

施設ごとの評価結果

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市国際交流会館																																																						
指定管理者	熊本市国際交流会館共同企業体																																																						
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日																																																						
施設所管課	政策局 総合政策部 国際課																																																						
施設概要	熊本市民と在熊外国人との交流を推進し、本市の国際化の進展に寄与するため設置された施設 ・延床面積8439.65㎡(地下2階地上7階建て) ・ホール(224.4㎡)・大広間(222.5㎡)・談話室(18.0㎡)・和室(36.00㎡)・茶道室(56.70㎡)・中会議室(42.2㎡)・小会議室(和)(36.0㎡)・小会議室(洋)(35.5㎡)・第1会議室(75.3㎡)・第2会議室(71.6㎡)・第3会議室(132.8㎡)国際会議室(189.5㎡)・研修室1(56.9㎡)・研修室2(29.4㎡)・研修室3(44.5㎡)・多目的ルーム(221.5㎡)・国際交流サポートセンター・ワールドスタディールーム・指定管理者事務室・エントランスホール・機械式駐車場・フェアトレードカフェ																																																						
事業概要	(1)熊本市国際交流会館条例第19条に規定する業務 会館の施設等の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 会館の維持管理に関する業務 会館条例第3条に掲げる事業の実施に関する業務 市民の国際化の促進に関すること。 市民と在熊外国人の交流促進に関すること。 人材の育成に関すること。 市民の文化の振興及び交流に関すること。 その他市長が特に必要と認めること。 上記に掲げるもののほか、会館の管理運営上市長が必要と認める業務 (1)モニタリングに関する業務 (2)文書等の管理 (3)複写機、パソコン等の設置 (4)バックグラウンドミュージック (5)その他の管理運営に係る業務 会館条例第20条に規定する利用料金の徴収、減免及び還付に関すること																																																						
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>302,936</td> <td>273,501</td> <td>29,435</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>					(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	302,936	273,501	29,435	90%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
全体	302,936	273,501	29,435	90%																																																			
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>140,626</td> <td>143,610</td> <td>2,984</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>58,504</td> <td>57,932</td> <td>572</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>30,042</td> <td>30,862</td> <td>820</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>229,172</td> <td>232,404</td> <td>3,232</td> <td>101%</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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>91,892</td> <td>87,069</td> <td>4,823</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>24,286</td> <td>25,118</td> <td>832</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>113,027</td> <td>115,472</td> <td>2,445</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>229,205</td> <td>227,659</td> <td>1,546</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	140,626	143,610	2,984	102%	利用料金収入	58,504	57,932	572	99%	その他	30,042	30,862	820	103%	合計	229,172	232,404	3,232	101%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	91,892	87,069	4,823	95%	事業費	24,286	25,118	832	103%	その他	113,027	115,472	2,445	102%	合計	229,205	227,659	1,546	99%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	140,626	143,610	2,984	102%																																																			
利用料金収入	58,504	57,932	572	99%																																																			
その他	30,042	30,862	820	103%																																																			
合計	229,172	232,404	3,232	101%																																																			
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	91,892	87,069	4,823	95%																																																			
事業費	24,286	25,118	832	103%																																																			
その他	113,027	115,472	2,445	102%																																																			
合計	229,205	227,659	1,546	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、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>指定管理期間の3年目を迎えた平成28年度は、熊本地震により外国人のための一時避難所として、初めて避難所運営を行うこととなった。避難所運営や設備復旧に伴う全館休館は4月15日～5月5日、ホールの設備損傷に伴うホール利用閉鎖期間は4月15日～7月7日となった。ホールにおいては、当館の特徴でもある移動式客席が大きな損傷を受け、その復旧には半年以上の期間を要したが、幸いにもこの客席を収納できたため、平土間(フラット)状態での利用に限り再開を果たせたものである。また、近隣施設の復旧が大きくずれ込むことが判明していたため、ホール再開以降、急激に利用が増え、年度が終了してみれば前年(H27年)度を上回る利用があった。</p> <p>利用率、稼働率 施設全体の利用率は、前年(H27年)度の82.3%に対し、当年(H28)度は84.8%と前年比3%の増、稼働率も、前年度の55.8%に対し、当年度は60.4%と5%増加したが、利用者数は前年度の302,936人に対し、当年度は273,501人と29,435人減少した。この減少は、地震発生以降、避難所運営による全館休館(4/15～5/5)や、ホールの設備損傷に伴う閉鎖期間(4/15～7/7)による利用減少が大きな要因であると考えられる。</p> <p>事業実施状況 熊本地震時、災害多言語支援センターを立ち上げ、災害対策本部から出される災害情報を多言語化し、事業団のホームページへの掲載やSMSを活用し発信した。また、避難所巡回を行い、避難している外国人の相談対応を行った。更に、外国人被災者のための相談会の実施や地震セミナーを開催した。熊本地震時の取り組みは全国的にも高く評価され、全国より講演依頼を受け、32件の派遣を行った。事業全体としても、実施時期の変更、内容の調整はあったが、全て実施することができた。</p> <p>国際交流サポートセンターの利用促進と安全対策の取り組み 2F交流ラウンジをコミュニティスペースとして、子供向けのイベントの開催や国際交流・街づくり等に関するイベントを開催することで多くの市民への利用促進に努めた。また、ラウンジ内にある長年使用してきた木製の椅子について、経年劣化による足部分の破損等が確認できたため、新規に椅子を購入したことにより利用者の怪我等未然に防ぐための策を講じた。更に、熊本地震後、倒壊の恐れのある書棚等を突っ張り棒等で固定し安全にラウンジを使用できる策を講じた。</p> <p>1Fエントランスロビー内シェルフにおいて、イベント情報等についてはポップ等を用いて情報をわかりやすく、見やすいよう工夫を行うとともに、観光情報等については、わかりやすく案内表示するため、県地図を用いて地域毎に番号を割振り、それぞれの地域のパンフレットを番号ごとに配列する事で多くの利用者に見てもらえるよう情報提供に努めた。</p>
施設の管理	A	<p>仕様書及び保守点検計画表に基づき適切な運営を実施した。設備の老朽化が進む中で修繕が増えつつあるが、同じく適切な対応を行った。熊本地震で損傷した各設備も年度内に全て修繕が完了した。また、電気、ガスなど省エネ化に努め、会館前に色とりどりの花や実をつける木を植えたり、季節ごとに花壇を楽しめる演出を行った。</p>
収支の状況等	A	<p>財務会計規定に則り、適正な会計処理を行った。 熊本地震の影響、避難所運営等により、利用料金収入がかなり減収となったが、他館より早期に利用を開始することができ、結果、例年並みの収入を得ることができた。</p>

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間：平成29年1月16日～3月31日
2. 調査方法：ホールや会議室利用者をはじめ、リンクカフェ、2F交流ラウンジなど全ての施設利用者に積極的に声を掛けアンケート用紙を手渡し、当館を利用する理由や開催して欲しい講座などの調査を行った。(回答数：157件)
3. 結果総括：利用者の多くは、当館を利用する理由について「交通の利便性が高い」ことや、「使い慣れている」、「利用料金が安い」などと回答を得た。また、設備の老朽化に対する苦情や、案内掲示の誤り、清掃の不備などの指摘もあった。

・アンケート結果に対する対応状況

スタッフの対応のまずさに対する指摘は積極的に改善していく。

総合評価

平成28年4月に発生した熊本地震では、会館設備が多く破損したが、可能な範囲で順次、復旧修理を行い、会議室は5月6日、ホールは平土間(フラット)仕様であるが、7月8日から利用を再開することができました。ホールの劇場使用についても、市行政と協力し、当該年度内に可動式座席機構の完全修復を終えることができました。甚大な被害で再開が進まない文化施設が多い中、会館稼働率が上昇したことから、市文化施設としての役割を果たすことができたと評価するものです。

一方、震災発生時は、市地域防災計画に沿った市からの要請に基づき、前震後は4月15日午前1時、本震後は4月16日午前4時に、それぞれ外国人対応施設を設置し、4月30日まで連続で当該避難所の運営を行いました。同時に、外部協力者と連携を図り、災害支援情報の多言語化(英中韓他12カ国の言語への翻訳とやさしい日本語へ書き換え)と避難所巡回での安否確認など、外国人被災者支援を行いました。これらの活動を通して、平時の在住外国人との「顔の見えるつながり」やボランティアの方々との協力関係が活かされた事例となり、全国の自治体などから励ましのメッセージや好意的な評価を受けたところです。

国際交流・協力事業についても、熊本地震の影響を受け、開催時期の延期、開催場所の変更、事業規模の縮小を余儀なくされましたが、計画した全ての事業を実施することができました。

総括として、平成28年度は、熊本地震での減災対応、会館施設の復旧、復興を見据えた事業を展開する中で、平時の多様な「つながり」の大切さを再確認することができました。これら教訓を活かし、さらに日本人・外国人住民が支え合う関係づくりを育む拠点として日本語教室の各区への設置、医療通訳ボランティア制度の拡大、さらに外国人の防災を支援するデータベース構築を検討し、次年度以降の取組につなげていきたいところです。特に、平成29年度は、熊本市の「復興元年」であり、平成31年に開催が予定されるラグビーワールドカップ、女子ハンドボール世界選手権や桜町再開発事業での「(仮)熊本城ホール」等のグランドオープンを見据えた国際交流の発展やまちづくりの拠点としての役割を担っていく所存です。

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施設運営を行っていると思われる。当該年度においては、熊本地震による避難所運営業務等が発生したが、関係機関と連携して外国人に対する様々な支援を行っており、大変評価できる。避難所運営業務等が発生している中でも、実施時期の変更や内容の調整を行うことで、予定通りの事業を実施できていることから、A評価とした。
施設の管理	B	熊本地震で損壊した箇所について、本市への迅速かつ確実な報告を行うとともに、危険箇所の応急処置を施すなど、二次被害の防止に努めた。また、経年劣化による施設・設備の修繕においても、長期修繕計画書をもとに計画的な施設管理を行った。 備品整理台帳の整備も完了し、備品管理の徹底に努めている。以上から、B評価とした。
収支の状況等	B	人件費及び事務費は増加したが、管理費は縮小が図られた。今後も増加が予想される人件費への対応が課題である。 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ことからB評価とした。

総合評価

<p>施設の運営については、熊本地震を受け、外国人向け避難施設としての避難所運営や、関係機関と連携した多言語での情報提供を行うなど、外国人に対する様々な支援を行った。利用者数は地震の影響により減少したが、建物に大きな被害がなく、迅速な対応を行ったことから、早期の利用再開となり、利用率や稼働率においては前年度から増加した。また、多種多様なイベントや講座が実施されており、市民と在熊外国人の交流促進、市民の国際化の推進等について、着実な推進が図られている。また、地域における国際交流拠点として、国際交流に関するボランティア等の人材育成や地域の外国人との共生社会の構築を図るためのまちづくりに関する事業等を実施し、周辺の施設や地域社会等と協議した取組みが実施されている。</p> <p>アンケート結果からは、全体的に利用者の満足度も高く、リピーターも多いものと見込まれる。</p> <p>施設の管理については、熊本地震被害だけでなく、経年劣化による修繕においても、長期修繕計画書をもとに、計画的な施設管理に努めていることが伺える。</p> <p>2019年にはラグビーワールドカップ、女子世界ハンドボール選手権、更には(仮称)熊本城ホールの完成を控えており、益々増加する外国人ニーズに対応するとともに、国際交流の拠点として更なる国際化の進展に寄与することが求められる。</p>
--

平成28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	総務局 行政管理部 管財課				
施設概要	鉄筋コンクリート造 地下2階4層 自動車:625台(自走340台、機械285台)				
事業概要	駐車場条例第16条に規定する業務 ・駐車場の使用の許可及びその取消しに関する業務 ・駐車場の施設の維持管理に関する業務 ・上記に掲げるもののほか、駐車場を管理運営上市長が必要と認める業務				
施設利用状況	(台数)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	217,372	198,758	18,614	91%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	173,763	174,510	747	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	3,683	2,839	844	77%
	合計	177,446	177,349	97	100%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	27,764	33,974	6,210	122%
	事業費	7,488	5,844	1,644	78%
	その他	141,946	133,869	8,077	94%
	合計	177,198	173,687	3,511	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、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	営業促進活動として、パンフレット配布(約2,200部・市町村役場等63箇所)、テレビCM放送(200本)や市が主催する各種イベント・まつりに協力し、クーポン発行等を行った。また、定期駐車券の長期契約者や駐車回数券の一定額以上購入者へ県産品をプレゼントする「ご愛顧キャンペーン」を行った。 県民百貨店閉店の影響により、大幅な利用減となったが、近隣の大規模駐車場の改修による大口定期利用増等により、利用台数は前年度に比べ8.6%減少したものの、売上は0.2%減にとどまった。熊本地震の対応においては、地震関連車両の急増による混雑対応、近隣ビルの緊急工事による入出庫口等の使用制限対応、辛島公園地下通路における災害ボランティアセンター(受付場所)開設に伴うサポート等、様々な事態に直面したが、職員のこれまでの経験等を総動員し、普段通りの運営継続に努めた。

施設の管理	A	安全・快適な施設・設備整備に努めるため、計画的に点検・清掃等を実施しながら、適宜修繕を行った。また、利用者アンケート等から出された意見を反映させ、トイレ個室内のバリアフリー対応(手すり設置)や防災対策強化(明確でわかりやすい避難経路図の設置)等、施設の改善にも取り組んだ。熊本地震の対応においては、地下水流入量の増加によるポンプ増設、躯体からの漏水対応処置等を適切に行った。また、市と事前協議したうえで、急を要する排水ポンプの取替修繕にも迅速に対応し、取替に係る費用(98万円)も当公社で負担した。
収支の状況等	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はなく、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等の経費を削減することで抑制し、剰余金の一部は公益事業を通じて利用者に還元している。平成28年度は目標売上を達成しているが、熊本地震や桜町再開発の影響等、周辺をとりまく環境は変化しているため、引き続き、利用増を図るための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28年12月17日(土)・18日(日)・19日(月)・20日(火)</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442件)</p> <p>3 結果総括</p> <p>89%以上の利用者が職員の対応、施設の満足度等について概ね満足しているとの結果で、管理運営面では特に大きな不満はあげられていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応・・・「大いに満足・満足」95.3% ・施設満足度・・・「大いに満足・満足」92.1% ・施設内の清潔さ・・・「大いに満足・満足」89.4% <p>【利用者の主な意見】(良い評価)・係員の対応が丁寧。・安全な施設だと思う。(改善点等)・トイレ内を明るく、快適にしてほしい。・季節感を演出してほしい。・駐車場のレシートを活用したサービスを行ってほしい。・サービス拡大による、利便性の向上を図ってほしい。・地下空間という特殊性から、安全性向上に向けた取り組みを行ってほしい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>トイレ改善の取り組みについては、個室に手すりを設置し、バリアフリーを進めると同時に、フェイクフラワー等の飾りつけを行い、明るいトイレ空間を演出した。駐車場内における季節感の演出については、利用者の通行が多い管理事務室前の階段等を利用し、ハロウィン、クリスマス、さくらまつりに合わせた「季節の飾りつけ」を行った。レシートを活用したサービスについては、無人の精算機からランダムに「当たり付きレシート」を発行し、当選者に1時間分の無料回数券をプレゼントする企画を行った。その他、利便性向上・安全性向上に向けた取り組みについては、車のタイヤ空気入れサービスの実施や視覚的に明確でわかりやすい避難経路図を設置する等、調査結果データを活用し、利用者目線でのサービス改善に取り組んだ。</p>

総合評価

<p>中心市街地活性化を目的として、熊本市国際交流振興事業団と共同で「第3回熊本アートフェスティヴォ!」を開催した。また、(仮称)花畑広場、市民会館、辛島公園地下通路における市主催のイベント等においては、音楽家出演等の協力を通じて、賑わいづくりに貢献した。辛島公園地下通路では、画家・作家を公募し、絵画の展示を行う等、明るく温かみのある空間を演出した。アンケート調査結果等を踏まえた利用促進の取り組みとして、テレビCM放送、回数券クーポン付広告の掲載、当たり付きレシート発行、定期駐車券・駐車回数券のご愛顧キャンペーン(県産品プレゼント)、管理事務室前やトイレの飾りつけ、タイヤ空気入れサービス等を行った。安心・快適な施設・設備の管理においては、仕様書等に基づく点検・清掃の実施及び使用年数や使用頻度に応じた整備を行う等、予防保全的処置に努めた。また、防災・危機管理の強化として、明確でわかりやすい避難経路図の設置や市が策定する「桜町・花畑周辺地区エリア防災計画」への参加・協力を行った。</p> <p>今後も経費節減・収支状況改善を図り、「熊本アートフェスティヴォ!」開催等、中心市街地の賑わいづくりを推進するとともに、利用者にとって魅力ある企画づくりや親近感を与えるテレビCM放送を行う等、より一層の利用促進に繋げたい。</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・仕様書に基づき適切に実施されていた。熊本地震の影響があったものの各種協賛への協力や地域の活性化に努め利用促進を図ったことは評価できる。
施設の管理	A	施設の管理についても協定書・仕様書に基づき適切に実施され、防犯対策の強化や衛生面・安全面でも利用者アンケートを基に改善されていた。日常点検などの維持保全については技術やノウハウを活用し仕様書の内容以上の点検が実施されていた。また、自然災害に対する防災訓練等を行い安全管理体制の強化にも努めていた。
収支の状況等	A	事業目的に適合しない支出等も無く、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適切に実施されている。特に地下駐車場の管理については事業計画の内容に即すとともに、設備等の日常的な巡回・点検等の実施により予防安全に努めているほか、利用者ニーズを把握し改善したり故障やトラブルにも迅速に対応するなど、安定的な運営の取組が見られる。しかし、近隣の大規模駐車場の改修が終了したことにより大口定期利用がなくなり売上減が見込まれることから、利用増加のため更なる広報活動等を行い新たな利用者の獲得をしていかなければならない。</p>
--

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市辛島公園地下自転車駐車場(施設)				
指定管理者	一般財団法人 熊本市駐車場公社				
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日				
施設所管課	都市建設局 土木管理課 自転車対策室				
施設概要	市中心部の駐輪場として、来街者の駐輪場所確保を図り、自転車利用者の利便性の向上を目的とする。 構造 鉄筋コンクリート造 半地下・地下1階 延べ面積 2,775㎡ ・内訳 駐車場部分 20,932㎡ 自転車駐車場部分 1,843㎡ ・収容台数 自転車500台 バイク400台				
事業概要	自転車駐車場の施設管理に関する業務				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	-	-	-	-
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	10,731	10,731	0	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	10,731	10,731	0	100%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	576	573	3	99%
	事業費	0	0	0	-
	その他	10,350	10,372	22	100%
	合計	10,926	10,945	19	100%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書の確認 定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回(8月、3月)				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	
施設の管理	A	設置から25年以上経過している当施設は、経年劣化等による機器の不具合が生じたこともあったが、供用開始からの管理経験(整備記録等の活用)・知識(有資格者による点検等)に基づく迅速な修理・補修を行う等、効率的・効果的な維持管理に努めた。仕様書以上の取組として、路面標示が劣化していたため「路面標示補修(バイク置場入出庫スロープ・自転車置場入出庫口)」を行い、利便性の向上を図った。
収支の状況等	B	顧問会計事務所の指導のもと、適正な会計処理等を実施している(監査も適正であった)。

利用者アンケートの結果

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

総合評価

<p>(施設の管理面) 施設・設備の老朽化に対応するため、仕様書及び事業計画書等に基づく点検を確実に実施するとともに、使用年数や使用頻度に応じた整備や修繕を行うなど予防保全処置に努めた。</p> <p>(安全面) 場内巡回(5回/日)において、危険箇所の有無及び機器の異常の早期発見並びに災害の未然防止に努めた。また、火災・水防・地震訓練(施設運営の指定管理者と共同)を実施し、昨年度に引き続き安全管理体制の強化を図った。</p> <p>(サービス面) 自転車駐車場に外線電話が設置されていないことから電話対応(空状況・駐車料金・落し物等)を行い、その他として両替サービスを行った。 また、当公社発行(1回/年・1,000部)の「くまもと市街地駐車場マップ(自動車・バイク・自転車)」内に平成23年から「熊本市中心市街地駐輪場配置図」を掲載しており、同駐輪場に係る掲載内容の更新(2017年3月第16版)・普及・啓発を図った。</p> <p>(仕様書以上の取組み) 路面標示が劣化していたため「路面標示補修(バイク置場入出庫スロープ・自転車置場入出庫口)」を行い、利便性の向上を図った。 今後においても、適切な施設・設備の維持管理に努め、利用者サービスの向上を図りたい。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営		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	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 施設の老朽化に対し、これまでの管理経験を活かした効率的・効果的な維持管理が行われている。路面標示の補修を行い、利用者の利便性向上を図った点を評価しA評価とした。
収支の状況等	B	会計事務所の指導等も受けて事業目的に適合した支出を行っている。会計処理は適切に実施されている。

