するなど、地元自治会より地域密着型の連携事業として大変評価を頂いた。

施設の管理	A	<p>仕様書及び事業計画書に基づき、適切に施設管理を実施することができた。</p> <p>当施設の芝管理や植栽、緑地管理においては、当施設職員と維持管理職員との協働によりこれまで以上にコース整備に力を注いだ。熊本市東区パークゴルフ協会及び熊本市パークゴルフ協会連合会よりコース勉強会の中で整備について貴重な意見を頂き排水改善工事を実施した。また、企業体としても利用者への還元として、低木の枯れ木について費用を捻出し、職員全員で植え替えを実施するなど丁寧な対応を行った。こもれびの森や自由広場などについても、市民の健康増進・憩いの場となるよう、こまめな除草を行うなど利用者目線に立った雑草管理を行った。</p>
収支の状況等	A	<p>顧問税理士に適宜アドバイスを受けながら会計処理を行い、備品管理・修繕等は担当課と協議し問題なく実施した。支出については、これまでの備品や消耗品などを丁寧に細かく管理することで購買数を抑制するなど経費縮減を徹底する一方、市民の利益となる事業への支出については特に厚く予算を組むなど仕様基準以上の事業運営を行い、収支は黒字となった。また、事業に係る目的以外の支出等は一切ないよう適正な会計処理を行い、毎週実施する企業体定例会において、随時収支状況の共有を図り、これまで以上の効果的な運営となった。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間 平成29年9月、平成29年12月、平成30年3月 2.調査方法 窓口等へのアンケート用紙の準備と、記入依頼、回収箱にて回収(回収件数 130件) 3.結果総括 利用者の大部分が施設の職員の接客対応、設備関連、整備状況、安全対策については、概ね満足(とてもよい、よい、ふつう)との結果で、管理運営面では特に大きな不満はなかった。 ・施設全体について……「満足・概ね満足」94% ・職員の対応について……「満足・概ね満足」96.6%</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>寒冷紗の増設・熱中症対策として、寒冷紗を昨年度よりさらに6基増設した。 ティーの変更・紐が切れにくく左利きの方でも打ちやすいティーに変更した。 コース内2箇所の改修工事・市と協議を行い、利用者からの要望の高かったコース内の水捌け改善策として、A-6ホール・B-8ホールの改修工事をしていただいた。 その他・日々利用者の声に耳を傾け、適正な対応・改善を行った。</p>

総合評価

<p>指定管理2期目の初年度となる平成29年度は、これまで以上に利用者様の声に耳を傾け事業への取り組みを行った。梅雨明けから35度を超える猛暑日が続く、早い時期から熱中症対策として、ミスト栓・冷茶・おしぼり・塩の提供などを行い、多くの利用者からお礼のお声がけを頂いた。10月に担当課・パークゴルフ協会・企業体を交えコース勉強会を開催し、コース内の傷んだ芝の補修や枯れ低木の植替えなど、ご意見頂いたものについて職員全員で検討し改善を行った。また、新規来場者の拡大策として始めた「ポイントカード制」は現利用者の紹介などもあり、結果として施設独自の会員組織である「友の会」会員の増加につながり、年度末時点で約10%増の約320人(年度初め約290人)と効果的な取り組みとなった。満足度を図るCSアンケート調査についても年3回実施し、利用者からのご意見をもとに対応可能な案件は随時改善した。特に利用者からの要望が多かったコース内の水捌け改善については担当課と協議を重ね、コース内2箇所改修を予算化いただき工事を行い、利用者大変喜んでいただいた。今後も、こもれびの森・いこいの広場を含めた魅力ある施設へと進化させ、より多くの市民の健康増進を目指した運営を行っていききたい。</p>

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>施設の運営については、協定書及び仕様書等に基づく業務が適切に実施されていた。10月から「戸島ふれあい広場ポイントカード」を作るなど、施設利用者の増員を図り、パークゴルフ場の利用者は対前年で4%伸びている。</p> <p>また、いこいの広場やこもればの森における、地元子供会と共同での鳥の巣箱設置については、地域密着型の連携事業の取組として高く評価できる。</p>
施設の管理	A	<p>施設の管理については、協定書及び仕様書等に基づく業務が適切に実施されていた。日々、芝管理や植栽、緑地管理においてコース整備を行った。また、除草についても利用者に親しんでもらえるよう努めている。</p>
収支の状況等	B	<p>事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。</p>

総合評価

<p>施設の運営・管理については、協定書及び仕様書等に定める業務及び自主事業が年間事業計画に基づき実施されていた。</p> <p>また、アンケート結果に対する対応についても適切に対応されている。</p> <p>いこいの広場やこもればの森における、地元子供会と共同での鳥の巣箱設置については、地域密着型の連携事業の取組として高く評価した。</p> <p>今後も引き続き適正な施設管理及び利用者への丁寧な対応に努めていただく。</p>

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	扇田ふれあい広場				
指定管理者	田上アクト共同企業体				
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日				
施設所管課	環境局 資源循環部 環境施設課				
施設概要	・パークゴルフ場 11,600㎡(18ホール) ・駐車場 3,200㎡ 収納可能台数123台(無料) ・管理事務所 160㎡ 事務所、倉庫、休憩所、トイレ棟 ・トイレ棟 20㎡ ・東屋 10㎡				
事業概要	市民にふれあいの場(パークゴルフ場)を提供することにより、市民の健康増進を図ると共に、地元活性化に資することを目的とし市指定業務(受付に関する業務、使用説明業務、利用料金の徴収・減免業務、施設利用促進業務等)や自主事業(初心者講習会、自主コンペ、花いっぱい運動等)を行っている。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	14,625	15,852	1,227	108%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	15,876	13,219	2,657	83%
	利用料金収入	6,373	6,693	320	105%
	その他	703	1,241	538	177%
	合計	22,952	21,153	1,799	92%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	20,994	21,223	229	101%
	事業費	964	1,649	685	171%
	その他	653	602	51	92%
	合計	22,611	23,474	863	104%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング)年2回 利用者アンケートを実施				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	集客数に関して、前年度後半から今年度前半は非常に好調で前年比20%をオーバーする数値で推移していたが、後半特に1月～3月において異常に寒い日が続き予想より少ない集客数となった。しかし、結果としては前年比8%アップの実績を上げることが出来た。 来年度は、来場者が少ない月に大会を開催するなどの施策を企画しており、安定した集客数を確保したい。
施設の管理	A	管理面においては、アンケート結果に表れているように清掃状況、整備状況とも「とてもよい」「よい」が90%以上となっており、来場いただいたお客様は満足され気持ち良くプレーされていると思われる。 アンケート時の要望事項である「コース内の時計設置」などに対しても、速やかに対応しておりお客様に喜んでいただいている。 今後ともこの結果に慢心せず施設管理に努めたい。

収支の状況等	B	前年度に比べ利用料、その他(イベント参加料など)は増収であったが、指定管理料の値下げ分をカバーすることが出来ず赤字となった。 来年度は、管理費の見直しなどと共に集客数を増やし黒字計上できるよう努めたい。
--------	---	--

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1. 調査期間	平成30年1月5日～1月31日
2. 調査方法	窓口などにアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収(回収件数103件)
3. 結果総括	清掃状況、管理状況、接客対応に関し約90%以上の来場者が概ね満足しているとの結果となっている。
・清掃状況について	…「とてもよい」50%、「よい」46%、「ふつう」4%
・施設の整備状況について	…「とてもよい」40%、「よい」57%、「ふつう」3%
・接客対応について	…「とてもよい」49%、「よい」40%、「ふつう」9%
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>今年も昨年に引き続き100件以上の回答があり、お客様の声反映された結果と思われる。結果として、思っていた以上に高評価を受けているがこの結果に慢心することなく、日常のメンテナンスに努め、より皆さんに楽しんでプレーいただけるようなパークゴルフ場にして行きたい。</p> <p>接客に関しては、現在のスタンスと変わらず個別の個人・団体が優位にならないよう配慮し、常に丁寧な対応を心掛けて行きたい。</p>	

総合評価

<p>扇田ふれあい広場が所在する北区は、グランドゴルフは盛んであるがパークゴルフの認知度が低く開場当初は集客面で不安であった。</p> <p>しかし、開場以来毎年右肩上がりの集客数を確保できているのは、当初物珍しさで来場されていたお客様がパークゴルフの楽しさを知り、口コミで楽しさが拡がり来場者が増えたこと、また、扇田ふれあい広場の存在が昨年度あたりから県北地区や、長崎県、福岡県などに認知されるようになり来場に繋がっていることからと思われる。(地区別来場者比率アンケートでは熊本市以外からの来場者が24%、県外からの来場者が7%という結果が出ている)</p> <p>今後も、地元北区においてもパークゴルフの潜在ニーズは多々あると思われるので、今後もコミセンや地元企業などにPRを行い地元活性化の一端を担うような活動を展開したい。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書及び仕様書等に基づく業務が適切に実施されていた。利用者は着実に伸びており、パークゴルフの周知宣伝等に努めている成果である。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書及び仕様書等に基づく業務が適切に実施されていた。植栽管理業務等施設の整備状況では、コース整備についてのアンケート結果から見て利用者の満足度は高い。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理は適切に実施されていたにもかかわらず、決算の収支状況は赤字だった。評価理由は、1月～3月期間の利用者数が、寒い日が続いた影響で対前年比2割減だった。当該施設は屋外であるため、天候が起因したと考えられBとした。

総合評価

<p>施設の運営・管理については、協定書及び仕様書等に定める業務及び自主事業が年間事業計画に基づき実施されていた。</p> <p>また、アンケート結果に対する対応についても適切に対応されている。</p> <p>今後も引き続き適正な施設管理及び利用者への丁寧な対応に努めていただきたい。</p>
--

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東部交流センター				
指定管理者	東部交流センター管理運営共同企業体				
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日				
施設所管課	環境局 資源循環部 東部環境工場				
施設概要	・床面積(平屋一部高屋根)1088.77㎡ ・エントランス107.3㎡・体育館388.87㎡・多目的室181.93㎡・和室40㎡ ・調理室30㎡・キッズコーナー				
事業概要	文化交流やレクリエーション活動に利用できる施設として、心身の健全な発達と健康増進に寄与することを目的とした施設。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	99,914	104,156	4,242	104%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	28,253	28,253	0	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	7,253	9,763	2,510	135%
	合計	35,506	38,016	2,510	107%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	27,235	28,749	1,514	106%
	事業費	4,029	5,305	1,276	132%
	その他	3,697	4,221	524	114%
	合計	34,961	38,275	3,314	109%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書(随時)、月報等報告書の確認(月一回)、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)(年二回9月・3月)、利用者アンケート・指定管理者の自己評価				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>開館以来最高の利用者数となった平成27年度の約96,000人、平成28年度は震災直後にも関わらず約10万人となった。指定期間の2年目を迎えた平成29年度においては、更に利用者数を伸ばすことができた。平成28年度の地震後の短期間で開館することができたことで、稼働率の向上や新規利用者を増加することができたが、平成29年度は新規利用者・団体がリピーターになって頂けたことが利用者増に繋がったと考えられる。</p> <p>市指定事業においては、老若男女・障がいの有無を問わず全ての方が気軽に楽しめる多種多様な事業(託児付きママ向け講座、着付け教室など)を開催することができた。</p> <p>また、学校への出張・指導や絵画・書道作品の募集・展示、地域自治会行事の準備・運営サポート・出前講座など地域に密着した計画的な運営の結果と考える。</p>

施設の管理	A	<p>基本方針とする「安全管理を第一に」を念頭に、利用者目線での安心・快適に利用できる維持管理を、管理計画書(定期点検、保守管理等)に基づき確実に業務遂行することができた。日常点検を徹底したことで早期発見した不具合箇所の修理・部品交換・整備を職員にて迅速な処置対応を行った。</p> <p>施設の景観維持の取り組みとしては、外部委託とは別に芝刈りや植栽剪定・除草剤の散布・駐車場や建物回りのごみ拾い等の日常管理を職員が実施したことで、利用者様からのお褒めの言葉を多くいただくことができ、利用者満足度の向上に繋げることができたと感じている。</p>
収支の状況等	A	<p>年間収支予算書に基づき顧問税理士の管理の下で、適正な収支執行を実施した。</p> <p>収入に関しては、事業開催等の広報活動を積極的に行い、対前年度比135%という結果を出すことができた。</p> <p>人件費以外の各種経費に関しては、職員による備品の修繕処置対応や植栽剪定などを行う等により、管理経費の支出を最小限に抑え、事業に必要な備品の購入などを行い充実した事業の開催にもつなげることができた。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>(1) 調査期間 平成29年4月1日～平成30年3月31日</p> <p>(2) 調査方法 記入式・・・アンケート用紙を配布、記入後回収(年4回実施 各50名) 一般来客者(年2回)、カルチャー講座受講者(年2回)</p> <p>(3) 集計結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃状況・・・「とても良い・良い」(1回目72%、3回目78%) ・接客対応・・・「とても良い・良い」(1回目84%、2回目87%、3回目62%、4回目84%) ・講師の対応・指導法・・・「とても良い、良い」(2回目95%、4回目96%) <p>【利用者の主な意見】</p> <p>(良い評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも明るい挨拶がとても気持ちがいいです。とても楽しいです。 ・講師の方がとても丁寧に明るく教えて頂いて続ける力になっています。 <p>(改善点等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設備品が破損しているので修理して欲しい。 ・文化系講座を増やして欲しい。 ・駐車場の空きが少ない、入れ替え時間に空きが少ない。 ・多目的室の出入り口の一部を土足禁止にして欲しい。 ・退室時間の徹底を図って欲しい。
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・施設備品における軽度の破損・故障等については、早急に職員にて修理などの対応を行った。</p> <p>・具体的に要望を頂いた文化系講座については、単発講座(着物教室、フラワー教室)を開催した。今後はお客様の要望等の把握を行い、教室内容の見直しを行いたいと思う。</p> <p>・駐車場の大規模な整備は難しい為、職員にて随時誘導を行い混雑を最小限に抑えることができた。また、臨時駐車場への誘導も随時行った。</p> <p>・施設の運営に対する要望については、職員により丁寧な直接対話と掲示物による円滑な利用促進を行った。</p>

総合評価

指定期間の2年目を迎えた平成29年度においては、過去最高利用者数を更に伸ばすことができた。市指定事業の中でも大規模イベントである「UDスポーツフェスティバル」においても、昨年を上回る来場者をお迎えすることができた。「ニュースポーツ普及団体、教職員団体、健康増進団体」との連携協力の基、小さなお子様から健康志向が高い成人の方々、障がいのある多くの方にお越しいただき、多種多様な無料体験会を実施でき、大変効果的な事業の開催ができたと感じている。

また、近隣施設への出前講座、フリーマーケット・無料映画上映会・料理教室などの開催、地域住民との環境保全活動、近隣小学校へのニュースポーツ出張指導・絵画及び書道作品の募集および展示、地域自治会の行事(総会、文化祭、球技大会)の準備・運営サポート事業など、地域に密着した計画的な運営の結果と考える。

広報活動においてはラジオやテレビ出演、自治会回覧板や市政だより・ホームページなどを活用した施設の利用促進を図ったことが考えられる。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	市指定事業の充実や、自主事業の拡大に向け努力している。その結果、施設の利用者数は、昨年度に比べ約4,200人増の年間10万人を超えており、その点は評価できる。今後も、利用者増に向けた、より良い施設の運営に努めてほしい。
施設の管理	B	仕様書等に基づき、施設の維持管理が適切に行われている。また、維持管理業務の委託以外の部分については、職員にて施設環境の整備にも取り組んでおり、この点については評価できる。
収支の状況等	B	使用料の収納事務についても、年間を通じて適切な処理及び管理が行われている。また、経費節減のため、職員でできるところは職員で対応するなど、努力している点については評価できる。

総合評価

市指定事業はもとより、地元自治会との共催・連携事業(無料映画上映会、地域清掃活動、近隣小学校PTAからの要望でのニュースポーツ指導等)を実施するなど、地域に密着した自主事業の内容充実にも力を入れている。また、ホームページやフェイスブック、その他情報誌等による効果的な広報を実施しており、その結果、年々利用者数が増加しているところは評価できる。

今後も、魅力ある施設づくりを目指し、利用者のニーズに応えることができるような地域密着型の施設を目指して欲しい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市勤労者福祉センター				
指定管理者	一般財団法人 熊本市勤労者福祉センター				
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日				
施設所管課	経済観光局 産業部 経済政策課 しごとづくり推進室				
施設概要	雇用の促進と勤労者の福祉の向上を目的とする。 ・延床面積1,422.37(地上2階建て) ・講習室(57㎡)・第1会議室(64㎡)・第2会議室(64㎡)・第3会議室(30㎡) ・第1和室(15畳)・第2和室(18畳)・ホール(127㎡)・体育室(396㎡)				
事業概要	(1)熊本市勤労者福祉センターの管理運営に関する事業 (2)熊本市中小企業勤労者の福利厚生に関する事業 (3)雇用の促進に関する事業 (4)勤労者等の心身の健康及び体力の増強に関する事業 (5)勤労者等の教養及び文化の向上のための事業 (6)その他この法人の目的を達成するために必要な事業				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	46,631	77,124	30,493	165%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	32,057	33,051	994	103%
	利用料金収入	2,497	4,432	1,935	177%
	その他	11,459	20,781	9,322	181%
	合計	46,013	58,264	12,251	127%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	11,279	13,008	1,729	115%
	事業費	39,346	44,200	4,854	112%
	その他	0	0	0	-
	合計	50,625	57,208	6,583	113%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング)年2回(9月、3月) 及び利用者アンケートを実施				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	熊本市勤労者福祉センター条例等の関係法令、協定書及び仕様書に則り、適切な運営を行った。利用者数については熊本地震以降、高齢団体の解散等の影響により、平成29年度集客目標数79,600人を達成することができなかった。しかしながら平成27年度末時点で稼働率が7.66%と全室中最低であった第3会議室を、熊本市と協議のうえ自主的にリフォームしたことで、同室の稼働率を16.93%まで上昇させることができた。 また、熊本市指定事業については、これまでの事業形態を質的に見直し、勤労者福祉に重点を置いた事業運営を行った。さらに量的にも平成27年度を大幅に超える事業数(20事業 47事業)を実施し、平成27年度末66.67%であった施設全体の稼働率を、平成29年度末67.26%とすることができた。

施設の管理	A	<p>熊本市勤労者福祉センター条例等の関係法令、協定書及び仕様書に則り、適切な管理を行った。日常点検については毎日閉館時に実施することで安全管理の徹底を図り、予防措置の実施に取り組んだ。</p> <p>また、破損箇所等の修繕が発生した場合には、迅速に熊本市に報告を行った。早急な修繕が必要と判断される事案については所管課との協議を行うなど、柔軟で臨機応変な施設管理に努めた。継続的に適切な維持管理及び修繕を行うことで、施設の長寿命化を図った。</p>
収支の状況等	A	<p>収支の状況等については、熊本地震の影響があった平成28年度と比較すると利用料金収入、主催事業収入ともに大きく回復し、地震前の水準である平成27年度と比較しても同程度となっている。会計処理については顧問の公認会計士事務所指導の下、法令を遵守し透明性の高い会計処理を行った。</p> <p>特に上記第3会議室のリフォームは当財団の経費で行うなど、熊本市の外郭団体として、また非営利型の一般財団法人として、利益還元策について何ができるのか検証を行った。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 平成30年2月5日～3月15日</p> <p>2. 調査方法 各講座の受講生は教室内で、利用団体、個人等へは受付でアンケート用紙を配布し、記入後回収</p> <p>3. 結果総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回収件数:1,382件(男性170名 女性1,211名 性別未回答1名) ・年齢:20代以下7.5% 30代28.8% 40代13.0% 50代13.4% 60代16.3% 70代以上21.0% ・交通手段:自動車65.4% 自転車・バイク13.9% バス・電車9.1% 徒歩他11.6% ・職業:会社員32.3% パート9.0% 自営業5.6% 主婦36.1% 学生2.3% 無職14.7% ・情報入手:市政だより21.4% チラシ・HP・SNS20.7% 共済会報誌7.8% 口コミ32.7% その他17.4% ・利用頻度:週に数回55.5% 月に数回26.1% 年に数回7.6% 初めて10.8% ・満足度:とても満足16.2% 満足56.1% やや満足16.0% 普通10.7% やや不満1.0% 不満0% ・職員対応:満足63.8% やや満足17.0% 普通18.7% やや不満0.5% 不満0% <p>【利用者の主な意見】</p> <p>(良い評価)紛争防止に役立つ労働法が大変分かりやすく有意義な内容だった、リーダーシップセミナーがとても良かった、感じの良い職員ばかりで毎週楽しみに来ている、通いやすい金額で内容も充実しておりとても良い、子連れで運動できる環境は貴重で良いリフレッシュになる等の意見があった。</p> <p>(改善点等)体育室利用時のバドミントンネットとミニバレーネットを新しくした、講習室にほうきを設置した、体育室前ロビーに扇風機を設置した等の対応を行った。</p> <p>(要望)体育室・更衣室にエアコンを付けて欲しい、洋式トイレを増やして欲しい、トイレ用擬音装置を付けて欲しい、トイレ個室にベビー専用チェアを付けて欲しい、エレベーターを付けて欲しい、第3駐車場を整備して欲しい等の意見があった。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・施設の掲示板にアンケート集計の結果を掲示し、各意見要望については全てに回答し、改善できる環境整備等(用具の更新や追加)については早急に対応し、利用者の満足度を高め、一層使いやすい施設となるように努めた。</p>

総合評価

新たな指定管理期間の初年度として、「公益性の高い事業運営」と「前指定管理期間での問題点の改善」という観点から、指定管理者が直接的に利用者アンケート等のニーズに応える取り組みについて検証を行った。その結果、指定管理者として第3会議室のリフォームを行い、備品類については軽量机及び軽量椅子の導入を行った。この取り組みについては、利用者から好評を得ることができ、稼働率の上昇という形で実績に反映することができた。

また、集客目標数については、平成29年度達成できなかったことを踏まえ、今後の利用人数の増加を目標に事業を再構築する。稼働率自体は上昇していることから、勤労者福祉に合う事業を重点的に行う現状を維持しつつ、過去利用人数が増加した事業を再度実施する。平成30年度は空調改修工事により休館期間(7～9月)が発生し、目標達成が難しいと思われるが、平成31年度には魅力ある事業の実施や広報活動の強化などを行い目標達成に更に努める。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。また、会議室の新たな利用方法の提案や利用者アンケートに基づくニーズの把握、体育室の無料開放など、顧客満足度の向上を目指した施設運営を行っており、B評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されている。施設の経年劣化に伴う修繕等についても、速やかに市へ報告し対応しており、利用者の安全に配慮した施設の適切な管理に努めている。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等もなく、会計処理も適切に実施されていた。

総合評価

指定管理期間の初年度として、指定管理協定書及び仕様書に基づき適切な管理運営が行われている。

利用者数については、熊本地震に伴い長期間避難所となっていた時期の利用者離れが、まだ回復しきれていない状況にあるが、施設利用者アンケートの結果からは、満足度も高く、リピーターも多いことから、施設運営について評価している。

また、施設の管理においても、燃料光熱水費の節減努力や施設の破損等についてスピード感を持った修繕対応を行い利用者の安全に配慮するなど、施設の適切な管理に努めており、収支の状況においても、適正な会計処理が行われていた。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	くまもと森都心プラザ																																																					
指定管理者	くまもと森都心プラザ管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 商業金融課(下記以外) 経済観光局 観光交流部 観光政策課(観光・郷土情報センター) 教育委員会事務局 熊本市立図書館(プラザ図書館)																																																					
施設概要	多様な情報の収集及び蓄積を基礎として、本市の魅力を生み出し発信するとともに、人材及び地域の産業を育成することにより、人、情報及び文化の交流の促進を図り、豊かさや活力を生み出すための拠点施設 延床面積 9568.37㎡(複合ビルくまもと森都心A棟の1階の一部、2階の一部、3階～6階) 観光・郷土情報センター(903㎡)・・・2階 プラザ図書館(3,488㎡)・・・3、4階 ビジネス支援センター(プラザ図書館に併設、129㎡)・・・4階 ホール(436㎡)、多目的室(120㎡)、会議室4室(276㎡)等・・・5、6階																																																					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・管理施設の使用許可、使用に係る使用料の徴収に関する業務 ・プラザの維持管理に関する業務 ・観光情報及び郷土情報の提供に関する事業 ・中小企業の経営及び創業の支援に関する事業 ・熊本市立図書館設置条例第2条に掲げる事業その他の図書館の管理及び運営に関する業務 																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>579,573</td> <td>884,668</td> <td>305,095</td> <td>153%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	579,573	884,668	305,095	153%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	579,573	884,668	305,095	153%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>359,108</td> <td>339,908</td> <td>19,200</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>13,267</td> <td>41,256</td> <td>27,989</td> <td>311%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>16,268</td> <td>28,192</td> <td>11,924</td> <td>173%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>388,643</td> <td>409,356</td> <td>20,713</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>238,114</td> <td>247,341</td> <td>9,227</td> <td>104%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>153,679</td> <td>167,737</td> <td>14,058</td> <td>109%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>391,793</td> <td>415,078</td> <td>23,285</td> <td>106%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	359,108	339,908	19,200	95%	利用料金収入	13,267	41,256	27,989	311%	その他	16,268	28,192	11,924	173%	合計	388,643	409,356	20,713	105%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	238,114	247,341	9,227	104%	事業費	153,679	167,737	14,058	109%	その他	0	0	0	-	合計	391,793	415,078	23,285	106%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	359,108	339,908	19,200	95%																																																		
利用料金収入	13,267	41,256	27,989	311%																																																		
その他	16,268	28,192	11,924	173%																																																		
合計	388,643	409,356	20,713	105%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	238,114	247,341	9,227	104%																																																		
事業費	153,679	167,737	14,058	109%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	391,793	415,078	23,285	106%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年4回、利用者アンケートを実施																																																					

