

## 施設ごとの評価結果

平成26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24年4月1日から平成29年3月31日			
施設所管課	市民局 市民協働課 男女共生推進室			
施設概要	面積:敷地 6,665㎡ 延床 5,376㎡ 開館日:平成24年4月7日 目的:男女共同参画の推進と市民文化の振興を図る 施設概要:メインホール、多目的ホール、食のアトリエ、食品加工室、ギャラリー、創作アトリエ、リハーサル室(3室)、スタジオ、会議室、研修室(3室)、和室、総合相談室、幼児室、情報資料室ほか			
事業概要	市指定事業 (男女共同参画啓発事業、社会参画支援事業、はあもにいフェスタ、市民グループ等の活動支援、市民文化の振興及び交流) 自主事業			
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減 前年比 (%)
	全体	133,450	149,558	16,108 112%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減 前年比 (%)
	指定管理料	147,280	152,517	5,237 104%
	利用料金収入	37,313	40,094	2,781 107%
	その他	320	285	35 89%
	合計	184,913	192,896	7,983 104%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減 前年比 (%)
	管理費	180,734	185,223	4,489 102%
	事業費	6,300	6,480	180 103%
	その他	0	0	0 -
	合計	187,034	191,703	4,669 102%
	平成25年度収入 利用料金収入費目を37,022千円から37,313千円へ、支出 管理費費目を180,443千円から180,734千円へ訂正			
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)毎月、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	B	仕様書、事業計画書に基づき業務を適切に実施した。市指定事業・自主事業においては、内閣府の地域における女性活躍推進モデル事業に応募、選定され実施。男女共同参画推進事業の実施分野をさらに広げることができ、はあもにいの活動より多くの方々を知ってもらえた。貸室、ホールの運営に関しては、概ね問題なかったが、来館目標者数には達していないことなどもあり、B評価とした。
施設の管理	B	仕様書、事業計画書に基づき業務を適切に実施した。日々の設備の点検業務や各種保守点検を確実に実施し、安全管理に努めた。施設の美化に留意し、特にトイレのきれいさについては利用者アンケートでも高く評価されている。快適な利用環境が提供できている環境が評価でき、B評価とした。
収支状況	B	貸室や駐車場の利用者の増加等によりH26年度は収入が支出を上回り、収支の状況は問題がない。H26年度より、環境省の「エコチューニング実践事業」のモデル事業所として、省エネに取り組んだ。その結果として光熱水費の削減(特に電力量については3年連続で減少)につなげることができた点が評価でき、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>【利用者アンケート】</p> <p>1. 調査期間 平成26年11月16日～平成27年2月15日</p> <p>2. 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱にて回収(回収件数211件)</p> <p>3. 結果総括 貸室、情報資料室、駐車場の利便性、館内・トイレの清掃状況、職員の接客や説明等について聞いた。概ね良好で特にトイレの清掃、職員の接客等は高い評価をいただいている。</p> <p>・貸室の利便性(利用しやすい・ふつう 89.9%)、情報資料室の利便性(利用しやすい・ふつう 60.3%)、駐車場の利便性((利用しやすい・ふつう 73.1%)</p> <p>・館内・トイレの清掃状況((きれい・ふつう 84.9%)、</p> <p>・職員の接客(良い・ふつう 92.7%)、職員の説明(良い・ふつう 91.0%)、</p> <p>4. 利用者の主な意見 (良い評価) ・受付係の応対がとても良い ・トイレがいつもきれいである</p> <p>(悪い評価) ・無料駐車場が遠い ・ハンドドライヤーがない</p> <p>他に「講座受講者アンケート」、「設置アンケート」等のアンケートを実施。</p>	
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>利用者の意見を取りまとめ、各部署に周知。すぐに改善すべきものについては、速やかに改善している。改善の必要性があるものについては、改善を行うかどういった形で改善すれば良いかを検討し、その対応を行っている。</p>	

## 総合評価

<p>指定管理者として3年が経過した。仕様書、事業計画書に基づいた施設の管理・運営は概ねできているものと思われるが、顧客満足度のさらなる向上等まだ取り組むべき点は多い。利用者アンケート等から利用者のニーズをくみ取り、今後の管理・運営に活かして行きたい。</p> <p>実施事業についても、概ね実施できているかと思うが、さらに、受講者が目的意識を強め、継続できる環境づくりをしていき、受講後のフォローなども行っていきたい。また、講座によっては、対象を絞ったり、開催方法や告知を工夫するなどして、参加者の間口を広げていきたい。</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	指定管理3年目として、過去2カ年度での経験を活かし、より利用者目線での運営が行われていた。実施事業において、2年目のウィメンズ・カレッジでは、受講生から「学べてよかった」「貴重な経験だった」など好評をいただき、また内閣府助成事業を活用した熊本で活躍する女性のロールモデル誌「クマモト・ウーマン」の発刊では、県内学生による取材、原稿執筆という特色のある取り組みで、幅広い年齢層への啓発という難しいテーマにも効果的な取り組みであったと言える。
施設の管理	A	築25年を経過し、いたるところに劣化が見られ、度重なる突発的な対応を余儀なくされる中、利用者の視点から計画的に修繕が行われ、貸館運営に支障を来たさない細やかな管理ができていた。また、比較的大きな予算措置を伴うため、迅速な修繕ができない空調機の異常や、大事故にも繋がりがねない受変電設備における測定値の低下についても、係員の人的な監視や他の部屋を活用した臨機応変な対応など、問題なく貸館運営を行う上で効果的な対応がなされていた。長年の懸案事項でもある、駐車場の不足についても、スタッフの人的補完により円滑な運営が行われた。
収支状況	B	前年度と比較し、利用料金及び駐車場料金ともに増加し貸館運営についての良好な取り組みによる効果だと言える。一方で、支出についても増加しているが、これは舞台事業、施設管理、事業統括部門などそれぞれに、よりきめ細かなサービスを提供する上で必要とされる経費等であり、いずれも収入に対し適当な範囲での支出と言え、安定した収支状況であった。

## 総合評価

<p>指定管理3年目として、運営における各手法の工夫、改善が見られ、良好な管理運営が行われていた。指定管理のメリットの一つである、利用者の満足度を上げ、より多くの利用者確保しようとする民間経営者の発想を取り入れることで、サービスの向上を期待できる、という部分においては、常に利用者アンケートなどを行い、状況によって変化するニーズにも民間ならではの発想により迅速に対応することで効果的だったと言える。これらは、特に部署間の距離を近くし、入念なミーティングなどにより常に横の連携を図りながら組織として取り組まれていたことにより可能だったことであり、過去2年間と比較して大きな改善であった。また、これまで男性や若年層の利用が少なかった課題に対しては、各種マスコミを活用した情報発信やボランティアの積極的な導入などにより確実に改善された。内閣府助成事業を活用した「クマモト・ウーマン」の発刊では、女性のロールモデル誌という側面の傍ら、学生に取材・原稿執筆に携わらせ、男女共同参画の裾野を広げる有効な取り組みでもあった。</p> <p>施設管理においては、老朽化した施設・設備により、度重なる修繕を余儀なくされる中、予算内での計画的な修繕、また、舞台事業においても、設備・機器等の故障をカバーすべく、スタッフの経験や工夫により利用者に支障を来たさない運営が行われていた。</p> <p>今後として、さらなる知名度のアップや利用者の増加に繋がる取り組みを行いながら、センターの設置趣旨に沿った効果的な事業の展開に期待する。</p>
---

## 平成26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24年4月1日～平成27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番地14 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行う。				
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	1,803	1,647	156	91%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	790	835	45	6%
	利用料金収入	440	440	0	100%
	その他	0	0	0	-
	合計	1,230	1,275	45	104%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	1,186	1,324	138	112%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	1,186	1,324	138	112%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者から提出される業務報告による確認</li> <li>・現地調査による確認(6月、12月)</li> <li>・利用者アンケート(7月、9月)</li> </ul>				

### 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26年度の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通り、適切に実施した。平成26年度、長期の利用者死亡による不明者2名(承継者不在)について、「利用停止」の処置を行い、公的施設としての公平性をはかると共に、無縁仏化の予防として利用者との交流を深め、正しい情報の収集など行った結果、利用者からの相談や問い合わせが増加した。
施設の管理	B	平成26年度も引き続きマニュアルやチェックシートにより、運営に不備がないよう施設整備の強化を図り、美化については特に尽力した。また、平成24年度に頻発した夜間や休館時の施設敷地内(主に回廊部分)への侵入やいたずらなどの事案は夜間の巡回や警察の協力などもあり、平成26年度も減少した。又、老朽化し侵入しやすかった木製の柵を修理し、美観上も良く、頑丈なものにしたことで利用者からも好評を得た。施設内においては白蟻の発生があり、木部の細かい損傷を見つけたが、初期の駆除によりその被害は最小限で抑えられた。
収支状況	B	平成26年度、指定管理料が平成25年度比6%増となったものの、減益の収支結果となった。これは予め想定した減益であり、施設運営上の影響はない。利用料金の徴収については、平成26年度も督促、催告、自宅訪問を行ったものの、1名の未払い者があった。支出については電気使用の削減や各種経費の節減に努め平成25年度同様の結果となった。

## 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	参拝者が多い、7月お盆と9月彼岸に実施。
調査方法	参拝者に用紙を手渡し、記入後、投函箱(鍵付)で回収。
結果総括	
施設の清掃	満足99%(88名中、1名不満)
備品の完備状況	満足100%
管理人の対応	満足100%
全般的に良い評価をいただき、感謝の言葉も多数いただいたが、清掃に対し不満の意見があった。	
・アンケート結果に対する対応状況	
アンケートの清掃状況への質問に対し、1名の方から「不満」との回答があり、意見欄には「たまにほこり等が見つかる。」との記載があった。日常的に清掃を行っていることから検討を行った結果、納骨壇上部の清掃をしていなかったことが判明し、即刻清掃を行い、今後は定期的にチェックし、清掃することにした。	

## 総合評価

<p>指定管理者として平成26年度は最終の年となり、3年の期間は勿論、当年度も当施設の役割である祭祀を行うに相応しい環境をより良く維持し、利用者が気持ちよく先祖の供養・参拝できるようにする為に施設内外の清掃や生花での飾り付けなどを常に心掛け実施した。当施設は盆や彼岸などの特別な期間以外は1日3時間の開館であり、長い閉館時(無人)の施設管理にはさまざまなリスクが伴ったが、幸い大過なく終わることができた。何より大きな成果は利用者や近隣住民との信頼関係がより強くなり、各種の相談や問い合わせが多くなったことにより、利用者の状況把握ができ、無縁仏化を予防できるようになった。平成27年度以降3年間の指定管理も再度任命頂き、引き続き当施設の運営管理を行うが、3年間の経験を生かし、より良い管理と利用者サービスを向上させていきたい。</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	協定書、仕様書の内容に基づき適切である。 施設の運営について利用者との交流を深める等良好な関係を築く努力が見られた。
施設の管理	B	平成26年度においても利用者が気持ちよく利用していただくための環境整備(木製の柵を修理したり、シロアリ駆除したりする等の改善を実施。)を行う努力については秀逸である。
収支状況	B	平成26年度においても概ね適切な収支状況であると判断できる。

## 総合評価

<p>平成26年度については、気持ちよく利用していただくための施設の環境整備(清掃及び施設修理)はもとより、利用者との情報交換による信頼関係の構築また警察等との連携による防犯体制の強化等平成25年度以上に適正な管理がなされた。今後も利用者目線のサービスの提供を実施してほしい。</p>
--

## 平成26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日から平成31年3月31日まで				
施設所管課	財政局 車両管理課				
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)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	308,301	317,347	9,046	103%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	164,613	174,510	9,897	106%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	4,270	105	4,165	2%
	合計	168,883	174,615	5,732	103%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	25,605	29,740	4,135	116%
	事業費	7,900	5,192	2,708	66%
	その他	128,151	140,379	12,228	110%
	合計	161,656	175,311	13,655	108%
平成25年度収入 その他費目4,246千円から4,270千円へ、 支出 管理費費目を2,867千円から25,605千円へ、 事業費費目を150,856千円から7,900千円へ、 その他費目を11,224千円から128,151千円へ訂正					
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	A	関係法令はもとより、管理を行ううえでの基本理念である「秩序ある都市交通の円滑化を図る」使命を果たすべく、利用増に向け、事業計画に沿った広報活動強化に努めた。具体的には、県内市町村役場・道の駅等へのパンフレット配布(約3,200部)、テレビCM放送(200本)、SNSの開設やHPの適宜更新等を行うとともに、中心市街地活性化等を目的とした「アートフェスティバル」の開催、KKT(テレビタミ)やシティFM(校区の力)等へのPR生出演等を行った。その他にも、イベント・まつり等においてはクーポン発行等の営業強化を図った。さらに、県民百貨店及びセンタープラザ閉店セールや花畑広場等のイベント開催により、予め利用増が見込まれる日には、当公社の長年に渡る管理運営により蓄積されたデータベースやノウハウに基き、入庫・出庫混雑が見込まれる時間帯も含め、すべてのお客様に対する安全かつ快適利用を第一に考え、管理仕様書以上の人員配置を行うなどし、利用台数は前年比3%増の317,347台という結果に繋がった。また、千人アンケートやご意見箱以外におけるお客様からのご要望等についても、対応した職員が担当職員、関係職員と協議し、対応案を盛り込んだ記録シートを直ちに作成後、施設長の指示事項等を踏まえ、迅速に対応すると同時に情報共有に努めた。また、利用者の利便性を向上するための新たな取り組みとして、当公社で事前精算機の設置や無料おしぼりの提供などを行った。社内研修については車両誘導研修、接客接遇研修を毎月実施するとともに、個人情報保護研修、AED心肺蘇生法研修、防潮板設置研修、消防訓練、地震訓練、水防訓練、車両からのガソリン漏洩対応訓練、不審者対応訓練等を定期的実施した。また、人材育成研修、ビジネスマナー研修、BCP(事業継続計画)研修等の社外研修には、職員延べ21名が受講した。

施設の管理	A	管理仕様書に沿った清掃、設備保守点検等を実施する以外にも、日常の巡回時においても簡易的に清掃を実施し、衛生面を強化した。また、消防設備、非常用自家発電設備、電気工作物等においては、知識・経験豊富な当社の有資格者が行うことで、費用対効果の高い管理体制を確立している。個人情報保護については、関係書類を鍵付の書類入れに保管し、特定の者しか閲覧できないようにしており、取扱いの重要性についても職員研修等を実施し、意識向上を図っている。警備体制については、警備計画に沿った巡回を毎日5回以上実施することで、事故の未然防止を図ることができた。不審者対応マニュアルについても、訓練を重ねる毎に改訂を行い、最新のものを常備している。車両に関する事故についても同様に、ガソリン漏洩対応マニュアル、接触事故対応マニュアルを常備している。鍵の保管については、現物確認を徹底し、台帳に記録を残すことで、紛失等なく管理を行っている。小規模修繕の実施状況については、緊急性や優先度を踏まえた修繕を市へ相談しながら迅速に実施した。備品の管理状況については、定期的に配置図と照合しながら、現物確認・破損状況確認を実施し、記録を残している。
収支状況	B	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なく、収入は純然たる管理経費のみとなる。支出については、人件費、外注費及び消耗品費など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。平成26年度は目標台数を達成しているが、桜町再開発をはじめ、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取り組みの支出を行う。

### 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26年10月24日(金)・平成26年10月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543件)</p> <p>3 結果総括</p> <p>94%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"> <li>・職員の対応・・・「大いに満足・満足」95.3%</li> <li>・施設満足度・・・「大いに満足・満足」94.1%</li> <li>・施設内の清潔さ・・・「大いに満足・満足」95.0%</li> </ul> <p>【利用者の主な意見】(良い評価)係員の対応が丁寧。施設内が清潔。など (改善点等)料金を値下げしてほしい。わかりやすい案内標示を設置してほしい。携帯電話の通話状況をよくしてほしい。など</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>基本料金、打切料金、定期駐車料金、カード式回数券等の料金改訂に関する提案を市へ行った。案内標示については、大学と連携し、サイン見直し計画案を取りまとめ、提案準備を行っている。なお、標示物関係の軽微な修正・増設等は、当公社で随時行うとともに、高齢者等に配慮したB2サイズ拡大版のパンフレットを作成し、案内窓口を設置したところ、お客様から「見やすい」と好評を得ている。携帯電話については、かねてから要望が多かった未設置の通信会社へ依頼し、無線基地局の新設工事を現在行っており、平成27年度中に開通予定である。</p>

### 総合評価

<p>中心市街地活性化及び文化芸術振興を目的として、熊本市国際交流会館と共同で「第1回熊本アートフェスティバル」を企画し開催した。利用者サービスにおいては、アンケートの実施結果をもとに、料金改訂に関する提案を市へ行った。携帯電話については、これまで唯一利用できなかったキャリアと協議を重ねた結果、市の了承を得たうえで、無線基地局の設置工事に着手しており、平成27年度中に開通予定である。安心・快適な施設・設備の管理においては、供用開始から22年経過し、使用年数や使用頻度に応じた修繕を行うなど、予防保全に努めるとともに、大規模な施設・設備の改修・更新等については、経費の課題も含め、市と早期の対応を協議するとともに、当公社で対応可能なものについては、迅速に実施していきたい。また、桜町再開発工事、花畑広場(仮称)の開業、NHK熊本新築工事など、営業に影響を与える要素は多数あるが、利用者ニーズに的確に応えるよう施設運営に取り組んでいきたい。</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、事業計画書における売上及び入庫台数の目標を達成しており、協定書・仕様書等に基づく業務が適切に実施されていた。 中心市街地の集客力の減少の中、平成25年度と比較して、売上及び入庫台数が増加したことを評価した。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書・仕様書に基づき適切に実施されていた。 また、施設修繕の対応についても、速やかに報告、相談をしており、安全管理に努めていた。
収支状況	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。

総合評価

平成26年度については、県民百貨店の閉店セールによる利用客増などの恩恵もあり、前年度と比較して、売上及び入庫台数ともに増加し、事業計画書に基づく数値も上回っており、見込み以上の売上となった。  
また、施設内で行っているアンケートの調査結果では、職員の対応のよさなどの満足度が高く、日頃からお客様への丁寧な接客対応がうかがえる。今後もアンケートやモニター制度により、利用者ニーズを的確に把握し、施設の管理運営に反映していかなければならない。  
辛島公園地下駐車場の現況については、中心市街地の集客力の減少や再開発事業による百貨店の閉店などの影響により、利用客の減少が見込まれるため、これまで以上に売上増加のための積極的なPR活動を行い、新規の駐車場利用者の獲得に力をいれ、できる限り売上げの減少を防いでいかなければならない。



## 平成26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																																																					
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。 ・熊本市辛島公園地下自転車駐車場(自転車:470台、原付:316台、自動二輪:50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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	-	-	-	-																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	-	-	-	-																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>10,861</td> <td>10,731</td> <td>130</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>10,861</td> <td>10,731</td> <td>130</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>624</td> <td>574</td> <td>50</td> <td>92%</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>10,360</td> <td>10,165</td> <td>195</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>10,984</td> <td>10,739</td> <td>245</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">平成25年度支出 管理費目を0千円から624千円へ 事業費を10,509千円から0千円へ その他費目を0千円から10,360千円へ訂正</p>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	10,861	10,731	130	99%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	10,861	10,731	130	99%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	624	574	50	92%	事業費	0	0	0	-	その他	10,360	10,165	195	98%	合計	10,984	10,739	245	98%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	10,861	10,731	130	99%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	10,861	10,731	130	99%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	624	574	50	92%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	10,360	10,165	195	98%																																																		
合計	10,984	10,739	245	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1回(3月)																																																					

### 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		
施設の管理	A	日々の設備点検・清掃作業等に努めた結果、機器の大きな故障等発生することなく、施設の有する機能を最大限且つ安全に活用することができた。 仕様書以上の取組として、利用者の利便性向上を図るため「自転車置場入口スロープとバイク置場事前精算機上部に照明設備の増設」及び「駐車場入口に料金等案内看板の新設」を行った。
収支状況	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>【施設の管理】専門技術の向上を図ると共に、効果的且つ効率的な維持管理ができるよう、計画的に点検整備を実施し予防保全に努めた。</p> <p>【安全面】火災・水防・地震訓練(施設運営の指定管理者と共に)を実施し、職員の危機管理意識及び組織における危機管理体制の徹底を図った。</p> <p>【サービス面】自転車駐車場(バイク・自転車)窓口対応(苦情、電話問い合わせ[営業時間・料金・拾得物等]、両替等 合計67件)において、利用者目線に立った対応を図ることができた。</p> <p>【その他】照明設備の増設(自転車置場入口スロープとバイク置場事前精算機上部)及び駐車場入口に料金案内看板を新設し、利便性の向上を図った。</p> <p>また、当公社が発行(1,000部)している「くまもとし市街地駐車場マップ」において、「中心市街地駐輪場マップ」を掲載し、平成23年度から引き続き同駐輪場マップの普及・啓発に努めた。</p> <p>今後においても、利用者ニーズの把握に努め、きめ細かなサービス及び安全で快適な施設の提供ができるよう様々な取り組みを行なうことで、施設設置目的の達成を図りたい。</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		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	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。日々の設備点検、清掃の徹底により適切な維持管理が実施された。修繕の際にも適宜報告がなされた。また、利用者が安全に利用できるよう火災・水防・地震訓練の実施、さらに仕様書以上の取り組みとして照明や看板の新設も行われた。以上のことからA評価とした。
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た。

総合評価

<p>長年の施設管理のノウハウを活用した維持管理が計画通りに実施された。火災、水防、地震訓練の実施により非常時における対応の確認や職員の意識向上を図る等、安全に利用できる環境整備の徹底に努めた。また、仕様書以上の取り組みである照明や看板の新設により利用者の利便性向上に努めた点は評価できる。今後は、施設の老朽化により保守点検、予防保全の重要性が増すため、日常点検の徹底により効果的な維持管理を求めたい。</p>
---

## 平成26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	健康福祉子ども局 健康福祉政策課																																																					
施設概要	所在地:熊本市東区戸島町796番地 構造:鉄筋コンクリート造 一部鉄骨造 平屋建て 一部二階建て 火葬棟面積:3,423.4㎡、待合棟面積:1,262.3㎡、式場棟面積:243.7㎡ 火葬炉:大型炉15基・汚物炉1基																																																					
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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>7,777</td> <td>8,225</td> <td>448</td> <td>106%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	7,777	8,225	448	106%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	7,777	8,225	448	106%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>144,691</td> <td>147,399</td> <td>2,708</td> <td>102%</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>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>200%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>144,692</td> <td>147,401</td> <td>2,709</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>144,066</td> <td>146,421</td> <td>2,355</td> <td>102%</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>144,066</td> <td>146,421</td> <td>2,355</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">平成25年度支出 管理費費目を144,301千円から144,066千円へ訂正</p>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	144,691	147,399	2,708	102%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	1	2	1	200%	合計	144,692	147,401	2,709	102%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	144,066	146,421	2,355	102%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	144,066	146,421	2,355	102%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	144,691	147,399	2,708	102%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	1	2	1	200%																																																		
合計	144,692	147,401	2,709	102%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	144,066	146,421	2,355	102%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	144,066	146,421	2,355	102%																																																		
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)(2回/年実施) 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	B	熊本市火葬場条例、同施行規則、熊本市個人情報保護条例を遵守し火葬業務を円滑に実施しました。式場利用については、利用者の視察に柔軟に対応し、式場の周知を図り利用率の向上につなげました。職員にあっては接遇研修、防犯・防火訓練のほか、火葬炉技術研修などを行いました。斎場に寄せられた意見、苦情は全て遅延なく市に報告し、職員全員で内容を共有し、全ての業務において「心を込めて奉仕することを理念とした運営を行うこと」を徹底し、現場で改められる事案は即座に実行しました。
施設の管理	B	協定書や仕様書に基づき、施設の保守点検、個人情報の保護、防犯対策等を適切に実施しました。設備は、経年劣化で修繕を要する事案も増える中、市と十分な協議を重ね、計画的な修繕を行うことが出来ました。中でも、火葬場において最も重要な火葬炉設備の保守については、火葬炉メーカーとして特に注意して取り組みました。軽微な故障等には現地職員で対応し専門的な知識や技術を要するものについては専門技術員が対応することで円滑なメンテナンスを行いました。全体的な施設の長寿命化を意識した維持管理を常に心掛けて実行しました。
収支状況	B	消費税率の変更もあり燃料費の購入金額は増加しました。併せて火葬件数の増加に伴う燃料使用量も増加しましたが、火葬炉ごとに毎日の使用量を記録しロスがないように日々の火葬運転に努めました。平成26年度は空調の不具合が解消されたことで使用が多くなり電力の使用量は増えましたが、不必要な照明の消灯や、空調の電源OFFの徹底やエコ運転の為に適正な温度調節などを職員が意識して実施しました。また、緑のカーテンを設置し、西日の直射日光を遮断することで待合ロビーの温度上昇を抑制しました。

## 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. 調査期間 平成26年4月1日から平成27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91件)</p> <p>3. 結果総括</p> <p>85%以上の利用者が、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>・職員の接遇について・・・「満足・やや満足」 89.3%</p> <p>・施設全体について・・・「満足・やや満足」 86.5%</p> <p>【利用者の主な意見】</p> <p>(良い評価) 対応が親切で良い。職員の心配りに感謝。施設がきれいである。</p> <p>(改善点) 和式トイレを洋式トイレへと変更し、台数を増やしてほしい。</p> <p>植栽の手入れ不足。職員の対応、言葉使い。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>業務終了後に回収し、日報に記載するとともに緊急と判断される内容は、直ちに健康福祉政策課、共同企業体の代表者に報告を行い、全てを翌日の朝礼時に全職員で共有し、意見交換を行いました。共同企業体の代表者、健康福祉施策課の指示を仰ぐ案件もありましたが、速やかに対応策を講じました。現場で改善できる事は即座に実行し、改善内容、対応結果は日報にて報告し、ご意見の内容を分類して回収日毎の一覧表も作成しました。利用者等の意見要望については真摯に受け止め、市と協議し迅速な対応をするよう今後も努めます。</p>

## 総合評価

<p>指定管理者として2年目であるが、施設運営については、協定書や仕様書等に基づき概ね順調に実施することができました。</p> <p>施設及び設備に関しては経年劣化による傷みが目立ち、市と修理、補修に関し協議することが多かったが、計画的な修繕の目処もたち、支障なく運営ができました。年間を通し運営している施設であり、職員は交替勤務で全員揃うことはまれなため、メモ等に記載して職員同士の引継ぎを行うなど、各職員が常に報告・連絡・相談(ホウレンソウ)により情報の共有を図って業務に取り組んでいます。</p> <p>アンケートの結果では多くの来場者から運営に対しご支持を頂いておりますが、職員に対するお叱りも数件あったことは真摯に受け止め今後とも利用者に対し、不快感を与えないよう、服装・言葉づかい・態度など最大限に気を配っていきたいと考えております。</p> <p>また、建物・施設において、経年劣化、老朽化が目立ってきている中、慎重に扱いつつ安全面には充分注意し、職員でできることは積極的に取り組み、安心して利用できる施設となるよう継続して最善を尽くし、日常及び定期的なメンテナンスについて更に充実できるよう全職員が切磋琢磨していきます。</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は、職員全員で内容を共有し、意識改善に努めている。また、利用者の施設視察に柔軟に対応している。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、協定書や仕様書等に基づき施設の保守点検、個人情報保護、防犯対策等が適切に実施されている。また、指定管理者が火葬炉メーカーということもあり、火葬炉設備の保守点検を円滑に行っている。以上のことからB評価とした。
収支状況	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。また、燃料については火葬炉ごとに使用量を記録しロスが生じないような火葬運転や不必要な照明の消灯を行うなどコスト削減に努めており、緑のカーテンを設置することにより室温の上昇を抑制している。以上のことからB評価とした。

## 総合評価

<p>指定管理者制度に移行して2年目となり、平成25年度と同様に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。</p> <p>施設及び設備の経年劣化による補修等については、市側との協議を重ね、特に火葬施設において最も重要な火葬炉設備の保守については、事案に応じた対応を行うなど円滑なメンテナンスを行っている。</p> <p>利用者に対してはアンケートボックスを常設し、その内容について一覧表を作成するなど、職員全員で問題点を共有し意識改善に努めており、サービスの向上を心掛けている。</p> <p>今後ともサービスの向上に努め、利用者の方のご期待に応えられよう管理運営を行っていく必要がある。</p>
---

## 平成26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 代表 九州綜合サービス株式会社																																																						
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	健康福祉子ども局 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施設として設置。 ・延床面積 3,516㎡(鉄筋コンクリート平屋建) ・プール(706.975㎡)・会議室(68.805㎡)・トレーニング室(179.725㎡)他																																																						
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康づくりに関すること。</li> <li>・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。</li> <li>・各種健康診査に関すること。</li> <li>・児童の健全育成に関すること。</li> <li>・介護予防事業に関すること。</li> </ul>																																																						
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">(人)</th> <th style="text-align: center;">H25年度</th> <th style="text-align: center;">H26年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">全体</td> <td style="text-align: center;">68,112</td> <td style="text-align: center;">70,340</td> <td style="text-align: center;">2,228</td> <td style="text-align: center;">103%</td> </tr> </tbody> </table>					(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	68,112	70,340	2,228	103%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																			
全体	68,112	70,340	2,228	103%																																																			
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">収入 (千円)</th> <th style="text-align: center;">H25年度</th> <th style="text-align: center;">H26年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: center;">27,143</td> <td style="text-align: center;">44,031</td> <td style="text-align: center;">16,888</td> <td style="text-align: center;">162%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td style="text-align: center;">8,391</td> <td style="text-align: center;">9,039</td> <td style="text-align: center;">648</td> <td style="text-align: center;">108%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">10,704</td> <td style="text-align: center;">9,850</td> <td style="text-align: center;">854</td> <td style="text-align: center;">92%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">合計</td> <td style="text-align: center;">46,238</td> <td style="text-align: center;">62,920</td> <td style="text-align: center;">16,682</td> <td style="text-align: center;">136%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">支出 (千円)</th> <th style="text-align: center;">H25年度</th> <th style="text-align: center;">H26年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: center;">40,872</td> <td style="text-align: center;">58,576</td> <td style="text-align: center;">17,704</td> <td style="text-align: center;">143%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: center;">5,196</td> <td style="text-align: center;">4,755</td> <td style="text-align: center;">441</td> <td style="text-align: center;">92%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">228</td> <td style="text-align: center;">170</td> <td style="text-align: center;">58</td> <td style="text-align: center;">75%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">合計</td> <td style="text-align: center;">46,296</td> <td style="text-align: center;">63,501</td> <td style="text-align: center;">17,205</td> <td style="text-align: center;">137%</td> </tr> </tbody> </table>					収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	27,143	44,031	16,888	162%	利用料金収入	8,391	9,039	648	108%	その他	10,704	9,850	854	92%	合計	46,238	62,920	16,682	136%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	40,872	58,576	17,704	143%	事業費	5,196	4,755	441	92%	その他	228	170	58	75%	合計	46,296	63,501	17,205	137%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																			
指定管理料	27,143	44,031	16,888	162%																																																			
利用料金収入	8,391	9,039	648	108%																																																			
その他	10,704	9,850	854	92%																																																			
合計	46,238	62,920	16,682	136%																																																			
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																			
管理費	40,872	58,576	17,704	143%																																																			
事業費	5,196	4,755	441	92%																																																			
その他	228	170	58	75%																																																			
合計	46,296	63,501	17,205	137%																																																			
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	B	かがやき館管理運営共同企業体での運営となり、共同体一丸となって既存の自主事業サービス提供強化を図る為、医商連携まちづくり「うえきモデル」の活性化を図り、利用者拡大に努めた。一方では、トレーニング室のマシン故障等により利用者減も見受けられたが、プログラム内容の充実強化を図るなど魅力を出し新規開拓に努め、営業活動の強化に積極的に取り組んだ。また、NPO法人子育て談話室の強みを活かし、つどいの広場の利用拡大につなげることが出来た。今年度は、さらに共同体の特性を活かすとともに、連携を図り利用者増につなげていきたい。
施設の管理	A	かがやき館管理運営共同企業体として管理業務仕様書及び協定書等に基づき設備保全管理・安全管理に努めた結果、お客様からの大きなクレームもなく、スムーズな施設運営管理ができた。今後とも設備保全管理、プール環境整備、トレーニング機器点検などを重点的に実施し、安心・安全で快適な運動施設を目指したい。
収支状況	B	積極的に経費削減に取り組んだが、電気料金の値上げ等に伴い、収支状況の悪化がみられた。引き続き、経費削減に取り組むとともに特に電気料金の効率的な使用に努め、収支改善を図りたい。

## 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26年 7月1日～7月31日(接客・教室アンケート) 平成27年 1月4日～1月31日(接客・教室アンケート) 年2回 平成26年10月1日～10月30日(新規者アンケート) 年1回
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100件)
3.結果総括	<p>接客・教室アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ等の対応や挨拶について・・・「満足・概ね満足」90.5%</li> <li>・施設全体の美化について・・・「満足・概ね満足」80.3%</li> <li>・教室プログラムについて・・・「満足・概ね満足」83.6%</li> </ul> <p>90%以上の利用者がスタッフ等の対応や挨拶に概ね満足しているとの結果で、管理運営面では特に不満はあげられていない。</p> <p>【利用者の主な意見】 (良い評価)挨拶もよくとても親切でいつも感謝しています・ありがとうございます。等 (改善点等)マシンの充実性がない。(トレーニング室)等</p> <p>新規者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ等の対応や挨拶について・・・「満足・概ね満足」91.2%</li> <li>・挨拶・身だしなみについて・・・「満足・概ね満足」84%</li> <li>・トレーニング室(機器)に関して・・・「やや不満」75%</li> </ul> <p>90%以上の利用者がスタッフ等の丁寧な対応や挨拶に概ね満足しているとの結果であった。</p> <p>【利用者の主な意見】 (良い評価)丁寧に対応頂き、とても満足しています。等 (改善点等)マシンを増やして欲しい。等</p>
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>・マシン使用に関してのご意見・ご要望が多かったため、筋力トレーニング教室の追加及び、プログラム内容の充実強化を図るなど魅力溢れる、運営に努めることとしたい。</p> <p>・スタッフの接客マナー等の質的向上を図るためスキルアップ研修を定期的実施していたことにより、高評価をいただいた。今後ともOJT・OFFJTを通じたスタッフ研修を積極的に行う等、運営強化を図りたい。</p>	

## 総合評価

<p>かがやき館管理運営共同企業体での運営となり、3社それぞれの強みを活かし共同体として、既存の自主事業サービス提供のさらなる強化を図るため、販路拡大だけでなく医商連携まちづくりの活性化を図り、利用者拡大を努める事ができた。昨年度に引き続き、視察対応など積極的に対応すると同時に、地域住民のみなさまへのサポート向上に努め、平成25年度の施設利用数を上回り一定の成果を収めることができた。</p> <p>また、地元総合型地域スポーツクラブと連携したスポーツイベントの実施や、熊本市植木商工会等と連携した健康サービスやイベント実施などにより、平成25年度を上回る施設利用者数を確保するなど、地域に根ざした健康福祉センターとして評価をいただくことができた。</p> <p>平成26年度は、さらに地域に根ざした健康福祉センターとして愛され親しまれるよう、共同体の特性を活かしつつ従業員一人ひとりがスキルアップを図り、プール・トレーニング室の利用者を始めとした来館者のみなさまに喜んでいただけるよう、運営強化に努めるとともに管理業務仕様書及び協定書等に基づいた、施設管理や安全管理を徹底し、無駄な経費の削減など効率的・効果的な業務運営に努めることとする。</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	施設の運営については、協定書や仕様書に基づく業務を適切に遂行していた。 各機関との連携を図り、認知度向上に努めた結果、利用者が平成25年度に比べて2,228名増えたこと、また利用者アンケートにおいてマシン使用に関する意見や要望等はあったが、9割以上の方が概ね満足しているとの結果であるため、B評価とした。
施設の管理	B	修繕等に対して迅速な対応がなされ、事故等もなく協定書や仕様書に基づく適切な維持管理が行われていた。 一部書類管理に不備があったが、すぐに改善された。また日々の設備の点検など維持管理体制を構築し、安全管理に努めている点や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点を考慮し、B評価とした。

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が、電気料金の支出が増え、収支はマイナスとなっていることから、今後はさらなる節電等を行い、収支状況の改善が必要であることを考慮し、B評価とした。
------	---	---

#### 総合評価

<p>施設の運営・管理について、事業計画に沿い、協定書、仕様書に定める業務は適切に実施されていた。</p> <p>各機関との連携を図り、認知度向上から利用者拡大につなげ、利用者の健康増進に貢献しており、つどいの広場においてもアンケートの内容を工夫し、その結果を反映したことで利用拡大につなげ、様々な世代に利用してもらうことができた。</p> <p>今後はアンケートの回答にも多くみられたトレーニング室の機器に関する不満への対応が課題となるが、マシン設備の充実を図る以外にマシンを使わずともできる運動プログラムを充実させるなど、利用者満足度向上に努める工夫が必要である。</p>
--

平成26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22年4月1日～平成27年3月31日																														
施設所管課	健康福祉子ども局 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・相談室)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、体育館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)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																									
	全体		38,713	40,265	1,552	104%																									
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>22,421</td> <td>23,161</td> <td>740</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>3,588</td> <td>4,826</td> <td>1,238</td> <td>135%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1,258</td> <td>904</td> <td>354</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>27,267</td> <td>28,891</td> <td>1,624</td> <td>106%</td> </tr> </tbody> </table>						収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	22,421	23,161	740	103%	利用料金収入	3,588	4,826	1,238	135%	その他	1,258	904	354	72%	合計	27,267	28,891	1,624	106%
	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																										
指定管理料	22,421	23,161	740	103%																											
利用料金収入	3,588	4,826	1,238	135%																											
その他	1,258	904	354	72%																											
合計	27,267	28,891	1,624	106%																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>22,599</td> <td>21,421</td> <td>1,178</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>667</td> <td>818</td> <td>151</td> <td>123%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4,065</td> <td>6,606</td> <td>2,541</td> <td>163%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>27,331</td> <td>28,845</td> <td>1,514</td> <td>106%</td> </tr> </tbody> </table>						支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	22,599	21,421	1,178	95%	事業費	667	818	151	123%	その他	4,065	6,606	2,541	163%	合計	27,331	28,845	1,514	106%
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																											
管理費	22,599	21,421	1,178	95%																											
事業費	667	818	151	123%																											
その他	4,065	6,606	2,541	163%																											
合計	27,331	28,845	1,514	106%																											
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・自主事業を計画通り遂行、また、利用者の要望を取り入れた新たな教室を増設し、トレーニング室では年間目標を大きく上回る5年間で過去最高の利用者数20,661名(前年比115%)となった。広報活動では月刊誌を作成し熊本市内全域へ配布を行ったことで、新規登録者がトレーニング室は260名(前年比127%)、つどいの広場は過去最高の1,332名(前年比115%)を記録した。苦情に対する対応として接客・接遇の自主研修を実施。職員の意識改善、向上に努めた。また、他施設との合同研修を行う事で幅広い視野をもって研修を実施することができた。館の設置目的である世代間交流事業では、毎月の行事に加え移動動物園や梅雨フェスタを行い利用者同士の交流を深める場の提供ができた。
施設の管理	A	仕様書に基づいた維持管理業務を実施するとともに、職員による草刈りや花植えなど地域周辺の環境整備に努めた。また、利用者様と一緒に地域清掃活動も実施し、地域貢献にも努めた。また、トレーニング室ではマシンの安全点検、つどいの広場では遊具の点検を徹底し、安心して利用できるように心がけた。また、全職員が普通救命講習や上級救命救急を受講・資格取得し、緊急時に備える体制を構築した。修繕についても、点検後業者へ速やかに依頼し修繕を行った。
収支状況	B	年間管理経費収支計画書に基づき、顧問税理士の管理による適正な収支執行を実施した。人件費以外で外部講師を招いた事業を開催したことと備品や施設管理に投資したことで、昨年より経費が掛かっているが、予算に基づき計画的に実行できた。各種経費に関しては、経費削減額の目標を立て、無駄な経費や購入消耗品などの見直しを実施し、経費削減に努めた。