総合評価

<p>平成28年4月に発生した熊本地震による被害等はなく、ほぼ計画どおりの取組みが実施されている。</p> <p>これまでの管理経験を活かし、使用年数や使用頻度に応じた設備の整備や修繕が行われ、予防保全に努めている。また、路面標示の補修により、利便性の向上も図られている。</p> <p>広報活動も積極的に行われているが、利用者ニーズの把握にも努めながら、サービス向上と駐輪場の利用促進に取り組む必要がある。</p>
--

平成28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～平成29年3月31日				
施設所管課	市民局 市民生活部 男女共同参画課				
施設概要	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、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、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)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	158,578	92,592	65,986	58%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	152,512	174,961	22,449	115%
	利用料金収入	40,730	20,172	20,558	50%
	その他	141	389	248	276%
	合計	193,383	195,522	2,139	101%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	184,592	187,017	2,425	101%
	事業費	8,328	6,480	1,848	78%
	その他	0	0	0	-
	合計	192,920	193,497	577	100%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、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	地震により実施できない事業もあったが、災害時におけるセンターとしての支援を最優先事項と考え、被災者等への支援を中心とした内容に変更し、更に男女共同参画の視点から避難所を調査し現状を把握するとともに、現場にあった改善策の提案を行った。センターが拠点避難所になったことなどから、貸室、ホール等の通常運営ができなかったが、避難所運営の補助業務等を積極的に行えたことでB評価とした。
施設の管理	B	地震直後から、被害状況に応じて優先順位を付け速やかに全設備の点検を実施した。拠点避難所の期間中は24時間体制の交代勤務を行い、避難所としての安全、防犯の徹底に努めた。避難所閉所後の貸室再開後は、経年劣化による設備関連の不具合も発生したが、日々の点検において事前に対応することで利用者への影響を最小限にとどめたことでB評価とした。

収支の状況等	B	<p>メインホールが被害を受け年度中利用できない状態であった。多目的ホールについては6月より再開したが、その他の貸室が約4ヵ月間拠点避難所となり、その間は大半の利用料金収入がない状態であった。避難所閉所後利用を再開し、メインホール以外の料金収入が発生したが、前年度利用料金の4割減となり光熱費等含む、経費支払額の不足も懸念されたが、市からの指定管理料の見直しもあり運営を乗り切ることができた。更に事務経費等の見直しやデマンド管理の強化等で経費削減も徹底したことB評価とした。</p>
--------	---	---

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
<p>【利用者アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査期間 平成29年3月6日～平成29年3月31日迄 ・実施方法 上記期間中に施設利用者に対しアンケートを行った。 1階ロビー、情報資料室受付前にアンケートを設置し、受付係より貸室利用者に直接アンケートを配布した。 アンケート回収箱を設置し回収した。 <p>集計結果 アンケートの回収数は108枚であった。</p> <p>結果総括 貸室、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。(項目は前年と比較するために同じ項目にした)</p> <p>27年度と比較すると回収枚数はメインホールが稼動していない影響もあり減っている。数値については前年を多少下回っている項目があるものの大きな差ではなかった。次年度へ向けての運営に活かし努めていきたい。</p> <p>【項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室の利便性(利用しやすい・とても利用しやすい 93%) ・駐車場の利便性(利用しやすい・とても利用しやすい73%) ・館内、トイレの清掃状態(きれいである・とてもきれいである99%) ・職員の接客(良い・とても良い94%) ・職員の説明(わかりやすい・とてもわかりやすい186%) 	
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>駐車場やトイレに関するご意見が例年多く見られたが、H28年度は設備に関するご意見、ご要望が多かった。特に3FリハーサルC室のシャワーの修繕について等が多くあった(この件についてはすでに修繕が完了している)。頂いたご意見をよく検討し、今後の管理運営に活かして行く。</p>	

総合評価

<p>平成28年度は指定管理者としての最終年(5年目)であったが熊本地震が発生したことで、災害時における男女共同参画センターとしての機能、役割を果たすため当初の事業計画を方向転換した。このことにより、様々な課題が見えてきた。今後の災害時における機能、役割を果たせるよう次年度に活かして行きたい。</p> <p>貸館においては、拠点避難所になり利用できない状態が続いたが再開後は順調に利用が入り、1Fロビーでは、勉強する学生達も多くなり、はあもにいの利用が上がってきたのではないかとと思われる。</p> <p>設備面では、地震による甚大な被害はなかったが、細かな修繕は速やかに対応し避難所入所者及び再開後の利用者に安心・安全を提供できたと考える。今後も利用者ニーズを反映させながら運営、管理を行い、顧客満足度の更なる向上を目指し、男女共同参画センターとしての取組みに努めたい。</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	地震により、本来の事業が実施できないなど多大な影響が生じたが、非常時において指定管理者としてできることを模索し、男女共同参画の視点からの避難所の検証など率先して実施し、また、拠点避難所運営についても行政の後方支援など精力的に行った。その後の被災者支援についても、市からの要請に対して全面的に協力するなど、十分な運営ができていた。
施設の管理	A	元々老朽化による影響が各所に出ており、その都度、不測の事態への対応を余儀なくされる中、地震による被害により、更に難しい対応が要求されたが、担当職員の経験や、他部署間の連携により、利用者への影響を最小限に留める管理が十分になされていた。また、限られた予算の中で、優先順位を明確にした修繕が行われ、トラブルを未然に防ぐ体制が万全であった。
収支の状況等	B	地震による利用料金収入の大幅減に対する指定管理料の見直しを年度末に行うこととなり、その間、収支のバランスを保つことも困難な状況であったが、不足が生じないよう綿密な管理が行われていた。また、拠点避難所として開設していた間、24時間体制で開館を余儀なくされ、光熱水費を始め予想外の支出を伴ったが、例年以上のデマンド管理などでその影響を最小限に留められていた。

総合評価

指定管理最終年度として、5年間の経験や課題を踏まえた集大成の年度であったが、4月の熊本地震により、管理運営業務の大幅な内容変更を余儀なくされた。その中においても、スタッフ間の協力体制を強化し、不測の事態へも柔軟に対応し、これまでの経験が十分に活かされていた。特に、市内各避難所における男女共同参画の視点からの検証では、行政に代わって主体的に取り組み、国からも注目されるような良好な活動であったと言える。また、近年、施設の老朽化による影響が顕著に現れ、その上で利用者の増加を図るといった難しい管理能力が問われる中、利用者の目線、あるいは民間特有の柔軟な視点による対応により、利用再開後は順調な貸館業務が展開されていた。

5年間を通じた来館者数や利用料金収入については、最終年度は地震の影響により減少したものの、直営当時と比較して大幅な伸びが見られ、民間のノウハウを活かした指定管理者制度の効果を十分に発揮できたと評価できる。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市祖崇廟納骨堂				
指定管理者	公益社団法人 熊本市シルバー人材センター				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	熊本市 人権推進総室				
施設概要	(所在地)熊本市中央区九品寺5丁目10番14号 鉄筋コンクリート造り2階建ての納骨堂(納骨壇221壇)				
事業概要	当該施設の維持管理及びその利用者の許認可、利用料金の徴収等をおこなう。				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	1,708	1,608	100	94%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	951	951	0	100%
	利用料金収入	440	442	2	100%
	その他	0	0	0	-
	合計	1,391	1,393	2	100%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	1,385	1,400	15	101%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	1,385	1,400	15	101%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者から提出される業務報告書(年12回) ・利用者アンケート(7月・3月) ・平成28年6月現地調査実施 				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については協定書に基づき、適正に実施した。 4月に発生した熊本地震の影響で一時的に利用者の減などは見られたものの、年間を通じた利用者数は6%減に止まった。
施設の管理	B	熊本地震で起こった石仏や仏具、棟瓦等、設備の不備の改善に迅速に取り組むことで利用者に安全に利用してもらえるよう心掛けた。また、施設周辺の除草・清掃作業を定期的実施するなど環境整備にも注力した。
収支の状況等	B	本年度は熊本地震の発生により、緊急の職員の出動が発生したことによる若干の人員費の超過が見られたが業務の遂行のためにはやむを得ない支出と捉えている。人員費を除く収支は+26,362円であり、昨年度より安定している。

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
調査方法	前年まで7月と9月に実施していたが間隔が短いため7月と3月に変更して実施
調査方法	従前どおり参拝者に用紙を渡し、鍵付の投函箱で回収
結果総括	7月18人、3月35人回答
施設の清掃	満足100%
備品の完備状況	満足100%
管理人の対応	満足100%
・アンケート結果に対する対応状況	
回答コメント欄には苦情、クレーム等一切なかったが、アンケート回収数が昨年度より少なかったため、次年度の検討課題としたい。	

総合評価

今年度は熊本地震の影響が利用者数や設備等に現れた中、利用者の利便性を考え、迅速に修復等対応にあたったことで例年どおり、利用者からのアンケートも高評価を得た。今後も引き続き、管理人の研修を充実させるなどし、安全・安心な施設運営を目指したい。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書に基づいて作成した年間計画書通り、適切である。平成28年度については、熊本地震の影響により、臨時休館(2日間ほど)を余儀なくされたこともあったが大きな損害もなく、その他の事故・事件などもなく施設の運営管理ができており、利用者との連携を密にし、利用者の意見を聞く等、努力され全体的に良好である。
施設の管理	B	マニュアルやチェックシートにより、施設の美化に尽力し、利用者からも感謝されている状況である。
収支の状況等	B	収支状況については、適切な執行と節減に対する努力も見られ良好である。

総合評価

平成28年度については、熊本地震の影響で納骨堂内の仏具等が破損する等の被害があったものの、迅速な修繕対応にあたるなど、施設の運営について一定の努力が認められた。また、突発的な事由が発生した場合でも、しっかりとした対応がなされていた。
 今後も引き続き、高齢化に伴う利用者への手続き漏れの予防、不明者の調査等について努力をお願いする。

平成28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日から平成30年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課				
施設概要	・火葬棟 3423.4㎡ 1階 エントランスホール、告別室 4室、収骨室 4室、中央監視室、霊安室、事務室、会議室、火葬炉設備 16基(大型炉15基・汚物炉1基) ・待合棟 1262.3㎡ 1階 待合ロビー、売店・軽食コーナー、自販機コーナー、2階 待合室(和室)5室 ・式場棟 243.7㎡1階 式場(約30名収容)、遺族控室				
事業概要	熊本市火葬場条例及び熊本市火葬場条例施行規則に基づき火葬を執り行う。				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	7,265	7,665	400	106%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	137,994	135,086	2,908	98%
	利用料金収入	-	-	-	-
	その他	3	1	2	33%
	合計	137,997	135,087	2,910	98%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	136,190	133,456	2,734	98%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	136,190	133,456	2,734	98%
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(原文アンケートも毎月、市に提出)				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、火葬場は一日たりとも止めることはできない施設であることから、斎場スタッフへの教育や朝礼ミーティングにより、情報の共有化及び個々の能力向上に努めている。それにより、先の熊本地震における火葬件数増加にも対応することができた。 またサービス向上に向けて、接客マナーや接遇の向上にも努め、施設利用者からのアンケートにも迅速にその都度対応し、より良い施設運営に努めている。
施設の管理	B	施設の管理については、火葬炉設備は火葬炉メーカーかつ代表企業である宮本工業所と密接に情報交換を行い、設備の維持管理に努めている。また、炉以外の設備の修繕については、専門業者による点検や館内パトロールで発見された不具合箇所は、速やかに企業体と協議し、修繕対応に取り組んでいる。また、施設の美化の向上や整理整頓に努め、草刈りも適宜実施している。各設備の老朽化対策については、今後市と協議・検討していきたい。

収支の状況等	B	<p>収支の状況等については、火葬場は利用者数を増大させ、収益を向上させる施設ではなく、協定で定められた指定管理料の範囲の中で運営を行うものである。そのため、極力支出を抑制できるよう節電や省エネを実施し、再生紙の活用等のエコ活動に努めている。</p> <p>また燃料費は市への返納額を向上させるべく、燃料供給業者と都度価格交渉を実施している。</p>
--------	---	---

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
<p>1. 調査期間 平成28年4月1日から平成29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226件)</p> <p>3. 結果総括</p> <p>92.5%の利用者が、施設利用について不都合はなく全体として概ね満足しているとの結果だった。</p> <p>全体として:「満足・概ね満足」 91.9%、職員の接遇に対し:「満足・概ね満足」 97.4%</p> <p>設備・施設など:「満足・概ね満足」 92.1%、安全対策など:「満足・概ね満足」 97.3%</p> <p>トイレの清潔さなど:「満足・概ね満足」 84.2%、植栽の見栄えなど:「満足・概ね満足」 92.5%</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>照明が暗い。式場を早く復帰してほしい。職員の対応、言葉使い。</p>	
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>アンケートで最も多い苦情・要望はトイレに関するものになっている。特に和式便所については、着物を着用を足せない、高齢者にとって利用しづらいなどの意見を指定管理開始からいただいております。またウオシュレット導入についても多数意見をいただいております。そのため、熊本市主導のもと、トイレの大改修を行うとのことで、これらの苦情等は解消されるものと考えている。また式場の長期閉鎖についても意見をいただいておりますが、再開することにより今後この苦情は解消されるものと考えている。館内放送についてのご意見については様々で、分かりやすくよいとの意見や、逆にトーンが斎場らしくないなどの意見があり、極力全ての来場者に評価を得られるよう、日々研究していきたい。</p>	

総合評価

<p>指定管理者として4年目が経過し、現場職員の意識や知識(機械設備、接客方法、葬送方式等)が十分高まっていると感じている。また、その間機械の故障時における対応や、熊本地震による火葬件数の増加への対応なども経験しており、より熟練度は向上している。それにより、今後どのような事態が起きても迅速かつ速やかに対応でき、より良い運営を実践できるものと確信している。</p> <p>ただし、長く業務をしていく中で、良い意味ではなく悪い意味での「なれ」が出て、きめ細かいサービスの提供などが疎かにならないよう、今後も企業体全体で職務の意義や目的を確認しつつ、これまでにないより良いサービスを提供できるよう、日々研鑽していきたいと考えている。</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	<p>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。</p> <p>斎場スタッフへの教育、朝礼ミーティングを実施することで、職員全員で情報を共有し、個々の能力向上に努めていたことから、熊本地震発生後の運営についても問題無く対応できた。また、より良い施設運営を行うため、接客マナー及び接遇などサービスの向上に努めている。以上のことからB評価とした。</p>
施設の管理	B	<p>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、個人情報の保護、防犯対策等が適切に実施されている。</p> <p>火葬炉の維持管理に努め、炉以外の設備についても保守点検、パトロール等にて不具合箇所が判明した場合は迅速な修繕対応に努めている。また、施設の美化に努め、利用者への環境づくりに配慮している。以上のことからB評価とした。</p>

収支の状況等	B	収支状況については、事業目的に適合しない支出等は無く、会計処理も適切に実施されている。支出抑制のため節電や省エネを実施し、再生紙の活用等のエコ活動に努めている。また、運営コストの大部分を占めている燃料費については、燃料供給業者と都度価格交渉を実施するなど、コスト削減に努めている。以上のことからB評価とした。
--------	---	--

総合評価

<p>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。指定管理者制度に移行し、4年目が経過し、現場職員の意識や知識が十分高まっており、また、熊本地震を経験したことで、緊急時でも迅速に対応でき、熟練度は向上していると思われる。</p> <p>設備の老朽化対策については、市側と協議を重ね延命化を図る必要があり、特に火葬施設において最も重要な火葬炉設備については、事案に応じた対応を行うなど円滑なメンテナンスを実施している。</p> <p>利用者ニーズについては、待合ロビーに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化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、利用者の期待に応えられるよう管理運営を行っていく必要がある。</p>
--

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市植木健康福祉センター																																																					
指定管理者	かがやき館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	住民の生涯を通じた健康づくりと、高齢者及び障がい者等の社会参加を促進する施設として設置。 ・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	・健康づくりに関すること。 ・健康相談、保健指導、健康教育その他健康の保持及び増進に関すること。 ・各種健康診査に関すること。 ・児童の健全育成に関すること。 ・介護予防事業に関すること。																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>76,718</td> <td>86,336</td> <td>9,618</td> <td>113%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	76,718	86,336	9,618	113%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	76,718	86,336	9,618	113%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>43,192</td> <td>43,096</td> <td>96</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>9,416</td> <td>10,552</td> <td>1,136</td> <td>112%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>10,480</td> <td>12,023</td> <td>1,543</td> <td>115%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>63,088</td> <td>65,671</td> <td>2,583</td> <td>104%</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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>58,486</td> <td>56,969</td> <td>1,517</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>4,030</td> <td>5,842</td> <td>1,812</td> <td>145%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>50</td> <td>44</td> <td>6</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>62,566</td> <td>62,855</td> <td>289</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	43,192	43,096	96	100%	利用料金収入	9,416	10,552	1,136	112%	その他	10,480	12,023	1,543	115%	合計	63,088	65,671	2,583	104%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	58,486	56,969	1,517	97%	事業費	4,030	5,842	1,812	145%	その他	50	44	6	88%	合計	62,566	62,855	289	100%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	43,192	43,096	96	100%																																																		
利用料金収入	9,416	10,552	1,136	112%																																																		
その他	10,480	12,023	1,543	115%																																																		
合計	63,088	65,671	2,583	104%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	58,486	56,969	1,517	97%																																																		
事業費	4,030	5,842	1,812	145%																																																		
その他	50	44	6	88%																																																		
合計	62,566	62,855	289	100%																																																		
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング)、利用者アンケートの実施																																																					

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>かがやき館管理運営共同企業体での運営が3年目を経過し、全体での努力が実績に繋がってきており、震災の影響もあるものの、課題であった新規利用者の獲得も増加している。</p> <p>市の指定事業では、利用者の健康増進のため、ニーズやターゲットを明確にしながら、利用者からの声を大切に運営強化を図った。また、自主事業では「子ども水泳教室」「キッズダンス教室」「ママヨガ」「ママのための体操教室」と高齢者だけでなく、子どもや子育てママにも視点を向けた取り組みにも力を入れ、多世代交流の場として多いに貢献できた。</p> <p>今後とも、市指定事業を基本ベースに自主事業を組み合わせ、多種多様なプログラムを充実させ、さらなる施設利用促進に努めたい。</p>

施設の管理	A	管理業務仕様書及び協定書等に基づき設備保全管理・安全管理に努めた結果、円滑な施設運営管理ができた。業者の定期点検のみならず、運営スタッフによるチェック表の活用を行い、点検強化を図る事ができた。 今後とも設備保全管理、プール環境整備、トレーニング機器などを重点的に点検し、利用者が安心・安全で快適な運動施設を目指したい。
収支状況	A	収支改善の一環として、全スタッフが意識合わせのうえ、省エネ実践10項目の推進に努め、新規事業開拓による支出増加に対しては、電気料853千円の節減などを図り、前年度水準以上の成果を収めることができた。引き続き、積極的に経費節減に取り組むこととしたい。

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28年 7月1日～ 7月31日(新規者アンケート)年1回 平成29年 1月4日～1月31日(教室アンケート) 年1回</p> <p>2.調査方法 受付にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収。(回収件数各30部)</p> <p>3.結果総括 新規者アンケート ・挨拶や身だしなみに関して・・・「とても満足」100% ・丁寧な対応に関して・・・「とても満足」100% ・マシン説明に関して・・・「とても満足」90% 「概ね満足」10% ・トレーニングの内容に関して・・・「とても満足」80% 「概ね満足」20% 今年度は年1回の実施となったが、新規対応に関して「とても満足・概ね満足」との回答が多数であった。 これまで接客マナー研修やスタッフ間の意識統一を随時実施してきたことから好結果に繋げることができた。 【利用者の主な意見】 (良い評価)丁寧な対応ありがとうございます。等 (改善点等)掃除のやり残しがあつた。等 教室アンケート ・教室の強度に関して・・・「とても満足」22% 「概ね満足」21% 「やや不満」2% ・教室内容に関して・・・「とても満足」37% 「概ね満足」13% 「やや不満」1% ・言動・言葉かけ・・・「とても満足」48% 「概ね満足」6% 「やや不満」2% スキルアップ研修を実施したことから、スタッフ一人ひとりの教室の質的向上を図ることができた。 さらに、利用者ニーズや要望を取り入れながら、マンネリ化防止に努める。 【利用者の主な意見】 (良い評価)とても楽しく継続できています。とても良いです。等 (改善点等)もっと運動教室の強度(さらにきつく感じる事ができる・さらに汗をかく事ができる)が欲しい。等</p> <p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・掃除のやり残しがあつた。という意見については、清掃作業員の再研修の実施及びスタッフ全員が意識して取り組むこととし、清掃チェック表の活用および管理徹底を図る。 ・もっと運動教室の強度(さらにきつく感じる事ができる・さらに汗をかく事ができる)が欲しい。という意見に関して、スタッフ間のバラつきをなくすため、引き続きスキルアップ研修やフィードバック体制強化を図り、さらにお客様満足度を高める。</p>
--