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	各部門における事業は協定書、仕様書に基づく年間計画書通り適切に実施した。特に春まつり、秋まつりでは多くの来館者数を記録し駅前の賑わいづくりに貢献することができた。またプラザホールでの演劇、コンサート等自主事業の充実で市民の方へ多様な文化芸術に触れる機会を提供することができた。

施設の管理	A	施設の快適な環境維持と安全管理には、職員が高い意識を持って従事し、年間アンケート集計で館内の清掃状況について「とても良い・良い」が96%と高評価をいただいた。 また非常時の連絡訓練、個人情報の取り扱いなど研修の開催で職員の危機管理意識を高めた。省エネ推進策としてチラー（冷却水循環装置）の設定温度をこまめに設定するとともに運転時間の低減に努めて電力使用量を削減した。
収支の状況等	A	プラザホール・会議室の利用料収入は、利用者満足度の向上による継続利用客の増加と雑誌広告・チラシ配布等営業強化でホールの年間稼働率73%、利用率は87%と過去最高記録を達成した。会議室も多目的室除くABCD会議室の利用率稼働率は過去最高記録達成し、利用料金も目標通りの41,300千円の実績を上げることができた。

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
<p>1. 調査期間 平成29年4月1日 ~ 平成30年3月31日（1年間）</p> <p>2. 調査方法 アンケート用紙及び回収ボックスを2階に設置。また職員がお客さまに手渡しでアンケート記入をお願いし、数の増加に努めた。</p> <p>3. 調査結果 アンケート回収は560部、アンケートは毎月末に回収し集計</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の接客対応について……………とても良い・良い 90% 普通 9% あまり良くない・悪い 1% ・館内の清掃状況について……………とても良い・良い 96% 普通 4% あまり良くない・悪い 0% ・館内の案内表示のわかりやすさ…とても良い・良い 76% 普通 23% あまり良くない・悪い 1% <p>【主なご意見】（良い評価）清掃=清掃スタッフの方が、すれ違ったときに挨拶をして頂き、とても気持ちの良い対応でした。受付=問合せから丁寧に丁寧に対応頂きました。案内表示=年寄りでもわかりやすい。図書=何かお困りですか？と声をかけてくれ、接客が丁寧。観光=とても清潔で心地よい空間、スタッフの方も親切で温かい対応、近ければもっとたくさん伺いたい。託児室=大変助かっています。保育士さんも優しく玩具もあり子供が大変気に入っています。</p>	
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>毎月末にアンケートを集計し「調査結果」「ご意見ご要望の回答書」を2階通路に掲示し、お客さまに公開。毎月当企業体役員会議、コンプライアンス小委員会で対応や回答書について協議し情報を共有し、お客さま満足度の追求及び業務の改善に努めた。</p>	

総合評価

<p>平成29年度はプラザホールでの自主事業として演劇、松本市のスクリーンコンサート、歌謡ショー、爆笑ライブ漫才等の多くのイベントを開催し広く市民の方に芸術文化に親しんでいただくことができた。3月17日熊本駅のホームがすべて高架になり、当施設においてもKAB、JR九州、西区役所と共同で熊本駅高架化完成お祝いのお祭りを開催し2日間で駅前から森都心プラザ周辺に8万人のお客様が来場され過去最大を記録し、地域の活性化と駅前賑わいづくりに貢献することができた。</p> <p>また2019年に熊本で開催されるラグビーワールドカップと女子ハンドボール世界選手権大会のカウントダウンボードを設置するとともに競技場での試合観戦講座を開催しラグビーファン、ハンドボールファンを増やし熊本開催に向けた機運を高めた。</p> <p>休館日にはプラザ全職員参加による全体研修を4回行い、接客サービスの向上、個人情報保護強化、避難誘導訓練を行い職員のレベルアップを図り、より質の高いサービスを提供する組織づくりを推進した。その結果お客様アンケートを見ても懇切、丁寧な対応に対して高い評価とお褒めや感謝のご意見を多く頂いた。</p>
--

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>自主事業では、熊本駅の「肥後よかモン市場」の開業に合わせ、熊本朝日放送、JR九州、西区役所との共同で駅前賑わいおまつりを開催し、周辺一帯で2日間にわたり約8万人の来場があり、賑わい創出に大きく貢献した。</p> <p>そして、くまもと森都心プラザ内でも他の部署と連携して意欲的に事業に取組み、利用者からも好評を得ていた。</p> <p>また、今年度も休館日を利用して全体研修を年4回行い、職員の質の向上に対し意欲的に取り組んでおり、利用者アンケートでも職員の対応に高い好評を得ているため評価をAとした。</p>
施設の管理	C	<p>施設の清掃について、毎回利用者アンケートで高い評価を得ている。更に、安全管理についても、利用者アンケートの声を拾い館内の快適な空間づくりに努めている。</p> <p>概ね協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されているが、事前に協議のない職員配置がみられた。やむを得ない状況だったにせよ事前に協議がなく適正でなかったため評価をCとした。</p>
収支の状況等	B	<p>トイレの洗浄水に出来るだけ雨水の利用を増やすため、水位電極の清掃をこまめに行うなどエコオフィスに努めていた。</p> <p>経費の収支状況については、事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていたため評価をBとした。</p>

総合評価

<p>平成29年度の来館者数は、熊本地震でホール等の使用が出来なかった前年度と比べ30万5,095人の大幅な増加となったが、平成27年度と比べると 9万450人と大幅減となった。地震から一年経ったとはいえ、まだ少なからず影響があると思われる。</p> <p>その様な中、自主事業として演劇、松本市クラシック鑑賞会(スクリーンコンサート)、歌謡ショー、爆笑ライブ漫才等の多彩なイベントを開催し芸術文化を提供でき、更には、3月17日熊本駅にて「肥後よかモン市場」が開業し、くまもと森都心プラザにおいては熊本朝日放送、JR九州、西区役所との共同で駅前賑わいおまつりを開催し、周辺一帯で2日間にわたり約8万人の来場を迎え、賑わい創出に大きな役割を担い、熊本の復興へと大きな貢献を果たしたと高く評価できる。</p> <p>更に、利用者アンケートからも好意的な意見が多数を占めるが、それに甘んじることなく休館日を利用して全職員参加による全体研修を4回行い、職員の質の向上に常に努めている。</p>
--

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市流通情報会館																																																					
指定管理者	熊本流通団地協同組合																																																					
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 商業金融課																																																					
施設概要	熊本市中小企業の振興を図り、もって地域産業の発展に寄与することを目的とする。 ・延床面積6,943㎡(地下1階、地上6階) 展示場1,080㎡、地下駐車場1,296㎡、研修室(1～6・P C・多目的)637㎡ その他事務室等3,930㎡																																																					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・会館の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 ・会館の施設等の維持管理に関する業務 ・地域産業の情報化の促進に関する業務 ・中小企業の経営相談及び人材育成のための研修に関する業務 ・商品流通情報の交流の場の提供に関する業務 ・熊本流通業務団地の公益施設としての機能に関する業務 																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>171,609</td> <td>167,837</td> <td>3,772</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	171,609	167,837	3,772	98%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	171,609	167,837	3,772	98%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>41,090</td> <td>41,249</td> <td>159</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>59,832</td> <td>56,895</td> <td>2,937</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>5,302</td> <td>5,315</td> <td>13</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>106,224</td> <td>103,459</td> <td>2,765</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>46,220</td> <td>47,802</td> <td>1,582</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>8,559</td> <td>9,024</td> <td>465</td> <td>105%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>38,497</td> <td>39,483</td> <td>986</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>93,276</td> <td>96,309</td> <td>3,033</td> <td>103%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	41,090	41,249	159	100%	利用料金収入	59,832	56,895	2,937	95%	その他	5,302	5,315	13	100%	合計	106,224	103,459	2,765	97%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	46,220	47,802	1,582	103%	事業費	8,559	9,024	465	105%	その他	38,497	39,483	986	103%	合計	93,276	96,309	3,033	103%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	41,090	41,249	159	100%																																																		
利用料金収入	59,832	56,895	2,937	95%																																																		
その他	5,302	5,315	13	100%																																																		
合計	106,224	103,459	2,765	97%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	46,220	47,802	1,582	103%																																																		
事業費	8,559	9,024	465	105%																																																		
その他	38,497	39,483	986	103%																																																		
合計	93,276	96,309	3,033	103%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング 年2回)、(利用者アンケート 年4回)を実施																																																					

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	昨年度は震災の特需的要素があり、稼働率・収入ともに過去最大値となったが、本年は昨年度新規利用先及びリピーターにも積極的に営業を展開し、対前年比微減に留めることが出来た。また、10/19～11/5に掛けて自家発入替工事に伴う休館が発生したが、例年利用先には早めにアプローチをかけたことにより、スムーズに日程調整が出来、ひいては利用に繋がった。
施設の管理	A	会館職員により毎日の巡回時のチェック及び定期的な点検を行っており、設備員とも連携を図っている。軽微な修繕については職員・設備員で実施しているが、専門知識が必要な案件については、業者立会のもと調査・打合せを行ない見積もりを徴求し、最終的には安全面等の優先順位をつけ修繕を実施している。また、熊本市とは情報共有・連携を密にする体制が整っている。

収支の状況等	A	収入については、前年比微減に抑える事が出来たものの、人の入替に伴う人件費の増加、イベント実施時の委託費の増加、並びに猛暑の影響で電気料金が増加した。しかしながら職員のエコ意識は高く、室内温度管理の徹底・エコ商品の購入等、不断の努力は継続している。
--------	---	---

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 : 平成29年8月、9月・平成30年2月、3月(年4回実施)</p> <p>2. 調査方法 : 窓口受付時にアンケート用紙を交付し、回収箱にて回収(580件回収)</p> <p>3. 総括結果 : 新規利用者の会館職員対応については9割以上の利用者が良好以上としており、会館を知り得た媒体等はHPが6割を超え、利用する理由は使用料が安価が37%、次いで駐車場がある36%となっている。一方、リピーターの会館評価は、満足以上が95%と好評を博している。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・駐車場が遠い、駐車台数不足との意見もあり、将来駐車場用地としても利用可能な土地を取得した。</p> <p>・エコの観点より通常はEV1基を停止させているが、研修室の利用状況によっては、利用者利便性を考慮しEVを2台とも稼働。</p> <p>・駐車場がわかりにくいとの意見があり、案内板を整備した。</p> <p>・夏季夜間利用時、研修室が暑いとの意見があり、外気・室温等を鑑みて対応した。</p>

総合評価

<p>本年度は自家発入替による休館があったが、リピーターに早期の連絡をしたことにより、他館への流出を最小限に止めた。併せて震災特需先へもアプローチをすることにより、若干ではあるが本年度も当館を利用して頂く事が出来た。</p> <p>また、本年度10月より会館HPにエクセル形式の「研修室利用申請書兼許可書」を掲載し、入力後メールにての申請を可能とし、利用者の利便性を図るとともに、会館事務の省力化にも寄与した。</p> <p>一方、指定事業については、熊本元気塾を例年通り8回開催したものの、来場者はやや昨年を下回る結果となった。流通団地まつりでは、二日間で約16,000人の来場者を迎え、地域の催事として根付いていることが確認出来た。他方、自主事業については小学生元気塾が学校の都合により中止となり、代替で小学生の社会科見学を受入れた。他の自主事業は計画通り実施した。</p> <p>その他、エコアクション21の更新審査を受審し、登録更新となった。会館修繕については、経年劣化・震災の影響による修繕も継続しており、今後も優先順位を付け安全確保に努める。</p> <p>以上の事から、適切な運営・管理を実施し成果を上げているものと評する。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	<p>昨年度の震災特需の反動減を抑えるため、当会館の利用先について、継続利用の折衝を実施する等、会館周知や利用者開拓に向け活動を展開している。</p> <p>また、施設利用者アンケート結果に対しても、ニーズに対応した改善策が見られ、施設利用者の利便性を図っている。</p>
施設の管理	B	<p>経年劣化による設備の老朽化が進む中、修繕が必要な箇所が見られた場合には、迅速な対応が行われている。</p> <p>昨年度は、空調設備に不具合が生じ、一時機能が停止したが、迅速に修繕を行い復旧させることができた。</p>

収支の状況等	B	不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。 事業費が前年度に比べ増加しているが、広報に力を入れる等の工夫により、イベント時の来館人数の増加に努めた。
--------	---	---

総合評価

指定管理者として3年が経過し、これまでの実績やノウハウを活かしながら、適正に運営・管理ができています。会館業務従事者に対しては、法令等を遵守すべく、定期的な研修会の実施等が適正に行われており、利用者の声にも迅速、柔軟に対応し、サービスの改善に向けて取り組んでいることから、利用者からの高い評価が得られていると考える。

また、積極的な広報活動により、イベント時には幅広い客層の利用があり、来館人数の増加に繋がった。

今後も、利用者ニーズに沿った取組を実施し、市とも連携を図りながら、より一層利用者数の増加を目指していただきたい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市食品交流会館				
指定管理者	株式会社 フードパル熊本				
指定期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日				
施設所管課	経済観光局 産業部 産業振興課				
施設概要	本市中小企業の振興を図り、もって地域産業の発展に寄与することを目的とする。 ・延床面積:2,280.85㎡(平屋建て) ・多目的ホール(547㎡)、第一会議室(135㎡)、第二会議室(37㎡) ・パーティールームA室(132㎡)、パーティールームB室(97㎡)、イベント広場(3,000㎡) ・ギャラリー、ロビー、会館事務所、(株)フードパル熊本事務所				
事業概要	・会館の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 ・会館の施設等の維持管理に関する業務 ・食品産業の振興に関する業務 ・地域産業、市民及び来訪者の交流の施設としての機能に関する業務 ・フードパル熊本の公益施設としての機能に関する業務				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	235,005	247,030	12,025	105%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	54,035	54,321	286	101%
	利用料金収入	13,743	12,467	1,276	91%
	その他	4,982	6,116	1,134	123%
	合計	72,760	72,904	144	100%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	19,586	19,585	1	100%
	事業費	12,481	15,810	3,329	127%
	その他	40,479	41,730	1,251	103%
	合計	72,546	77,125	4,579	106%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業計画書、事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)を年2回(9月、2月)実施 利用者へのアンケートを実施				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本地震後、1年を経過した年であり市内の類似施設の復旧により、臨時的に会館利用をされたお客様が離れていく傾向を懸念していたが、リピーターとして引続き施設を利用して頂くことが出来た。これまで会館を利用されていなかったお客様に周知できたことも大きな要因と言える。 また、職員が適切な接客対応をすることで、大きなクレーム等も発生していない。より良いサービスを供給するため、外部講師を招き職員のマナー講習会を実施した。また、市指定事業や自主事業について計画通り実施し、お客様の好評を大変わられた。

施設の管理	A	施設の設備機器は、仕様書に基づき専門業者による保守点検を実施。老朽化が進行しているが、安全対策及び法順守を最優先に考えその都度、補修を行っている。また、熊本市との調整を図り、施設利用の妨げにならないように補修を行った。
収支の状況等	B	会館利用率が、年度累計64%、昨年より1%減となった。利用料金も年度累計で前年度比91%となった。熊本地震で類似施設の復旧が進み利用者離れを懸念したが、利用料金収入の減少は1割に止まった。また、支出増の大きな要因としては、イベント等自主事業の新しい企画等にかかる経費が若干増えたことが原因と言える。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 料理教室:H29.4月～H30.3月中 15回実施 窓口:H29.4月～6月 H29.10月～12月 2. 調査方法 料理教室・会館窓口にてアンケート用紙を配布、記入後回収箱で回収(505件) 3. 結果総括 ・料理教室スタッフ、アシスタントの対応 78%以上が大変良い、大満足と良い評価を頂いている。 ・職員対応 良い81% 普通19%と好感を持って頂いている。 ・料理教室満足度 大満足92% 普通8%と満足して頂いている。 4. 利用者の主な意見 ・色々と料理が学べて楽しく、また、感謝しております。職員の方がお世話されてスムーズで良かったです。 ・常に清潔で、職員の方の感じも良いです。今後もイベントなど楽しみにしています。 ・もう少し、フリマやマルシェ等のイベントを増やして頂ければ、フードパルに来園する機会が増えると思います。 ・イベント広場の芝が少し伸びている状態で、子供たちが遊びにくい感じがしました。 ・会館の北側にある障がい者駐車場が少ないので、どうかしてほしいです。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・料理教室開催時に会館やフードパルイベント予定表などの情報を配布した。また、料理教室において、肖像権が発生する写真撮影に関して個人情報保護の説明を行った。 ・フリマやマルシェを増やしてほしいとの意見に対しては、イベント時に小規模のマルシェを取り入れてお客様に楽しんで頂くようにした。 ・イベント広場の除草に対して、職員にて芝生が伸びたら早急に刈り込みを行うようにした。 ・会館前の駐車に対するご意見については、障がい者駐車場が不足した場合は、臨時的措置として障がい者駐車場の確保を行うようにした。</p>

総合評価

<p>施設運営について協定書や管理仕様書に基づき適切に指定事業及び自主事業を行った。会館の利用者及び指定事業の料理教室の参加者からのアンケート等による利用者の意見を真摯に受けとめ対応を行うように努めた。</p> <p>前年度、地震により開催できなかった「花と食の祭典」開催や格闘技の試合の開催などに伴い来館者が5%(1万2,025人)の増加となった。経費削減対策として新電力会社との契約を行い、来年度に向けての削減に繋がる対策を行った。また、屋内環境整備を行い、掲示物の見直し改善及び不用品の撤去など利用者に対して快適な施設づくりを行った。</p> <p>今後も、会館をより多くの方々に利用してもらうためPR活動を行い安心して過ごせる施設の管理運営を目指し、また、地域との連携を深めるように努力を行う。</p>

市の評価
区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、関係法令、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。施設の運営等に対する苦情等もなく、市の指定事業に加え自主事業のイベントなどを計画的に実施し集客のための取組を行っている。また、外部講師による職員のマナー講習会を実施されており、さらなるサービスの向上も期待できるのでA評価とした。
施設の管理	A	施設の管理については、関係法令、協定書、仕様書等に基づく業務が安全かつ適切に実施された。老朽化が進んでいる施設の維持管理を安全対策等考慮しながら補修等を行っている点や専門業者による保守点検の実施により施設管理の把握に努めている点などからA評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく会計処理も適切に実施されていた。節電による電気料金の削減や集客効果を高める新企画への取組など運営努力をされている。集客効果を高める新企画については今回予算増となったが、費用対効果等の検証を実施し今後の運営に活かしていただきたい。

総合評価

<p>指定管理者として3年が経過し、事業計画どおりの取組を実施している。</p> <p>毎月開催している料理教室については、利用者アンケートの結果ではたくさんの方に満足いただいているところであり、各種イベントを含めた職員の対応についても大きな問題はなかった。施設の管理においては計画どおり業務が適正に実施されており、修繕等を順次対応している。</p> <p>今後も料理教室やイベント内容をさらに充実させ、新規利用者の獲得及び継続利用者の増加となるような取組を期待する。</p> <p>本指定管理者は、食品工業団地(フードパル熊本)内企業と定期的な会議等を実施する中で企業間の情報交換を行っており、団地全体の活性化に取り組んでいる。今後も企業及び本市とのより一層の協力・連携関係を保ちながら、地域経済の発展に寄与していただきたい。</p>
--

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市現代美術館																																																					
指定管理者	公益財団法人 熊本市美術文化振興財団																																																					
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 文化・スポーツ交流部 文化振興課																																																					
施設概要	<p>市民が美術文化を享受するとともに、美術に関する知識及び教養の向上を図り、市民文化の発展に寄与することを目的とする。 ギャラリー（882㎡） ギャラリー（573㎡） ギャラリー（130㎡） 井手宣通記念ギャラリー（133㎡） ホームギャラリー（252㎡） キッズサロン・まちなか子育てひろば（82㎡） アートロフト（多目的ホール）（145㎡／定員90名：シアター形式） キッズファクトリー（子ども用アトリエ）（108㎡） 会議研修室（57㎡／定員30名：スクール形式） エントランス（371㎡） アートスカイギャラリー（42㎡） ティーラウンジ（102㎡） 営業は指定管理者の管理運営業務に含まない ミュージアムショップ（82㎡） 営業は指定管理者の管理運営業務に含まない ロッカールーム（23㎡） 収蔵庫・収蔵前室（298㎡） 一時保管庫（105㎡） 搬入口・荷捌き（145㎡） 事務室・学芸員室（216㎡）</p>																																																					
事業概要	<p>(1)美術品及び美術に関する資料の収集、保管、展示及び利用に関すること。 (2)美術に関する調査及び研究に関すること。 (3)美術に関する情報の収集及び提供に関すること。 (4)美術の普及並びに市民の創作活動等の指導及び助言に関すること。 (5)美術に関する案内書、解説書、目録、図録、年報、調査研究の報告書の作成及び頒布に関すること。 (6)美術に関する公演会、講習会、講座、研究会等の開催に関すること。 (7)前各号に掲げるもののほか、美術館の設置の目的を達成するために必要な事業。</p>																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>461,668</td> <td>223,419</td> <td>238,249</td> <td>48%</td> </tr> </tbody> </table> <p>平成28年度は、うち「ジブリの立体建造物展」入場者数：203,671人</p>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	461,668	223,419	238,249	48%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	461,668	223,419	238,249	48%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>276,406</td> <td>296,410</td> <td>20,004</td> <td>107%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>68,877</td> <td>29,164</td> <td>39,713</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>8,706</td> <td>4,514</td> <td>4,192</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>353,989</td> <td>330,088</td> <td>23,901</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table> <p>平成28年度は、うち「ジブリの立体建造物展」収入：41,049千円</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>12,244</td> <td>12,146</td> <td>98</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>294,644</td> <td>309,966</td> <td>15,322</td> <td>105%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>9,059</td> <td>10,998</td> <td>1,939</td> <td>121%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>315,947</td> <td>333,110</td> <td>17,163</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	276,406	296,410	20,004	107%	利用料金収入	68,877	29,164	39,713	42%	その他	8,706	4,514	4,192	52%	合計	353,989	330,088	23,901	93%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	12,244	12,146	98	99%	事業費	294,644	309,966	15,322	105%	その他	9,059	10,998	1,939	121%	合計	315,947	333,110	17,163	105%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	276,406	296,410	20,004	107%																																																		
利用料金収入	68,877	29,164	39,713	42%																																																		
その他	8,706	4,514	4,192	52%																																																		
合計	353,989	330,088	23,901	93%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	12,244	12,146	98	99%																																																		
事業費	294,644	309,966	15,322	105%																																																		
その他	9,059	10,998	1,939	121%																																																		
合計	315,947	333,110	17,163	105%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業評価、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回、利用者アンケートを実施																																																					

指定管理者の自己評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>当館の3本柱である『アートの手を見せる』『アートへの愛情を育てる』『アートが人をつなぐ』を軸に平成29年度も事業を実施した。</p> <p>アートの手を見せる：作品の保管・調査・展示に関する事業 メインギャラリーでは、計5本の展覧会を開催。高橋コレクションの宇宙展 三沢厚彦 ANIMALS in 熊本展 開館15周年記念 誉のくまもと展 熊本城×特撮美術 天守再現プロジェクト展 第29回熊本市市民美術展 熊本アートパレードを開催。は熊本城の再建を願う市民とともに作りあげた展覧会であった。また、ギャラリー・井手宣通記念ギャラリーは、熊本ゆかり・九州ゆかりの展覧会を開催する一方、熊本復興のために世界的に有名な作家である「エリック・カール」「アンドリュー・ワイエス」の展覧会を開催した。</p> <p>アートへの愛情を育てる：知的好奇心の向上・アートを楽しむ体験事業 展覧会に関連したプログラムを中心に多様な事業を企画・実施した他、ワークショップ等のアートプログラム事業(19件:972人参加)、子供たちを美術館へ招待するアートバス事業(6件:303人参加)、小中学校向けの出張授業(18件:5,349人参加)を実施した。</p> <p>アートで人をつなぐ：心地よい居場所づくり、アテナまちづくり事業 市民にとって心地よい居場所となるべく、ハード面、ソフト面のサービスを充実させる事業に取り組んだ。</p> <p>また、中心商店街と連携した「城下町くまもと ゆかた祭」や「上通アートプロジェクト」の他、県・市と連携し、「東京キャラバン in 熊本」等、多彩な事業を展開した。</p>
施設の管理	B	<p>協定書及び仕様書に基づき、堅実な施設管理を実施している。</p> <p>熊本地震後、震災対応マニュアルを作成し、職員や監視員等の役割を確認・共有するとともに展覧会ごとに、地震時の声かけや、一時避難場所、避難経路等の再確認を徹底し利用者の安全・安心に努めた。</p> <p>またミュージアムIPM(総合的病害虫管理)については、総務・学芸の職員が、館内の温湿度チェック、虫の生息範囲や多い時期・多い場所のデータ採取など、共通の意識を持ち、人や作品に衛生的で居心地のよい環境づくりを行った。職員に対しては、研修をひきつづき積極的に受講させている。</p>
収支の状況等	B	<p>熊本地震から復興する市民を応援するための展覧会の内容が評価され、「開館15周年記念展 誉のくまもと展」で独立行政法人 日本芸術文化振興会より3,226,000円の助成金を獲得できた。</p> <p>「熊本城×特撮美術 天守再現プロジェクト展」は熊本城の再建を願う多数の企業からの協賛金と民間企業との実行委員会立ち上げの実現により、大幅な経費の削減となった。</p> <p>また平成28年度の「ジブリの立体建造物展」の収入を含めた収益38,042千円については、公益財団法人として、全国における被災地の1日でも早い復興が文化事業の推進につながるとして、災害復興支援の事業追加を行い、熊本地震復興に対する熊本市・熊本県、九州北部豪雨の復興支援に対する福岡県、それぞれの地域へ寄附26,000千円を行った外、平成29年度の事業費に充当した。</p>