## 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1.調査期間	平成26年5月1日から5月15日まで(記入式) 平成26年9月1日から9月13日まで(記入式) 平成27年1月5日から1月10日まで(記入式・聞き取り)
2.調査方法	記入式・・・アンケート用紙を配布、記入後回収。(年3回 150部) 聞き取り・・・利用者に直接聞き取り調査(年1回 30部)
3.結果総括	<p>・清掃状況・・・とても良い 41.5% 良い 44.2% ふつう 13.5% あまりよくない 0% 悪い 0% 未回答 0.8%</p> <p>・施設内装飾・・・とても良い 50.0% 良い 41.3% ふつう 8.0% あまりよくない 0% 悪い 0% 未回答 0.7%</p> <p>・接客対応・・・とても良い 76.7% 良い 20.0% ふつう 2.0% あまりよくない 0% 悪い 0% 未回答 1.3%</p> <p>・要望、苦情・・・ある 15.8% ない 77.5 未回答 6.7%</p> <p>【利用者の主な意見】 (良い意見)・スタッフの皆さんがいつも気さくに笑顔で話しかけて下さるので嬉しいです。 ・子どもが安全に遊べるのが嬉しい (改善点等)・車の移動は不快ではないですが、プログラム参加中は手間がかかる。スムーズに車移動ができない。 ・午前のプログラムが多いので、午後からのプログラムも増やしてほしい(トレーニング室)</p>
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>&lt;駐車場の利用に関して&gt; プログラム参加者には移動の無い臨時駐車場への駐車を推進。また、縦列駐車時のスムーズな移動を促すために大きな案内表示看板設置やプレートを活用した駐車場利用状況システムを導入した。</p> <p>&lt;プログラムに関して&gt; 利用者のご要望に応じた方のプログラムを増設。実施している教室の中で人気のあるものを取り入れた。また、歌や手作り工作の教室・イベントを実施し、利用者のご要望に応えた。</p>	

## 総合評価

<p>指定管理5年目となる平成26年度は『夢もやい館認知度の拡大』『利用者が安心して利用できる環境』『地域に根ざしたもやい館』をテーマに事業の取り組みを行った。</p> <p>「認知度の拡大」では、毎月夢もやい通信を発行し熊本市全域の公民館・コミュニティセンターに1,000部を配布し、利用者紹介(口コミ)、広報誌を見ての来館者が増え、新規獲得については前年比トレーニング室で127%・つどいの広場で115%という昨年を大幅に上回る結果を出すことができた。</p> <p>「利用者が安心して利用できる環境づくり」では、マシンや遊具等の日常点検を徹底し、古くなった遊具については新規購入し対応した。また不具合があった個所は速やかな修繕を心がけ利用者様に不便な思いをさせないような取り組みを行った。利用者アンケートで清掃状況(満足85%超え)、館内装飾(満足91%超え)と多くの方に満足という意見をいただいたのは細やかな気配り、目配りをできた結果と予想される。</p> <p>「地域に根ざしたもやい館」としては、地域へボランティアとして出向き介護予防教室や子育て支援活動を積極的に実施した。地域開放事業として開催した季節の行事「夏祭り・文化祭・移動動物園」などの活動により地域や利用者からの信頼をうけ、また様々なご協力をいただくことができた。</p> <p>5年目の集大成に過去最高の利用者数や新規登録者を記録することができたのも、地域との連携や利用者とのよい関係性が築けた成果と思う。</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	協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。 今まで発行していた活動表(1ヵ月のイベントスケジュール表)に加え、活動表だけでは伝えられなかった情報を記載した『夢もやい通信(月刊りんくす)』を平成26年度より熊本市全域の公民館等へ配布するなど広報活動を近隣地域のみから熊本市全域へ拡大したところ、昨年より新規登録者数が2割程度増加した。 また利用者のアンケート結果も良好であることから、A評価とした。
施設の管理	B	修繕等の問題に対して迅速な対応がなされ、適切な維持管理が行われている。 また、混雑時の駐車場管理についても創意工夫がなされており、管理状況は良好であるため、B評価とした。
収支状況	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。

## 総合評価

施設の運営・管理について、事業計画に沿い、協定書、仕様書に定める業務は適切に実施されていた。また、新たな広報活動の展開もあって、利用者数は過去最高となっており、接客対応や施設の管理・装飾についても利用者から高い評価を得た。

利用者同士や他団体との世代間交流、完全託児付きのエクササイズプログラム等積極的に展開し、高齢者・つどいの親子双方に喜ばれる結果となった。

館内職員やスタッフに関しては、様々な研修や他施設の職員と合同の勉強会等を実施し、日常の危機管理・安全な運営に努め、資格取得にも積極的であった。

今後も、施設の認知度や新規利用者の拡大に努め、より多くの利用者が参加しやすいプログラムの実施や、安心して過ごせる施設の管理運営を目指していきたい。

平成26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日から平成30年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉子ども局 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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>13,170</td> <td>13,388</td> <td>218</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table> <p>平成25年度施設利用者数を13,898人から13,170人に訂正</p>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	13,170	13,388	218	102%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	13,170	13,388	218	102%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>14,279</td> <td>14,674</td> <td>395</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>822</td> <td>1,167</td> <td>345</td> <td>142%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>91</td> <td>111</td> <td>20</td> <td>122%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>15,192</td> <td>15,952</td> <td>760</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>13,662</td> <td>9,601</td> <td>4,061</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,380</td> <td>2,009</td> <td>371</td> <td>84%</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>16,042</td> <td>11,610</td> <td>4,432</td> <td>72%</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	14,279	14,674	395	103%	利用料金収入	822	1,167	345	142%	その他	91	111	20	122%	合計	15,192	15,952	760	105%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	13,662	9,601	4,061	70%	事業費	2,380	2,009	371	84%	その他	0	0	0	-	合計	16,042	11,610	4,432	72%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	14,279	14,674	395	103%																																																		
利用料金収入	822	1,167	345	142%																																																		
その他	91	111	20	122%																																																		
合計	15,192	15,952	760	105%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	13,662	9,601	4,061	70%																																																		
事業費	2,380	2,009	371	84%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	16,042	11,610	4,432	72%																																																		
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	条例を遵守し、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、指定事業、自主事業、講座等の確実な立案と実施によりサービスの充実に努め、特に貸館の利用については平成25年度を大きく上回り賑わいをみせた。魅力的で特色ある事業を展開するために、利用者の希望を取入れた多くの活動や、世代間や地域での交流を図る行事を行った。また、関係諸機関の協力を得て、一人暮らしの方が地域で孤立しないように声をかけ、施設を利用いただくことで、生活の不安が解消できるように努めた。広報については、市政だより、ホームページ、行事カレンダーはもとより、年4回広報誌を発行し、施設行事等の広報に努めた。特に近隣校区の自治会等には直接出向き、コミュニケーションを図ることで、信頼関係の醸成を図った。
施設の管理	A	仕様書及び事業計画に基づき適切な施設管理を行った。 理が必要な個所は随時、市に報告し、指示を受けながら処理するなど施設の安全管理に努めた。特に空調設備の大改修により快適な室内環境となった。 また、消防用設備の点検結果報告書を参考に防災上安全な施設の保全に努め、ソフト面では消防計画書に基づく避難訓練を年2回実施し有事に際しての初期消火、119番通報、避難誘導の修得など職員の研修に努めた。
収支状況	A	事業団の経理規程と内部監査時の研修に基づき、支出時の適正な会計処理を実施した。 収入については、貸館の利用増に努め、支出面では全職員で節電節水の意識をもち、光熱水費の節減に努めるなど経費削減に協力した。

## 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27年2月
2、調査方法	回収袋にて回収
・貸館利用者(89名)、講座・交流の場としての利用者(33名)	
3、調査結果(抜粋)	
・職員の対応について	良い 105名、やや良い 3名、普通 9名、不満 0名、無回答 5名
・全体の満足度	満足 97名、やや満足 10名、普通 13名、不満 0名、無回答 2名
	各講座後の実施
・アンケート結果に対する対応状況	
アンケートにお寄せ頂いたご要望と対応状況	
・駐車場の白線が薄いので、濃く引いてほしい…平成26年12月15日に駐車場区画線設置工事完了	
・2階和室の畳が古くなり衣類に畳くずが付くので新しく交換してほしい…平成26年6月11日に2階和室の畳表交換完了	
・パン教室が出来るような器具をそろえてほしい…オープンを1台購入した。	
・スクワット用のバー、自転車こぎ(リカルデントバイク)がほしい…1階多目的ホールに設置してあることをお伝えした。	

## 総合評価

<p>指定管理者制度導入施設として、条例をはじめ各種法令を遵守し、地域住民の福祉の向上に努めた。運営面では、指定事業の確実な実施と魅力ある自主事業を展開し、更に気軽に安心して使える貸館の提供に努めた結果、平成25年度の貸館料を大きく上回ることができた。その理由としては、地域交流として地元有識者で組織する運営委員会や利用者アンケートの結果から生の意見をとり入れ、利用者が希望する活動を企画してきたことや、『地域福祉推進事業ふれあい・いきいきサロン』等を核とした地域の団体から愛され、新しい利用者の紹介等施設の利用が広がったことが挙げられる。また、地域の活性化のために、高齢者と子ども達との交流を主体とした『子どもまつり』や、地域の方たちと楽しく一日を過ごす『ふれあい祭』は当センターの一大イベントになった。このような取り組みを広く知っていただくため、各種広報誌等の配布を積極的に行った。平成26年度は配布校区を拡大し、直接手と手の触れ合いをモットーに、自治会等に直接足を運び活動の紹介や説明を行ってきた。</p> <p>これからも、地域の方たちと共に歩み、愛され、親しまれる施設となるよう努力していきたい。</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	広報に力を入れ、事業や講座毎にチラシを作成・配布し、イベント終了後はその日のうちにHPの掲載を行っている。幅広く市民の方に周知するため、市政だより、HP掲載はもちろん、地域のイベントや会議に出向いてチラシを配布している。 その成果が実り、空調改修工事の実施で一定期間使用出来ない期間があったものの、利用者数前年度比102%と増加していることを高く評価できる。
施設の管理	B	仕様書及び協定書に基づく業務が適切に実施された。 また、設備の点検等の維持管理については委託業者により十分行われており、必要な修繕等も適切に処理されている。 安全管理については、緊急時の備えとして、マニュアル等も整備し、職員に周知・研修を行うと共に、避難訓練を年に2回実施し、安全に利用できる環境づくりに努めている。
収支状況	B	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。 こまめな消灯を実施したこと、空調工事で貸館件数が減少したことも相まって、電気代は平成25年度に比べて24%の減となり節電に繋がった。 また、施設内に節水の張り紙を掲げ、節水にも取り組んだ。

## 総合評価

<p>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。特に広報活動には力を入れており来館された方だけにPRを行っていくのではなく、自ら地域で行われるイベント等に足を運び、より多くの方にセンターの魅力を伝え、気軽に安心して足を運んでもらう体制作りに励んでいた。更に、新しい取り組みとして包括支援センターの協力の下、自分ひとりではなかなか足を向けることが難しい一人暮らしの方へも積極的に呼びかけ、地域住民とのふれあいの場を設ける取り組みを行うことで地域の交流を深め、地域の福祉にも寄与している。</p> <p>また、イベント毎にアンケートを実施し、そのアンケートの結果を基に改善策を練り、次のイベント時に盛り込む等、サービス向上に努めた。</p> <p>今後も利用者に親しまれる施設として利用者の意見を取り入れ、サービスの充実に取り組む必要がある。</p>
---

## 平成26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	社会福祉法人熊本市社会福祉事業団																																																					
指定期間	平成24年4月1日から平成27年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉子ども局 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 1,394.69㎡、延床面積 801.70㎡ 3施設概要 会議室、調理室、多目的ホール・談話室、ホームヘルパー室・相談室、浴室・脱衣室、便所、和室、集会室、事務室、休憩室など																																																					
事業概要	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	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>12,556</td> <td>13,542</td> <td>986</td> <td>108%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">平成25年度施設利用者数を12,238人から12,556人に訂正</p>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	12,556	13,542	986	108%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	12,556	13,542	986	108%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>13,565</td> <td>13,976</td> <td>411</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>832</td> <td>1,048</td> <td>216</td> <td>126%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>122</td> <td>26</td> <td>96</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>14,519</td> <td>15,050</td> <td>531</td> <td>104%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>10,470</td> <td>7,871</td> <td>2,599</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>3,065</td> <td>3,122</td> <td>57</td> <td>102%</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>13,535</td> <td>10,993</td> <td>2,542</td> <td>81%</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	13,565	13,976	411	103%	利用料金収入	832	1,048	216	126%	その他	122	26	96	21%	合計	14,519	15,050	531	104%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	10,470	7,871	2,599	75%	事業費	3,065	3,122	57	102%	その他	0	0	0	-	合計	13,535	10,993	2,542	81%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	13,565	13,976	411	103%																																																		
利用料金収入	832	1,048	216	126%																																																		
その他	122	26	96	21%																																																		
合計	14,519	15,050	531	104%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	10,470	7,871	2,599	75%																																																		
事業費	3,065	3,122	57	102%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	13,535	10,993	2,542	81%																																																		
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

#### 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	条例、規則の遵守と協定書、仕様書に基づく適切な施設運営に全力を挙げた。利用者アンケートや運営委員会の率直な意見、日頃のコミュニケーションの中での利用者の意見などを行事に反映させ、利用者本位の行事運営に努めた。また、広報誌や行事カレンダーの発行、ポスティングの実施、主要行事のポスター作製・掲示、更には市政だよりや法人ホームページを活用し更なる広報活動に努めた。法人のスケールメリットを活かした、法人内ケアマネージャによる介護相談や、ヘルパー指導の実践介護教室、管理栄養士による料理教室など、専門性の高い事業も積極的に実施した。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づき、各種マニュアルの整備や消防・警察の協力を得ながらの防犯・防災対策など、組織全体で安全管理に取り組んだ。 建物、設備等の定期点検も適宜実施し、利用者・職員の安全確保の観点に立った施設管理に努めた。
収支状況	A	協定書、仕様書、法人経理規程に則り、事業目的に適合する健全・適切な会計処理に努めた。また経費削減を常に心がけ、光熱費などの節減に努めた。

## 利用者アンケートの結果

アンケートの実施状況						
調査機関	平成27年2月1日から末日					
調査方法	主に貸館利用者等にアンケート用紙を配布し記入していただいた。					
調査結果	アンケート回答者 100名					
言葉づかい	良い 89名	やや良い 4名	普通 6名	無回答 1名		
態度	良い 88名	やや良い 2名	普通 6名	無回答 4名		
清掃	良い 67名	やや良い 15名	普通 15名	無回答 3名		
満足	満足 77名	やや満足 12名	普通 9名	無回答 2名		
アンケート結果に対する対応状況						
<p>・職員の挨拶、応対に関するお褒めの言葉を多く頂戴した。日頃より接遇の向上に努めてきたことを評価して頂けたのではないかと思います。</p> <p>・施設の清掃面について、御意見をいただいた。老朽化に伴う部分もあるが、館内外の日々の清掃や設備の点検等、できる部分は強化して行った。</p>						

## 総合評価

<p>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した。施設の利用促進のため、広報誌や行事カレンダーの発行、ポスティングの実施、主要行事のポスター作製・掲示、更には市政だよりや法人ホームページを活用した広報活動に努め、利用者数前年比8%アップ、利用料収入前年比26%アップを達成した。また、利用者本位の行事運営に努め、利用者アンケートや運営委員会の率直な意見、日頃のコミュニケーションの中で利用者の意見などを行事に反映させた。なかでも夏まつり、ふれあい祭、ボランティア東部劇場等のお祭りの地域交流行事から、料理教室や実践かいご、生活安全教室等、日常に役立つ行事、更には趣味や健康増進の講座が好評を博した。地域貢献の面では、地域の児童の登下校の見守りや支援学校の生徒の実習受入を行った。施設の管理に関しては、各種安全マニュアルの整備や施設設備の定期点検など安心安全を基本とした管理に努めた。収支面では、協定書、仕様書、法人経理規程に則った厳正な会計処理のもと経費節減に努め、前年度より支出を抑えることが出来た。指定管理期間中は大きな事故もなく、適切な施設運営・管理を遂行することができた。</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	B	利用者に親しまれる施設となるよう、アンケートを行うのはもちろんのこと、地元の自治会の方を交えた運営委員会を開催したり、積極的に利用者とのコミュニケーションを図り、利用者の生の声を聞き、それを行事に反映させることに努めた。広報にも力を入れ、市政だよりやホームページの活用、ポスティングを行った。その結果、平成25年度と比較して、利用者数や利用料収入の増加が見られている。
施設の管理	B	設備の点検等の維持管理については委託業者により十分行われており、必要な修繕等も適切に処理されている。 施設の管理については、協定書や仕様書に基づき施設の保全(警備等)、機器の点検、安全対策(マニュアルの整備や避難訓練の実施等)を適切に行っている。
収支状況	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

<p>一部改善を求める部分があったものの、全体的に協定書、仕様書に基づく業務を適切に実施している。施設の利用に関しては、広報誌やポスターの作成、ポスティングの実施、市政だよりの広報に併せて、利用者の方とのコミュニケーションを通して、利用者の生の声を行事に反映させることにより利用者の増加が見られている。</p> <p>また、安全確保のための対策として、マニュアルの整備や職員への周知を行い、緊急時の対策として、利用者の方も交えた避難訓練を実施し、安全な施設の管理に努めている。</p> <p>そして、世代間を越えて集える夏まつりやボランティア東部劇場等を通して地域住民との交流活動を推進し、料理教室や実践介護、健康増進の講座を行うことにより地域住民の福祉活動にも寄与している。</p>
--

## 平成26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	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	健康福祉子ども局 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・教養向上及びレクリエーション等を行い、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: 1箇所(東) 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、生花等 ・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	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	18,775	18,447	328	98%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
		8,446	8,687	241	103%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	1	0	1	0%
	合計	8,447	8,687	240	103%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	6,520	5,323	1,197	82%
	事業費	2,538	3,010	472	119%
	その他	0	0	0	-
	合計	9,058	8,333	725	92%
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	当施設は在宅福祉センターとの合築施設であり、両施設が一体化することにより相乗効果が生まれるような運営を目指している。 <各種集会等への場所の提供> 地域住民の拠り所として、随時集会、会議等に提供した。 <生活、身上、健康等の各種相談> 医師による健康相談、専門資格を持つ職員による介護相談を実施した他、毎日ご利用者にラジオ体操への参加を促した。 <講習会等の開催> 毎月「実践！かいご」を実施したり、法律や税、生活の安全に関する講座も随時実施、日常生活の不安軽減の一翼を担った。 <趣味、レクリエーションの開催> フラダンス、健康体操など多種多様の講座や、歩け歩け会、ふれあいフェスティバルのなどのイベントを開催し好評を博した。 <アンケートの実施> 利用者アンケートでご利用者から忌憚のないご意見を集め、苦情や要望に対しては迅速に対応を行った。
施設の管理	A	開設後二十年以上が経過し、建物や設備の老朽化が進んでいるが、予算状況を鑑みつつ、定期的に保守点検を行ったり、軽微な修繕には速やかに対応するなどして対処し、ご利用者が安全で快適に過ごせるよう努めた。
収支状況	A	常に節約を心がけ、管理費においては前年度と比較して大幅な経費節減となった。

## 利用者アンケートの結果

<p><b>アンケートの実施状況</b></p> <p>1 調査期間 平成27年1月26日から同年2月20日まで                  2 調査方法 ご利用者お一人お一人に手渡しし、ご記入後事務所にお出し頂く形式。(回収件数100件)                  3 結果総括                  ご利用者のほぼ全員が、職員の挨拶、言葉遣い、服装、対応、及び施設の整備に対してご不満は抱いていらっしゃらないという結果となっており、管理運営面において大きな問題点はないと判断している。                  ・職員について…「満足・概ね満足」100%                  ・施設の整備について…「満足・概ね満足」100% 【ご利用者の主な意見】(良い評価)・お風呂がいつも清潔で気持ちいい。すべて良くして頂いて感謝している。(改善点等)・男子トイレ(大)の水が出ない時があった。・トイレの履物の整理を指導してはどうか。</p>
<p><b>アンケート結果に対する対応状況</b></p> <p>・問題となるような苦情などはなかったが、ご指摘を受けた事柄については速やかに対応した。                  ・男子トイレの水については、定期的に出具合を検査するようにした。                  ・トイレの履物の整理については、職員から口頭で伝えたり注意を促す掲示をして、ご利用者の皆さんに協力をお願いするようにした。</p>

## 総合評価

<p>当施設の年間ご利用者数は、前年度と今年度の比較においてのみ若干の減少が見られたが、五年間のスパンでは増加傾向にあった。これは、施設の活性化を目標に掲げて行って来た近年の工夫の表れであると捉えている。</p> <p>ご利用者の希望などに添って講座やイベントを徐々に増やし、平成26年度においては、初の試みで南部在宅福祉センターご利用者と合同で、9月に南阿蘇村の久木野までのバスハイクを実施、そば打ち体験などを楽しんで頂いた。また、2月にはご利用者が日頃から施設の運営に協力して下さっていることに対し、「感謝デイ」を催した。いずれも好評を博し、企画する側にとっても充実した年となった。</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	A	在宅福祉センターとの合築施設ということで、在宅福祉センターとも連携した講座・イベントを実施することで、利用者の娯楽や健康増進につながっているところが評価できる。また、他の老人福祉センターとも合同のイベントを開催するなど交流・生きがい作りも活発に行われている。
施設の管理	B	施設の老朽化が進行する中で、市との協議のもと適切に維持管理業務が行われている。 また、防災・危機管理等についてもマニュアル整備・職員への周知とも適正に実施されている。
収支状況	B	事業の目的に合致しない支出も無く、会計処理は適切に実施されている。

## 総合評価

<p>仕様書・協定書に基づき管理運営業務は適切に実施されている。                  指定管理期間最終の年度となったが、アンケートの結果の通り、これまでの2年間と同様満足度は高かった。また、併設の在宅福祉センターとともに多種の講座を実施したり、施設の広報誌の発行や、地域住民も巻き込んだイベントの開催など、効率的・効果的な運営ができています。</p>
--



## 平成26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 (中央・北・西・南・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	健康福祉子ども局 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・教養向上及びレクリエーション等を行い、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:7箇所(中央・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、生花等 ・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: 20%;">H25年度</th> <th style="width: 20%;">H26年度</th> <th style="width: 20%;">対前年度増減</th> <th style="width: 20%;">前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>97,188</td> <td>83,674</td> <td>13,514</td> <td>86%</td> </tr> </tbody> </table> H25年度は8センター分の集計。H26年度以降は施設数変更。				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	97,188	83,674	13,514	86%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	97,188	83,674	13,514	86%																																																		
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: 20%;">H25年度</th> <th style="width: 20%;">H26年度</th> <th style="width: 20%;">対前年度増減</th> <th style="width: 20%;">前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>109,216</td> <td>82,518</td> <td>26,698</td> <td>76%</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>23</td> <td>7</td> <td>16</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>109,239</td> <td>82,525</td> <td>26,714</td> <td>76%</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: 20%;">H25年度</th> <th style="width: 20%;">H26年度</th> <th style="width: 20%;">対前年度増減</th> <th style="width: 20%;">前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>50,570</td> <td>45,909</td> <td>4,661</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>24,942</td> <td>22,967</td> <td>1,975</td> <td>92%</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>75,512</td> <td>68,876</td> <td>6,636</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	109,216	82,518	26,698	76%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	23	7	16	30%	合計	109,239	82,525	26,714	76%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	50,570	45,909	4,661	91%	事業費	24,942	22,967	1,975	92%	その他	0	0	0	-	合計	75,512	68,876	6,636	91%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	109,216	82,518	26,698	76%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	23	7	16	30%																																																		
合計	109,239	82,525	26,714	76%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	50,570	45,909	4,661	91%																																																		
事業費	24,942	22,967	1,975	92%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	75,512	68,876	6,636	91%																																																		
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	仕様書を基に事業計画を作成し、各種事業を遂行、ご利用者の健康増進並びに施設の活性化に努めた。 <各種集會等への場所の提供> 地域福祉の拠点として、老人会等各種団体のイベント等に場所を提供すると共に、独自のチラシを配布し、利用促進を行った。 <生活、身上、健康等の各種相談> 地域の医療機関や法人内の専門職員と連携を取り、相談会を実施、ご利用者の日常生活の不安軽減を図った。 <講習会等の開催> 相談会同様、専門職員の豊富さを活かし、感染症や介護予防の講習会を実施した。また、地域の専門機関の協力を得て安全や防災に関する講習会を実施した。 <趣味、レクリエーションの開催> 新しい趣味の講座を開講すると共に、施設ごとに地域の特性を考慮し、子供たちとの交流や他施設との交流に取り組んだ。また、全老人福祉センター合同のカラオケ大会を実施し、好評を博した。 <アンケートの実施> 全老人福祉センターにおいて、アンケートでご利用者の声を収集し、苦情や要望に迅速に対応した。
施設の管理	A	建物を始めとして多くの設備の経年劣化が顕著であるが、機器類に関しては専門業者に委託してメンテナンスを行い、日常的な清掃、軽微な修繕など自力での対応が可能なものに関しては職員によりメンテナンスを行った。ご利用者にとって、いつ来ても快適に過ごして頂けるセンターを目指して維持管理に努めた。
収支状況	A	事業計画に沿い、常に経費節減を心がけ冗費に流れることなく適切な予算執行を行った。

## 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査期間 平成27年1月26日から同年2月20日まで                  2 調査方法 ご利用者お一人お一人に手渡しし、ご記入後事務所にお出し頂く形式。(回収件数544件)                  3 結果総括                  ほぼ100%に近いご利用者が、職員の挨拶、言葉遣い、服装、対応、及び施設の整備についてご満足頂いている結果となっており、管理運営面において大きな不満は特に挙げられていない。                  ・職員について・・・「満足・概ね満足」99.7%                  ・施設の整備について・・・「満足・概ね満足」98.1% 【ご利用者の主な意見】(良い評価)・職員が皆明るく親切・講座が楽しい・入浴がありがたい・清掃が行き届いている・いつも季節の花が植えられていて楽しみ(改善点等)・建物が古い・トイレの洗面台の清掃が不十分である・職員の態度、言葉遣いが良くない時がある</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>重大な苦情などはなかったが、ご指摘を受けた事柄については速やかに対応し、その報告についても各施設において掲示を行った。また、要望についても可能なものから対応を行っている。                  ・建物の老朽化については、市と協議して優先順位を決めて順次補修を進めて対応している。                  ・トイレの洗面台の清掃について指摘があったセンターについては、朝昼見回り、清掃するようにした。                  ・接遇について指摘があったセンターについては、ご利用者の言動を注視し職員間でより一層の意思疎通を図った。</p>

## 総合評価

<p>平成26年度は、施設の管理運営について、指定管理モニタリングにおいて、目標であった指摘事項ゼロを達成することができた。地域福祉の拠点として、ホームページや地域広報紙等により多種多様の講座やイベント、相談会等を広報するとともに、交流・ふれあいの場として、常に施設の活性化に努めた。特に、当法人の強みである福祉専門職の層の厚さを活かして開催している健康や介護に関する相談会には、毎回多数のご利用者が参加して下さり、喜びとともに使命感を感じている。また、利用者アンケートの結果は、概ねご満足頂いているという大変名誉なものであった。しかし、この結果に甘んじることなく平成27年度も求められる施設として成長を続けたい。その為には常にご利用者の声を聞き逃さぬよう心掛けることが不可欠であると考えている。</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	A	協定書に基づき管理運営は適切に実施されている。 地域包括支援センターや地域の医院、指定管理者の法人内の事業所等と連携した健康相談や介護予防の事業を実施するなど、各センター独自の取り組みが行われている。一方で、全センター合同の交流イベントも実施されており、総合的に見て効果的な運営がなされている。
施設の管理	B	協定書・仕様書に基づき、適正に維持管理・修繕が行われている。また、施設の老朽化が進行しているが、軽微な箇所は施設職員によって早急に修繕の対応を行うなど細やかな対応ができています。防災・危機管理等についてもマニュアル整備・職員への周知とも適正に実施されている。
収支状況	B	事業の目的に合致しない支出も無く、会計処理は適切に実施されている。

## 総合評価

<p>各センターとも、入浴、カラオケ、各種企画事業等、施設の円滑な運営によって地域の高齢者にとっての活動の拠点となっている。要望や数少ない苦情なども適切に対応できており、アンケートでも満足度の高い結果になっている。前回の指定管理期間から引き続き平成26年度から指定管理者として指定されることとなったが、事業が固定化している面も見られるため、介護予防についての事業を重点的に実施するなど、引き続き市との協議のもと利用者のニーズに答えられるよう運営を行っていただきたい。</p>
---

平成26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	熊本市お達者文化会館																																																					
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	健康福祉子ども局 高齢介護福祉課																																																					
施設概要	(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。 (施設概要) 熊本市お達者文化会館 H12 馬渡1丁目7-1(多目的ホール)																																																					
事業概要	(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為、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>H25年度</th> <th>H26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>12,630</td> <td>12,521</td> <td>109</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	12,630	12,521	109	99%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	12,630	12,521	109	99%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>9,007</td> <td>6,301</td> <td>2,706</td> <td>70%</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>481</td> <td>481</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>9,007</td> <td>6,782</td> <td>2,225</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>6,667</td> <td>6,369</td> <td>298</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,217</td> <td>445</td> <td>772</td> <td>37%</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>7,884</td> <td>6,814</td> <td>1,070</td> <td>86%</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	9,007	6,301	2,706	70%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	481	481	-	合計	9,007	6,782	2,225	75%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	6,667	6,369	298	96%	事業費	1,217	445	772	37%	その他	0	0	0	-	合計	7,884	6,814	1,070	86%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	9,007	6,301	2,706	70%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	481	481	-																																																		
合計	9,007	6,782	2,225	75%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	6,667	6,369	298	96%																																																		
事業費	1,217	445	772	37%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	7,884	6,814	1,070	86%																																																		
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し、実地調査。 指定管理者へのヒアリング年2回。																																																					

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	高い稼働率の反面、周辺地域の利用が少なかったため、地元校区の自治会、社会福祉協議会、老人会の方々との意見交換を目的とした連絡協議会を開催し、地域の利用促進を図った。自主事業としては「気功」「ヨガ」「ピラティス」の各講座のほか、年度途中で敷地内に移設された陶芸窯を活用した「陶芸教室」を開催し、利用者の方々の健康増進及び知識向上に努めた。広報活動にも力を入れ、市政だより等への掲載、市のコミュニティーボードへのPOP掲示、企業体のネットワークを活用した関連施設への案内チラシの設置などのほか、施設入口に設置した掲示板等を活用して電子媒体に不慣れな方にも情報をお伝え出来るように工夫して取り組んだ。
施設の管理	A	機械、電気、空調機は専門業者による定期点検のほか、電球交換やエアコンのフィルター掃除などをこまめに行い、利用者の方に不便、不快な思いが無いよう努めた。仕様書には定めがなかったが、樹木管理について専門業者に剪定・消毒を依頼し、隣接した家屋に騒音・匂いに関する「お知らせ」を事前に配布し周知した上で実施した。その他、敷地内中庭の芝刈り、周囲の草取りは施設職員が適宜作業を行い、刈り取った草はゴミの減量化も考慮し、腐葉土にするために一ヶ所に集積して再利用化している。日常清掃については独自のチェックリストを作成し、項目ごとに忘れていないか確認しながら作業を行っている。

収支状況	B	年間収支予算書に基づき、顧問税理士の管理下で適正な予算執行を目指して取り組んだ。 水道光熱費の支出に関しては、エコオフィス点検表を用いて、使用量の削減に努めた。年間を通して非常に高い稼働率となったこと、また、年度途中で陶芸窯が新設されたことなどの要因もあったが、年間の削減目標を達成することができた。 収支としては厳しい結果となってしまったが、初年度という事で備品購入などの初期投資が増加してしまったことが主要因であり、利用者サービスの向上を図りながらの予算執行としては、満足いく結果と考える。
------	---	---

### 利用者アンケートの結果

<b>・アンケートの実施状況</b> 1、調査期間 平成26年度7月15日～8月15日 平成26年度10月1日～10月31日 平成27年1月4日～1月31日 2、調査方法 施設ホールにアンケートコーナーを設置、記入後、回収ボックスで回収（回収件数230件） 3、調査統括 70%以上の利用者が、施設の管理運営、職員の対応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。 ・施設全体について・・・「とてもよい・よい」67% ・職員の対応について・・・「とてもよい・よい」77% 【利用者の主な意見】(良い評価)・職員が身体を動かしているのが良い・広くてよい・手続きが最近早くなった・いつもきれいにしている。(悪い評価)手続きを簡単にしてほしい・案内表示が見えづらい・草を手入れしてほしい(改善点等)・予約時の増員・字を大きく表記・早めの除草	
<b>・アンケート結果に対する対応状況</b> ・「予約手続きを簡単にしてほしい」というご意見に対して、「多くの方に公平に利用して頂けるよう現在のルールで予約を受け付けております」と説明して理解を求め、お待たせしないよう職員を増員して迅速に受付出来るよう対応した。 ・「草の手入れをしてほしい」というご意見については、すぐに草刈りを実施した。草刈りに関してはご指摘をいただく以前にも定期的に実施していたが、その後はこれまで以上に草刈りのサイクルを早めて対応した。 ・「案内表示が見えづらい」というご指摘に関して、字の大きさなど配慮し、案内チラシ等を作成するように変更した。	

### 総合評価

<p>年次計画書や提案書に基づき各種事業を実施したほか、職員のスキルアップを目指した研修、確実な施設維持管理に努めた。事業については、3施設合同で「手話教室」や「介護知識を高める講座」を開催し、地域の方々の参加もあり、地域貢献にもつながったと感じている。8月に開催した夏祭りではダンスパーティーを企画し、日頃、当施設をご利用いただいている様々なジャンルのダンス利用者の親善・交流を図った。普段練習で踊っている方だけではなく、ダンススタイルが違った方同士で交流を深める機会となり、参加者からも数多くのお褒めの言葉をいただいた。11月には学習発表会を開催し、玄関ホールに陶芸教室受講者の作品を展示発表していた。好評だった。ホールではダンスのほか、地域の子供達の歌も披露していただき、地域交流・世代交流事業として、利用者の皆様に喜んでいただくことができた。</p> <p>年度途中で敷地内に移設された陶芸窯については、既存の陶芸窯講座受講生との調整に取り組んだほか、施設独自の陶芸講座も開講し、窯の有効活用に努めた。</p> <p>また、顧客満足度アンケート調査を2回、聞き取り調査を1回、230名の利用者に協力いただき実施した。利用者からのご意見をもとに対応可能なものに関しては順次、改善に取り組んだほか、新規事業等の計画や施設の管理運営の参考にした。平成27年度はより多くの方に利用していただき、さらに喜んでいただける施設の管理運営に取り組みたい。</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	健康増進の企画事業としてこれまでに無かった講座を取り入れたり、共同企業体の代表企業で発行する広報誌を活用すること等により高い利用率が維持されており、館内案内板の設置など利用者に対する細かいフォローもできている。 また、地域住民からの利用は少ないものの、夏祭りや発表会等のイベントを通して地域交流・世代間交流を実現している点を評価した。
施設の管理	B	新たに陶芸棟の設置工事を行ったが、指定管理者の協力により円滑に工事を実施・完了することができた。維持管理業務については実質的に管理を行う企業体内の代表企業と構成企業が連携しながら適切に実施できている。 樹木や植栽の管理など積極的な環境整備と併せて評価のポイントとした。
収支状況	B	会計処理は適切かつ、目的外の支出等もなかったものの、備品などの初期投資により支出超過の状態ため、次年度以降は市と協議しながら調整されたい。

## 総合評価

平成26年度より新たな指定管理者として管理運営を開始したが、大きな混乱もなく協定書・仕様書に基づき適正な管理運営を行うことができています。  
高齢者の団体や地域住民だけでなく、様々な団体・サークルからの利用がある中で、市と良く協議しながら公平・公正に運営ができていた。  
施設利用率は高く維持できているので、今後はさらに地域の高齢者に向けた講座の開発、既存の講座の内容の充実などにより1講座の利用者数の増加を目指していただきたい。

平成26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	熊本市南部万年青年会館																														
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	健康福祉子ども局 高齢介護福祉課																														
施設概要	(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こと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。 (施設概要) 熊本市南部万年青年会館 H13.4.1 八幡6丁目9-25(多目的ホール・調理室・会議室・ボランティアルーム)																														
事業概要	(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し館業務 介護知識、介護方法等の普及を促進する為、介護相談会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		(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																									
	全体		16,115	11,881	4,234	74%																									
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>10,035</td> <td>10,502</td> <td>467</td> <td>105%</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>801</td> <td>801</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>10,035</td> <td>11,303</td> <td>1,268</td> <td>113%</td> </tr> </tbody> </table>						収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	10,035	10,502	467	105%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	801	801	-	合計	10,035	11,303	1,268	113%
	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																										
指定管理料	10,035	10,502	467	105%																											
利用料金収入	0	0	0	-																											
その他	0	801	801	-																											
合計	10,035	11,303	1,268	113%																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>8,130</td> <td>10,616</td> <td>2,486</td> <td>131%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>860</td> <td>741</td> <td>119</td> <td>86%</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>8,990</td> <td>11,357</td> <td>2,367</td> <td>126%</td> </tr> </tbody> </table>						支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	8,130	10,616	2,486	131%	事業費	860	741	119	86%	その他	0	0	0	-	合計	8,990	11,357	2,367	126%
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																											
管理費	8,130	10,616	2,486	131%																											
事業費	860	741	119	86%																											
その他	0	0	0	-																											
合計	8,990	11,357	2,367	126%																											
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し、実地調査。 指定管理者へのヒアリング年2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	これまで以上に地域に密着した施設運営を図るため、年間2回の連絡協議会などを通して、地域団体様と意見交換を活発にした結果、回覧版による告知協力や事業への参加協力を実現し、スムーズな施設運営につなげることができた。また、年3回の顧客満足度調査を分析し、新規事業の開催(健康マージャン)や無料の給茶サービスに取り組み、利用者に喜んで頂いた。広報活動では、地域協力の下、地元広報誌「月刊川尻」「川尻カレンダー」に定期的に掲載して頂いているほか、企業体のネットワークを活用した関連施設での広報、施設近隣施設へのPOP掲示などに取り組み、施設のPRに努めた。
施設の管理	A	定期的な保守点検などの確実な運用のほか、AEDの備品交換などの事案にも適切に対応した。職員による日常清掃については、独自のチェックシートを作成し、日々の清掃・管理などを行っている。植栽管理においては、定期的に計画しながら、草刈、花の植樹、樹木の枝の剪定を行い、美観の維持に努めた。施設駐車場の台数に限りがあることから、地域協力の下、近隣施設の敷地をお借りしたり、駐車場で事故等が発生しないように車の誘導等の管理も積極的に行った。また、施設設備の修繕においても、迅速な対応を行い、事故予防に努めた。
収支状況	B	年間収支予算書に基づき、顧問税理士の管理下で適正な予算執行を目指した。歳出の削減については、職員主導の無駄の排除を实践したほか、水道光熱費に関して、エコオフィス点検表を活用して、使用量の削減に努め、電気使用量・水道使用量について目標を達成できた。 収支は厳しい結果となってしまったが、初年度という事で備品の購入などの初期投資が増加してしまったためであり、利用者サービスの向上を図りながらの予算執行としては、満足いく結果と考える。

## 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 平成26年度7月15日から8月15まで 平成26年度10月1日から10月31日まで 平成27年1月4日から1月31日まで</p> <p>2、調査方法 施設ホールにアンケートコーナーを設置、記入後、回収ボックスで回収（回収件数230件）</p> <p>3、調査統括</p> <p>75%以上の利用者が、施設の管理運営、職員の対応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> <p>・施設全体について・・・「とてもよい・よい」76%</p> <p>・職員の対応について・・・「とてもよい・よい」76%</p> <p>【利用者の主な意見】(良い評価)・いつもお茶を飲めるようにしてある ・駐車場を誘導してくれる ・いつも笑顔で対応してくれる ・いつ来てもきれいにしてある(改善点等) ・駐車場が少ない ・申し込みが面倒</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>「駐車場が少ない」の希望に対し、当日の予約団体や人数を確認しながら、駐車場での車の誘導、また、地域協力による近隣施設の駐車場を借用できるようにするなどの改善を行った。また、「ストレッチ等を受けてみたい」の希望に対しては、当館に在職している介護予防指導士による、講座の休憩中や終了後の時間を活用した10分程度のストレッチを実施し、喜んでいただいた。</p>