総合評価

かがやき館管理運営共同企業体での運営も3年が経過し、共同体としての強みを活かしつつ、これまで施設の運営については利用者アンケートやご意見Box等において、ニーズの把握を行うとともに顧客満足度向上に努め、前年度の施設利用者数を9,618人も大幅に上回る結果を収めた。

さらに、震災の影響もあり市内他施設が利用できない状況等から、当館の認知度が高まり、これまでの課題であった新規利用者の獲得が図られ、地域住民だけでなく、市内一円から大くの方々に施設を利用していただくことができた。

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等により、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。

平成29年度においても、事業計画に基づいた、指定事業や自主事業について、PDCAサイクルを意識した運営強化に努めるとともに、管理業務仕様書及び協定書に基づいた、施設管理や安全管理を徹底し、更なる利用者の増加とサービス向上に、取り組むこととする。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。 実施事業の目的やターゲットを明確にすることで、利用者の参加意欲を駆り立てたり、地元団体と連携したイベント等の開催することで、普段利用しない人へ施設の認知度を広めたりと、利用者獲得に結びつく取り組みの工夫を評価した。
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。 業者任せだけでなく、独自のチェック表を作成する等、利用者の安全面に配慮されていることを評価した。
収支の状況等	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されていた。 昨年度、収支の改善が図られたが、今年度も更に省エネ実践10項目を推進し、水道光熱費の大幅な経費削減ができていることを評価した。

総合評価

施設の運営・管理について、平成28年熊本地震により一部事業変更があったが、ほぼ事業計画に沿っており、協定書、仕様書に定める業務は適切に実施されていた。

他の施設が使用不可となる特殊要因はあったとはいえ、アンケートの結果を元に利用者のニーズを的確に捉え、事業に反映できたことが大幅な利用者増加に繋がっていると考える。今後は新規の利用者が元の施設に戻らずに継続して利用してもらえるよう、さらなる工夫をしてもらいたい。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市夢もやい館				
指定管理者	夢もやい館管理運営共同企業体				
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課				
施設概要	熊本市北区楠1丁目20-5-101の市営住宅の1階部分に設置。延床面積は903.66㎡。管理室、介護予防事業として高齢者健康維持スペース(トレーニング室・体育館・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)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	43,664	44,603	939	102%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	26,309	26,309	0	100%
	利用料金収入	5,835	6,089	254	104%
	その他	121	107	14	88%
	合計	32,265	32,505	240	101%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	25,479	25,326	153	99%
	事業費	936	267	669	29%
	その他	5,836	6,719	883	115%
	合計	32,251	32,312	61	100%
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング)、利用者アンケートの実施				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>震災直後は利用者数が低迷したが、迅速な施設の復旧や利用者の受け入れ態勢を整えたことで、平成27年度の利用者数を上回ることができた。広報活動においては、公共施設、地域商業施設や医療機関など200施設以上、全区広範囲にわたって広報誌を配布した。またSNSを活用した情報発信に力を入れたことも結果に繋がったと考える。</p> <p>利用人数増加による危険やトラブルを未然に防ぐために接客研修や日常の点検を行うとともに、保育士・健康運動指導士の有資格職員を増員して配置し、安全に利用できる環境を整えた。</p> <p>教室・イベントは、地域連絡協議会でのご意見や利用者からの要望に応え、様々な事業へ取り組んだ。</p>

施設の管理	A	<p>設備の経年劣化があるなかで、優先順位を付け小規模修繕に取り組んだ。不具合が出たもので修繕可能な範囲であれば職員で工夫を凝らし対応した。また、予防保全にも力を入れ、マシンや遊具の日常点検や空調清掃・点検にも取り組んだ。</p> <p>安全管理対策として、非常時マニュアルの見直しや災害を想定した実地訓練を行った。実地訓練では利用者様へもご参加いただいた。</p> <p>その他、個人情報保護責任者による研修の実施や監査を実施。長期休館時には職員による館外の巡回を行うなど安全管理に努めた。</p>
収支の状況等	B	<p>利用料金収入においては、計画通り進めることができたが、特につどいの広場の利用者数が増えたことで、水道光熱費が昨年を大きく上回ってしまった。しかしながら、その他の支出を見直し、支出を抑えたことで全体の収支としてはプラスで終えることができた。</p>

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
<p>(1) 調査期間</p> <p>(2) 調査方法</p> <p>(3) 集計結果</p> <p>・清掃状況</p> <p>・接客対応</p> <p>【利用者の主な意見】</p> <p>(良い評価)</p> <p>(改善点等)</p>	<p>平成28年7月4日から7月16日まで(記入式)</p> <p>平成29年2月4日から2月18日まで(記入式)</p> <p>平成29年2月4日から2月18日まで(聞き取り)</p> <p>記入式・・・アンケート用紙を配布、記入後回収。年2回 各100部)</p> <p>聞き取り・・・利用者様に直接聞き取り調査(年1回 60部)</p> <p>「とてもよい・よい」(1回目79%、2回目87%)</p> <p>「とてもよい・よい」(1回目92%、2回目92%)</p> <p>先生達の対応が良く、楽しく利用しています。遊具がたくさんあるので子ども達が楽しく遊べます。</p> <p>新しい教室があれば嬉しい ・臨時駐車場の整備をして欲しい</p>
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>・教室内容のマンネリ化を防ぐために内容の見直しを行った。また、事業計画以外にも特別企画として利用者様のご意見をとり入れた教室やイベントの開催を多く行った。</p> <p>・臨時駐車場の大規模な整備は難しいため、出入口や水溜りの整地等を職員で行える範囲内で行った。</p> <p>その他、ご意見について可能な事項は即座に対処し、管理者だけでは対処できないものは担当課と協議のうえ改善に努めた。</p>	

総合評価

<p>平成28年度当初に熊本地震が発生し、思い通りのスタートを切ることができなかった。</p> <p>施設自体の地震による影響は、自動ドアが開閉不能となったり、施設内にヒビが入ったりと小規模だったため、できるだけ早い開館を目指して修復に取り掛かり、2日の臨時休館だけで通常開館し、利用者様をお迎えすることができた。また、緊急時マニュアルの見直しや再確認を全職員で行い、利用者様が安心してご利用できるよう心掛けた。その成果と地道に続けている広報活動により、利用者数は昨年を上回る結果を出すことができた。</p> <p>2回の地域連絡協議会を経て、地域からの要望や意見に対して迅速に対応した。特に、保育士による製作講座・健康運動指導士による健康講座など出前講座にも力を入れ、地域貢献にも取り組むことができた。利用者の要望に対しても、普段の会話から聞こえる意見、アンケート調査に対して要望に添えるようなプログラムの提供、施設の整備に努めた。自主事業・アウトリーチ事業の位置づけである「ふれあい健康フェスタ」は、次年度の年間事業に反映することができるよう、新しいプログラムを取り入れて実施した。</p> <p>大変多くの方々に参加いただき、利用者や地域の方々に満足して頂けたと思っている。</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	A	<p>広域へ広報誌を配布するだけでなく、SNSの活用等に目を向けていることから常に情報発信を心がけていることがみれる。</p> <p>また、アンケートによると、接客対応「とてもよい・よい」が92%と高く、研修等により職員への意識付けが実行されていることを評価し、A評価とした。</p>
施設の管理	B	<p>定期的な点検により修繕等の対応が迅速になされ、適切な維持管理が行われている。</p> <p>地震後に災害時のマニュアル見直しや利用者を含めた非難訓練の実施が迅速に行われているが、今後も定期的な訓練の実施をしてもらいたい。</p>
収支の状況等	B	<p>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。</p>

総合評価

熊本地震の影響があつたにもかかわらず、広報活動等を行うことで昨年度よりも利用者が増加しているうえ、利用者増加に伴う危険性の回避のため自主的に保育士・健康運動指導士の有資格職員を増員していることは評価できる。

事業の進め方として、地域や利用者の要望を取り入れた講座や利用者が講師として活動できる場を提供する等工夫が見られるが、可能な限り多くの要望に応え、更なる利用者の増加につなげて欲しい。

平成28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	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課				
施設概要	1所在地 熊本市南区日吉1丁目4番15号 2建物概要 鉄筋コンクリート造 2階建て 敷地面積 1,601.00㎡、延床面積 779.40㎡ 3施設概要 事務室、相談室、和室、調理室、多目的ホール・談話室、会議室・相談室・更衣室、浴室・洗面・脱衣室、湯沸室、便所など				
事業概要	援護を要する在宅の高齢者、障がい者、その家族に対し、在宅介護等の総合的な福祉サービスを提供するとともに、住民の福祉活動の発展に寄与するため会議室等の貸出しを行っている。				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	16,678	15,669	1,009	94%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	15,074	15,011	63	100%
	利用料金収入	1,124	1,119	5	100%
	その他	132	167	35	127%
	合計	16,330	16,297	33	100%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	9,974	10,819	845	108%
	事業費	1,955	1,983	28	101%
	その他	0	0	0	-
	合計	11,929	12,802	873	107%
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング)、利用者アンケートの実施				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>指定管理制度導入施設として条例を遵守し、仕様書、協定書に基づいて適切に施設の運営に努めた。</p> <p>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た。指定事業では業務の母体となる「ふれあい相談」や「介護相談」とあいまって、脳トレーニング等の認知症対策に力を注いだ。また、地域交流としての教養と趣味の向上を目的に貸館の運営に努めた結果、近年大きな伸びをみせ現在も継続している。更には、子どもと高齢者が一体となった「こどもまつり」や地域の方が一同に集う「ふれあい祭」、各種料理教室やおやつ作り等は各方面からの参加で賑いをみせた。生活の基本は安全と安心な暮らしからと消防、警察、弁護士会の協力を得て、知識の向上を図った。</p> <p>このような事業の展開を有効に理解していただくために、広報誌を年4回発行し、南部地区の関係機関に配布するとともに、近隣6校区自治会に回覧板の依頼を手渡しでお願いし、市政だより、ホームページ、各新聞情報コーナーを活用し、事業や講座、イベント等の情報発信を行った。</p> <p>今後も公平、公正な管理運営を行い、誰もが安心して過ごせる快適な場所の提供に心がけたい。</p>

施設の管理	A	<p>仕様書・協定書に基づき各種災害のマニュアルを作成し、防犯、防災面の安全管理に取り組んだ。なかでも熊本地震に鑑み、地震、台風、集中豪雨等への対処方法を管轄の消防から指導を受け、人命の安全と被害の軽減に努めた。</p> <p>また、施設内の安全確保については、毎年アンケートで要望のあった1、2階多目的ホールや1階事務所網戸の取り付けが完了し、さらには屋上取り付けの補給水タンクのボールタップ「浮き玉」の交換や敷地内野外ポール照明安定器の修繕も完了し、利用者や近隣の方々の不安も解消できた。</p>
収支の状況等	A	<p>協定書、仕様書、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、収入については、貸館の利用増に努め、支出面では光熱水費の節減に努めるなど経費削減に協力した。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <hr/> <p>1、調査期間 平成29年2月 2、調査方法 貸館利用者、講座利用者毎にアンケートを準備し、記入後、回収袋で回収(145件) 3、結果総括 職員対応について・・・「満足・概ね満足」98% ・施設全体について・・・「満足・概ね満足」100% 【利用者の主な意見】(良い評価)・職員のやさしい接遇で楽しく過ごさせてもらっている・いつも気持ちよく対応して頂き感謝している。(改善点等)・ロビー等のフリースペースがほしい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <hr/> <p>アンケートにお寄せ頂いたご要望と対応状況 ・和室に移動式の鏡がほしい・・・移動式の鏡がある事と保管場所をお伝えした。 ・新しいホワイトボードがほしい・・・平成29年度購入予定 ・使用される団体の中に、床材にダメージのある運動をされているので何とかならないか・・・子供のダンス教室の靴が原因だった。靴に関しては先生に対処して頂き、傷んだ部位のフロアマットを比較的にきれいなマットと交換した。</p>

総合評価

<p>指定管理者制度導入施設として、条例、規則の遵守と協定書、仕様書に基づいて適切に施設運営に努めた。</p> <p>福祉行政のなかで高齢者に対する訪問介護、デイサービス、養護老人ホーム等の各施設のサービスとあいまって、健康で生きがいをもった高齢者の育成施設として、在宅福祉センターの果たす役割は益々重大なものとなっている。このようなことに鑑み、前記指定事業とあいまって自主事業として当センターで発足した「はつらつ教室」のなかで看護師資格を有する相談員を中心に介護知識や認知症予防対策としての「らくしゅう式(脳トレーニング)」をはじめ、囲碁・将棋、ラジオ体操、童謡・唱歌、キルト教室、カラオケ等の育成に力を注いだ。また、同地域の南老人福祉センターとの合同で県農業公園カントリーパークのバラ展見学を楽しんだ。</p> <p>このような事業を行い、熊本地震により一時的低迷していた貸館を含む利用者数も、年度後半になって回復をみせた。最終的にはデイサービスとは無縁の高齢者が1人でも多くなるよう当センターを有効利用していただき、1日1日を有意義に夢を持って暮らしていけるような場所の提供に心がけたい。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。 下半期に利用者が回復している要因は、広報誌の発行や自治会への周知、各媒体での情報発信等の地道な活動の成果といえる。さらなる利用者の獲得に向けて継続してもらいたい。
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。 各種災害のマニュアルが作成され、自然災害の対処方法について、管轄の消防から指導を受ける等、安全管理を意識していることを評価した。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出はなく、会計処理も適切に実施されていた。

総合評価

施設の運営・管理について、事業計画に沿っており、協定書、仕様書に定める業務は適切に実施されていた。

施設の努力もあり全体的な利用者は回復しているものの、利用者が減っている多目的ホール(1階)、調理室の利用者獲得に向けた事業展開を行うなど、さらなる対策を期待したい。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東部在宅福祉センター																																																					
指定管理者	東部福祉センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	1所在地 熊本市東区健軍本町31番20号 2建物概要 鉄筋コンクリート造 平屋建て 敷地面積 1,394.69㎡、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、相談室、便所など																																																					
事業概要	住民の福祉活動及び交流活動を推進するための施設で、各種企画事業や多目的ホール、調理室、会議室の貸し出しを行っている。																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>9,482</td> <td>5,715</td> <td>3,767</td> <td>60%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	9,482	5,715	3,767	60%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	9,482	5,715	3,767	60%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>13,608</td> <td>12,885</td> <td>723</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>889</td> <td>629</td> <td>260</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>72</td> <td>57</td> <td>15</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>14,569</td> <td>13,571</td> <td>998</td> <td>93%</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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>13,639</td> <td>12,273</td> <td>1,366</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>4</td> <td>383</td> <td>379</td> <td>9575%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>836</td> <td>649</td> <td>187</td> <td>78%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>14,479</td> <td>13,305</td> <td>1,174</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	13,608	12,885	723	95%	利用料金収入	889	629	260	71%	その他	72	57	15	79%	合計	14,569	13,571	998	93%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	13,639	12,273	1,366	90%	事業費	4	383	379	9575%	その他	836	649	187	78%	合計	14,479	13,305	1,174	92%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	13,608	12,885	723	95%																																																		
利用料金収入	889	629	260	71%																																																		
その他	72	57	15	79%																																																		
合計	14,569	13,571	998	93%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	13,639	12,273	1,366	90%																																																		
事業費	4	383	379	9575%																																																		
その他	836	649	187	78%																																																		
合計	14,479	13,305	1,174	92%																																																		
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング)、利用者アンケートの実施																																																					

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	平成28年熊本地震発生により、当施設も市の指定避難所となり、8月までは避難所担当の市職員・関係職員と連携して避難所運営の補助業務を実施した。 8月の通常業務再開後は、速やかに施設稼働率・利用率を以前の状態に戻すべく、市関連施設へのパンフレットや広報誌の配布や近隣への事業カレンダー等のポスティングなどの広報活動に積極的に取り組んだ。
施設の管理	A	維持管理の各種業務も地震の影響を大きく受けたが、予定していた実施時期を変更するなどの対応を行った。また、地震関連の小規模修繕や避難所解除後の特別清掃(消毒)等も担当課との連携を密に取り、速やかに対応することができた。
収支の状況等	A	平成28年5月8日から同年8月15日までの間の避難所指定により貸館業務が実施できなかったため、利用料金は大幅な減収となったが、収支状況としては一定の水準を維持することができた。当初予算から大幅に変更しての執行となったが、施設の状況に応じた適正な予算管理を行った。

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1.調査結果	平成28年12月1日から平成29年3月18日まで
2.調査方法	窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収。(満足度調査年2回102件)
3.結果総括	利用者の満足度については次のとおりである。 清掃状況・・・とてもよい・よい181% 案内表示の分かりやすさ・・・とてもよい・よい177% 接客対応・・・とてもよい・よい191%
・アンケート結果に対する対応状況	
(良い評価)暖房等の温度調節がしっかりと対応してある。静かに学習できる。 (改善点)事務所と多目的ホールに目張りをしてほしい。すぐに目張りを実施し、改善を行った。	

総合評価

<p>本年度は、未曾有の大地震『平成28年熊本地震』が年度当初に発生し、当施設も避難所に指定され先行きの見えない年度当初となった。地震の影響により、稼働率・利用率も一時的に大きく低下したほか、指定・自主事業の実施および維持管理の各種業務について、実施時期の変更・振替(一部中止)が発生した。</p> <p>通常業務再開後は、市関連施設へのパンフレットや広報誌の配布や近隣への事業カレンダー等のポスティングなど、各種事業の集客と震災により激減した貸館稼働率向上のための新規団体取り込みを課題とし、積極的な広報活動に取り組んだ。結果として各種事業への集客、また、施設稼働率・利用率も概ね早期に回復することができた。</p> <p>また、地震関連による利用料金の還付手続きも円滑に行った。その他、子供たちの安全のために地域で実施されている、週2回の「校区見守り」に積極的に協力参加するなど、地域住民・自治会との連携にも引き続き力を入れた。</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	協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。 施設が避難所として指定されるなか、状況に応じた事業の内容の変更及び実施時期の振替を判断し、適切な施設運営が行われていることを評価した。
施設の管理	B	避難所時を含め施設の保守管理や安全管理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。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出はなく、会計処理も適切に実施されていた。

総合評価

<p>施設の運営・管理について、事業計画に沿っており、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>現状把握、課題分析、目標設定をしたうえで改善に取り組むことで施設稼働率・利用率が早期回復ができていていると考える。こうした取り組みは、通常時から行われていると推測することができ、今後も継続してもらいたい。</p>
--

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東老人福祉センター																																																					
指定管理者	東部福祉センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課																																																					
施設概要	(設置目的)市内在住60歳以上の高齢者を対象として、各種相談・健康増進・教養向上及びレクリエーションを行い、高齢者の地域拠点とし福祉の向上に努める。 開館時間:9:00～17:00 休日:日曜日及び祝祭日、年末年始 延べ床面積:801.70㎡(東部在宅との)、和室2、集会室、浴室・脱衣室男女各1																																																					
事業概要	(事業概要) ・集会場の提供、生活上、健康等の相談、教養の向上、趣味のための講座、レクリエーション事業の開催、老人福祉について調査研究、介護ボランティア活動、浴場の利用、ふれあいフェスティバル等イベントの開催																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>19,307</td> <td>8,386</td> <td>10,921</td> <td>43%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	19,307	8,386	10,921	43%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	19,307	8,386	10,921	43%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>7,128</td> <td>6,176</td> <td>952</td> <td>87%</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>7,128</td> <td>6,176</td> <td>952</td> <td>87%</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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>7,387</td> <td>6,801</td> <td>586</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>7,387</td> <td>6,801</td> <td>586</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	7,128	6,176	952	87%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	7,128	6,176	952	87%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	0	0	0	-	事業費	7,387	6,801	586	92%	その他	0	0	0	-	合計	7,387	6,801	586	92%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	7,128	6,176	952	87%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	7,128	6,176	952	87%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	0	0	0	-																																																		
事業費	7,387	6,801	586	92%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	7,387	6,801	586	92%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回 利用者のアンケートの実施確認																																																					