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間 平成29年4月1日から平成30年3月31日まで
2. 調査方法 エントランスにアンケート用紙、アンケートボックスを設置。
アンケートは市内来館者用と市外来館者用の2種類に分け実施。(回収件数 市内:286件 市外:236件)
3. 展覧会満足度 市内:94.25% 市外:93.92%
4. 利用者の主な意見
【美術館の存在】
 - ・さりげなくたくさんの作品が存在していること。市民に開かれた空間であること。すべてにびっくりです。熊本市民になりたいくらいです。
 - ・子供が絵を描くのが好きなので、時々子供と絵を観に来ています。本物のいろんなジャンルの絵や彫刻に触れるので、この美術館での時間は我家の大切な時間です。
【ソフト面:企画・イベント】
 - ・高橋コレクションをみさせていただきましたが、セレクション、並び順、空間の使い方、全て今まで行った美術館で一番好きでした。
 - ・今回の「天守再現プロジェクト展の設営プロジェクト」に参加したかった。日比野さんの朝顔プロジェクトもそうだったが、一般市民が参加できるのも良い。
【ハード面:施設・スタッフ】
 - ・カフェスペースがなくなっているのが残念です。
 - ・各部屋で監視されてる方がジロジロずっと見られるのでゆっくりと見る事が出来ない。
 - ・スタッフの方がはしゃいでいる子供にも温かく接しておられ、アットホームな雰囲気は素敵だなと思いました。子供の頃にこんな美術館に通えたら、アートに親しめそうで羨ましいです。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・展覧会会場内の監視員スタッフに対し、接客態度や注意の仕方などについて改善を求める声が寄せられた。監視員の勤務に対するマンネリ化・登録者数の減少を防ぐことを目的とし、現職の監視員全員の面接を実施するとともに、新規募集と監視員研修会を実施し、監視員勤務体制及び接客マナーに関する改善を図った。
- ・昨年度に引き続き、カフェスペースの再開を望む声が寄せられている。所管課(文化振興課)とも協議を重ねながら、実際に公募を実施し、店舗側の経営面や持続性にも配慮し1日も早く改善できるよう努めている。

総合評価

熊本地震後、「アートによる心の復興」を中心とした事業運営に取り組んだ平成28年度に続き、平成29年度は、「復興応援事業と、記憶・記録の継承」に重きを置いた事業展開を行った。

まず、展覧会においては、熊本市動植物園の再開を応援する意味合いも含み、動植物園との連携イベントを実施した「三沢厚彦 ANIMALS展」、熊本城の再建を願う市民や地元企業の協力を得た「天守再現プロジェクト展」、県外からの支援によって実現した「エリック・カール展」及び「アンドリュー・ワイエス展」などを開催し、市民・来館者に対し、直接的にそれぞれの展覧会を通じた復興応援のメッセージを発信することができた。

また公益財団法人として、全国における被災地の1日でも早い復興が文化事業の推進につながるとして、災害復興支援の事業追加を行い、熊本地震復興に対する熊本市・熊本県、九州北部豪雨の復興支援に対する福岡県、それぞれの地域へ寄付を行った。

熊本地震から得た文化が災害時になし得ることを全国に発信するために地震発生後、美術館を美術館として再開し、これまでの経緯をまとめた記録集「地震のあとで」を発行。全国の主要自治体や文化団体、美術館等に発送した。

美術館入館者数・展覧会入場者数に関しては、過去最高の入場者数を記録した「ジブリの立体建造物展」等を開催した前年度に比べると大幅な減少となったものの、現指定管理期間における目標年間入館者数の21万人を超え、来館者アンケートの回答等を見ても、地域における熊本市現代美術館という存在が、浸透してきたように感じる。

更に、県内外の専門家による外部審議会を立ち上げ、より魅力的な美術館の運営を行っていくための検討を行っている。

市の評価
区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書及び仕様書に基づき、適切な事業運営を実施した。 幅広い世代に親しまれる魅力的な展覧会の開催をはじめ、開館15周年を記念した展覧会では、熊本ならではのテーマや開館からの調査研究内容をテーマとして取り上げるなど、充実した事業内容であった。 展覧会関連イベントにおいても、上通商栄会や動植物園などと連携し、熊本地震からの復興をテーマとしたワークショップ等を開催した。中心市街地や行政等との積極的な連携を継続的に実施し、館内外において幅広く活動し、芸術文化を通じた地域の活性化等に大きく貢献した。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づき、美術館としての適切な管理ができている。緊急時対策や虫菌害防止策の実施等、研修を継続して実施するなど、職員間での情報共有もできている。また、美術館アンケート結果からも、館内の清潔さ、落ち着いた雰囲気作りに定評があり、市民にとって居心地のよい環境づくりを常に心がけている成果が現れている。 修繕や備品購入等についても、市との協議を行いながら適切に対応している。
収支の状況等	B	不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。 充実した事業の財源確保のために積極的に情報収集し、助成金を獲得した。展覧会開催にあたり、実行委員会形式での企画運営を行うことで、積極的な資金獲得に努めている。

総合評価

<p>前年度からの重点事業としている熊本地震からの芸術文化による心の復興や記憶の継承、また、開館15周年を記念し、これまでの調査研究の成果や熊本ならではのテーマを取り上げた展覧会の開催など、充実した事業内容であった。「熊本城×特撮美術 天守再現プロジェクト」展では、多くのボランティアと共に熊本城とまちの未来像を思い描き、現在の被害状況と今後の復旧計画にも関心を向けてもらえる内容とするなど、行政との連携も積極的に行った。また、地震発生後からの経緯をまとめた「熊本地震記録集」を発行し、全国の自治体や文化団体、美術館等へ送付するなど、熊本地震における経験を広く伝え、次に繋げるための取り組みも行っている。</p> <p>文化芸術を通じて他分野にも働きかけを行うことにも重点を置き、熊本市動植物園の再開を応援する取り組みや、熊本城以外の文化財の被害状況を伝える取り組み等も行った。</p> <p>平成29年度には、展覧会事業における助成金の獲得をはじめ、「グッドデザイン賞」の受賞、「トリップアドバイザーエクセレンス認証」の認定等、外部からも高い評価を得た。本市が受賞した「平成29年度文化庁長官表彰(文化芸術創造都市部門)」の代表的取り組みの一つとしても「市民との協働を意識した熊本市現代美術館の運営」があげられている。</p> <p>今後も、より質の高い事業運営や館内外における積極的な企画により、本市の美術文化の普及、振興に貢献して欲しい。</p>
--

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市くまもと工芸会館																																																					
指定管理者	くまもと工芸協会共同企業体																																																					
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 文化・スポーツ交流部 文化振興課																																																					
施設概要	<p>本市工芸の振興及び発展を図り、もって地域社会の活性化に資することを目的。 鉄筋コンクリート造 地上3階、延床面積1,646㎡、建築面積872㎡ (1階)クラフトショップ蔵54㎡、展示コーナー20㎡、クラフト実演工房124㎡、刃物工房35㎡、陶芸工房36㎡ (2階)企画展示室154㎡、創作工房132㎡、ラウンジ&ギャラリー80㎡ (3階)料理工房54㎡、会議研修室72㎡、会館事務室18㎡(付帯施設)第1駐車場344㎡、第2駐車場1,021㎡、第3駐車場443㎡</p>																																																					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・工芸品の紹介、展示に関すること ・工芸に係る創作活動の促進に関すること ・まちづくり活動の促進に関すること 																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>43,745</td> <td>46,780</td> <td>3,035</td> <td>107%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	43,745	46,780	3,035	107%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	43,745	46,780	3,035	107%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>45,329</td> <td>45,329</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>1,329</td> <td>1,618</td> <td>289</td> <td>122%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4,167</td> <td>3,744</td> <td>423</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>50,825</td> <td>50,691</td> <td>134</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>6,263</td> <td>6,263</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>14,692</td> <td>14,767</td> <td>75</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>29,019</td> <td>29,437</td> <td>418</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>49,974</td> <td>50,467</td> <td>493</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	45,329	45,329	0	100%	利用料金収入	1,329	1,618	289	122%	その他	4,167	3,744	423	90%	合計	50,825	50,691	134	100%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,263	6,263	0	100%	事業費	14,692	14,767	75	101%	その他	29,019	29,437	418	101%	合計	49,974	50,467	493	101%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	45,329	45,329	0	100%																																																		
利用料金収入	1,329	1,618	289	122%																																																		
その他	4,167	3,744	423	90%																																																		
合計	50,825	50,691	134	100%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	6,263	6,263	0	100%																																																		
事業費	14,692	14,767	75	101%																																																		
その他	29,019	29,437	418	101%																																																		
合計	49,974	50,467	493	101%																																																		
モニタリングの実施方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指定管理者から提出される事業報告書(月次、年次)に基づく履行確認 2. 業務遂行の定期確認(年2回 8月、2月) 3. 施設利用者のアンケート 																																																					

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	<p>「本市工芸の振興及び発展」という当会館の目的に基づき、「大政奉還150年記念プロジェクト」等の当会館外での事業に積極的に参加し、熊本のアピールを行った。また、熊本地震により落ち込んだ来館者数と施設利用の回復に努めるべく、自主事業と広報に力を入れ、特に市指定事業の一つである「まちづくり活動の促進に関するイベント」については、「西南戦争と川尻」と題し、これまで当会館へ来館したことのない方もターゲットにした事業を行い、多くの来館者を得ることができた。年間の来館者目標数を達成できなかったことは残念だが、次年度に向け、新たな来館者の掘り起こしに繋がったと考えている。</p>

施設の管理	A	協定書、仕様書に基づき管理を実施。「避難・消火訓練」においては、通常の人員配置を意識した内容に改定した訓練を行うなど、防災の意識を職員に浸透させることができた。また、設備によって経年による不具合が発生するものが増えてきており、状況報告を適時行い、修繕が必要なものは熊本市と修繕協議書を交わし、修繕を実施した。
収支の状況等	B	収入面は、昨年度熊本地震の影響で落ち込んだ施設利用がなんとか回復し、安定した施設利用料収入を確保することができた。支出面は、地震で損傷した設備等の修復部材や工具、塗料などの購入費が不要となったため、消耗品費を大幅に削減することができたが、一方で光熱費が増加した。結果として、施設利用料収入は安定しているものの、若手職人育成事業などの必要不可欠な支出も多く、経費削減に苦慮したが、日頃の消耗品の削減により、黒字とすることができた。

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1. 調査期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日
2. 調査方法	・館内のテーブル上にアンケート用紙と投函箱を設置し、来館者に記入して頂いた。 ・職員が来館者に直接アンケート用紙を手渡し、アンケートの記入をお願いした。 ・施設利用申請者から利用者としての観点でアンケート記入をお願いした。
3. 調査結果	・回答412通、来館者の7割が熊本市内から訪れ、年齢層は60代の方が中心となっている。来館目的は、工芸品づくりや見学が多く、市政だよりや新聞を見て訪れる方が多数を占めている。概ね、当会館に満足しているとの回答を得ているが、駐車場が狭い、トイレにウォシュレットがないなど、施設面での不満も見られた。
・アンケート結果に対する対応状況	
月毎に集計を行い、分析結果を毎月の職員会議で確認した。会館運営に関する自主事業や接客、工芸体験などの要望は職員全体で共有し、対応可能なものは修正・実施するなど意見の反映に努めた。また、設備に関する要望については、緊急の内容以外年2回のモニタリングの際に市に対して報告を行った。	

総合評価

<p>熊本地震の影響による来館者数と施設利用の減少を回復するべく、広報と自主事業には特に力を入れ取り組んだ。幸い施設利用は、これまで開催してきている年間工芸教室の講師や卒業生からの利用申請が多く、展示会開催希望者も増加傾向にあり、熊本地震以前に近い水準まで回復することができた。これまでの広報や工芸振興の事業が実を結んだ結果だと考えている。来館者数については、幅広い世代の獲得のため、若い層への発信を意識し、新たにSNSを利用、情報発信の媒体を増やした。また、これまで当会館へ訪れたことのない層をもターゲットにした自主事業「西南戦争と川尻」を「まちづくり活動の促進に関するイベント」内に開催し好評を博したが、前年度の入館者数は上回ったものの、今年度目標は達成することができなかった。この中にあって、高齢化と後継者不足の続く本市工芸品の振興において、熊本市に協力を仰ぎつつ、川尻包丁の後継者育成を続けながら、熊本友禅の若者育成を手掛け、ようやく軌道に乗せることができたと考えている。</p> <p>以上の点から、「施設運営」に関しては、取り組みに対し効果はあったものの、来館者数目標に達しなかったことからB評価、「施設の管理」「収支」については、それぞれ創意工夫を行い、目標に対し効果があったため、「施設の管理」はA評価、「収支」は、更に経費削減に取り組めると見込んでB評価とした。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	市指定事業について、これまでにない、市の主要事業と連動した企画「西南戦争と川尻」を実施され、地域住民や観光客へのPRと利用促進に取り組まれた。 また、新たな広報媒体での情報発信にも取り組まれた。創作工房等の貸館の利用も昨年に比べ増加している。

施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づき適切に管理され、特に防災訓練について、会館職員に加え施設利用者も参加した積極的な訓練が行われた。 また、館内の美観について、施設利用者から評価されている。
収支の状況等	B	光熱費の増加を、その他の経費削減でカバーするなど、収支均衡に取り組まれた。

総合評価

地震前の水準までの来館者数の回復を目指し鋭意取り組まれていることがうかがえる。特に、市の地域・観光活性化施策と連動した企画や、若い世代にも周知できるよう、SNSを広報媒体とするなど、新たな取り組みが行われており、今後の来館者の増加に期待したい。

アンケート結果をみると、初めて来館される方も昨年より増え、館内の美観にも好評価を得るなど、広報活動や施設の管理運営に熱心に取り組んでいる成果が現れているものと考えられる。

また、地域の活性化についての課題や、川尻包丁を始めとした伝統工芸の後継者育成と今後の活用、工芸全般ものづくりの振興などについても、引き続き、本市をはじめ関係機関等とも情報・意見交換をしながら取り組んでいただきたいと考えている。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市総合体育館・青年会館、田迎公園運動施設、南部総合スポーツセンター、熊本市総合屋内プール、託麻スポーツセンター、熊本市水前寺野球場、熊本市水前寺競技場																																																		
指定管理者	一般財団法人 熊本市社会教育振興事業団																																																		
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日																																																		
施設所管課	経済観光局 文化・スポーツ交流部 スポーツ振興課																																																		
施設概要	<p>熊本市総合体育館・青年会館 延床面積 18,639.73㎡ 大体育室、中体育室、武道場、トレーニング室、スポーツサウナ、競泳プール、弓道場 他</p> <p>田迎公園運動施設 延床面積 3,539.80㎡ 中体育室、小体育室、室内温水プール、運動広場、武道場、テニスコート 他</p> <p>南部総合スポーツセンター 延床面積 4,616.32㎡ 体育館、武道場、室内プール、運動広場、テニスコート、弓道場・アーチェリー場 他</p> <p>託麻スポーツセンター 延床面積 1,498.01㎡ 体育室、テニスコート 他</p> <p>熊本市総合屋内プール 延床面積 26,566.28㎡ メインアリーナ(5月～8月:公認競技プール(50m)、公認飛込プール、10月～11月:多目的フロア、12月～3月:アイススケートリンク)、サブプール(公認競技プール25m通年)、合宿所、トレーニング室 他</p> <p>水前寺野球場:軟式野球場1面 延床面積:2,655.94㎡ 内野スタンド:地上3階建て2,000人収容、芝生スタンド:1,000人収容</p> <p>水前寺競技場:公認競技場 延床面積:8,944.50㎡ トラック:全天候型、ウレタン舗装、1周400m・8コース、サブトラック:トラック外周2コース(500m)、雨天練習場、フィールド:天然芝張り、跳・投各2カ所 ラグビー・サッカー場兼用 収容人員:15,000人</p>																																																		
事業概要	<p>(1) 施設の使用許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務</p> <p>(2) 施設の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 施設の効用を十分に発揮させるためのスポーツ振興及び普及に関する業務</p> <p>(4) その他、施設の管理運営上市長が必要と認める業務</p> <p>上記以外に、地方自治法施行令第158条及び熊本市会計規則第18条の規定に基づき、使用料収納事務について別途委託。</p>																																																		
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>416,613</td> <td>929,901</td> <td>513,288</td> <td>223%</td> </tr> </tbody> </table>	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	416,613	929,901	513,288	223%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																															
全体	416,613	929,901	513,288	223%																																															
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>833,650</td> <td>882,543</td> <td>48,893</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>20,153</td> <td>54,184</td> <td>34,031</td> <td>269%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>853,803</td> <td>936,727</td> <td>82,924</td> <td>110%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>667,687</td> <td>718,719</td> <td>51,032</td> <td>108%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>51,349</td> <td>66,136</td> <td>14,787</td> <td>129%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>117,025</td> <td>133,339</td> <td>16,314</td> <td>114%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>836,061</td> <td>918,194</td> <td>82,133</td> <td>110%</td> </tr> </tbody> </table>	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	833,650	882,543	48,893	106%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	20,153	54,184	34,031	269%	合計	853,803	936,727	82,924	110%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	667,687	718,719	51,032	108%	事業費	51,349	66,136	14,787	129%	その他	117,025	133,339	16,314	114%	合計	836,061	918,194	82,133	110%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																															
指定管理料	833,650	882,543	48,893	106%																																															
利用料金収入	0	0	0	-																																															
その他	20,153	54,184	34,031	269%																																															
合計	853,803	936,727	82,924	110%																																															
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																															
管理費	667,687	718,719	51,032	108%																																															
事業費	51,349	66,136	14,787	129%																																															
その他	117,025	133,339	16,314	114%																																															
合計	836,061	918,194	82,133	110%																																															
モニタリングの実施方法	年2回(11月、3月)、立入等による現地での業務遂行状況の確認 月次・年次報告の確認、その他随時の現地での業務遂行状況の確認																																																		

指定管理者の自己評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	平成28年熊本地震の被災に伴い一部施設の閉鎖が続くこととなったが、随時自主事業等計画を見直しながら、ホームページ等での広報活動や営業再開記念イベント、復興関連イベントなどを開催し、地域密着の施設として利用者数回復に努めた。閉鎖施設の多くが平成30年に入ってから再開となったことから、利用者的大幅な回復とはならなかった。
施設の管理	A	平成28年熊本地震の被災に伴う復旧工事が続いたことから、関係業者との打ち合わせを定期的に行うなどし、工事の円滑な進行及び他の設備の利用者の安全な利用を確保するよう努めた。営業中の設備では利用者の安全安心な利用に向けて、施設内の巡回や設備の日常点検を実施。消防訓練や救急法訓練等も適切に実施し、安全確保に努めた。
収支の状況等	B	公認会計士等と契約し、アドバイスを受けながら適正な会計処理を行った。平成28年熊本地震の被災に伴う復旧工事が長引いた影響で指定管理料の減額調整となったが、雇用調整等で支出抑制に努めた。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 利用者アンケート及び満足度調査</p> <p>2 調査期間 利用者アンケート:平成29年8月8日～8月27日 満足度調査:平成30年2月23日～3月9日</p> <p>3 調査方法 アンケート記入台及び用紙を準備し、回収箱で回収</p> <p>4 総合満足度(5点満点) 熊本市総合体育館・青年会館 3.99点、田迎公園運動施設 4.44点 南部総合スポーツセンター 3.88点、熊本市総合屋内プール 4.48点 託麻スポーツセンター 3.93点、熊本市水前寺野球場・競技場 4.42点</p> <p>5 主な意見 (良い評価)職員対応がよい等 (改善点)備品等の破損・劣化等 (その他)夏場は暑すぎる、被災施設の早期再開希望</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・アンケート及び満足度調査のご意見については、改善できる点があるか検討した。またご意見に対する回答文書を作成し、各施設内で掲示するほかインターネットでも調査結果の概要を公開している。</p> <p>・コインロッカー番号札の点検を行った。 ・アンケートだけでなく、当事業団電子メールアドレスや施設窓口、館内設置の意見箱に寄せられた意見にも随時対応した。</p>

総合評価

<p>指定管理3期目の4年目にあり、平成28年熊本地震後の復旧工事が総合体育館・青年会館、田迎公園運動施設、託麻スポーツセンター、水前寺競技場を中心に実施されたが、工事の進捗上、平成30年に入ってから営業再開となり、当初の自主事業等計画も年度途中で見直した。指定管理施設が復旧工事により休業となることで、市民の運動の機会が減った可能性もあり、施設の営業再開とともに、指定管理者としての事業力を発揮し、各種教室等の再開及び復興イベントの実施により施設再開をアピールし、利用者数の回復を目指した。2019年の世界女子ハンドボール、ラグビーワールドカップの熊本開催に向け気運醸成につながる事業研究にも取り組んだ。台風や大雨時には一時避難場所としての協力体制をとった。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	平成28年に引き続き熊本地震からの復旧工事のため施設の一部閉鎖が続く中、供用開始時期が延期となる施設もあったが、年度当初の事業計画の見直し、ホームページによる広報活動を行い、復旧工事が完了した施設から速やかに供用の再開後、イベントを開催するなどし利用者回復に努めた。
施設の管理	B	平成28年の熊本地震により被災した施設の復旧工事と平行し、施設の維持管理等関連業者と連携した定期点検の実施、復旧工事の円滑な進行補助、供用中の施設においては、職員の巡回、消防訓練などを実施し利用者の安全確保に努めた。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。 平成28年熊本地震の被災に伴い指定管理料の減額調整を行ったが、雇用を調整するなどし支出の抑制に努めるなどの対応がなされた。

総合評価

指定管理対象施設の平成28年熊本地震被災からの復旧工事の完了時期が確定しない中、年度途中で自主事業等計画を見直すなど運營業務上難しいものであったが、指定管理者としての事業力を発揮し利用者数の回復に努めていた。

施設の管理においては、通常営業が行われている施設において利用者の安全安心を念頭に置き、施設内の巡回、設備の日常点検、各種訓練を実施した安全確保など、安全管理の徹底に努めていた。また、協定に基づき、台風や大雨時に指定緊急避難場所を開設し態勢を取ることもできている。

2019年に開催されるラグビーワールドカップ、世界女子ハンドボール選手権大会の開催に向け機運醸成につながる事業研究に取り組んでおり、事業研究の成果がこれらの大会の成功につながることを期待する。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市健軍文化ホール				
指定管理者	健軍文化ホール事業推進共同企業体				
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日				
施設所管課	経済観光局 文化・スポーツ交流部 文化振興課				
施設概要	市民の文化活動の振興を図るとともに、地域経済の活性化を推進する。 延床面積1,841.94㎡(鉄筋コンクリート造 地上3階建て) ホール(429.8㎡)、パーティールーム(109.8㎡)、会議室A(92.25㎡)、会議室B(30.24㎡)、会議室C(29.27㎡)、音楽練習室A(23.63㎡)、音楽練習室B(22.5㎡)、ホール利用者用控室(和室23.97㎡、洋室11.36㎡)、ギャラリー、ふれあいコーナー、ピア広場、事務室				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・文化ホールの施設等の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 ・文化ホールの維持管理に関する業務 ・市民の文化活動の振興と地域経済の活性化を推進するため、企画事業を市指定事業と自主事業に区別し実施。 				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	19,256	15,548	3,708	81%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	51,207	31,069	20,138	61%
	利用料金収入	4,688	5,202	514	111%
	その他	2,180	596	1,584	27%
	合計	58,075	36,867	21,208	63%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	56,603	40,818	15,785	72%
	事業費	1,282	1,661	379	130%
	その他	5,111	2,062	3,049	40%
	合計	62,996	44,541	18,455	71%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング 年1回) 利用者アンケートを実施(年1回)				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>全館休館中は、利用者からの問い合わせ対応や工事の安全管理等に努めるとともに、施設外においては、健軍地域小中学校でのアウトリーチ、各地域イベントの舞台設営時協力及び登録アーティストの派遣等、文化振興と復興支援に取り組んだ。また、営業再開に際しては、過去3年間のコンサートホール利用者へのダイレクトメール送付やホームページ、市政だより等において再開を告知し利用促進に努めた。</p> <p>営業再開後は、施設の貸館業務はもとより、映画やコンサート等の指定事業をはじめ、スポーツ教室、生涯学習などの自主事業を開催した。特に指定事業では、仕様を上回る数を開催し多くの方にご参加いただいた。今後の施設運営に役立てるため、事業の参加者や施設利用者に対しアンケートを実施した。</p>

施設の管理	A	<p>工事期間中は、工事業者の入退室管理、施設の施錠・防火管理、工事定例会議への参加(毎週1回)、現場立会等、安全管理に努めるとともに、備品管理(移動・清掃)や事務所移設などにも協力した。</p> <p>再開後は、お客様に安全かつ快適に利用していただけるよう、日々の巡回や保守点検業務を適切に実施し、清掃作業や花壇の手入れなどにおいて環境美化にも努めた。</p> <p>なお、修繕については、工事に関連したものを優先的に実施した。</p>
収支の状況等	B	<p>協定書、事業計画書に基づき、適正な会計処理を行った。</p> <p>工事で施設休館中も、復興の観点から文化の振興及び地域活性化に向けた施設外でのイベント等に対応した。そのための人員及びスムーズな営業再開に向けた人員体制をとった結果、人件費の増加により赤字決算となった。</p> <p>平成29年度決算 収入 36,867千円 支出 44,541千円 収支 7,674千円</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>例年2月に実施している満足度調査に加え、各種事業参加者を対象にアンケートを実施した。例年11月に実施している利用者アンケートは、休館中のため実施できなかった。</p> <p>【満足度調査】</p> <p>1 調査期間 平成30年2月23日(金)～平成30年3月9日(金)</p> <p>2 調査方法 アンケート用紙への記入式</p> <p>3 集計結果 5段階評定 1=不満である、5=満足である 総合満足度…3.9 (男性…4.09、女性…3.97) 満足度の高い項目 専門知識…4.18、スタッフ対応…4.13、トイレの清潔さ…4.07 満足度の低い項目 指導力…3.14、トイレの設備…3.68、情報検索簡易性…3.83</p> <p>4 その他ご意見 「利用者への駐車場サービスがあるといい」「教室数を増やしてほしい」など</p>	
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>ご指摘を受けた不具合箇所(パーティールームの水漏れ)を修理し改善した。</p>	