## 総合評価

<p>年次計画書や提案書に基づいて、計画以上の各種事業や研修、施設維持管理を行った。</p> <p>夏祭りでは地域の保育園児と近隣のお年寄りを招いて発表の場としたほか、学習発表会では2日間にわたり展示発表、ステージ発表を行い、地域交流・世代交流の貴重な事業となった。また、当初の計画では予定していなかった健康マージャン教室を新たに開講し、毎週1回の講座を24回開催した。川尻地区のいきいき健康サロンの団体ともお出かけ交流を計画し、日帰りで温泉・食事・講演会などを行い、大変喜んでいただいた。3施設合同で企画した「認知症サポーター養成講座」は近隣だけでなく、幅広い地域の方から39人の参加をいただくことができた。これら新規事業の企画や広報の強化で、施設全体の稼働率を1年間で10ポイント向上させることができた。</p> <p>管理業務については、中庭にチューリップを沢山植えるなど、季節を感じる空間づくりを心掛けたほか、駐車場の整備や誘導にも努めた事で、地域の大型会議の誘致にもつなげることができた。</p> <p>また顧客満足度調査を2回、聞き取り調査を1回実施し、230名の利用者に協力いただき、利用者のニーズを把握しながら、すぐに対応できる要望から順次、改善に取り組んだほか、新規事業等の計画や施設の管理運営の参考にした。平成27年度は前年度を参考にしながらより多くの方に利用していただき、さらに喜んでいただける施設の管理運営に取り組んでいく。</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	他2施設(お達者文化会館、東部はつらつ会館)と比べ地域住民の利用率が高く、城南校区・川尻校区の地域住民を交えて開催する施設の運営協議会を通じて意見を聴取し、新たな事業を実施するなど管理運営に役立てている。また、近隣の南老人福祉センターや、いきいき健康サロンとも連携を図るなど、地域にとって重要な拠点施設となっている中で、円滑に運営できている点を評価した。
施設の管理	B	施設の維持管理や安全・防災対策については仕様書に基づき適切に実施されている。樹木・植栽の適切な管理に加え、緑化による景観の整備にも注力している、評価のできる点とした。
収支状況	B	会計処理は適切かつ、目的外の支出等もなかったものの、備品などの初期投資により支出超過の状態のため、次年度以降は市と協議しながら調整されたい。

## 総合評価

施設の運営・維持管理については協定書・仕様書に基づいて適切に行われている。  
利用者の高齢化等によるサークル活動の停止等のため貸し館利用者が前年度より減っていたところであるが、広報やアンケート調査を積極的に実施することにより、年度末においては前年同時期近くまで利用者数が回復している。地域住民からの利用率は高く、利用者の満足度も高いため、新たに実施した健康マージャンなど介護予防にもつながるようなニーズの高い事業を今後もどれだけ実施できるのかが重要となると考える。



平成26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	健康福祉子ども局 高齢介護福祉課																														
施設概要	(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こと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。 (施設概要) 熊本市東部はつらつ交流会館 H13.4.1 秋津3丁目17-23(多目的ホール・会議室・遊歩道)																														
事業概要	(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し館業務 介護知識、介護方法等の普及を促進する為、介護相談会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		(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																									
	全体		14,059	14,211	152	101%																									
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>9,329</td> <td>10,502</td> <td>1,173</td> <td>113%</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>801</td> <td>801</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>9,329</td> <td>11,303</td> <td>1,974</td> <td>121%</td> </tr> </tbody> </table>						収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	9,329	10,502	1,173	113%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	801	801	-	合計	9,329	11,303	1,974	121%
	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																										
指定管理料	9,329	10,502	1,173	113%																											
利用料金収入	0	0	0	-																											
その他	0	801	801	-																											
合計	9,329	11,303	1,974	121%																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>7,144</td> <td>10,616</td> <td>3,472</td> <td>149%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,247</td> <td>741</td> <td>506</td> <td>59%</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>8,391</td> <td>11,357</td> <td>2,966</td> <td>135%</td> </tr> </tbody> </table>						支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	7,144	10,616	3,472	149%	事業費	1,247	741	506	59%	その他	0	0	0	-	合計	8,391	11,357	2,966	135%
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																											
管理費	7,144	10,616	3,472	149%																											
事業費	1,247	741	506	59%																											
その他	0	0	0	-																											
合計	8,391	11,357	2,966	135%																											
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し、実地調査。 指定管理者へのヒアリング年2回。																														

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	顧客満足度アンケートで得られる利用者様からの様々なご意見、ご要望を、施設運営に迅速に反映させながら、スムーズな対応・的確な対応を心掛けた。地域交流・世代間交流として、これまでには実施されていなかった夏祭り(事業発表会)を企画し、多くの方にご参加を頂き、お喜びいただけた。広報活動にも力を入れ、施設独自のPOPを作成し、回覧板などを通して毎月、近隣地域の方々に情報を発信した結果、講座の参加者増、施設利用増に繋がった。また、敷地内の健康遊歩道の活用として、毎週、遊歩道教室を開催し、利用者増に取り組んだ。
施設の管理	A	日常業務の中に施設職員による設備点検を加え、維持管理業務の強化を図った。清掃においても、定期清掃以外に清掃点検表・トイレ点検表を独自に作成し、計画的に管理業務を行った。駐車場においては、事故発生を防ぐために職員による駐車誘導を行い、駐車スペース不足においては、近隣公共施設の駐車場を利用可能にして頂く為に事前に交渉し、スペース確保に取り組んだ。当館の場所がわかりづらいという意見に対し、投資をして看板を製作し新たに設置した。また、利用者様・近隣地域の方と協力して花壇に花を植え、成長過程を観察、育成に取り組み多くの方に喜んで頂けた。
収支状況	B	年間収支予算書に基づき、顧問税理士の管理下で適正な予算執行を目指して取り組んだ。 水道光熱費に関しては、エコオフィス点検表を活用して削減に努め、電気・水道の使用量は第三四半期以外は、年間も含めて目標を達成することができた。 収支は厳しい結果となってしまったが、初年度という事で備品購入などの初期投資が増えたためであり、利用者サービスの向上を図りながらの予算執行としては、満足いく結果と考える。

## 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 平成26年度7月15日から8月15まで 平成26年度10月1日から10月31日まで 平成27年1月4日から1月31日まで                  2、調査方法 施設ホールにアンケートコーナーを設置、記入後、回収ボックスで回収（回収件数230件）                  3、調査統括                  80%以上の利用者が、施設の管理運営、職員の対応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。                  ・施設全体について・・・「とてもよい・よい」63%                  ・職員の対応について・・・「とてもよい・よい」83%                  【利用者の主な意見】(良い評価)・電話対応がとても良い ・接客対応が気持ち良い ・清掃が行き届いている・駐車場が狭い ・年間予約をしたい</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>駐車場の駐車スペース確保の為に、近隣公共施設の駐車場を利用できるようにした。                  看板の新規設置を行った。                  遊歩道の看板貼り替えを行った。</p>

## 総合評価

<p>年間を通して、年次計画に基づき計画以上の事業や研修を行った。新しい取り組みとして、事業発表会を開催し、日頃から施設を利用し練習に取り組まれている方の発表の場を設けた。近隣住民の参加や子供達のはつらつとした発表を見ていただき、いきいきとした表情で大変喜ばれた事業となった。また、毎月、夜間区分に介護予防講座(夜のヨガピラ)を開催し、日中の講座に参加できない方々が受講出来るような取り組みを行った。それによって、施設利用の年齢層にも幅ができ、様々な方に喜ばれる講座となった。他にも、健康マージャン教室を新規に開催し、募集人数を超える応募があり、キャンセル待ちが出るほどの好評価をいただく事業となったほか、陶芸教室も新たに開催し、多くの方にご参加していただいた。</p> <p>広報活動としても、連絡協議会などを通して、地域の自治会、老人会、民生委員の方々に協力依頼をし、施設独自のチラシ等を作成し、回覧板に挟んでいただき、近隣地域の3校区へ毎月200部以上の広報活動を展開している。これらの活動により、施設の知名度、講座の受講者増へと繋がった。</p> <p>施設の維持管理については、職員の清掃業務の徹底は当然ながら、設備点検も行き予防保全に努めた。また、設備投資も行い、館への案内看板の新設や遊歩道の看板の貼り替えも行った。</p> <p>平成27年度も多くの方に利用して頂けるよう、施設管理・事業の質の向上などに取り組んでいく。</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	多目的ホールについては、健康増進や知識向上の企画事業としてこれまでに無かった講座を取り入れたり、代表企業で発行する広報誌や独自の広報チラシを活用すること等により高い利用率が維持されている。 夏祭りや発表会なども地域交流・世代間交流や利用者のやりがいにつながっており、評価できる点とした。
施設の管理	B	施設の維持管理や安全・防災対策については仕様書に基づき適切に実施されている。また、独自に施設の案内看板を新設するなど、効果的な運営につながる施設管理が行われている。
収支状況	B	会計処理は適切かつ、目的外の支出等もなかったものの、備品などの初期投資により支出超過の状態ため、次年度以降は市と協議しながら調整されたい。

## 総合評価

平成26年度より新たな指定管理者として管理運営を開始したが、大きな混乱もなく協定書・仕様書に基づき適正な管理運営を行うことができています。特に、混雑時に駐車場の誘導を行ったり、施設の清掃や景観保全に注力する等、細かい点にも気を使い、利用者にとって使いやすい施設利用につなげている。地域への広報は十分にできていると思われるため、今後も高齢者だけでなく、広く地域住民からもニーズの取り込みに力を入れ、事業の実施や管理運営につなげて行っていただきたい。

## 平成26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23年4月1日～平成28年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉子ども局 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ことが困難な者を入所させ、養護すること目的とする。 ・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" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H25年度</th> <th style="width: 15%;">H26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>443</td> <td>406</td> <td>37</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	443	406	37	92%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	443	406	37	92%																																																		
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%;">H25年度</th> <th style="width: 15%;">H26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>92,400</td> <td>95,025</td> <td>2,625</td> <td>103%</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>66</td> <td>99</td> <td>33</td> <td>150%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>92,466</td> <td>95,124</td> <td>2,658</td> <td>103%</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%;">H25年度</th> <th style="width: 15%;">H26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>67,118</td> <td>64,283</td> <td>2,835</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>21,248</td> <td>21,938</td> <td>690</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>5,856</td> <td>6,471</td> <td>615</td> <td>111%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>94,222</td> <td>92,692</td> <td>1,530</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	92,400	95,025	2,625	103%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	66	99	33	150%	合計	92,466	95,124	2,658	103%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	67,118	64,283	2,835	96%	事業費	21,248	21,938	690	103%	その他	5,856	6,471	615	111%	合計	94,222	92,692	1,530	98%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	92,400	95,025	2,625	103%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	66	99	33	150%																																																		
合計	92,466	95,124	2,658	103%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	67,118	64,283	2,835	96%																																																		
事業費	21,248	21,938	690	103%																																																		
その他	5,856	6,471	615	111%																																																		
合計	94,222	92,692	1,530	98%																																																		
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	入所者の方には、自己選択・自己決定に基づきクラブ活動や他の施設との合同行事などへ参加していただき、入所者間の交流を図った。地域交流として、運動会開催時には保育園児を受け入れることで地域交流を図り、またボランティアの方の協力により理容カットの提供や、地域の方からの踊りを入所者も交えて行うなどサービス向上に努めた。食事面については、食事に対する嗜好調査のもと、自己選択によるセレクトメニューの実施、身体に応じた食事提供、さらには、誕生日当日に本人希望の大好物を特別料理として提供した。その他、地域包括支援センター等との連帯強化、各関係行政機関には積極的なPR・広報活動をおこなった。
施設の管理	A	各種マニュアルの再確認をおこない、入所者居室出入口(段差)などでの転倒防止対策の検討、建物・設備の劣化箇所を再確認するなど、事故を未然に防止し入所者が安全・安心に暮らせるよう努めた。衛生面については、施設を清潔に保つため日々職員による清掃の実施、手すりを消毒拭きするなど感染症防止にも努めた。また、苦情については迅速に誠意をもって対応した。
収支状況	A	経営会議を設置し、全職員に対して園の収支予算状況の説明をおこなうことで、資金に対する共通理解を図った。また、職員、入所者と共に光熱水費・日用品費などを節約し、経費削減を図るなど、適正な予算執行の検討をおこなった。

## 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査方法 入所者へのアンケート</p> <p>2 調査期間 平成27年2月1日に実施</p> <p>3 対象者 30名(入院者及び回答が困難な者を除く)</p> <p>96%以上の入所者が、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、管理運営面では特に大きな不満はあげられていない。</p> <p>施設全体について …「満足・概ね満足」96.3%</p> <p>職員の対応について …「満足・概ね満足」96.7%</p> <p>【入所者の主な意見】(改善点)おかず(野菜)が固い時がある。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>全職員でマイナスの原因は何か検討し改善に努めた。また、食事満足度の嗜好調査も実施した。施設内には常時、意見箱に設置し、年2回の苦情解決第三者委員会を開催し結果報告・改善方法を報告した。</p>

## 総合評価

<p>指定管理者として関係法令を遵守し、また指定管理料については効果的な管理経費の適正なる執行を行い、これまで以上に創意工夫し施設運営を行った。基本理念のもと入所者主体の自立支援の観点より、生きがいと心身の健康維持を図りながら、自己選択・自己決定を尊重した支援を提供するとともに、園内には四季折々の花を至る所に咲かせるなど静かで明るい環境づくりに努め、日々楽しく笑顔で生活ができるようサービスの向上を目指した。また、健康づくりとして魅力ある各行事を実施し、ホームページで紹介するなどPRにも努めた。その他、事故防止対策委員会などの各種委員会を開催した。従事者の研修については、施設内研修会の実施、外部研修には全職員が積極的に参加し、万全の体制で入所者が安全で安定した生活を確保できるよう対応した。施設及び設備の修繕に関しては、定期的に自己点検を実施し、不備箇所については随時対応している。一方、現在居室が2人1部屋での利用となっており、個人の尊重が守られていないことから、更なるサービス向上のためには、施設の改築など、抜本的な対策が必要である。</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	地域包括支援センターの地域包括ケア会議、他の養護老人ホーム等との連絡会議や合同イベント等、施設外とも積極的に連携しながら施設の運営に取り組んでいる点が評価できる。また、地域住民とのイベントや施設外活動なども多く行い、入居者を飽きさせない工夫が見られる。
施設の管理	B	施設内部の大規模な改修のため、施設外も含め入居者を一時移動させなければならなかったが、指定管理者の協力・対応により、円滑に工事を終えることができた。 維持管理について仕様書に基づき適正に執行されているほか、安全管理については感染症や事故防止の委員会を実施し、対策が図られている。
収支状況	B	目的外の支出等もなく、会計処理は適切に実施されていた。

## 総合評価

<p>管理運営全般について協定書・仕様書に基づき適切な管理運営が実施されている。</p> <p>他の施設・機関との連携以外にも、看護学生の実習受け入れや選挙における投票場所としての利用など、通常業務のほかにも行政や教育機関との連携が見られる。</p> <p>相談員・支援員も専門の研修に出席して資質向上に役立てており、アンケートからも分かる通りの高い満足度につながっていると考えられる。</p> <p>今後も施設外との連携や情報交換を行い、入所者にとって利便性の高い安定した運営に役立てて頂きたい。</p>
---

平成26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23年4月1日～平成28年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉子ども局 高齢介護福祉課																																																					
施設概要	<p>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リエーション等を行い、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的とする。</p> <p>・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㎡)</p>																																																					
事業概要	<p>・センターの施設等の使用許可に関する業務 ・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等          ・各種相談:生活身上、健康、電話相談等の各種相談の対応</p>																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>15,165</td> <td>14,430</td> <td>735</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	15,165	14,430	735	95%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	15,165	14,430	735	95%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>7,079</td> <td>7,276</td> <td>197</td> <td>103%</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>749</td> <td>749</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>7,079</td> <td>8,025</td> <td>946</td> <td>113%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>5,260</td> <td>5,851</td> <td>591</td> <td>111%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,785</td> <td>2,138</td> <td>353</td> <td>120%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>34</td> <td>36</td> <td>2</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>7,079</td> <td>8,025</td> <td>946</td> <td>113%</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	7,079	7,276	197	103%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	749	749	-	合計	7,079	8,025	946	113%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	5,260	5,851	591	111%	事業費	1,785	2,138	353	120%	その他	34	36	2	106%	合計	7,079	8,025	946	113%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	7,079	7,276	197	103%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	749	749	-																																																		
合計	7,079	8,025	946	113%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	5,260	5,851	591	111%																																																		
事業費	1,785	2,138	353	120%																																																		
その他	34	36	2	106%																																																		
合計	7,079	8,025	946	113%																																																		
モニタリングの実施方法	<p>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、各種記録の確認、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年1回実施。</p>																																																					

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	<p>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ました。高齢者の生きがいづくりや利用者の交流を目的として囲碁やカラオケ、健康ダンス等30を超える教室と各種講座を実施し、年間延べ12,000人程の参加がありました。自主事業である「ふくし感謝祭」では、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会を実施し、400名の参加者でにぎわいました。</p> <p>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ました。</p>
施設の管理	B	<p>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ました。また、軽微な修理修繕は迅速に対応し、事故防止に努めました。</p> <p>当施設は築37年を経過しており、老朽化が進んでおります。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ました。一方では、施設周辺の美化作業にも力を入れ、ゴミ拾い、草取り、花壇の手入れを行いました。安全で清潔、きれいな施設管理ができたと思います。</p>
収支状況	B	<p>顧問税理士の管理の下、適正な収支管理を行なうことができました。</p> <p>常にコスト意識を持って業務に当たり、水道光熱費をはじめ経費削減に努めました。</p>

## 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1.時期	平成26年11月1日～平成26年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。240枚配布うち229枚回収。
3.内容	年齢・性別・利用回数・職員の対応・施設を利用した感想・自主事業に対する要望等。
・アンケート結果に対する対応状況	
<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が73%、分かりやすいが22%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95%以上になりました。</p> <p>・現在実施している「自主事業」には継続の要望が多く、新たなおりがみやヨガ、ピーズ、英会話等の要望がありました。</p> <p>・27年度の自主事業に「書道と三角灯籠作り」「ピーズ」「ミニ門松作り」を追加実施します。</p>	

## 総合評価

<p>協定書ならびに仕様書に基づき、適正な運営および管理を心がけました。指定管理4年目の平成26年度は、老人福祉センターの設置目的である「健康づくり」や「生きがいづくり」の達成を目標にあげ、自主事業の「童謡・唱歌の会」「イキイキ健康教室」をはじめ30を超える教室や講座の充実に努め実施してきました。4回目を迎える「ふくし感謝祭」では施設の利用者だけに留まらず地域の住民や園児たちとの交流をはかり、地域福祉の拠点としての役割を果たすことができたものと思います。</p> <p>また、誰もが安全で、気持ちよく利用していただくため、職員は接遇や感染予防対策等の研修に参加し、より質の高いサービスの提供にも努めてきました。ただ、これまで毎週火・水曜日に運行されていた送迎用のバスが廃止となり、利用者の減少に若干の影響が見られました。今後とも利用者のニーズを把握し、利用者にとって役立つ講座や教室、催し物を開催し、広報活動にも力を入れ、新たな利用者の確保に努めてまいります。高齢者が明るく健康で、生きがいのある地域社会の実現を目指します。</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	地域の高齢者が生きがい・趣味活動等で毎月積極的に利用する施設となっており、地域の拠点として重要な施設となっている。また、年に一度ふくし感謝祭という大規模にイベントを実施し発表の場を設けるなど、やりがいを持って活動できる環境づくりを行っているところを高く評価した。
施設の管理	B	市との協議のもと適切に施設の維持管理・修繕業務が行われている。安全管理についてもマニュアルの整備・職員への周知など適切に実施されている。また、グリーンカーテンや植栽の整備など美化・緑化活動にも注力している点が評価できる。
収支状況	B	会計処理は適切に実施されており、目的外の支出等もなかった。

## 総合評価

<p>仕様書・協定書に基づいた管理運営はもちろん、市との連携や利用者への対応も迅速かつ正確に行えている。年に一度実施するイベントにおいては、施設利用者の発表だけでなく、市からの後援及び職員参加に加え、地域住民も巻き込んで実施するなど、地域交流・貢献に積極的である。また、施設の運営委員会を開催し、老人クラブや民生委員など第三者としての地域住民の意見を管理運営に取り入れることができおり、利用者アンケートにおける満足度の高さはこれらの結果であるといえる。今後も施設設置目的に沿った管理運営だけでなく、地域の中心となる施設としての管理運営が期待される。</p>
--

平成26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	健康福祉子ども局 高齢介護福祉課																																																					
施設概要	熊本市南区富合町木原2319番地に設置。鉄筋コンクリート造の1階建て延床面積は457.6㎡。大広間、会議室、図書室、休憩室(保健衛生室)、娯楽室(作業室)、浴室、トイレ、駐車場を設置。開館時間は、午前9時から午後5時まで。休館日は、日曜・国民の祝日に関する法律に定める休日、年末年始(12月28日から1月4日)と定められている。																																																					
事業概要	(1) 各種集會に場所を提供すること。(浴場使用含む) (2) 生活、身上、健康等の各種相談に応ずること (3) 講習会・研究会等を開催し、教養の向上に努めること (4) 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 (5) 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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26年度</th> <th>対前年度増減</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>2,341</td> <td>6,257</td> <td>3,916</td> <td>267%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">H25年度は半年間の集計</p>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減		全体	2,341	6,257	3,916	267%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減																																																			
全体	2,341	6,257	3,916	267%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>4,032</td> <td>8,064</td> <td>4,032</td> <td>200%</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>4,032</td> <td>8,064</td> <td>4,032</td> <td>200%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>3,880</td> <td>7,757</td> <td>3,877</td> <td>200%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>46</td> <td>214</td> <td>168</td> <td>465%</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>3,926</td> <td>7,971</td> <td>4,045</td> <td>203%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">H25年度は半年間の集計</p>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	4,032	8,064	4,032	200%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	4,032	8,064	4,032	200%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	3,880	7,757	3,877	200%	事業費	46	214	168	465%	その他	0	0	0	-	合計	3,926	7,971	4,045	203%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	4,032	8,064	4,032	200%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	4,032	8,064	4,032	200%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	3,880	7,757	3,877	200%																																																		
事業費	46	214	168	465%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	3,926	7,971	4,045	203%																																																		
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  
区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	平成26年度は、教室実施後のアフターフォローとしての個別支援に力を入れる等、目標であるリピーターの確保や生きがいづくりの支援に積極的に取り組むことができた。アンケート調査でのニーズの把握の他にも常に利用者に目を向け、趣味嗜好の調査を行うことで、事業計画以上の新たな企画を実現することができた。また、地域への宣伝活動として包括支援センター、病院、商店等への月毎の行事表配布や自治会にご協力頂き、回覧板にて回していただく等、更なるPR活動に力を入れることができた。それに伴い、新規利用者の増加や地域との連携体制の構築に繋げることができた。
施設の管理	A	利用者に気持ちよく施設を利用して頂くことを職員全体の目標とし、日頃の清掃活動や環境整備に努めた。また、維持管理業務の確実な遂行や施設のこまめな点検等を実施し、異常の早期発見と安全確保ができる体制を整えることができた。
収支状況	A	管理費や事業費に不適合な収支等はなく顧問税理士の指導の下適切な管理を実施することができた。また、浴室使用料も正確に市に収納することができた。必要経費以外は、こまめに節約することで削減に努めることができた。



## 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.調査期間 平成26年度8月1日～31日、平成27年2月1日～28日                  2.調査方法 受付にて用紙の配付を行い、その後回収箱にて回収(回収件数80件)                  3.集計結果                  職員の接客対応についてとても良いとの声を60%以上の方からいただくことができた。また、苦情対応やサービス、館内の清掃状況についてもわるいとの意見はなかった。                  【利用者のご意見・ご要望】                  ・時々、送迎バスをお願いできれば利用される方がいると思う(2月実施分より)                  ・運動をもっとしたい(2月実施分より)</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>「送迎バスをお願いしたい」との希望に対し、年4回の送迎付きイベントを計画した。毎回、10名前後の方にバスのご利用をいただくことができた。                  また、「運動をもっとしたい」とのご要望に対し、平成27年度より介護予防の取り組みとして職員による体操の他、新たに講師による3B体操教室や共同企業体の専門職員による体操教室を開始し、定期的に運動ができるよう取り組んでいる。</p>

## 総合評価

<p>平成26年度は、アンケート調査や利用者との積極的なコミュニケーションの中からニーズの把握を行うことで、事業計画以上の様々な活動を計画し、実践することができた。その甲斐あってかリピーターの確保や管理運営開始以前を大幅に上回る来館者数の増加に繋げることができた。また、サークル活動の支援や教室開催後の丁寧なアフターフォローにより、利用者一人一人の生きがいづくりの創出と心身の健康増進に繋げることができたのではないかと感じる。今後も利用者を飽きさせることなく喜んで通っていただくことのできる施設の運営を目指し、常にアンテナを張り巡らせながら更なるPR活動に努めたりと利用者とも積極的なコミュニケーションを図りながら取り組んでいきたい。</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	介護予防体操や送迎付イベント等、新たな事業への取組が伺える。 また、運営管理に生かすために他の指定管理者が管理する老人福祉センターを視察したり、民営の老人福祉センターとも協力し利用者同士の交流を図るなど、当該センターに留まらず他施設と協力し運営管理につなげている点を評価した。
施設の管理	B	施設維持管理業務及び安全・防災対策管理については仕様書に基づき適正に実施されている。 修繕や細かい消耗品の交換なども適切に実施されている。
収支状況	B	不適切な会計処理はなく、事業目的に適しない支出も無かった。

## 総合評価

<p>センターの位置的には利用者にとって不便な場所にあるが、平成25年度に比べると利用者が大きく増加しており、広報活動の強化や普段の接遇、新たな事業を実施したことによる成果と考えられる。 アンケートでもほぼ全ての回答者から良い評価を得ており、利用者にとって満足度の高い運営ができています。 新たな事業の実施等、今後も平成26年度同様に利用者のニーズにあった運営を期待したい。</p>
---

## 平成26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	健康福祉子ども局 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、障がい者の憩いの場となる施設。 ・敷地面積 1,154㎡ ・延床面積 1,914㎡																																																					
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(夏祭り・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	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>33,726</td> <td>34,303</td> <td>577</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	33,726	34,303	577	102%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	33,726	34,303	577	102%																																																		
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>74,745</td> <td>76,550</td> <td>1,805</td> <td>102%</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>211</td> <td>170</td> <td>41</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>74,956</td> <td>76,720</td> <td>1,764</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>56,651</td> <td>50,174</td> <td>6,477</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>13,027</td> <td>14,835</td> <td>1,808</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>69,678</td> <td>65,009</td> <td>4,669</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	74,745	76,550	1,805	102%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	211	170	41	81%	合計	74,956	76,720	1,764	102%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	56,651	50,174	6,477	89%	事業費	13,027	14,835	1,808	114%	その他	0	0	0	-	合計	69,678	65,009	4,669	93%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	74,745	76,550	1,805	102%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	211	170	41	81%																																																		
合計	74,956	76,720	1,764	102%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	56,651	50,174	6,477	89%																																																		
事業費	13,027	14,835	1,808	114%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	69,678	65,009	4,669	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、日報等、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)。 利用者アンケートで寄せられた要望や苦情とそれに対する回答について報告書で確認。																																																					

### 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、仕様書に従い適正に事業を実施することができた。 ・ICTの一環として、文化祭作品展において、希望荘に足を運べない障がい者の為に、ホームページ上での作品展を開催した。また、短期のパソコン講座を開講し社会参加に繋がる活動として好評を得た。 ・自主事業の度に行うアンケートで利用者のニーズを把握し、バスハイク、各種講座を開催し、サービスの向上を図った。 ・地域活動支援センターにおいては、昨年度増やした活動メニューに関し内容を深めさらに外部との交流も行った。また、職員相互による支援の研修会、検討会を行い、支援の統一、充実に努めた。
施設の管理	A	・法令、仕様書に基づき施設管理を行った。 ・安全点検を2ヶ月に1度行い、維持管理に努め、不備があった場合も市担当者とは相談しながら対応を行った。
収支状況	A	・事業団の経理規定に基づき、適正な会計処理に努めた。 ・引き続き節電、節水に努め、経費の効率化を図り、利用者のニーズに応えるため、事業費を増やしサービス内容の向上を図った。

## 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27年2月16日(月)～3月15日(日)
2, 調査方法	手渡しによるアンケートのお願い 玄関ロビー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茶話会
3, 結果統括	調査実施数 貸し館 143名 地域活動支援センター 66名
	良い点 職員の対応 悪い点 設備の不具合(特にエアコン)
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>・アンケート結果、要望に対する回答を掲示。          ・要望にある設備に関する事について、出来る所から順次改善。          ・職員の待遇について、研修を受講し全職員に周知、実践を図る。</p>	

## 総合評価

<p>障がい者の社会参加を促す一環として、文化祭作品展では外出が困難な在宅障がい者の方も参加が可能となるように、ホームページ上で作品展を開催した。まだ反響は少ないものの、継続的に取り組み、浸透を図っていきたい。</p> <p>施設設備に関しては、老朽化が進み、いたる箇所不備が発生しているが、利用者に不便をかけないためにも日々の点検と迅速な対応に努めてきた。</p> <p>また、節電、節水に関しては、利用者への啓発を積極的に行い、協力的な対応をいただいたことで、省エネに大きく貢献できた。</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、仕様書等に基づく業務が適切に実施されている。講座についても、利用者数の多いパソコン講座を増設するなど、ニーズに応じた見直しを行っている。 また、燃料費の高騰により、福祉バス事業の委託料が年々増加していたため、26年度から福祉バス事業を直営化し、運転手として雇用した職員が、運転のない時間に利用者支援の補助を行うなど、経費の有効活用にも積極的に取り組んでいることから、A判定とした。
施設の管理	B	施設の老朽化による設備故障が多く見受けられる中、指定管理料に含まれる限られた修繕費の中で優先度の高いものから対応しており、平成26年度の修繕費は全額使用している状況である。 評価としては、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されており、B評価とした。
収支状況	A	指定事業の見直しとして、福祉バス事業を委託から指定管理者による直営に変更したことにより、運行業務を行う嘱託職員の人件費は増加したが、一方でバス運行委託料が削減できたため、管理費全体としては大幅に削減している。 また、職員の省エネ意識から水道光熱費は平成25年度に比べ、減少している。 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だけでなく、削減した経費を活用し、学習講座を増設するなどの取り組みも行っていることから、A評価する。 なお、平成25年度に比べ500万近く支出が削減できているので、経費活用による事業の充実を期待している。

## 総合評価

施設の運営面については、協定書、仕様書に基づく業務が適正に実施されている。  
福祉バス事業については、委託事業から直営に切り替え、運転の無い時間に利用者の支援に従事させることで福祉バス事業の実施とともに、利用者に対するサービスを向上させるなど、効果的に事業の見直しを行っており、評価できる。

施設の管理面においても、協定書、仕様書等に基づく業務が適正に実施されている。

設備が老朽化しているため、利用者の安全性を第一に必要な修繕を実施している。限られた予算の中、全ての故障箇所に対応するのは難しい状況だが、市への故障報告などは迅速で、利用者に対する注意喚起も的確なため、利用者の事故等は発生していない。

利用者数は前年度から微増の状況であるが、主催講座の見直しや施設のPRなどを通じ、更なる利用者の増加、サービス内容の向上等に努める必要がある。

平成26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23年4月1日～平成28年3月31日				
施設所管課	健康福祉子ども局 青少年育成課				
施設概要	子どもたちが遊びや学びなどの活動に主体的に参加し、自主性や創造性、日本の文化芸術に親しみ、豊かな感性を育むとともにおもいよりの心などを養うことを目的とする。 建物:地上5階 地下1階 塔屋1層 1階 情報提供コーナー 2階 会議室、相談室、やすらぎの部屋 3階 わんぱく広場、ブレイルーム、パソコンルーム、創作室、 談話室、売店 4階 多目的ホール 5階 操作室				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館の使用許可に関する業務</li> <li>・会館の維持管理に関する業務</li> <li>・児童の健全育成に関する行事等の開催</li> </ul>				
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	343,291	350,909	7,618	102%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	172,000	176,914	4,914	103%
	利用料金収入	2,421	2,229	192	92%
	その他	1,849	2,815	966	152%
	合計	176,270	181,958	5,688	103%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	166,171	174,126	7,955	105%
	事業費	6,726	7,353	627	109%
	その他	0	0	0	-
	合計	172,897	181,479	8,582	105%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書、日報、月報等の書類の確認</li> <li>・実地調査、ヒヤリング年1回</li> <li>・利用者アンケートの実施</li> </ul>				

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26年度は、過去3年間の運営実績を分析し、指定事業では各項目を精査のうえ提案内容の着実な実施をおこなった。教育活動支援では、ナイスライやインターンシップなど実習の受け入れを積極的に行った。自主事業では、子ども、大人、親子それぞれのカテゴリーにおいて課題解消の教室を実施した。また、継続性のある教室には月謝制を導入するなど受講者がより受講しやすいように工夫をした。スポーツ系教室では講座数は微増の87(昨年75)であったが参加数は80%増の1,285(昨年714)であった。健康文化教室は講座数172(昨年157)、参加数13,295(昨年12,803)で微増であった。ホール許可事業では、利用が多い幼稚園・保育園の発表会について、重なりがないように事前調査し調整を行った。</p> <p>利用者の意見収集は、意見箱設置、WEBメール投稿欄、イベントアンケート等などで行い、苦情や要望等に関しては、回答が必要なものは適宜迅速に処理した。また、8月、3月には定期アンケートで利用者の意識調査を行い、満足度アップを図った。(結果は後述)</p> <p>職員の人間力向上のため、接遇など基本研修を実施するとともに、必要に応じて業務に役立つ実務研修に職員を適宜派遣した。</p> <p>平成26年度の延利用数は350,909人で昨年より約7,600人増で4年連続の増加であった。</p>
施設の管理	A	<p>20周年を迎えた施設は、設備を含め老朽化現象は否めない。利用者の安全・安心と快適な環境を確保するため、日常の清掃、安全点検は確実に実施した。また、施設の不具合なところを抽出し、修繕費の計画的な執行などにより可能な限り改善した。</p> <p>防災、防犯については、例年、年度当初に行う総合研修において、それぞれ消防署、警察署から来てもらい火災避難訓練、防犯訓練(不審者対応、サスマタ操作)を実施した。</p> <p>設備機器が更新時期を超えているものがあるので、運営に支障がないよう、更新について所管課と協議を進めていきたい。</p>
収支状況	B	<p>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。備品、修理等については所管課と連絡を取り合い実施した。会館設立20周年記念の関連事業企画での支出があるなかでも経費節減に取り組んだ。</p>

## 利用者アンケートの結果

<p><b>・アンケートの実施状況</b></p> <p>(1)8月と3月にそれぞれ利用者アンケートを実施し、結果については館内掲示している。          調査期間 8月:平成26年8月8日～8月26日 3月:平成27年2月19日から平成27年3月5日          集計結果 8月:設備満足度(大いに満足76%(+3ポイント)、やや満足22%(-3ポイント)、不満2%(大いに不満から不満へ)変化          職員対応(大いに満足78%(+8ポイント)、やや満足23%、やや不満20%(+16ポイント)、おおいに不満1%)          (同) 3月:総合満足度 5点/4.36点(-0.3)          主な意見          (よい評価)10年前くらいから、通っていますが、相談によくのってもらい、子どもの成長を共に見守って下さるので嬉しいです。          (悪い評価)駐車場がない。公共の場での病気の感染が心配 (要望)乳幼児対象の講座を増やしてほしい。          (2)イベントや教室開催後にアンケートを実施し、内容の評価や改善、ニーズのリサーチに活用している。          (3)館内の意見箱設置、WEBの投稿欄などから「お客様の声」を収集し、運営や設備等に不具合があれば迅速に対応した。</p>
<p><b>・アンケート結果に対する対応状況</b></p> <p>・定期アンケートの結果は、館内掲示板に掲示した。          ・意見・要望については対応を記した回答用紙を定期アンケートの結果とともに掲示した。          ・意見・要望は、改善の可・不可も含めTo Do管理表にて状況把握している。</p>

## 総合評価

<p>平成26年度は、「経営体制の成熟」を重点目標として管理運営を行った。指定事業では地元一新区の協力を頂いたプログラムや、関連施設と連携したプログラムが実施できた。自主事業では、健康文化系の教室が定着できた。スポーツ教室も種目に限りがあるものの、参加延べ人数の増加に見られるように中身の充実が奏功していると考えられる。指定管理初年度から、延利用者数は連続増加を続けている。その背景には、大型イベントの充実とともに、空きスペースの有効活用が挙げられる。また、平成27年3月26日は開館20周年となり、「こどぶん二十歳の誕生祭」として通常よりボリュームを増やした大々的なイベントを開催した。今後1年間は記念イヤーとして、イベントによっては冠大会としてプレゼントを用意するなど利用者に感謝の気持ちを表したい。まだまだ、会館の施設の特長や職員の能力を発揮できる場面があると思うので、さらなる事業の開発に努めたい。</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。特にスポーツ教室等の自主事業を積極的に展開し、利用者数は昨年に比べ微増であった。また、利用者の意見収集を意見箱設置、WEBメール投稿欄、イベントアンケート等により行い、利用者ニーズの把握に努めるなど、苦情や要望等に対しても迅速に対処するなど高く評価でき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。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、施設的环境美化など、利用者にとって安全・安心な施設管理に努めている。また、施設の老朽化に伴い、計画的な小規模修繕を実施するなど評価できB評価とした。
収支状況	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。また、20周年事業の関連企画の支出があるなかでも経費節減に取り組むなど評価できB評価とした。

## 総合評価

<p>平成26年度は、経営体制の成熟を重点目標に置いた管理運営を行い、協定書、仕様書等に基づく業務が適正に実施された。          施設の運営面においては、関連施設と連携したプログラム及び健康文化系教室の定着、スポーツ教室の中身の充実が奏功したことにより、参加者数は年々増加し、指定管理者の特性を活かした事業の取り組みの結果、利用者数は指定管理初年度から連続増加を続けている。また、施設の満足度調査における利用者からの声も良好であり、特に「スタッフ対応」への評価は昨年より高くなっている。          施設の管理面においても、設備等の経年劣化による不具合が生じる中、その維持管理や安全管理に努め、計画的な施設修繕に取り組むとともに、舞台事業の運営においてもスタッフの創意工夫により業務が適切に実施されるなど、総合的に高く評価できる。          今後も引き続き利用者ニーズを的確に把握し、効果的かつ効率的な運営に取り組むことで、子どもたちの健全育成に寄与することが期待される。</p>
---

平成26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	熊本市母子・父子福祉センター				
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24年4月1日から平成29年3月31日				
施設所管課	健康福祉子ども局 子ども支援課				
施設概要	「ひとり親家庭の親子及び寡婦の福祉の増進を図るための施設」であるという基本理念に基づいて運営している。 延べ床面積546.40㎡(地上2階建て)・事務室(831.42㎡)・応接室(14.00㎡)・相談室(5.04㎡)図書・託児室(22.75㎡)・母子相談室(37.98㎡)・研修室(108.78㎡)調理室(48.80㎡)・和室(33.60㎡)				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひとり親家庭等の自立支援のための就業に関する相談及び情報提供</li> <li>・子育てや家庭問題等に関する各種相談業務</li> <li>・技能習得講座や教養講座等の企画実施</li> <li>・自主講座や自主練習等の施設利用に関する業務</li> <li>・親子、シニア等に向けた事業の企画実施</li> </ul>				
施設利用状況					
	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	13,792	13,651	141	99%
収支状況					
	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	24,161	24,890	729	103%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	28	35	7	125%
	合計	24,189	24,925	736	103%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	16,171	15,062	1,109	93%
	事業費	4,778	4,797	19	100%
	その他	2,016	1,635	381	81%
	合計	22,965	21,494	1,471	94%
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し、実地調査。 指定管理者へのヒアリング 年2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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設PRのためメルマガ(登録数:1763件)配信やHPを活用。HPでは講座のお知らせだけでなく、様々な講座の様子なども頻繁に掲載した。</li> <li>・母子、父子を含めたひとり親家庭等のニーズに沿った事業提供を積極的に行い、特に孤立しがちなひとり親家庭の交流の場としてセンター機能を活用すべく、技能習得講座以外にも、茶話会や子育て達人等の講座を提供し、利用者に喜ばれた。</li> <li>・就労支援についてはアフターケアの実施により、相談者の希望に添えるような情報を継続して提供してきた。</li> </ul>
施設の管理	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の安全管理については、職員による毎日の安全点検実施と共に仕様書に基づく適切な管理を行った。</li> <li>・経年劣化が目立っていたグリストラップの蓋取替えや外灯修理により館内外の一層の安全管理や維持管理に努めた。</li> <li>・不急不測の事態にも対応できるように、防災、防犯訓練を年度内に各2回実施した。</li> </ul>
収支状況	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支に係る費用の中でも削減できる部分については職員全員で取り組み、水光熱費等の削減ができた。</li> </ul>