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	4月の平成28年熊本地震発生により、当施設も市の指定避難所となり、8月までは避難所担当の市職員・関係職員と連携して避難所運営の補助業務を実施した。通常業務再開後は、前年度の事業継承を踏まえ、利用者の皆様に不安を与えないよう、年次計画を修正しつつ継続可能な事業は継承し、花架拳教室/フラダンスの定期開催の復活や、掲示物や備品の刷新により利用者満足度の向上を図った。
施設の管理	A	維持管理の各種業務も地震の影響を大きく受けたが、予定していた実施時期を変更するなどの対応を行った。設備面では浴室・浴場が地震のため破損。浴室関連の維持管理業務については実施することができなかった。その他、地震関連の小規模修繕に関しては、修繕費で対応可能なものについては迅速に対応した。

収支の状況等	A	地震発生により管理経費・事業費等が大きく変動したため、当初予算から大幅に変更しての予算執行となったが、収支状況は一定の水準を維持することができた。
--------	---	---

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況		
1.調査結果 平成28年12月1日から平成29年3月18日まで		
2.調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収。(満足度調査年2回97件)		
3.結果総括 利用者の満足度については次のとおりである。		
清掃状況・・・とてもよい・よい184%		
案内表示の分かりやすさ・・・とてもよい・よい154%		
接客対応・・・とてもよい・よい170%		
・アンケート結果に対する対応状況		
(良い評価)暖房等の温度調節がしっかりと対応してある。静かに学習できる。		
(改善点)カラオケ利用時に大声で話さないよう注意してほしい。施設内に貼り紙を掲示し、カラオケ利用者に配慮を促した。		

総合評価

<p>本年度は、未曾有の大地震『平成28年熊本地震』が年度当初に発生し、当施設も避難所に指定され、先行きの見えない年度当初となった。地震の影響により、施設としての通常業務が実施不能になり、指定・自主事業および維持管理の各種業務について、実施時期の変更・振替(一部中止)が発生した。</p> <p>通常業務再開後は、市関連施設へのパンフレットや広報誌の配布や近隣への事業カレンダー等のポスティングなど広報面を強化したほか、事業についても、前年度の継承事業の適宜見直しや、年2回実施したアンケート調査の分析に基づいた内容面の見直し等、利用者意見を反映する考え方を基本とした対応に努め、利用状況の回復を図った。</p> <p>施設管理面では、震災により破損・破壊している施設の危険箇所や注意箇所の洗い出しを行い、施設の注意喚起物や掲示物を刷新、安全面の管理体制の見直しを実施した。</p> <p>その他、週二回の子供たちの安全のための地域の「校区見守り」に積極的に協力参加するなど、地域住民・自治会との連携にも引き続き力を入れた。</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	震災後には長きにわたる避難所運営を実施していただき、大変感謝しているところである。通常業務再開にも積極的であり、避難所業務終了後の速やかな再開に向けて、事業計画の検討や利用者呼び戻す積極的な施設PR等、適切な運営がなされていた。 また日頃の交流やアンケートを通して利用者ニーズの把握に努め、人気の高い事業の定期開催復活を早期に行うなど、利用者目線に立った運営が適切になされている。
施設の管理	A	施設維持管理業務については日常点検・定期点検など仕様書に基づき適正に実施されている。震災時には早急な施設点検が行われ、利用者への安全配慮も適切であった。また、避難所開設中は、避難者の生活の場として24時間の開所や衛生面における特段の配慮を行っていただく等、仕様書要求以上の管理を実施していただいた。
収支の状況等	B	事業計画及び仕様書に基づいた適切な支出がなされており、会計処理も適切に実施されている。

総合評価

震災の影響により約半年の長きに渡って避難所運営業務を行っていただいたことにつき、重ねて感謝申し上げます。通常運営以上の負担を課す状況となったなか、在宅福祉センターや避難所担当職員と連携して、地域住民への福祉活動に大変貢献していただいたところである。

また通常業務においては、再開後の運営及び管理にあたり、協定書・仕様書等にもとづく業務が適切に実施されていた。避難所運営が続いたこと、また施設自体も震災の影響を受けていたことにより、利用者離れが懸念されたが、運営者の積極的なPRやニーズ把握、また地域交流のおかげで、通常運営再開後は例年の8割以上にものぼる利用者が戻ってきている。

アンケート等からも分かるとおり、利用者満足度も比較的高く、事業内容・施設管理運営ともに利用者の立場にたって適切に実施されているといえる。今後とも併設の在宅福祉センターと連携しながら、センターのさらなる活性化を期待している。

平成28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(7ヶ所:中央・西・南・北・川上・河内・天明)																																																						
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																						
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日																																																						
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課																																																						
施設概要	(設置目的) 市内在住の60歳以上の高齢者を対象として、各種相談・健康増進・教養向上及びレク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ヶ所(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%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>82,536</td> <td>61,492</td> <td>21,044</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table>					(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	82,536	61,492	21,044	75%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
全体	82,536	61,492	21,044	75%																																																			
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>82,490</td> <td>75,886</td> <td>6,604</td> <td>92%</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>14</td> <td>9</td> <td>5</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>82,504</td> <td>75,895</td> <td>6,609</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>45,221</td> <td>45,244</td> <td>23</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>21,095</td> <td>16,089</td> <td>5,006</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>11,688</td> <td>7,704</td> <td>3,984</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>78,004</td> <td>69,037</td> <td>8,967</td> <td>89%</td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	82,490	75,886	6,604	92%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	14	9	5	64%	合計	82,504	75,895	6,609	92%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	45,221	45,244	23	100%	事業費	21,095	16,089	5,006	76%	その他	11,688	7,704	3,984	66%	合計	78,004	69,037	8,967	89%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	82,490	75,886	6,604	92%																																																			
利用料金収入	0	0	0	-																																																			
その他	14	9	5	64%																																																			
合計	82,504	75,895	6,609	92%																																																			
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	45,221	45,244	23	100%																																																			
事業費	21,095	16,089	5,006	76%																																																			
その他	11,688	7,704	3,984	66%																																																			
合計	78,004	69,037	8,967	89%																																																			
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報等提出書類の確認 業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング) 利用者アンケートの実施確認																																																						

指定管理者の自己評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>管理運営業務仕様書に基づいた事業計画書を作成し、各施設の特徴活かした各種の市指定事業、自主事業を実施した。また、ご利用者の生活上、健康増進並びに各施設の活性化に努めた。</p> <p>< 各種集会等への場所の提供 > 地域福祉の拠点として、老人会等の各種団体に施設を開放し、会合や健康相談等の場所として提供した。また、手作りのチラシを作成し、地域団体等へ働きかけ、センターの活用を広報した。</p> <p>< 生活上、健康等の各種相談 > 介護・健康相談として、地域の医療機関、法人内の専門職員の協力を得て相談会を実施。定期的な実施により利用者とのコミュニケーションも深まり、より良い相談環境をつくることのできた。</p> <p>< 講習会の開催 > 法人内専門職員による感染症対策や介護予防に関する講習会を開催。また、関係機関(主に消防署や警察署)の協力を得て、防災や健康、安全に係る講習会を実施した。</p> <p>< 趣味講座、レクリエーションの開催 > 各センターの地域性を活かし、四季折々の多彩な行事や利用者の嗜好に添った講座を定期的で開催。また、昨年度に続きカラオケ大会の実施、各種大会や発表会などを開催し、利用者同士の交流・生きがいづくりの創造に努めた。</p>
施設の管理	A	<p>各センターの建物、設備及び機器類が年々経年劣化する中、日々職員による状態把握を行い、保守点検や修繕については専門業者での実施、利用者が安全・安心して利用できる施設の維持管理に努めた。また、軽微な修繕で対応可能なものについては職員で実施、経費圧縮に努めた。全センターで季節の植物を配し、利用者にとって居心地の良い施設づくりに努めた。</p>
収支状況	A	<p>事業計画書を基に全センターにて創意工夫を凝らすなど、これまで以上、予算に対する職員の意識向上を図った。そのことにより、経費節減に努め効率な運営、適切な予算執行を行った。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査期間 平成29年3月1日から同年3月10日まで</p> <p>2 調査方法 ご利用者お一人お一人に手渡し、ご記入後事務所にお出し頂く形式(回答件数487件)</p> <p>3 結果総括 ほぼ100%に近い99.7%のご利用者から、職員の挨拶、言葉使い、服装、対応、及び施設の整備についてご満足頂いているという回答を得ており、管理運営上問題となる様なご不満やご指摘はなかった。</p> <p>-各アンケート項目における満足度-</p> <p>【職員は気持ちのよい挨拶をしていますか? ...100%】 【職員の言葉づかいは、分かりやすく、丁寧ですか? ...100%】 【職員の服装は、清潔感がありますか? ...100%】 【職員はあなたがお困りの際、きちんと対応していますか? ...99.0%】 【施設内は、きれいに掃除してありますか? ...99.7%】</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>ご指摘のあった事項については、可能なものから速やかに対処し結果を掲示するなどした。また、対応不可能な事柄に関しては、所管課に報告を行った。(以下、ご指摘と対応状況抜粋)</p> <p>○「お風呂(お湯)の温度を、寒い季節は42度に保ってほしい。」...41度以下(38度~41度)が適温であり、事故防止の意味も含めて説明する。</p> <p>○「入浴ができるよう早急にお願いします。」...現在熊本市と、入浴開始に向け協議を行っているところであり、一日でも早く改修を実施したいと説明する。</p> <p>○「テレビの画面が見にくい。」...西側からの光が眩しく見づらいためカーテンの取替えと、葎箆を取り付ける。</p> <p>○「もう少し掃除を行ってほしい。」...毎日館内を清潔に保つため掃除を実施しているが、見落としがあれば遠慮なく申し出てくれるようにと説明する。</p>

総合評価

全センターの指定管理モニタリングにおける施設の運営・管理面について問題となる指摘事項はなく、目標のとおり、“指摘項目ゼロ”が達成できた。指定管理協定書と業務仕様書を基に年間の事業計画を立て、これまで以上、利用者に喜ばれる各種多様の行事を計画・実施するなど、利用者間の交流・生きがいを念頭に、地域福祉の拠点として地域に根付いた施設の管理運営を実施した。特にその中で、法人内の強みである福祉専門職員の知識・経験を活かし、また、地域の医療機関の協力による感染症対策や介護予防に関する講習会・相談会の実施し、多くの利用者に参加いただき、日常生活の中で心の支えになっていることと感ずることができた。

利用者を対象としたアンケートについては、概ね満足との回答を頂いており、継続して環境整備を含め、利用者本位のサービス提供を実施し、満足度アップを図っていく。

平成28年4月に発生した熊本地震により、中央老人福祉センターは休館となり、9月末日には事実上閉館となる。また、川上老人福祉センターにおいても8月より浴場が利用できない状態で年度を終えた。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設運営業務については協定書・仕様書に基づき適切に実施されている。また、各種企画事業もさることながら、運営者の強みを活かした法人内福祉専門職員による健康管理や介護予防講習会等を実施するなど、高齢者に有益となる活動を積極的に行っている。加えて、7箇所老人福祉センターを一括管理することで、施設間相互交流や情報交換が頻繁に行われている。全センター合同のカラオケ大会を実施するなど、利用者間交流にも効果的な運営が図られている。
施設の管理	B	施設維持管理業務については日常点検・定期点検など仕様書に基づき適正に実施されている。震災後の利用者への安全配慮も適切であった。
収支状況	B	事業計画及び仕様書に基づいた適切な支出がなされており、会計処理も適切に実施されている。

総合評価

施設運営に関しては、7箇所それぞれの特性を活かした事業・イベントを実施しつつ、あわせて全センター間合同の企画も運営するなど、同一法人が管理する強みを活かした運営が行われている。法人内福祉専門職員や地域包括支援センター職員等と連携した健康管理に関する活動も、利用者の生活圏内での定期健康管理が可能であるという意味で、非常に評判が高い。健康面においては時事で話題になっている事項(認知症予防、高齢者運転免許更新時の講習制度等)も積極的に講習会を開催するなど、内容に工夫がなされている。

利用者の声を反映した新規講座の開設や季節行事への取り組みにも積極的であり、それらの評判も良いようであるため、新規アイデア等は積極的に各施設間で情報共有を行い、利用者満足の高い運営が今後とも展開されるよう期待している。

施設管理に関しては、利用者からのご意見等・アンケートの結果非常に満足度が高く、要望に対する迅速な対応がなされており、適切に実施されていると言える。

また震災により施設等に多少の影響があったものの、全館において例年程度の集客が達成できたところは、運営管理者のこれまでの努力及び、利用者との間に構築してきた良好な関係性によるところと評価できるものである。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	介護予防支援事業推進施設(熊本市お達者文化会館、熊本市南部万青年会館、熊本市東部はつらつ交流会館)																																																						
指定管理者	介護予防支援施設管理運営共同企業体																																																						
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日																																																						
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課																																																						
施設概要	<p>(設置目的) 高齢者の健康増進、生きがいづくりの促進等を支援する事により高齢者が要介護状態となることを予防し、及び介護知識、介護方法等の普及を図る等により介護に関する理解を深める事に資するための事業を推進する。</p> <p>(施設概要) ・熊本市南部万青年会館 熊本市南区八幡6丁目9-25(多目的ホール・会議室・調理室) ・熊本市お達者文化会館 熊本市南区馬渡1丁目7-1(多目的ホール・会議室・遊歩道) ・熊本市東部はつらつ交流会館 熊本市東区秋津3丁目17-23(多目的ホール・会議室・遊歩道)</p>																																																						
事業概要	<p>健康増進及び生きがいづくりに係る活動を支援する貸館業務 介護知識、介護方法等の普及を促進する介護相談や講習会等の介護相談業務 ボランティア活動の促進に関する業務</p>																																																						
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H27年度</th> <th>H28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>42,252</td> <td>38,706</td> <td>3,546</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>					(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	42,252	38,706	3,546	92%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																			
全体	42,252	38,706	3,546	92%																																																			
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入 (千円)</th> <th>H27年度</th> <th>H28年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>27,374</td> <td>27,615</td> <td>241</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>27,374</td> <td>27,615</td> <td>241</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出 (千円)</th> <th>H27年度</th> <th>H28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>28,854</td> <td>30,145</td> <td>1,291</td> <td>104%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,074</td> <td>2,664</td> <td>590</td> <td>128%</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>30,928</td> <td>32,809</td> <td>1,881</td> <td>106%</td> </tr> </tbody> </table>					収入 (千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	27,374	27,615	241	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	27,374	27,615	241	101%	支出 (千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	28,854	30,145	1,291	104%	事業費	2,074	2,664	590	128%	その他	0	0	0	-	合計	30,928	32,809	1,881	106%
収入 (千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																			
指定管理料	27,374	27,615	241	101%																																																			
利用料金収入	0	0	0	-																																																			
その他	0	0	0	-																																																			
合計	27,374	27,615	241	101%																																																			
支出 (千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																			
管理費	28,854	30,145	1,291	104%																																																			
事業費	2,074	2,664	590	128%																																																			
その他	0	0	0	-																																																			
合計	30,928	32,809	1,881	106%																																																			
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の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回 利用者のアンケートの実施確認</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	<p>【お達者文化会館】 年度当初は熊本地震の影響もあり、施設利用・自主事業参加者数も伸び悩んだが、積極的な広報に取り組み、早期の回復を図った。自主事業では今年度新たに「太極拳」「フラダンス」を開設、認知症予防のため「なつかしの昭和映画上映会」の開始、陶芸では震災修理完了後から「短期陶芸教室」を開催し、利用者の方の健康増進及び知識向上に努めた。</p> <p>【東部はつらつ交流会館】 5月8日～8月15日までの期間、市の指定避難所となり、避難所運營業務補助に取り組んだ。通常運営再開は、8月23日からとなったため、運営再開決定後は利用者への積極的な案内に取り組むなど、速やかに通常開館できるよう努めた。</p> <p>【南部万年青会館】 自主事業として「ズンバ」と「ピラティス」を新たに開講し、大変喜んでいただくことができた。定期的で開催している「映画上映会」等も毎回参加される方が増えている。地域の団体様主催の「市民講座」に共催として協力し、より地域に密着した広報活動や管理運営ができた。</p>
施設の管理	A	<p>【お達者文化会館】 自動ドアや空調機は専門業者による定期点検を行い、エアコンのフィルター掃除や電球交換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。敷地内中庭の芝刈りや建物周囲の除草用に騒音の少ない電動草刈機を常備し、施設職員が適宜作業を行った。刈り取った草はゴミの減量化も考慮して、腐葉土として再利用化している。</p> <p>【東部はつらつ交流会館】 地震により破損した箇所の改修工事(修繕)を対応可能な範囲で迅速に行った。維持管理業務全般については、特に拠点避難所指定期間について、職員による施設の清掃や衛生管理を徹底した。通常開館再開後は、施設裏にある空きスペースに四季折々の花や樹木を植栽した花壇を作成したことにより、利用者に大変喜んでいただいた。</p> <p>【南部万年青会館】 植栽管理においては、草刈や木の枝の剪定を定期的の実施し、川尻校区で実施している、旅する蝶「アサギマダラ」を呼ぶフジバカマの苗を「南部市民の会」より頂き植樹を行った。その他、節電や節水のPOPを館内に掲示し、空調の使用を極力控え、水やりは雨水を使用した。</p>
収支状況	A	<p>【お達者文化会館】 水道光熱費の支出に関しては、電力契約を新電力(イーレックス)に切り替えたほか、エコオフィス点検表を用いるとともに「節水218運動」のポスター掲示により協力を依頼し、エアコンの温度設定の周知徹底を行い使用量の削減に努め、年間の削減目標を達成することができた。</p> <p>【東部はつらつ交流会館】 支出の圧縮については、節水活動や空調の適正な設定温度をお願いしたPOPを掲示するなど、節水・節電に努めた。その他、電力の契約を新電力(イーレックス)に切り替えたほか、例年行っているエコオフィス点検表を活用しながら使用料の削減に努めた。</p> <p>【南部万年青会館】 電気の契約を従来の九州電力からイーレックスに契約を変更し、経費を削減した。ガスについては空調の動力となっており、室外機の機器の劣化によって負荷がかかり、大幅に使用量が増え、歳出の増加につながった。収支については、地震の影響もあり、厳しい結果となってしまったが、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。</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28年7月1日～7月31、11月1日～11月30日、平成29年1月21日～2月19日
2、調査方法 施設ホールにアンケートコーナーを設置、回収ボックスで回収（回収件数590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。施設全体については「とてもよい・よい」の評価を86%以上の利用者より頂いた。
【利用者の主な意見】（良い評価）・案内表示がはっきりでわかりやすい・挨拶がとても良い・トイレの清掃が特に綺麗・とてもいい感じで雰囲気がよい。（悪い評価）申請手続きが毎月で大変・駐車場を増やしてほしい・ホールの隅や椅子の下に埃が残っている（改善点等）・公共交通機関の利用を願ひし、掃除用具の手入れを行い、目立たない場所の掃除を重視して行った。・自動販売機があるといいです。

・アンケート結果に対する対応状況

・「予約申請手続きが毎月で大変」：多くの方に公平に利用して頂けるように予約を受け付けております」と説明して理解を求め、整理券を配布して受付を行い、お待たせしないよう職員を増員して迅速に受付できるよう対応した。
・「駐車場を増やしてほしい」：JR・バスの時刻表を貼り出し、公共交通機関の利用をお願いして対応した。
・「庭の草取りをしてほしい」：施設職員で、すぐに草刈りを実施した。草刈りに関しては定期的を実施していたが、電動草刈機を購入し、草刈りのサイクルを早めて対応した。
・「自動販売機がほしい」：施設側で毎日給茶セットを準備し、夏には麦茶を作って対応した。

総合評価

【お達者文化会館】 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。9月に開催した夏祭りではバレエ、ブラスバンド演奏、ボランティア団体の発表など、日頃見聞きする機会の少ない催しを行い、当施設をご利用いただいている利用者との親善・交流を図り、見学者からも数多くのお褒めの言葉をいただいた。12月には学習発表会を開催し、日頃より利用されている各教室、団体の皆様にご自分達の日頃の成果を発表していただいた。

【東部はつらつ交流会館】 指定避難所となったが、地域の多くの被災者のための一拠点となるべく、企業体、施設職員としても可能な限りの協力を行った。また、避難所閉鎖から施設の通常開館再開までの間、特別清掃や予約の振替作業、開館のご案内を迅速に行い、8月23日から通常開館をすることができた。講座においては、今年度新たに「ズンバ」を開講し、新規受講者増に努めた。広報活動についてはチラシを作成し、近隣地域へ毎月450部以上の広報活動を展開。昨年度の260部より約200部増えたことにより、広範囲の方に広報活動ができ講座の申込み増に繋がった。また地震後は危険箇所が無いが、消防用設備等の点検強化、AEDの利用法や救急法の再確認を徹底して行った。