総合評価

<p>震災復興への貢献の運営ビジョンのもと「文化のチカラで地域を元気に」を合言葉に管理運営に臨んだ。</p> <p>被災地の文化ホールとしての役割を果たすため、4月から12月の全館休館中も施設外でのイベントへの協力や大学等と連携した地元商店街での勉強会の開催など文化振興による復興支援と地域活性化の活動に積極的に取り組んだ。また、年間利用者数は前年より減少したものの、3ヶ月の営業期間を有効に活用し、文化活動で人々の活力を生み出す事業を実施することで、平成27年度の同月比(1～3月)は+45%と大幅に増加し、目標利用者数を達成した。</p> <p>指定管理料が休館期間に対応した額だったこともあり、収入全体では前年を下回った(前年比-37%)が、ホール再開により利用料収入は増加(前年比+11%)した。一方で休館中の事業実施やホールイベントが可能となり事業の幅が広がったことで事業費が増加(前年比+30%)した。</p> <p>平成30年度は、利用者ニーズを踏まえた事業開発と利便性の向上に努め、更なる利用者増に取り組むとともに、管理経費の縮減に努める。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>平成29年度は、12月までは熊本地震に伴う復旧工事の対応および営業再開へ向けての準備を実施した。1月からは営業再開しての通常業務と大きな変化があったが、工事期間中は事故もなく、営業再開後は1～3月の短期間に指定事業を開催し、積極的な姿勢が評価できる。</p>

施設の管理	A	工事期間中は、事務所の移転やホール備品の移動など危険を伴う作業もあったが、人身事故もなく備品等にも被害はなかった。営業再開後は改新した施設の美化にも務めている。保守点検、施設の維持管理についても適切に実施されており、評価できる。
収支の状況等	B	熊本地震に伴う復旧工事により、期間中は全館閉館で営業が叶わず、マイナス収支となったが、会計処理は適切に行なわれている。

総合評価

指定管理1年目の平成29年度は、熊本地震に伴う復旧工事の対応からはじまり、再開準備、営業再開と続いた。工事期間中は、人身事故などなく、また工期を守るために、備品の移動や事務所の移転などの協力も行なった。並行してアウトリーチ事業や地域活性化事業などにも取り組んでいる。営業再開時には、過去の利用客へダイレクトメールによる周知・営業を行なうなど、積極性もある。営業再開後はホール再開により利用料収入も若干ではあるが増加している。地域活動への参加も地道に継続しており、こうした活動が利用へ結びつくよう、様々な活動内容をさらに彫琢し展開することが望まれる。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南地域物産館				
指定管理者	九州綜合サービス 株式会社				
指定期間	平成26年10月1日から平成31年3月31日				
施設所管課	農水局 農政部 南農業振興課				
施設概要	地域の農業、商工業その他の産業及び観光の振興を図るための拠点とし、城南地域の交流を促進するための場を提供し、地域の活性化を図る施設として設置。 ・延床面積 561.46㎡(木造平屋建て) ・直売所 249.1㎡ ・休憩所 44.7㎡ ・事務室 51.1㎡ ・調理室32.3㎡他				
事業概要	・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関すること。 ・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関すること。 ・地域住民、観光客等の交流に関すること。 ・入場者への憩いの空間の提供に関すること。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	114,761	125,922	11,161	110%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	2,035	2,035	0	100%
	利用料金収入	155,128	170,353	15,225	110%
	その他	730	777	47	106%
	合計	157,893	173,165	15,272	110%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	26,319	27,600	1,281	105%
	事業費	129,113	140,188	11,075	109%
	その他	3,600	2,491	1,109	69%
	合計	159,032	170,279	11,247	107%
モニタリングの実施方法	月次報告書、事業報告書の確認、年に4回の管理運営業務に関するセルフモニタリングの実施(仕様書及び協定書に基づく運営)またアンケートによるCS調査				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	休憩スペースの利用者増加を図る目的に期間限定オリジナルソフトクリームの販売を開始し、喫茶コーナーの売上は前年比128%と良い結果となった。自主事業も定期的の実施し利用者の集客・交流に資するイベントの開催も実施した。
施設の管理	B	日々の施設巡回を徹底し、異常が見つかった場合は迅速に対応する様努めた。備品管理も問題なく破損紛失等もなかった。利用者の安全確保に努めまた常に清潔な状態を保持するよう日々の清掃も徹底して行った。
収支の状況等	B	支出においては、特に問題もなく適切に処理されている。機械の増台に伴い水道光熱費が前年比103%に増加しているが、日々の管理で常に意識し削減に努めたい。

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1.調査期間	平成29年7月1日～31日、12月1日～31日、平成30年3月1日～31日
2.調査方法	喫茶コーナーのテーブルと作荷台に据え置きし、記入後、回収箱で回収
3.結果総括	直売所について・・・満足71%、普通27%、不満2% 価格・・・高い4%、丁度いい74%、安い22%
接客マナー、身だしなみについては100%が良い、普通と回答している。 【主な意見】(良い評価)喫茶コーナーがゆっくりした空間でくつろげる。接客が気持ちいい。(改善点等)喫茶コーナーで弁当が食べられることを知らなかった。野菜の品数が増えてほしい。	
・アンケート結果に対する対応状況	
喫茶コーナーで購入した弁当を食べられることは弁当惣菜売場でも掲示し、購入したお客様に電子レンジ、喫茶コーナー利用を促したりと接客面でも力を入れている。農産物の全体出荷量は年々と増加しており安心安全な商品を提供できることを常に課題とし協議会と更なる連携が必要である。	

総合評価

<p>地道に売場で消費者と信頼関係を築くことを念頭に、また生産者の思いと消費者のニーズの溝を埋め双方の立場で活動を日々の運営の中で強化した結果、利用者数も前年比110%に増加した。積極的な物産館のPR、イベントの告知をメディア、ホームページ等活用し知名度が徐々に上がっていると実感している。</p> <p>平成30年度においても外部のイベントへ積極的参加また、出荷協議会と密になったイベントの開催を企画し利用者が求める店づくり及びサービスの向上に取り組んで行く。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。また、地域の農産物を使った期間限定の商品も評判がよく、物産館の知名度もさらに上がってきている。出荷協議会とも協力し、様々な自主講座やイベントを開催してさらなる集客を図っている。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。避難訓練等を行い利用者の安全確保に努めている。また、日々の施設の点検、備品の安全管理にも努めていて、事故やトラブル等もなかった。
収支の状況等	B	収支においては、問題なく会計処理も適切に処理されている。光熱費が若干増えているが、常に意識して削減に努めている。

総合評価

<p>指定管理者として3年半が経過し、協定書、仕様書等に基づき適切な管理運営が行われている。多彩なイベント開催や、街中のイベントの出張販売にも積極的に参加されることで物産館の知名度も上がり、売上や集客も伸びている。また、仮設住宅への訪問販売も実施した。さらに業者の圃場にも足を運び、出荷を促すなど信頼関係の構築にも努めている。今後も果樹部門に力を入れるなど、常に来客者の多種多様なニーズに応え、地域に密着した物産館を目指すことが必要である。</p>
--

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	植木地域農産物の駅																																																					
指定管理者	有限会社 三河屋スーパー																																																					
指定期間	平成28年11月1日～平成33年3月31日																																																					
施設所管課	農水局 農政部 北農業振興課																																																					
施設概要	<p>植木地域全体の経済活性化に向けた連携拠点として、植木地域の農業と観光との連携を図り、地域の活性化を目指すとともに、熊本市の北の玄関口として観光客等へのPR拠点としての機能を発揮し、市内観光地の回遊性の向上を図ることを目的とする。</p> <p>・敷地面積8,475㎡ ・延床面積857.52㎡(木造平屋建て) ・直売所510.79㎡ ・軽食提供コーナー15.141㎡ ・情報・多目的スペース84.47㎡ ・事務室53.14㎡ ・更衣室、倉庫20.77㎡ ・バックヤード44.72㎡ ・トイレ74.53㎡ ・屋外休憩所135.81㎡ ・屋外廊下153.94㎡ ・ポケットパーク792.85㎡ ・駐車場4,592.5㎡</p>																																																					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関する事 ・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関する事 ・地域住民、観光客等の交流に関する事 ・入場者への憩いの空間の提供に関する事 																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>84,448</td> <td>226,552</td> <td>142,104</td> <td>268%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	84,448	226,552	142,104	268%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	84,448	226,552	142,104	268%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>0</td> <td>264</td> <td>264</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>15,031</td> <td>47,635</td> <td>32,604</td> <td>317%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>29,094</td> <td>97,944</td> <td>68,850</td> <td>337%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>44,125</td> <td>145,843</td> <td>101,718</td> <td>331%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>39,187</td> <td>83,204</td> <td>44,017</td> <td>212%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>30,958</td> <td>74,520</td> <td>43,562</td> <td>241%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>70,145</td> <td>157,724</td> <td>87,579</td> <td>225%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	0	264	264	-	利用料金収入	15,031	47,635	32,604	317%	その他	29,094	97,944	68,850	337%	合計	44,125	145,843	101,718	331%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	39,187	83,204	44,017	212%	事業費	30,958	74,520	43,562	241%	その他	0	0	0	-	合計	70,145	157,724	87,579	225%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	0	264	264	-																																																		
利用料金収入	15,031	47,635	32,604	317%																																																		
その他	29,094	97,944	68,850	337%																																																		
合計	44,125	145,843	101,718	331%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	39,187	83,204	44,017	212%																																																		
事業費	30,958	74,520	43,562	241%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	70,145	157,724	87,579	225%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業計画書、事業報告書等の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)、利用者アンケートを実施																																																					

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>施設の運営については、仕様書通り適切に行った。</p> <p>利用者のニーズ、お客様からの苦情や要望に対する対応は、商品に関しては出荷者協議会、施設に関しては熊本市と協議を実施し、改善できる点は早急に対応した。</p> <p>PRについてはSNS(Facebook、instagram)やHPでの告知、雑誌やテレビCMなど積極的に行った。その他にも地元青年部主催の夏祭りやくまモン隊などのイベントも行い賑わい作りに努めた。</p> <p>職員の研修については2年目という事もあり現場対応はもちろん、販売する商品の知識など日々の朝礼、出荷者の皆さんとの会話から勉強する事が出来、良い接客販売に繋がったと考えている。</p>

施設の管理	B	施設の管理については、業務委託先とも連携し仕様書通り適切に管理を行った。 施設を利用をする上での利便性向上のための対策については利用者の要望に応えられていない部分があるため、今後も検討を行っていく。(食の提供など)
収支の状況等	B	収支の状況等については、適正な会計処理、事業目的に応じた運営が出来たが、販売目標を達成していないため、魅力ある商品の販売や出荷物の確保、それに伴う宣伝、地域との連携など良い方向へ改善していく必要がある。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間 平成29年4月1日～平成29年10月15日まで、平成29年10月16日～平成30年3月31日まで</p> <p>2.調査方法 サッカー台にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収(回収件数 計33件)</p> <p>3.結果総括 施設に関してはまだ新しいためきれいという意見が多かった。接客に関しては繁忙期は不満があるとの回答が目立ち、閑散期では接客が良かったなど、忙しい時期の対応が煩雑になっているようだった。逆に接客を行って欲しくないという意見もあり、お客様との距離感を含め適切に対応していきたい。食の提供(レストラン)についても前年同様意見を頂いており、引き続き対応策を検討する必要がある。すいか以外の魅力も伸ばして欲しいなどの意見もあった。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>接客に関しては毎日の朝礼の場で、起きた出来事など全員で共有し、注意、改善に努めている。食の提供(レストラン)については施設的に難しいため対応出来ていないが、食事スペースの確保という点では西側ピロティに風除けの幕を設置するなどにより対応した。品揃えについても熊本県産を中心にフルーツ、加工品等のアイテムを増やした。</p>

総合評価

<p>開館から2年目を迎えた平成29年度は、初年度が約4か月の営業だったため、はじめて年間を通した営業となった。</p> <p>販売の中心となる春すいかでは多くのお客様にご利用頂き、商品の特徴説明や試食をすいか毎に提供するなど、すいかの里植木としてプライドを持ってすいかを販売したが、すいかが生産されていない時期の集客には苦戦した。今後、すいか以外の魅力ある農産物の品揃えや新商品の開発等を検討していきたい。また、メディアによる取材も多く、利用者の多い福岡方面のお客様への宣伝も行うことができた。</p> <p>アンケートで要望が多い、食の提供(レストラン等)については、現時点での提供は難しく、利用者のニーズに応えられるよう対応策を検討していきたい。</p> <p>販売以外の部分では、お客様と地域との関わり合いの強化ということで、夏祭りを地元の青年部有志を中心に開催した。地域貢献と施設の収支含めた運営の両立は現在のところ厳しい部分があるが、地域のためになるような活動が出来た1年間だったと考えている。今後とも利用者にも地域の方にも必要とされる施設を目指していく。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	
施設の運営	B	開館して二年目を迎え、はじめて年間を通しての運営となったが、協定書・仕様書等に基づき適切に実施された。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書・仕様書等に基づき適切に実施された。日常点検等で発見された不具合について、本市へ迅速に報告を行い改善を図るとともに、備品管理台帳を整備し、適切な備品管理にも努めている。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等もなく、会計処理は適切に実施されていた。 4月から6月は、すいかの販売が好調であったが、すいかの出荷が減少した7月以降は売上げが減少した。夏祭りなどの地域と連携したイベント開催や新商品を開発するなどして集客や売上の増加に努めた。

総合評価

<p>開館して二年目を迎え、はじめて年間を通しての運営であったが、協定書、仕様書等に基づき適切な管理運営が行われている。</p> <p>販売については、作付面積日本一を誇るすいかの販売が好調な時期は、すいかとともに他の農産物や加工品も売上を伸ばし出荷量も増加したが、すいかの出荷の減少とともに売上や出荷量が減少した。</p> <p>このようなことから、すいかのシーズンに関わらず年間を通じて計画的に安定した農産物等の供給を確保するとともに、道の駅の魅力を更に向上させるため、指定管理者が出荷者協議会と一体となって生産者の出荷を促進するための集荷や包装業務等農産物の供給を確保する仕組みづくり、道の駅の強みであるすいかを活かした商品の開発やイベント開催等による集客や売上の増加につながる取組について、市も積極的に支援していきたいと考えている。</p>
--

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市営住宅(改良住宅・単独住宅)、熊本市特定優良賃貸住宅、熊本市小集落改良住宅(中央区・北区・西区)			
指定管理者	熊本市営住宅管理(中央・北・西)共同企業体			
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日			
施設所管課	都市建設局 建築住宅部 住宅課			
施設概要	熊本市営住宅:公営住宅69団地、改良住宅4団地、単独住宅3団地 熊本市特定優良賃貸住宅6団地 小集落改良住宅2団地 *:公営住宅と単独住宅で1団地重複有り			
事業概要	上記施設の施設管理等			
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減 前年比(%)
	全体	237	758	521 320%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減 前年比(%)
	指定管理料	327,887	326,758	1,129 99.7%
	利用料金収入	0	0	0 -
	その他	0	0	0 -
	合計	327,887	326,758	1,129 99.7%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減 前年比(%)
	管理費	327,612	326,679	933 99.7%
	事業費	0	0	0 -
	その他	0	0	0 -
	合計	327,612	326,679	933 99.7%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務報告及び自己評価の確認 会議及びヒアリングによる業務遂行確認			

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	当センターによる指定管理業務も3年を経過し、スタッフメンバーの変更も少なかった為、各スタッフが今までの経験を活かし、様々な状況にも対応した管理業務ができた。また、熊本地震からもうすぐ2年経過するが、通常業務と平行して、地震被災者の方々に対する市営住宅の入居手続き対応等の業務も住宅課と協議しながら円滑に行った。
施設の管理	A	本年度新たに住宅課より依頼された各団地の高濃度PCB調査や引込盤内端子錆び・浮き調査においては、通常業務と平行しながら事務所内職員も協力し早期完了に努めた。またみなし制度終了後の市営住宅受け入れ準備においても、限られた予算の中で効率よく数多くの部屋を準備出来るように、適宜住宅課と協議しながら部屋の選定、修繕を行った。
収支状況	A	精算項目に関しては団地の計画的な環境整備、入居者からの意見要望の反映、また、効率的な空室補修を考慮し予算を有効に使った。非精算に関しては年度初めに予算書を作成しスタッフ全員に内容を熟知してもらいまた、コスト意識を高めた。結果、予算どおりの収支で平成29年度を終えた。 平成29年度 収入 326,758,320円 支出 326,679,146円

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間 平成30年2月2日～2月28日まで
2. 調査方法 平成29年4月から管理センターを利用された方を対象にリストアップアンケート用紙を210名に送付し返信用封筒にて回収
回収件数102件(回収率48.57%)
3. 結果総括 ・非常に良い 41% ・少し良い 15% ・普通 32%
・少し悪い 4% ・非常に悪い 3% ・わからない 5%

普通以上の評価は約88%であった。また、利用された内容別でみると普通以上の評価の88%を下回ったのは『入居手続き』(81%)と『同居・承継申請』(82%)と『住替入居された方』(75%)であった。

・アンケート結果に対する対応状況

アンケート集計結果では、普通以上の評価の回答が88%であった。

項目別でみると

- 入居手続きをされた方 81%
- 同居承認・承継承認申請された方 82%
- 小修繕依頼をされた方 89%
- 管理人の方 92%
- 駐車場管理組合の方 94%
- 住替入居された方 75%

の結果であった。

入居手続き(特定・新入居)された方、同居・承継承認申請された方と住替入居された方の数値が低い為、詳細にアンケート内容を確認した。

入居手続きはしっかり対応してほしい。という意見。同居承継はもっと親身に聞いてほしい。という意見。住み替えは結露がすごい為と関係ない所で悪い評価をつけられていた。

また、駐車場管理組合の方の評価は全体より6ポイント高い評価であり、担当者の日頃からの親切丁寧な対応や工夫が評価されていると思われる。

今後の課題としては、入居手続き、同居・承継手続きされる方の話をよく聞き、手続き方法を判りやすく案内する事に留意し、また毎日の業務の中で、改善できることは改善し、そして更に顧客満足度が得られる管理センターになる事を目指していく。

総合評価

当センターによる指定管理業務も3年を経過し、今までの経験を活かし、様々な状況にも対応しスムーズな管理業務ができた。また、住宅課との連携をより強化し、入居者の方々の要望に対し、的確な回答に努めた。また、熊本地震から2年を経過したが、通常業務と平行して、地震被災者の方々に対する市営住宅の入居手続き対応等の業務も継続している状況だが、被災者の方々に安心し快適な生活を送ってもらえるよう真摯な対応を心がけた。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	熊本地震による被災者受入業務等で、区役所へ職員を派遣するなど住宅課と協力して業務に取り組んだ。 さらに、民間の経験を生かし業務改善の提案を行い業務効率化に貢献するとともに、初期滞納対策に力を入れ昨年度同様に収納率向上への一助となった。
施設の管理	A	平成29年度も地震復旧が続く中で、被災者対応のため空室修繕に追われる一年となり、通年よりも複雑な業務になったと思うが、当課とも密に協議を行いながら、適宜迅速な対応に努めていた。 熊本地震の影響で、業者の確保が難しい中で空室の修繕を行い、被災者への住居提供に向け取り組んでいた。
収支状況	B	事業計画や仕様書に基づき、適正に実施された。

総合評価

<p>平成29年度は、熊本地震による被災者の公営住宅(災害公営住宅)申込受付で各区役所に職員を派遣しこれまでのノウハウを生かし住宅課職員と協力して受付業務にあたった。また、被災者対応の空室修繕についても、住宅課と密に協議を行い適宜迅速な対応に努めていた。</p> <p>さらに、民間の経験を生かしデータ抽出方法の改善やデータ統一化の提案など、システム利便性の向上に貢献するなど、業務改善提案を行ったことは評価できる。</p> <p>なお、収納業務については、初期滞納対策に力を入れ収納率向上の一助となった。</p> <p>平成30年度は、被災者の特定入居が始まるため、被災者支援へ向け住宅課と協力し取り組むことを期待したい。</p>
--

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市営住宅(改良住宅・単独住宅)、熊本市特定優良賃貸住宅、熊本市小集落改良住宅(東区・南区)				
指定管理者	熊本市営住宅管理センター共同企業体				
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日				
施設所管課	都市建設局 建築住宅部 住宅課				
施設概要	熊本市営住宅:公営住宅44団地、改良住宅4団地、単独住宅2団地 熊本市特定優良賃貸住宅5団地 小集落改良住宅1団地 *:公営住宅と改良住宅で1団地重複有り				
事業概要	上記施設の施設管理等				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	0	384	384	-
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	272,919	272,665	254	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	272,919	272,665	254	100%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	270,479	270,469	10	100%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	270,479	270,469	10	100%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務報告及び自己評価の確認 会議及びヒアリングによる業務遂行確認				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	メイン業務である定期募集関連においては、年4回の予定が3回となり、募集件数は少なくなったものの、両センター共同のうえ十分な対応ができた。また、被災者向け公営住宅提供業務についても、東区役所、南区役所への人員派遣や受付業務等のアドバイスをを行うなど、地震被災者の住居確保にも大きな貢献ができた。
施設の管理	A	入居者の安心・安全・良好な生活が維持できるよう、仕様書に基づき施設の点検・維持管理・修繕を、震災関連も併せて適切に実施した。高額な修繕となった給水ポンプ交換、遊具や軒天爆裂修繕は、市維持班と協議を行い実施した。
収支状況	A	常にコスト意識をセンター職員が意識し、更に会計事務所による毎月の会計監査と、センター管理責任者による、年3回の内部監査を実施することで、収支状況を確認しつつ、経営の安定化を図った。 平成29年度 指定管理料 272,665,440円 執行金額 270,469,400円

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間 : 平成30年2月～3月 2.調査方法 : 利用者アンケート(200名に郵送し、89名の回答あり) 3.結果総括 : 「全体集計結果」 ・非常に良い(50%)、少し良い(16%)、普通(27%)、少し悪い(5%)、非常に悪い(1%)、分からない(1%)、という結果となり、前年度比改善ができた。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>平成29年度も熊本地震の影響で、アンケート送付者からの回答が前年比10%少なかったが、内容的には、普通を含め93%の方から良好な回答を得ることができ、前年度と比べ5%の改善が見られた。ただ、少し悪い・非常に悪いがまだ6%あり、修繕に関しての対応に時間を要している面もあり、今後も業者と連携を図りながら、丁寧な対応で入居者満足度の改善に努める。</p>

総合評価

<p>平成29年度は、第3期指定管理5年契約の3年目であったが、地震関連の仕様書外の業務も前年同様対応した。特に被災者向け公営住宅提供業務応援で、土日を含む対応で、東区役所や南区役所にセンター職員を配置し、地震被災者の住居確保に尽力した。 また、収納業務についても、収納率の改善や初期滞納対策でも改善が見られ、減免申請窓口対応もベテラン職員によるスムーズな対応で入居者満足度の向上につなげる事ができた。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	熊本地震による被災者受入業務等で区役所へ職員を派遣するなど住宅課と協力して業務に取り組んだ。 また、初期滞納対策への取り組みに力を入れ昨年度同様に収納率向上への一助となった。
施設の管理	A	保守点検の関連調査等についても、住宅課と協力しながら積極的に取り組み、入居中修繕については、給水管等の緊急工事が多く発生するなか、的確に対応された。また、被災者受入のための空家修繕については、住宅課と協力しながら計画戸数分を実地され、入居者の要望、苦情についても、粘り強く対応された。
収支状況	B	事業計画や仕様書に基づき、適正に実施された。

総合評価

<p>指定管理者が区毎に2者に分かれて3年が経過した。 平成29年度は、熊本地震による被災者の公営住宅(災害公営住宅)申込受付で各区役所に職員を派遣し、これまでのノウハウを活かして住宅課職員と協力して受付業務にあたった。また、被災者受入のための空家修繕については、住宅課と協力しながら計画戸数分を実施した。 さらに、収納業務については、初期滞納対策に力を入れ収納率向上に貢献できたことは評価できる。 平成30年度は、被災者の特定入居の申込、審査が始まるため被災者支援へ向け住宅課と協力し取り組むことを期待したい。</p>

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市庁舎自転車駐車場、熊本市自転車駐車場、熊本市辛島公園地下自転車駐車場(運営)、熊本市庁舎北側自転車駐車場、熊本市上通自転車駐車場																																																					
指定管理者	株式会社 パースト24																																																					
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 土木部 土木管理課 自転車対策室																																																					
施設概要	市街地における自転車の駐車秩序を確立し、都市の美観を維持するとともに、自転車の利用者の利便性の向上を目的とする。 ・熊本市庁舎自転車駐車場(自転車:50台) ・熊本市自転車駐車場(自転車:340台、原付:380台) ・熊本市辛島公園地下自転車駐車場(自転車:470台、原付:252台、自動二輪:50台) ・熊本市庁舎北側自転車駐車場(自転車:210台) ・熊本市上通自転車駐車場(自転車:650台)																																																					
事業概要	・自転車駐車場の使用の許可及びその取消しに関する業務 ・自転車駐車場の維持管理に関する業務 ・使用料の収納事務および支出事務																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>1,054,575</td> <td>1,060,252</td> <td>5,677</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,054,575	1,060,252	5,677	101%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	1,054,575	1,060,252	5,677	101%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>64,921</td> <td>64,921</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>64,921</td> <td>64,921</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>54,207</td> <td>49,773</td> <td>4,434</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>7,554</td> <td>7,316</td> <td>238</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4,180</td> <td>4,201</td> <td>21</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>65,941</td> <td>61,290</td> <td>4,651</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	64,921	64,921	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	64,921	64,921	0	100%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	54,207	49,773	4,434	92%	事業費	7,554	7,316	238	97%	その他	4,180	4,201	21	101%	合計	65,941	61,290	4,651	93%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	64,921	64,921	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	64,921	64,921	0	100%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	54,207	49,773	4,434	92%																																																		
事業費	7,554	7,316	238	97%																																																		
その他	4,180	4,201	21	101%																																																		
合計	65,941	61,290	4,651	93%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回 利用者アンケート ・各自転車駐車場に設置してあるアンケート箱からのアンケート回収 ・職員が直接利用者へ依頼する形で、アンケート調査を年2回実施。 (12月、3月) 1回あたりの調査期間は8日間。																																																					