## 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. 講座別アンケート(調査期間:H26.4月~H27.3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査方法:各講座終了後に利用者へのアンケート手渡し及び回収(回収数 350件)</li> <li>・調査結果:講座内容や講師については98%から満足であるとの回答を得た。</li> </ul> <p>2. 技能習得講座受講者追跡調査(調査期間:H27.2月~3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査対象:H26年度の技能習得講座受講者 72名</li> <li>・調査方法:往復はがきによる調査(回収数 29名)</li> <li>・調査結果:講座について(大変満足・満足 93%)・センターについて(大変満足・満足 97%)</li> <li>・ご意見:良い評価 資格が取得できた。託児がある。講師が丁寧に教えてくれる。 回数、内容、時間帯がちょうどよい。職員の対応が良い。館内がきれいである。</li> </ul>	
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・好評であった単発講座を27年度のリクエスト講座に取り入れることとした。</li> <li>・利用者の、「もっと勉強をしたい。スキルアップをしたい。」という声に応え、27年度技能習得講座ではスキルアップを目指す講座を実施。</li> <li>・講座の日程やカリキュラムに対しては講師や部屋の調整もあるため、検定の前の自主練習・自習ができることを説明し利用してもらっている。</li> </ul>	

## 総合評価

<p>・ひとり親家庭を「孤立させない」「追い詰めない」ための取り組みの一環として茶話会(託児あり)を実施し、センターを媒介とした互いにつながり支え合う仕組みづくりを提供した。また、工作や手芸のような、家庭では時間の取りにくい講座を提供することで、親子でふれあいの場をもつことができるような支援に努めた。</p> <p>・有識者による運営委員会の委員の方々の提言を受けつつ、事業や講座の内容充実にも努めた。</p> <p>・開かれたセンターをめざし、学校や学生ボランティア等にも協力を仰ぎ、科学実験や読み聞かせなどを継続して実施した。利用者にも喜ばれ、また、学校や学生の方にもセンターを知って頂く良い機会となった。</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・仕様書に基づく業務が適切に実施された。利用者数は前年度と比べるとほとんど変化はなかった。特に利用者からの意見・苦情等には利用者アンケートを実施し、速やかに対応するとともにその都度市への報告を徹底している。
施設の管理	B	設備等の修繕、維持管理についてはセンターが建てられてからかなり経つため、経年劣化による修理箇所が多いが、常に報告を受け、速やかに修繕が行われている。定期点検で指摘された箇所も修繕が終わり、安全な施設の管理運営がなされている。
収支状況	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。

## 総合評価

<p>指定管理者となった平成24年度から、利用者のニーズを把握して講座に取り入れるなど、業務の改善がなされており、利用者アンケートでも高評価を得るなど、一定の成果が現れている。また、メルマガ配信やHPを活用した施設の広報がされており、努力が見られる。HPは頻繁に更新されており、利用者のスキルアップをしたいという声に応えた講座を実施するなど、利用者が満足できる運営がされている。残念ながら利用者数の増加には繋がっておらず、今後は現利用者だけでなく新たに利用しようとする方も利用しやすい施設運営に取り組んでもらいたい。</p>
--



平成26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	熊本森林学習館				
指定管理者	株式会社リフティングブレーン				
指定期間	平成24年4月1日から平成27年3月31日				
施設所管課	環境局 環境共生課				
施設概要	1「ふれあいの森林づくり」整備事業の一環として 2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	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	1,830	1,833	3	100%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	3,420	3,591	171	105%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	3,420	3,591	171	105%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	3,128	3,219	91	103%
	事業費	292	372	80	127%
	その他	0	0	0	-
	合計	3,420	3,591	171	105%
モニタリングの実施方法	指定管理者より毎月提出される業務記録(月報)、自主事業報告書に基づく業務履行確認年2回 8月、12月の現地調査、利用者アンケート箱の集計				

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	企画事業では、市指定事業である森林の役割と重要性の資料、子どもが親しみやすい昆虫や小動物の木工細工を常設展示。「木工作家による木工教室(毎土曜日)」、森林・緑化・自然保護の体験学習を目的に「自然観察&森林学習会(7月・10月・3月)」を実施。自主事業は、女性をターゲットにした「バスケットアレンジメント作り体験(4月)」、「グリーンアレンジメント作り体験(6月)、子供から高齢者までをターゲットにした「和菓子作り体験(5月・9月)」、小学生をターゲットにした「夏休み自由研究教室(7月)」、親子連れをターゲットにした「フォトフレーム作り体験(8月)」、「クリスマスリース作り体験(11月)」、幼児から小学低学年をターゲットにした「木のおもちゃ作り体験(2月)」の実施など、女性とファミリー層の利用者増加を図った。施設および企画事業のPR活動は、市政だよりへの掲載や近隣の保育園・幼稚園・小学校の学校教育機関へ企画事業のチラシ配布による広報活動とホームページおよびSNS(Facebook)を使用した施設の認知度アップと利用の促進を図った結果、利用者数は平成25年度とほぼ同じだった。個人情報保護・接遇・苦情対応の職員研修を実施し、サービス品質の向上に努めた。
施設の管理	A	設備の定期保守点検は、計画通りに実施。保守管理は、日常の清掃と施設・設備点検をチェック表と日報で実施確認及び管理を行った。安全管理対策は、安全管理マニュアルに基づき、事故・災害等の緊急時対応研修を実施し安全管理に努めた。また、自主事業により、小萩園駐車場までの市道の落葉や小枝の撤去清掃を実施し、来館者の安全確保と景観維持に努めた。

収支状況	A	企画事業(市指定事業及び自主事業)の実施に伴い、事業費が予算を大きく上回るも、管理費の経費圧縮でカバーした。業務目的外の支出は無く、会計処理は適正に実施した。
------	---	---

### 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	1回目:平成26年11月1日から30日 2回目:平成27年3月1日から31日
2.調査方法	受付にアンケート用紙を設置し、来館者自身で記入後BOXへ投函。(回収件数:359件)
3.集計結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・森林学習館を知るきっかけ・・・「知人」26% 「学校」18% 「市政だより」15%</li> <li>・利用回数について……………「5回以上」42% 「初めて」36%</li> <li>・施設について……………「良い」75% 「普通」22%</li> <li>・展示物について……………「良い」64% 「普通」34%</li> <li>・職員の対応について……………「良い」82% 「普通」17%</li> <li>・再利用について……………「また利用したい」91% 「どちらでもない」8%</li> </ul>
4.結果総括	<p>利用者の多くは、北区・西区・中央区の市民でファミリー層と高齢者であり、利用目的は、ファミリー層はレジャーや企画イベント、高齢者はウォーキング等の健康増進として小萩園を利用している固定客となっている。アンケート結果からリピーターが増えていることが分かる。</p>
5.利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無料で利用でき、ウォーキングや散策に最適だが、遊歩道が少ない。</li> <li>・駐車場から施設まで遠く、高齢者や障がい者にはキツく、休憩場所を増やして欲しい。</li> <li>・携帯電話が通じ難く、緊急時の不安を感じる。</li> <li>・車道の道幅が狭く、見通しが悪い。</li> <li>・飲料水があった方が良い。</li> </ul>
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>飲料水の要望に対し、設置のミネラルウォーターサーバーを利用可とした。携帯電話については、携帯各社に対し、アンテナ設置を交渉したが、地理的条件や利用者数の見込みが少なく各社とも設置見送り。</p>	

### 総合評価

<p>事故及び苦情も無く、施設の円滑な運営管理が出来た。来館者の安全確保のために周辺道路の除草清掃を実施した。年間を通してイノシシが地面を掘り返すなど見られたため、その都度環境整備を行った。施設への被害はなかった。また、例年になく野生ザルの目撃情報があったが被害はなし。地域に密着した近隣校への定期広報活動を実施。企画事業(イベント)も年間10回実施。5回以上の来館者が前年度35%だったのに対し42%と着実なリピーター増加が見られた。収支状況についても、管理運営経費の節減に取り組み適切な予算執行を図った。</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	A	協定書及び仕様書に基づき、適切に運営、実施されていた。指定管理者3年目として、利用者のニーズに合わせ、年齢、性別、開催時期等を考慮した企画事業を実施するなど工夫が見られた。その結果、リピーターの増加に加え、参加者自らが知人に紹介するなど、波及効果があった。また、施設PRのため、近隣の保育・幼稚園、学校等にチラシを配布し、更に、HP、フェイスブックにおける紹介など、積極的な広報活動を展開し、利用促進を図った。
施設の管理	A	開設から30年近く経過しており、老朽化が進んでいるため、特に、施設利用者の安全面に気を使い、危険箇所等の点検をはじめ、管理範囲以外である市道の落葉や小枝を撤去清掃を実施した。また、施設周辺に猿が出没した際は、その都度市へ報告すると同時に、利用者への注意喚起方法や動物管理センターへの連絡等、迅速に対応できるよう事前に協議を行い、万全を期した。
収支状況	B	事業目的以外の支出等は無く、適正な指定管理料の支出が行われ健全な運営管理が行われた。

## 総合評価

指定管理者として3年間(平成26年度は最終年度)、森林学習館の設置目的に沿った、森林とのふれあいや自然保護などの意識高揚のための自主事業を実施している。近年、利用者の減少が続く中、行政と違う観点の発想により、工夫した企画を実施するなど、利用者層の拡大、リピーターの増加に至った。また、施設展示品の配置を工夫し、森林学習館の特性を生かした、親しみやすい、木の温もりを感じる空間とした。更に、利用者からの「携帯電話不通による不安感」を解消するため、携帯電話各社に対しアンテナ設置を要望、また、森林学習館では飲用水が確保できないため、ミネラルウォーターを提供するなど、その対応力は高く評価される。施設利用者からは、職員の対応についても高く評価されており、接遇研修の効果が見られた。

## 平成26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	熊本市リサイクル情報プラザ																																																					
指定管理者	リサイクルプラザ管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日																																																					
施設所管課	環境局 ごみ減量推進課																																																					
施設概要	【建物概要】 構造鉄筋コンクリート造 地上2階建 延床面積 1,175㎡ 改築年月 平成9年3月 【ストックヤード】 構造鉄骨造 平屋建 延床面積 1,000㎡ 建設年月 平成23年3月 【駐車場】 138台分(障害者駐車場1台分) 【主な施設概要】 1階: エントランスホール, 図書資料室, リサイクルマーケット, 事務室 / 2階: 多目的研修室(定員90名), リサイクル体験コーナー(定員20名), リサイクル展示室, ガイドンスコーナー / スtockヤード: 管理室, 倉庫																																																					
事業概要	市民に対しリサイクルに関する情報の提供を行うことにより、リサイクルとごみ減量を推進し、もって環境の保全を図ることを目的とする。 ・市民から提供いただいた再使用可能な家具屋衣類等の展示、譲渡 ・リサイクルの体験学習、講座、研修会の開催 ・拠点回収場所から集められた乾燥生ごみ堆肥化による生ごみの減量及び市民啓発																																																					
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%;">H25年度</th> <th style="width: 15%;">H26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>33,405</td> <td>33,905</td> <td>500</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	33,405	33,905	500	101%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	33,405	33,905	500	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%;">H25年度</th> <th style="width: 15%;">H26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>29,881</td> <td>30,618</td> <td>737</td> <td>102%</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>16</td> <td>16</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>29,881</td> <td>30,634</td> <td>753</td> <td>103%</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%;">H25年度</th> <th style="width: 15%;">H26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>24,681</td> <td>25,209</td> <td>528</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>121</td> <td>105</td> <td>16</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>5,232</td> <td>5,677</td> <td>445</td> <td>109%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>30,034</td> <td>30,991</td> <td>957</td> <td>103%</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	29,881	30,618	737	102%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	16	16	-	合計	29,881	30,634	753	103%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	24,681	25,209	528	102%	事業費	121	105	16	87%	その他	5,232	5,677	445	109%	合計	30,034	30,991	957	103%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	29,881	30,618	737	102%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	16	16	-																																																		
合計	29,881	30,634	753	103%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	24,681	25,209	528	102%																																																		
事業費	121	105	16	87%																																																		
その他	5,232	5,677	445	109%																																																		
合計	30,034	30,991	957	103%																																																		
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																																																					

### 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	本施設の指定管理を受託して本年で3年目を迎えた平成26年度は、過去の実績に対する来館者増の施策に特化した運営に取り組んだ。その具体的施策として、5月から特別譲渡会(ハッピーフェア)を毎月1回開催し多くの新たな利用者の獲得に取り組み、同時にリペアした家具の「差し上げますコーナー」への常設展示を始めたことでリピーターを獲得することもできた。年に5回開催の青空フリーマーケットは、平成26年度より雨天時は中止していたものを室内で開催するようにしたことで、全てのフリーマーケットを無事に開催することができ、利用者の満足度向上に繋げることができた。施設認知度の向上をめざし、毎月発行している「3R通信」や「季刊りんくす熊本」の発行・配布などの広報活動を徹底し、マスコミの取材にも積極的に対応した結果、前年比101%・500名増の利用者増につなげることができた。
施設の管理	A	仕様書・年次計画書に基づいた施設の管理を実施した。建物の老朽化が進んでいる部分の修繕については早めの対応を心掛け予防保全にも努めた。平成27年1月から3月の空調改修工事期間には、利用者の立場に立った観点から部分閉館し、利用者の安全確保を最優先した管理を実施した。 また、ストックヤードの在庫点数増加に対応し、在庫の棚卸しと整理を行い、業務効率及び労働災害の防止に努めた。 リサイクル啓発施設であることから、環境保護の考え方を管理に反映させ、グリーンカーテンの設置や処分品のリサイクルに取り組んだ。
収支状況	B	年間管理経費収支計画書に基づき、顧問税理士の管理による適正な収支執行を実施し、人件費以外の各種経費に関しては、経費削減額の目標を立て、無駄な経費や購入消耗品などの見直しを実施し、経費削減に努めた。特にコピー用紙の再利用やコピー機の使用方法の見直しで、管理経費の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.調査期間 平成26年8月1日(金)～平成27年3月22日(日)                  2.調査方法 施設を利用した方の中から無作為抽出(回答150件)、直接聞き取り(回答30件)                  3.結果総括 77.8%以上の利用者が職員の対応等、概ね満足しているとの結果である。                  ・職員の対応:「とてもよい・よい」90.6%                  ・施設内の清掃状況:「とてもよい・よい」77.8%                  4.利用者の主な意見(原文のまま記載)                  (良い評価)職員の方皆さんがとても感じが良く、気持ちよく利用しています。リサイクルすることで、まだ使えるものが捨てられることなく再利用できて良いと思います。                  (改善点等)展示品が少ないような気がする。施設の存在があまり知られていない気がします。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>施設のPR及びリサイクル品の提供を促進するため、毎月発行している「3R通信」の各所への配布や関連施設の紹介媒体「季刊りんくす熊本」の発行・配布、またマスコミ(TKU・RKK他)を活用した広報活動をこれまで以上に精力的に行っていく。</p>

## 総合評価

<p>3年目にあたる平成26年度は、リピーターの定着及び新規利用者の獲得へ向け、新たなイベントの実施、周知広報を積極的に展開した。具体的には前年まで年6回発行の広報誌を毎月発行とし回数を増やして、市内全てのコミセン・公民館・区役所(支所)、JA各支所や商業施設など市内全域200箇所に広報展開を行い、更に年度後半からは積極的にマスコミに向けたニュースリリースを発信し続け、テレビ、新聞に多数取り上げられプラザの宣伝に繋がった。特に冬季に衣類が不足した際には、新聞により情報発信を行い、さらに当企業体が管理運営する複数の公共施設の利用者に向けて衣類提供をお願いしたところ、大きな反響があり多数の衣類提供が得られた。                  このような取り組みを積み重ねた結果、平成26年度の利用者は前年度を500人(前年比101%)上回る実績となった。                  施設維持管理においても、大型修繕は複数社の見積もりを比較検討し適切に修繕を行い、定期的な車両点検、設備点検においても予防保全に努めた。また館外の緑地管理においては、利用者参加による花壇作りを行いチューリップを植栽し、再利用堆肥の活用や緑化による二酸化炭素削減につながる環境保護に関する啓発に繋げることができた。                  次年度はプラザが主体となり様々な資源の再利用による事業を他施設と協働で企画することで当企業体ならではのスケールメリットを最大限に活用し、循環型社会形成に向けた啓発活動が市内全域に浸透するよう努める所存である。</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	仕様書等に基づき業務が適切に行われている。来館者数は家具、衣類、書籍の提供、乾燥生ごみ堆肥の無料配布、フリーマーケットの定期開催などで34,000人程の来館者数をあげている。利用者ニーズに応える事業展開であると評価できる。しかし、各種講座の受講者数が減少傾向にある課題には工夫と改善が必要である。
施設の管理	B	協定書、仕様書に基づいて適切に実施されていた。施設の修繕は適宜迅速に行われており、館内の軽微な傷みが見られる箇所については、今後も計画的に修繕が行われる予定である。また、定期清掃、点検に加え、職員が清掃、除草を行い来館者が気持ちよく利用できるよう施設管理に配慮されている。
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、限られた経費を有効に支出されている。

## 総合評価

施設の運営・管理、収支状況は適正に実施されている。

利用者のニーズを把握し指定管理者制度導入後、来館者数を伸ばしている。平成26年度の取り組みとしてリサイクルマーケットで家具・衣類・書籍などの譲渡、フリーマーケット開催にと工夫がなされ、目標を設定し実績に繋がる数値として表れている。

また、広報活動は広報誌の発行回数を増やし配布も市内全域に広め、マスコミ活用など積極的に取り入れブラザの認知度の向上が図られている。このことから高く評価できる。

しかし、環境教育の普及啓発を進め、本施設の設置目的である「ごみ減量とリサイクルの推進」のため、各種講座の利用を増やす工夫や改善が必要である。

平成26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	株式会社 パブリックビジネスジャパン				
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日				
施設所管課	環境局 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する。				
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	80,596	88,983	8,387	110%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	26,250	26,989	739	103%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	5,389	5,292	97	98%
	合計	31,639	32,281	642	102%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	25,743	25,160	583	98%
	事業費	2,387	3,160	773	132%
	その他	2,220	3,347	1,127	151%
	合計	30,350	31,667	1,317	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(随時)、月報等報告書の確認(月1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2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  
区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	指定管理4年目を迎える平成26年度は、安定した貸し館の継続利用を維持し、利用率が低い時間帯の利用者獲得ならびに自主事業実施により施設の有効利用を高め、年間をとおして利用率及び利用者数の底上げに特化した運営に取り組んだ。具体的施策として、健康運動実践指導者・介護予防指導士・体育施設管理士・エアロビクス・ヨガ・ピラティス等の有資格職員を配置し、利用者からのニーズが高い健康増進事業、幼児児童向けの基礎体力向上に資する事業を多数実施した。さらに地域自治会との連携についても、サポート事業として、自治会行事の準備・運営を支援、より地域と密着した関係を築くことで地域住民の利用向上を図った。広報活動では自治会回覧板やWEBを活かしたことで全館貸切による民間企業の利用事例も出てきた成果もあり、利用人数・料金共に大きく前期を上回る結果となった。
施設の管理	A	仕様書に定められている管理業務を、管理計画書に基づき確実に実施した。当期は安全な施設をテーマに安全管理を徹底した。職員が1時間ごとの施設備品点検を徹底し事故防止に努め、利用者へネット張り等の準備サポートや運動前のストレッチ指導など、施設管理に必要なサービスを新たに取り入れた結果、当期は無事故で終えることが出来た。施設の景観維持の取り組みとしては、委託業務とは別に芝刈りや植栽の剪定など職員による日常管理を実践したことで利用者満足度の向上に繋げることができた。
収支状況	A	年間管理経費収支計画書に基づき、顧問税理士の管理による適正な収支執行を実施し、人件費以外の各種経費に関しては、経費削減額の目標を立て、無駄な経費や購入消耗品などの見直しで、管理経費の削減を実施することができた。

## 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26年4月1日～平成27年3月31日
・2. 調査方法	アンケート調査(記入者数 200名)
・3. 調査結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客対応 …とても良い・良い 89% ふつう 11% あまり良くない・悪い 0%</li> <li>・清掃状況 …とても良い・良い 89% ふつう 10% あまり良くない・悪い 1%</li> </ul> すべての項目でとても良い・良いが85%以上を超え利用者に高い満足をもっていただけた。
・アンケート結果に対する対応状況	
事業ごとにアンケート調査を行ない事業内容の見直しや開催時期検討案として活用した。 アンケート結果はコンプライアンス委員会にて協議し現場の定例会議等で対応策を協議後、館内に掲示している。	

## 総合評価

<p>指定管理4年目となる平成26年度は、更なる地域との連携をテーマに年間事業計画を作成し、利用者・地域住民の目線に立った管理運営を適正に実施する事が出来た。利用人数・収納金に関しては、前年度の実績を基にした目標値を設定し、各区分・施設ごとの稼働率UPを目指し、営業・広報活動等の取り組みを職員全員で行い、結果として前年対比収納金額106.2%・利用人数110.4%という前年度を大きく上回る結果を出す事が出来た。</p> <p>指定事業・自主事業に関しては、広報誌や市政だよりだけでなく、WEB(ホームページ・ブログ・SNS等)を活用した広報活動を展開し、施設の利用促進を図った。新たな取り組みとして、要望の多かった子供向けの講座として「元気アップ教室」を展開し、利用者の満足度の向上に努めた。</p> <p>地域との連携では、自治会サポート事業として、自治会が行う事業の準備・運営のサポートや、ボランティア講師紹介・スタッフデリバリーサービスとして地域の小学校へニュースポーツの指導を行うなど、幅広い年齢層の地域住民と連携し、より地域に密着した活動を行う事が出来た。</p> <p>指定管理最終年度となる平成27年度は、これまでの集大成と成るよう、4年間で培った利用者や地域との信頼関係を活かしながら事業を展開し、更なる発展を目指した管理運営に取り組む所存である。</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	施設の運営については、協定書及び仕様書等に基づき適切に業務が実施されている。年4回実施している来館者に対するアンケートの結果を、事業計画に反映させることや地域との連携を考慮した事業を実施することにより、地元自治会や地元住民の利用も増えてきており、利用者数も前年度に比べて約8,400人増加していることは評価できる。
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切に業務が実施されている。施設の維持管理のため、設備等の点検業務も日々確実に実施されている。また、修繕等についても、故障箇所の大小に関わらず、市との事前協議を行なった上で、計画的に実施されている。
収支状況	B	経費削減に努めながらも、事業内容の充実のために努力しており、計画的な支出が実施されている。また、事業目的に適合しない支出等はなく、事業計画に沿った支出がされており、適切な会計処理が実施されている。

## 総合評価

<p>指定管理者として4年目となり、効果的な広報活動(ラジオや広報誌等)を行ったり、アンケートの意見を参考とした新たな講座を実施するなど、利用者目線での管理運営により、利用者数も毎年増加してきていることは評価できる。</p> <p>施設の維持管理についても、協定書・仕様書に沿った業務が適正に実施されており、修繕についても適正に実施されている。</p> <p>今後も、地域に愛される魅力ある施設づくりを目指すために、施設の維持管理を徹底し、利用者のニーズにあった事業内容の充実や、地域自治会との連携の強化等により、利用者の増加と利用者サービスの向上に取り組む必要がある。</p>
---



## 平成26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25年9月1日から平成29年3月31日まで				
施設所管課	熊本市環境局 廃棄物計画課				
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)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	14,929	28,469	13,540	191%
H25年度はH25年9月からH26年3月末までの7ヶ月間の集計					
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	11,466	20,374	8,908	178%
	利用料金収入	5,964	9,372	3,408	157%
	その他	149	42	107	28%
	合計	17,579	29,788	12,209	169%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	15,811	27,013	11,202	171%
	事業費	904	1,549	645	171%
	その他	597	711	114	119%
	合計	17,312	29,273	11,961	169%
H25年度はH25年9月からH26年3月末までの7ヶ月間の集計					
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) 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	開場2年目を迎え、仕様書及び条例並びに事業計画書に基づき、施設運営に取り組んだ。平成26年度は施設の知名度アップを重要課題に掲げ、地域型総合スポーツクラブをはじめ近隣宿泊施設や旅行代理店などへの営業活動をこまめに行い、広報活動・施設利用促進を徹底的に実践した。満足度の向上を図るため、聞き取り調査による利用者の要望等に基づき、熱中症対策として飲料水の提供やミストシャワーの設置を行い、また、東屋を活用した休憩施設の整備を行った。パークゴルフ協会との連携による各種大会(主催・共催・誘致)も定着し良好な関係を築いている。また、自由広場の運営についても、広報活動及び誘致活動の結果が顕著に現れ、キッズサッカーを中心に定期利用団体が増加した結果、すべての施設で予想を上回る利用実績に至った。
施設の管理	A	仕様書及び事業計画書等に基づき適切な施設の管理運営を実施することが出来た。施設の管理スケジュールに施設予約状況を反映させ、利用者が快適に利用できるようにコース整備や、管理棟などの清掃を実施した。また敷地の緑地、芝、植栽管理においては委託事業者と施設職員が共同で管理業務を行った。施設利用者に高齢者や小学生が多く見受けられることから、安全で安心して利用できるよう段差の解消やベンチ・テントの増設などを行った。
収支状況	A	収支予算書に基づき、顧問税理士の管理の下、適正な収支執行を行うことが出来た。毎週開催する企業体定例会において、随時収支状況把握を行い適正な運営を行った。利用者数の増加にともない利用料金収入も計画値を上回ったことから、かねてから利用者の要望が高かった防寒対策の暖房器具やコース内の簡易トイレ設置を行い利用者へ還元することができた。

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調査期間 平成26年4月、12月、平成27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 136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)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」 87%                  ・職員の対応について……「満足・概ね満足」 98%</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・東屋の防寒対策……市との協議に基づき安全管理対策の実施や、大型暖房機具の設置を行った。                  ・コース内の樹木の植樹……日除けのため、もちの木等の中木の植樹や、OBゾーンへの低木の移植を行った。                  ・日陰の確保……熱中症予防のためテントやパラソル等を各要所々に配置を行った。                  ・時計の設置……管理棟横に設置を行った。                  ・トイレの設置……コース内で一番利用者が滞留する場所に仮設トイレの設置を行った。                  ・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年目となる平成26年度は、事業計画及び仕様書・条例を遵守した管理運営を実施できた。アンケート調査結果では利用者の要望をくみ取り、利用者目線に立った改善や管理運営を測ることができた。とりわけ要望が多かった大型暖房器具の導入は好評で、冬季の利用者増に繋がった。またコース内の植樹による日陰の確保や簡易トイレの設置等も、利用者の満足度向上に繋がった。                  当期は広報強化に取り組んだ結果、パークゴルフ場においては年間2万人を超える利用者に利用いただいた。とりわけ9月より開始した当施設主催による『友の会』会員数が当期末で183人となり、その会員数がパークゴルフ協会に迫るほど拡大したことが要因に挙げられる。                  また、利用者の声を反映した対応・改善を図ることを目的に芝生広場にショートコースを設置したことで、混雑時においても初心者・子供がプレーの遅延を気にすることなく安心して利用できる環境整備に繋がった、また自由広場においても様々な定期利用の団体が増加傾向にあり土日祝日においては2ヶ月先まで予約が入る状態にまで利用率が向上した。                  高い利用比率を占めるパークゴルフ場の当期利用人数は前年比+12%を達成することができたことは利用者の立場に立ったサービス向上に努めた結果だと自負している。</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	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。 利用者数は前年月平均と比較し10%程度増加、また、アンケート結果については、施設の評価が「よい」「とてもよい」合わせて87%と前年度の78%を上回る結果になり評価できる。
施設の管理	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。 また、利用者の安全確保のため熱中症予防のテントやパラソルを設置したことや利用者の要望による簡易トイレの設置などの迅速な対応が評価できる。
収支状況	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。

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概ね円滑に実施されていた。                  また、パークゴルフ協会及び地域と連携して施設利用促進のための広報活動をおこなったことや、自由広場利用促進のためサッカー用ミニゴールの設置を行うなど利用者増加のための活動が評価できる。                  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を期待する。</p>
---

## 平成26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25年9月1日 ~ 平成29年3月31日				
施設所管課	環境局 廃棄物計画課				
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(受付けの関する業務、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	入場者(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	5,085	12,417	7,332	244%
H25年度は平成25年9月から平成26年3月の7箇月間の集計					
収支状況	収入(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	8,967	15,876	6,909	177%
	利用料金収入	2,794	5,055	2,261	181%
	その他	152	404	252	266%
	合計	11,913	21,335	9,422	179%
	支出(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	3,911	6,983	3,072	179%
	事業費	482	601	119	125%
	その他	7,621	13,518	5,897	177%
	合計	12,014	21,102	9,088	176%
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)(平成26年9月、27年2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

#### 区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	平成25年度に比べると入場者の数が月平均約40%増えている。これは今まで重ねた周知活動が実を結んできたことと、パークゴルフ自体がいろいろな人に認知されてきた結果と思われる。 この来場者増に対し日常におけるお客様対応が雑にならないか心配であったが、アンケートにおける「職員対応」において、概ね好評をいただくことができた。 今後もパークゴルフ人口は増え、来場者も多くなると思われるので現状に満足することなく、より多くのお客様に楽しんでもらえるよう努めていきたい。
施設の管理	A	扇田ふれあい広場では、来場いただいたお客様にパークゴルフを楽しんでもらえる以外にも「気持ちの良い場所、癒される場所」を提供出来るよう日々管理を行っている。特に、季節ごとの花を植えることでお客様に楽しんでいただいております。好評を得ている。 今後もパークゴルフコースの丁寧な整備はもとより、施設全体が楽しめさらに来場者が増える様管理していきたい。
収支状況	B	平成25年度は初期投資の支出や、環境整備の支出などで若干の赤字決算となったが平成26年度は予想以上の来場者を確保することが出来多少の黒字を達成することが出来た。今後も来場者を増やし黒字安定化に持って行きたい。

## 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27年1月4日から平成27年1月31日
2. 調査方法	管理棟内にアンケート用紙を用意し、記入後、ご意見箱で回収。(回収件数60件)
3. 評価方法	・とてもよい ・よい ・ふつう ・あまりよくない ・わるい の5段階評価
4. 結果総括	<p>整備状況・・・とてもよい:46.7% よい:48.3% ふつう:5% あまりよくない:0% わるい:0%</p> <p>維持管理・・・とてもよい:55% よい:41.7% ふつう:3.3% あまりよくない:0% わるい:0%</p> <p>職員対応・・・とてもよい:56.7% よい:35% ふつう:8.3% あまりよくない:0% わるい:0%</p> <p>と高い評価を頂いておりお客様はある程度満足していると思うが、今後ともこの結果に恥じない様来場されたお客様全員に満足してもらえるよう努める。</p>
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>上記の結果のように、現状では整備、維持管理、お客様対応など来場の方々に満足いただいている。しかし、結果だけに満足していると甘えが出てくるので、今後もより丁寧な対応を心がけて行きたい。個別の要望としてポットやレンジの設置の依頼がありましたので休憩室に設置した。</p>	

## 総合評価

<p>オープンから7カ月経ち平成26年度を迎え、扇田ふれあい広場パークゴルフ場も市民の方々に周知されてきた結果、月平均の入場者数は平成25年度726人/月が平成26年度1,035人/月と前年比約40%増となった。このように入場者が増えてきた時のスタッフの対応、施設の管理など日常における業務が疎かになり問題が発生しないか心配であったがアンケートの結果に表れているように、来場者の皆様に維持管理、職員対応ともに良い評価を受けていることは喜ばしいことである。</p> <p>しかし、現状の集客数、芝生管理などの管理状況に満足することなく、今後とも地道な周知活動、日々のコース管理、丁寧な対応などに努め来場されたお客様により満足してもらえるように努めて行きたい。</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	<p>施設の運営においては、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。</p> <p>利用者数は前年月平均と比較し40%増加し、アンケート結果については整備状況、維持管理及び職員対応について「よい」「とてもよい」合わせて全項目90%以上の高評価であった。</p> <p>施設管理の充実及びスタッフのきめ細かな対応がアンケート結果や利用者数増加の結果に繋がっている。</p>
施設の管理	B	<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。</p> <p>芝生や植栽の管理についても定期的に手入れ作業が十分行われており評価できる。</p>
収支状況	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概ね円滑に実施されていた。</p> <p>また、利用者アンケートでは、平成25年度(指定管理初年度)は「あまりよくない」の意見も少数あったが、平成26年度のアンケート結果においては「あまりよくない」「よくない」の意見は0%で全体的に利用者のニーズに応じた運営がなされ、利用者増加にもつながったと考えられる。</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を期待する。</p>
--

## 平成26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24年4月1日～平成29年3月31日				
施設所管課	農水商工局 産業政策課				
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)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	74,675	78,985	4,310	106%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	29,362	30,332	970	103%
	利用料金収入	5,094	4,573	521	90%
	その他	22,675	21,176	1,499	93%
	合計	57,131	56,081	1,050	98%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	7,996	11,460	3,464	143%
	事業費	49,083	46,512	2,571	95%
	その他	0	0	0	-
	合計	57,079	57,972	893	102%
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(9月、3月) 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	熊本市勤労者福祉センター条例等関係法令を遵守し、勤労者・市民の利用を優先しつつ、施設利用者には公平・平等な管理運営に努めた。講座・利用案内等の情報をホームページや市政だより・ふれあう共済会報誌等に掲載したり公的機関にチラシを配布するなど広報活動に努め利用促進を図った。また、アンケート調査はもとより、センター職員が利用者や講師などから常に施設の利用や問題点などを聞き取り、その結果を協議検討し、利用者ニーズを反映した運営に努めた。事業運営については市指定事業・自主事業等、当初の計画に基づき実施し、目標を達成できた。
施設の管理	A	法令・仕様書に基づく定期点検及び保守業務はもとより、更に設備や施設環境については職員が日々巡視点検や館内・外の清掃を行うなど、安全管理意識の下、「安全・安心」で利用しやすい施設の管理に努めた。また、日常業務の中で施設の状況を把握し、トイレ洗浄器具や照明器具など小規模修繕等は独自で行い、大規模な空調関係の修理については、熊本市と協議のうえ速やかに対応した。個人情報保護、非常時の対応策等、危機管理対策についても職員研修及び実施訓練により徹底した管理運営に努めた。
収支状況	A	収入については施設の老朽や求職者支援訓練事業の中止などにより、施設利用が減少し、利用料金収入が減少した。しかしながら、ニーズの高い自主講座(短期)の増設などにより、主催講座収入は利用料金収入の減少を上回る増加となった。管理費が前年に比較し増加しているのは退職費用が発生したものであり、他会計の退職積立金から繰入れ執行した。事業費の減少は主に求職者支援訓練事業中止に伴う関係経費であり、収支の均衡は、ほぼ前年度と変わらず保たれており、安定した経営状況であった。

## 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1. 調査期間	平成27年2月7日～2月20日
2. 調査方法	各講座の受講生は会場で、利用団体へは窓口でアンケート用紙を配布し、調査を行った。
3. 集計結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・回収件数 842件(男152 女690)</li> <li>・年齢: 10歳代～40歳代30.2% 50歳代～60歳代32.8% 70歳代以上37.0%</li> <li>・交通手段: 自動車58.0% 自転車・バイク16.2% バス・電車13.4% 徒歩等12.4%</li> <li>・職業: 主婦42.7% 無職24.0% 勤労者26.0% 学生4.0% 自営業3.3%</li> <li>・利用頻度: 週1回以上65.2% 月1回以上32.9% 年に数回1.1% 初めて0.8%</li> <li>・満足度: 満足67.0% 概ね満足31.9% 不満1.1%</li> <li>・情報入手: 口コミ等50.1% 市政だより35.0% チラシ等14.9%</li> </ul>
4. 結果分析	施設の老朽化に伴う設備・備品の修繕や駐車場の増設及び各講座に関する要望が見受けられたが、総合的には自主事業の運営や利用者への職員の対応など管理運営に対する満足度は得られていた。
・アンケート結果に対する対応状況	
施設の小規模修繕や各講座の備品器具等の修繕は速やかに対応するとともに、講座受講生の様々な意見要望等には講師の意見を参考にし、出来る事案から速やかな対応ができた。また、アンケート結果に対するセンターの対応については館内掲示で公開し、利用者への周知に努めた。	

## 総合評価

アンケート調査等を参考にするなど顧客満足度が高くかつ費用対効果の高い施設の管理運営をめざし、指定管理の協定書・仕様書に基づく業務を適切に実施した。求職者支援訓練事業が実施できなかったことから、利用料金収入が減少したが、自主事業(短期講座)を増設するなど施設の有効活用に取り組み主催事業収入が増加した。利用者総数は前年より5.8%増加し、経営改革計画成果指標を達成することができた。センター全館の施設稼働率は65.5%で、特に会議室の利用が減少しているため、今後広報活動の強化や企業等の利用促進に努め改善を図っていききたい。環境問題への取り組みは熊本市グリーン宣言事業所としての役割を果たしながら、エコアクション21の中間更新も行うなど積極的に環境保全に取り組んだ。
--

## 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	協定書や仕様書に基づき適切に業務が実施されていた。また、利用者のニーズを反映させた講座の実施及び広報に努めたことにより、106%の増加となった。また、アンケート結果からも利用者の満足度は高く評価できる。
施設の管理	B	施設の保守管理状況は、職員及び委託業者により適切に行われている。施設の老朽化が進んでいるが、利用者の利便性低下を招く設備故障については早急に市に報告がなされており、小規模修繕も迅速に対応されていた。
収支状況	B	事業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

<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。</p> <p>施設の利用に関しては、市政だよりやホームページの活用等、周知、PR活動を積極的に行ったこと、利用者のニーズに応じた講座を実施したことにより、利用者が2年連続前年比の106%の増加となった。また、アンケート結果では、はじめての利用者の割合は低いものの、利用者の満足度が高くリピーターが多いことが伺える。</p> <p>今後は、新規利用者び会議室の利用率の増加に繋がるよう、広報手段を工夫する等の取組みを期待したい。</p>
--