【南部万年青会館】 熊本地震もあったが、全体稼働率は前年度と比較して1ポイント増の34%、利用人数は8名減の14,663人とほぼ前年並みの利用者数を達成することができた。地震直後には、川尻校区婦人会様が実施した近隣の避難所の炊き出し活動に協力し、施設の調理室をご利用いただくとともに職員も炊き出し活動に積極的に参加した。これまであまり接点がなかった地域の方々とも交流する機会となり、「夏祭り」や「映画上映会」、3施設合同事業の「消費者被害にあわない為の講演会」などのイベントに気軽に来館していただけるようになった。職員のスキルアップについては、類似施設に出向いて利用者の活動や施設運営の見学を行い、接遇対応の向上に努めた。

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	東部はつらつ交流会館においては、震災後に長きにわたる避難所運営を実施していただき、大変感謝しているところである。また全施設とも通常業務再開にも積極的であり、速やかな運営再開に向けて事業計画の検討や利用者呼び戻す積極的な施設PR等、適切な運営がなされていた。 また日頃の交流やアンケートを通して利用者ニーズの把握に努め、新規講座の開始や人気講座の拡充など、利用者目線に立った運営が適切になされている。
施設の管理	A	施設維持管理業務については日常点検・定期点検等とおして仕様書に基づき適正に実施されている。 震災時には早急な施設点検が行われ、利用者への安全配慮も適切であった。また、東部はつらつ交流会館での避難所開設中は、避難者の生活の場として24時間の開所を行っていただく等、仕様書要求以上の管理を実施していただいた。
収支状況	B	事業計画及び仕様書に基づいた適切な支出がなされており、会計処理も適切に実施されている。

総合評価

<p>東部はつらつ交流会館においては、震災の影響により長きに渡って避難所運営業務を行っていただいたことにつき、重ねて感謝申し上げます。通常運営以上の負担を課す状況となったなか、避難所担当職員と連携して、地域住民への福祉活動に大変貢献していただいたところである。</p> <p>また通常業務においては、再開後の運営及び管理にあたり、協定書・仕様書等にもとづく業務が適切に実施されていた。震災の影響による利用者離れが懸念されたが、運営者の積極的なPRやニーズ把握のおかげで多くの利用者が戻ってきている。また地域交流のおかげで、新規の利用者も獲得している。</p> <p>アンケート等からも分かるとおり、利用者満足度も比較的高く、ご意見に対する改善行動も即時実施されている。事業内容・施設管理運営ともに利用者の立場にたって適切に実施されているといえる。今後とも3施設で情報共有を密に行い、各施設のさらなる活性化を期待している。</p>
--

平成28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28年4月1日～平成32年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課																																																					
施設概要	【開設年月日】 昭和34年12月1日 【敷地面積】 4,687.11㎡ 【建物】 1,614.08㎡ 鉄筋コンクリート造(2階建) 【入所定員】 50名(25室)																																																					
事業概要	(設置目的) ・65歳以上の者であって環境上の理由および経済的理由により居宅において養護を受けることが困難な者を入所させ、養護することを目的とする。 ・給食、栄養管理:個人のQOLを尊重し、すこやかで豊かな食生活を送るための、楽しく、おいしい給食の提供。 ・健康管理:利用者の健康管理及び疾病の早期発見、予防の強化。 ・行事:年間行事計画により、季節行事、定例行事、クラブ活動等を実施。 ・安全、衛生管理:防災訓練、全館消毒等を実施。																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>415</td> <td>390</td> <td>25</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	415	390	25	94%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	415	390	25	94%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>95,026</td> <td>95,040</td> <td>14</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>117</td> <td>167</td> <td>50</td> <td>143%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>95,143</td> <td>95,207</td> <td>64</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>60,348</td> <td>63,694</td> <td>3,346</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>22,083</td> <td>20,222</td> <td>1,861</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>5,399</td> <td>7,385</td> <td>1,986</td> <td>137%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>87,830</td> <td>91,301</td> <td>3,471</td> <td>104%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	95,026	95,040	14	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	117	167	50	143%	合計	95,143	95,207	64	100%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	60,348	63,694	3,346	106%	事業費	22,083	20,222	1,861	92%	その他	5,399	7,385	1,986	137%	合計	87,830	91,301	3,471	104%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	95,026	95,040	14	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	117	167	50	143%																																																		
合計	95,143	95,207	64	100%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	60,348	63,694	3,346	106%																																																		
事業費	22,083	20,222	1,861	92%																																																		
その他	5,399	7,385	1,986	137%																																																		
合計	87,830	91,301	3,471	104%																																																		
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	入所者の自己選択・自己決定に基づく個別支援については継続して取り組んだ。特に創作活動では、入所者が「楽しみ」や「生き甲斐」を感じることができるように活動内容を工夫することに努めた。さらに、地域交流の機会として運動会・どんどや・第三者委員会などを開催し、地域の自治会・民生委員・地域ボランティア等との相互交流を積極的に実施し、地域に根付いた施設としての理解を深めることができ、タイムリーにホームページでその活動も紹介した。また、入所者の主体的な参加による健康体操やレクリエーション、嚥下体操等の取り組みも実施した。その他、定期的開催される地域包括ケア会議に出席することで、地域での高齢者を支える活動の情報を収集するとともに、施設の現状報告・広報を行い養護老人ホームに関しての啓発に努めた。

施設の管理	A	熊本地震に伴い、入所者ならびに職員や施設設備に関しての甚大な被害はなかったものの、設備等に関する補修や修繕に関しては高齢介護福祉課と相談の上迅速な対応ができた。また、一時的な避難として地域住民の受け入れや、福祉避難所として高齢者の受け入れも行った。さらに震災後には、先に作成していた自然災害(地震、土砂災害等)マニュアルに基づいて消防訓練に加え、土砂災害に対する避難訓練も実施した。その他、快適に暮らすことのできる施設を目指し、職員による日常清掃・消毒に努め環境整備・美化を図るとともに、入所者と職員が協力して園庭花壇や畑での野菜作りを通し、安らぎを感じられるような環境づくりに努めた。
収支の状況等	A	法人でまとめている月締めでの月次報告書を基に、経営状況を毎月の職員会議の際に全職員で把握できるように努めた。また、水光熱費に関しても同様に全職員で節約意識を高めるように共通理解を図った。さらに、園内で消費される物品に関しては、使用記録簿を整備し無駄のない使用の徹底を図った。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査方法 入所者へのアンケート 2 調査期間 平成29年2月中に実施 3 対象者 30名(入院者及び回答が困難な者を除く) 約97%の入所者が、職員の対応、施設の設備等について概ね満足しているとの結果で、特に大きな不満はあげられていない。 施設全体について …「満足・概ね満足」96.8% 職員の対応について …「満足・概ね満足」96.4% [入所者の主な意見](良い点)職員の笑顔が増えた。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>「職員の言動で、いやな気分になったことはありませんか」のアンケート項目に関する結果では「ない」の評価は80%で、全体の満足度の中では最も低かったことから、職員会議の際に改めて結果の報告とともに、全職員へ入所者や家族また来園者に対して丁寧な対応を心がけることを徹底した。さらに、年度末の苦情解決第三者委員会でもアンケート結果と、それを踏まえて職員の支援能力の向上を目指していくことを報告した。</p>

総合評価

<p>指定管理者として関係法令を遵守し、また全職員で経営状態を把握する機会を設け、効率的かつ適正な管理経費執行ができた。入所者の生活を充実させることを目指し、入所者自身による自己選択と自己決定に基づく個別支援の取り組みの強化として、創作活動をはじめ様々な活動機会を提供し、入所者の「楽しみ」、「生き甲斐」づくりに努めた。また、入所者の主体的な参加による介護予防に取り組む時間を確保し、介護度の維持改善の継続に努めた。その他、施設主催の運動会・どんどや・第三者委員会などを通して、地域交流の充実を図った。さらに、地域包括支援センターとの連携を強化し、地域の潜在的な養護老人ホーム入所対象者の情報収集を行うとともに、施設側の情報発信にも努めた。施設設備等に関しては、熊本地震に伴う甚大な被害はなかったものの、補修や修繕に関しては、高齢介護福祉課と相談の上迅速な対応ができた。今後も施設・設備の老朽化が進んでいる部分に関しては、高齢介護福祉課と相談協議の上修繕等の対応が必要である。さらには、居室が2人1部屋のため個人の尊重が守られていない状況は継続しており、入所希望者を適切に受け入れることができない要因にもなっているため、施設改築をするなどの対策が望まれる。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設運営業務については協定書・仕様書に基づき適切に実施されている。職員一丸となって高い意識で運営業務を行うため、研修等も積極的に実施されている。運営に対する入所者満足度調査を見ると、概ね満足との回答であり、職員のそうした努力の賜物だと思われる。入所者による創作活動、地域との交流やレクリエーションなど、入所者が日々喜びや希望を感じながら生活を送ることが出来るよう、今後とも盛んな運営を期待している。
施設の管理	B	施設維持管理業務については日常点検・定期点検など仕様書に基づき適正に実施されている。常時の衛生管理についても清掃・消毒に努め、感染症予防等が効果的に実施されている。また、震災後の利用者への安全配慮も適切であった。
収支の状況等	B	事業計画及び仕様書に基づいた適切な支出がなされており、会計処理も適切に実施されている。

総合評価

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。震災時には入所者の身体安全の確保、また精神面でのフォローにおいて大変尽力して頂いたことに、重ねて感謝申し上げます。日頃から入所者との良好な関係を構築していたことや、職員全員の運営努力、地域住民との積極的な交流がなされていたからこそ、困難な状況も乗り切っていただけたのだと感じている。

地震が落ち着いて以降の通常の管理運営も、入所者が「楽しみ」や「生き甲斐」を感じることを第一に努めていた。健やかな暮らしを送るための健康管理や、精神充実のための創作活動としてレクリエーション等を行い、また外部との交流により地域の一員である充足感獲得への手助けを行うなど、入所者に寄り添った運営がなされている。

施設の老朽化や個室化への対応等については、協議を重ねながら検討していくものとしているが、並行して、できる限り施設が長期に利用できるよう、これまで同様に適正な施設の維持管理をお願いしたい。

平成28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33年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課				
施設概要	市内在住の60歳以上の高齢者を対象に、各種相談や健康増進、教養向上ならびにレク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標とする。 ・建築延面積669㎡(鉄筋コンクリート造 1階建) ・大広間(181㎡)・会議室(35㎡) ・別棟(96㎡) ・控室(28㎡)・浴場(78㎡)				
事業概要	・センターの施設等の許可に関する業務・指定事業、自主事業の実施 ・教養娯楽: 囲碁、日舞、ダンス、美術、俳句、手芸、読書、カラオケ等 ・健康: 入浴、健康教室、健康相談、童謡唱歌、歌と踊りのフェスティバル開催 ・各種相談: 生活身上、健康、電話相談等の各種相談の対応				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	15,060	13,338	1,722	89%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	7,276	7,800	524	107%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	1,717	463	1,254	27%
	合計	8,993	8,263	730	92%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	7,077	6,334	743	90%
	事業費	1,874	1,869	5	100%
	その他	42	60	18	143%
	合計	8,993	8,263	730	92%
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				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書に基づき、指定事業ならびに自主事業の充実に努め、適切な運営を心がけました。高齢者の健康づくりや生きがいづくりを目的として囲碁やカラオケ、健康ダンス等30を超える教室と自主事業としての各種講座を実施し、年間延べ13,000人程の利用がありました。なかでも自主事業である「ふくし感謝祭」は、利用者のみならず地域住民の皆さんや幼稚園児を招いての交流を目的に実施し、くまモンのサプライズ出演もあり、350名の参加者で賑わいました。また、地域の自治会、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。
施設の管理	A	利用者の安全、安心を第一に心がけ専門業者による定期点検を実施しました。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。 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、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。

収支の状況等	A	顧問税理士の管理の下、適正な収支管理を行うことができました。常にコスト意識をもって業務にあたり、水道光熱費をはじめ経費節減に努めました。
--------	---	--

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28年11月1日～11月30日 年1回実施	
2. 方法	無作為に利用団体や個人の皆さんにアンケート用紙を配布 配布175枚 回収174枚	
3. 内容	年齢・性別・利用回数・職員の対応・施設を利用しての感想・自主事業に対する要望等	
・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」「分かりやすい」が83%となっています。また、「利用したときの職員の対応」や施設の状況に十分満足しているとの回答は89%、「施設の清潔度」については70%となりました。</p> <p>・苦情、改善点の提案等は一件もありませんでした。今後もご利用者の皆様に安心して楽しくご利用いただけるよう安全、環境の美化に努めてまいります。</p>		

総合評価

<p>市の仕様書等に基づき適正な業務の遂行に努めました。また、施設の保全や安全管理に配慮し、施設の清掃、電気設備や消防設備、ボイラー等の機器類の点検を適確に行い安全管理を徹底しました。</p> <p>自主事業は継続的に実施している「童謡・唱歌の会」や「イキイキ健康教室」に加え、「笑いヨガ健康教室」「プリザードフラワー教室」「ミニ門松作り」も実施することができ、多くの参加者に喜んでいただきました。また、震災後の復興支援事業として「くまもと音楽復興支援100人委員会」の協力の元「音楽の炊き出しコンサート」を2回開催し、利用者をはじめ多くの参加者に癒しのひと時を味わっていただきました。</p> <p>職員は利用者との積極的なコミュニケーションに心がけ、施設の環境整備(除草、花壇作り)を強化しました。安心して気持ちよくご利用いただける施設作りができたものと確信します。運営委員会の役員の皆様の協力のおかげでイベント情報発信がいきなりいつも多くの来場者を募ることができました。熊日販売店、ささえりあ、文化協会等との情報交換を行い、自主事業の周知の徹底ができました。新規来所者の皆様に各種サークル活動、自主事業内容を説明するとともに、風呂施設も必ず案内説明を心がけております。風呂利用者数は増加の傾向にあります。</p> <p>今後は更なる自主事業の充実、各種イベント企画の実施等情報を発信するとともに地域に貢献できる施設作りを目指します。</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	A	施設運営業務については協定書・仕様書に基づき適切に実施されている。また30以上もの教室・講座を開催し、利用者の多様なニーズに応えていることが大きな要因であると思われるが、そのおかげで市内老人福祉センターのなかでも上位の利用者数を誇っている。地域住民との交流も盛んであり、高齢者の地域参加の拠点としての役割を大いに果たしている。
施設の管理	B	施設維持管理業務については日常点検・定期点検など仕様書に基づき適正に実施されている。震災後の利用者への安全配慮も適切であった。
収支の状況等	B	事業計画及び仕様書に基づいた適切な支出がなされており、会計処理も適切に実施されている。

総合評価

本年度は指定管理初年度であったが、前期間の管理運営と同一法人であったため、運営のノウハウ及びこれまで利用者や地域住民と構築してきた関係性をもとに、効果的な管理・運営が行われていた。利用者アンケートにもあるように、苦情や改善提案も無かったとのことで、利用者においては満足度の高い運営であると思われる。震災による被害もあったところであるが、「笑いヨガ健康教室」のような利用者の気分が明るくなるような事業を実施したり、復興支援事業として音楽コンサートを行うなど、利用者の心に寄り添った福祉拠点としての役割を大きく果たしていると言える。また、これまでも実施してきた自主事業である童謡唱歌の会、イキイキ健康教室、ふくし感謝祭等は変わらず評判もよく、これら事業のなかには幼稚園保育園との交流もあり、地域間・世代間交流も盛んに行われている。

今後も利用者との関係を密接にし、利用者と一緒にあってより良い事業展開が行われるよう期待しているところである。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市富合老人福祉センター				
指定管理者	富合老人福祉センター管理運営共同企業体				
指定期間	平成25年10月7日～平成30年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課				
施設概要	老人に対して、各種の相談に応ずるとともに、健康増進、教養の向上及びレクリエーションの施設を目的とする。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・各種集會に場所を提供すること。 ・生活、身上、健康等の各種相談に応じること。 ・講習会、研修会等を開催し、教養の向上に努めること。 ・娯楽、図書及び体育施設を設け、レクリエーションに努めること。 ・老人クラブの運営その他の老人福祉について調査研究を行うこと。 				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	6,006	5,826	180	97%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	8,064	7,781	283	96%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	8,064	7,781	283	96%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	1,709	2,020	311	118%
	事業費	315	552	237	175%
	その他	6,049	5,871	178	97%
	合計	8,073	8,443	370	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、定期業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング)年2回、利用者アンケートを実施				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	イベント(桜祭り、夏祭り、秋祭り、誕生会等)もマンネリ気味だった内容を利用者の意見も取り入れ新たな試みで実施した。事業計画にもとづいた企画事業(講演会、生活講座、レクリエーション等)の開催も適切に実施した。また施設の教室の案内及びイベント等はりんくす熊本のHP、年4回発行の冊子、月1回の活動新聞及びスケジュールの配布等を通して市民に対し、施設利用の促進を図った。
施設の管理	A	熊本地震の影響で入浴施設が利用できなくなったので入浴棟で利用していた備品(マッサージ機等)の活用と親しみやすい環境作りを意識して本館の配置替えを実施し、施設外部の景観と美化にも重点をおいて清掃にも力を入れた。 日々の設備の点検については維持管理体制を構築し、安全管理に努めた。また、仕様書及び事業計画書等に基づき適切な運営を実施した。

収支の状況等	B	下期の利用者数については、すべての月で昨年月を上回ることができた。イベント内容の見直しによる経費の支出増と、午前中のサークル活動が増えたため冷暖房等使用時間が増し結果電気代も増加したが、必要経費の範囲内と考えている。一般光熱費については利用者の協力も得て節水、節電には年間通して努め、その他経費についても無駄な出費を最大限におさえた。
--------	---	---

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 【1回目】平成28年8月8日～22日まで(回収件数50件) 【2回目】平成29年2月6日から9日まで(回収件数82件) (1回目と2回目は一部アンケート内容が違う)		
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。		
3. 結果総括 施設の安全対策及び設備、職員の対応、教室等について、良い評価をいただいているが、更に満足いただけるよう努力したいと職員全員が考えている。		
……………【アンケート内容】……………【評価】……………【1回目】……………【2回目】……………		
・施設のサービス全般について……………	「とても良い・良い」	99%
・職員の接客対応について……………	「とても良い・良い」	82% 99%
・施設の実施している教室について……………	「とても良い・良い」	95%
・施設の清掃について……………	「とても良い・良い」	90% 95%
アンケート結果に対する対応状況		
施設内の掲示板に掲示。項目ごとに円グラフにしてわかりやく表示した。また、要望等も利用者の皆さんに知っていただくために表現を変えずにそのまま掲示し、改善すべき点は早急に対応するよう努めた。		

総合評価

<p>今年度は利用者の満足度のアップと利用者の拡大を第一目標にあげていたが、熊本地震の影響で4月から7月までは利用者数は前年度と比較して低迷した。夏祭りをきっかけに8月からは増加に転じ、8月から3月の間は入浴施設が休業中にもかかわらず、対前年120%の476人増と結果がでた。事業に関しては夏祭り・秋祭り等のイベント、誕生会・お出かけ交流会等のお楽しみ会は多くの方に楽しんでもらえるよう内容を工夫した。第一幼稚園との交流会も行い、利用者とともに地域に密着した運営業務ができた。講演会も消費者センターの相談員による生活に密着した講座も実施できた。職員研修については、意見交換形式の研修を行ない災害時の安全対策、職場環境の改善、利用者への対応等、最善策を自ら考え実行する研修とした。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設運営業務については協定書・仕様書に基づき適切に実施されている。震災の影響により通常運営が困難でありながらも、利用者の声を反映させた事業改善や、震災で減少していた利用者の呼び戻し及び新規利用者獲得のための積極的な広報活動を行っている。イベント情報を対外向けに頻繁に発信するなど、利用促進の点で大変評価できる。
施設の管理	B	施設維持管理業務については日常点検・定期点検など仕様書に基づき適正に実施されている。震災後の利用者への安全配慮も適切であった。
収支の状況等	B	事業計画及び仕様書に基づいた適切な支出がなされており、会計処理も適切に実施されている。

総合評価

施設の管理運営については、協定書及び仕様書等に基づく業務が適正に実施されている。また指定管理も4年目となり、これまでの実績と利用者の声を反映させたところでの事業実施が可能となり、常に利用者満足を意識したサービスの提供が図られている。月報においても評価していたが、震災後の利用者の呼び戻し及び新規利用者獲得への努力として、季節行事の見直しや、幼稚園児や地域住民との交流をより活発に行ったことは、とても評価できることである。利用者アンケートの満足度が高いことや、震災後下半期の利用者が増加したことなど、目に見えて結果が出ている。

また、震災の影響を受け、施設管理については浴場利用を停止するなどやむを得ず不便を強いてしまっているところであるが、それを補うための環境づくりを利用者目線で実施してもらっている。