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	前年度と比較すると、一部では駐輪需要が少しずつ落ち着いてきている状況があり、満車の対応に費やす時間が減少しつつあったので、一人ひとりのお客様へ丁寧に接するよう心がけ、アンケート調査でも高い評価を頂くことができた。 一方、若干ではあるが、社内でのコミュニケーション不足などが見られた。お客様にご迷惑をおかけすることの無い様、改善していきたい。

施設の管理	B	清掃や機器の点検作業は、仕様書の通りに遂行することができた。 上通自転車駐車場の2段ラックのうち、複数の上段用のラックが故障していたので、すべて修繕を実施した。 また、古くなったり破損している案内表示について、随時更新を行った。
収支の状況等	A	社内の業務分担の見直しと人員配置の効率化を実施したこと、および他の経費を必要最小限にとどめたことで、収支の改善を行うことができた。 前年度、前々年度の収支が厳しい状況であったが、今年度の改善によって、指定管理期間全体の収支を適正な状況へ戻すことができた。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間:平成29年12月6日～12月13日(8日間) および 平成30年3月20日～3月27日(8日間)</p> <p>2.調査方法:利用者によるアンケート用紙への記入</p> <p>3.調査結果:回答件数 730件</p> <p>最も頻度の高い利用目的:</p> <p>市・区役所への手続き 2.9% 通勤・通学 50.5% 買い物 28.9%</p> <p>業務上の利用 9.3% その他 6.3% (無回答)2.1%</p> <p>の目的での利用時間:</p> <p>2時間以内 17.3% 2～6時間 31.2% 6～12時間 44.7%</p> <p>12～24時間 5.1% 24時間超 0.0% (無回答) 1.8%</p> <p>職員の対応:満足・おおむね満足 92.0% 普通 6.6% 不満・やや不満 0.3% (無回答)1.1%</p> <p>主なご意見とご要望:</p> <p>ご意見として多かったのは、営業時間、料金体系に関する意見や施設・設備に関する改善要望だった。</p> <p>辛島公園地下自転車駐車場の24時間供用を求めのご意見を多く頂いた他、市庁舎周辺の自転車駐車場への定期券の導入を希望されるご意見も定期的に頂いている。</p> <p>設備面では、熊本市自転車駐車場や辛島公園地下自転車駐車場の場内照明の改善、ラックの改善などのご要望を頂いた。</p> <p>その他、満車になる頻度が高い自転車駐車場は、対応を考えてほしいというご要望を頂いた。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>料金体系に関するご意見については、所管課へ伝えた。</p> <p>施設や設備に関するご意見については、所管課へ伝えると共に当社で可能な範囲で改善を実施し、お客様のご利用時に職員がお手伝いを行っている。</p> <p>満車状況が続くときの対策としては、民営も含めた周辺の自転車駐車場情報を把握し、空いている自転車駐車場を案内し、待ち時間の短縮に務めた。</p>

総合評価

<p>指定管理期間の最終年度ということで、初年度から実施している事業のまとめと位置づけ業務にあたった。</p> <p>熊本地震の影響は少しずつ落ち着きつつあり、それに伴い極端な駐輪需要は少なくなっているものの、満車になることもしばしばあり、市営民営問わず、待ち時間解消のための他自転車駐車場への誘導は継続して行っており、重要な業務であると捉えている。</p> <p>接客接遇についてはお客様にある程度満足して頂いていることは喜ばしく、今後もサービス向上に継続して取り組んでいきたい。</p> <p>施設管理については、所管課である自転車対策室はもとより、管財課などの他の部署とも協力しながら業務を行うことができたことは、前向きに捉えている。今後もお客様に親しまれる自転車駐車場を創り、施設設置の目的を達成できるよう邁進したい。</p> <p>広報活動に関して、自転車利用に関するパブリシティ広告を地元テレビ局の番組内にて2回放送を行った。</p> <p>自転車駐車場に関するだけでなく、自転車利用そのものに対する啓発活動を行うことで、自転車の安全な利用促進につなげ、本市の発展に寄与していきたい。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	利用者へ対する適正な管理運営がなされている。市営の自転車駐車場のみならず民営の自転車駐車場との関係もうまく図られている。自転車駐車場利用者への案内等のニーズに応じていると感じられる。
施設の管理	B	仕様書、協定書等に基づく適切な施設管理が行われている。何かあれば迅速な対応、経過連絡、結果報告がきちんと取られている。緊急な調査等にも迅速に対処しており、普段からきちんと業務に対応していることが感じられる。
収支の状況等	A	市街中心部の自転車駐車場ばかり5箇所のため、施設の運営・管理について支出が多々必要となると思われる。それにも係わらず、仕様書、協定書に従った適切な対応を心掛けているようである。

総合評価

<p>繁華街の自転車駐車場ばかり5箇所を指定管理しており、中心市街地は利用者も多く大変なはずであるが、各自転車駐車場を訪問するときちゃんと整備されており、利用者へ親切丁寧な対応を心掛けていた。</p> <p>利用者からの意見・苦情には、気をつけて慎重に対応している。アンケートに基づく利用者からの意見も、きちんと取り入れており敏感に対処している。</p> <p>全自転車駐車場のネットワーク化、場内案内表示、看板の新設、雨具貸出等々の利用者の立場からの自主事業に重点が置かれている。</p> <p>5箇所あるため連携を取り、すべての自転車駐車場管理を過不足なく行うのは大変であると思われるが、市民の視線に立って運営・管理している。こまめに自転車駐車場の指定管理に取り組んでいる。</p>

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市健軍自転車駐車場				
指定管理者	公益社団法人 熊本市シルバー人材センター				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	都市建設局 土木部 土木管理課 自転車対策室				
施設概要	健軍地区の駐輪場として来街者の駐輪場所確保を図り、自転車利用者の利便性の向上を目的とする。 ・熊本市健軍自転車駐車場(自転車:1,058台 原付:144台)				
事業概要	自転車駐車場の維持管理に関する業務				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	353,445	60,072	293,373	17%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	17,556	2,926	14,630	17%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	17,556	2,926	14,630	17%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	16,891	2,847	14,044	17%
	事業費	7	0	7	0%
	その他	2,884	409	2,475	14%
	合計	19,782	3,256	16,526	16%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回(10月、3月) 利用者アンケート・常設ご意見箱・利用者アンケート調査(11月)				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の利用休止に伴い、多くの事業等は実施できなかったが利用者に対する日常的な対応、接遇については丁寧に行うよう心掛けた。
施設の管理	B	休止1ヶ月前には後継施設の案内表示を行うなど、混乱を生じさせないように対応した。また事前に備品等整理を行い、5月末日までに搬出を完了させた。
収支の状況等	B	休止のため、収入・支出とも例年の2ヶ月分程度であった。

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
平成29年度は4、5月だけの事業実施期間であったためアンケートは実施がなかった
・アンケート結果に対する対応状況
平成29年度は4、5月だけの事業実施期間であったためアンケートは実施がなかった

総合評価

平成29年度は施設利用休止に伴い、2ヶ月間だけの事業実施であったが、日常的な利用者対応は平成28年度までと同様に実施した。休止期間の自転車駐車場の利用方法等についての利用者からの問い合わせも多く見られたが丁寧に対応するよう心掛けた。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本地震によって閉鎖を余儀なくされたが、事業を実施していた期間中は仕様書、協定書に基づき適切に業務がなされていた。 自転車駐車場の利用者に対する対応も心配りが行き届いていた。
施設の管理	A	最後まで仕様書・協定書を遵守して施設管理が行われていた。当該施設が閉鎖されるまでの間、利用者に対する説明や代わりの自転車駐車場の案内等はこまめに行われていた。
収支の状況等	B	2ヶ月間のみであったが、通常と変わらない適切な会計処理がなされていた。

総合評価

平成28年度に起きた熊本地震のため、自転車駐車場を閉鎖しなければならないことになってしまったが、最後まで仕様書、協定書等に基づき適切に業務が実施されていた。閉鎖時の事後処理、利用者への代替自転車駐車場の事前告知PR等も親切丁寧に対応していた。利用者のニーズを考慮したサービス向上についても最後まで真摯に取り組んでいた。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市武蔵塚駅前自転車駐車場				
指定管理者	武蔵塚自転車駐車場管理運営共同企業体				
指定期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日				
施設所管課	都市建設局 土木部 土木管理課 自転車対策室				
施設概要	武蔵塚駅前の駐輪場として、駅利用者等の駐輪場所確保を図り、自転車利用者の利便性の向上を目的とする。・熊本市武蔵塚駅前自転車駐車場(自転車: 1,000台)				
事業概要	自転車駐車場の使用許可に関する業務				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	367,301	369,023	1,722	100%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	18,144	18,144	0	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	18,144	18,144	0	100%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	17,066	17,273	207	101%
	事業費	518	536	18	103%
	その他	0	0	0	-
	合計	17,584	17,809	225	101%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書等に基づく履行確認 定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回(10月、3月) 利用者筆記アンケート実施(9月、2月)、ヒアリング調査実施(2月)				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	市の指定事業・自主事業を計画通り実施した。年4回発行する施設合同広報誌「りんくす熊本」等の活用など広報の強化に努めた。また、年3回実施予定の施設周辺の清掃「クリーンアップ運動」を7回実施し、地元小学生の絵画コンクールや自治会長等との地域連絡協議会を開催し地域との連携を図ることができた。無料貸出しの雨合羽やレンタルサイクルなど利用者へのサービス向上を図った。豊肥本線が肥後大津までしか開通していないが、年間通しては前年比若干プラスとなった。また無施錠自転車への強制施錠により盗難自転車事案ゼロを維持し、利用者にとって安心安全な運営に努めることができた。

施設の管理	B	協定書・仕様書・提案書に基づき、維持管理業務を計画的に遂行した。日常清掃など施設職員が実施する業務についても、快適な施設環境の維持に努めた。日頃から利用者へできる限りのサービス提供を心掛けており、貸出し自転車と傘やカッパの無料貸し出しは、利用者間での口コミがあり、利用者の利便性向上につながっていると思われる。また職員による予防保全を意識した施設内外の点検及び補修等を積極的に行った。危険箇所をいち早く察知し対策を取るなど仕様書の管理範囲以外においてもこまめに巡回を行い施設利用者の目線に立った施設管理や安全確保に努めた。個人情報の取り扱いについては管理マニュアルを変更し、現場保管期間を最短にするなど個人情報保護を強化した。ハロゲンタイプの電灯をLEDに変更し電力の省力化にも努め、健全な事業運営ができた。
収支の状況等	B	顧問税理士に適宜アドバイスを受けながら会計処理を行い、備品管理、修繕等については担当課と協議しながら問題なく実施した。事業支出については、経費節減など徹底した管理を行った。業務目的以外の支出等は一切ないように市担当課と相談しながら適正な会計処理を行った。毎月実施する企業体定例会議において、収支状況の共有を図るなど適正な運営を行った。

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況																						
<p>調査期間：平成29年9月（筆記）、平成30年3月（聞き取り調査）、平成30年3月（筆記） 調査方法：アンケート用紙を配布し、筆記および聞き取り（回収数・各回70～100サンプル程度） 調査結果については概ね高い評価を頂き、年度内での更なる改善がみられた。</p> <table border="0"> <tr> <td>「管理職員の対応について」</td> <td>良い以上が、昨年</td> <td>91.4%</td> <td>95.7%</td> <td>今年</td> <td>97.0%</td> <td>95.8%</td> </tr> <tr> <td>「施設の使いやすさについて」</td> <td>良い以上が、昨年</td> <td>81.4%</td> <td>92.9%</td> <td>今年</td> <td>89.0%</td> <td>83.3%</td> </tr> <tr> <td>「施設の衛生面について」</td> <td>良い以上が、昨年</td> <td>80.0%</td> <td>91.4%</td> <td>今年</td> <td>88.0%</td> <td>87.5%</td> </tr> </table>		「管理職員の対応について」	良い以上が、昨年	91.4%	95.7%	今年	97.0%	95.8%	「施設の使いやすさについて」	良い以上が、昨年	81.4%	92.9%	今年	89.0%	83.3%	「施設の衛生面について」	良い以上が、昨年	80.0%	91.4%	今年	88.0%	87.5%
「管理職員の対応について」	良い以上が、昨年	91.4%	95.7%	今年	97.0%	95.8%																
「施設の使いやすさについて」	良い以上が、昨年	81.4%	92.9%	今年	89.0%	83.3%																
「施設の衛生面について」	良い以上が、昨年	80.0%	91.4%	今年	88.0%	87.5%																
・アンケート結果に対する対応状況																						
職員への対応については、95%以上の方が良い以上という高い評価を頂いている。一方で、「ラックが使用しにくい」「両側階段が暗い」とのご意見も頂いており、利用者が多くなってきたことにより、4階の使用が増え、ラックの上段におかれる方が増えてきたことにより、施設の不便さを認識される方がいるのではないかと。階段が暗いというご意見には、防犯上のことも考慮しカメラ付き外灯を設置することを検討したい。																						

総合評価

<p>当企業体の管理運営の協定期間最終となる平成29年度は、引続き自転車盗難事案ゼロ継続を目標に施設利用の安全性強化を図り、無施錠状態ゼロを推進し、結果として自転車盗難事案ゼロを継続している。事業としては、年7回実施したクリーンアップ事業や花いっぱい運動、子ども絵画コンクールなど昨年から継続して広範囲な事業を実施することができた。また、連絡協議会を設置し地元の自治会などその他、関係者にお集まり頂き、頂戴した意見を参考に管理運営を行い、積極的な地域への浸透を図った。広報活動としては毎月発行の施設広報誌、年間4回発行の合同広報誌「りんくす熊本」への掲載、また、FM791のラジオ媒体を活用した利用案内など広報活動の拡大にも努めた。更に高齢者への交通安全教室も継続して実施した。個人情報保護に関しては管理マニュアルを改訂し、個人情報保護方法を強化した。</p> <p>最後に、カメラシステムが経年変化により不具合が発生し易い状態になっているため、既に一部分で不具合が発生してきているため、システムの総入れ替えをご検討をお願いしたい。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書等に基づき指定管理業務が執行されており、それ以外の自主事業も幅広く、地域住民と密着した活動・イベントも多々実施されている。無料レンタサイクル、雨合羽貸出等の自転車駐車場利用者への緊急時の対応も気配りが行き届いている。
施設の管理	B	施設事故等を未然に防止するように、頻繁に現場職員が自転車駐車場をチェックしたり、利用者の安全確保のため、巡回に力を入れている。利用者へ対する安全対策に、よく気配りがなされている。 個人情報の取扱・対処についての見直しが行われた。
収支の状況等	A	仕様書、協定書等に基づき適正に支出されている。自主事業等々も多いにも係わらず、無駄な支出を抑える経費削減を心掛けている。

総合評価

仕様書、協定書に基づき指定管理されているのみならず、自主事業、地域住民との交流活動もかなり幅広く行っていると思われる。自転車駐車場の指定管理に取り組む姿勢及びそれ以上の活動も熱心に行っている態度は、明らかに評価に値すると思われる。

管理上問題があったときは、真摯に受け止め反省・見直しに取り組む態度はあるが、普段から現在以上に考慮、気配りしていれば、もっと評価を高くみることができていたと思われる。

個人情報の取扱、対処等について、見直しがされたが、別部門でも内容の推敲、再検討がなされれば、まだまだ進歩がみられると思う。

これからも、レベル・アップを目指してがんばってほしい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	水前寺江津湖公園				
指定管理者	一般社団法人 熊本市造園建設業協会				
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日				
施設所管課	都市建設局 土木部 東部土木センター 河川公園整備課				
施設概要	・管理面積89.4ha(うち水面 50.0ha) (A.水前寺地区1.2ha、B.出水地区8.1ha、C.上江津地区24.6ha、D.下江津地区36.2ha、E.広木地区19.3ha)				
事業概要	・公園の運営に関する業務 ・公園の管理に必要な事務に関する業務 ・維持管理業務				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	134,417	115,196	19,221	86%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	118,989	155,888	36,899	131%
	利用料金収入	1,339	988	351	74%
	その他	5,320	6,469	1,149	122%
	合計	125,648	163,345	37,697	130%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	119,047	150,036	30,989	126%
	事業費	9,015	12,237	3,222	136%
	その他	0	0	0	-
	合計	128,062	162,273	34,211	127%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、業務報告書、収支状況の確認(月報)、及び定期の業務遂行の確認(現地調査、指定管理者へのヒアリング)を年2回実施				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	公園管理棟をサービスセンターと名称変更し、遊具等の販売を開始したほか、女性スタッフ増員による対面でのサービスの強化やサービスセンター内外での公園施設MAPの掲示、江津湖の動植物を紹介する写真企画展等を実施した。また、公園HPをスマートフォン等のモバイル端末でも閲覧しやすいように対応させ、主に若年層への情報発信を強化するとともに、モバイルご意見箱の導入や各種アンケートの実施など、公園利用者のニーズ把握にも注力した。
施設の管理	A	トイレ清掃の管理水準を大幅に見直し、年間270回以上実施(標準管理水準182回)。また、集中清掃の実施、トイレトペーパーの全トイレへの設置、消臭器設置や照明の増設、汚物入れの設置など、仕様書以上の施設管理水準を保つことができた。
収支の状況等	B	自主事業収入を災害対策や初開催の“江津湖ピクニック”の事業等へ充て、公園利用者に還元している。また、サービスセンターと協会本部間でも密に予算執行の状況や急な出費に対する相談を行っているほか、定期的(年2回)な第三者モニタリングも行っており、適切な対応を行っている。

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

イベント参加者へのアンケート

- (1) 調査期間 毎月
- (2) 調査方法 毎月開催している親子向け自然学習イベント「わくわくえづっ子塾」の参加者を対象に実施
- (3) 集計結果 約6割がリピーターで、全体の74%が“楽しかった”回答(19%は無回答)。
- (4) 結果の分析、総括等 口コミでの参加が多く、満足度も高い。定例イベントとして定着してきたように思われる。

世代ごと(若者層、高齢者層へのアンケート)

- (1) 調査期間 清掃ボランティア活動、グラウンドゴルフ大会開催時
- (2) 調査方法 参加者にアンケート協力を呼びかけ
- (3) 集計結果 高齢者層は散歩等での公園利用が多い。若者層は、利用が少なく、約3割が初めての利用と回答。
- (4) 結果の分析、総括等 どちらの年齢層も公園に対して水辺環境や自然・生き物といったイメージはあるが、文学・歴史的なイメージを持っていない。

公園利用実態調査アンケート

- (1) 調査期間 年2回(7～8月、10～11月)。平日及び休日の両日を対象に実施。
- (2) 調査方法 全地区にて、公園利用者を対象に調査。
- (3) 集計結果 約半数が60代以上の高齢者層。全体の5割が自動車、3割が徒歩で来園している。
- (4) 結果の分析 散歩やジョギングなどで日常的に公園を利用している利用者が多い。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・満足度や要望苦情を職員間で共有し、対応策を随時検討・実施している。以下、一部対応を抜粋
- ・要望の多かった樹名板の設置を進めている。
- ・腐食が進み使用できなかったベンチの修繕を行い、利便性の向上に努めた。
- ・ペットマナー啓発のサイン設置のほか、積極的なスタッフの声掛けを実施。また、えづワン隊の活動を継続実施。
- ・高齢者層の利用が多いことから、回覧板や園内掲示などでもイベント等の周知を図った。

総合評価

以前よりご意見の多かった“トイレ環境の改善”は、高い管理水準での管理を行うことで大きく改善でき、ネガティブなご意見は減少した。その他の利用者ニーズの把握にも注力しており、年2回の利用実態調査のほか、世代ごとのアンケートやイベントアンケート、モバイルご意見箱などを通し、利用者動向やご意見ご要望を把握し、利用者目線での維持管理業務に努めている。サービスセンターでの遊具販売やちびっこプールでの飲食販売もまた、公園利用者からの声をもとに取り組んだ事業であり、こういった自主事業収入は、みなも祭り等のイベント運営や台風等による倒木や枝折れなどの災害対策に充てることで、公園利用者へ還元している。

開設から50有余年、熊本市民に親しまれてきた水前寺江津湖公園を、これからも地元で愛される公園であり続けられるよう、管理に取り組みたい。

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	サービスセンターへの名称変更に伴い、遊具販売やスタッフによる対面サービス等に尽力している。アンケート調査やモバイル端末からの投稿ができる“モバイルご意見箱”により利用者ニーズの把握にも力を入れており、より利用者の目線での維持管理業務を目指している点は高く評価できる。今後、アンケート結果等をさらに活かした維持管理と、初開催の“江津湖ピクニック”が、秋の“みなも祭り”同様に江津湖の季節の風物詩となることを期待したい。
施設の管理	A	施設の管理については、仕様書で定める標準管理水準である機械除草年間5回(広木地区)を9回実施するなど、非常に高い管理水準での管理運営が行われ、植栽管理、施設、安全管理等について良好な状態が保たれている。特に、“トイレ環境”については、標準管理水準(182回/年)を大幅に上回る高頻度(270回/年)でのトイレ清掃や照明の増設、汚物入れの設置など“トイレ環境の改善”が徹底的に行われており、“A評価”に値する。
収支の状況等	B	自動販売機等の自主事業収入は、公園の維持管理業務に還元されており、不適切な使用もなく、節制に努められており、適正な会計処理が行われている。

総合評価

過去の実績や知識を活かし、メリハリのある効率的な管理運営が行われている。特に“トイレ環境”については、利用頻度の高いトイレを中心に清掃作業を行うことで、効率的に臭いや汚れ等の改善がなされている。

6年目となった“江津湖みなも祭り”では、恒例となったくまモンの巨大地上絵が全国ニュースで取り上げられるなど、水前寺江津湖公園のさらなる魅力発信に貢献した。また、地元で活動する各種団体や飲食店と協力して催されており、地域と公園とをつなげるイベントとして定着したのではないかと思われる。

また、管理事務所からサービスセンターへの展開に伴う女性スタッフ配置により、よりきめ細かい目線での対面サービスや、“江津湖ピクニック”の初開催、バーベキュー特区の試行(雨天の為中止)にも積極的に取り組んでおり、今後もスピード感を持った管理運営に期待したい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市植木温泉福祉交流館				
指定管理者	ゆうしんグループ共同企業体				
指定期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日				
施設所管課	北区役所 区民部 総務企画課				
施設概要	・延床面積 882.68㎡(鉄骨造一部鉄筋コンクリート造平屋建て) ・敷地面積 3,113㎡ ・女子浴室、男子浴室、障がい者浴室 ・大広間(67畳)、小部屋(6畳3室、8畳3室)、休憩室(洋室)、調理室、事務室				
事業概要	温泉施設を利用した住民の健康の増進、福祉の向上及び地域間の交流促進並びに地域福祉の向上を図ることを目的とする。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	9,626	10,630	1,004	110%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	9,293	9,365	72	101%
	利用料金収入	2,594	2,961	367	114%
	その他	1,717	1,112	605	65%
	合計	13,604	13,438	166	99%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	5,472	5,722	250	105%
	事業費	857	837	20	98%
	その他	7,574	7,497	77	99%
	合計	13,903	14,056	153	101%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)、利用者アンケートを実施				

指定管理者の自己評価

区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書及び関係法令、仕様書等に基づき、計画的かつ適正な運営を行うことができた。本年度もこれまでの利用者ニーズ(要望、提言、意見、苦情等)の再分析と見直し、適合理化を図り、利用者の立場に立った優しい気配りや思いやりをスタッフ一同がモットーとし、活力有る館運営と質の高いサービスの提供に努めた。また冬場の営業については、利用者からの強い要望もあり、今年度は営業を行っている。自主事業については、定着した事業(カラオケ発表会や健康フェスタ、日本舞踊等)は安定していたが、参加者が少ない事業もあった為、見直し・改善が必要である。以上のことからB評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書及び仕様書等に基づき、適正に実施している。館の室内環境の快適化及び美観維持に取り組み、特に施設周辺の除草及び選定作業をこまめに実施するとともに、経年劣化による修繕箇所も適宜修繕を行っている。又泉質の管理については、専門業者に依頼し、消毒薬剤の補給及び滅菌装置の保守点検を実施し、高圧洗浄機による日常的な清掃及び専用薬剤を使用することで最適な維持管理に努めた。以上のことからB評価とした。
収支の状況等	B	協定書及び仕様書に従い、適正な人員体制及び備品、消耗品等各種仕入れを改善した一方で、水質管理のため、薬剤の購入や保守点検、洗浄作業等を十分に行ったため、管理費が増加している。また利用者数が例年より全体的に減少し、それに伴い、収入面においては、当初予定していた収入予算額には届かなかった。結果的には僅かながら赤字となり、B評価とした。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査機関:平成30年3月21、22日 2. 調査方法:利用者に対し、アンケート用紙を配布して実施 (回収件数128件) 3. 結果総括: アンケート回収したすべての人が、とても満足、良いという内容でスタッフの対応についても同様の内容であった。 ・自主事業の内容について・・・[とても満足、良い 100%] ・スタッフの対応について・・・[とても満足、良い 100%] ・館内の美観、管理状況について・・・「とても満足、良い 95%」</p> <p>4. 利用者の意見: ・カラオケを使用しない人のために静かな部屋を ・アルコールを飲む人が多いので注意してほしい ・お湯がぬるい</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>アンケート集計結果及び回答は館内掲示板に掲示し、利用者へ公表している。 ご意見に関する対応については ・カラオケの実施は曜日・時間を決めて実施しているため、 それ以外の時間にご利用いただきたい。 ・当館では、現在アルコール飲料の 販売を行っておりません。また当館は基本的に飲食物の持ち込みを可能としており、特に禁止にはして おりません。 ・冬場 の湯温低下については掲示物や利用券を購入される際に口頭にて御断りしております。ご満足いた だけない温度であれば返金等の対応をいたしております。</p>