平成26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23年10月1日～平成28年3月31日																																																						
施設所管課	農水商工局 産業政策課(下記以外) 観光文化交流局 シティプロモーション課(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すとともに、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(63㎡)・・・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"> <li>・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</li> <li>・プラザの維持管理に関する業務</li> <li>・観光情報及び郷土情報の提供に関する事業</li> <li>・中小企業の経営及び創業の支援に関する事業</li> <li>・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</li> </ul>																																																						
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: 20%;">H25年度</th> <th style="width: 20%;">H26年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 25%;">前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>1,052,109</td> <td>1,109,252</td> <td>57,143</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table>					(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	1,052,109	1,109,252	57,143	105%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																			
全体	1,052,109	1,109,252	57,143	105%																																																			
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: 20%;">H25年度</th> <th style="width: 20%;">H26年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 20%;">前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>385,889</td> <td>397,423</td> <td>11,534</td> <td>103%</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>22,843</td> <td>23,142</td> <td>299</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>408,732</td> <td>420,565</td> <td>11,833</td> <td>103%</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: 20%;">H25年度</th> <th style="width: 20%;">H26年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 20%;">前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>257,891</td> <td>264,769</td> <td>6,878</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>151,167</td> <td>157,153</td> <td>5,986</td> <td>104%</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>409,058</td> <td>421,922</td> <td>12,864</td> <td>103%</td> </tr> </tbody> </table>					収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	385,889	397,423	11,534	103%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	22,843	23,142	299	101%	合計	408,732	420,565	11,833	103%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	257,891	264,769	6,878	103%	事業費	151,167	157,153	5,986	104%	その他	0	0	0	-	合計	409,058	421,922	12,864	103%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																			
指定管理料	385,889	397,423	11,534	103%																																																			
利用料金収入	0	0	0	-																																																			
その他	22,843	23,142	299	101%																																																			
合計	408,732	420,565	11,833	103%																																																			
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																			
管理費	257,891	264,769	6,878	103%																																																			
事業費	151,167	157,153	5,986	104%																																																			
その他	0	0	0	-																																																			
合計	409,058	421,922	12,864	103%																																																			
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(実地調査、指定管理者へのヒアリング等、7月・10月・1月・3月の年4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	各部署における指定事業・自主事業は順調で、工夫を凝らした内容で、仕様及び提案書以上の内容で実施した。図書館は地域の人々、大学などと協働し、様々な工夫を重ねながら、年150本に亘る企画・展示を行い、本と人の繋がりを創作してきたことが、図書館来館者数80万人に結びつき、私たちが目指す地域と共生する図書館になりつつある。 2階観光・郷土情報センターではイベントスペースを使つての県内の観光物産展、セミナー、ミニコンサートやプラザ図書館との協同でのサイエンスカフェ、ピブリオバトル(知的書評合戦)、ビジネス支援センターとの協同での熊本特産品のブランド化事業販売支援等、部門間の連携でサービス向上ができて来館者の増加につながった。 プラザから数多くの情報を提供し様々なイベントを開催したことで、熊本駅前の賑わい作り大いに貢献できた。
施設の管理	A	プラザでは開館以来、大きな事故は1件も無い状態が続いている。清掃が隅々まで行き届き、外気を取り込み30分毎の室温管理を行っているので、清潔・安全・安心できる施設であることが、アンケートのご意見として届き、館内環境について高い評価を頂いた。 平成26年度はプラザスタッフの表示改善チームが案内表示板を大きくて見やすいものへ改善、変更し、清掃美化チームは職員、近隣住民に呼びかけ1階交流広場で夏の草取り、冬の落ち葉拾い2回、始業前にボランティア清掃をおこなった。こうした地道な地域貢献活動が認められプラザをご利用になる人々から高評価をいただいた。
収支状況	B	ホール、会議室、託児室の利用収入について、厳重に確認の上、毎月報告。同時に、定期的な市からのチェックにおいても、問題なく適切な処理が出来ていることも確認済み。年次予算書に基づく施設運営・管理に関して、不適切な支出は無く、顧問税理士の指導のもと適正な予算執行を行った。 平成26年11月の包括外部監査でご指摘をいただいた事項については適切な善後策により改善した。

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. 調査期間 平成26年4月1日～平成27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階と5階に設置。平成27年1月より設置場所を6ヶ所に増加、アンケートは毎月末に回収し集計、回答書と調査結果を2階通路に掲示。</p> <p>3. 調査結果 平成26年度はアンケート設置場所の追加等でアンケート増を図り、回収数合計で364名(25年度は285名)前年比128%と大幅増加。90%のお客様から職員の接客対応、館内の案内表示、安全対策、清掃状況について概ね満足しているとの回答をいただいた。特に接客対応についてはとても良い・良いが72%で毎日朝礼での挨拶練習、全体接客研修の開催で接客レベルが向上し、高い満足をもっていただいた。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・案内表示がわかりにくいのご意見に対して 1.館内案内看板を新たに28枚設置、2.一部案内表示を倍の大きさに拡大 3.トイレイラストの変更 この結果館内表示がわかりにくいとの意見は見られなくなった。</p>

総合評価

<p>平成26年度における、くまもと森都心プラザの貴重な経験として挙げられるのは、県立図書館(26年7月～27年3月休館)と熊本市立図書館(26年9月～27年2月休館)という市内の大規模図書館2館が、施設改修工事のため同時長期休館という緊急事態のなか、ご利用客にご不便をかけることなく、公共図書館としての全サービスを提供できたという事である。この間、ご利用いただいた方々からのたくさんのお礼や励ましの言葉は、私たちにあって、元気の賜物であった。図書館2館休館の影響もあり、森都心プラザの来館者数は年間で111万人(前年比105%)と順調に伸び、10月5日3周年記念の秋まつりの開催日には通算して、300万人目のお客様を迎えることができた。</p> <p>また日本全国の自治体、議会からの視察が相次ぎ、北は札幌市教育委員会様から南は沖縄県教育庁様まで、67件、延べ1,827名の方の視察・見学があった。くまもと森都心プラザが、全国より先進的モデル施設として見ていただいている証明であると考えている。またプラザ全スタッフを6つの推進・改善チームに分け、一人一人の仕事に対する意識改革を高め、業務改善を行った効果が館内随所に表れたことが、プラザをご利用になる人々から高評価を受ける大きな要因となった。平成26年度の実績はスタッフ全員の自信となり、熊本市の好感度向上にもつながったと感じる。</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	施設の運営については、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。特に平成26年度は、スタッフ全員を「あいさつ運動推進」、「安全・美化推進」、「一体化推進」、「アンケート改善」、「サービス改善」、「施設表示改善」の6チームに分け、職場環境推進・改善に年間を通して取り組んだ点は、評価できる。また、平成26年度から、施設の広報誌を新聞折込で近隣に約3800部配布してもらった広報の工夫や、外国語のできる職員による展示物の翻訳等の取組みを実施しており、その結果、年間来館者数も、昨年度の約105万人に対し、約111万人と、約6万人増加するなど高く評価でき、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、仕様書に基づく業務が適切に実施された。清掃が隔々まで行き届き、安全・安心できる施設であることが来館された方からの意見として届くようになったことや、職員が常駐しないフロアの巡回点検により、フロアに長時間留まっている方が随分減っていること等、利用者が利用しやすい環境づくりに配慮している点が評価でき、B評価とした。
収支状況	C	一部実態に即していない部分があり、平成26年度の包括外部監査において指摘された事項があったが、改善指導を行い、適切に改善されたためC評価とした。

総合評価

平成26年10月5日、森都心プラザ秋まつりの当日に、平成23年10月開館以来の来館者数300万人を達成した。開館から3年でのこの数値は、開館当初の予想をはるかに上回り、3年間の絶え間ない努力の結果であると思われる。

特に平成26年度は、館内常設のアンケート用紙や部門ごとの聞き取り調査等からのご意見に対し、館内表示がわかりにくい箇所を洗い出し、館内表示を改善した結果、館内表示がわかりにくいという意見がなくなったことや、多数いただいたご意見に対応するため、スタッフ全員を6分野でチーム分けして推進・改善チームを結成し活動した結果、アンケートで極めて高い満足度評価を得るなど、具体的な成果が現れている。

今後も、更なる工夫を重ねられ、複合公共施設の強みも生かし、熊本駅前の賑わいづくりへ継続して貢献されることを期待する。

平成26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22年4月1日～平成27年3月31日																																																						
施設所管課	農水商工局 商工振興課																																																						
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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>189,524</td> <td>219,211</td> <td>29,687</td> <td>116%</td> </tr> </tbody> </table>					(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	189,524	219,211	29,687	116%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
全体	189,524	219,211	29,687	116%																																																			
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>57,060</td> <td>58,064</td> <td>1,004</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>9,465</td> <td>9,656</td> <td>191</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,664</td> <td>4,572</td> <td>908</td> <td>125%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>70,189</td> <td>72,292</td> <td>2,103</td> <td>103%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>19,426</td> <td>19,346</td> <td>80</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>14,719</td> <td>15,532</td> <td>813</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>33,324</td> <td>36,731</td> <td>3,407</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>67,469</td> <td>71,609</td> <td>4,140</td> <td>106%</td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	57,060	58,064	1,004	102%	利用料金収入	9,465	9,656	191	102%	その他	3,664	4,572	908	125%	合計	70,189	72,292	2,103	103%	支出(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	19,426	19,346	80	100%	事業費	14,719	15,532	813	106%	その他	33,324	36,731	3,407	110%	合計	67,469	71,609	4,140	106%
収入(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	57,060	58,064	1,004	102%																																																			
利用料金収入	9,465	9,656	191	102%																																																			
その他	3,664	4,572	908	125%																																																			
合計	70,189	72,292	2,103	103%																																																			
支出(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	19,426	19,346	80	100%																																																			
事業費	14,719	15,532	813	106%																																																			
その他	33,324	36,731	3,407	110%																																																			
合計	67,469	71,609	4,140	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	会館の管理運営に関しては、会館条例・協定書に基づき適正な運営を行なった。広報に関しては、前年度以上にテレビCM(84本/年)、タウン誌・新聞への折り込みチラシを強化して積極的にPR活動を実施した。また、ギャラリー展示は1回/月の頻度で入替しているが、好評で展示希望者が多く、2回/月の頻度に変更した。結果として、会館利用者は、昨年より16%増の21万人で開館以来の入館者は374万人となった。
施設の管理	A	施設の管理は、協定書、仕様書等に基づいて施設点検等の維持管理を行っている。14件の修繕を行ない、定期的なメンテナンスと共に設備機器事故の低減に努めた。但し、設備機器の老朽化により各施設の設備不具合が散発し現在、応急処置で対応している状況である。また、会館が「災害等緊急時一時避難所」となっているため、近隣の自治会役員へ文書を送付して周知を図っている。
収支状況	A	イベントや講習会等による施設利用率向上により利用料金収入が前年度より増加(前年比102%)して収益の改善に貢献した。自主事業によるイベント費用がかさんだものの、全体として昨年度比103%の増となった。

## 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 料理教室:H26.6月～H27.3月中 10回実施 窓口:H26.4月～6月 H26.10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(439件)                  3. 結果総括                  ・料理教室スタッフ、アシスタントの対応 大変良い78% 普通22%と良い評価を頂いている。                  ・職員対応 良い69% 普通31%と好感を持って頂いている。                  ・料理教室満足度 大満足89% 普通11%と満足して頂いている。                  4. 利用者の主な意見                  ・いつも美味しい料理と食に関する知識を提供して頂き大満足です。とても楽しい時間でした。                  ・館内はきれいで清潔感があり良かったです。気持ちよく楽しく講座を受けることができました。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・会館職員の対応はおおむね良い印象を持って頂いているが、更なるスキル向上の為、外部から専門講師を招いて接客マナー講習会を開催した。                  ・PRを特にテレビCMを増やして欲しいとの要望があったので、イベント前のCMを増やしてPR活動を強化した。                  ・会館だけでなくフードパル熊本全体を盛り上げて欲しいとの意見に対して、株主企業を中心にフードパル熊本活性化プロジェクトを発足させ会館からもメンバーを出して活動を開始した。</p>

## 総合評価

<p>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。指定管理期間最終年度である平成26年度は、過去9年間の実績と経験・蓄積したノウハウを活用し、自治会をはじめ各種団体との連携を強化して環境整備に努めた。その結果として、バラが咲く時期になると多くの来園者で賑わい、同時開催した春の「食と花の祭典」、秋の「フードパルフェスタ」も大盛況で園内企業の訪問者も増えた。また、イベント直前のテレビCMの強化したり、テレビ番組に取り上げられるなどして、フードパル熊本のイベントも地元だけでなく、その他の地域への知名度が向上した。本会館設置目的である「食品産業の振興及び地域経済の活性化」に大いに貢献することができた。</p> <p>但し、会館施設・設備機械の老朽化が進み、程度の軽い故障は、会館にて大事に至る前に処置し会館機能を維持してきたが、会館だけでは対処できないような大きな故障も散発するようになり熊本市と協議しながら優先順位を付けて対処した。今後も、より多くの利用者が楽しめる事業を企画し、安心して過ごせる施設の管理運営を目指していきたい。</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	関係法令・協定書・仕様書に基づき適切な運営がなされていた。各種イベントでは団地内企業や地元団体、幼稚園、小中学校等と連携し計画を上回る回数を実施し、また利用者アンケートによる要望や課題に対し、利用者目線での改善を図るなど、良好な運営が実施されていた。
施設の管理	B	モニタリングの結果、関係法令・協定書・仕様書に基づき安全・適切な管理がなされていた。施設・設備の経年劣化に伴い修繕箇所も多々あったが、軽微な修繕は指定管理の修繕枠で修繕を行い、修繕区域には修繕完了まで立入禁止ロープを張り巡らせる等、施設の安全管理に努めている。
収支状況	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。また、電気料金の節約等の歳出削減に努めるとともに、テレビCMやHP、チラシ等各種広報媒体の活用による積極的な広報宣伝を行い、施設の利用促進を図った結果、平成25年度を上回る利用者数となり、収支の増加につながった。

## 総合評価

<p>全体として関係法令・協定書・仕様書に基づき適切な管理運営がなされていた。</p> <p>収支状況については、積極的かつ幅広い広報活動により、平成25年度と比べて利用料金収入や利用者数が増加しており、安定している。施設運営については、利用者の意見を積極的に取り入れた早急な改善を行っており、職員対応も、「良い印象」というアンケート結果に甘んじることなく、接客マナー講習会等を開催するなど、良好な運営を実施している。施設管理においては、経年劣化に伴う修繕箇所が多数あったが、修繕完了までの故障をカバーすべく、スタッフの経験や工夫により利用者に支障を来たさない運営が行われていた。</p> <p>また、当施設はフードパル熊本という食品工業団地内にあり、団地内企業と指定管理者が協力・連携し、団地全体の活性化、ひいては本市の食品産業の振興を図ることが必要である。本指定管理者は、団地内企業と定期的な会議や情報交換の場を設けることで、協力・連携体制を維持している。今後もより一層の協力・連携体制で、適切な施設の管理運営と団地内の活性化に努め、フードパル熊本全体を盛り上げていただきたい。</p>
---

平成26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 理事長 木下 龍起																																																					
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日																																																					
施設所管課	農水商工局 商工振興課																																																					
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 6,943㎡(地下1階、地上6階建) ・展示場1,088㎡・地下駐車場1,296㎡・研修室(1～6、PC、多目的)600㎡ ・情報提供コーナー56㎡・その他事務室等4,078㎡																																																					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・会館の施設等の維持管理に関する業務</li> <li>・地域産業の情報化の促進に関する業務</li> <li>・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</li> <li>・商品流通情報の交流の場の提供に関する業務</li> <li>・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</li> </ul>																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>155,924</td> <td>158,893</td> <td>2,969</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	155,924	158,893	2,969	102%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	155,924	158,893	2,969	102%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>53,290</td> <td>56,226</td> <td>2,936</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>55,604</td> <td>53,963</td> <td>1,641</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>5,537</td> <td>5,352</td> <td>185</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>114,431</td> <td>115,541</td> <td>1,110</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>57,552</td> <td>57,277</td> <td>275</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>9,434</td> <td>9,728</td> <td>294</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>34,957</td> <td>34,426</td> <td>531</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>101,943</td> <td>101,431</td> <td>512</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	53,290	56,226	2,936	106%	利用料金収入	55,604	53,963	1,641	97%	その他	5,537	5,352	185	97%	合計	114,431	115,541	1,110	101%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	57,552	57,277	275	100%	事業費	9,434	9,728	294	103%	その他	34,957	34,426	531	98%	合計	101,943	101,431	512	99%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	53,290	56,226	2,936	106%																																																		
利用料金収入	55,604	53,963	1,641	97%																																																		
その他	5,537	5,352	185	97%																																																		
合計	114,431	115,541	1,110	101%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	57,552	57,277	275	100%																																																		
事業費	9,434	9,728	294	103%																																																		
その他	34,957	34,426	531	98%																																																		
合計	101,943	101,431	512	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(8月、3月)、利用者アンケート年4回(8月、9月、2月、3月)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	A	職員交代があり、経験値不足から利用者サービスが低下しないよう職員全員で会館条例、施行規則等基本的なレベルから改めて研修を実施。計画的な研修(計5回)と非定期的なミーティングを実施し、会館運営状況を全員が共有。常設アンケート箱やホームページ改善等サービスレベル向上策を講じた。指定・自主事業に関しても計画に基づき実施、精力的なPR活動により参加者・利用者数も安定した成果を残している。
施設の管理	A	毎日の館内巡回により異常個所の有無を確認し、その状況を会館職員と設備管理室職員との間で情報交換している。清掃や保守点検も年間スケジュールに基づき実施している。巡回と定期点検の結果を踏まえ、熊本市と定期的な打合せを実施し、会館の要補修箇所についても情報を共有、対応方針を策定している。非常時に備え消防訓練(テナントを含め)を行うと共に、防犯研修を熊本南署から講師を招き実施している。

収支状況	A	館内チラシや会館ホームページの活用によるPR活動及び利用者に対するリピート使用の提案活動により、安定した利用状況を確認することができた。展示場に限れば、開催回数減や利用形態の変化(半面利用)により利用料収入の面では昨年度と比較し減少したが、エコアクション21による継続した省エネ活動も功を奏し黒字で終えた。
------	---	---

#### 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26年8月、9月、平成27年2月、3月 (4回/年実施)
2. 調査方法	: 窓口で受付時にアンケート用紙を手渡し、回収箱で回収。(回収:355件)
3. 総括結果	: 職員の対応、施設・設備について98%以上の利用者で概ね良好な評価を得られた。手続き・申請も95%以上の利用者で良好な評価であったが、使用料金の当日払いを希望される意見もあった。再利用者における利用理由は、料金が安い、駐車場がある、施設がきれいなどで全体の85%を占めた。 【利用者の主な意見】(良い評価)・スタッフが新設・快適な環境(改善点等)・wifiの設置・駐車台数増
・アンケート結果に対する対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏季は冷房、冬季は暖房をスタッフ側で事前に入れておき、快適な環境を提供できるようにしている。</li> <li>・各研修室にプロジェクター用の置台を準備した。</li> <li>・カーテンの汚れが酷いものは、新しいものに取り替えた。</li> <li>・自販機が各フロアに無いことに対応し、予めコンベンションサービスで飲料水を準備する提案を行った。</li> <li>・展示場使用等で駐車場不足が想定される場合は、その旨を研修室予約時に案内するようにした。</li> </ul>	

#### 総合評価

<p>「民間の知恵とアイデアを生かして会館を運営し、利用されるお客様の満足と信頼を得て、地域産業の発展に貢献することを目指す」という自ら策定した会館の運営方針に全職員が準拠し、日々の業務に邁進している。具体的には、窓口業務の利用者対応からニーズを探り、加えて年4回の利用者アンケートを実施、更にはアンケートボックスを常設して、利用者ニーズの把握に努めている。ハード面については、職員の定時巡回にて異常箇所を早い段階で掌握、適切な修繕活動へと繋げている。また第三者評価を知るべく会館評議委員会を開催し、指摘箇所に即時対応している。指定事業である「熊本元気塾」及び「流通情報会館バザール」は、充実した内容を継続しつつ更に積極的なPR活動により広く深く浸透し、参加者が増加している。自主事業においても、継続して「小学生・高校生元気塾」や「音楽コンサート」「フリーマーケット」「カルチャースクール」と多岐に渡り実施し、教育、文化、趣味、教養等幅広い会館の利用者特性を生み出している。管理・運営面においては、熊本市との定期的な打合せを行い、常に情報を共有できるように心がけている。公共交通機関の事情によるアクセス面と駐車場不足というハンディキャップを周辺の流通団地内企業からの協力を得ることでカバーしつつ、情報会館の認知度向上が商流・物流拠点である流通団地の存在価値を引き立てる役割も担う現状にある。また、「エコアクション21」や「熊本市事業所グリーン宣言」による環境への取り組みは、周辺企業の良き先例ともなり、情報会館の存在が、地域社会における経済・文化・生活等に与える影響は少なくないと思う。</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	協定書及び仕様書に基づく業務が適切に実施されている。施設利用者アンケート結果に基づいて改善し、利用者ニーズに対応するようにしている。さらに施設に不足するサービスを独自に提供し、施設利用者の利便性を図っている。
施設の管理	B	定期点検等により不具合が発見された場合には、速やかな対応が行われ、当課との連携も十分に図られている。施設の建築年数が経過しており、修繕が必要な箇所が多く見られるが、当課と随時情報を共有し、適切に対応されている。
収支状況	B	収支の状況に関しては、リピーターへの積極的な営業活動やHP、Facebookを活用して情報発信を行い、来館者・施設利用者を増やした結果、平成25年度同様に計画時の利用料金収入額と比較して大幅に増加した。

## 総合評価

施設管理・運営については、協定書、仕様書に従った適正な管理・運営がなされている。  
とくに人材育成では、経営者や管理職だけでなく、小学生や高校生も対象としたビジネスカレッジ「元気塾」を開催し、施設の設置目的達成に向け、事業に取り組んでいる。  
指定事業である経営者向けビジネスカレッジ「熊本元気塾」では、幅広い分野の講師を招いて講演会を開催、自主事業である高校生向け「若者元気塾」では、流通団地内の企業訪問を実施するとともに、就職活動時の心構えについての講演会を実施した。ほかにも「カルチャースクール」「音楽コンサート」など多彩な事業を実施するとともに、会館の利便性が高まるようコンベンションサービスの提供やHPだけでなくfacebookも活用してイベント情報の発信をするなど、毎年会館利用者の満足度を高めるよう、改善しながら施設運営を行っている。  
以上のことから、適正な運営がなされていると評価できる。

平成26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	観光文化交流局 シティプロモーション課 国際室					
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	<p>(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          モニタリングに関する業務          文書等の管理          複写機、パソコン等の設置          バックグラウンドミュージック          その他の管理運営に係る業務</p> <p>(2)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</p>					
施設利用状況		(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体		281,151	240,153	40,998	85%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	
	指定管理料	134,000	140,587	6,587	105%	
	利用料金収入	60,194	60,125	69	100%	
	その他	16,060	39,282	23,222	245%	
	合計	210,254	239,994	29,740	114%	
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	
	管理費	91,732	94,019	2,287	102%	
	事業費	21,890	27,385	5,495	125%	
	その他	93,688	119,899	26,211	128%	
	合計	207,310	241,303	33,993	116%	
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26年度は新たな指定管理期間の1年目として、「国際交流会館を拠点に、人と人をつなぐ国際交流で、豊かな未来を創造します。」というビジョンを具体化するため、link (We like international Kumamoto) のキーワードとロゴを作り、気軽に集い「世界と熊本をつなぐ」会館を演出することに努めた。また会館開設20周年記念に際し、1階エントランスロビーのリニューアル、フェアトレードlinkカフェのオープン、全館で記念事業を開催した。また、内部で組織する改善プロジェクトチームの取り組みで出た改善点や利用者からのアンケートで出た意見等を着実に実施する年として位置付け、可能な限り改善に努めた。</p> <p>利用率、稼働率：利用率、稼働率とともに前年比104%、107%と向上したが、利用者数が前年比約40,000人減少した。</p> <p>link Café (リンクカフェ) の運営：指定管理仕様書に新たに盛り込まれたフェアトレードの啓発、フェアトレード商品の紹介、販売を行う手段として、1Fエントランス部を大きく改装しカフェコーナーを設置、オープンさせた。誰でも気軽に立ち寄り、テイクアウトのサービスやデリバリーサービスも開始した。</p> <p>国際交流サポートセンターの利用促進の取り組み</p> <p>(ア) 多文化共生オフィスの開設 2F事務所にオフィスを開設し専門スタッフを常駐させ、随時相談を受けやすくするなど主に在住外国人のための支援促進に努めた。</p> <p>(イ) Facebookに国際交流会館のサイトの立ち上げ タイムリーな情報提供が可能であり、ユーザー数の多いFacebookに国際交流会館のサイトを立ち上げ、より多くの方々への情報提供に努めた。</p> <p>(ウ) スクリーンの壁掛け固定化 これまで1F受付で貸出を行っていた仮設スクリーンを、利用頻度の高い会議室内へ固定設置し、利便性を図った。</p>
施設の管理	B	<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。また、共同企業体の構成団体である株式会社キューネットからスタッフ1名が常駐し、より緊密な点検業務、並びに緊急時の故障の際も迅速に対応できる体制を整えた。その他、要望が多かった和式トイレから洋式トイレの改修も特に利用が多い1Fで実施した。</p> <p>会館備品について、備品台帳が整備されておらず、適正な管理ができていなかった。平成27年度以降に市と協力し、計画的に備品台帳の整備を行っていく。</p>
収支状況	A	<p>財務会計規定に則り、適正な会計処理を行った。会議室の利用料金等、ほぼ予算通りの収入となり、20周年記念事業の実施やlink cafe のオープンなどでかなり経費が膨らんだが、助成金の獲得や事業推進積立金等の活用により安定した収支となった。</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26年8月31日～9月1日 2. 調査方法：20周年記念イベントの来場者にアンケート用紙を配布、回収(回答数：90件 / 150件) 3. 結果総括：当館が創立20年を迎え今後どのような事業を展開していくことを望むかなどをアンケート調査した。全体としては現在までに行ってきた語学講座や在住外国人との交流、異文化体験や講座などを引き続き求める声が多かった。また、カフェを新設したことで気軽に立ち寄りやすくなったなどの意見もあった。一方、折角楽しそうな事業を行っているのに知らなかったなど事業団の弱点である広報力不足が改めて課題として浮き彫りになった。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>今年度の取り組みとして会館を学べるスペースとして多様な講座を開催する「グローバルカレッジ」の開設や、ソーシャルネットワーク「facebook」を開設し、広報力アップに努めることとする。</p>

総合評価

<p>平成6年の開館以来の管理運営における信頼と実績に加え、平成26年度は、前述のとおり、開館20周年を迎えたことを記念した事業の開催や多文化共生、地球市民育成、国際化推進事業の充実を図り「国際化の拠点施設」としての役割を担うことができた。また、第1回となる「熊本アートフェスティヴォ！」を開催し、若い芸術家の育成を図り、地域の文化振興に貢献した。さらに、エントランスロビーのリニューアルとlinkカフェのオープンで、気軽に集える開かれた会館をアピールするとともに、フェアトレードシティ熊本を広く知っていただく役割を果たした。</p> <p>平成26年度は、新たな5年間の指定管理期間の初年度であり、上記の成果を元に、「人と人をつなぎ、熊本の豊かな未来を創造します。」と定めたビジョンを平成27年度以降具体化していく重要な年度であった。</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	A	平成26年度は開館20周年にあたる年であり、これを契機として1Fエントランスの大型リニューアルを図るとともに、フェアトレードカフェを設置し、フェアトレード理念の周知を図りながら、これまで会議室利用者から要望の多かった会議室への飲料のデリバリーサービスを開始する等、会館利用者の利便性の大幅な向上が図られた。また、開館20周年を記念して周年記念事業の実施やFacebookの専用サイトを設置する等、会館の周知等に努めるとともに、在熊外国人等への相談対応等のきめ細かいサービスも実施されており、大変評価できる。 なお、利用人数の減少については、計上方法の変更によるものであり、会館の利用率・稼働率は、ともに昨年度を上回る実績となっている。
施設の管理	B	会館の設置後20年が経過し、経年劣化による施設・設備の老朽化が進展しているが、不具合の生じた箇所について迅速かつ適切に修繕等を行っており、また協定書及び仕様書に基づく施設の管理・保守等が適切に行われている。 平成26年度においては、夏場に空調設備の故障が数度発生したが迅速に補修を行い復旧させるとともに、原因調査の上速やかに市へ報告されているほか、市と連携し計画的な営繕工事等の検討・実施がされている。また、専用ホームページ上で空き室状況や施設予約に関する情報提供を行うなど利用率向上が図られており評価できる。 一方、備品管理台帳の整備が不完全なものであったが、市の備品台帳整備の漏れ等によるところも大きく、今後市と連携して備品台帳の整理を行う必要がある。
収支状況	B	人件費、事業費(指定事業)が大幅に増加し、平成26年度当期収支がマイナスとなっているが、これはフェアトレードカフェの新設に伴う嘱託等の雇入れやカフェ設備の導入費用、とりわけカフェ設備の初期投資に係るものであることから、今後は改善が見込まれるところである。全体的には、助成金の活用等により安定した収支となっているが、更なる収支状況の改善が望まれる。

総合評価

平成26年度は、新たな指定管理期間の1年目であったが、これまでの指定管理者としての実績やノウハウを十分に発揮しながら、施設の管理運営を着実に実施しつつ、相談業務などのほか、会館の設置20周年を契機として1Fエントランスの大幅なリニューアルや主体的に開館20周年記念事業を実施するなど仕様書を超えた取組がなされるとともに、医療通訳ボランティア養成をはじめとした多文化共生のまちづくり等の事業にも意欲的に取り組まれている。  
こうした取組を引き続き実施しながら、更に効率的かつ効果的な運営を行うとともに、利用料収益や事業収入の増加、事業費の見直し等による収支状況の改善が望まれる。

平成26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	観光文化交流局 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"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>249,671</td> <td>235,424</td> <td>14,247</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	249,671	235,424	14,247	94%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	249,671	235,424	14,247	94%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>307,341</td> <td>273,619</td> <td>33,722</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>51,935</td> <td>51,935</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1,964</td> <td>4,203</td> <td>2,239</td> <td>214%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>309,305</td> <td>329,757</td> <td>20,452</td> <td>107%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>8,578</td> <td>9,705</td> <td>1,127</td> <td>113%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>288,339</td> <td>309,435</td> <td>21,096</td> <td>107%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>9,059</td> <td>9,059</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>305,976</td> <td>328,199</td> <td>22,223</td> <td>107%</td> </tr> </tbody> </table> <p>平成25年度支出 管理費費目を185,201千円から8,578千円へ、  事業費費目を108,912千円から288,339千円へ、  その他費目を9,899千円から9,059千円へ訂正</p>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	307,341	273,619	33,722	89%	利用料金収入	0	51,935	51,935	-	その他	1,964	4,203	2,239	214%	合計	309,305	329,757	20,452	107%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	8,578	9,705	1,127	113%	事業費	288,339	309,435	21,096	107%	その他	9,059	9,059	0	100%	合計	305,976	328,199	22,223	107%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	307,341	273,619	33,722	89%																																																		
利用料金収入	0	51,935	51,935	-																																																		
その他	1,964	4,203	2,239	214%																																																		
合計	309,305	329,757	20,452	107%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	8,578	9,705	1,127	113%																																																		
事業費	288,339	309,435	21,096	107%																																																		
その他	9,059	9,059	0	100%																																																		
合計	305,976	328,199	22,223	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>熊本市現代美術館指定管理期間3期目となる今季は、以下の3つの柱：『アートの手を見せる』・『アートへの愛情を育てる』・『アートでひとをつなぐ』を軸とした事業を展開する。</p> <p>平成26年度は、年間と通じて約570件、のべ21万人の市民に何らかの形で当館の事業に関わっていただいた。</p> <p>『アートの手を見せる事業』・・・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6本の展覧会を開催。【草間彌生：永遠の永遠の永遠】 【水戸岡鋭治からのプレゼント：人とまちを幸福にするデザイン】 【天野喜孝：想像を超えた世界】 【鉛筆のチカラ：木下晋・吉村芳生】 第26回 熊本市民美術展 熊本アートパレード】 【熊本の華人展vol.10】。ほか、ギャラリー・井手宣通記念ギャラリーにおいても多彩な展示を実施。</p> <p>平成26年度は、『草間彌生展×上通アートプロジェクト』、『水戸岡鋭治展×超低床電車 COCORO開通(市交通局・市シティプロモーション課)』、『天野喜孝展×コスプレコンテスト(上通商栄会)』など、実施する展覧会がまちなかに影響を与え続けることができた他、商店街の方向けのナイトツアーなど、商店街等との相互協力によるまちなか賑わいづくりに貢献できた1年となった。</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 『アートえんにち』の“お絵描き道場”(小学生対象の絵画ワークショップ)では「障がい者週間ポスター」の制作を実施するなど、展覧会に関連したプログラムを中心に多様なイベントを企画・実施した。</p> <p>また、小中学校向けの教育普及事業では、美術館に来る機会の少ない市郊外の学校にアーティストと学芸員が出向き、児童が楽しみながらアートに触れ合う出張授業やワークショップ等事業や、バスを仕立てて子どもたちを美術館に招待するアートバス事業を展開。</p> <p>市や教育機関と連携しながら、子どもたちがアートに触れ、体験できる場を多く作ることができた。</p> <p>『アートでひとをつなぐ』・・・心地よい居場所づくり、アートなまちづくり事業 市民にとって心地よい居場所(美術館)となるべく、平成26年度もハード面、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>ホームギャラリーをはじめ、新たにできたアートスカイギャラリーへの本の充実や、まちづくり事業の特集を組むなど、館内無料スペースの充実に努めた。</p> <p>また、キッズサロンでは、6月に開所したまちなか子育てひろばに常駐する子育てアドバイザーと情報を共有しながら、日々の運営とワークショップ(子育てイベント)の補助にあたるなど、充実した活動に努めた。その結果、ひろば利用者だけでなく、美術館自体の来館者にも、子どもへの理解を深めることができ、熊本市の子育て支援に寄与することができた。</p> <p>また、美術館内全スタッフ(警備・受付・清掃・カフェ・ショップ・設備)を対象とした接客・接客研修を実施し、館内全体で接客マナーの共通理解を深めることができた。</p>
施設の管理	A	<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>施工、開館後13年目となり、トイレや空調機等の器具不良が生じやすくなっているが、逐次、市と協議しつつ修繕を行った。</p> <p>また、平成26年6月より、これまでの『メディアギャラリー』を『キッズサロン・まちなか子育てひろば』に、『キッズサロン』を『アートスカイギャラリー』へと、場所の名称と役割を変え、それぞれ運営を開始している。キッズサロンでは、併設する子育てひろばとともに、子どもに開かれた空間を提供し、親子で立ち寄りやすい美術館としての環境づくりに努めることができた。</p> <p>ミュージアムIPM(総合的病害虫管理)については、平成25年度に引き続き、学芸・総務の職員が、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等、共通の意識を持った取組みを行った。</p>
収支状況	B	<p>事業の財源確保のために、【草間彌生：永遠の永遠の永遠展】開催運営を民間との実行委員会形式で行ったほか、日本芸術文化振興基金より【水戸岡鋭治：まちと人を幸福にするデザイン展】に対し、3,000,000円の助成金を獲得するなど、年間を通して資金獲得に努めた。</p> <p>平成26年度からの利用料金制度の導入に際して、これまで小中学生の無料入場対象者を市内のみとしていた観覧料について、熊本市とともに見直し、全小中学生に拡大した。</p> <p>なお、利用料金制度の収入額は、51,935,250円となった。</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26年4月1日から平成27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:435件 市外357件)
3. 展覧会満足度 市内:95.80% 市外:97.08%
4. 利用者の主な意見  
【市内】  
・県外から引っ越してきました。無料で利用できる場所と本や作品、子供が小さい時から利用させていただいてます。街中にありながら落ち着ける場所で、友だちにも勧めました。  
・大らかな対応をして下さるスタッフの方がおられて、小学生の子供連れでしたがまた来たいと思いました。ありがとうございました。  
【市外】  
・まちづくりとアートに関連させているようなところ、あと無料コーナーがかなり充実していることに魅力を感じました。様々なアートと生活との融合が、こういった無料コーナーで家族や子ども達がゆっくりと過ごすことによって進んでいくような気がして、夢が持てます。熊本市の子どもたちの芸術センスはすごいでしょうね！  
・受付でカバンを預かってくださったり、作品についてのギャラリートークがあったりと、とても気持ちよく対応してくださり、うれしかったです。

### ・アンケート結果に対する対応状況

平成26年6月以降、館内に『まちなか子育てひろば』が開所してから、子ども連れの来館者が明らかに多くなった。それに伴い、授乳室やトイレの利用についての要望が多くなり、随時、改善を行っている。今後も、ニーズにあった改善を引き続き行っていく。

(改善例)

授乳室を使用する際、使用中の有無がわからず入室に戸惑ってしまうという声を受け、「使用中」・「使用できません」の札を設置。  
館内のトイレ標識が判りづらいとの声が来館者アンケートに寄せられたため、現在、標識の改善を検討するとともに、館内導線についても見直しを行っている。(平成27年度改善予定)

## 総合評価

平成26年度の総入館者数は開館歴代3番目となる235,424人であり、目標値である21万人を大きく上回った。また展覧会入場者数は、井上雄彦展を開催した平成21年度に次いで2番目の112,833人であった。  
平成26年度は、職員やアーティストを学校に派遣し、創作・体験型のワークショップを行うアートプロジェクト(計4回169名)の再構成や、新規事業として子どもたちを美術館に招待しワークショップや展覧会案内を行うアートバス事業(計5回103名参加)などの事業を開始したことで、より教育現場との連携を強める活動ができた。6月に開所した子育てひろばの運営補助等も含め、未就学児や義務教育層にアートに触れる場を提供できたことは、アートに親しむ子ども達を育てるための土壌づくりとして、将来につながる活動であったといえる。  
更に、商店街やまちづくり団体、行政等との共働・協力事業としては、上通商栄会との草間展の開催にあわせたアートプロジェクトや天野作品コスプレコンテスト、下通繁栄会との日比野克彦のアートプロジェクト等の実施の他、行政の町屋保存活動、新しい市電のプロモーション事業などへの協力を行った。アートを交えたまちなかの賑わいづくりや、市民が交流できる環境づくりに貢献し、広く市民文化の発展に寄与するとともに、行政の課題解決や施策への協力を行った。

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	協定書及び仕様書に基づき、適切な事業運営を実施している。 年間を通じて約570件のべ21万人の市民の方に関わっていただき事業を展開するなど市民にとって気軽に美術へ関わることの出来る工夫がなされている。 また、商店街等との相互協力のもとと展覧会とのコラボレーションにより街なかの賑わい創出に積極的に貢献しており、小中学生向けには新しい事業としてアートバス事業を展開し、美術に親しむことのできる環境づくりへの取り組みが見受けられる。
施設の管理	A	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。 授乳室使用の有無の札を設置するなど、アンケート意見を随時反映させるとともに、利用者が安心してくつろぐことができ、親子で立ち寄りやすい美術館としての環境づくりに取り組んでいる点は評価できる。また、病害虫管理においては職員共通の高い意識の元、館内の管理に努めている。
収支状況	B	これまでも実施していた助成金活用のほか、利用料金制の導入に伴い、展覧会開催のため実行委員会形式を採用するなど、新たな財源確保の方法も模索している。 また、利用料金制の導入に合わせ、市と協議のうえ、すべての小中学生の入場を無料とした。収支のみに捕らわれない運営体制は評価できる。

総合評価

<p>平成26年度の施設入場者数は235,424人と前年度より減ったものの、企画展入場者は112,833人と歴代2位となっており、魅力的な事業が実施されている。</p> <p>平成26年度は教育現場との連携により、子どもたちに美術の楽しさを伝える取組としてアートバス事業を展開し、アートに触れ体験できる場を提供した。また、利用料金制導入に伴い、無料入場対象者を全小中学生に拡大することで、幼年期からアートに親しみ関心を高めるよう努めていることが認められる。商店街・行政と連携したアートプロジェクトでは年間を通して美術館活動だけにはとどまらない中心市街地の賑わい創出への貢献が見受けられる。</p> <p>さらに、美術館内の場所の名称と役割を変えたことで、アートを通しての子育て支援等他分野への理解の促進に寄与できており、人と人が情報を交換し、人と街が繋がる場として、市民交流の拠点施設として居心地のよい空間となっている。</p> <p>利用者アンケート等の結果によると、街なかになりながら無料で落ち着ける空間として認識されつつある。今後も地域に開かれた立ち寄りやすい美術館として来館者からの意見を踏まえ、また来たいと感じるくつろぎの時間を創出する施設管理・ホスピタリティに配慮した運営を行なうことが求められる。</p>
---

平成26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22年4月1日～平成27年3月31日				
施設所管課	観光文化交流局 文化振興課				
施設概要	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を資することを目的とする。鉄筋コンクリート造り、地上3階建て、延べ床面積1,646㎡、建築面積872㎡、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㎡、企画展示室154㎡、ラウンジ&ギャラリー80㎡、創作工房132㎡、会議研修室72㎡、料理工房54㎡、会館事務室18㎡、第1駐車場344㎡(普通車14台)、第2駐車場1,021㎡(普通車34台)、第3駐車場443㎡(大型バス3台)				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工芸品の紹介、展示に関すること</li> <li>・工芸に係る創作活動の促進に関すること</li> <li>・まちづくり活動の促進に関すること</li> </ul>				
施設利用状況		(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減 前年比 (%)
	全体		53,612	50,182	3,430 94%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	42,674	43,873	1,199	103%
	利用料金収入	1,312	1,628	316	124%
	その他	350	319	31	91%
	合計	44,336	45,820	1,484	103%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	6,537	6,774	237	104%
	事業費	11,959	12,125	166	101%
	その他	24,404	26,626	2,222	109%
	合計	42,900	45,525	2,625	106%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・定期の業務遂行確認(年2回、12月・3月)</li> <li>・施設利用者アンケート</li> </ul>				