今後も積極的に利用者と良好な関係を築き、ニーズの把握及びそれを反映させた効果的な運営を実施することで、高齢者福祉への寄与を期待しているところである。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市障害者福祉センター希望荘				
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団				
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 障がい者支援部 障がい保健福祉課				
施設概要	在宅障がい者の福祉の向上を図るために必要なサービスを提供する。 希望荘は、在宅障がい者のふれあいの場を提供し、生きがいや自立の促進を図り、障がい者のオアシスとなる施設。 ・敷地面積 1,154㎡ ・延床面積 1,914㎡ 及び代替施設127.24㎡				
事業概要	本市の障がい者の福祉の向上を図るとともに、あわせて地域福祉の増進に寄与することを目的として、各種講座開催、地域活動支援センター事業(創作的活動等)、ふれあい総合相談、ふれあい事業(夏まつり・文化祭)、福祉バスの運行、研修室貸室の提供及び会館の管理運営を行う。				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	37,292	6,411	30,881	17%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	76,550	66,193	10,357	86%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	36	156	120	433%
	合計	76,586	66,349	10,237	87%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	50,139	51,060	921	102%
	事業費	13,924	7,464	6,460	54%
	その他	0	0	0	-
	合計	64,063	58,524	5,539	91%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、日報等、報告書の確認。 定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング年2回) 利用者アンケートで寄せられた要望や苦情とそれに対する回答について確認。				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	法令遵守、仕様書に従い適正に事業を実施することができた。 熊本地震の影響で希望荘への立ち入りが禁止され、安全確認等で一ヶ月程度は全ての事業を休止していたが、6月以降は、福祉バスの運行や屋外テントでの「ふれあい総合相談」など順次業務を再開し、「ふれあい事業」を除く全ての事業を実施することができたのは大きな成果であった。 また、区役所・相談支援事業所を通じての広報、ホームページも常に更新し情報発信に力を入れた。 12月初旬より、イオン熊本中央店2階に希望荘別館を開館し、商業施設の利便性を活かし、広報に力を入れ新規利用を促した。
施設の管理	A	法令、仕様書に基づき施設管理を行った。 熊本震災の影響で希望荘の立ち入りが制限されたため、委託契約を見直し、必要最小限の範囲で契約を行った。 施設館内外の被害状況の経過観察、安全点検、駐車場の管理にも常に目を配り、適正な管理運営を行った。

収支の状況等	A	事業団の経理規定に基づき、適正な会計処理に努めた。 熊本震災の影響により希望荘の立ち入り制限、事業の制約により、執行できない予算が生じたため、指定管理料の一部返還を行った。 経費削減に努め、利用者ニーズに応えながら事業費の有効活用を図った。
--------	---	--

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29年1月8日(日)～2月28日(火)	
2. 調査方法	イオン熊本中央店2階(希望荘別館)にてアンケート用紙、回収箱設置 地域活動支援センター利用者へは手渡し	
3. 結果統括 / 調査実施数	貸館 107名、地域活動支援センター	32名
	良い点	職員の接遇・対応
	悪い点	希望荘の早期開館、別館が狭い
・アンケート結果に対する対応状況		
アンケート結果、要望に対する回答を希望荘別館(イオン熊本中央店2階)憩いの間に掲示し閲覧できるようにした。別館会議室の床の凹凸面についての注意を促すテープを貼った。また、別館に関する様々な要望は必要に応じて市と協議を行った。職員の接遇については、研修等を行い、資質向上を図った。		

総合評価

<p>熊本地震により館内立入禁止となったが、利用者の安否確認をはじめ、障がい者の引きこもり防止のため、震災から一ヶ月後には様々な業務を再開した。</p> <p>建物が使用できない中、福祉バスの運行再開や屋外テントでのふれあい相談の実施は、被災し日常生活に不自由されていた利用者や、不安を抱え心のよりどころを求められていた利用者に対して、極めて意味のあるものであった。</p> <p>様々な業務の実施場所を失ったが、規模を縮小しながらも、ふれあい事業を除く全ての業務を再開することができたのは大変な成果であり、一つひとつの事業が再開する度に聞く利用者の喜びの声は我々の励みであった。</p> <p>12月にオープンした別館は、さらなる事業の拡大につながるとともに、新規利用を促すきっかけとすることもできた。状況の変化や現況を伝えるための広報活動にこれまで以上に力を注いだ一年でもあった。色々な制約はあったが、職員の資質向上を目指し、各研修で学んだことを「一研修一実践」を合言葉に、利用者サービスに活かす取り組みを行った。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	平成28年熊本地震による被災に伴い、利用者の施設内立ち入りを禁止したため、入浴等の支援を行っている利用者の安否確認及び休館の連絡を迅速に行うとともに、支援を受けられない利用者の状況について定期的に確認を行い、必要に応じて他の支援機関を紹介するなどの取り組みを行った。また、代替施設や福祉バス等、利用できる施設・設備を活用した事業再開を図った。
施設の管理	B	休館中も法的義務のある点検等を実施し保守管理に努めた。また、地震発生後は施設内の被害状況の確認等が適切かつ安全に実施された。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出はなく、休館に伴い光熱費の契約内容を見直すなど経費削減に努め、会計処理も適切に実施されていた。

総合評価

<p>平成28年熊本地震の発生により、築35年が経過した施設は各所に被害が出たが、速やかに被災状況を確認・把握し、応急措置を行うなど、迅速かつ適切な施設管理を行った。</p> <p>また、施設が利用できないことにより、多くの在宅の障がい者が心身に負担を感じていたことから、屋外にテントを設置し相談事業を再開するなどの取り組みや、福祉バスを活用した事業の充実など、限りある施設を最大限に活かし、利用者の声を反映させた臨機応変な運営を行った。</p>

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市子ども文化会館				
指定管理者	一般財団法人 熊本市社会教育振興事業団				
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 子ども未来部 子ども支援課				
施設概要	<p>子ども支援・子育て支援施設として、子どもたちが遊びや学びなどの様々な活動に主体的に参加し、自主性や創造性、豊かな感性、思いやりの心などを養う活動体験支援事業や子育て支援事業を実施する。</p> <p>地階：駐車場、駐輪場、警備室 1階：情報提供コーナー、養護室、会館事務室、エントランスホール 2階：会議室A・B、やすらぎの部屋A・B・C・D、第1相談室、第2相談室、第3相談室、職員事務室 3階：プレイルーム、パソコンルーム、創作室、談話コーナー、授乳室 4階：多目的ホール、わんぱく広場 5階：操作室</p>				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・会館の使用許可に関する業務 ・会館の維持管理に関する業務 ・児童の健全育成に関する行事等の開催 				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	349,196	252,571	96,625	72%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	176,946	175,942	1,004	99%
	利用料金収入	2,082	46	2,036	2%
	その他	3,133	2,852	281	91%
	合計	182,161	178,840	3,321	98%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	171,591	175,906	4,315	103%
	事業費	6,654	5,126	1,528	77%
	その他	0	0	0	-
	合計	178,245	181,032	2,787	102%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者から提出される事業報告書、日報、月報等による書類の確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒヤリング年2回) ・利用者アンケートの実施 				

指定管理者の自己評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>指定管理第2期目の初年度で、4月1日から3日まで「第二回肥後っ子わくわく祭」を開催、3日間で17,486名の利用者があった。自主事業では「子どもの心身健全育成となる事業」、「子育て世代仲間づくり事業」の強化を目標に、「子育て応援フェスタ」などのイベントに積極的に取り組んだ。</p> <p>その後の熊本地震により、多目的ホールは年度内閉鎖、施設も臨時休館し、一部供用開始を経て、5月28日より拠点避難所として避難所運営、8月20日より4階の多目的フロアとうさぎの広場を除き営業再開と、施設の運営も紆余曲折した一年だった。避難所期間中は、24時間体制で本来の施設運営以外の業務に対応した。</p> <p>避難所の開設や貸館の要となる多目的ホールの閉鎖により、中止を余儀なくされた事業もあるが、限られた施設を調整のうえ、事業の規模を縮小するなど工夫し、一つでも多く子どもや子育て中の方に向けた事業を実施し、来館者増につながるよう努めた。貸館のキャンセル、事業の中止等で利用料金収入及び利用者数の減となったが、そのほとんどが熊本地震によるものだった。</p> <p>利用者の意見収集は例年通り実施し、集計後の回答及び掲示等迅速に行った。満足度調査において、総合満足度で前回は上回った。</p>
施設の管理	A	<p>以前から施設(建物・設備)の経年劣化に加え熊本地震による被害が重なり、多くの破損箇所が生じた。しかし、迅速に点検を行い、利用される方々が安全・快適な環境でご利用いただけるように早期の修繕完了に努めた。一部修繕に関しては、熊本市と時間をかけ協議した。</p> <p>防災訓練等は震災直後、全職員にて余震が生じた際の誘導、安全確保の再確認を徹底して行った。</p>
収支の状況等	B	<p>これまでどおり公認会計士等と契約し適切な業務執行に努めた。指定管理運営2期目のスタートに合わせ、専門人員の強化を図り施設運営の充実に努め管理費増加が生じた。</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>平成28年度は例年8月に行っていた利用者アンケートが避難所対応のため実施できず11月に実施した。</p> <p>調査期間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート:11月15日～11月28日 ・満足度調査:2月24日～3月10日 <p>集計結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート:設備満足度(大いに満足74%(+10ポイント)、満足24%(-6ポイント)、不満1%(-5ポイント)、職員対応(大いに満足87%(+10ポイント)、満足13%(-17ポイント)) ・満足度調査:総合満足度 5点/4.48点(+0.07ポイント) <p>主な意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清潔で子どもが興味を持つような遊具が充実している。 ・工作が楽しい。 ・年齢に応じた施設があるので子どもが興味を示すことがわかりやすく安心して利用できる。 ・笑顔で接してくれ、気配りも素晴らしい。また施設内の掃除が行き届いている。 ・駐車場があればいい。 ・利用時間が18時頃までであるとうれしい。
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果は、館内に掲示。 ・意見・要望については対応を記した回答用紙をアンケート結果とともに掲示。 ・意見・要望は改善の可・不可も含めTODo管理表にて状況把握している。

総合評価

平成28年度は熊本にとって未曾有の災害で全市的に被災し、熊本市子ども文化会館としても事業計画の見直しを迫られる想定外の年となった。長期にわたる臨時休館中は、施設の設置目的を果たすために、会館の外に出て私たちが持てるスキルとノウハウを最大限に活用し、熊本の子ども支援、子育て支援に取り組んだ。

また、建物が被害を受け、一般への貸し出しができず利用料金にも影響が及んだ。主催事業も規模縮小、日程変更等により、出来る限り中止とならないよう努めた。

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、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 特に、平成28年度は熊本地震により事業の中止等も余儀なくされたが、24時間体制で避難所運営を実施を行っていた。多目的ホールの閉鎖により利用料金減及び利用者減にはなったものの、会議室等限られた施設を利用しており、また積極的な自主事業も取り入れていたことで、利用者の総合満足度が高い結果になったことは評価でき、A評価とした。
施設の管理	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。 設備等の修繕及び維持管理については、経年劣化に加え熊本地震により多くの破損箇所が生じたが、常に報告を受け協議を行い早期の修繕が行われていた。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適正な会計処理がなされている。 熊本地震の影響により、利用料の収入において減収がみられた。

総合評価

指定管理第2期の初年度であったものの、熊本地震によって事業の見直し等を余儀なくされた。24時間体制での避難所運営を実施し、避難所閉鎖後は限られた施設を利用し積極的な事業を取り入れたことは、満足度調査による利用者の総合満足度の向上につながった。

施設の管理においても、地震による設備の破損が生じた際、常に報告・協議を行い早期の修繕に努めていたことは評価できる。

現在も、多目的ホールの閉鎖は継続しているが、規模を縮小した事業の開催等の実施で、効果的な管理運営に取り組み、また、利用者のアンケート調査等によって実態を把握することで、最大限子どもの健全育成に寄与することが期待される。

平成28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～平成29年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 子ども未来部 子ども支援課				
施設概要	「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"> ・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 ・子育てや家庭問題等に関する各種相談業務 ・技能習得講座や教養講座等の企画実施 ・自主講座や自主練習等の施設利用に関する業務 ・親子、シニア等に向けた事業の企画実施 				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	15,140	14,461	679	96%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	24,887	24,864	23	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	38	28	10	74%
	合計	24,925	24,892	33	100%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	14,766	17,952	3,186	122%
	事業費	5,002	4,505	497	90%
	その他	2,414	2,547	133	106%
	合計	22,182	25,004	2,822	113%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書・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	<p>震災の影響により施設ご利用者総数が前年比96%であったが、職員は積極的に情報提供や就労のアフターケア等に努めた。その結果、技能習得講座の受講者増や就労達成率も50%を上回り、ひとり親家庭に寄り添った就労支援に貢献できた。</p> <p>各種ネットワークを活用し、相談者への効果的な支援やきめ細やかなサービス提供に努めた。また、親子・地域・シニア向け等多彩な行事や事業も実施した。</p>
施設の管理	A	<p>仕様書に基づき、開館日は目視検査や建物内外の安全点検を行い異常箇所の早期発見及び維持管理を徹底した。老朽化や急な故障については市との協議により対応し、安心して安全にご利用していただけるよう努めた。</p> <p>衛生管理についても職員も常に健康管理に配慮し、感染症予防のため施設内の消毒を実施した。また、適切に日常清掃や定期清掃を実施することにより良好な衛生環境を保持した。</p>

収支の状況等	A	<p>前年度に引き続き、水道光熱費等を抑制するため、使用量について可能な限り職員が節減に取り組む等、細部にわたり精査し不要な支出を避け健全な収支に努めた。</p> <p>特に、ご利用者の安全や衛生面に関しては必要な消耗品や器具等修繕について速やかに対応し執行した。</p> <p>仕様書等に基づき事業を実施し、内部経理監査で年間2回執行状況を精査した。</p>
--------	---	--

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.講座別アンケート(調査期間H28.4月～H29.3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査方法:各講座終了後にご利用者へのアンケート手渡し及び回収(回収数 394件) ・調査結果:講座内容・講師については約9割半以上から満足であるとの回答を得た。 <p>2.技能習得講座追跡調査(追跡調査期間:H28.2月～H29.3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査対象:H28年度技能習得講座受講生 67名 ・調査方法:往復はがきによる調査(回答数 42名) ・調査結果:講座について(大変満足・満足 約9割半以上) センターについて(大変満足・満足 約9割半以上) <p>ご利用者のご意見</p> <p>【講座について】</p> <p>「資格取得が出来た」「講師の指導が分かりやすかった」「講座の回数が十分あり余裕をもって受験できた」「ポイントやコツを丁寧に教えてもらえた」「いろいろな講座を受講し資格を取りたい」等</p> <p>【センターについて】</p> <p>「託児があり良かった」「職員の対応が親切で細やかな気配りが出来ており求職や個人的な悩み等にも対応してもらえた」「託児の時に子どもがとても楽しそうでまた行きたいと言っていた」「自習が出来ることが良い」等</p>	<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PC関係の資格を取得した受講生を対象にしたフォローアップ講座を実施し、技能の持続に貢献できた。 ・現状の講師や講座内容に十分ご満足いただいているため同一講師による講座を継続した。 ・センター職員の対応について、行き届いた対応に感謝の内容のお声を多数いただき、今後も基本となる待遇やご利用者に喜んでいただける対応を心掛けていくことを職員一同で再確認した。
--	---

総合評価

<p>指定管理期間の最終年度であることから、今一度、センター機能及び関係機関とのネットワーク活動を検証しつつ、ひとり親家庭等に対して様々な講座や就労支援を実施した。</p> <p>相談者への効果的な支援や情報提供を行うことを命題とし、職員間での情報共有や検討を頻繁に実施し、ひとりひとりのご利用者に寄り添ったサービスを提供できた。</p> <p>講座案内・市政だより・メルマガ・ホームページの活用による情報発信や、職員による人間的なふれあいを感じることでできるサービス提供に努め、「母子・父子福祉センターにはハートがあります」のモットーを実行できた。</p> <p>就労支援については技能習得講座に、継続的かつ段階的にスキルアップできる仕組みを導入し、学ぶ側のモチベーションアップへの工夫をした。また、ご利用者が長期間センターと関わることで、気軽に就労相談ができる環境も整え、求職者登録バンクへの登録によりアフターケア(求人情報の提供・相談)を数多く行い、ひとりで求職活動を行うことへの不安軽減や、就労へのモチベーション維持が図れるよう努めた。</p> <p>講座毎のアンケートや年度末の追跡調査の実施、さらに有識者による運営委員会(年1回)での助言を受けつつ、ひとり親家庭等の抱える課題解決を目指し、ご利用者ひとりひとりの「今」「将来」に向け事業展開を図った。</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	B	概ね大きな問題等はなく、業務は協定書・仕様書に基づいて実施されている。 講座の実施については、利用者により良い講座が提供できるよう広報等に努められていた。
施設の管理	B	施設や備品等、経年劣化による修理は年に数回あるものの、速やかに報告・修繕が実施されている。また、即座に対応できない備品等の不具合については代用品にて、円滑な運営が行われていた。
収支の状況等	B	経営状況も安定し、収支状況については適切な執行と節減に努められている。

総合評価

指定期間の最終年度であり、これまでの経験等を活かし、適正に業務を遂行されていた。
施設の管理・運営については概ね協定書・仕様書に基づき実施されており、受付方法の見直しの検討を行う等工夫が見られた。
利用者への支援については、ニーズを的確に把握し、より積極的な支援・アフターケアがなされており、震災時も利用者からの問い合わせ等に親身になって対応され、利用しやすい施設となっている。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市森林学習館																																																					
指定管理者	熊本市森林学習館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日																																																					
施設所管課	環境局 環境推進部 環境共生課																																																					
施設概要	市民が森林とのふれあいを通じて、緑化及び自然保護に対する意識の高揚をはかるための学習及び活動の場とするため「ふれあいの森林づくり」整備事業の一環として建設。 昭和62年5月開設。場所：小萩園内（熊本市北区貢町） ・木造平屋造り（一部鉄筋）、敷地面積1,865㎡、学習館303.67㎡、展示館148.69㎡																																																					
事業概要	・施設使用に関すること ・施設の維持管理に関すること ・企画、運営																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>2,034</td> <td>2,487</td> <td>453</td> <td>122%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	2,034	2,487	453	122%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	2,034	2,487	453	122%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>3,862</td> <td>3,862</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,862</td> <td>3,862</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>3,255</td> <td>3,580</td> <td>325</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>304</td> <td>235</td> <td>69</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,559</td> <td>3,815</td> <td>256</td> <td>107%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	3,862	3,862	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	3,862	3,862	0	100%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,255	3,580	325	110%	事業費	304	235	69	77%	その他			0	-	合計	3,559	3,815	256	107%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	3,862	3,862	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	3,862	3,862	0	100%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	3,255	3,580	325	110%																																																		
事業費	304	235	69	77%																																																		
その他			0	-																																																		
合計	3,559	3,815	256	107%																																																		
モニタリングの実施方法	・業務記録(月報)、自主事業報告書に基づく業務の履行確認 ・年2回(9月・3月)の現地調査																																																					

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	平成28年熊本地震発生により、施設の安全を確保するため担当課と協議の上数日間を臨時休館とした。施設の被害は無く、ゴールデンウィーク前には通常通り開館した。余震が続き、来館者数も一時減少したが、近隣の幼保や学校、福祉施設への利用推進活動や、小萩園散策者への立ち寄りを勧める看板の設置など積極的に行い、利用者数は結果として前年を大幅に上回る最大効果を得ることとなった。
施設の管理	A	維持管理については、特に地震の影響を大きく受けることはなく、実施時期や内容ともに計画通り行った。施設周辺の除草作業や中低木の剪定作業などは、職員の手で頻繁に行い、修繕については、展示館・学習館の軒下の天板欠損部分へ蜂などが巣をつくり利用者へ危害が加わることも懸念されていたため、部分補修を行うなど小規模な修繕を逐次行った。また、展示館隣接の女性トイレが暗いとのこと指摘を受けていたため、照明器具の移設工事を行った。

収支の状況等	A	<p>施設が老朽化し維持管理費や修繕費が増加する傾向にあるが、コスト削減を目的として電気事業者の変更を行い、契約内容の徹底的な見直しにより年間で約5パーセントの削減効果を得た。同時に、利用状況に合わせこまめに電気を消すなど削減への取組みを職員一同徹底した。</p> <p>また、会計処理に関しては顧問税理士の指導のもと適切に行った。</p>
--------	---	--