総合評価

<p>本年度の利用者数は累計で10,630人で前年累計9,626人に対し、110.4%となり、前年から1,004人の増加であった。増加の要因は、常連客の老齢化による利用者の減少等があったが、前年度休館した1、2月を営業したため前年を上回った。しかしながら1日あたりの利用者数は、本年34.4人対し、前年37.2人で約3人の減少となっている。</p> <p>今年度は利用者からの強い要望もあり、冬場(1、2月)の営業を行った。以前よりも湯温が低下し、全体における利用者数は目標に達しなかったが、利用者の方々には大変満足いただいている。また自主事業に関しては予定通りに実施することができたが、参加数に関しては予定より少ない傾向にあった。来年度の課題として利用者ニーズ及び魅力ある事業展開に努めていきたい。施設管理においては、地震の影響及び経年劣化による損傷が多く見受けられるようになっており、適宜改修が必要な状況であった。</p>

市の評価

区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されたものの、定着している自主事業において参加者が少ないとの理由で実施されない事業もあり、今後の見直しが必要と思われる。 また、冬場の営業継続のため十分な周知を行い運営できたことと、アンケート結果において、接客態度がよいとの多数のお褒めの言葉をいただいたことは評価できる。総合的に判断してB評価とした。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。施設は築30年を迎え老朽化も起因して応急修理があったが、速やかに対応している。 毎月の設備の点検も実施され、実際、現地を訪問するといつも清掃が行き届いており、安定的に管理運営を行っているためA評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。しかしながら、泉源の湯温低下による冬期の集客減少と常連客の高齢化もあり、利用料金収入が伸び悩んでいる状況である。 施設管理費においても、湯温を上げるための光熱水費の増加など管理費が高んでおり、運営は厳しい状況である。

総合評価

<p>指定管理者として、前回の指定期間も含め5年目が経過し利用者ニーズは十分把握できているものの、利用者の高齢化、泉源の湯温低下及び施設の老朽化など問題もある。 安定した管理運営に向けて、集客につながる新たな自主事業の企画や新規利用者を増やすための施設のPRに取り組む必要がある。 風の湯の一番の売りは「泉質」。上手く活かして植木温泉全体の集客にもつなげたい。</p>
--

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市水の科学館				
指定管理者	公益財団法人 熊本市上下水道サービス公社				
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	上下水道局 総務部 経営企画課				
施設概要	構造:鉄筋コンクリート造平屋建 床面積:1,245㎡(展示フロア584㎡、研修ホール207㎡、水の実験室124㎡など) 建築面積 2,415㎡(駐車場を除く) 開館時間:午前9時から午後5時 休館日:月曜日(月曜日が休日の場合は、翌日以降の休日でない日)				
事業概要	水に親しみ、上下水道についての理解を深めるための学習の場を提供することにより、上下水道に関する知識の普及並びに水及び水源の保全に対する意識の高揚を図ることを目的として設置。水及び上下水道に関する学習資料の展示・公開、水に係わる会議等の場の提供、イベント実施、来館者への説明など水の科学館条例第3条に掲げる事業を行っている。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	95,939	108,481	12,542	113%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	35,202	35,161	41	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	16	5	11	31%
	合計	35,218	35,166	52	100%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	9,701	9,757	56	101%
	事業費	485	483	2	100%
	その他	24,789	27,342	2,553	110%
	合計	34,975	37,582	2,607	107%
モニタリングの実施方法	企画事業実施計画書及び企画事業実施報告書により、企画内容の承認及び実施状況を確認。また、月次報告書により、業務や維持管理の状況等を確認。合わせて定期の業務遂行確認(年2回)および随時の立ち入り調査により実地検査が行われた。				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>平成28年度は熊本地震の発生により約3か月間閉館した影響で来館者が目標の10万人を下回ったが、平成29年度は順調に回復し、目標を達成することができた。また、前年度から始めた公園利用者等に対する看板やアナウンスによる館内見学の案内の他、小学校等へのPRを継続して行ったことにより、団体見学件数は、前年度の伸びをさらに上回る結果となった。</p> <p>広報については、テレビ・ラジオなどのマスメディアを活用するとともに、市内全小学校、幼稚園・保育園、公共施設、公共交通機関及び環境保全関連のNPO法人等へのイベント案内・チラシ掲示を積極的に展開した。</p> <p>職員研修等については、救急研修や水に関する専門知識、法令に関するものなどを定期的実施した。また、新たにサービス介助士の資格習得やくまもと水検定1級の受験など、職員の個々の能力とお客さまサービス向上に取り組んだ。</p>

施設の管理	A	<p>多くの来館者で賑わう夏場などは怪我や事故の恐れが高まるため、必要と思われる場所には注意の貼紙をするとともに、館内放送で遊水時や展示物取扱い等に関するアナウンスを随時流し、来館者に注意を促した。また、職員一人ひとりが安全意識を高め、館内の巡視態勢の強化に努めるなど安全管理を徹底した。</p> <p>施設補修については、今後大規模な修繕が想定される箇所などは所管課へ報告済み。小規模な修繕については協議を行い、適正な施設維持に努めた。</p>
収支の状況等	B	<p>委託料など当初計画より安価での契約が出来たこと。また、啓発グッズなど前年度購入した余剰分の充当、薬品・燃料・事務用品費の節減等に努め、事業目的に適合した適正かつ確実な予算執行に取り組んだ。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>< 調査内容及び実施期間 ></p> <p>顧客満足度調査に関する内容 …平成29年6月1日から30日まで</p> <p>施設展示物やイベントに関する内容 …平成29年8月1日から31日まで</p> <p>広報や情報発信に関する内容 …平成29年9月1日から30日まで</p> <p>< 調査方法 ></p> <p>館内にアンケート用紙と回収箱を設置。記入後、回収箱で回収。(回収件数223件)</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>< 結果総括 ></p> <p>調査の結果、下記のとおり大半の利用者から、職員の対応、施設展示及び設備、広報等について、満足しているとの回答があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応 …「非常に満足・やや満足」 94% ・常設展示の内容 …「良い」 85% ・ホームページの内容 …「わかり易い」 59% <p>→ホームページについては、子どもから大人まで分かりやすい表現や言葉遣いにするなど更なる改善を図り、満足度向上に努めていく。</p> <p>[利用者の主な意見](良い評価)「快く声をかけてくださったりと、職員の方の対応が有難かったです。子供達も大喜びでした。」「社会で学習したことの体験、講話等、学習したことをより深めることができました。」などの声があり、お客さまに対する親切丁寧な対応と、水に対する学習の場を提供することで、満足を得られていると考えられる。(改善点等)「水飲み場がこわれていたので、なおしてほしい。」(対応済み)</p>

総合評価

<p>施設の設置目的である水に関する啓発施設及び情報発信拠点施設としての効用を發揮できるよう、熊本市水の科学館条例並びに仕様書等を遵守し、常にお客さまに対し、平等・公平・公正な取扱いによる安全で快適な運営に努めた。</p> <p>通常業務においては、適正な館運営に努める中で、来館者に対し迅速な対応を図り、また、市民ニーズに合わせた丁寧な館内説明等を行うことで啓発効果の向上が図られたものと考えられる。団体見学では市内小学校を中心に学習要望や希望時間に応じた研修ホールや展示フロア、水の実験室での説明案内、対応に努めた。また、上下水道局指定事業、自主事業では、体験型イベントや幼児・親子向けイベントなど、魅力ある新イベントの企画に努め、リピーターのお客さまも飽きさせない内容となるように創意工夫に努めるとともに地域との連携にも積極的に取り組んだ。実施後には反省点などの洗い出しを行い、お客さま視点に立った改善にも取り組んだ。</p>
--

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	設置目的、協定書、仕様書に基づき、適切に実施された。 また、単に来館者の増加に取り組むのではなく、館内見学(団体見学)を積極的にPRし、学習施設としての役割をより効果的に発揮できるよう努めたことからA評価とする。
施設の管理	A	協定書、仕様書に基づき適切に実施された。 問題点の情報共有・対応が迅速であること、職員の巡視が行き届いていることから大きな事故もなく、来館者への安全管理が十分に行き届いていることからA評価とする。
収支の状況等	B	事務費・管理費等の削減に努めているが、人件費については例年超過している。 平成27年度と比較すると超過額が減少しており、改善策が講じられたものとしB評価とする。(平成28年度は熊本地震による影響で比較対象としない)

総合評価

通常業務については協定書、仕様書に基づき施設所管課との連携のもと適切に管理・運営されている。

お客さまのニーズを意識した対応を図られており、館内アンケートの「職員の対応について」の項目において「非常に満足・やや満足」が94%という結果に繋がったと評価できる。大半の利用者が満足する対応を受けることが出来たという事実は公共施設の運営としては良好であり、今後も継続できるよう努めていただきたい。

また、ホームページの内容については「わかり易い」が59%に留まっており、管理者の総括にもあるように改善を要する項目と言える。

通常業務以外では、地域社会への貢献として、八景水谷公園内の清掃ボランティア、地域行事への協力やナイストライ事業受け入れなどを積極的に行っている。地域のつながりを密にすることで水の科学館の利用を更に促進し、良好なサイクルが形成されていると考えられる。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市立城南図書館																																																					
指定管理者	城南図書館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成26年3月1日～平成30年3月31日																																																					
施設所管課	教育委員会事務局 教育総務部 熊本市立図書館																																																					
施設概要	面積:敷地 4,492㎡ 延床 1,881.01㎡(図書館部分:1,249.54㎡、児童館部分:393.47㎡、共用エリア:238㎡) 開館日:平成26年3月1日 基本コンセプト:本と出会い、人と出会い、地域住民の生涯学習とふれあい交流の場 施設概要:一般書コーナー、児童書コーナー、新聞・雑誌コーナー、サービスカウンター、閲覧席87席(内、子ども席28席)、視聴覚コーナー2席、インターネットコーナー2席、学習コーナー12席、パソコン持込コーナー4席、書庫、作業室、移動図書館車作業スペース、事務室等、熊本市城南児童館併設 蔵書冊数 約8.5万冊																																																					
事業概要	窓口に関する業務、読書推進活動に関する業務、移動図書館サービス業務、資料等の管理に関する業務、図書管理システム及び各種機器類等の維持管理に関する業務、開館・閉館業務、当該施設に設置する室・コーナー等の管理運営に関する業務等																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>132,675</td> <td>141,161</td> <td>8,486</td> <td>106%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	132,675	141,161	8,486	106%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	132,675	141,161	8,486	106%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>79,330</td> <td>79,330</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>294</td> <td>252</td> <td>42</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>79,624</td> <td>79,582</td> <td>42</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>60,437</td> <td>72,112</td> <td>11,675</td> <td>119%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>8,639</td> <td>7,817</td> <td>822</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>8,781</td> <td>8,411</td> <td>370</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>77,857</td> <td>88,340</td> <td>10,483</td> <td>113%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">収支状況は、城南児童館も含む</p>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	79,330	79,330	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	294	252	42	86%	合計	79,624	79,582	42	100%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	60,437	72,112	11,675	119%	事業費	8,639	7,817	822	90%	その他	8,781	8,411	370	96%	合計	77,857	88,340	10,483	113%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	79,330	79,330	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	294	252	42	86%																																																		
合計	79,624	79,582	42	100%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	60,437	72,112	11,675	119%																																																		
事業費	8,639	7,817	822	90%																																																		
その他	8,781	8,411	370	96%																																																		
合計	77,857	88,340	10,483	113%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される年次事業報告書、月次業務報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング等、10月・3月の年2回)、指定管理者による利用者アンケート																																																					

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は児童館や地域と連携した共同事業をはじめ、隈牟田文庫70周年記念小冊子の作成、城南町の民話紙芝居の作成、戦跡ネットワークとの共催展示など、指定・自主事業を遂行し仕様基準以上のものを提供した。また地震で被災した方々へ向けて移動図書館車の運行時間を調整し、新たにステーションを設置した。これまでに図書館の利用が無かった方や移動手段を持たない方なども含め、塚原・藤山両仮設で130人の利用があり、仮設住まいの方々から大変喜ばれた。こうした地域の状況の変化に即座に対応する意識を持つことで、城南町の交流拠点としての役割を果たしている。

施設の管理	A	<p>協定書・仕様書に基づいた維持管理業務を計画的に遂行し、利用者から苦情なども無く年間を通して安全かつ快適な環境を提供することができた。独自に実施している指定管理者協会 全国共通CSモニタリング調査においても施設の快適さを問う項目において120人全員が快適と回答し、清掃が十分に行き届いているとの回答が8割を超え、「快適に過ごせるための声掛けもしてください。」とのコメントもいただくなど、清掃職員の常日頃からのおもてなしの心を持った対応が利用満足度の結果へとつながった。その他、日常点検では冷水器の異常に気づき修理業者へ代替機設置を依頼するなど、利用者目線に立ち、不便をかけることが無いよう細心の注意を払い対応した。</p>
収支の状況等	A	<p>事業に係る目的以外の支出等は一切ないよう顧問税理士に適宜アドバイスを受け会計処理を行い、毎週実施する企業体定例会において収支状況の共有を図った。備品管理・修繕等は担当課と協議し問題なく実施した。支出については、備品・消耗品などを細かく管理し購買数を抑制するなど経費縮減を徹底した。一方、市民サービスとなる事業への支出については重点的に予算配分するなど仕様基準以上の運営を行った。広報活動においても、コストを掛けず自前の輪転機により地元小学校、幼稚園・保育園の子ども全員に毎月広報誌を印刷・配布するなど、最小限の費用で最大の効果を得る取組みを実施した。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>・調査期間 平成29年8月26日～9月3日、11月15日～11月21日及び平成30年3月9日～3月12日(計3回)</p> <p>・調査方法 窓口・カウンター等で質問紙を配付し、その場で回収。サンプル数はそれぞれ順に50件、60件、30件 計140件。</p> <p>・結果総括</p> <p>【来館者】 来館者の50%の方が地元の南区からで、次いで東区の方が20%を占めている。利用頻度については月2～3回程度が50%であり、30歳代～40歳代の利用が多い。</p> <p>【スタッフについて】 “良い印象”が84%で、“ふつう”以上の良い印象が全体99%となっている。理由として「気持ちの良い挨拶」や「親切な対応」が挙げられている。</p> <p>【施設の快適さ】 “快適 いつも快適”が75%で、「清掃が行き届いている」「トイレがいつもきれい」とのご意見をいただいた。</p> <p>【開催してほしいイベント】 美文字講座、上映会、講演会、アクセサリ小物作成のワークショップなどが挙げられた。</p> <p>【課題など】 飲食可能な場所がほしい、授乳場所の増設、駐車場が狭いなど。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・閲覧室内での飲料は栓のできるもののみ持ち込み可能としているが、それ以外は、エントランスでの飲食をお願いしている。</p> <p>・授乳場所については、施設の授乳室の他、授乳ケープを準備し対応している。</p> <p>・駐車場は利用の多い土日は隣接する火の君文化センター並びに熊本県農業共済組合へ申請、借受して駐車台数の確保をしている。</p>

総合評価

今年度は指定管理期間の最終年度として、地域とのつながりをテーマに様々な事業を展開した。南区の城南公民館との共催で実施した夏まつりをはじめ、城南町の民話紙芝居や記念小冊子の作成、南区や地域との連携による城南フットパス開催、くまもと戦争遺跡・文化遺産ネットワークとの共催展示など、城南地域の歴史や文化を掘り起こし郷土資料を充実させることで、地域の図書館として有効的に活用された。これにより、地域に密着した図書館として認識してもらい、リピーターを生み出すきっかけとなった。また町内に震災仮設住宅が設置されたこともあり、移動図書館を現地へ運行。結果として塚原・藤山両仮設での利用者が移動図書館全体の約2割を占めた。さらに広域利用の拡大に伴い、協定を結ぶ自治体が隣接するという地理的な利便性からも利用が増加、新規登録者を獲得する一因となった。これにより来館者並びに利用者数が前年と比べると6%増、利用者(貸出人数)に至っては9%増となった。平成29年度の第2回目のアンケートは指定管理者協会 全国共通CSモニタリング調査ツールを導入した。「スタッフの印象」「施設の快適さ」「施設の便利さ」「総合的な満足度」から利用者の満足度を図るものであり、当館は総合スコア20点中19点獲得、調査平均を2.06点も上回るようになった。この調査ツールを導入している全国の施設の中で、2年連続の1位という結果を残している。これまでの取り組んだ活動や事業、接遇が他の施設に勝るものであり、多くの利用者から支持されているという結果を示すことができた。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	市の指定事業・自主事業・その他のイベントを開催し、いつ来館しても何か開催している何か賑わいを感じさせる工夫があった。移動図書館車の巡回先見直しなど、きめ細かなサービスを意識していた。 城南地域の民話を紙芝居にしたり、隈牟田文庫70周年記念誌を作成し、地域の歴史を掘り起こし、伝承する活動にも力を入れており、地域の図書館としての役割をしっかりと果たしている。
施設の管理	B	利用者アンケートでも、常に清掃が行き届いていると高評価をいただいております。快適な空間を維持している。 ただ、修繕等の完了報告が遅れ気味で、修繕の進捗状況が分かりにくいときがあった。
収支の状況等	B	不適切な支出はなく、印刷に輪転機を活用する等、無駄な支出を抑えるよう取組が認められた。

総合評価

子どもの利用が多い施設ということもあり、清潔で親しみやすい施設管理を意識しており、お客様からの評価も高い。司書やスタッフが工夫をして、色々なイベントを企画しており、常に何かを発信していた。
図書館として、民話の伝承等、地域の歴史を掘り起こし、後世へつなげていく取組が大変良かった。
また、地域の図書館として、新たに学校との連携も模索し始めたところを評価している。成果が出るのはこれからだから、時間をかけて学校と図書館の連携を進めていただきたい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南児童館																																																					
指定管理者	城南図書館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成26年3月1日～平成30年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 子ども未来部 子ども支援課																																																					
施設概要	<ul style="list-style-type: none"> ・児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、又は情操を豊かにすることを目的とする。 ・熊本市立城南図書館併設 ・延床面積 1,881.01㎡(児童館部分393.47㎡、共用部分238.00㎡) ・集会室、遊戯室、おはなしコーナー、屋外広場、事務室、休憩室、幼児用トイレ、授乳室等 																																																					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・児童の健康を増進し、情操を豊かにするための遊びの施設等を提供すること。 ・健全な遊びを通じ、児童の集団的又は個別的な指導を行うこと。 ・地域組織活動の育成支援を図ること。 ・地域の児童の健全育成のための活動その他の児童館の設置目的を達成するために必要な事業 																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>40,974</td> <td>42,538</td> <td>1,564</td> <td>104%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	40,974	42,538	1,564	104%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	40,974	42,538	1,564	104%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>79,330</td> <td>79,330</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>294</td> <td>252</td> <td>42</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>79,624</td> <td>79,582</td> <td>42</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">H29年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>60,437</td> <td>72,112</td> <td>11,675</td> <td>119%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>8,639</td> <td>7,817</td> <td>822</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>8,781</td> <td>8,411</td> <td>370</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>77,857</td> <td>88,340</td> <td>10,483</td> <td>113%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	79,330	79,330	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	294	252	42	86%	合計	79,624	79,582	42	100%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	60,437	72,112	11,675	119%	事業費	8,639	7,817	822	90%	その他	8,781	8,411	370	96%	合計	77,857	88,340	10,483	113%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	79,330	79,330	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	294	252	42	86%																																																		
合計	79,624	79,582	42	100%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	60,437	72,112	11,675	119%																																																		
事業費	8,639	7,817	822	90%																																																		
その他	8,781	8,411	370	96%																																																		
合計	77,857	88,340	10,483	113%																																																		
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者から提出される事業報告書、日報、月報等による書類の確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング年2回) ・利用者アンケートの実施 																																																					

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>今年度は図書館との連携、城南公民館や南区といった地域との連携を強化する事業を積極的に展開した。南区の保健師や民生委員と連携した「5ヶ月のおともだちあつまれ」や、城南町子育て支援センターとの連携事業「なかよし広場」、その他Let's English、ベビースタイ作り、絵画・囲碁・伝承料理教室など地元と数多くの連携を行った。広報活動についても、ホームページやSNSでの発信はもとより、地元小学校4校や、幼稚園・保育園11校の子ども達約900人へ毎月広報誌を配布するなど地域の地盤固めを徹底し、今では口コミなどで熊本市内全域からの来館があり、年間約4万2千人という来館者数を達成した。</p>

施設の管理	A	<p>協定書・仕様書に基づいた維持管理業務を計画的に遂行し、利用者から苦情なども無く年間を通して安全かつ快適な環境を提供することができた。独自に実施している指定管理者協会全国共通CSモニタリング調査においても施設の快適さを問う項目において120人全員が快適と回答し、清掃が十分に行き届いているとの回答が8割を超えた。「快適に過ごせるための声掛けもしていただきます。」とのコメントもいただくなど、清掃職員の常日頃からのおもてなしの心を持った対応が利用満足度の結果へとつながった。その他、日常点検では冷水器の異常に気づき修理業者へ代替機設置を依頼するなど、利用者目線に立ち、不便をかけることが無いよう細心の注意を払い対応した。</p>
収支の状況等	A	<p>事業に係る目的以外の支出等は一切ないよう顧問税理士に適宜アドバイスを受け会計処理を行い、毎週実施する企業体定例会において収支状況の共有を図った。備品管理・修繕等は担当課と協議し問題なく実施した。</p> <p>支出については、備品・消耗品などを細かく管理し購買数を抑制するなど経費縮減を徹底した。一方、市民サービスとなる事業への支出については重点的に予算配分するなど仕様基準以上の運営を行った。広報活動においても、コストを掛けず自前の輪転機により地元小学校、幼稚園・保育園の子ども全員に広報誌を印刷・配布するなど、最小の費用で最大の効果を得る取組みを実施した。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>・調査期間 平成29年4月1日～平成30年3月31日</p> <p>・調査方法 窓口・カウンター等で質問紙を配布し、回収(記入1回・聞き取り1回)(記入者合計 80名)</p> <p>・調査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員対応 とても良い・良い 100% ふつう 0% あまり良くない・良くない 0% 悪い 0% ・清掃状況 とても良い・良い 96% ふつう 2% あまり良くない・良くない 0% その他 2% ・施設内掲示 わかりやすい 92% ふつう 8% わかりにくい 0% <p>・利用者の主な意見</p> <p>(良い評価) 清潔で広々としてとても開放感があり、たくさんの体操教室も開催されているので楽しみに利用させてもらっています。気さくに職員の方に声掛けして頂いたり、イベントも紹介して頂いたり、初めて来た時は身構えていましたが、今ではこどもと気軽に来れて楽しめる場所になりました。先生達も親切なのでとても来やすい所です。</p> <p>(要望等) イベント予約が電話でもできるといい。こどもが2人いるので授乳室へ行く時、靴を履いたり少し不便。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>利用者がトラブルなく予約が出来るよう現在の方法(来館しての予約)をとっているが、30年度から予約開始1週間後からは電話での予約受付可へと改善する予定である。しかし、人気のイベントは即日定員に達することが多く、来館予約を勧めていく。赤ちゃんの授乳の際、保護者から依頼があった場合は児童厚生員がご兄弟を見守る。また、児童館内でも授乳が出来るよう授乳用ケープの貸出も始めた。</p>

総合評価

今年是指定管理期間の最終年として、地域との連携を基本方針として「つながる」をテーマに様々な事業に取り組んだ。大きな行事の一つでもある夏まつりでは、隣接する城南公民館との共同開催として広報・集客や運営、駐車場整理など市の職員の方々と協働して行った。また、その他事業においても、図書館との連携はもちろん、地域団体や子育て支援クラブキラキラとの連携を強化し、充実した事業を展開することができた。

ジュニアビジネスの目的で行った「こどものフリーマーケット」においては、趣旨に賛同する保護者も多く出店者も回を重ねるごとに増え、新たな事業として定着した。また、熊本市母親クラブミニバレーボール大会では初めて事務局を担当し、経験がないながらも計画から実施まで企業体職員や児童厚生員の全員で取り組み、スムーズな運営を行うことができた。広報活動においても、新聞折込や地域回覧板、近隣商業施設への設置や配布など計画的に継続して行ったことで大半の事業は定員に達し、事業への参加目的ではない来館者も確保することができ、利用者人数の安定化に繋がった。