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	当工芸会館条例等の法令を誠実に遵守、本市工芸品の振興と育成を図る公共施設であることを職員の共通認識として運営に当たりました。特に、5万人の年間来館者の安全と公平には万全を期し、年間249サンプルのアンケートを分析調査、ホームページやメディア媒体を通して、多面的な施設の利用促進と工芸品の振興を行いました。また、事業面では、市指定事業や県外都市との交流事業と併わせて、毎月1回以上の自主事業を開催するとともに、地域住民の文化活動(川尻月間・歴史本製作)にも積極的に協力しました。
施設の管理	B	防災管理者、防火管理者、食品衛生管理者を複数配置し、平成26年度も10月に全職員と施設利用者が参加して、西消防署の指導の下、火災訓練(消火・避難)とAEDの使い方講習を実施しました。当会館は高齢者の利用が多く、また火気を使用する場所が存在するため、職員に「安全意識と防火意識」を徹底し、安全確保の体制を構築しました。また、築後25年になる施設の管理に際しては、開館時の始業点検を徹底して保守管理に当たり、設備の不具合が生じた時は市と修繕協議書を取り交わし、小規模の修繕を適宜行いました。
収支状況	B	福島原発事故以降、施設利用者や来館者が冷暖房の温度設定に協力されるようになったが、平成26年度も徹底した節電・節水・冗費節減を実施しました。また、2年がかりで工芸家へ施設の利用(創作工房)を奨励した結果、平成26年度は、前年を31件上回る483件の利用があり、利用料金収入増加に寄与しました。反面、平成25年度に計画していたパソコン3台の更新が平成26年度に繰り越したことで、県外や海外での本市工芸品の展示会数が増加したことから、収支バランスが悪化しました。

## 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 調査期間 平成26年4月1日～平成27年3月31日                  2 調査方法 1)会館の正面玄関入口にアンケート用紙と投函箱を設置、来館者に記入して頂いた。                  2)会館の説明・案内職員がアンケート用紙を来館者へ直接配布して、記入をお願いした。</p> <p>回収アンケート数249サンプルを集計・分析の結果、下記の特徴が見られた。</p> <p>1 会館を利用される方の69%が女性                  2 約半数の49%が60歳以上の現役世代を終えた方                  3 30～40代の方が25%を占め、若い方の増加がみられる                  4 来館者の69%は熊本市民で、リピーターが多くなっていること</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>施設を利用、見学された方の評価(職員の対応・施設の不便さ・工芸品の品質等)は、殆どの方が大変良い、良いと概ね良いの評価をいただきました。しかし、施設については、駐車場が狭い・少ない、和式トイレのウォシュレット化・冬場の洋式は冷たいなどの意見をいただき、検討した結果、現時点では対応困難な状況にありますが、今後も引き続き入館者の皆様に親しまれるような施設になるよう取り組んでまいります。</p>

## 総合評価

<p>当会館の運営に当たりましては、平成26年度も設置目的の「本市工芸品の振興と地域経済の活性化」を念頭に公正平等、安全安心を実践いたしました。平成26年度は、長引く平成不況の中にあって消費税改定が行われ来館者と工芸品販売の減少が心配され、さらに工芸品づくりの後継者育成の難航が想定されました。このため、常設展示場(年間7展示)のグレードアップと年間20回の展示会(自主事業)をより充実させての運営に当たりました。集客に際しては、当会館と各事業の周知をホームページ以外にポスター、チラシを製作、県博物館連絡協議会加盟施設やホテル、旅館等に配布しました。さらに、はかた伝統工芸館と協力体制を維持、双方の施設での展示会、韓国(ソウル・プサン)での工芸品展示会や台湾の大学での工芸品づくり教室開催など幅広く本市工芸品のPRを積極的に展開しました。地域振興の面では、地元の団体が行う諸活動に協力し、特に川尻地区の歴史を後世に残し、学校でも利用できるふるさとの歴史本作りには、当初から参加協力をし、歴史本製作に大きく寄与しました。しかし、平成26年度の来館者数は、経済の低迷や消費者の購買力低下などの諸事情があったとしても、最低ラインの5万人を死守したに留まり、当初目標の5万5千には遠く及ばず残念な結果となりました。平成27年度の経済状況はさらに厳しいものが予想されますが、工芸振興のため入館者を増やすよう日々努力していきます。</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	協定書及び仕様書に基づき、適切に運営していると認められる。工芸品のPR、施設の利用促進や地域の文化活動への協力等、市民に親しまれる会館となるよう積極的に努めていた。
施設の管理	B	協定書及び仕様書に基づき、適切に管理していると認められる。火災訓練やAED講習、開館時の始業点検の徹底等、施設の保守管理と利用者の安全確保に努めていた。
収支状況	B	会計処理は適切に実施されていると認められる。利用料による収入が増加した一方で、展示会開催等による支出が増加したため収支バランスは悪化した。節減に努めるなど健全な運営に努めていた。

## 総合評価

<p>来館者数が前年より減少したが、最低ラインの5万人台は達成できた。アンケートによると、若年層やリピーターの来館者が多くなっており、日々の接遇向上、他県や海外での展示会・工芸品づくり教室開催等、積極的な広報と集客に努めていることが評価できる。今後も引き続き、さらなる来館者アップを目指していただきたい。</p> <p>また、川尻地区の文化活動や歴史本製作にも協力をし、地域活性化へ貢献し、より市民に親しまれる会館となるよう努めていた。</p>
--

## 平成26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	観光文化交流局 スポーツ振興課				
施設概要	市民のスポーツの普及及び振興を図り、市民の心身の健全な発育と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的とする 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 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 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 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 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 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 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				
事業概要	(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 (2) 施設の維持管理に関する業務 (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 (4) その他、施設の管理運営上市長が必要と認める業務 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。				
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	1,388,635	1,332,296	56,339	96%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	903,771	944,122	40,351	104%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	76,237	58,676	17,561	77%
	合計	980,008	1,002,798	22,790	102%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	811,040	805,174	5,866	99%
	事業費	59,482	69,201	9,719	116%
	その他	133,547	112,404	21,143	84%
	合計	1,004,069	986,779	17,290	98%
モニタリングの実施方法	年1回(9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	指定管理の仕様書に基づく事業計画に沿った施設運営を行った。特に平成26年度は利便性向上を目的とした休館日の一部供用について、開館する施設数を増やして対応した。 専用使用、一部使用、個人使用等において、スムーズな利用許可事務、使用料収納事務を行い、サービス向上に努めた。貸館においては、台風接近が複数回あり、所管課指示による臨時休館(3回)の対応により避難所としての機能を果たした。 自主事業については、各施設の空き時間や設備の特性及び職員の資格を生かす事業展開を行い、特に金の卵プロジェクトなどの子どもたちの競技力向上や中高齢者の体力づくり支援となる事業を実施した。また乳幼児から中高齢者や障がい者まで対象とした事業でスポーツ振興に努めた。定期広報誌の作成やホームページの運営による情報発信で来館者の利便性向上に努めた。
施設の管理	B	指定管理の仕様書に基づき、適切な対応を図った。施設内の巡回や設備の日常点検により、異常個所の早期発見、早期修理に努め、利用者からの指摘にも随時対応した。施設の維持管理に関する再委託業務についても業者と連携し、状況を把握した。所管課への報告を密に行い、必要な指示を仰いだ。 経年劣化の目立つ施設においては、衛生管理等を徹底することで快適な施設利用となるよう努めた。 マニュアル整備のほか消防訓練、不審者対応訓練、救急法研修等の研修を実施し、安全管理体制を整えた。市施設としてのエコオフィス活動に加え、市事業所グリーン宣言、わくわく節水倶楽部、ノーマイカーデーといった環境活動により職員の意識向上を図った。



収支状況	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。備品管理、修理等については所管課と連絡を取り合い実施した。平成26年度は一部施設において、電力購入契約を新電力系に変更して経費の節減に努めた。燃料費の高騰が影響を及ぼしていることから今後も支出の抑制に努める。
------	---	--

### 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1	利用者アンケート及び満足度調査
2	調査期間 利用者アンケート:平成26年8月8日～8月26日 満足度調査:平成27年2月19日～3月5日
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
4	総合満足度(5点満点) 熊本市総合体育館・青年会館 3.79点、田迎公園運動施設 3.91点 南部総合スポーツセンター 3.91点、熊本市総合屋内プール 4.15点 託麻スポーツセンター 4.21点、熊本市水前寺野球場・競技場 3.95点
5	主な意見 (良い評価)職員対応が親切、減免料金が助かる等 (改善点)体育室、更衣室等が暑い、寒い、職員対応等 (その他)駐車場の混雑、トイレの洋式化希望
・アンケート結果に対する対応状況	
アンケート及び満足度調査のご意見については、まず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概要を公開している。職員対応への意見があった場合は、研修やミーティングで改善徹底を図るようにしている。	

### 総合評価

<p>指定管理3期目の初年度として、事業計画に基づき適正に各種事業を展開し約133万人の方にご利用いただいた。スポーツ・文化教室においては平成25年度に比べ7教室の増設、215人の増加であった。ただし、南部総合スポーツセンターのプール改修工事(夏季4ヶ月)や総合屋内プール多目的フロア営業期間短縮による受入催事の減少、サブプールの設備交換(1ヶ月)臨時休業等があり、前年を超える利用者数とはならなかった。</p> <p>広報誌や市政だより、WEBを中心とした広報活動を行い、施設や事業の周知を行った。来館者や教室受講者にはアンケートを実施するほか、ご意見箱の設置により随時意見を把握した。新規事業として、職員資格を活用した「貯筋運動」教室などを実施した。また、熊本市のスポーツ・健康づくり関連の施策を支援するものとして熊本市民スポーツフェスタ、総合型地域スポーツクラブ連絡協議会、熊本城マラソン事業、南区健康づくりトライアル事業、障がい者スポーツ大会等において積極的に関与し、熊本市との連携を推進した。</p> <p>今後の取り組みについても、利用者ニーズの把握につとめながら、新規事業の開拓や広報活動の充実により新規利用者を獲得するとともに、安全、安心、快適、平等な利用者環境を確保することで、リピーターの増加につなげ、市民に親しまれ、利用者の増加する施設経営を目指す。</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	概ね協定書、仕様書に基づき適切に業務が実施されている。 利用者増加の方策として、新たな講座等の開催や、既存講座の内容改善等により、利用者ニーズに即した事業を実施していた。 休館日の一部供用を実施する等、利便性向上を図り利用者増加の方策に努めていた。 また、災害時に施設が避難所として指定された際には、迅速な対応を行っていた。
施設の管理	B	概ね協定書、仕様書に準じた管理が行われている。 日々の施設巡回等による不具合箇所の早期発見に努め、必要な維持管理を実施していた。 また、緊急時に備えたマニュアルの整備や各種訓練を実施するなど、危機管理の徹底がなされていた。
収支状況	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。 特に、電気料金等の燃料光熱費を抑制するための方策を実施するなど、支出の抑制の努力を行っていた。

### 総合評価

<p>運営面においては、事業の見直しや新規教室の開設等、利用者のニーズに即した運営を実施することにより利用者増加の方策を図っていた。特に指定管理者職員が有する資格等を有効活用する事業を展開する等、新たな取り組みを積極的に実施し施設の有効活用や利用者増加に努めていた。</p> <p>施設の管理においては、各施設老朽化が進んでいることもあり、故障や不具合箇所が増加していく中で、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。</p> <p>また、ホームページや広報誌等を積極的に活用するなど広報活動にも注力していた点が評価できる。</p> <p>平成27年度以降も継続的な事業の実施とともに、施設の有効活用のための方策の実施や施設の安全管理を徹底することにより、施設の目的を達成するよう期待する。</p>
---

平成26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24年4月1日～平成29年3月31日				
施設所管課	観光文化交流局 市民会館				
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"> <li>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</li> <li>文化ホールの維持管理に関する業務</li> <li>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。</li> </ul>				
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	62,296	55,309	6,987	89%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	48,980	50,843	1,863	104%
	利用料金収入	14,779	13,731	1,048	93%
	その他	1,872	2,618	746	140%
	合計	65,631	67,192	1,561	102%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	63,246	62,325	921	99%
	事業費	1,452	1,597	145	110%
	その他	2,495	3,808	1,313	153%
	合計	67,193	67,730	537	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 年1回) 利用者アンケートを実施(年2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	B	協定書及び仕様書に基づき、確実な貸館業務及び利用料金の徴収を実施し、利用者の安全・快適な利用を実現するための接遇研修や、その他防災・技術研修等に参加するなど、職員の資質・能力向上に取り組み顧客満足度の高いサービスを提供した。また指定事業は、世界的にも有名なギター界の新生である「朴葵姫ギターリサイタル」を開催し好評を得た。自主事業については、ヨガ、ピラティス等人気のある教室は年間を通して開催し、また利用者アンケートで要望のあった夜間区分にもヨガ教室を追加開催した。 利用者集客の広報手段としては、「市政だより」、「催し物案内」に加え、毎月5,000部発行の月刊誌「スポーツライフくまもと」への掲載、さらに新聞、テレビ、ラジオ等のマスメディアを有効活用し集客に努めたが、前年比 6,987人の減となり利用者増には至らなかった。
施設の管理	A	施設・設備の老朽化に対応するため、常勤雇用の技術者において、不具合の早期発見及び予防保全処置に努めた。また、保守点検計画表を作成し、協定書・仕様書等に基づく点検及び清掃を適切に実施した。修繕については修繕計画書を作成し、貴市への提案及び協議を重ね計画的に実施した。また、清掃作業や花壇手入れ、案内サイン見直しなどにおいて環境美化及び利便性の向上にも努めた。 安全面においては、各出入口に監視カメラ(録画装置付)を4台設置し、防犯対策を強化した。

収支状況	B	協定書、事業計画書に基づき、適正な会計処理を行った。コスト削減にも常に意識を持ち職員各々が経費削減に努めた。舞台備品の購入及び監視カメラの設置費等によりマイナス決算となったが、利用者の利便性及び安全性向上を図りながらの収支としては、満足いく結果と考える。
------	---	---

#### 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	8月に利用者アンケート、2月に利用者満足度調査を実施。また、平成26年度中に開催した全ての指定事業及び自主事業においてもアンケートを実施した。
2. 調査方法	事務室及び受付窓口にて、アンケート用紙を配布・回収。
3. 結果総括	施設設備について・・・満足 88% 職員対応について・・・満足 87%
4. 利用者の主な意見	<p>良い評価 ・設備は十分でホールもちょうど良い大きさです。 ・いつも親切に対応していただき感謝しています。</p> <p>要望 ・専用の駐車場がほしいです。 ・使用料が高いです。</p>
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>通常の広報に加え、テレビ・ラジオ・新聞・雑誌等での広報も積極的に行った。 自主事業の参加者用にヨガマットの無料貸し出しを開始した。 ホール楽屋(和室)の畳表替えをした。 トイレの案内標示を追加設置し見やすくした。 ピア広場(共用部)にマナー標示を設置した。</p>	

#### 総合評価

<p>平成26年度は地域経済の活性化、情操涵養の推進を実現するための新たな取り組みとして、熊本で活躍するプロの音楽家4名に公募で選出した健軍地域在住の音楽家2名を加え、近隣の学校等でのアウトリーチ活動や、地元商店街等に出向いてのミニコンサートを実施した。さらに6名のアーティスト全員と熊本県立盲学校アンサンブル部を加えた3部構成による「アートの森コンサート」を開催し、地元根付いた施設として地域に貢献することができた。</p> <p>収支状況では前年度と比較し、利用料金収入については 1,048千円の減少しているものの、事業等の収入については助成金の活用、事業内容の見直しなどにより746千円アップさせることができた。また支出についても新電力への切替などにおいて経費の削減に取り組み、管理費支出は 921千円減額することができた。しかし、監視カメラシステム設置、舞台備品購入等の設備投資に費用を要したため収支決算は 538千円の赤字となった。</p> <p>最後に指定管理運営も3年が経過、管理・運営業務は概ね安定しているが、今後の課題として収支の赤字決算解消や利用者の増加対策など、さらなる経営努力が必要である。</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	施設の運営については、協定書・仕様書等に基づき適切に実施されている。健軍在住のアーティストとの連携や近隣の学校、商店街へのアウトリーチ事業等自主企画事業の充実が図られたが、ホールの利用者数は前年度に比べ約7,000人減少した。
施設の管理	A	保守点検、清掃等、施設の維持管理については、保守点検計画表を作成し協定書・仕様書に基づき適切に実施されている。建物外部の環境美化への自主的な取り組みが平成25年度に引き続き行われた。また、新たな事業として各出入口に監視カメラ4台が設置され安全面の充実が図られた。
収支状況	B	マイナス収支となったが、経費削減をしながら、事業内容、施設設備の充実を図っている。無駄な支出等はなく、会計処理は適切に行われている。

## 総合評価

運営面においては、利用者数は平成25年度に比べ減少したものの、地元地域と連携した事業などのほか、ホールでの事業内容もアンケートの要望に対応しながら年々充実が図られている。

施設管理においては、施設の建物・設備の老朽化による故障・不具合が頻繁に発生し管理運営の継続が困難な状況の中、不具合の早期発見及び予防保全処置に努め、修繕については、優先順位を考慮しながら計画的に実施されている。

収支状況については、新電力への切替など経費の削減に取り組む一方で、監視カメラシステム設置、舞台備品購入等の設備の充実を図り収支決算は若干のマイナスで留まった。

指定管理者として3年が経過したが、今後も、事業内容の更なる充実を図るとともに、利用者が安全で快適に利用できるようサービスの向上に取り組んでいく必要がある。

## 平成26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、熊本市特定優良賃貸住宅、熊本市小集落改良住宅				
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24年4月1日～平成27年3月31日				
施設所管課	都市建設局 住宅課				
施設概要	熊本市営住宅：公営住宅113団地、改良住宅8団地、単独住宅3団地 熊本市特定優良賃貸住宅14団地 小集落改良住宅3団地 ＊：公営住宅と改良住宅、公営住宅と単独住宅とで各1団地重複有り				
事業概要	募集住宅の選定 申込案内書の作成・配布 申込受付、書類審査、公開抽選の実施、入居者決定通知の送付 (鍵渡しは管理業務の指定管理者が行う) 募集結果・検証・制度改善等の報告 入居者対応 収入申告書受付対応 等				
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	4,020	3,932	88	98%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	456,000	472,629	16,629	104%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	456,000	472,629	16,629	104%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	453,810	469,922	16,112	104%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	453,810	469,922	16,112	104%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される報告書の確認 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 区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	管理業務全般において、改善を常に心がけて業務を遂行した。 定期募集においては、仮当選者及び補欠者の辞退を少しでも防ぐために、募集団地の階数表示を行った。また、受付会場来場者の利便性向上の為に、職員の配置と備品を工夫するなどして、少しずつ改善に繋げることができた。
施設の管理	A	入居者の安心・安全・快適な生活を提供できるよう、仕様書に基づき、施設の点検・維持管理修繕を確実に実施した。 また、遊具点検を団地毎に一斉に行い、必要な修繕や撤去をした事で、事故の未然防止に繋げることができた。
収支状況	A	常に費用対効果を念頭に置き、コスト意識を全員に徹底し、予算内で多くの入居対応が可能となるように取り組んだ。

## 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27年2月～3月                  2. 調査方法：利用者アンケート(552名に送付し248名の回答)                  3. 結果総括：「全体集計結果」                  ・非常に良い(36%)、少し良い(18%)、普通(35%)、少し悪い(5%)                  ・非常に悪い(2%)、わからない(4%)という結果となり、おおむね満足して頂いている。                  4. 利用者の主な意見                  ・良い点:対応に大変感謝しています。丁寧で分かり易く対応して頂きました。窓口、訪問も親身になって対応して頂いています。                  ・要望:お客様駐車場が少ない。禁止されている猫・犬を飼っている人が多いので、指導してほしい。                  樹木の剪定は、定期的をお願いしたい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>来客者用駐車場については、区画数に限りがあるため、団地によっては対応が難しい旨をご説明した。                  ペットの飼育については、団地内掲示板に注意喚起のポスター掲示、及び個別での指導を実施し、改善に努めた。</p>

## 総合評価

<p>平成26年度は、第二期指定管理の最終年度の仕上げとして、これまでの経験を踏まえ業務の改善や入居者対応の改善を積極的に行い、収入申告書回収率等数値目標の達成ができた。                  また、入居者からの要望や課題に対しては、センター全体での情報の共有化を図り、事務管理グループと施設管理グループ相互の連携も強化し、住宅課とのコミュニケーションも取りながら適切に対応・取組を行った。                  さらに、管理センター職員の能力向上の為、各種研修や講習会・勉強会に積極的に参加し、全体的なレベルアップを図った。</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	A	施設の運営については、定められた業務を行いつつも市側への新たな提案、業務の見直しについての協議等、積極的な姿勢が見られ、仕様書以上の業務とその成果が達成できた。 これまで培ったノウハウを生かしつつも、それに満足しない姿勢は評価できる点である。
施設の管理	A	施設の管理については、適正に行われている。 入居中小修繕などの業務については、入居者の高齢化や要求の多様化が進み、慎重な対応が求められる場面も多くなったが、適切な処理・対応が出来ていた。 また、入居者に対する説明についても相手の立場に立った丁寧な説明が行われており、ご理解をいただきつつ業務を遂行していた。
収支状況	B	仕様書どおり、適正に実施されていた。

## 総合評価

<p>全体を通しての評価としては、指定期間最終年度ということもあり、これまでの経験を生かした業務が実施されていた。                  定期募集や入居者対応、施設の修繕、それに関する住民からの要望等、指定管理業務の内容は多岐に渡り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。</p>
---

平成26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、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	自転車駐車場管理運営共同企業体				
指定期間	平成24年4月1日～平成27年3月31日				
施設所管課	都市建設局 土木管理課 自転車対策室				
施設概要	<p>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・バイク利用者の利便性の向上を目的とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・熊本市庁舎自転車駐車場(自転車:50台)</li> <li>・熊本市自転車駐車場(自転車:365台、原付:405台)</li> <li>・熊本市辛島公園地下自転車駐車場(自転車:470台、原付:316台、自動二輪:50台)</li> <li>・熊本市庁舎北側自転車駐車場(自転車:210台)</li> <li>・熊本市上通自転車駐車場(自転車:650台)</li> </ul>				
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)	H25年度	H26年度	対前年度増減 前年比 (%)
	全体		1,133,723	1,150,072	16,349 101%
収支状況		収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減 前年比 (%)
		指定管理料	57,295	58,917	1,622 103%
		利用料金収入	0	0	0 -
		その他	0	0	0 -
		合計	57,295	58,917	1,622 103%
		支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減 前年比 (%)
		管理費	46,744	48,028	1,284 103%
		事業費	645	484	161 75%
		その他	6,048	5,528	520 91%
		合計	53,437	54,040	603 101%
モニタリングの実施方法	<p>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(12月、3月)          利用者アンケート          ・各自転車駐車場に設置してある意見箱の収集          ・5箇所の自転車駐車場にて220名に聞き取り調査を実施 年2回(10月・2月)</p>				

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	施設の運営については協定書・仕様書に基づく業務が適切に実施されました。「利用者の目線を基本とする施設運営」を実践し、遂行致しました。駐車場の清掃・機器点検・安全確認を日々の業務日報に記載し、管理運営を致しました。自主事業におきましては、「花いっぱい運動・絵画コンクール(近隣の小学校対象)・防犯掲示板・二重ロック啓発の日・クリーンアップ駐車場」を実践し、目標を達成致しました。指定管理者として3年目を迎え、更なる職員教育と自転車駐車場に於けるお客様サービスの徹底を継続指導した点が評価でき、A評価と致しました。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書・仕様書に基づく業務が適切に実施されました。日々の駐車場ご利用の市民へのサービス向上と、市街地の環境美化に寄与することを基本理念とし、利用者にとって、安全・快適に使用できる利便性の高い施設管理を目指すとともに、利用者の声を反映し、駐車場の効用を最大限に発揮し、推進致しました(傘・タオルの無料貸出しや、拾得物の管理対応、精算機トラブル時の瞬時的対応等)。更に盗難・防犯の喚起や職員の健康管理にも配慮し、冷暖房機器の追加設置も行いました。以上の点が評価できB評価と致しました。
収支状況	B	全体的には、管理費の中で人件費アップが有り、支出増となりました。その他経費では、定期券追加購入費用の負担が軽減され、支出を抑えることが出来ました。事業費は仕入れ業者への価格交渉等も有り、削減できました。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ました。以上の点を踏まえ、総合的にB評価と致しました。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>調査期間 :平成26年10月20日及び平成27年2月24日                  調査方法 :市中心市街地自転車駐車場5箇所に於いて、計220名様に独自のモニタリングを実施した。                  結果 :「サービス全般について・・・良い95%」「施設内の清掃について・・・良い98%」「施設内の安全対策・・・良い93%」「駐車場の使い易さや対応・・・良い94%」                  【中心市街地自転車駐車場についてのご意見・要望等】                  イ、駐車場を増設して欲しい、満車時が多い。                  ロ、無料時間の延長をして欲しい。                  ハ、プライベートカードを使える様にして下さい。                  ニ、辛島地下駐車場は換気が悪いので改善をして欲しい(バイク)。                  ホ、かご付き自転車の置き場が少ない。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>アンケートの実施結果は自転車対策室に報告・要望致しました。その中で指定管理者として対応可能部分は実行に移しました。(実行済み:満車時の対応・待ち時間の案内及び近隣の駐車場への案内・かご付き自転車の駐車スペースへの誘導等)</p>

総合評価

<p>施設の運営については、意見箱収集やアンケートを実施、利用者ニーズを把握し、スピード対応に努めました。</p> <p>収支においては維持管理費の効率見直しなどにより、運営経費の削減となりました。</p> <p>平成26年度は中心市街地に於ける自転車の秩序を確立しながら、都市の美観を維持し、自転車使用者の利便性を図る事を目的として、取り組んできました。その中で 上通自転車駐車場では、平成25年度に引き続き”ふうせんかつら”の植え付けを行い(4月～9月)、近隣住民の方からも好評を頂きました。又 防犯・盗難の呼びかけを行い(自転車に注意喚起のカードを表示)、使用者の方より感謝の言葉も頂きました。</p> <p>利用料金収納業務におきましては、仕様書・協定書に基づき確実に毎月遂行致しました。更に積極的な施設PRに努めながら、サービスの向上に努めます。</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	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 利用者数は平成25年度より微増し、使用料収納額もそれに伴い増加した。複数の駐輪場を一体管理する利点を生かし、満車時に他の駐輪場を案内する等の効果的な運営がなされた。今後は、アンケートの結果等から利用者ニーズを把握した上で、利用促進に重点を置いた運営を実施することが望まれる。
施設の管理	C	協定書、仕様書等に基づく業務が実施された。 年度末に一部の指定管理者係員の駐輪に不適切な取り扱いがあったため、指導を行い改善を求めた。以上のことからC評価とした。
収支状況	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。 職員数の増加により人件費が増加したものの、その他において支出削減が図られた。

総合評価

<p>仕様書、協定書等の内容に基づく管理運営がなされた。</p> <p>施設の運営については、接遇面でのサービス向上や自主事業の実施等により利用促進が図られたとともに、複数の施設を一体管理することによる効果的な運営がなされた。また、次の指定管理者への引継ぎも適切に行われた。</p> <p>施設の管理については、年度末に一部の指定管理者係員の駐輪に不適切な取り扱いがあったため、指導を行い改善を求めた。</p> <p>市中心部での放置自転車数が減少する中、駐輪場利用者数は増加しており、放置自転車対策として一定の役割を果たしたと考えられる。今後は、地域との連携や利用者ニーズの把握等により、さらなる利用促進を図ることが重要である。</p>
---



平成26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24年4月1日～平成27年3月31日				
施設所管課	都市建設局 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	自転車駐車場の使用許可に関する業務				
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	326,555	339,298	12,743	104%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	14,644	15,047	403	103%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	14,644	15,047	403	103%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	12,885	13,760	875	107%
	事業費	52	136	84	262%
	その他	926	2,892	1,966	312%
	合計	13,863	16,788	2,925	121%
平成25年度収入 指定管理料費目を15,602千円から14,644千円へ訂正					
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(実地調査、モニタリング)年2回(12月、3月) 利用者アンケート(ご意見箱常設、10月と12月に利用者への手渡しアンケート調査実施)				

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	「健軍・農村地域間交流フェスティバル&健康フェア」に参加し、健軍自転車駐車場のポケットティッシュ、チラシを来場者の方々へ配布した。また参加していた学生さんへチラシ、ポケットティッシュを配布し、引率の先生へ学校での健軍自転車駐車場のPRをお願いし利用促進に努めた。接遇研修会、避難訓練を実施した。年2回手渡しアンケート調査を実施し利用者のニーズを把握し、照明や高齢者専用駐輪場を増設し改善を行った。コミュニティボードに地元の祭りのポスターや熱中症予防のチラシを設置した。新しい試みとして毎月の会員による安全巡回パトロールを実施した。
施設の管理	B	建物内の日常清掃と定期清掃年2回、建物周辺の清掃を毎日行った。設備の点検は、日常の目視、機能点検や搬送機保守点検(年2回)、消防設備保守点検(総合点検・機器点検)、毎月の24時間警備機器の点検を仕様書、事業計画書等に基づき適切に実施した。モニターを1台取り換え1階の照明をLEDへ交換を行った。
収支状況	A	修繕費の増加はあったが電気、水道等を削減する等の経営努力により業務目的以外の支出等は一切なく適正な会計処理を行った。

## 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	1回目平成26年10月1日から20日まで 2回目平成26年12月1日から16日まで
2. 調査方法	アンケート用紙を手渡し、記入後アンケート回収箱へ投函。(回収件数148件)
3. 結果総括	96%以上の利用者が清掃、照明、管理者の対応に満足している。 清掃について・・・99%満足している。 照明について・・・97%満足している。 管理人の対応・・・97%満足している。 ・早朝から夜遅くまでご苦労様です。 ・駐輪場があるので大変助かっています。ありがとうございます。 ・「行ってらっしゃい」と声を掛けていらっしゃる人がおられます。 ・気持ちのいい挨拶は、朝から元気になります。 ・照明が暗い・・・蛍光灯が切れていた。早急に対応。
・アンケート結果に対する対応状況	
駐輪場の巡回時に、蛍光灯が切れそうなどの確認を行い、取り替えるようにした。また、1階の蛍光灯をLEDに取り換え、さらに節電を行うように努めた。清掃は、管理人も日常業務に支障が無いように毎日行った。管理人については、専門の講師に依頼して接遇の研修会を実施した。	

## 総合評価

<p>施設の運営については、チラシやポケットティッシュを作成し、「健軍・農村地域間交流フェスティバル&amp;健康フェア」等に参加し配布を行い利用促進に努めた。ご意見箱の常設や手渡しアンケートを行い利用者からのニーズを把握し早急に対応できるように改善を行った。</p> <p>施設の管理については、設備の毎日の目視、機能点検等利用者の安全を第一に考え行った。また管理人が毎日の清掃を行い清潔な駐輪場を保った。その結果、利用者アンケートにおいても97%以上の満足を得ることができ12,743台の利用者の増加となった。</p> <p>平成27年度においては、更に利用者のニーズを把握して自転車駐車場のPRを行い利用者の増加を目指します。</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	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 挨拶の励行や親切な対応により、利用者との良好な関係が築かれている。業務上必要なことについては随時研修等を開催し会員の資質向上に努めた。また、地域との連携やコミュニティボードの活用により施設の利用促進が図られ、利用者数が増加したことは評価できる。
施設の管理	B	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 巡回時の点検、清掃を徹底し予防保全に努め、快適に利用できる環境が維持された。清掃、照明については利用者アンケートでも高い評価を得た。施設の老朽化に対応するため、今後も適切な維持管理を求める。
収支状況	B	修繕費が増加したものの、事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切であった。また、LED照明の導入や部分消灯により節電、経費削減の取り組みも実施された。

## 総合評価

<p>仕様書、協定書等の内容に基づく、適切な管理運営がなされた。</p> <p>施設の運営については、「健軍・農村地域間交流フェスティバル&amp;健康フェア」への参加による地域との連携やコミュニティボードの活用により施設の利用促進が図られた。また、自主事業についても随時実施された。利用者数は平成25年度比104%と増加し、一方で周辺の放置自転車数は減少傾向にあることから、効果的に施設が利用されていると考えられる。</p> <p>施設の管理については、専門業者に委託するとともに日常巡回時の点検や清掃に取り組んだ。また、LED照明の導入や部分消灯による節電策が実施されたことは評価できる。</p> <p>平成27年度以降も引き続き指定管理者となることから、さらに充実した管理運営を求めたい。</p>
---

平成26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	特定非営利活動法人 TMN熊本				
指定期間	平成24年4月1日～平成27年3月31日				
施設所管課	都市建設局 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)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	30,151	27,060	3,091	90%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	17,256	17,734	478	103%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	2	5	3	250%
	合計	17,258	17,739	481	103%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	16,201	17,973	1,772	111%
	事業費	130	130	0	100%
	その他	0	0	0	-
	合計	16,331	18,103	1,772	111%
平成25年度収入 利用料金収入費目を2千円から0千円へ、 その他費目を0千円から2千円へ					
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(12月、3月) 利用者アンケート実施(7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	平成25年度同様に、早朝及び夜間利用者への利用サポートを引続き行い、施設の利用サービス向上に最大限の努力を行ったが、利用者が約3,000人減少し目標達成出来なかった。 重点的に行った項目 1・ユニバーサル駐車区画や電動四輪カートの駐車スペースを設置継続 2・雨具「傘やレインコート」の無料貸出やレンタサイクル等自主事業 3・自転車運転マナー向上を促す啓蒙・啓発活動 4・駐輪場への入出庫利用サポート
施設の管理	B	平成25年度同様に、施設周辺の放置自転車対策として、定期巡回・啓発活動を行い施設利用の安全・安心な日常管理に努めた。施設設備の日常点検などの維持管理体制を構築し、安全管理に努めた。又、仕様書及び事業計画に基づいた適切な運営・管理を実施した。
収支状況	B	平成25年度に引続き、節電に重点を置き、昼間の無駄な点灯を改善し適正な運用をする事で、支出削減に努め、支出合計額は平成25年度とほぼ同水準を維持する事が出来た。

## 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26年7月18日から7月31日まで                  2. 調査方法 窓口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116件)                  3. 結果総括 回答者の99%が、職員の対応マナーについて「良い」94.8%、「やや良い」4.3%と回答しており、管理・運営面では非常に高い評価を得ている。                  ・管理人のマナー(挨拶・言葉遣い・利用説明等について)・・・「良い」94.8%、「やや良い」4.3%、「普通」0.9%                  ・施設面での利用勝手(施設面の利用しやすさ)……………「良い」81.9%、「やや良い」13.8%、「普通」3.4%                  ・環境面で清掃など不満な点があるか(清掃・環境)……………「良い」82.8%、「やや良い」10.3%、「普通」6.0%                  【利用者の意見】                  (良い評価)朝も夕方もとてもいいです。気持ちよい挨拶でとても利用しやすいです。                  (要望) 2階の上(二段ラックの上)に乗せるのを許してほしい。 終電、終バスまで開けてほしい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>【管理人のマナーについて】                  2階の上(二段ラックの上)に乗せるのを許してほしい。                  安全のため、下段が空いている場合は下段を優先していたが、利用者の要望により上も利用できるようにしました。                  終電、終バスまで開けてほしい。                  12時2分までの終電に対応し、閉場することとしております。                  その他、施設の点検・清掃・調整を徹底することでアンケートの要望に対応することと致しました。</p>

## 総合評価

<p>平成25年度と同様に、利用者サービスに重点を置き「早朝の通勤・通学者」への利用サポートや高齢者への利用サービスに努めた。又、自主事業の両具「傘やレインコート」の無料貸出やレンタサイクル事業、高齢者優先の駐車スペースを確保した「ユニバーサル駐車区画」や「電動四輪カートの駐車スペースを設置」も継続実施することで武蔵塚自転車駐車場のイメージアップに努めたが利用者増へは結びつかなかった。しかしながら、利用者アンケートの結果は平成25年度以上に好印象で、利用者からは高い評価を頂いており、概ね良好な運営・管理が実施できたと考えている。</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、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 利用者数は平成25年度比90%と減少したものの、利用登録者数は増加しており、施設の利用促進については一定の効果が得られたと考えられる。また、利用者の意見・要望を把握するためにご意見箱が設置されているが、平成26年度は投函がなかったことから、その手法については再考する必要がある。
施設の管理	C	協定書、仕様書等に基づく業務が実施されたが、2段式サイクルラックの上段が滑らかに動かない等、十分に維持管理、修繕がなされていない点もあった。 また、指定管理者の責任者と電話連絡をする際に連絡が取れないことがあり、連絡体制が十分でなかった。 以上のことからC評価とした。
収支状況	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。 昼間の無駄な照明を見直すことで節電、支出削減に努めたことは評価できる。

## 総合評価

<p>仕様書、協定書等の内容に基づく、適切な管理運営がなされた。                  施設の運営については、自主事業として専門的なノウハウを活用したレンタサイクル事業を実施する等、サービスの向上と自転車利用促進に努めたことは評価できる。また、次の指定管理者への引継ぎも適切に行われた。                  施設の管理については、施設の老朽化に伴う不具合について十分に維持管理、修繕がなされていない点があった。また、指定管理者の連絡体制が十分でなかった。                  利用者アンケートでは概ね良好の評価を得ているが、今後はさらなるサービスの向上や広報の充実を図り、利用者数の増加に取り組む必要がある。</p>
--

## 平成27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24年4月1日～平成29年3月31日				
施設所管課	都市建設局 公園課				
施設概要	・管理面積89.4ha(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園の運営に関する業務</li> <li>・公園の管理に必要な事務に関する業務</li> <li>・維持管理業務</li> </ul>				
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	118,920	119,724	804	101%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	111,401	112,726	1,325	101%
	利用料金収入	1,556	1,603	47	103%
	その他	3,434	4,134	700	120%
	合計	116,391	118,463	2,072	102%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	112,456	113,468	1,012	101%
	事業費	3,664	4,361	697	119%
	その他	0	0	0	-
	合計	116,120	117,829	1,709	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、業務報告書(月報)の確認、定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒヤリング)年2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	自主事業では、みなも祭りを春と秋に年2回実施して、公園の魅力発信に貢献した。また、えづっ子塾では公園の特性を生かしたイベントを月1回開催して毎回定員の30名を超える参加者があり、参加者アンケートでは「非常に満足」「満足」が毎回9割を超える好評を得た。広報面では、ファックスによる情報発信の強化、ブログの月25回以上更新、facebookの更新等をして積極的に公園の魅力発信を行った。その結果、新聞やミニコミ誌などの掲載が増え、マスコミ掲載件数が前年度より増加した(43 54件)。
施設の管理	A	管理業者の変更はあったが、植栽管理、湖面管理は、エリアごとの担当会社が責任を持って管理することができた。特に、公園利用者が多い広木地区では、仕様書以上の回数の草地管理を引き続き実施した。さらに、積極的にボランティアの受け入れを行い、水草ゴミや一般ゴミの廃棄・運搬作業を実施して、仕様書以上の施設管理水準を保った。
収支状況	B	消費増税による収支の増額があったが、大きな問題もなく、適正な会計処理を行った。市指定事業と自主事業の費用についても、適正に区別して整理することができた。

## 利用者アンケートの結果

<p><b>・アンケートの実施状況</b></p> <p>ご意見箱</p> <p>1、調査期間 平成26年4月1日～平成27年3月31日</p> <p>2、調査方法 管理棟内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70件)</p> <p>3、結果総括 管理運営上では、大きな不満はあげられていない。また、アンケート用紙に対する回答文の掲載を月1回更新。          [利用者の主な意見](良い評価)・手入れの行き届いた公園が気持ち良い。          (改善点等)広木管理棟男子トイレで臭いがする。</p> <p>イベント内容アンケート</p> <p>1、調査期間 月例イベント「わくわくえづっ子塾」(12回)・みなも祭り(2回)・その他イベント(2回)</p> <p>2、調査方法 イベント実施後に直接配布・回収</p> <p>3、結果総括 グランドゴルフ大会時のアンケート結果によると、81%の利用者が当公園の管理状況について「大変満足」「満足」との結果となり、好意的な意見が多かった。          ・当公園の管理状況・・・「大変満足」「満足」81%・「普通」19%・「やや不満」「不満」0%          [利用者の主な意見](良い評価)・よく管理ができています          (改善点等)・犬のフンが多く見受けられる</p>
<p><b>・アンケート結果に対する対応状況</b></p> <p>・閉館後、男子トイレの清掃を毎日直営で行った。また、週1回専門業者による清掃も追加で実施した。</p> <p>・犬のマナーを学ぶことができる「えづワン隊」を結成して、月1回公園内のゴミ拾い活動を実施し、犬を飼っている人も飼っていない人も気持ちよく過ごすことができる公園づくりを目指した。</p>