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査結果 平成28年9月から平成29年3月まで 2.調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、職員が回収。(満足度調査年3回 70件) 3.結果総括 利用者の満足度については次のとおりである。 清掃状況…とてもよい・よい (69件) 98% 案内表示の分かりやすさ…とてもよい・よい (62件) 88% 接客対応…とてもよい・よい (70件) 100%</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>(良い評価)展示館・学習館ともにいつも清潔に保たれ、職員も大変親切で元気な挨拶が良い印象を持てる。学習館で運動を楽しみ、親子でストレス解消が出来、とても気持ちよくなりました。 (改善点)女性用トイレが暗い トイレ個室上部へ照明器具を移設。全室明りがとれ大変喜ばれている。</p>

総合評価

<p>平成28年度は、熊本地震の発生による大きな損傷や周辺環境の変化は見られなかったが、当初1～2か月間は前年と比べ来館者数も大幅に落ち込み、広報のテコ入れを図った。これまで利用されていた方以外に向け、当施設の利用価値をいかに発信するか、設置目的に合った事業が実施されているかなど企業体内で認識の共有を行った。</p> <p>施設利用価値の広報については、地域の幼稚園や保育園及び小学校へ、遠足やレクリエーションでの利用提案、また高齢者ケア施設や障がい者授産施設へ、体を動かし気分転換を目的とした利用提案を行うなど、さまざまな切り口で地域住民とも連携を図りながら力を入れ、利用率向上を図った。</p> <p>事業の見直しについては、これまで木材への親しみを図る木工教室などを主に実施してきたが、平成28年度後半から緑化推進をテーマとした事業を計画し、対象も女性層など新規の層を発掘すべく転換を図った。また、10月には森林フェスティバルを初めて施設内で実施し、講演会や公益社団法人国土緑化推進機構の協力を得て自然保護の映像上映会を行うなど、効率的に当施設の利用推進と環境啓発活動が行われた。</p> <p>さらには、仕様書外の取組みとして、小萩園までの市道の落ち葉除去や駐車場周辺の手入れ、小萩園内歩道の定期清掃など行った。</p>

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>近隣の学校や福祉施設等へ利用の提案を直接行うなど、積極的な広報活動が実施され、また、これまでの木工教室のみならず、新たに森林フェスティバルなど、多彩な事業を実施することにより、利用者の増加につながった。</p> <p>さらには、隣接する小萩園の利用者の傾向を分析し、散策者を誘引する看板の設置により認知度の向上に努めたことは評価できる。</p>
施設の管理	A	<p>協定書及び仕様書に基づく施設の維持管理のみならず、施設周辺の除草・剪定などの美化清掃ならびに、利用者が安全に利用できるよう施設に続く道路の改善を図った。</p> <p>また、アンケートを活用した修繕を速やかに実施したことは評価できる。</p> <p>なお、本施設は熊本地震により大きな被害は発生しなかった。</p>
収支の状況等	B	<p>電力供給契約を見直すなど、経費削減の努力が見られ、また適切な執行により健全な運営管理が行われた。</p>

総合評価

<p>利用者が減少傾向にあったなか、積極的な広報に努め、利用者にとって魅力的な事業を実施したことにより、平成23年度以降最大となる2,487名の方にご利用いただいたことは高く評価できる。</p> <p>また、利用者が安全で快適に過ごせるよう、施設に限らず、周辺及び施設までの道路等に配慮し、関係部署へ要望を実施していることも評価できる。</p> <p>引き続き積極的な広報及び魅力的な事業を実施することにより、リピーターのみならず、新規利用者の獲得に期待したい。</p>

平成28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	環境局 資源循環部 廃棄物計画課 環境施設整備室																																																					
施設概要	パークゴルフ場 14,500㎡(18ホール) 自由広場 13,300㎡ こもればの森 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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H27年度</th> <th>H28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>28,298</td> <td>30,515</td> <td>2,217</td> <td>108%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	28,298	30,515	2,217	108%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	28,298	30,515	2,217	108%																																																		
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>H27年度</th> <th>H28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>20,374</td> <td>20,374</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>9,333</td> <td>8,893</td> <td>440</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>211</td> <td>1,586</td> <td>1,375</td> <td>752%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>29,918</td> <td>30,853</td> <td>935</td> <td>103%</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>H27年度</th> <th>H28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>26,285</td> <td>26,330</td> <td>45</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,724</td> <td>1,470</td> <td>254</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1,031</td> <td>2,029</td> <td>998</td> <td>197%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>29,040</td> <td>29,829</td> <td>789</td> <td>103%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	20,374	20,374	0	100%	利用料金収入	9,333	8,893	440	95%	その他	211	1,586	1,375	752%	合計	29,918	30,853	935	103%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	26,285	26,330	45	100%	事業費	1,724	1,470	254	85%	その他	1,031	2,029	998	197%	合計	29,040	29,829	789	103%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	20,374	20,374	0	100%																																																		
利用料金収入	9,333	8,893	440	95%																																																		
その他	211	1,586	1,375	752%																																																		
合計	29,918	30,853	935	103%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	26,285	26,330	45	100%																																																		
事業費	1,724	1,470	254	85%																																																		
その他	1,031	2,029	998	197%																																																		
合計	29,040	29,829	789	103%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)(平成28年9月、29年3月実施)、指定管理者による利用者アンケート																																																					

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>平成28年4月に発生した熊本地震のため、まずは復興支援に取り組んだ。熊本市への協力を行い、自衛隊の臨時基地や清掃事業協同組合連合会等のゴミ収集車や近隣ボランティアへの駐車場や施設の提供を第一に行った。</p> <p>また、熊本県内や市内のパークゴルフ協会連合会との連絡を密に取り、地域の復興で忙しい中、市民の気分転換や健康増進のため、いつ来られても気持ちよくプレイしていただけるよう日々コース整備等に努めた。熊本市パークゴルフ協会連合会や東区パークゴルフ協会との良好な関係も維持でき、その結果、平成29年2月には熊本で初めての九州大会を当施設において開催することができた。</p> <p>また、戸島地域自治会への協力としてグランドゴルフの場所の提供や、子供会参加のペットボトルで風車作りやウォークラリー(宝探し)・初めてのパークゴルフ体験会等の参加活動など地域活動を推進した。また企業体主催のキッズサッカー大会等を開催し応援を含む400人以上のご来場を頂いた。</p>

施設の管理	A	<p>施設管理計画書に基づき、平成28年4月に発生した熊本地震のため、多少の時期のずれが発生したが、修正をしながら適切な計画書通りの施設運営を実施することができた。</p> <p>地震による被害対応と並行し、当施設で開催した九州大会へ向けて、協会と協働で本格的なコース整備にも全職員で取り組み、満足いただけるコースを作り上げることができた。</p> <p>また利用者様から、隣接した災害ごみ処理場からの臭いや粉砕による影響に対し様々な意見要望が出たが、委託業者や担当課との協議を重ねマスクの無料配布など利用者対応に当たることができ、ご理解いただきながら利用して頂くことができた。</p>
収支の状況等	A	<p>熊本地震から数か月間はパークゴルフ場利用者も前年を大きく下回ったことから利用料収入も前年割れが続いた。しかし、コンペなどの企画の強化や積極的な広報展開を行うなどできる限りの改善を実施し、徹底したコスト縮減を職員一同で行った結果、収支状況も大きく改善することができ、地震の影響を圧縮することができた。</p> <p>また、顧問税理士の指導監督の下、適正な会計処理を行い、毎週開催する企業体役員会において、収支状況の認識の一致を図った。</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28年8月、平成29年2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 100件) 3.結果総括 利用者の大部分が施設の職員の接客対応、設備関連、整備状況、安全対策については、概ね満足(とてもよい、よい、ふつう)との結果で、管理運営面では特に大きな不満はなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設全体について……「満足・概ね満足」 75% ・職員の対応について……「満足・概ね満足」 89%
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>○東屋の窓枠サッシ取り付け……市と協議を行い、利用者からの要望の高かった震災ゴミ処理場の埃対策として、窓枠サッシを設置していただいた。</p> <p>○コース内の樹木の植樹……2月の九州大会に向け、枯れた低木の植え替えを行った。</p> <p>○寒冷紗の導入……夏の暑い日差しを遮るため、コストの低い寒冷紗を3基増設した。</p> <p>○その他……日々利用者の声に耳を傾け、適正な対応・改善をを行った。</p>

総合評価

<p>指定管理3年目となる当期は、まずは平成28年4月中旬に発生した熊本地震の復興支援に取り組んだ。</p> <p>熊本地震では、自衛隊の臨時基地や清掃事業協同組合連合会等のゴミ収集車やボランティアへの駐車場や施設(トイレ等)の提供など、応援出来ることについては早出・残業を繰り返して全て行った。また、被災された市民の気分転換や健康増進のためにいつ来られても気持ちよくプレイしていただけるよう、職員一丸となってコース整備に努めた。その結果、震災から数ヶ月間は入場者数も前年割れが続いたが、昨年の21,819名に対し20,442名(前年度比93.7%)まで取り戻すことができた。熊本市パークゴルフ協会連合会や東区パークゴルフ協会と連携し、平成29年2月には熊本で初めての九州大会を当施設にて開催することができ、その結果、熊本県内広域からの来場に繋がった。</p> <p>自由広場においては、震災により市内のグラウンドがほとんど利用出来なかったということから、普段から定期利用していただいている団体以外にも多数の団体から予約・問い合わせをいただき、前年度比208.6%となる8,058名の方にご利用いただいた。</p> <p>CS調査を2回(アンケート2回)実施し、利用者からのご意見をもとに対応可能なものは随時改善に取り組んだ。特に、利用者からの要望が多かった、東屋の窓枠サッシの設置要望に対し、担当課、災害ごみ処理委託業者との協議を重ね、サッシを設置することができ、利用者様に大変喜んでいただけた。</p> <p>平成29年度もより多くの方に安心して気持ちよく利用していただけるよう、施設の管理運営に取り組みたい。</p>

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書及び仕様書に基づく業務が適切に実施されていた。 パークゴルフ場の各種コンペや、自由広場のサッカー場使用で利用者が伸びており自主事業の効果が現れていると考えている。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書及び仕様書に基づく業務が適切に実施されていた。 芝生や植栽の管理について積極的に手入れを行うなど、場内環境の改善維持に注力しており評価できる。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。

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円滑に実施されていた。</p> <p>アンケート結果についても、職員対応、設備関連、整備状況等において高評価を維持している。</p> <p>隣接地が熊本地震の震災ごみ、家屋解体ごみの仮置場となり、場内環境管理上の負担が大きかったが、適切に管理が行われ、また、パークゴルフ九州大会(第1回火の国杯)の誘致に伴うコース整備や、コンペ・イベントを多数企画・開催するなど、運営、管理両面の取り組みにより知名度が向上し、市外、県外からの入場者増に繋がったと思われ評価できる。</p> <p>今後も引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28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 資源循環部 廃棄物計画課 環境施設整備室																																																					
施設概要	パークゴルフ場 11,600㎡(18ホール) 駐車場 3,200㎡ 収納可能台数123台(無料) 管理事務所 160㎡ 事務所、倉庫、休憩所、トイレ棟 トイレ棟 20㎡ 東屋 10㎡																																																					
事業概要	市民にふれあいの場(パークゴルフ場)を提供することにより、市民の健康増進を図ると共に、地元活性化に資することを目的とし市指定業務(受付に関する業務、使用説明業務、利用料金の徴収・減免業務、施設利用促進業務等)や自主事業(初心者講習会、自主コンペ、花いっぱい運動等)を行っている。																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>13,869</td> <td>14,625</td> <td>756</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	13,869	14,625	756	105%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	13,869	14,625	756	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: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>15,876</td> <td>15,876</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>6,371</td> <td>6,373</td> <td>2</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>578</td> <td>703</td> <td>125</td> <td>122%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>22,825</td> <td>22,952</td> <td>127</td> <td>101%</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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>20,939</td> <td>20,994</td> <td>55</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>761</td> <td>964</td> <td>203</td> <td>127%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>983</td> <td>653</td> <td>330</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>22,683</td> <td>22,611</td> <td>72</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,876	15,876	0	100%	利用料金収入	6,371	6,373	2	100%	その他	578	703	125	122%	合計	22,825	22,952	127	101%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	20,939	20,994	55	100%	事業費	761	964	203	127%	その他	983	653	330	66%	合計	22,683	22,611	72	100%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	15,876	15,876	0	100%																																																		
利用料金収入	6,371	6,373	2	100%																																																		
その他	578	703	125	122%																																																		
合計	22,825	22,952	127	101%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	20,939	20,994	55	100%																																																		
事業費	761	964	203	127%																																																		
その他	983	653	330	66%																																																		
合計	22,683	22,611	72	100%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、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28年9月、29年3月実施)、指定管理者による利用者アンケート																																																					

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	集客面において、平成28年度当初は熊本地震の影響で減少していたが10月頃から順調に回復し、11月以降は前年度比較19.7%の増加となり最終的には若干であるが前年度を上回る事ができた。 増加の要因として地道な利用促進活動で近隣からの来場者が増えた事とともに、扇田の存在が口コミで広がり県北(山鹿、玉名、大牟田等)からの来場者が増えている事が挙げられる。
施設の管理	A	施設全体の管理に関しては、来場者の皆さんから非常によく管理されており気持ち良くプレーできるとの声を多くいただいている。特に芝の管理においては、専門家による勉強会の開催や、計画的なメンテナンスにより他のパークゴルフ場と比べても高いとの評価を受けている。 また、夏場の暑さ対策としてテントを増やしたりミストの設置など、お客様の要望に対し積極的に対応している。

収支の状況等	B	集客数、設備維持管理費など平成27年度とほぼ同等であり、昨年度に引き続き黒字決算となった。 今後もより安定した集客で黒字計上になるよう努めていきたい。
--------	---	--

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28年1月4日～1月31日
2. 調査方法	窓口などにアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収(回収件数102件)
3. 結果総括	清掃状況、管理状況、接客対応に関し約90%以上の来場者が概ね満足しているとの結果であり、大きな要望事項や管理運営面で不満な点はあげられていない。 ・清掃状況について …「とてもよい」48%、「よい」43%、「ふつう」8% ・施設の整備状況について…「とてもよい」46%、「よい」42%、「ふつう」12% ・接客対応について …「とてもよい」49%、「よい」40%、「ふつう」9%
・アンケート結果に対する対応状況	
アンケートの結果は、予想以上に高評価を受けているが、この結果に慢心することなく日常のメンテナンスに努めより皆さんに楽しんでプレー頂けるようなパークゴルフ場にしていきたい。 接客に関しては、気を引き締め今まで通りの対応を心掛けて行く。	

総合評価

<p>年間の集客数は、平成27年度とほぼ同数であったが、具体的な数字としては下半期から急に多くなっている。(熊本地震の影響で上半期は少なかった)</p> <p>これは地元近隣に対する地道な周知活動や、来場されたお客様の口コミにより扇田パークゴルフ場が認知されてきている証であると思われる。</p> <p>ただし、来場者が多くなるとコース内の混雑は避けられないので、今以上にコース巡回回数を増やしスムーズにプレーが進行できるよう努めていきたい。また、インターネットによる広報活動も充実していきたい。</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、協定書及び仕様書に基づく業務が適切に実施されていた。 利用者数については、熊本地震の影響により上半期に落ち込んだものの、市域外からの来場者も増える等、最終的には前年度を上回った。 要因としては、各種パークゴルフ大会を始めとした自主事業の効果があったものと考えている。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書及び仕様書に基づく業務が適切に実施されていた。 ヤギによる除草がメディアに取り上げられ、見学者が増えるなど知名度の向上の一助となっている。本施設の特徴のひとつとしてPR活動に大いに活用されたい。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理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。</p> <p>利用者アンケートの結果、施設整備状況、職員対応等において8割以上の回答が「よい」との高評価を得ている。</p> <p>各種ゴルフコンペの開催や、インターネットを用いた広報活動等により市外、県外からの来場者が増加し、運営活動の成果が現れているが、今後はリピーターを増やしていくことが課題と思われ、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とともに、更なる広報活動の取り組みを期待したい。</p>

平成28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 循環資源部 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, ガイダンスコーナー / 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	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	33,535	9,739	23,796	29%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	30,715	27,264	3,451	89%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	30,715	27,264	3,451	89%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	6,908	4,854	2,054	70%
	事業費	547	293	254	54%
	その他	23,631	23,794	163	101%
	合計	31,086	28,941	2,145	93%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本地震の影響で臨時休館せざる負えない状況の中、市民サービスを維持するために担当課と協議を重ね、7月から出前リサイクル講座などの啓発活動や家具訪問収集などの業務を再開した。 また、我々の提案で実施した「熊本地震罹災者への家具提供」については、大変多くの罹災者に喜んでいただきサービス向上に繋がったと思っている。また、平成29年度以降の閉館が決定した後も、市との協議を重ね、閉館に向けての片づけや3月中旬まで実施した家具の譲渡会などスムーズな運営を心がけ職員一丸となって取り組むことができた。
施設の管理	A	熊本地震により本館・ストックヤードともに甚大な被害を受けた中、早期開館に向け修繕の対応に当たった。特に、ストックヤードにおいては自動シャッターに歪みが起きてしまい、開閉できず業務に支障をきたしており、修繕にも時間を要することから職員で応急的な修繕に取り組み、7月からはストックヤードでの業務を再開させることができた。その他、市との協議を重ね、危険個所の修繕・応急処置に早急な対応を行った。

収支の状況等	A	通常業務が行えないことから市との協議の結果、指定管理料を減額することとなった。そのような状況下でも、訪問収集や家具・衣類・本類の譲渡もストックヤードで実施し、利用者に対してのサービス低下にならぬよう、工夫を凝らし業務にあたることができた。収支に関しては、指定管理料の減額で運営に支障をきたすところではあったが、企業体の協力でなんとか乗り切ることができた。
--------	---	---

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
(熊本地震の影響により実施なし)
・アンケート結果に対する対応状況

総合評価

<p>熊本地震で本館・ストックヤードともに大きな被害を受け、平成28年度をもって業務を終了し閉館の運びとなった。そのような状況の中、最後までリサイクル情報プラザの役割を果たせるように、担当課と職員が一丸となり管理運営にあたり、利用者サービスに支障をきたすことなく運営に当たることができた。</p> <p>地震後の7月からは、リサイクル出前講座、家具の訪問収集の実施や、本館での機能(本・衣類・家具の譲渡)をストックヤードに移して再開することにより、通常の業務に近づく努力をするとともに、我々の提案により始めた、熊本地震の被災者への家具の無償提供も、被災者の皆様より大変喜んでいただくことができた。最後まで利用者様目線での管理に努めることができたと自負している。</p> <p>指定管理料が減額となる中で、縮小した形ではあるが通常の業務を閉館直後まで実施し、また閉館までの館内整理・閉館告知をスムーズに行え、リサイクル情報プラザとしての役割を最後まで全うする事ができた。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	仕様書等に基づき毎年度業務が適切に行われていたが、平成28年4月に発生した熊本地震の影響で館運営ができない状況の中、出前リサイクル講座の開催や家具の訪問収集、大変好評だった「熊本地震被災者への家具の無償提供」、さらには、熊本地震後のプラザの片付け等、全てにおいて良好に実施されている。
施設の管理	A	熊本地震の影響で本館、ストックヤードとも被害を受け、特にストックヤードについては閉閉もできない状況の中において、早急に業務を再開できるように職員で応急措置を行い、ストックヤードでプラザ本館の機能を再開するなど、有事の時も適宜対応して健全な管理を行っている。
収支の状況等	B	熊本地震の影響で通常業務を行えないことから指定管理料が減額する中、利用者にサービスの低下にならぬよう運営努力をしており、事業については目的に適合しない支出はなく、会計処理も適切に行われていた。

総合評価

<p>平成28年度は、熊本地震の影響でプラザ本館、ストックヤードとも大きな被害を受け、平成29年4月1日付けでリサイクル情報プラザは閉館の運びとなった。このような大変な年度において、ストックヤードの応急措置を速やかに行い、7月より、リサイクル出前講座、家具の訪問収集、本館で行っていた本・衣類・家具の譲渡をストックヤードで行っている。特に、被災者への家具の無償提供は自らが考案し、被災者の方にも非常に好評であった。</p> <p>このように、有事においても、リサイクルに関する情報の発信拠点であるプラザの役割を十分に把握し、常に利用者目線で通常業務に近づく努力をしており、管理運営は適正であると評価できる。</p>