遊具の充実や新規事業の開催など利用者からいただいたアンケートでのご要望や連絡協議会(運営審議会)でのご意見についても丁寧に取り扱い、可能な限り事業計画に反映させ実施したことで、利用者や委員よりお褒めの言葉を沢山いただくことができた。施設内の安全管理においては、子どもたちの感染症対策や事故防止など予防を徹底し、注意喚起や設備の点検、お声掛けなどを行い、利用者や職員の信頼関係のもと安全安心な環境を提供することができた。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新しい事業への取り組み、地域団体と連携・協働した事業を積極的に行い、地域の中で子どもを育てる環境の整備の促進に繋がった。地域への情報発信を行い、利用者数も年々増加している。また、職員研修による職員の資質向上に努め、アンケートでの職員への評価も高く、アンケート結果の自己評価を行い、利用者からの要望について対応が実施されている。以上のことを高く評価し、A評価とした。
施設の管理	A	施設の維持管理計画の策定及び日常点検を行うことにより、施設の不具合を早期発見し修繕を行うことにより、施設の保全及び利用者が快適に過ごせる環境整備が行えた。アンケートにおいても、施設の快適さにおいて不快との回答は無かった。夏は害虫駆除、冬は感染症対策を講じ、季節に応じた衛生管理が行っていた。以上のことからA評価とした。
収支の状況等	B	利用者の増加に伴い管理費のコストが増加しているが、顧問税理士へ相談、企業体全体での収支状況を共有し、一般需用費の抑制を図り、予算の優先度をつけることで、利用者サービスの質を維持しつつ、支出抑制が図られた。会計処理においても、適切に処理されている。

総合評価

平成29年度は、児童館の年間利用者数42,538人となり、開館以来最多となった。利用者が増加し、施設の運営管理に係る費用に限りがある中でも、子どもが主体となり実施する「子どもフリーマーケット」など新たな事業を展開し、市の指定事業、年次計画以外の事業も多く開催された。また、地域団体と連携し地域の資源を活用することで、地域に根ざした児童館運営が行われ、多世代交流にも繋がった。

接遇についての満足度も高く、清掃等の衛生管理においても不快と感じる利用者がいないことから、ソフト面においても質の高いサービスの提供ができた。利用者からのニーズについても、迅速な対応が行えた。

平成30年度以降についても、地域との連携は元より、子どもの健全育成・子育て家庭の支援の場としての児童館運営をしていただきたい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	桜の馬場観光交流施設、桜の馬場観光交流施設駐車場				
指定管理者	熊本城観光交流サービス 株式会社				
指定期間	平成23年3月5日～2031年(平成43年)3月31日				
施設所管課	経済観光局 観光交流部 観光政策課				
施設概要	・延床面積 3,301.36㎡(地上2階建て) ・総合観光案内所(328.37㎡) ・歴史文化体験施設(2,136.80㎡) ・親水空間施設(48.60㎡) ・多目的交流施設(338.22㎡) ・駐車場(299.09㎡) ・駐輪場(78.28㎡) ・駐車場ゲート(72.00㎡)				
事業概要	・歴史文化体験施設の維持管理及び運営業務 ・多目的交流施設の維持管理及び運営業務 ・駐車場等保守管理及び運営業務 ・親水空間維持管理業務				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	56,056	115,544	59,488	206%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	101,839	207,813	105,974	204%
	利用料金収入	9,204	19,548	10,344	212%
	その他	32,832	22,740	10,092	69%
	合計	143,875	250,101	106,226	174%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	10,491	10,301	190	98%
	事業費	114,988	219,920	104,932	191%
	その他	17,602	15,837	1,765	90%
	合計	143,081	246,058	102,977	172%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)、年1回利用者アンケートを実施				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	被災後の熊本城観光は大きく変化し、当施設は熊本城の被災・復旧・復興の状況を発信することができる市内唯一の施設となっていることから、1階展示室のコンテンツを更新するとともに、2階ものがたり御殿での熊本城観光の発信内容も変化を持たせた。 日々刻々と変化する熊本城観光のニーズをとらえ、ハードの展示更新、ソフトのサービス充実により、入館者数にして被災前の8割、利用料金収入にして被災前の7割まで戻すことができた。
施設の管理	A	被災の影響も意識しつつ、開館後7年経過する施設として、建物設備面の良好な状況維持、特にエレベーター、自動扉、空調、電子機器系の管理を徹底するとともに、日常メンテナンスも強化をはかった。 また、当該年度は水道料金の予想を超える支出が続く事象が発生したが、担当課と協働の上、早期の発見に努めた。 さらに、苑内・施設内の害虫駆除にも意識をはらった。

収支の状況等	A	閉館することなく、随時、コーナーごとに展示更新をはかることで、1年を通して施設のリニューアル感を発信し、このことにより、入館者数を大きく伸ばすとともに利用料金収入を伸ばすことができ、収支のバランスも大きく改善をはかることができた。
--------	---	---

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>被災後、様変わりする熊本城観光の動向把握のため、熊本城や城彩苑、湧々座の認知度や来訪者意向の調査を目的に全国ネットアンケートを実施した。</p> <p>【概要】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 調査期間：平成29年(2017年)7月6日～9月28日 2. 調査方法：ネットアンケート(有効回答数630) 3. 結果総括： <ul style="list-style-type: none"> 熊本城観光に対する興味・・・「実際に訪れたことがあり興味がある(50.0%)」「訪れたことはないが興味がある(行ってみたい)(47.9%)」 熊本城の復旧・復興に対する興味・・・「実際に訪れたことがあり興味がある(33.8%)」「訪れたことはないが興味がある(行ってみたい)(64.0%)」 熊本城の外観公開(2019年)に対する興味・・・「実際に行ってみみたい(89.8%)」「行こうとは思わなが見てみたい(9.8%)」 「桜の馬場城彩苑」の認知度・・・「知らなかった(51.7%)」 「湧々座」の認知度・・・「知らなかった(67.8%)」 湧々座の人気コンテンツ・・・「VR(54.7%)」「なりきり体験(13.1%)」 <p>【回答者の意見】</p> <p>・城彩苑・湧々座でしか得られない、熊本城に関する体験、熊本に関するグルメ・お土産・歴史文化にまつわるコンテンツに関する情報発信を求められている。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>城彩苑、湧々座について全国的にはまだまだ認知度は低いものの、熊本城の復旧・復興状況について高い関心度が確認できたことから、今後の熊本城の状況を確認しながら、情報発信につとめる。特に、VR(江戸時代の熊本城、被災前の熊本城)、被災から復興を表現するプロジェクションマッピング、熊本城内を見ることが出来るライブカメラ映像のコンテンツ活用を強化する。</p>

総合評価

<p>施設の運営については、被災により落ち込んだ集客力向上に向けて、歴史文化体験施設から熊本城の復旧・復興状況をリアルタイムに提供するための展示更新に取り組むとともにソフトコンテンツの充実をはかった。</p> <p>施設の管理については、開館7年が経過しており、途中被災していることから、特に設備系に意識をはらい、維持管理を徹底した。</p> <p>当施設以外にも多目的交流施設の予約業務や乗降場・駐車場の警備、城彩苑のにぎわい創出など、城彩苑内の幅広い内容の業務を関係機関との協働のもと効率的に滞りなく実施できた。</p> <p>収支状況についても運営努力により収支バランスの改善を進めることができた。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本城の大部分への立ち入り規制が続く中、展示更新や発信内容の変更により熊本城の魅力発信に取り組み、結果として入館者数が被災前の約8割まで回復した点を評価しA評価とした。
施設の管理	B	維持管理・運營業務年度計画書に沿って運営されており、適切であった。 機器等の経年劣化の状況を踏まえた建物設備の管理強化や、施設の不具合に適切に対処している点を評価しB評価とした。
収支の状況等	A	熊本城の大部分への立ち入り規制が続く中、利用料金収入が被災前の約7割まで回復し、収支バランスの改善が見られた点を評価しA評価とした。

総合評価

<p>熊本城の大部分への立ち入り規制が続く中、観光客のニーズを捉えた「熊本城の被災・復旧・復興を発信する」展示更新等に取り組み、その結果として、入館者数及び利用料金収入が大きく回復し、収支バランスの改善が見られた点は評価される。</p> <p>施設の管理においては、維持管理業務計画書に沿った管理がなされており、適正な業務水準が保たれていると判断した。</p> <p>被災前の水準を上回る状況への早期回復を目指し、引き続き観光客のニーズに沿ったコンテンツの充実をはじめとする魅力・サービスの向上、情報発信に継続的に取り組む必要がある。</p>

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(中央区:16施設)				
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(中央区:16団体)				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日(13施設) 平成28年4月1日～平成31年3月31日(3施設)				
施設所管課	中央区役所 区民部 総務企画課				
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・利用許可及びその取り消しに関する業務 ・設置目的を達成するために必要な業務 ・施設等の維持管理に関する業務 				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	362,202	373,248	11,046	103%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	39,774	38,400	1,374	97%
	利用料金収入	25,174	25,151	23	100%
	その他	4,243	5,517	1,274	130%
	合計	69,191	69,068	123	100%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	61,833	61,292	541	99%
	事業費	3,679	4,290	611	117%
	その他	0	0	0	-
	合計	65,512	65,582	70	100%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認 ・定期巡回による業務遂行確認時に必要に応じた助言・指導等の実施 ・利用者アンケートによるに基づく履行・業務遂行確認 				

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1 調査期間:平成29年4月1日～平成30年3月31日まで 2 調査方法:各コミセンにアンケート用紙を設置・回収 3 調査結果 回答者数 324名 主な意見 【良い評価】 清掃が行き届いている。 仲良く和気あいあいと楽しくすごしている。 便利な場所にあるので利用しやすい。 忘れ物の連絡をしてもらい助かった。 【改善・要望等】 駐車場に関する要望(台数、広さ、場所) 2階の部屋に上がるのが一苦労 A3用紙で印刷できるコピー機の設置 活動内容や利用方法についての情報提供を充実させてほしい。
・アンケート結果に対する対応状況 ・アンケートの意見・要望は、各運営委員会で随時対応・解決に取り組んでいる。 ・施設設備の不具合は、市と運営委員会で協議し、利用者に影響が出ないよう可能な限り改善を図っている。 ・事務管理員の苦情は各運営委員会が、ミーティングで対応方法を話し合っ解決に取り組んでいる。

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	各地域コミセン運営委員会でアンケートを実施。利用者の意見・要望を把握し、各コミセンで対応している。対応が難しい案件は市と協議のうえ利用しやすい施設になるよう改善を図っている。 また、地域や各種団体との共催事業を行い、より身近なコミセンになる様に努めている。
施設の管理	B	施設清掃を適宜行い、利用者から好評を得ている。一方で、老朽化による空調設備の不具合が発生している。特に夏場は利用者の体調に留意しているが、全体的改修工事は予算と時間を要するため、管理に苦慮しているコミセンもある。
収支の状況等	B	公立公民館の震災建替えて利用者の増加により利用料金収入が大幅に増えたコミセンもあるが、再開後に利用者が減少することを想定した収支の改善及び利用者の引きとめに努めている。 管理運営費に余剰が生じた場合は、優先順位を付けて備品購入・施設修繕を実施し、適切な予算管理を行っている。

総合評価

各地域コミセン運営委員会により、条例、施行規則、協定書に基づいた管理・運営がなされている。
また、利用料金収入が横ばいの中で、人件費等の管理費削減に努めた運営を行い、かつ、主催・共催事業費を増やしたことは大いに評価できる。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(東区:13施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(東区:13団体)																																																					
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日まで(9施設) 平成28年4月1日～平成31年3月31日まで(2施設) 平成29年4月1日～平成32年3月31日まで(2施設)																																																					
施設所管課	東区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・利用許可及びその取り消しに関する業務 ・設置目的を達成するために必要な業務 ・施設等の維持管理に関する業務 																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>284,666</td> <td>309,092</td> <td>24,426</td> <td>109%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	284,666	309,092	24,426	109%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	284,666	309,092	24,426	109%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>32,433</td> <td>31,200</td> <td>1,233</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>21,340</td> <td>23,803</td> <td>2,463</td> <td>112%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,994</td> <td>5,476</td> <td>1,482</td> <td>137%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>57,767</td> <td>60,479</td> <td>2,712</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>51,914</td> <td>54,484</td> <td>2,570</td> <td>105%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,907</td> <td>2,173</td> <td>266</td> <td>114%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>53,821</td> <td>56,657</td> <td>2,836</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	32,433	31,200	1,233	96%	利用料金収入	21,340	23,803	2,463	112%	その他	3,994	5,476	1,482	137%	合計	57,767	60,479	2,712	105%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	51,914	54,484	2,570	105%	事業費	1,907	2,173	266	114%	その他	0	0	0	-	合計	53,821	56,657	2,836	105%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	32,433	31,200	1,233	96%																																																		
利用料金収入	21,340	23,803	2,463	112%																																																		
その他	3,994	5,476	1,482	137%																																																		
合計	57,767	60,479	2,712	105%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	51,914	54,484	2,570	105%																																																		
事業費	1,907	2,173	266	114%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	53,821	56,657	2,836	105%																																																		
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認 ・定期巡回による業務遂行確認時に必要に応じた助言・指導等の実施 ・利用者アンケートによるに基づく履行・業務遂行確認 																																																					

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間:各地域コミュニティセンターの判断で実施。 2.調査方法:各地域コミュニティセンターでアンケートを実施し、利用者が窓口等で記入後回収。 3.調査結果 施設全体:いつも明るくきれいに保たれ、利用していて気持ちが良い。利便性も良い。 管理員の対応:とても親切・丁寧で好感がもて、明るく挨拶ができコミュニケーションがとれ楽しい。 施設整備に関する要望等:駐車場増設。駐輪場の屋根設置。水飲み場の設置。ホール・和室に鏡設置要望。利用料金等の見直し(時間単位での料金設定・全体的な値下げ)。予約状況等をインターネットで知りたい。Wi-Fiの環境整備。貸し出し備品の整備(プロジェクター・スクリーン・移動式机等)。放送設備の設置要望。など その他:各種講座の予定等を外にも掲示してほしい。子どもが楽しめる講座やその他の講座(体操・太極拳・茶道など)を充実してほしい。</p>

・アンケート結果に対する対応状況

日頃より利用者に対して笑顔で明るく元気に接しており、積極的にコミュニケーションを図っている。施設内外の清掃にも力をいれ年末は関係者一同による大掃除も行い環境整備の維持管理に努めている。利用者からの意見・要望は運営委員会で検討し改善等を行っている。対応が難しい案件に対しても、他のコミセンの状況や行政等へ確認し、丁寧な説明を行っている。
施設の備品類の購入については、各運営委員会にてその年の収支に応じて計画的に行っており、快適な利用に努めている。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	各地域コミュニティセンター運営委員会により、指定管理制度に基づいた適切な管理・運営を行っている。平成28年度は熊本地震の影響により、施設改修期間中の閉館や利用者減による利用料収入の減少もみられたが、本年度はその影響もなく、新たな団体の利用も増え、利用料増加傾向にある。利用者からの要望や意見も真摯に受け止め、安全安心で利用しやすい地域密着の施設となるよう日々改善に努めている。
施設の管理	B	協定書及び仕様書等に基づく管理運営が適切に実施されている。快適に利用できるよう毎日の清掃も怠らず維持管理に努めている。経年劣化による空調機関係の故障や多目的トイレの故障なども発生したが、利用者への説明や使用制限など迅速に対応し、改善までスムーズに運ぶことができた。また、毎月1回施設内の電気設備(コンセント等)点検を実施し防災にも注意を払っている。
収支の状況等	B	各施設、計画的な備品購入や施設修繕費用に充てている。 また、事業目的に適合しない支出はなく、会計処理も適切に実施されている。

総合評価

地域の各種団体で構成された運営委員会により、地域や利用者の要望・意見を反映させた年間事業計画を策定し運営している。活動内容については、地域の特色を活かした主催事業や、まちづくり、ボランティア活動、健康増進、生涯学習活動等に取り組む団体との共催事業を実施するなど、地域コミュニティの形成にも大きく寄与し、その管理運営は適正であると評価できる。
今後は各地域の特性を活かした行事や子供からお年寄りまで幅広い年齢層が参加できる事業等を計画し、地域活性化へ向け更なる発展が必要と思われる。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(西区:14施設)				
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(西区:14団体)				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日(11施設) 平成29年4月1日～平成32年3月31日(3施設)				
施設所管課	西区役所 区民部 総務企画課				
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・利用許可及びその取り消しに関する業務 ・設置目的を達成するために必要な業務 ・施設等の維持管理に関する業務 				
施設利用状況					
	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	132,143	142,449	10,306	108%
収支状況					
	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	34,499	31,900	2,599	92%
	利用料金収入	11,861	12,473	612	105%
	その他	1,000	1,021	21	102%
	合計	47,360	45,394	1,966	96%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	45,031	43,834	1,197	97%
	事業費	3,085	3,203	118	104%
	その他	0	0	0	-
	合計	48,116	47,037	1,079	98%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認 ・定期巡回による業務遂行確認時に必要に応じた助言・指導等の実施 ・利用者アンケートによるに基づく履行・業務遂行確認 				

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間 平成30年1月4日～平成30年1月31日</p> <p>2.調査方法 窓口等でアンケート用紙を配布し、回収箱で回収(回収件数421件)</p> <p>3.結果総括</p> <p>施設全体・・・概ね不満はなく、庭や駐車場の整備が行き届いているという回答もあった。</p> <p>事務管理員の対応・・・概ね良好。いつも笑顔で気持ちいい対応との意見があった。</p> <p>【利用者の要望等】</p> <p>「現在実施している講座以外にも実施してほしい」や「駐車場がもう少しあると利用しやすい」といった要望があった。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>講座については、こういった講座に参加したいかの希望や参加人数の見込み、講師の状況を鑑みて判断することにした他、施設管理については費用もかかることから市とも協議のうえ、可能なことから随時対応していくこととした。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	報告書等の提出が遅いコミセンもあるが、仕様書やマニュアルに沿った運営がなされている。また、随時利用者からの意見を取り入れ、積極的に改善に取り組んでいる。利用者との関係も良好で、地域のコミュニティ形成に寄与している。
施設の管理	B	清掃等利用者の評価も高く、適切に管理されている。また、施設の不具合等を確認した場合は速やかに市に届出、修理等の対応を行っている。
収支の状況等	B	利用者が増えたことにより、光熱水費等は増加したものの、備品の購入等を抑えたため、支出を減らすことが出来た。また、事業目的にそぐわない支出はなく、適正な会計処理がなされている。

総合評価

各コミセンとも、協定書、仕様書に基づき施設管理、運営がなされている。
 また、コミセン毎に主催事業、共催事業等を行ったり、地域の人々の作品展を随時行うなど地域に根ざした施設として利用されており、地域コミュニティの形成に寄与している。清掃等の評価も高く、利用者との関係も良好であり、随時意見を取り入れ積極的に改善に取り組むなど、適正に管理されていると評価できる。
 周囲に公民館や同等の施設があったり、地域人口の多少もあり、コミセンによって利用者数が大きく異なっているので、地域や利用者の実情にあった取組が必要である。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(南区:11施設)				
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(南区:11団体)				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日まで(7施設) 平成28年4月1日～平成31年3月31日まで(3施設) 平成29年4月1日～平成32年3月31日まで(1施設)				
施設所管課	南区役所 区民部 総務企画課				
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・利用許可及びその取り消しに関する業務 ・設置目的を達成するために必要な業務 ・施設等の維持管理に関する業務 				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	184,321	194,499	10,178	106%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	28,345	26,400	1,945	93%
	利用料金収入	14,003	14,467	464	103%
	その他	4,611	4,571	40	99%
	合計	46,959	45,438	1,521	97%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	41,914	40,991	923	98%
	事業費	2,239	2,041	198	91%
	その他	0	0	0	-
	合計	44,153	43,032	1,121	97%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認 ・定期巡回による業務遂行確認時に必要に応じた助言・指導等の実施 ・利用者アンケートによるに基づく履行・業務遂行確認 				

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査期間:各コミセンの判断にて実施</p> <p>2 調査方法:各コミセンにてアンケート用紙を準備し、利用者による任意の記入。 回収方法は各コミセンにより異なる。</p> <p>3 調査結果</p> <p>施設全体:気軽に利用できる。清潔で気持ちよく利用できる。施設はきれいで手入れができてい る。</p> <p>管理員の対応:親切。いつも笑顔で挨拶をしてくれる。利用者に声かけをしてくれる。明るくて優し い。</p> <p>施設整備に関する要望等:入口がわかりづらい。エアコンの音大きい。駐車場が少ない。 その他:サークル活動の成果発表の機会を設けてほしい。和室でテーブルとイスが使えるように してほしい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>ハード面の要望で改善が難しい場合でも、安易に断らず親切丁寧に相談を受け、可能な範囲で対 応を行っている。 利用者の希望に添えない場合は、ほかの提案をするなど常に利用者の視点で気持ちよく利用して もらえるよう努めている。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	設置目的を達成するため、アンケートの実施や意見要望等を業務日誌に記録し運営委員会で検討するなど、利用者の視点に立ち施設の機能と目的が最大に活かされるよう努めている。また、条例や規則を遵守し利便性を考慮しながら公平な運営に努めている。
施設の管理	B	避難訓練の実施や建物周辺の安全確認及び整理整頓を行い、防犯・防災対策がされている。また、毎日の清掃に加え年に1回以上の全館清掃を行い良好な施設管理を図っている。個人情報保護についても法律や条例を遵守している。
収支の状況等	B	事業内容の充実を図りながら経費削減に努めている。また、利用料金による収入は、主催事業の実施や地域活動の支援施設備品の拡充にあて、地域住民や施設利用者に還元されている。

総合評価

利用者数及び利用料金収入は、前年に比べ増加している。地域づくり活動を支援するための拠点施設として、事業内容の充実に取り組んでおり、評価ができる。支出については、管理費及び事業費がともに削減され人件費等のコストを意識して運営に取り組んでいることがうかがえる。以上のことから良好な運営管理がなされていると評価できる。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(北区:19施設)				
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(北区:19団体)				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日まで(13施設) 平成28年4月1日～平成31年3月31日まで(3施設) 平成29年4月1日～平成32年3月31日まで(3施設)				
施設所管課	北区役所 区民部 総務企画課				
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・利用許可及びその取り消しに関する業務 ・設置目的を達成するために必要な業務 ・施設等の維持管理に関する業務 				
施設利用状況					
	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	244,644	261,615	16,971	107%
収支状況					
	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	46,025	45,600	425	99%
	利用料金収入	19,010	19,952	942	105%
	その他	5,723	6,379	656	111%
	合計	70,758	71,931	1,173	102%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	63,532	64,709	1,177	102%
	事業費	3,123	2,878	245	92%
	その他	0	0	0	-
	合計	66,655	67,587	932	101%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認 ・定期巡回による業務遂行確認時に必要に応じた助言・指導等の実施 ・利用者アンケートによるに基づく履行・業務遂行確認 				

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間:各コミセンの判断にて実施</p> <p>2.調査方法:各コミセンにてアンケート用紙を準備し、利用者による任意の記入。 回収方法は各コミセンにより異なる。</p> <p>3.調査総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回答者数:男性 370名、女性 1,251名、計 1,655名 (10代83名、20代33名、30代115名、40代151名、50代191名、60代443名、70代455名、80代以上132名) ・回答内容では施設利用者の99%以上が施設利用について満足され、再度利用したいと回答されている。また、施設の管理状況についても満足されているとの回答が多く寄せられており、管理運営面では特に大きな不満は挙げられていない。 施設全体:管理が施設全体にわたりできている。きれいに掃除されており利用しやすい。 管理員の対応:笑顔で挨拶されとても丁寧な対応で気持ちいい。施設管理に優しさが感じられる。という意見が多かった。 施設整備に関する要望等:大きな鏡の設置をしてほしい。2階にトイレを設置してほしい。 その他:駐車場が狭い、少ない。駐車場への出入りがしにくい。などの意見も寄せられた。
--

・アンケート結果に対する対応状況

アンケートにて要望のあったものについて、対応可能なものについては備品購入や施設整備等で対応してきた。しかし、対応の困難な要望や施設修繕については、アンケートに対する回答をコミセン内に掲示し周知している。また、市とも協議の上、解決できるよう努めている。良かった点についても、常に気持ちよく利用してもらえよう継続して清掃や整理整頓をしている。

市の評価

区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	各校区自治会関係者を中心に各地域コミュニティセンター運営委員会を設置し、指定管理者制度に基づき施設運営が行われている。アンケート結果や利用者・地域住民の方の意見を参考にしながら積極的に運営方法を改善または改善できるよう努力されている。 また、地元の団体と協力して地域に根ざした行事を開催するなど、より地域と密着した施設となり、地元の方に愛される拠点となっている。
施設の管理	B	施設全体の清掃も行き届き、気持ちよく利用していただくよう日々努力をされている。利用者の方との関係も良好で、互いに安全面や事故防止等に気を付けているため、運営委員会の管理方法等に関する問題はない。 施設の老朽化に伴い、空調設備の不具合やホール床の改修について年々要望が増えてきており、その設備更新が課題となっているが、現在、市との連携を図りながら管理を行っていただいているところである。また、軽微な修繕等は、各コミセンにて行っており、各管理経費の高騰のため施設管理には大変苦慮されている。
収支状況	B	各コミセンとも節電節水等、光熱水費削減の努力をされている。また、利用料収入増については、施設の修繕や備品等の購入に充てる等利用者への還元が図られている。 事業目的に適合しない支出はなく、適正に会計処理されている。