## 総合評価

<p>電話による要望・苦情の文書化、イベント時のアンケート、ご意見箱の常設、職員研修(CS研修・安全訓練・専門技術研修等)等を実施して、常に公園の利用者のニーズの把握・満足度の向上、さらに職員の資質の向上を心掛けた。運営面では、自主事業で行っている「みなも祭り」を継続的に実施し、イベント内容の拡充を図った。秋の2日目は雨天であったが10,000人の参加者があり、地域でも人気のイベントとして定着しつつある。また、新たに自主事業で江津湖サイダーを開発し販売をした。その結果、公園の知名度向上やイメージアップの効果が得られた。          平成27年度も利用者目線を常に心掛け、より多くの市民に愛されるオアシス空間づくりに取り組む。</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	施設の運営は、協定書、仕様書等以上の管理運営行われた。公園の自主事業の「みなも祭り」や「えづっ子塾」を始めとした行事を積極的に開催して、新たな公園利用者の開拓や公園愛好者を増やす取り組みを実施した点が評価できる。さらに、ボランティアコーディネートについても積極的かつ丁寧な説明がなされて、市民に親しまれる公園づくりにまい進している様子がうかがえた。また、ご意見箱を引き続き設置して、多くの公園利用者からの苦情や要望等をすくい上げて、迅速かつ適正な対応がなされている点も大いに評価でき、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、仕様書等以上の管理運営行われ、植栽管理、施設、安全管理等については引き続き良好な状態が保たれていた。植栽管理においては使用頻度の高い地区の管理状況を仕様書等以上の作業を行い良質な状態に保ち、メリハリのついた施設の管理がされていた点で、A評価とした。
収支状況	B	費用の過度な使用もなく、節制に努められており、適正な会計処理が行われていた。

## 総合評価

<p>管理3年目となり、計画通りの管理運営が行われた。江津湖サイダーの取組みは指定管理者の創意工夫が見られ、ユニークな取り組みであったとともに、新聞等の掲載がされて好評であった点は評価できる。また、ご意見箱の設置や、ボランティアコーディネートの実施も積極的に行われ、市民に開かれた公園の管理運営が行われていた点も評価できる。また、第三者機関による外部評価を四半期に1回実施して、事業計画の進捗状況を客観的に把握していた点も大いに評価できる。          引き続き、公園の魅力発信と新たな取り組みを行うことで、より多く公園利用者に満足してもらえるように心がけてほしい。</p>
--

## 平成26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25年4月1日～平成28年3月31日				
施設所管課	北区役所 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ためことを目的とする。				
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	9,034	11,192	2,158	124%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	9,149	9,215	66	101%
	利用料金収入	2,762	2,802	40	101%
	その他	1,399	1,820	421	130%
	合計	13,310	13,837	527	104%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	5,459	5,774	315	106%
	事業費	1,218	1,159	59	95%
	その他	7,105	6,775	330	95%
	合計	13,782	13,708	74	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)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	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が実施できた。初年度の反省を踏まえ、利用者ニーズに応じたサービスの提供及び自主事業の実施が実践できた。利用者ニーズの把握及び反映については、常設の意見箱や利用者アンケートを実施し、利用者の意見に対し、速やかな対応でサービスの向上及び改善に繋げ、恒例となったカラオケ大会の追加開催や風呂の日サービス(毎月26日)の開始、バスツアーの実施を行った。 利用者数については、毎月の利用者数が平成25年度より増加し、最終的には11,192名となり、昨年度比124%、2,158名の増加となった。利用者数の増加及びアンケートの結果を考慮した上で、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及び仕様書等に基づき、適正に実施している。施設の経年劣化が見られるが、定期的な点検や迅速な修繕対応により安全対策に取り組んでいる。日頃より美観維持に努め、施設管理のアンケート結果としても利用者の方々に概ね満足をいただいている。しかしながら、2月にレジオネラ属菌が検出され、営業自粛を余儀なくされた。改善策として塩素濃度の安定化、水質検査及び配管洗浄作業の増加を行い、より安全な管理運営に努める。総括としてはB評価とした。
収支状況	B	利用者の増加及び新規自主事業の開催により収入が増加した。また適正な人員体制及び光熱水費の削減に努め、支出額は昨年度より減少した。総括的には平成25年度の赤字を解消できたため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. 調査期間 平成27年3月27日～28日まで                  2. 調査方法 自主事業の開催に併せ、利用者の方々にアンケートを配布し、記入後に回収した。(52件)                  3. 調査総括 90%以上の利用者が施設の管理状況やサービス内容については概ね良好又満足しているという結果であり、又管理運営面における不満等は特になかった。                  ・施設の管理状況について 「とても良い・良い」 90.4%                  ・スタッフの対応について 「とても良い・良い」 94.3%                  ・サービス内容について 「満足・概ね満足」 96.2%                  『利用者の主な意見』                  ・バスの便数や循環バスを増やしてほしい。                  ・冬場はお湯の温度を上げてほしい。                  ・塩素臭がきつい時があると共に、温泉の良さが損なわれている。                  ・冷水器が欲しい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・冬場における浴槽の温度については、市や関係施設と協議を重ねた結果、湯量の調節を行うことで概ね改善がみられた。                  ・交通手段の改善については、市やバス会社に要望を行った。                  ・塩素濃度については現在、公衆浴場法や温泉法等々に基づいた適正基準値で運用しているが、出来るだけ匂いや刺激を軽減するよう専門業者と改善策について試行錯誤している。</p>

総合評価

<p>指定管理者として2年目を迎え、運営面においては初年度と比べ、より利用者のニーズに適応したサービス及び運営管理が計画的に実行できている。その証拠として地道な広報活動や館のPRにより、順調に利用者数が伸びていると共に、利用者アンケートの結果も概ね良好であったことは大変評価できる。                  施設管理面については、館内外の美観及び安全管理については概ね良好であり、小規模修繕に関しても計画的に実施できている。但し、水質管理については前述通り、レジオネラ属菌の検出があり、利用者には多大なご迷惑をお掛けした。この反省を踏まえ、今後は水質管理の徹底及び給排水設備の消毒洗浄を強化していきたい。                  3年間の最後の年である平成27年度は、更なる利用者の増加を目指し、サービスの向上及び積極的な広報活動等に努め、団体利用者や新規顧客の集客に取り組んでいく。</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、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 指定管理2年目となり徐々に住民に認知され、利用者ニーズに沿った事業内容を計画し取り組んだ結果、利用者数が11,192名と指定管理移行後で最多となるなど高く評価できA評価とした。
施設の管理	C	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務がおおむね適切に実施された。 2月に実施された保健所の立入検査で基準値を超えるレジオネラ菌が検出されたため営業自粛を行った。しかしその後、配管の洗浄や塩素濃度の安定化などの改善策を講じ、現在ではより安全な管理運営を行っているためC評価とした。
収支状況	B	管理費の増加など部分的な支出増があるものの、利用者増などにより収入・支出ともに改善しておりB評価とした。また、全体的に事業目的に適合しない支出等はなく、適切に処理されていた。

総合評価

<p>指定管理2年目となり、利用者ニーズを十分に把握し様々な対応を行っている成果が徐々に住民の間に浸透し、利用者数が増加傾向にある。リピーターも多く利用者アンケートからも一定の評価を受けており、利用者の満足度も向上しているものと思われる。                  施設管理においては、レジオネラ菌検出による営業自粛という事態となり、利用者等に対し多大な迷惑をかけることとなった。今後はこのことを教訓に、より安全で利用しやすい施設を目指した取り組みに期待したい。</p>
---



## 平成26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	熊本市水の科学館運営共同企業体																																																					
指定期間	平成25年4月1日から平成30年3月31日																																																					
施設所管課	上下水道局 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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 20%;">H25年度</th> <th style="width: 20%;">H26年度</th> <th style="width: 20%;">対前年度増減</th> <th style="width: 30%;">前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>112,480</td> <td>111,268</td> <td>1,212</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	112,480	111,268	1,212	99%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	112,480	111,268	1,212	99%																																																		
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: 20%;">H25年度</th> <th style="width: 20%;">H26年度</th> <th style="width: 20%;">対前年度増減</th> <th style="width: 25%;">前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>35,237</td> <td>35,155</td> <td>82</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>28</td> <td>24</td> <td>4</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>35,265</td> <td>35,179</td> <td>86</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: 20%;">H25年度</th> <th style="width: 20%;">H26年度</th> <th style="width: 20%;">対前年度増減</th> <th style="width: 25%;">前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>9,839</td> <td>9,890</td> <td>51</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>999</td> <td>848</td> <td>151</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>28,045</td> <td>28,668</td> <td>623</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>38,883</td> <td>39,406</td> <td>523</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	35,237	35,155	82	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	28	24	4	86%	合計	35,265	35,179	86	100%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	9,839	9,890	51	101%	事業費	999	848	151	85%	その他	28,045	28,668	623	102%	合計	38,883	39,406	523	101%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	35,237	35,155	82	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	28	24	4	86%																																																		
合計	35,265	35,179	86	100%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	9,839	9,890	51	101%																																																		
事業費	999	848	151	85%																																																		
その他	28,045	28,668	623	102%																																																		
合計	38,883	39,406	523	101%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出された月報、企画事業実施計画書、企画事業実施報告書等を確認。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・2月)行った。また、イベント計画状況や設備の維持管理等の把握のため、随時、現地へ立ち入り、調査を行った。																																																					

### 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	設置目的や管理仕様書、関係法令等に沿いながら、適正に施設の管理運営を行った。施設PR活動としては、熊本市内の全小学校(94校)を直接訪問し、見学案内チラシを配布した。また、研修ホールの利用促進を図るため、水に関する団体に研修ホール利用案内チラシの配布も実施した。平成25年度に引き続き、新聞、テレビ、ラジオ等のマスメディアを活用しながら、インターネット情報サイト、他団体発行の広報誌などにイベント情報等を掲載し、積極的に広報活動を展開した。職員研修については、ホスピタリティー、水に関する専門知識、マネジメント、法令に関するものなどを定期的実施し、職員の個々の能力向上に取り組んだ。
施設の管理	A	施設の保守管理については、展示物の補修、遊水池の清掃など定期的な点検・清掃を実施し、安全で快適な施設維持に努めた。入館者が多い夏休み時期は、中池の監視員設置及び注意アウンスを流すなど、事故等を未然に防ぐ措置を行い、安全管理を徹底した。施設補修については、所管課と協議を行いながら、小規模修繕等を行い適正な施設維持に努めた。
収支状況	B	指定管理2年目に入り、広報費の効率的な運用が可能となり、支出減につながった。事業目的に適合した収支状況で、適正な会計処理が行われた。

## 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>&lt; 調査内容及び実施期間 &gt;</p> <p>顧客満足度調査に関する内容 …平成26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26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26年9月1日から30日まで</p> <p>&lt; 調査方法 &gt;</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156件)</p> <p>&lt; 結果総括 &gt;</p> <p>下記項目において昨年度より満足度が向上。大半の利用者が、職員の対応、施設展示及び設備、広報等について、満足しているとの結果であった。</p> <p>・職員の対応 …「非常に満足・やや満足」 91%</p> <p>・常設展示の内容 …「良い」 84%</p> <p>・ホームページの内容 …「わかり易い」 88%</p> <p>&lt; 利用者の主な意見 &gt;</p> <p>(良い評価) 尋ねたことに丁寧に教えてくれる。親切に対応して下さる。上下水道についてわかりやすく説明していただいた。</p> <p>(改善点等) 遊水池利用の注意点について表示があるとよい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・遊水地利用について館内掲示していたが、アンケートを受けて遊水地周り数箇所及びホームページへの掲示、さらには館内アナウンスを随時行うなど対応した。</p> <p>・来館者により良い対応が行えるよう接遇研修を行った。</p>

## 総合評価

<p>平成26年度の来館者は111,268人で、平成25年度に引き続き平成29年度における来館者目標数の100,000人を達成することができた。5月に来館者累計200万人を達成するものの、夏休みに入り台風等の影響で一時的に来館者が減少。その後、対応策として実施した追加イベントや「来館スタンプカード」などリピーター増加の取組みの効果もあり、前年並みの来館者数を確保することができた。</p> <p>指定事業等については、事業計画に基づき適正に実施。水に関する学習施設としての役割と機能を十分に発揮し、子どもから高齢者まで、楽しみ、学べる内容を企画実施した。展示フロア・実験室においては、お客さまからのご意見やご要望を反映させ、「節水コーナー」の充実、「水のペットボトルピラミッド」「実験メニュー案内」を設置するなど、啓発効果の向上を図った。</p> <p>広報については、新たにインターネット情報サイトや他団体発行の広報誌にイベント情報等を掲載した。県外からのホームページのアクセス数も増加するなど、広報面での強化が図れたと考えられる。小学校や環境関連団体等へのチラシ配布は継続して実施。周辺地域に密着した活動を行い、広報基盤の強化に取り組んだ。</p> <p>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やイベントなどに積極的に参加し、地域町内会等との交流を深めた。また、他団体との連携については、くまもと地下水財団の地下水涵養推進事業「水田オーナー制度」への参画を行った。</p> <p>今後も、来館者及び市民のニーズに迅速な対応しながら、適正な館運営に努め、更なる来館者増の取組みを推進していく。</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	設置目的、協定書、仕様書に基づき、適切に実施されたと判断する。例年に比べ夏場の天候が悪く、上半期の来館者数が対前年比ベースで大幅に減少したものの、新たにリピーター確保のための取組(来館スタンプカード等)や、追加イベントを実施することで、仕様書で要求する平成29年度来館者目標(10万人)を上回る111,268人を達成することができた。このような取組を評価し、A評価とした。
施設の管理	A	設置目的、協定書、仕様書に基づき、適切に実施されたと判断する。入館者が多い時期は事故を未然に防ぐために張り紙やポールの設置、注意喚起アナウンスを行う等、安全管理を徹底していた。また、八景水谷公園周辺をボランティア清掃する等、地域貢献に努める活動が行われた。このような取組を評価し、A評価とした。
収支状況	B	安全な管理運営を行うために、夏場の監視員や駐車場整理員を増員したことにより、人件費の支出が増加したものの、振替休日や代休取得等により、超過勤務削減に努めていた。また、事業費においては、前年度に購入したイベント用品やグッズを効果的に使用することで経費削減を行った。これにより前年同様の収支状況(支出前年対比101%)が維持されたため、前年同様B評価とした。

## 総合評価

設置目的、協定書、仕様書等を理解し、適切な施設運営・管理が行われている。水に関する専門情報の収集を積極的に行うとともに、利用者のニーズに沿ったサービス内容の提供に努め、企画事業・館内展示においても、昨年以上に創意工夫を行った成果が見られる。また、広報面についても積極的に新たな媒体を使用することで、県内のみならず県外への情報発信も行った。

施設管理においても、『朝の一斉清掃』を実施し、館周辺の美化に取り組むとともに、地域実施の清掃活動にも積極的に参加するなど、地域貢献に努める活動を行った。

入館料等の収入を伴わない施設であるため、支出削減を図るべくコスト意識を強く持ち、費用対効果を十分に考慮した施設運営に努めていただきたい。

平成26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 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7万冊																																																					
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"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>23,724</td> <td>163,970</td> <td>140,246</td> <td>691%</td> </tr> </tbody> </table> <p>平成25年度は平成26年3月の1箇月間の集計</p>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	23,724	163,970	140,246	691%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	23,724	163,970	140,246	691%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>6,379</td> <td>78,796</td> <td>72,417</td> <td>1,235%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>100</td> <td>190</td> <td>90</td> <td>190%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>6,479</td> <td>78,986</td> <td>72,507</td> <td>1,219%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>4,969</td> <td>60,147</td> <td>55,178</td> <td>1,210%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,555</td> <td>7,930</td> <td>5,375</td> <td>310%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2,085</td> <td>11,196</td> <td>9,111</td> <td>537%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>9,609</td> <td>79,273</td> <td>69,664</td> <td>825%</td> </tr> </tbody> </table> <p>収支状況は城南児童館分含む 平成25年度は平成26年3月の1箇月間の集計</p>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	6,379	78,796	72,417	1,235%	利用料金収入	0	0	0	0%	その他	100	190	90	190%	合計	6,479	78,986	72,507	1,219%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	4,969	60,147	55,178	1,210%	事業費	2,555	7,930	5,375	310%	その他	2,085	11,196	9,111	537%	合計	9,609	79,273	69,664	825%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	6,379	78,796	72,417	1,235%																																																		
利用料金収入	0	0	0	0%																																																		
その他	100	190	90	190%																																																		
合計	6,479	78,986	72,507	1,219%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	4,969	60,147	55,178	1,210%																																																		
事業費	2,555	7,930	5,375	310%																																																		
その他	2,085	11,196	9,111	537%																																																		
合計	9,609	79,273	69,664	825%																																																		
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、師弟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	平成25年度は3月のみ稼働であったため、平成26年度が実質的な立ち上げ年度と捉え、職員の習熟度を高め安定的な運営を目指し、かつ多彩な事業を企画立案することで利用者が当図書館へ足を運んでいただくことに重点を置き取り組んだ。児童・生徒あるいは親子向けに「ハカセをめざそう!こども自然クラブ」「ジュニア図書館スクール」など10の自主事業に取り組み、一般・高齢者向けに「働く世代のためのワークショップ」「いきいき!シニア」「古本リサイクル市」等各世代向けに多くのイベントを企画・実施し、本の利用に結びつけリピーターへ発展させた成果が年間16万人を超える来館者となった。また、開館から1年が経過した時点で、目標の3倍超の来館21万人(児童館も含む)となり、子育て世代に人気と新聞紙面で評価された。一方、月刊広報誌やイベントチラシ類による情報発信は、城南地区のすべての保育園、小中学校をはじめ公共施設や商業施設、JAなどに協力をいただき、広報物の設置箇所は市内全域で約240箇所にわたり、月間1,000部発行ペース、年間12,000部を定期配布できており、来館者数の増・リピーター増に結びついた。

施設の管理	A	協定書、仕様書に基づく維持管理計画を作成し、確実に業務を遂行したことで利用者に安全・快適な環境を提供した。2度の利用者アンケートでは、施設内の美観(清掃状況)について、図書館・児童館共に『良い』以上が90%以上と高評価であった。竣工後1年目の瑕疵不具合については、施設内・外の日常及び定期点検を通して抽出し、市担当課へ逐次報告を行い対応した。障がい者用駐車場支柱への接触・衝突事故が頻発した件では、発生都度速やかに市担当課へ報告・協議し修繕対応した。さらに支柱にトラテープを施す等、利用者への注意喚起を強化した。イベント開催により来館者が多く見込まれる際は、当企業体の応援要員が車両誘導にあたり事故防止に努めた。またエネルギー消費については、エコオフィス活動、グリーン宣言活動を通して、省エネ・省資源の意識を全職員へ根付かせ、特に光熱水費の97%を占める電気代は、館内巡回をこまめに行い節電に努めた結果、年間契約電力(デマンド)は開館前に記録した数値を下回ることができたことで2年目の基本料金が抑制され、光熱水費の削減に繋がった。
収支状況	A	年間管理経費収支計画書に基づき、顧問弁護士の管理による適正な収支執行を実施し、人件費以外の各種経費に関しては、経費削減額の目標を立て、無駄な経費や購入消耗品などの見直しを実施し、経費削減に努めた。特にコピー用紙の再利用やコピー機の使用方法の見直しで、管理経費の削減を実施することが出来た。また、その他収入については、イベント参加に係る受益者負担額を実費程度に設定し、妥当であった。

### 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間 平成26年10月10日から10月16日及び平成27年3月1日から3月7日(2回)  2.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60件、50件 計110件。  3.結果総括  回答者の75%(76%)は南区から来館。当館を知ったのは市政だより34%(35%)、友人知人21%(10%)となった。職員の接客対応は、とても良い・良いを併せて93%(96%)となった。 ( )内表示は2回目の結果</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>アンケートだけでなく常置している意見箱で意見をいただいている。児童館との併設や児童書の親子利用により、図書館の静粛性が保てない傾向については、今回のアンケートでは当施設の特長を充分理解しての好意的意見もあり、少しずつ当施設が地域の皆さんに受け入れられつつあることを示すものとして受け止めた。施設の整備管理状況や職員の対応についてはおおむね好評をいただいている。さらに徹底していくと共に、指摘を受けた点については速やかに対応していく。(PCやDVDの利用の仕方を分かりやすくすることなど。)</p>

### 総合評価

<p>協定書、仕様書等に基づく適切な管理・運営を実施している。目標の3倍を超える入館者があったが、それは年間を通して各世代向けに多彩なイベントを企画・実施したこと、広報物の設置箇所を市内全域で240箇所も設置できたこと、職員の接客対応や蔵書の新鮮さと児童図書がふんだんにあること、施設管理が高い水準にあったことなどの要因を挙げることができる。それは毎月休館日に実施している職員全員での研修会、こまめな清掃による施設内の美観の維持、毎朝の書架整理の徹底によるものである。また広報については紙ベースにとどまらず、ホームページ・Facebook・Twitter・ラジオと多彩なメディアを媒体としている。これらが総合的にかみあわさって地域の皆様の認知や支持を得たのではあるが、これに留まらず今後も蔵書構成を地域にあったものとし、生涯学習社会に向け各自が必要な情報は図書館で獲得できるという認識を持っていただけるよう職員研修を積み重ねたい。地域との連携強化も大きな課題となるので、地域の各団体の皆様に出席いただいている城南図書館・城南児童館の連絡協議会での提案・意見等も伺いながら複合施設として城南児童館と連携して効果的な事業展開やエントランスホール・多目的室を活用したふれあい交流の場の創出の取り組みも引き続き展開していきたい。</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	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実施された。指定管理者のネットワークを活かし様々な企業と連携し、各世代に対し多種多様なイベントを企画・実施したことで、新規登録者の掘り起こしやリピーターの増加につながった。このようなことから来館者が図書館のみで年間16万人を超え、着実な施設の運営が行われている。
施設の管理	B	施設の維持管理については、協定書、仕様書等に基づき、適切に実施されている。2度の利用者アンケート調査では施設の清掃状況について「とても良い」、「良い」と感じた人が90%以上と高い評価を得ている。
収支状況	B	事業目的に適合しない不適切な支出等はなく、適正な処理が実施されている。

総合評価

<p>施設の管理・運営については、協定書・仕様書等に基づき適切に行われている。</p> <p>指定管理者のネットワークを活かし様々な企業と連携し、各世代に対し多種多様なイベントを企画・実施したことで、1年間で、児童館も含めて20万人を超える多くの人に利用され、開館1年目の目的である地域の人に城南図書館へ足を運んでもらうという目的が達成されたことは評価できる。</p> <p>今後は、更なる利用者増に繋がるように引き続き広報活動等に注力するとともに、地域参加型の協働事業に精力的に取り組む、複合施設として城南児童館と連携した効果的な事業展開を行いふれあい交流の場となることを期待する。</p>
--

## 平成26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	健康福祉子ども局 青少年育成課																																																					
施設概要	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	・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%;">H25年度</th> <th style="width: 15%;">H26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>4,070</td> <td>35,217</td> <td>31,147</td> <td>865%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">平成25年度は平成26年3月の1箇月間の集計</p>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	4,070	35,217	31,147	865%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	4,070	35,217	31,147	865%																																																		
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%;">H25年度</th> <th style="width: 15%;">H26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>6,379</td> <td>78,796</td> <td>72,417</td> <td>1,235%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td></td> <td>11</td> <td>11</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>100</td> <td>179</td> <td>79</td> <td>179%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>6,479</td> <td>78,986</td> <td>72,507</td> <td>1,219%</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%;">H25年度</th> <th style="width: 15%;">H26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>4,969</td> <td>10,014</td> <td>5,045</td> <td>202%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,555</td> <td>7,930</td> <td>5,375</td> <td>310%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2,085</td> <td>61,329</td> <td>59,244</td> <td>2,941%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>9,609</td> <td>79,273</td> <td>69,664</td> <td>825%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">収支状況は城南児童館分含む 平成25年度は平成26年3月の1箇月間の集計</p>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	6,379	78,796	72,417	1,235%	利用料金収入		11	11	-	その他	100	179	79	179%	合計	6,479	78,986	72,507	1,219%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	4,969	10,014	5,045	202%	事業費	2,555	7,930	5,375	310%	その他	2,085	61,329	59,244	2,941%	合計	9,609	79,273	69,664	825%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	6,379	78,796	72,417	1,235%																																																		
利用料金収入		11	11	-																																																		
その他	100	179	79	179%																																																		
合計	6,479	78,986	72,507	1,219%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	4,969	10,014	5,045	202%																																																		
事業費	2,555	7,930	5,375	310%																																																		
その他	2,085	61,329	59,244	2,941%																																																		
合計	9,609	79,273	69,664	825%																																																		
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、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	平成25年度は3月のみ稼働であったため、当期が実質的な立ち上げ年度として捉え、当期はまず児童館の周知活動に重点を置いた。城南地区の保育園や幼稚園等の各施設に児童館だよりを配布できる環境を整備するとともに、各小学校・コミュニティセンター・JA・金融関係・社会福祉施設等にも図書館と合同の広報紙配布を行った。さらに新規利用者をリピーターとして定着するため、多彩な自主事業に取り組んだ結果、継続利用者を維持することが出来た。地域の子育てセンターや図書館との合同イベントも定期的実施し、相互の利用者増にも繋がった。
施設の管理	A	維持管理責任者を中心に再委託業者と十分な事前協議のもと、施設の管理及び環境の整備を実施し、各種チェックシートに基づき、遊具等の日常点検を徹底した。特に乳幼児の安全を最優先と考え、テーブルの周りに緩衝材を取り付け、遊戯室内の床暖房のスペースを乳児コーナーに設定するなど対策を施した。その結果、乳幼児及び小学生が同じ時間及び室内で安全に利用し合える環境整備ができた。個人情報の取扱いについても保管場所や保管方法、施錠の徹底を行い漏洩防止に努めた。また、毎月来館者も交えて避難訓練を行い、消火器やAED、避難経路の確認を行うなど、危機管理意識が向上した。
収支状況	A	年間の事業収支計画書に基づき、顧問税理士の管理による適正な収支執行を行った。ほとんどの事業が無料で参加出来るものだったが、事業収入として計上するものについては、受益者負担が妥当と判断し、その材料費及び利用料(ペーパー・ロマ液、託児付講座の託児代、夏祭り参加費等)を徴収したが、全て実費程度とし、適正な受益者負担額であった。

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 平成26年4月1日～平成27年3月31日</p> <p>・調査方法 年間3回にわたりアンケート調査を行った(記入2回・聞き取り1回)(記入者合計 131名)</p> <p>・調査結果</p> <p>職員対応 とても良い・良い 94% ふつう 3% あまり良くない・良くない 0% 未回答 3%</p> <p>清掃状況 とても良い・良い 98% ふつう 2% あまり良くない・良くない 0%</p> <p>施設内掲示 わかりやすい 77% ふつう 22% わかりにくい 1%</p> <p>要望 ある 28% 特になし 1% 未回答 58%</p> <p>・利用者の主な意見 (良い評価)清潔で綺麗、職員の対応がいつ来ても良い、ランチが出来るところが良い、部屋が広くくつもあるので遊び分け出来て良い、市外でも利用出来るのが助かる。(改善点等)おもちゃの片付け場所がわかりにくい、トイレにおむつ交換台が欲しい、小さい子向けのおもちゃがほしい、小学生が遊べるおもちゃがもっとあると良い</p>	
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・おもちゃの片付け場所に大きくおもちゃの写真を掲示し小さい子どもでも片付け方の参考になるような工夫を行った。</p> <p>・トイレ内にベビーベッドを設置し、おむつ交換が出来るよう対応した。</p> <p>・他の児童館へ見学に行った際に、どのようなおもちゃを導入されているかを尋ね、それらを参考に外遊び用の遊具、手作りのおもちゃ、児童向けのボードゲームなど可能な限り導入した。</p>	

総合評価

<p>施設運営については、年間事業計画に基づき事業の実施とその事業に対する広報活動に力を入れ、開催した事業全てに於いて目標人数を達成することができた。また、年間事業計画以上の取り組みとして、地域子育て支援団体とタイアップして開催した「わらべ歌ベビーマッサージ」や南区保健センターや城南子育て支援センターと連携し開催した育児講座など、地域の子育てを地域の各施設や関係団体で見守るという事を視野に入れた取り組みも企画し、開催することができた。この様な取り組みが実施できたのは、連絡協議会以外に城南児童館、南区保健師、城南子育て支援センター、地域子育て支援団体、児童主任民生委員で「城南子育てネットワーク」を構築し、会議を十分に重ねたことが要因である。また、親子、0歳児から児童までの対象年齢にあわせた事業と遊び場の提供において工夫を凝らしたことで、城南地域だけに限らず遠方からたくさんの方々に来館いただく結果となった。</p> <p>施設管理においては、遊具の安全チェックや清掃に加え、遊具の消毒も徹底し感染症予防に努めた。個人情報管理の管理体制もマニュアルや内規に沿って徹底的な管理を行い、トラブルなく管理ができています。また、毎月の消防訓練も利用者と一緒に取り組むことで危機管理の共通認識を深め、さらに休館日を活用し職員のみで訓練を年間通して計画的に実施した結果、大きな事故や怪我、苦情もなく平成26年度は安定した管理運営を行うことができた。</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、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。特に新規利用者をリピーターとして定着させるための多彩な自主事業の実施により、継続利用者を維持することができている。また、広報活動においても、保育園や幼稚園などに全戸配布できる環境を整備するとともに、地域の企業などに広報を配布し、効果的な情報発信に取り組んでいる。このほか、アンケート等により利用者ニーズに沿った運営を心がけている点が高く評価でき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。特に乳幼児の安全を考え、テーブルの周りの緩衝材取付及び乳児コーナーの移動を行ったことで、乳幼児と小学生が同じ時間に安全に利用し合える環境が整備された。また、施設管理においては、各種チェックシートに基づき日々の点検を徹底するとともに、来館者を交えての避難訓練の際には、一緒に消火器やAED、避難経路の確認を行うなど危機管理意識の向上に努め、安心・安全な施設の管理体制を構築した点が高く評価できA評価とした。
収支状況	B	事業目的に適合しない支出等はなく、顧問税理士の管理による会計処理も適切に実施されておりB評価とした。



## 総合評価

平成25年度は3月のみの稼働であったため、平成26年度が実質的な立ち上げ年度と捉え、年間事業計画に基づいた事業が計画どおりに実施された。

施設の運営面においては、各関係機関の委員で構成する城南子育てネットワークを構築し、会議を重ねたことで、魅力ある自主事業の実施が可能となった。これにより、目標人数を達成するとともに城南地域外からの来館者も増加した。また、利用者アンケートでも一定の評価を得ており、利用者の意見に対しても迅速な対応が実施されている。

施設の管理面においても、協定書、仕様書等に定める業務が適正に実施されている。

今後も事業内容のさらなる充実を図ることはもとより、地域住民が児童館事業に積極的に参加・参画できる環境を整えることで、地域の特色を活かした運営に取り組む必要がある。

平成26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	南区役所 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為の拠点を整備するとともに、地域内外の交流を促進する為の場を提供し、もって、地域の活性化を図ることを目的とする。 ・敷地面積10,881.53㎡・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㎡・バックヤード35㎡・トイレ63.3㎡)・駐輪場11.98㎡・駐車場6,575.9㎡・多目的広場2,312.7㎡・憩いの広場605.8㎡																																																					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関する事</li> <li>・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</li> <li>・地域住民、観光客等の交流に関する事</li> <li>・入場者への憩いの空間の提供に関する事</li> </ul>																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>-</td> <td>66,291</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	-	66,291	-	-																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	-	66,291	-	-																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>-</td> <td>1,800</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>-</td> <td>78,359</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>-</td> <td>518</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>-</td> <td>80,677</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>-</td> <td>15,645</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>-</td> <td>65,485</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>-</td> <td>110</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>-</td> <td>81,240</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	-	1,800	-	-	利用料金収入	-	78,359	-	-	その他	-	518	-	-	合計	-	80,677	-	-	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	-	15,645	-	-	事業費	-	65,485	-	-	その他	-	110	-	-	合計	-	81,240	-	-
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	-	1,800	-	-																																																		
利用料金収入	-	78,359	-	-																																																		
その他	-	518	-	-																																																		
合計	-	80,677	-	-																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	-	15,645	-	-																																																		
事業費	-	65,485	-	-																																																		
その他	-	110	-	-																																																		
合計	-	81,240	-	-																																																		
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																																																					

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	仕様書・協定書の内容に対し、運営上出荷者の選定等で、若干の不備はあったものの、随時改善を行い、適切な処理を行った。広報活動についても、フェイスブック等を活用して、随時新着情報などの発信をおこなっており、適切であると判断する。一方で、利用者からの苦情等に対しては、全スタッフで統一した対応を行っており、問題発生も起こっていない。生産者・スタッフを含めた教育・研修等については、各部会等を通じて関係強化を図っており、良好な関係作りは出来ていると感じる。
施設の管理	B	施設の保守管理について、常に点検・整備を行っている。また、法令点検の必要な個所については、専門の業者と点検の契約を結んでおり、定期的に検査を行っている。また、個人情報等の管理についても、キャビネット保管を行い、他への漏洩を防止すると共に、夜間の警備についても、警備会社と連携を持ちながら、管理を行っている。施設の備品等については、管理台帳を基に保守・管理を随時行っている。
収支状況	B	平成26年度の収支については、特に問題もなく、適切に処理されている。また、出荷協議会の収支についても、監査人2名の下で、承認をいただいております。適切に処理されている。

## 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26年11月26日から平成26年11月28日および平成27年3月27日から平成27年3月29日                  2. 調査方法 利用の方々に対しアンケートを約1000部配布。回収箱で回収。(回収件数508件)                  3. 結果総括 95%以上の方がサービスについて良い・普通と回答されている。また、価格については、約85%の方が丁度良い・安いとの意見であり、まだ改善の余地はあると判断する。                  【利用者の主な意見】 野菜・果物の量が少ないとの意見が多く、最も取り組まなければならない課題である。ただ、価格及びサービスについてはお褒めの言葉も頂いており、更に向上を目指したい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>500名を超える方よりアンケートにご協力いただいた。そのなかで多く寄せられた意見、要望として、品揃えの充実やイベントの開催希望があり、品揃えに関しては出荷者への出荷要請や、新規出荷者の開拓などで少しずつ改善傾向にある。また、イベントについても蚤の市や鮮魚祭り、出荷協議会との連携事業としてみかんの詰め放題イベント等を企画実施している。アンケートの集計結果については館内に掲示している。</p>

## 総合評価

<p>物産館売上はオープン2ヶ月を除き、低迷が続く結果となったが、月に2回～3回の自主事業によるイベントやキャンペーン開催等の効果もあり、1月度を底に徐々にではあるが、回復傾向にある。課題となったのは、野菜等の生産品の安定供給であったが、オープン2ヶ月での館長の交代等もあり、生産者のフォロー体制が十分でなかった事で商品の確保が容易でなかった事、また、外的要因として、外部看板照明の設置が遅れ、17時以降の集客が思うように出来なかった事等が大きな要因として挙げられる。現在は人員体制も整い、外部照明も仮設ではあるが、改善はできている。広報等については、メディアの活用やSNSの活用等での宣伝や外部イベント等への参加等で情報発信は出来ており、人気商品の紹介などを外部に対し積極的に行っている。店舗の施設管理についても、外部委託会社と協力体制をとりながら、十分に安全対策を行っており、問題はない。今後は利用者増加の為に何をするか、具体的な対策をとり、生産者と一体となった組織作りが必要であると感じる。</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・仕様書等の内容に対し出荷者の選定等で、不備はあったものの改善が行われ適切に実施された。集客力の強化を目的として、品揃えの改善や、商品に対する購買者の意見や要望等の把握及び、出荷者への情報の提供を行うとともに、旬の農産物の特設コーナーの設置や特売会などの各種イベントの開催を行った。また、広報活動についても、テレビ・ラジオへの出演やタウン誌等への掲載などにより、来館者へのアピールを効果的に行った。このような取り組みにより、落ち込んでいた来館者や売り上げが上向きに転じている。
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。日々の設備点検などの維持管理体制を構築し、安全管理に努めている点や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。
収支状況	B	売上げが落ち込み収支がマイナスにはなっているが、売上げは改善されてきている。不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。

## 総合評価

<p>10月1日オープンで、指定管理者として半年間の運営であったが、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。販売については出荷協議会が9月に立ち上がり、野菜等物産の品揃えが十分でなく安定した売り場づくりが出来ずに、リピーターとしてのお客様の確保が難しい状況であったが、品揃えの改善や旬の農産物の特設コーナー、イベントの開催、広報活動等により、来館者数は増えてきており、売上げも改善されてきている。今後は地道な取り組みを実施し、品揃えや商品内容を改善し、リピーターとしてのお客様を増やしていくことが必要と考えられる。</p>
--

平成26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及び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～平成43年3月31日				
施設所管課	観光文化交流局 観光振興課				
施設概要	・延床面積 3301.36㎡(地上2階建て) ・総合観光案内所(328.37㎡) ・歴史文化体験施設(2136.80㎡) ・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)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	129,356	131,598	2,242	102%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	120,588	92,299	28,289	77%
	利用料金収入	24,697	25,840	1,143	105%
	その他	23,718	40,982	17,264	173%
	合計	169,003	159,121	9,882	94%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	15,200	27,033	11,833	178%
	事業費	132,450	108,516	23,934	82%
	その他	19,751	19,083	668	97%
	合計	167,401	154,632	12,769	92%
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	当施設は、「熊本城・城下町観光の玄関口」として、観光客だけではなく市民にも、熊本城・城下町とセットで楽しんでいただくための展示強化と魅力的な企画展、イベント造成を目指すことを、平成26年度の運営目標とした。 具体的な取組として、「来館者ニーズの把握とマーケティング調査の実施」、「熊本城との共通券販売の促進」、「来訪者に気兼ねなく入館していただくため、受付の移設と外観の魅力化」、「時代衣装に身を纏うことができる「なりきり体験コーナー」を増設」、「時代衣装を纏ったスタッフのガイドによる熊本城観光の実施」、「熊本城観光をより楽しくするため、AR(拡張現実)映像を内蔵したタブレット端末にスタッフによる音声ガイド機能を付加」、「県内周辺諸都市の観光PRに、当館を活用いただき、県内観光プロモーションに注力」に取り組んだ結果、施設利用者増(前年比102%)、利用料金収入増(前年比105%)、なりきり体験ができる施設として認知度の向上につながった。
施設の管理	A	当施設は、業務水準書、同計画書に基づいた保守点検・清掃などの実施を平成26年度の管理目標とした。 具体的な取組として、「建物設備面の良好な状態維持」、「展示設備面の劣化や摩耗に伴う予防措置の強化」、「城彩苑内の環境美化」、「特に桜テラス、親水空間での躓き、滑り、転倒などによる事故の回避」、「情報セキュリティ監査、研修による情報漏洩の予備対策の徹底」に取り組んだ結果、建築設備面は来年度5ヶ年点検を実施するものの、良好な状態を維持でき、展示設備面は、電子機器系の経年劣化が見られるものの定期メンテの実施で良好な運用ができた。これらの相乗効果として大きな事故もなく、更なる環境美化にも取り組めた。

収支状況	A	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した。 収入面では入館料収入の伸び悩み、費用面では効率化をはかり経費の削減等に努めた。
------	---	--

### 利用者アンケートの結果

<p><b>・アンケートの実施状況</b></p> <p>以下の調査目的で来館者アンケートを実施した。 利用者の基本情報とニーズを把握し、提供するサービスの向上に努め、利用者満足度の最大化を目指すため 歴史文化体験施設「湧々座」の運営課題について検証するため</p> <p>【概要】</p> <p>1.調査期間：平成27年(2015年)2月10日(火)～平成27年(2015年)3月31日(火) 2.調査方法：「湧々座」2階の「熊本城ビューラウンジ」にアンケート設置の専用デスク・回収箱を設置(職員によるアナウンスを適宜実施)(有効回答数146) 3.結果総括： ・施設サービス全般・・・「満足・概ね満足」82% ・利用者比率・・・県内39%、県外59% ・利用者構成・・・家族利用36%、友人と36% ・来館目的・・・湧々座目的47%、熊本城観光40%、城彩苑利用39% ・人気展示・・・ものがたり御殿55%、なりきり祭り42%、なりきり体験37%</p> <p>【利用者の主な意見】 (良い評価)寸劇が良い、なりきり体験が良い、子供も楽しめる (改善点)アナウンスが聞きづらい、もっと宣伝した方がいい、スタッフの数が少ない</p>	
<p><b>・アンケート結果に対する対応状況</b></p> <p>・アナウンスが聞きづらいというご意見に対して、少し音量を上げた。 ・もっと宣伝した方がいいというご意見に対して、今年度から広報PRの強化に取り組んでいる。 ・スタッフの数が少ないというご意見に対して、目配り気配りの強化とピーク時の増員を検討する。</p>	

### 総合評価

<p>施設の運営については、アンケート調査及びマーケット分析を行い、その結果にもとづき、展示の魅力化や多彩なイベント開催、新たな観光商品の造成などを積極的に実施した結果、施設利用者が前年比で約2,200人増加した。 施設の管理については、大きなトラブルもなく、無事全業務を遂行・完了することができた。 当施設以外にも多目的交流施設や乗降場・駐車場の維持管理・運営など、幅広い内容の業務を偏りなく実施した。 また、収支の状況については、事業費の大幅な効率化(前年比 18%)に取り組み、支出削減(前年比8%)を達成した。さらに広報PRの強化等に取り組んだ結果、利用料金収入の増加(前年比+5%)を達成した。 平成27年度においても、来館者ニーズの把握に努めるとともに、マーケティング調査を継続し、熊本城・城下町観光の玄関口としての施設サービスの向上に取り組み、施設利用者、利用料金収入の増加を目指す。</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	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。 また、受付移設に伴う利用幅の拡大、展示の充実、自主事業の増加により、オープン以来減少していた入園者数及び利用料金収入について初めて対前年度比プラスに転じ様々な施策の効果が確実に表れており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。 オープンして4年が経過し一部の機器等に劣化が見られているが、適宜対処している。また、計画書記載以外の部分についても自主的に点検等を行っている点を評価しBとした。

収支状況	B	利用料金収入に関して、対前年度比プラスに終わったが、伸び悩んでいる。支出に関しては、事業契約書、業務計画書に沿っており、Bと評価した。
------	---	---

#### 総合評価

施設の管理・運営については、事業契約書、維持管理・運營業務計画書に沿った管理・運営がなされており総合的に適正な業務水準が保たれていると判断した。

また、平成26年度は利用料金収入が伸び悩んでいることを背景に、受付移設に伴う利用幅の拡大・緊急雇用を活用した広報宣伝隊の活動等積極的に新規事業に力を入れたことが功を奏し、利用者数及び利用料金収入ともに若干ではあるが前年度に対して増加に転じたのは評価できると判断した。

施設の維持・管理に関しても、モニタリング項目以外の部分も自主的に点検を行っており、重大な機器の破損等もなく年間を通して利用者に対し満足のゆくサービスが提供できている。

平成26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	熊本市老人憩の家(131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	健康福祉子ども局 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	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	188,267	178,812	9,455	95%
収支状況	収入(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	6,267	6,307	40	101%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	25,882	26,124	242	101%
	合計	32,149	32,431	282	101%
	支出(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	13,863	15,399	1,536	111%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	13,863	15,031	1,168	108%
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

・アンケートの実施状況
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。 1、施設の老朽化が進行しており、修繕対応をお願いしたい。 2、畳に直に座るのが難しいため、板張りに改修して欲しい。 3、地域の防災のため防災倉庫を設置したい。 他、意見としては「地域の利用者が協力して円滑な運営ができています」「地域住民の高齢化により管理の担い手が減っている」等の意見があった。
・アンケート結果に対する対応状況
1、小規模修繕は可能な範囲で対応し、その他規模的に難しいものについては市と協議しながら実施した。 2、市に要望書等を提出し、他の憩の家の修繕状況と調整しながら改修を実施して頂いた。 3、市と協議の上、指定管理者の予算で設置した。

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	地域の自治会・婦人会・老人会等の会議場所として利用されているだけでなく、地域の高齢者のサロン活動や趣味活動などの場として幅広く利用されており、生きがいや介護予防という意味でも大きな役割を担っている。
施設の管理	B	多くの施設で老朽化が進行する中、市とも適宜協議を行いながら適切に施設管理が実施されている。
収支状況	B	多くが指定管理料の他に自治会等から補助を受けて運営されているが、目的外の支出も無く、収支状況は適正である。

総合評価

<p>施設の運営・維持管理・収支状況とも協定書・仕様書に合致した運営が行われている。                  地域の公民館や集会所としてだけでなく、様々な活動に利用されており、地域に密着した施設として多様な使い方がなされているが、一部の施設では指定管理者・地域住民の高齢化や人口の移動等により、活発な利用が難しい状況もあるため、地域住民と検討しながら運営にあたって頂きたい。                  また、老朽化により施設の維持管理については難しい部分もあるが、利用者に不都合の無いよう市とも協議しながら実施して頂きたい。</p>
---



平成26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24年4月1日から平成27年3月31日				
施設所管課	環境局 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)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	5,803	6,074	271	105%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	245	250	5	102%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	245	250	5	102%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	267	278	11	104%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	267	278	11	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
<p>1. 調査期間 : 平成26年4月1日～平成27年3月31日</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
・アンケート結果に対する対応状況
<p>「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。</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	仕様書・協定書等に基づき適切な運営が行われた。 平成25年度に比べ、利用件数、利用者数が増加した(平成25年度 379件、5803人 平成26年度 421件、6074人)。地域住民の活動の利用が増えたことによるものである。
施設の管理	B	仕様書・協定書等に基づいた適切な管理が行われた。 玄関や集会室の照明器具が切れた際は、迅速に対応してもらい、施設の利用に支障をきたさなかった。
収支状況	B	会計処理も適切に行われ、使途不明な支出等はなかった。 利用件数及び利用者数の増加に伴い、電気使用料等の管理経費が増加し、必要経費が指定管理料でカバーできない状況が続いている。指定管理者は経費削減の努力を続けてきたが、緊急措置として平成25年度途中にガス契約を解除した。単年度では黒字化しなかったため、平成26年度も引き続きガス契約の解除を維持してもらったが、施設利用回数の増加で電気料金が増えたことにより、赤字となった。

総合評価

託麻東校区第八町内自治会の代表で構成された運営委員会が指定管理者を務めている。  
施設の新規利用の申し込みがあった場合は、「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が集会や」学習のために利用する施設」という施設の目的に沿うものかどうか、事業計画書・ヒヤリング等で確認されている点は評価される。また、指定管理者の節電等による経費削減の努力にもかかわらず利用者増加に伴い、施設管理料が赤字になった件については、今後、市が解決すべき課題である。

平成26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	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24年4月1日～平成27年3月31日				
施設所管課	環境局 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、和室、多目的ルーム、大広間、会議室等				
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の開催を実施する。				
施設利用状況					
	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	51,300	50,861	439	99%
収支状況					
	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	15,000	15,418	418	103%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	15,000	15,418	418	103%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	4,950	5,627	677	114%
	事業費	80	131	51	164%
	その他	9,524	10,029	505	105%
	合計	14,554	15,787	1,233	108%
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. 調査機関 平成27年2月1日から3月4日まで                  2. 調査方法 利用者に直接手渡し、記入後回収。(回収件数29件)                  3. 結果総括 職員の対応、施設の利用について、概ね満足しているとの結果であり、管理運営面については 特段大きな不満等はなかった。                  ・施設全体について・・・「満足・概ね満足」100%                  ・職員の対応について・・・「満足・概ね満足」100%                  ・施設への利便性について・・・「満足・概ね満足」89%                  【利用者の主な意見】(良い評価)今のまま、ずっとあってほしい。広々として、ゆっくりできた。(改善点等)風呂の利用時間を延ばしてほしい。エアコンの温度調整を、状況に合わせて適温にしてほしい。雨の時玄関前の石たたみが、少しすべる。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・エアコンについては、その時の利用者数や気温等を考慮し、こまめな温度調節を行なうことにより対応。                  ・玄関前の石たたみについては、注意喚起のポスターを掲示するとともに、平時からしっかりと掃除を行うこととした。</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	月一回の役員会にて、現状の報告や問題点を検討することとともに、季節に応じたイベントの開催や、職員の接遇研修を充実させることで、市民サービスの向上を図り、施設の利用者拡大に努めている。
施設の管理	B	浴場施設ということで、特に浴槽のお湯の管理については、定期的に厳重な検査等を行うことにより、利用者の安全を確保している。また、その他の施設や機器等の管理についても、定期的な点検等、適切な対応が実施されている。
収支状況	B	施設の使用料収納事務については、間違い等無く適切な事務処理がされている。また、支出についても節減等行いながらも、必要な部分については計画的な予算の執行を行い、施設の充実を図っている。

総合評価

管理運営に関する協定書及び仕様書に沿った運営が適切に行われており、ここ数年は5万人を超える利用者数を維持しており、地元住民の利用者も多く、地域密着型の施設としての役割を十分果たしている。また、AEDの研修や接遇研修等の職員研修についても毎年実施しており、職員の資質向上にも努力している。このような状況から、施設の管理運営についても、適切に実施されていると評価できる。今後も、余熱利用施設としての特色を活かし、近隣施設との連携をとりながら、魅力ある施設づくりを目指してほしい。

平成26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24年4月1日～平成27年3月31日																														
施設所管課	観光文化交流局 観光振興課																														
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)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																									
	全体		15,512	18,721	3,209	121%																									
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>5,889</td> <td>6,054</td> <td>165</td> <td>103%</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>26</td> <td>34</td> <td>8</td> <td>131%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>5,915</td> <td>6,088</td> <td>173</td> <td>103%</td> </tr> </tbody> </table>						収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	5,889	6,054	165	103%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	26	34	8	131%	合計	5,915	6,088	173	103%
	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																										
指定管理料	5,889	6,054	165	103%																											
利用料金収入	0	0	0	-																											
その他	26	34	8	131%																											
合計	5,915	6,088	173	103%																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>5,240</td> <td>5,459</td> <td>219</td> <td>104%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>551</td> <td>643</td> <td>92</td> <td>117%</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>5,791</td> <td>6,102</td> <td>311</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table> <p>平成25年度収入 その他費目を82千円から26千円へ訂正</p>						支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	5,240	5,459	219	104%	事業費	551	643	92	117%	その他	0	0	0	-	合計	5,791	6,102	311	105%
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																											
管理費	5,240	5,459	219	104%																											
事業費	551	643	92	117%																											
その他	0	0	0	-																											
合計	5,791	6,102	311	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、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(9月29日、2月17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26年4月1日から平成27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 35件 来館者居住区域 (市内)……54% (県内)……6% (県外)……40%
・アンケート結果に対する対応状況	
90%以上の利用者が、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。 道の駅のようにみかんなどの特産物を販売してほしいとの意見もあるが、営利目的の販売などはできないため直売所などの売店は設けていない。代わりに、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いた運営がなされており、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、利用者の利便性の向上を図っている。
施設の管理	B	施設の点検については定期的に行われており、安全管理に努め、適切な運営がなされている。また、日々の清掃や除草作業についても熱心に取り組んでいる。
収支状況	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

本施設は、登山・ハイキング利用者のレクリエーション活動の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を実施するなど、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、利用者から概ね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26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(中央区:15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(15団体)																																																					
指定期間	平成24年4月1日から平成27年3月31日(13団体) 平成25年4月1日から平成28年3月31日(2団体)																																																					
施設所管課	中央区役所まちづくり推進課																																																					
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帯を図り、もって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"> <li>・センターの利用の許可及びその取り消しに関する業務</li> <li>・センターの設置目的を達成するために必要な業務</li> <li>・センターの施設等の維持管理に関する業務</li> </ul>																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>327,105</td> <td>326,877</td> <td>228</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	327,105	326,877	228	100%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	327,105	326,877	228	100%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>36,000</td> <td>36,000</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>21,625</td> <td>20,597</td> <td>1,028</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4,198</td> <td>4,436</td> <td>238</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>61,823</td> <td>61,033</td> <td>790</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>55,514</td> <td>55,549</td> <td>35</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>3,264</td> <td>3,158</td> <td>106</td> <td>97%</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>58,778</td> <td>58,707</td> <td>71</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	36,000	36,000	0	100%	利用料金収入	21,625	20,597	1,028	95%	その他	4,198	4,436	238	106%	合計	61,823	61,033	790	99%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	55,514	55,549	35	100%	事業費	3,264	3,158	106	97%	その他	0	0	0	-	合計	58,778	58,707	71	100%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	36,000	36,000	0	100%																																																		
利用料金収入	21,625	20,597	1,028	95%																																																		
その他	4,198	4,436	238	106%																																																		
合計	61,823	61,033	790	99%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	55,514	55,549	35	100%																																																		
事業費	3,264	3,158	106	97%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	58,778	58,707	71	100%																																																		
モニタリングの実施方法	管理業務等報告書(月報)の確認、定期巡回、利用者アンケート																																																					

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 各コミュニティセンターの判断にて実施                  2.調査方法 各コミュニティセンターがアンケート用紙を準備し、利用者による任意の記入。                  3.調査結果 回答者数 男性 68名 女性 264名 不明 3名 計 335名</p> <p>「主な意見」                  良い評価・・・明るくて綺麗。管理員の対応が良い。静かで利用しやすい。                  悪い評価・・・駐車場が狭い。施設が古い。予約がなかなかとれない。                  改善・要望・・・自販機設置。鏡の設置。高机が重く使いづらい。(軽いものへ替えてほしい。)</p>	
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>各地域コミュニティセンター運営委員会において対応を行っている。すぐに対応できるものについては、早急に改善を行い、備品の購入希望などすぐの対応が難しいものについては収支の状況等により適時対応を行っている。</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	指定管理者制度に基づき、各地域コミュニティセンター運営委員会においてアンケート等、利用者の意見の集約に努め、より利用しやすい施設となるべく随時改善を行っており、重要な地域活動の拠点施設として活用されている。
施設の管理	B	施設内の清掃や、安全面・事故防止等に努めており、運営委員会の管理方法等に関して問題はなく、規約・仕様書等に基づいた運営・管理が行われている。軽微な修繕等も行っているが、建物の経年劣化や空調機などの備品の故障が増えており、施設管理に苦勞している面がある。
収支状況	B	節電や節水に積極的に取り組んでおり、光熱水費の削減などを心がけている。無駄な事業目的に適合しない支出等はなく、適正に会計処理されていた。

総合評価

<p>各地域コミュニティセンター運営委員会により条例・規則等に準じた適切な運営が行われている。経年劣化による施設の修繕や備品の故障などが増えてきているが、光熱水費などの節約に努め、対応を行っているところである。</p> <p>地域に密着した主催・共催の事業等を通じ、地域での協働・参画の実践が行われており、地域活動の重要な拠点として活用され、適切な管理運営がなされている。</p>
--



平成26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(東区:12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(12団体)				
指定期間	平成24年4月1日から平成27年3月31日(9施設)平成25年4月1日から平成28年3月31日(1施設) 平成26年4月1日から平成29年3月31日(2施設)				
施設所管課	東区役所まちづくり推進課				
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帯を図り、もって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"> <li>センターの利用の許可及びその取り消しに関する業務</li> <li>センターの設置目的を達成するために必要な業務</li> <li>センターの施設等の維持管理に関する業務</li> </ul>				
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	270,455	276,569	6,114	102%
収支状況	収入(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	28,800	28,800	0	100%
	利用料金収入	18,418	18,166	252	99%
	その他	4,193	4,233	40	101%
	合計	51,411	51,199	212	100%
	支出(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	46,121	46,198	77	100%
	事業費	2,719	2,437	282	90%
	その他	0	0	0	-
	合計	48,840	48,635	205	100%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理業務等報告書(毎月)の確認</li> <li>定期巡回において、業務遂行の確認等を行い必要に応じて助言・指導を実施</li> <li>利用者アンケートの実施</li> </ul>				

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.調査回数 各地域コミュニティセンターの判断で実施。(回収件数895件)</p> <p>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作成し、利用者が窓口等で記入後回収。</p> <p>3.結果総括 概ねの利用者が職員の対応及び施設、設備等に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> <p>【利用者の主な意見】</p> <p>良い評価・・・全体的に整理されており気持ちが良い、親切に対応してくれている等</p> <p>悪い評価・・・駐車場がない、駐車場が遠い等</p> <p>改善および要望・・・施設(子ども用トイレ及びおむつ台、自動販売機)を設置してほしい等</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>各地域コミュニティセンター運営委員会において随時対応を行っている。</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	各地域コミュニティセンターごとの運営委員会により、指定管理制度に基づいた適切な管理・運営を行っている。アンケート等を実施し、利用者からの要望等の把握に努めるとともに、利用しやすい施設となるよう改善に努めている。
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。気持ちよく利用できるよう清掃はこまめに行っている。経年劣化により設備の故障が見られる施設もあるが、安全面に支障をきたさぬよう修繕等もすみやかな対応がなされている。
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る。

総合評価

<p>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、地域の特色をいかした主催事業や、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ており、その管理運営は適正であると評価できる。</p>
---

平成26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(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(14団体)																																																						
指定期間	平成24年4月1日から平成27年3月31日(11施設) 平成26年4月1日から平成29年3月31日(3施設)																																																						
施設所管課	西区役所まちづくり推進課																																																						
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帯を図り、もって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"> <li>・センターの利用の許可及びその取り消しに関する業務</li> <li>・センターの設置目的を達成するために必要な業務</li> <li>・センターの施設等の維持管理に関する業務</li> </ul>																																																						
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
	全体	128,404	141,153	12,749	110%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>31,900</td> <td>31,900</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>10,969</td> <td>11,020</td> <td>51</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>727</td> <td>762</td> <td>35</td> <td>105%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>43,596</td> <td>43,682</td> <td>86</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>41,657</td> <td>41,895</td> <td>238</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,877</td> <td>2,559</td> <td>318</td> <td>89%</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>44,534</td> <td>44,454</td> <td>80</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	31,900	31,900	0	100%	利用料金収入	10,969	11,020	51	100%	その他	727	762	35	105%	合計	43,596	43,682	86	100%	支出(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	41,657	41,895	238	101%	事業費	2,877	2,559	318	89%	その他	0	0	0	-	合計	44,534	44,454	80	100%
収入(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	31,900	31,900	0	100%																																																			
利用料金収入	10,969	11,020	51	100%																																																			
その他	727	762	35	105%																																																			
合計	43,596	43,682	86	100%																																																			
支出(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	41,657	41,895	238	101%																																																			
事業費	2,877	2,559	318	89%																																																			
その他	0	0	0	-																																																			
合計	44,534	44,454	80	100%																																																			
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期巡回において、業務遂行の確認等を行い必要に応じて助言・指導・研修を実施</li> <li>・運営委員会から提出される利用状況等の確認</li> <li>・各コミュニティセンターにて利用者アンケートの実施</li> </ul>																																																						

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26年4月1日～平成27年3月31日(この期間中の2週間)</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125件)</p> <p>3.結果総括 結果としては、事務管理員の接遇態度、施設の清掃等概ね良い・普通の結果で、管理運営ではほぼ不満はない。しかし、数件の事務管理の接遇態度や施設管理(トイレの清掃)に悪いの評価があった。</p> <p>【利用者の要望等】</p> <p>・鏡があるといい・駐車場が狭い・ホール床を変えてほしい・備品が少ない等の要望があった。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>事務管理員の接遇態度等の指摘があった時は、指導や事務管理員研修等を開き早急な問題解決に努める。また、利用者要望があった場合は、コミュニティセンターと協議し要望について検討する。</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	各コミュニティセンターとも仕様書・協定書等に基づき業務が遂行されている。しかし、利用者アンケートにおける施設の管理運営に関する不満や意見を真摯受け止め、今後の運営方法を改善することにより利用者の増加を図っている点を評価し、Bとした。
施設の管理	B	各コミュニティセンターとも清掃、及び防犯・防火には特に気を配り、利用者が安心・安全に利用できるよう努めていることを評価。
収支状況	B	支出は平成25年度より増えてはいるが、利用者増のため収支のバランスは平成25年度と同水準を維持できている。

総合評価

<p>施設の運営・管理については、各地域運営委員会を設置し運営が適切に行われている。その他、利用者からの苦情・要望等もアンケート調査により把握し早急な対応に努めた。また、地域のニーズにあった講座を開講することによる利用者増を目指し、地域の拠点としてコミュニティセンターを利用していただくための取り組みを実施する事ができた。今後も地域密着型施設として地域と連携をとり施設の利用者増とサービス向上に取り組んでいく。</p>
---

平成26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(南区:8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(8団体)																																																					
指定期間	平成24年4月1日から平成27年3月31日(5施設)平成25年4月1日から平成28年3月31日(2施設) 平成26年4月1日から平成29年3月31日(1施設)																																																					
施設所管課	南区役所まちづくり推進課																																																					
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帯を図り、もって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"> <li>・センターの利用の許可及びその取り消しに関する業務</li> <li>・センターの設置目的を達成するために必要な業務</li> <li>・センターの施設等の維持管理に関する業務</li> </ul>																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>141,964</td> <td>157,019</td> <td>15,055</td> <td>111%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	141,964	157,019	15,055	111%																																								
(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	141,964	157,019	15,055	111%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>16,800</td> <td>19,200</td> <td>2,400</td> <td>114%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>10,523</td> <td>10,513</td> <td>10</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>948</td> <td>870</td> <td>78</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>28,271</td> <td>30,583</td> <td>2,312</td> <td>108%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>26,776</td> <td>27,109</td> <td>333</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,758</td> <td>1,692</td> <td>66</td> <td>96%</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>28,534</td> <td>28,801</td> <td>267</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table>				収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	16,800	19,200	2,400	114%	利用料金収入	10,523	10,513	10	100%	その他	948	870	78	92%	合計	28,271	30,583	2,312	108%	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	26,776	27,109	333	101%	事業費	1,758	1,692	66	96%	その他	0	0	0	-	合計	28,534	28,801	267	101%
収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	16,800	19,200	2,400	114%																																																		
利用料金収入	10,523	10,513	10	100%																																																		
その他	948	870	78	92%																																																		
合計	28,271	30,583	2,312	108%																																																		
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	26,776	27,109	333	101%																																																		
事業費	1,758	1,692	66	96%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	28,534	28,801	267	101%																																																		
モニタリングの実施方法	管理業務等報告書(月報)の確認、定期巡回、利用者アンケート																																																					

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 各コミュニティセンターの判断にて実施。                  2.調査方法 各コミュニティセンターにてアンケート用紙を準備し、利用者による任意の記入。                  3.結果総括                  ほとんどの利用者が、管理委員の対応にはとても満足しているとの結果で、施設についてはいくつかの要望があるようだった。                  【利用者の主な意見】(良い評価)施設について、いつもきれいに掃除されており気持ちよく利用できる等。管理委員について、とても気配りがよく親切な対応で感謝しています等。                  (要望)駐車場を広くしてほしい。料金が低い。ホールの鏡を大きく等。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・アンケート集計後、どう対応するかを集計結果に記載しコミュニティセンターに掲示して知らせる。                  ・すぐ対応できる内容であれば改善を行っている。</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	各地域コミュニティセンターにて運営委員会を設置し、利用者からの要望等の把握に努め、利用者のニーズに応えられるよう運営改善に努めている。 【良い点】 校区の地域づくりの拠点施設として、様々な主催事業、共催事業を実施しており、全体として適切であると評価できる。
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ている。 【良い点】……利用者に気持ちよく利用していただくよう施設内外の清掃及び整理整頓、利用者の安全確保、火災予防に努めており、全体として適切であると評価できる。
収支状況	B	照明器具の間引き等を行い、光熱水費の削減を図り、その削減分を利用者向けの事業費に充て、予算面での運営努力について評価できB評価としている。また、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。

総合評価

<p>各地域コミュニティセンター運営委員会により運営されており、各団体、利用者等の意見を反映した事業計画を策定し運営を行っている。活動内容は、地域の活動拠点施設として地域に密着した行事等を実施し、その活動等により地域での協働と参画の実施がなされ、地域コミュニティの形成にも寄与しており、管理運営は適切であると評価できる。</p>
--

# 平成26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: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(14団体)				
指定期間	平成24年4月1日から平成27年3月31日(8施設)平成25年4月1日から平成28年3月31日(3施設) 平成26年4月1日から平成29年3月31日(3施設)				
施設所管課	北区役所まちづくり推進課				
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帯を図り、もって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"> <li>・センターの利用の許可及びその取り消しに関する業務</li> <li>・センターの設置目的を達成するために必要な業務</li> <li>・センターの施設等の維持管理に関する業務</li> </ul>				
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	159,942	182,978	23,036	114%
収支状況	収入(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	26,400	33,600	7,200	127%
	利用料金収入	15,701	15,886	185	101%
	その他	3,501	3,484	17	100%
	合計	45,602	52,970	7,368	116%
	支出(千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	41,432	47,841	6,409	115%
	事業費	1,896	2,122	226	112%
	その他	0	0	0	-
	合計	43,328	49,963	6,635	115%
H25菱形コミセン開設、H26吉松、植木、山東コミセン開設					
モニタリングの実施方法	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の確認。 利用者アンケートの集計結果報告に基づく履行・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:各コミュニティセンターの判断にて実施。(14施設実施)</p> <p>2.調査方法:各コミュニティセンターにてアンケート用紙を準備し、利用者による任意の記入。回収方法は各コミュニティセンターにより異なる。</p> <p>3.調査結果</p> <p>回答者数:男性393名、女性1,461名、計1,854名 (10代119名、20代17名、30代75名、40代104名、50代173名、60代328名、70代以上381名)</p> <p>施設全体:きちんと掃除が行き届いており、整理整頓してあり、明るく開放的である。また、季節の花など飾られ気持ちが良いなどの意見が多数を占める反面、玄関が暗く資料などが見づらい、窓の汚れが目立つなどの意見もあった。</p> <p>管理員の対応:とても親切で、いつも笑顔で迎えてくれ、すばやい対応で感じがよいなどの意見が多数を占める。しかし、「もう少し明るい対応で」や「事務的なあいさつ」などの意見もあった。</p> <p>施設整備に関する要望等:長机が重く出し入れに苦慮している。エアコンがコインタイマー制ではないため、高額となり使いづらい。大きな鏡の設置をしてほしい。和室用のごさを取り替えてほしい。エアコンの調子が悪い。</p> <p>その他:コミセン発表会やコミセン祭りなどのコミュニティセンター主催の講座開催要望あり。講座等について活発に周知してはどうか。地域密着型のコミュニティセンターでとてもよい等の意見も聞かれた。</p>
---

**アンケート結果に対する対応状況**

施設整備等の要望があったものについては、購入又は整備できたものもある。しかし、整備できない又は購入や整備を検討しているものなどについては、アンケート結果に対する回答等をコミセン内に掲示するなどして、利用者に周知している。その他、管理員の対応等については、アンケートの意見を踏まえ改善に向け努力している。

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	指定管理者制度に基づき、各地域コミュニティセンター運営委員会を設置し、アンケートや窓口等での利用者のご意見も参考にしながら利用者が利用しやすい管理・運営に積極的に取り組んでいる。
施設の管理	B	施設の管理については、清掃も行き届き、安全面や事故防止等にも気を配り、運営委員会の管理方法等に関して問題はない。 軽微な修繕等も行われているが、老朽化や経年劣化等による空調設備の不具合やホールの床等の改修について要望がある施設があり、施設管理に苦労されている。
収支状況	B	各コミュニティセンターとも節電等に努め、光熱水費の削減を図る努力をしている。 また利用料収入の増については、施設の修繕や備品等の購入に当てるなど、利用者への還元が図られていることが伺える。事業目的に適合しない支出等はなく、適正に会計処理されていた。

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。また、事務管理員の研修会等を各コミュニティセンターにて実施したり、業務日報等によりきちんと引継ぎをするなど、常に情報の共有を図っておられる。さらに、地域コミュニティセンターの設置の目的を十分理解され、地域活動の拠点施設として、住民の地域づくり活動を推進するなど、それぞれの地域の実情に合わせて主催や共催事業に積極的に取組まれており、適正に管理運営がなされている。



平成26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	熊本市西里老人福祉センター				
指定管理者	熊本市社会福祉事業団				
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日				
施設所管課	健康福祉子ども局 高齢介護福祉課				
施設概要	熊本市内在住の60歳以上の高齢者を対象として、各種相談、健康増進、教養向上及びレクリエーション等を行い、高齢者の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、舞踊、ペン習字、謡曲、つまみ絵、手話ダンス、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：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)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	9,162	8,726	436	95%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	-	8,598	-	-
	利用料金収入	-	0	-	-
	その他	-	1	-	-
	合計	-	8,599	-	-
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	-	4,549	-	-
	事業費	-	3,751	-	-
	その他	-	0	-	-
	合計	-	8,300	-	-
	H25年度については、他7ヶ所のセンターと合わせて指定管理者による管理運営を実施していたため、当該施設における単独での収支状況の算出は不可。				
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

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査機関 平成27年2月2日～2月19日</p> <p>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。</p> <p>また、窓口にてアンケート用紙を準備し、回答は回収箱で回収。回答数71</p> <p>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」99% 体調に配慮した対応...「満足・おおむね満足」76.7% (エアコンの故障によるものあり) 館内の清掃について...「満足・おおむね満足」91.8%</p> <p>4. 利用者の主な意見 (良い評価) 施設には温かく優しい雰囲気を感じ、職員さん達は気持ちいい態度でいつも楽しく利用している。入浴の利用を楽しみにしている。</p> <p>(改善点等) 3月の講座発表会は一年間の成果の発表なので、講座生全員の発表を検討して頂きたい(カラオケより)。行事の広報をもっとして欲しい。</p> <p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・行事のお知らせのチラシを拡大して玄関ロビーに掲示し、多目的ホール入口のホワイトボードに大きく書いてお知らせするようにした。</p> <p>・3月の講座発表会では3時間弱という時間の制限があるため、カラオケからは各講座から3名程度の発表で毎年の交替制となっている。他の講座では全員で参加しておられるので、カラオケでは交替ということで納得していただいた。</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	同じ法人が運営するデイサービスセンターとの合築施設となっており、企画事業である介護・健康相談だけでなく、通常の相談においても専門の職員が対応できることで、利用者にとって効果的な事業実施につながっている。また、他の老人福祉センター合同でのイベント開催によって、高齢者の生きがい作りの推進に役立っている。
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。防災・危機管理等についてもデイサービスセンターと併せてマニュアル整備・職員への周知など適切な対策がとられている。
収支状況	B	事業の目的に合致しない支出も無く、会計処理は適切に実施されている。

総合評価

<p>協定書・仕様書に基づき適切な運営が行われている。          合築のデイサービスセンターの専門職員による事業の他にも、合同のイベントを実施することによって利用者・地域住民・職員とが交流を図っている。また、職員が地域のボランティアに参加するなど、施設の特徴を活かして、地域においても一定の役割を担っている。          今後も地域交流を図るとともに、介護予防につながる事業等利用者のニーズに応えられるよう管理運営を実施して頂きたい。</p>
--

平成26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	健康福祉子ども局 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)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	2,053	2,084	31	102%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	3,786	3,999	213	106%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	3,786	3,999	213	106%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	3,794	3,511	283	93%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	3,794	3,511	283	93%
モニタリングの実施方法	・2月から3月迄の2ヵ月間にアンケート調査実施 ・月次報告、年次報告				

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月の2ヵ月間実施。                  ・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。(45名より回答)                  1. 講座について満足されていますか? はい 99% (43名中、2名未記入)                  2. 設備については満足されていますか? はい 99% (43名) いいえ 1% (2名)                  3. 管理人の対応に問題はありますか? 良い 100% (45名)                  利用者の主な希望・要望、「楽しく講座の時間を過ごせている」「駐車場が4台～5台しかスペースが無いこと」「一部の講座で参加人数が多くなってきたので講座数を増やして欲しい」「インターネットの設備を設置して講座を開いて欲しい」</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>駐車場スペースについては、立地条件や近くに無料で駐車できるスペースが無い為、難しい状況です。利用者には出来るだけ、車以外の交通手段で来て頂く様にお願いしています。講座数の増加については、予算の範囲内で講座数を増やすことを検討します。またインターネットの設備につきましては、予算やセキュリティ状況から難しい面もありますが、市と協議しつつ進めたいと思います。</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	施設の運営に関しては仕様書・協定書に基づき、適正に実施された。 指定管理者であるシルバー人材センター本部と連携・協力し、施設設置目的である高齢者の技能習得・就業機会の増加に貢献している。 インターネット設備については協議・検討したい。
施設の管理	B	施設の保守管理については仕様書・協定書に基づき、適正に実施されている。 設備の修繕及び安全管理も適正に実施されている。
収支状況	B	適切な会計処理が行われ、目的外収支もなかった。

総合評価

平成26年度から新たな指定管理期間が開始されたが、アンケートからも分かる通り講座についてはこれまで同様満足度の高いものが実施されている。また、指定管理者により就業の相談も適宜実施されており、シルバー人材センター他での就業につながっている。  
個々の講座の中身についてはニーズにあった講座をさらに充実させるなど、市と協議しながら利用者の拡大に努めるようお願いしたい。

平成26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24年4月1日～平成27年3月31日				
施設所管課	農水商工局 産業政策課				
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"> <li>指定管理協定書に基づく施設管理の実施</li> <li>認定職業訓練等における労働者への人材育成事業</li> </ul>				
施設利用状況	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	1,740	2,087	347	120%
収支状況	収入 (千円)	H25年度	H26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)	H25年度	H26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26年9月30日、平成27年3月30日ヒアリング)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 1. 調査期間 平成26年12月1日～12月27日まで 2. 調査方法 生徒にアンケート用紙を配布し、記入後回収(29件) 3. 結果総括 全訓練生が施設及び設備面についてほぼ満足しているとの回答であった。 【利用者の主な意見、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。 訓練について 学科について 現在のやり方でよい(97%)、もう少し簡単なものを教えてほしい(0%)、もっと専門的なことを時間をかけて教えてほしい(3%) 実技について 現在のやり方でよい(93%)、もう少し簡単なものを教えてほしい(0%)、もっと専門的なことを時間をかけて教えてほしい(7%)
・アンケート結果に対する対応状況 施設及び訓練について、利用者から改善点等は出されていないが、施設の衛生管理に努め、利用者の受講しやすい施設環境づくりを行っている。

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		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。また、防犯・防災対策としての日常の点検業務や、敷地内の清掃業務を適切に実施し、施設の安全管理に努めている点を評価しB評価とした。
収支状況		指定管理委託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

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、施設内の清掃業務について、清掃計画に基づく取り組みが適切に実施されており、施設の衛生管理に努めていることが伺える。

平成26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24年4月1日～平成27年3月31日																														
施設所管課	農水商工局 産業政策課																														
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		(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																									
	全体		31,077	35,438	4,361	114%																									
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>21,399</td> <td>21,982</td> <td>583</td> <td>103%</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>1,467</td> <td>1,644</td> <td>177</td> <td>112%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>22,866</td> <td>23,626</td> <td>760</td> <td>103%</td> </tr> </tbody> </table>						収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	21,399	21,982	583	103%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	1,467	1,644	177	112%	合計	22,866	23,626	760	103%
	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																										
指定管理料	21,399	21,982	583	103%																											
利用料金収入	0	0	0	-																											
その他	1,467	1,644	177	112%																											
合計	22,866	23,626	760	103%																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H25年度</th> <th>H26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>21,911</td> <td>22,382</td> <td>471</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>462</td> <td>314</td> <td>148</td> <td>68%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>493</td> <td>930</td> <td>437</td> <td>189%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>22,866</td> <td>23,626</td> <td>760</td> <td>103%</td> </tr> </tbody> </table>						支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	21,911	22,382	471	102%	事業費	462	314	148	68%	その他	493	930	437	189%	合計	22,866	23,626	760	103%
支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)																											
管理費	21,911	22,382	471	102%																											
事業費	462	314	148	68%																											
その他	493	930	437	189%																											
合計	22,866	23,626	760	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、月間報告書の確認 定期の業務確認年2回(平成26年9月30日、平成27年3月30日ヒアリング) 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	
1. 調査期間	平成26年4月1日～平成27年3月31日まで
2. 調査方法	施設使用申請者にアンケート用紙を配布し、使用終了後に回収 (回収件数42件)
3. 結果総括	当施設を利用し技能向上の成果について・・・「達成できた、おおよそ達成できた」 100% 接客対応について、どのように感じられたか・・・「大変満足、満足」 95% 施設内外の清掃状況について・・・「大変満足、満足」 100% 当施設及び設備について・・・「大変満足、満足」 76% 今後、当該施設の利用予定について・・・「ある」 95% 【利用者の主な意見】(良い評価) 予約が出来るのでよい。技能者育成の場として活用し易い。 毎年利用しているが、益々きれいで便利な施設になっている。(改善点等)4号教室が音の反響が大きく講習が聞き取り難い。
・アンケート結果に対する対応状況	
・4号教室に、防音、遮光のためにカーテンを設置した。	

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	施設の運営については、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。また、利用者のニーズを反映した技能向上事業の実施に努めており、その結果、施設利用者が大幅に増加したことを評価し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、仕様書に基づく業務が適切に実施された。また、アンケート結果による利用者の意見を施設管理に反映している点を評価しB評価とした。
収支状況	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おりB評価とした。

総合評価

指定管理者として3年が経過し、その間、協定書及び仕様書に基づき適切な管理運営が行われた。事業計画についても計画どおりの事業実施が行われ、利用者ニーズの反映や積極的な広報により、利用者も大幅に増加した。今後も、講座内容や広報を工夫し、更なる利用者の増加に取り組む必要がある。



平成26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	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24年4月1日～平成27年3月31日				
施設所管課	観光文化交流局文化振興課				
施設概要	回春病院時代の建物で、大正8年にハンセン病菌の研究所として建てられる。設計は当時の建築界の第一人者、中條精一郎。リデルの没後にライトが2階を増築して住んでいた。平成4年に熊本市に寄贈、平成6年に記念館として開館。平成20年に国の登録有形文化財に登録された。				
事業概要	本市管轄のリデル、ライト両女史記念館にて、記念館業務(案内等含む)を行う				
施設利用状況					
	(人)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	2,283	2,725	442	119%
収支状況					
	収入 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	3,990	4,101	111	103%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	35	27	8	77%
	合計	4,025	4,128	103	103%
	支出 (千円)	H25年度	H26年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	892	913	21	102%
	事業費	203	157	46	77%
	その他	2,818	2,965	147	105%
	合計	3,913	4,035	122	103%
モニタリングの実施方法	文化振興課職員による聞き取り調査				

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 指定管理になってから毎年実施。 (2)調査方法 課から配布したアンケート用紙を2階展示室に設置。来館者が自由に書くようになっている。 (3)集計結果 平成26年度は市内67.5%、市外32.5%。男女ともに40～50代に反響がある。 (4)結果の分析 建物自体が展示物であり、建物が素晴らしいという意見が多い。 恵楓園等、他施設においてあるパンフレットを見て来られる方が多い。
・アンケート結果に対する対応状況
「ハンセン病の詳しい説明が欲しい」という要望に対し、県が発行しているハンセン病パンフレットを2階に常設し、配布している。

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	A	記念祭、人権学習や自主講座、企画展示などが計画的に実施されており、また、県主催事業や人権週間に合わせた企画展示など効果的な事業実施に努めている。さらに、資料の調査研究なども積極的に行われている。
施設の管理	B	乙種防火管理者資格は館長が取得しており、記念館には常に1名以上が常駐している。 清掃、環境美化については、仕様書の通り適正に実施されている。 機械・警備等の機器点検についても、防犯・火災監視業務や保守点検を実施するなど、メンテナンスを定期的に行っている
収支状況	B	収支状況に問題なく、健全な状態である。

総合評価

安全面、緊急時の連絡・報告については、関係先(隣接する老人ホーム)と密に連携し、実施されており、イベント等の部分でも、老人ホームと連携しており、費用縮小・効果拡大を目指している。広報に関しても、顕彰会、老人ホームのホームページを活用しており、積極的であり、子育て支援の一環として、「若者サポートステーション」を実施している。平成27度には、パンフレットを作り直す予定があり、利用者への情報提供、利用客への配慮ができており、また、リデル、ライト両女史記念館の電灯をすべてLED化しており、環境政策にも積極性が感じられる。なお平成26年度は、支出科目に該当しないライト女史のオルガンの修理代である108,000円とライト女史没後50年表示板修理代である38,500円は顕彰会本体から拠出している。