総合評価

各地域コミュニティセンター運営委員会により条例、規則、協定書等に準じて管理運営がなされている。
事務管理員の共通認識を図るため、各コミセン内で運営マニュアル等を使用し勉強会・研修会を実施されており、業務日報等でもきちんと情報共有をされている。
また、アンケート結果を受けて一つひとつ意見や要望に向き合い、丁寧な回答をされている。さらに、課題解決に向けて努力する姿がある。
コミセンの設置目的を十分理解され、地域活動の拠点施設として多くの方に利用してもらおうよう努力するとともに、地域づくり活動を推進するなどそれぞれの地域に根ざした施設となるよう積極的に取り組まれている。適正に管理運営されていると評価できる。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市老人憩の家(129施設)																																																					
指定管理者	熊本市老人憩の家運営委員会																																																					
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課																																																					
施設概要	市内に在住する60歳以上の高齢者を対象とした老人憩の家を設置し、各老人憩の家運営委員会を指定管理者として管理運営を行う。																																																					
事業概要	高齢者に対し、教養の向上、レクリエーション及び集会等のための場を提供し、高齢者の心身の健康増進を図ることを目的とする。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>161,693</td> <td>176,497</td> <td>14,804</td> <td>109%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	161,693	176,497	14,804	109%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	161,693	176,497	14,804	109%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>6,307</td> <td>6,217</td> <td>90</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>29,639</td> <td>28,578</td> <td>1,061</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>35,946</td> <td>34,795</td> <td>1,151</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>13,905</td> <td>14,907</td> <td>1,002</td> <td>107%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>13,905</td> <td>14,907</td> <td>1,002</td> <td>107%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	6,307	6,217	90	99%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	29,639	28,578	1,061	96%	合計	35,946	34,795	1,151	97%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	13,905	14,907	1,002	107%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	13,905	14,907	1,002	107%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	6,307	6,217	90	99%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	29,639	28,578	1,061	96%																																																		
合計	35,946	34,795	1,151	97%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	13,905	14,907	1,002	107%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	13,905	14,907	1,002	107%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書に基づく履行確認																																																					

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>アンケートは直接要望聞き取り等による不定期調査で実施している。主な内容としては以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理費が増えてきて、施設を管理していくのが大変。会長のなり手がいない。 ・畳が傷んできたので、畳替え又は板張りにしてほしい。 ・シロアリが出た。 ・施設の老朽化により建物全体が傷んでいる。雨漏りや屋根の修繕、塗装等やってほしい。 ・地域の高齢者が集まるのにとても便利で、憩の場となっております。
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>施設の維持管理は、地域住民で清掃を実施するなど、経費の抑制に努めている。施設修繕は指定管理者と市とが協議しながら、優先順位をつけて実施している。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。地域密着型施設として、老人会でパソコン教室等勉強会を行ったり、季節のイベントやお祝いの会を開催したりするなど、高齢者にとっての生きがいの場となっている。
施設の管理	B	施設の管理について、協定書・仕様書に基づく管理が適切に実施されている。施設周辺の美化はもちろんのこと、電気設備の点検も火災等起こらないよう日常的に行い、市へ遅滞なく報告している。
収支の状況等	B	事業計画に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。

総合評価

町内自治会や老人会等により構成された運営委員会が管理を務めているが、全体的に施設の管理・運営は協定書、仕様書に基づいて適切に実施されている。各施設それぞれ、高齢者が1人で自宅にこもらないよう互いに声を掛け合って頻繁に講座やイベントを開催する等様々な工夫が見られている。また経年劣化により、修繕必要箇所が増加しているところであるが、利用者に不都合の無いよう優先順位をつけながら修繕を実施していきたい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市共同利用施設託麻東部会館				
指定管理者	熊本市共同利用施設託麻東部会館管理運営委員会				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	環境局 環境推進部 環境政策課				
施設概要	公共用飛行場周辺における航空機騒音による障害の防止等に関する法律第6条に基づき設置された施設であり、集会、学習等の場所の提供により、航空機騒音による障害の防止及び住民の福祉の向上に寄与することを目的とする。				
事業概要	航空機の騒音により生活環境が著しく阻害されている住民の方への、集会、学習等の場の提供。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	2,947	2,324	623	79%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	299	296	3	99%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	299	296	3	99%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	276	290	14	105%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	276	290	14	105%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書に基づく履行確認 定期の業務遂行確認(年2回)				

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1. 調査期間 : 平成29年4月1日～平成30年3月31日
2. 調査方法 : 玄関に「苦情等受付簿」を設置し、随時確認を行う。
3. 結果総括 : 苦情受付簿への記載事項は無く、管理運営面で特に大きな不満はあげられていない。
・アンケート結果に対する対応状況
「苦情受付簿」には、管理運営面で大きな不満はあげられていないため、現状の管理体制を維持しているが、不満等が今後出た場合は、その都度対応をする予定である。

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	仕様書・協定書等に基づき適切な運営が行われた。 熊本地震の影響で使用団体の数が少なくなったため、利用者数が前年度より減少している。
施設の管理	B	施設の管理については、仕様書・協定書等に基づく業務が適切に実施された。 平成29年度の施設の修繕に関しては、熊本地震で被害のあった箇所の修繕を行っている。また、施設の外部清掃や草刈り等については、地域役員の皆様や施設利用者等のボランティアによって行われた。
収支の状況等	B	会計処理も適切に行われ、用途不明な支出等はなかった。 指定管理料が前年度より減額となっているのは、平成28年度が熊本地震時の避難所設置等により一時的に増額となっていたからである。また、平成29年度の支出が増えたのはガスの供給を平成29年1月より再開しているためである。

総合評価

熊本市共同利用施設託麻東部会館の運営にあたっては、託麻東校区第八町内自治会で組織する管理運営委員会に指定管理者を引き受けていただいている。指定管理料に人件費は含まれていないが、鍵の受け渡しや施設の清掃、庭木の手入れ等についても、自治会役員をはじめとする地域の皆様が無償で行われており、このようなボランティアに支えられて施設の運営が成り立っている。

また、利用申込受付にあたっては、航空機の騒音により生活環境を著しく阻害されている地域住民のための集会・学習施設という、当該施設の目的を深く理解され、利用者間の調整をされている。

しかし、施設の老朽化に加え、地震による被害により、設備の修繕が必要となっている箇所が多く見られており、施設の改善が課題となっている。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	三山荘				
指定管理者	熊本市戸島地域環境保全協議会				
指定期間	平成30年4月1日～平成33年3月31日				
施設所管課	環境局 資源循環部 東部環境工場				
施設概要	工場建設に伴う還元施設で、高齢者の福祉施設の拠点として、市民の健康増進及びいこいの場として利用できる施設である。 延べ面積992.63㎡(平屋) 男女浴室、会議室、大広間、和室、多目的ルーム等				
事業概要	熊本市余熱利用施設条例に基づき、三山荘の管理(収納事務)及び球技大会や季節毎による行事(しょうぶ湯、ゆず湯)の開催を実施する。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	35,689	51,418	15,729	144%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	14,772	15,397	625	104%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	14,772	15,397	625	104%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	3,865	4,747	882	123%
	事業費	127	167	40	131%
	その他	9,637	9,613	24	100%
	合計	13,629	14,527	898	107%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される収納金集計票・入場券使用状況確認(毎日)、浴場衛生管理点検(週一回)、定期における業務遂行の確認(月一回)、利用者アンケートの実施(年一回)				

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査方法 利用者に直接渡し、記入後回収。(アンケート件数44件)</p> <p>2. 結果総括 施設の利便性、職員の対応、施設や設備の利用等については、概ね良いとの回答が多く大きな不満等はなかった。</p> <p>・施設の利便性について・・・「満足・概ね満足」95.1%</p> <p>・職員の対応について・・・「満足・概ね満足」97.6%</p> <p>・施設や設備について・・・「満足・概ね満足」100%</p> <p>【利用者の主な意見】(良い評価)・すべて私達にとってもたすかって楽しくすごさせてもらっています。愛想が良く非常に良い。(改善点等)駐車場は、もう少し白線をわかるように引いてください。進行方向帰る方向矢印方向も、浴室の天井が吹き抜けで寒い。午後5時まで開いていれば、なお嬉しいです。カラオケの音量を少し小さめにと 생각합니다。冬場は廊下が寒い。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・駐車場については、4月の工事にてアスファルトの張替えと白線の引き直しを行いました。</p> <p>・冬場の寒さ対策や、夕方の閉館時間等については、今後対応等について検討していきたい。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	月に1回の定例会において、毎月の行事や問題点等を検討した上で運営を行っており、スムーズで適切な施設の運営を行うことができた。今後も、充実した定例会を実施することにより、より良い施設づくりを目指して努力してほしい。
施設の管理	B	低木の剪定や花壇の管理、側溝の清掃等施設周りの環境整備が良くできている。また、施設内の機器等の管理についてもきちんと対応されており、今後も安全で安心な施設づくりを目指してほしい。
収支の状況等	B	予算に沿った支出がされており、会計処理も適正に行われていた。また、使用料の収納事務についても、間違った処理等は全くなく適切に処理されていた。

総合評価

平成27年度は浴室改修工事にて3ヶ月間浴室が使えず、平成28年度は熊本地震により2ヶ月間の休館となり、平成29年度は3年ぶりに1年を通して開館することができ、利用者数も5万人を超えることができた。今後は、地元の利用者はもとより、その他の地域からの利用者増に向けた取組についても、努力してほしい。

また、職員研修の充実を図り、利用者に対する接遇の向上や、施設の衛生面には特に注意し、地域密着型施設としてより良い施設づくりに努めてほしい。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市九州自然歩道利用拠点施設				
指定管理者	九州自然歩道利用拠点施設管理委員会				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	経済観光局 観光交流部 観光政策課				
施設概要	トレイル休憩及び情報展示コーナー、自然体験学習コーナー、トイレ、シャワー室、芝生広場、駐車場、多目的駐車場 ・延床面積 206.51㎡ ・敷地面積 4,350㎡				
事業概要	九州自然歩道の利用促進並びに地域の観光及び産業の振興を図ることを目的とする。				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	15,130	19,015	3,885	126%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	5,901	6,349	448	108%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	31	28	3	90%
	合計	5,932	6,377	445	108%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	5,567	5,987	420	108%
	事業費	391	651	260	166%
	その他	0	0	0	-
	合計	5,958	6,638	680	111%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認・定期の事業遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回(10月4日、3月15日) 利用者アンケートの実施(常時館内に設置)				

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
(1) 調査期間	平成29年4月1日から平成30年3月31日まで
(2) 調査方法	館内にアンケート用紙を設置し、回収箱で回収。
(3) 集計結果	回収件数 23件 来館者居住区域 (県内)……74% (県外)……26%
・アンケート結果に対する対応状況	
アンケート回答者全員が、職員の対応や施設の設備等について概ね満足しているとの結果。 利用者の満足度向上のために、特産品や金峰山の歴史・文化を紹介する情報展示のコーナーを充実させるなどの工夫を行っている。	

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	年間事業計画に基づき、金峰山登山やハイキング客への休憩場所の提供をはじめ、道案内や情報提供などを行い、利用者が快適に過ごせるような施設の運営がなされている。
施設の管理	B	施設の点検が定期的に行われているとともに日頃から除草作業が熱心に行われており、日報に記録している。また、安全管理に努め、適切な運営がなされている。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適切に実施されている。

総合評価

報告書やアンケート結果から、利用者にとって快適な運営がなされていると言える。また、登山・ハイキング利用者の活動拠点としてだけでなく、地元の団体、小・中学校などと連携したイベントの実施や場所の提供など、地元住民のコミュニティ広場としての役割も担っており、地域に根ざした施設となっている。

また、職員の対応や施設の設備等についても、利用者から満足されていることから、管理運営は適正であると評価できる。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市西里老人福祉センター				
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団				
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課				
施設概要	熊本市内在住の60歳以上の方を対象として、各種相談、健康増進、教養向上及びレクリエーション等を行い、地域福祉の拠点として総合的な福祉の向上に努める。 開館時間：9:00～17:00 休 日：日曜日及び祝祭日、年末年始				
事業概要	・教養娯楽：囲碁、カラオケ、懐メロ、舞踊、ペン習字、謡曲、つまみ絵、手話ダンス、ストレッチ体操、大正琴、講習会・研修等 ・健康：入浴、体操、健康・介護相談、窓口・電話相談等 ・自主事業：エコクラフトバッグ講習会、合同カラオケ大会 ・その他：アンケート調査				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	7,665	7,782	117	102%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	8,599	8,571	28	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	63	63	-
	合計	8,599	8,634	35	100%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	3,698	4,633	935	125%
	事業費	3,048	3,174	126	104%
	その他	555	2,092	1,537	377%
	合計	7,301	9,899	2,598	136%
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報などの提出書類の確認。実地調査、ヒアリングによる業務遂行の確認。 利用者アンケートの実施確認。				

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1. 調査期間 平成30年3月2日から11日 2. 調査方法 代表者(講座代表者)会議でアンケート実施の協力依頼後、ご利用者へアンケート用紙を配布し、回答していただいた。また、窓口にアンケート用紙を準備し、回答は回収箱で回収した。 回答数50 3. 結果総括 職員について(挨拶、言葉使い、服装)...「満足・おおむね満足」100% 困り事への対応...「満足・おおむね満足」100% 館内の清掃について...「満足・おおむね満足」96% 4. 利用者の主な意見 ・全体的に職員の対応もよく、お掃除も行き届いています (改善点等)・和室にエアコンの設置の要望・通信カラオケ希望(機械の不具合がある)・月に一度の健康相談要望 (関心のある趣味等)・ペン習字、手話、カラオケ、高齢者向けの体操、民謡、将棋

・アンケート結果に対する対応状況

・和室にエアコン設置を(市で対応済、1箇所設置で2部屋使用を再度説明行う)。
 ・カラオケ機械の不具合が続いている、通信カラオケの希望あり(市に相談する旨を伝える)。
 ・月に一度の健康相談の要望。
 (現在相談の期日を設けてあり、実施している。今後は皆さんに分かりやすい掲示、声掛けを行う旨を説明する)

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設運営業務については協定書・仕様書に基づき適切に実施されている。各講座の代表者による代表者会議を行うことで、利用者ニーズを効率的に取り入れ、また季節のイベント等に向けて一体感がでやすく利用者により良い関係性を築いており、高く評価出来る。また、講習会はとても充実しており、関係機関との連携がよくとれている。
施設の管理	B	協定書・仕様書に基づき、維持管理業務が適切に実施されている。市への報告も遅滞なく行われている。また、施設の美化に努め利用者が利用しやすい環境づくりに配慮している。
収支の状況等	B	会計処理も適切に実施され、事業目的に適合しない支出等はなかった。エコオフィス点検表を用いて資源削減に努めている。

総合評価

全体的に協定書・仕様書に基づき、維持管理業務が適切に実施されている。地域の自治会や老人会等へ積極的に施設のPRを行い、地域開放を実施している。同センター内にデイサービスが併設されていることで、夏祭りやふれあい祭では互いの利用者同士で交流する機会がたくさんあり、効率的・効果的な運営を行っている。またカラオケ大会や講座発表会では、日々の成果を発揮できる利用者にとって大事な場面であり、職員全員が一丸となって取組み生きがいづくりに貢献している。今後とも適正な管理運営のもと、利用者の健康増進や生きがいづくりに努めることを期待している。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市高齢者技能習得センター					
指定管理者	公益社団法人 熊本市シルバー人材センター					
指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日					
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課					
施設概要	熊本市高齢者技能習得センター 熊本市西区島崎4丁目2番95号 休館日:日曜日・祝祭日・年末年始 開館時間: 9:00 ~ 17:00					
事業概要	・技能の習得及び技術の向上のための情報及び交流の場を提供する ・高齢者の社会参加のための就業等の相談の場を提供する					
施設利用状況		(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
		全体	2,127	2,338	211	110%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	
	指定管理料	3,999	3,999	0	100%	
	利用料金収入	0	0	0	-	
	その他	0	0	0	-	
	合計	3,999	3,999	0	100%	
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	
	管理費	3,388	3,261	127	96%	
	事業費	0	0	0	-	
	その他	0	0	0	-	
	合計	3,388	3,261	127	96%	
モニタリングの実施方法	・2月から3月までの2ヵ月間にアンケート調査実施 ・月次報告、年次報告を高齢介護福祉課へ提出					

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>・調査期間 2月から3月までの2ヵ月間実施。</p> <p>・調査方法 講習会参加者にアンケートをお願いし、記入後、投函箱に入れて頂き回収する。(38名より回答)</p> <p>1. 講座について満足されていますか？ 良い71%(27名)、やや良い21%(8名)、普通8%(3名)、悪い10%(0名)</p> <p>2. 設備については満足されていますか？ 良い47%(18名)、やや良い37%(14名)、普通13%(5名)、悪い3%(1名)</p> <p>3. 管理人の対応に問題はありますか？ 良い66%(25名)、やや良い24%(9名)、普通11%(4名)、悪い10%(0名)</p> <p>利用者の主な希望・感想として、「パソコン教室でインターネットを習いたい」「違う内容の講座も増えると良いと思います」といったものが多数な感想で、「東区でも同じ様な教室が欲しい」「トイレのドアを直して欲しい、トイレの掃除をお願いします」といった声が少数あった。</p>
--

・アンケート結果に対する対応状況

アンケートについては概ね、やや良い以上の回答を頂いている。インターネット環境は以前から声が感想としてあったが、現在のところ未定。トイレのドアは引き戸の戸車等の不具合と建付けの悪化とされたので調整を行った。トイレ等清掃については、日常清掃を常に行っているため、講座終了後に改めて確認する様にした。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。パソコン講座が最も人気であり、初級・中級と分け利用者のニーズにあった講座を受けられるよう工夫をこらしている。
施設の管理	B	仕様書に基づいた維持管理業務を実施している。アンケートで要望があったものや設備の修繕に関しても、迅速に市に報告・協議がなされ対応を行っている。
収支の状況等	B	事業計画に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。また、エコオフィス点検表を用いて、裏紙の再利用等使用量の削減に努めている。

総合評価

施設の運営・管理に関して、協定書、仕様書に定めている業務が適切に実施されている。アンケートでもおおむね良いという結果であり、講座の利用者も前年度よりも増加しているところである。さらなる知名度のアップや社会ニーズにあった就労支援ができるよう、センターの設置趣旨に沿った効果的な講座の展開に期待する。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市事業内高等職業訓練校				
指定管理者	職業訓練法人 熊本市職業訓練協会				
指定期間	平成28年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	経済観光局 産業部 経済政策課 しごとづくり推進室				
施設概要	職業に必要な労働者の能力を開発及び向上させることを促進し、職業の安定と労働者の地位向上を図る。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理協定書に基づく施設管理の実施 認定職業訓練等における労働者への人材育成事業 				
施設利用状況					
	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	2,560	3,172	612	124%
収支状況					
	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	0	0	0	-
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	0	0	0	-
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	0	0	0	-
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	0	0	0	-
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行を現地にて確認(平成29年9月29日、平成30年3月9日)年2回 利用者アンケートの報告				

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 【利用者の主な要望】 施設の利用について ・施設及び設備面については、自動販売機設置の意見があった。 ・平成30年度から機能移転により花園での訓練となるが、移動の手間等から不便だとの意見があった。 訓練について ・夏季の訓練は室内で暑さが厳しいため、空調等をもっと効かせて欲しい。
・アンケート結果に対する対応状況 自販機設置については、近隣の自販機を利用するように指示した。 訓練実技室は、窓を早めに関開け、水分を取るよう指示した。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営		維持管理のみを指定管理の業務としているため、施設の運営についての評価は実施しない。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。平成28年度の第一校舎解体に伴い設置した代替施設としてのプレハブ校舎を本校舎とし、市との協議を重ねながら安全管理に努めていた点を評価しB評価とした。
収支の状況等		指定管理料は無料であるため、収支状況についての評価は実施しない。

総合評価

<p>施設の管理について、協定書、仕様書に基づく業務が適切に執行されていた。 特に、施設内の防犯・防災について、危機管理マニュアルの整備、避難訓練の実施などの取組により適切な管理・運営を行っている」と評価できる。 平成30年度より、本施設は機械作業室のみを残置し、熊本市職業訓練センターに機能を移転、統合させ、熊本市職業訓練センターと同じ指定管理者である熊本市職業訓練施設管理共同企業体によって一元的に管理運営するため、今後も指定管理者との連携の下、適切に管理していく。なお、平成29年度までの指定管理者である熊本市職業訓練協会は、新指定管理者の構成員となっているため、施設管理の継続性は担保される。</p>
--

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市職業訓練センター																																																					
指定管理者	職業訓練法人 熊本市職業訓練センター																																																					
指定期間	平成28年4月1日～平成30年3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 経済政策課 しごとづくり推進室																																																					
施設概要	職業に必要な労働者の能力の開発及び向上を促進することを目的とする。																																																					
事業概要	・指定事業:ものづくり体験学習、職業能力の開発及び向上に資するための講演会・講座の開催、その他職業訓練施設の設置目的を達成するための事業 ・自主事業:認定職業訓練事業、認定外職業訓練事業、自主講座、受託事業、検定事業、無料職業紹介事業、技能継承支援事業																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>26,677</td> <td>26,163</td> <td>514</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	26,677	26,163	514	98%																																								
(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	26,677	26,163	514	98%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>21,200</td> <td>21,200</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2,060</td> <td>0</td> <td>2,060</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>23,260</td> <td>21,200</td> <td>2,060</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>22,868</td> <td>20,918</td> <td>1,950</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>392</td> <td>282</td> <td>110</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>23,260</td> <td>21,200</td> <td>2,060</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	21,200	21,200	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	2,060	0	2,060	0%	合計	23,260	21,200	2,060	91%	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	22,868	20,918	1,950	91%	事業費	392	282	110	72%	その他	0	0	0	-	合計	23,260	21,200	2,060	91%
収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	21,200	21,200	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	2,060	0	2,060	0%																																																		
合計	23,260	21,200	2,060	91%																																																		
支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	22,868	20,918	1,950	91%																																																		
事業費	392	282	110	72%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	23,260	21,200	2,060	91%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行を現地に於て確認(平成29年9月29日、平成30年3月7日)年2回																																																					

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>平成28年度は施設使用申請者に対してアンケートを実施していたが、平成29年度は実習棟及び技能向上訓練実習場の改修工事に伴い、H29年6月6日～H30年1月19日の期間、貸館できず極端に使用申請者が減少したことからアンケートの実施を見送ったが、指定管理外の利用者を含め個別に対応を行った。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・女子トイレに問題がある(鍵がかからない、水漏れ、電気がつかない) 修繕費を活用し、1階女子トイレのドアスライドラッチ(スライド式のドア錠)の交換、本館女子トイレのロータンク内修繕、外部女子トイレの照明交換を行った。</p>

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書、仕様書に基づき運営が適切に実施された。また、利用しやすい技能向上事業の実施に努めており、接遇についても積極的に取り組んでいると判断できた。H29年6月6日～H30年1月19日までの改修工事実施に伴い、実習棟及び技能向上訓練実習場が使用不可であったため利用者数が減少したが、不可抗力としてB評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書に基づく管理業務が適切に実施された点を評価しB評価とした。また、実習棟に雨漏りが見られるが、管理できる規模を超えているため、市で対応を行う。
収支の状況等	B	H29年6月6日～H30年1月19日までの改修工事実施に伴い、事業実施できる施設が限られたこと、工事箇所は施工業者が管理にあたっていたことから、平成28年度と比較して事業費、管理費ともに縮小したが、過不足のない収支状況であったため、B評価とした。

総合評価

指定管理者として、協定書及び仕様書に基づき適切な管理運営が行われた。
事業計画については実習棟、技能向上訓練実習場の改修工事により貸館件数が大幅に減少したものの、法人が実施する事業による利用者増があり、前年度に比べ利用者数は微減となった。
平成30年度より、2施設それぞれに指定管理者を置いていた熊本市職業訓練施設は、1つの共同企業体によって管理運営されるほか、共同企業体の構成員である法人が実施する認定職業訓練の新学科設置によって利用者増が見込まれるため、これまでの管理運営状況を踏襲しつつ、更なる利用促進を図っていく。

平成29年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	リデル、ライト両女史記念館				
指定管理者	リデル、ライト両女史顕彰会				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	経済観光局 文化・スポーツ交流部 文化振興課				
施設概要	木造モルタル2階建、敷地面積618.56㎡ 建築面積170.86㎡、建築延面積340.68㎡ 1階:事務室、展示室3(収容人員15人) 2階:倉庫、展示室5(収容人員10人)				
事業概要	リデル、ライト両女史記念館の運営・管理、資料の調査研究に関する事業 開館時間:午前9時30分から午後4時30分まで 休館日:月曜日(祝日の場合は翌日)・年末年始(12月29日から翌月1月3日まで) その他:定期講演会(年2回)や出前講座等の開催				
施設利用状況	(人)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	509	724	215	142%
収支状況	収入(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	1,630	1,526	104	94%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	1,630	1,526	104	94%
	支出(千円)	H28年度	H29年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	380	329	51	87%
	事業費	163	94	69	58%
	その他	990	1,095	105	111%
	合計	1,533	1,518	15	99%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告、月報等報告書の確認。 定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング)年2回。 利用者アンケートの実施状況の確認。				

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
平成28年4月の熊本地震のため、長期休館となり実施ができなかった。
・アンケート結果に対する対応状況
平成28年4月の熊本地震のため、長期休館となり実施ができなかった。

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書・仕様書に基づく業務が適切に行われている。平成28年熊本地震の影響により館内の見学は中止しているが、老人ホームのホール等を利用した記念祭、講演会、自主講座など、両女史および記念館について積極的に顕彰する姿勢は高く評価できる。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書・仕様書などに基づく業務が適切に実施されている。被災した記念館の建物および資料の保全に努めるほか、個人情報保護、事故予防策の実施などがマニュアルとして整備されており、高く評価できる。
収支の状況等	B	休館中の広報や見学希望者対応、講演会開催などにかかる人件費、備品管理や保険修理等にかかる管理費が適切に運用されている。財政状況に不安はなく、会計処理も適切に行われている。

総合評価

指定管理者として計画どおりの取り組みを実施している。
 平成28年熊本地震の影響により休館を余儀なくされたが、施設外での講座に力を入れ、顕彰活動に取り組んでいた。また、館長不在の期間にも、顕彰会の事務局長及び事務部長で講師依頼に対応し講座を行っており、両女史の顕彰への熱意が伺える。地震発生から休館期間中ではあるが、来館者への対応(外観の見学等)に尽力し、できる限りの説明に尽くしていた。
 施設管理においては、計画通りに実施され、協定書・仕様書等に定める業務が適正に実施されている。
 今後も、講座内容の更なる充実やより多くの人に記念館や顕彰人物に興味を持ってもらえるような施設のPRを行い、両女史の顕彰に取り組む必要がある。