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東部交流センター				
指定管理者	東部交流センター管理運営共同企業体				
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日				
施設所管課	環境局 資源循環部 東部環境工場				
施設概要	・床面積(平屋・一部高屋根)1088.77㎡ ・エントランス107.3㎡・体育館388.87㎡・多目的室181.93㎡・和室40㎡ ・調理室30㎡・キッズコーナー				
事業概要	文化交流やレクリエーション活動に利用できる施設として、心身の健全な発達と健康増進に寄与することを目的とする。				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	95,956	99,914	3,958	104%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	26,989	28,253	1,264	105%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	6,254	7,253	999	116%
	合計	33,243	35,506	2,263	107%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	26,263	27,235	972	104%
	事業費	3,483	4,029	546	116%
	その他	3,313	3,697	384	112%
	合計	33,059	34,961	1,902	106%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書(随時)、月報等報告書の確認(月一回)、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)(年二回 9月・3月)、利用者アンケート・指定管理者の自己評価				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>地震の被害により、8日間の臨時休館を余儀なくされたが、開館に向け施設内の点検作業や応急処置、注意喚起の掲示を行い早期に開館することができた。休館中は、管理運営責任者を中心に、再開日や講座開始日、講座受講者への返金についての会議を重ね、利用団体や講座受講者への連絡もスムーズに行うことができた。年間の事業においても、フリーマーケットを1度開催することができなかったが、その他の事業は計画的に進めすべて実施した。</p> <p>熊本市や益城町の公共体育施設が閉館していたことから、開館後から数か月間は、稼働率100%に近い状況であった。その中で、苦情や受付ミスなど大きなトラブルもなく運営にあたることができた。</p>
施設の管理	A	<p>地震の被害で、様々な不具合が生じたが、早期開館に向けて職員一同で修繕と応急処置にあたった。パーテーションなどの大規模修繕が必要な箇所においては、修繕見積依頼と並行して、故障した状態での施設貸出を行うための運用マニュアルを作成し、利用者同士トラブルが発生しないような工夫を凝らすとともに、安全面に配慮した管理ができた。また、災害対応マニュアルの見直しと研修を実施し、水や毛布などの備蓄品を設置し、もしもに備える取り組みを行った。</p>

収支の状況等	A	<p>地震の影響により前期は、自主事業の実施回数と受講者が減り、計画していた収入に達することができなかったが、後期の集客計画や広報に努めたことにより、自主事業収入も計画を上回る結果を出すことができた。</p> <p>また、他体育施設が閉館となったことから、稼働率が上がり、それとともに利用者数が増え、消耗品費(トイレトイレットペーパーなど)が昨年を上回ってしまったが、計画以上の利益を出すことができた。</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	<p>平成28年9月1日から9月30日まで(記入式) 平成28年11月1日から11月30日まで(記入式) 平成29年1月4日から1月30日まで(記入式) 平成29年3月1日から3月30日まで(記入式)</p>
(2)調査方法	記入式・・・アンケート用紙を配布、記入後回収。年4回 各50部
(3)集計結果	<p>・清掃状況・・・「とてもよい・よい」(1回目72%、2回目78%、3回目78%、4回目72%) ・接客対応・・・「とてもよい・よい」(1回目80%、2回目90%、3回目92%、4回目92%)</p>
【利用者の主な意見】	
(良い評価)・先生達の対応が良く、楽しく利用しています。遊具がたくさんあるので子ども達が楽しく遊べます。	
(改善点等)・新しい教室があれば嬉しい ・臨時駐車場の整備をして欲しい	
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>・教室内容のマンネリ化を防ぐために内容の見直しを行った。また、事業計画以外にも特別企画として利用者のご意見を取り入れた教室やイベントの開催を多く行った。</p> <p>・臨時駐車場の大規模な整備は難しいため、出入口や水溜りの整地等職員で行える範囲内で行った。</p>	
その他、ご意見について可能な事項は即座に対処し、管理者だけでは対処できないものは担当課と協議のうえ改善に努めた。	

総合評価

<p>地震発生直後から、駐車場は避難車両で満車になり、施設にはトイレを使用したい方々が多く押し寄せた。夜間にもかかわらず、館長をはじめ全職員で施設の点検、職員の安否確認、避難者対応を行った。水が出ないことで臨時閉館を余儀なくされたが、早期開館に向けて全職員で水をかき集め悲惨な状況となったトイレ清掃や館内外の修繕、応急処置に取り組み、早期開館をすることができた。</p> <p>多くの体育館施設が閉館していたことから、新規の利用者や団体が増え、体育館・多目的室においては稼働率100%の月が数カ月続いた。そのような状況の中で、新規利用者対応と自主事業の開催、アウトリーチ事業、近隣施設合同事業、地域清掃活動など様々なことに取り組むことができた。利用者からのクレーム・事故などなく年度を終えることができたのも、全職員対象で実施した、災害マニュアルの再作成や地震対策研修、接客接遇研修の成果であると自負している。</p> <p>年間の指定・自主事業についても、年3回計画であったフリーマーケットが2回の開催となったが、その他の事業は、前期で開催できなかったものもあったが、年度内にすべて開催することができた。UDスポーツフェスティバルは、2000人近い利用者に足を運んでいただくことができ、近隣体育施設では、大規模なスポーツイベントの開催が少なかったこともあり、大変多くの方々に喜んで頂ける事業となった。</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	<p>熊本地震で被害が出たものの、短期間での施設の応急復旧により計画されていた事業等についても概ね実施する事ができた。事業の見直しや、地元自治会との連携を行うことにより利用者数も増加しているところは評価できる。</p>

施設の管理	B	施設の管理については、仕様書等に基づき適切に実施されている。また、日々の点検等を的確に行うことにより、施設内におけるケガや事故等もなく、安全な施設管理ができています。
収支の状況等	B	事業については計画に沿って適切な会計処理がされている。また、清掃等職員でできるところを積極的に行い、経費節減にも努めている。

総合評価

指定管理者(東部交流センター管理運営共同企業体)として1年目であるが、安定した運営を行っており、利用者数も前年度より約4,000名ほど増加している。苦情等もほとんどなく、年4回実施しているアンケート等を参考に、より良い施設運営に努めているところは評価できる。

今後も、より良い職員研修を実施することで、更なる資質向上に努めてほしい。これから実施していく事業についても、地域と密着した活動を多く実施し、地域に愛される施設づくりを目指した管理運営に努めてほしい。

平成28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年度4月1日～平成29年度3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 経済政策課																																																					
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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>79,555</td> <td>46,631</td> <td>32,924</td> <td>59%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	79,555	46,631	32,924	59%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	79,555	46,631	32,924	59%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>30,332</td> <td>32,057</td> <td>1,725</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>4,136</td> <td>2,497</td> <td>1,639</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>21,483</td> <td>11,459</td> <td>10,024</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>55,951</td> <td>46,013</td> <td>9,938</td> <td>82%</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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>9,981</td> <td>11,279</td> <td>1,298</td> <td>113%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>44,494</td> <td>39,346</td> <td>5,148</td> <td>88%</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>54,475</td> <td>50,625</td> <td>3,850</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	30,332	32,057	1,725	106%	利用料金収入	4,136	2,497	1,639	60%	その他	21,483	11,459	10,024	53%	合計	55,951	46,013	9,938	82%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	9,981	11,279	1,298	113%	事業費	44,494	39,346	5,148	88%	その他	0	0	0	-	合計	54,475	50,625	3,850	93%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	30,332	32,057	1,725	106%																																																		
利用料金収入	4,136	2,497	1,639	60%																																																		
その他	21,483	11,459	10,024	53%																																																		
合計	55,951	46,013	9,938	82%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	9,981	11,279	1,298	113%																																																		
事業費	44,494	39,346	5,148	88%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	54,475	50,625	3,850	93%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング)年2回(10月、3月)利用者アンケートを実施																																																					

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	指定管理者として熊本市勤労者福祉センター条例等関係法令を遵守し、施設利用者の平等を確保した管理運営に努めるとともに、安全安心に利用できる施設づくりに努めた。また、熊本地震において、熊本市の拠点避難所として平成28年4月30日から7月31日まで避難所対応を行った。当センター職員も24時間体制で業務、運営を行い、未曾有の震災の中で熊本市の避難所としての役割を果たすことができた。 アンケート調査等で利用者の意見や要望を十分考慮し、できる限り速やかに対応した。利用者数は休館期間等があったため、当初の目標値を達成することができなかった。

施設の管理	A	法令や仕様書に基づいた日々の定期点検や予防措置を確実に実施するとともに、熊本地震発生の際には、いち早く現場入りし、施設の被災個所の点検を行った。その結果、水道管の損傷や身障者用スロープの破損、ロビー天井板のズレなど施設のダメージについて適切に報告を行うことができ、上記避難所の開設に役立てることができた。避難所としての管理についても熊本市と積極的に協議を行い、指定管理者としての役割を果たすことができた。引続き、施設の安全管理に十分に配慮し、快適な施設運営を目指した。
収支の状況等	A	熊本地震により当施設は拠点避難所と指定され、8月下旬まで本来の業務を中止した。これに伴い利用料金収入は半減した。また、自主事業等においては開講日数が減少したため受講料も減少した。支出では講座の開催日の減少に伴い、講師料の支払いも減少し、減収減益となった。下半期については経費削減等に努め、安定的な運営に努めた。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 平成29年1月4日～3月4日</p> <p>2. 調査方法 各講座の受講生は教室内で、利用団体、個人等へは受付でアンケート用紙を配布し、記入後回収</p> <p>3. 結果総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回収件数: 858件(男125女733) ・年齢: 10歳代～40歳代29.9% 50歳代～60歳代36.7% 70歳以上33.4% ・交通手段: 自動車60.8% 自転車・バイク13.1% バス・電車10.8% 徒歩・その他15.3% ・職業: 主婦44.5% 無職24.8% 勤労者26.2% 自営業3.3% 学生1.2% ・情報入手: 口コミ等41.0% 市政だより31.5% チラシ・ホームページ等27.5% ・利用頻度: 週に数回64.2% 月に数回32.8% 年に数回2.3% 初めて0.7% ・利用者満足度: 満足94.8% 概ね満足5.0% 不満0.2% ・職員の対応: 満足78.3% 概ね満足21.5% 不満0.1% <p>【利用者の主な意見】</p> <p>(良い評価) 職員の皆様がいつも親切な対応をして頂き、たいへん気持ちよく利用している。震災で運営も大変だったと思われるが、早い時期に復旧して頂き良かった。カーテン・床等綺麗になってとても良い。子育て講座では子どもと一緒に講座が受講でき楽しく子育て健康づくりができた。</p> <p>(改善点等) 和室に温湿度計の設置した。駐車場が割と多くなるときの混雑状況カレンダーの作成掲示した。</p> <p>(要望) 駐車場が満車のときが多く、車が駐車できない。駐車場の確保をお願いしたい。洋式トイレを増やしてほしい。エレベータを設置してほしい。有料駐車場の回数券を発行してほしい。などの意見があった。</p>
<p>施設の掲示板にアンケート集計の結果を掲示し、各意見要望については全てに回答し、改善できる環境整備等(授乳室の設置や畳替えなど)については早急に対応し、利用者の満足度を高め、一層使いやすい施設となるように努めた。</p>

総合評価

<p>平成28年度上半期は熊本地震において拠点避難所(4/30～7/31)に指定され、施設本来の目的を達することができなかったが、避難者に対し市職員とセンター職員一丸となって対応した。下半期は施設の修繕や利用者の集客に努め、指定管理企画事業を適正に行った。利用者人数は前年比41%、利用料金は同じく40%、共に減少し、稼働率は39%であった。近隣の体育施設が地震のため使用できなくなり、初めての方が当施設を使用するようになり、新規来館者の定着を図った。</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、協定書及び仕様書に則り適切に運営が行われていた。 特に、熊本地震への対応については、全面的な避難所運営に昼夜を問わず協力するなど指定管理業務の目的以上の運営をスムーズに実施したことに対し高く評価するとともに、避難所閉鎖後の通常業務においてもアンケート調査の結果から利用者視点に立った高い施設運営が行われたと評価する。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書及び仕様書に則り適切に運営が行われていた。日々の施設の点検はもとより、熊本地震発生後ただちに施設全体の点検を実施し、被災箇所を早急に確認し市へ報告、施設管理者において修繕等が行えるものについては迅速に対応するなど、施設管理については仕様書以上の管理が行われていたと評価する。
収支の状況等	B	熊本地震の影響により、事業実施を停止せざるを得ない状況であったため、収支状況が減収減益となったことはやむを得ないと思われる。その後、熊本地震の影響が終息していく中で、コピー用紙の使用量や燃料光熱水費のさらなる削減に取り組むなど安定的な運営に努めたことは評価する。

総合評価

指定管理期間の最終年度として、これまでの経験を活かし協定書及び仕様書に則った適切な管理運営はもとより、熊本地震などの突発的な事案にも積極的に取組んできたことなどを踏まえ、運営管理体制については特に高く評価している。

収支の状況については、市が熊本地震の対応経費を負担しているものの、減収減益となったことはやむを得ないと思われるが、アンケート結果から新規利用者は0.7%と低いいため、アンケート結果によるニーズ把握はもとより新規利用者の獲得に向けた魅力ある講座の開設と積極的な広報を図り、更なる利用者の増加に取り組む必要がある。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	くまもと森都心プラザ																																																					
指定管理者	くまもと森都心プラザ管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 商業金融課(下記以外) 経済観光局 観光交流部 観光政策課(観光・郷土情報センター) 教育委員会事務局 熊本市立図書館(プラザ図書館)																																																					
施設概要	多様な情報の収集及び蓄積を基礎として、本市の魅力を創造し発信するとともに、人材及び地域の産業を育成することにより、人、情報及び文化の交流の促進を図り、豊かさや活力を生み出すための拠点施設 延床面積 9568.37㎡(複合ビルくまもと森都心A棟の1階の一部、2階の一部、3階～6階) 観光・郷土情報センター(903㎡)・・・2階 プラザ図書館(3,488㎡)・・・3、4階 ビジネス支援センター(プラザ図書館に併設、129㎡)・・・4階 ホール(436㎡)、多目的室(120㎡)、会議室4室(276㎡)等・・・5、6階																																																					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・管理施設の使用許可、使用に係る使用料の徴収に関する業務 ・プラザの維持管理に関する業務 ・観光情報及び郷土情報の提供に関する事業 ・中小企業の経営及び創業の支援に関する事業 ・熊本市立図書館設置条例第2条に掲げる事業その他の図書館の管理及び運営に関する業務 																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>975,118</td> <td>579,573</td> <td>395,545</td> <td>59%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	975,118	579,573	395,545	59%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	975,118	579,573	395,545	59%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>397,862</td> <td>359,108</td> <td>38,754</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>13,267</td> <td>13,267</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>22,876</td> <td>16,268</td> <td>6,608</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>420,738</td> <td>388,643</td> <td>32,095</td> <td>92%</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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>262,275</td> <td>238,114</td> <td>24,161</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>159,715</td> <td>153,679</td> <td>6,036</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>421,990</td> <td>391,793</td> <td>30,197</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	397,862	359,108	38,754	90%	利用料金収入	0	13,267	13,267	-	その他	22,876	16,268	6,608	71%	合計	420,738	388,643	32,095	92%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	262,275	238,114	24,161	91%	事業費	159,715	153,679	6,036	96%	その他	0	0	0	-	合計	421,990	391,793	30,197	93%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	397,862	359,108	38,754	90%																																																		
利用料金収入	0	13,267	13,267	-																																																		
その他	22,876	16,268	6,608	71%																																																		
合計	420,738	388,643	32,095	92%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	262,275	238,114	24,161	91%																																																		
事業費	159,715	153,679	6,036	96%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	421,990	391,793	30,197	93%																																																		
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)、指定管理者によるアンケート																																																					

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	震災で臨時休館やホール等一部利用できない施設があったが各部署における指定事業・自主事業は時期や場所を変更して工夫を凝らした事業を展開し年初計画どおりおこなった。10月開催の秋まつりでは初めてKAB・JR熊本駅と協働イベントを開催し、過去最高の来場があり熊本駅前の賑わいづくりに貢献することができた。1月には9か月ぶりにホール予約受付をスタート、74件の重複予約があったが周到に準備しトラブルなく適正に利用受付を行った。

施設の管理	A	2階に避難所が開設され避難して来られた方には快適にご利用いただけるようできる限りの協力を行った。また地震復旧工事中は熊本市、施工業者と共同企業体役員で毎週水曜日に定例工程会議を開催し工事の進捗よくや注意事項、情報交換を行いながら無事故で4月1日から再開できるように最大限の協力を行った。
収支の状況等	A	今年度から利用料金制導入になり、利用料金は翌営業日に銀行に入金し適切な管理を行った。また約1年間のホール閉鎖で毎月の利用料金の収入が激減する中、資金の調達でやりくりして計画どおりの運営を行った。利用料金の確保のためホール再開後の利用者増を確実にものにするために利用者との連絡を密にし、また新聞折込チラシ、ラジオCM、フリーペーパーでPRを推し進め稼働率向上を図った。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 平成28年4月1日～平成29年3月31日（1年間）</p> <p>2. 調査方法 アンケート用紙及び回収ボックスを2階に設置。また職員がお客様に手渡しでアンケート記入をお願いして数の増加に努めた。</p> <p>3. 調査結果</p> <p>アンケート回収は334部、アンケートは毎月末に回収し集計</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の接客対応について……とても良い・良い88% 普通11% あまり良くない・悪い1% ・館内の清掃状況について……とても良い・良い93% 普通7% あまり良くない・悪い10% ・館内の案内表示のわかりやすさ……とても良い・良い66% 普通31% あまり良くない・悪い13% <p>【主なご意見】丁寧で優しい。笑顔の対応が気持ちいい。清潔に清掃が行き届いている。トイレがいつもきれいで気持ちがいい。すてきな図書館と出会って感謝しています</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>毎月末に集計し「調査結果」「ご意見ご要望の回答書」を2階通路に掲示しお客様に公開。毎月当企業体役員会議、コンプライアンス小委員会では対応や回答書について協議し情報を共有し業務の改善に努めた。</p>

総合評価

<p>震災復旧に追われた1年だったが、予定していたチャリティコンサートは1階交流広場で、演劇会は黒髪のはあもにい多目的ホールで、落語会は2階イベントスペースに本格的な高座を設置して開催する等プラザホールは利用できなかったが、開催場所を変えてチャリティイベントとして無料開催し、多くのお客様に楽しんでいただいた。3つのイベントでお客様から頂いた「熊本地震・復興義援金」は合計で99,082円になり全額熊本市へ寄付することができた。</p> <p>また毎年10月に開催してきた周年イベントの「秋まつり」は初めての取り組みとして、土・日の2日間にわたりKABの「元気フェスタ」とJR熊本駅の「秋のみずほ祭り」と連動したイベントとして開催。3つのイベントで回遊性が生まれ、くまもと森都心周辺に2日間でのべ6万人を超える来場者があり熊本駅前の賑わいづくりに貢献できた。</p> <p>全職員参加で休館日に行く全体研修は前期は年3回開催していたが今期からはさらなる利用者増や稼働率向上を目指すため年4回開催した。熊本地震を経験し危機管理研修・地震対策研修を行い職員の危機管理能力の向上を図った。</p> <p>平成29年2月5日に、オープンから5年4ヵ月で来館者500万人を達成することができ、記念セミナーを開催した。</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	<p>4月の熊本地震に伴い、臨時休館や避難所開設、プラザホールの休館等があり、避難者や利用者への対応等の業務量が増加したが、これまでの経験を活かし、丁寧かつ柔軟な対応が行われた。</p> <p>また、自主事業について、地震復旧工事で、プラザホール等の施設が利用できない中、創意工夫を行い予定していた事業を実施。例年実施している「秋まつり」では、初めての取り組みとしてKABの「元気フェスタ」とJR熊本駅の「秋のみずほ祭り」と連動したイベントとして開催し、くまもと森都心プラザ周辺に2日間で約6万人を超える賑わいと、震災復興・賑わい創出に貢献した点も高く評価できる。</p> <p>さらに、施設の運営向上のため実施している利用者アンケートを利用し、来館者の意見・要望等を毎月協議し、更なるサービスの向上に努めている点も評価できる。全体的に仕様書・協定書等の内容を超える管理運営が行われたと評価できるが、一部、書類上の不備が見受けられたため、B評価とした。</p>
施設の管理	A	<p>震災復旧工事が年度末まで続き、利用者への安全対策が課題であったが、熊本市、施工業者と毎週水曜日に会議を行い、情報交換等を実施、利用者への安全を一番に考え、無事竣工することができた。</p> <p>また、避難所開設についても、熊本市と連携し、避難者が快適に過ごせるよう施設の管理を遂行できた点は、高く評価できる。</p> <p>さらに、施設の清掃や安全管理について、利用者アンケートでも毎月高い評価を受けており、30分毎に室温管理を行うなど、利用者の快適性向上に日々努めていることも高く評価できる。</p> <p>仕様書・協定書に基づく通常業務だけでなく、復旧工事や避難所開設について利用者目線で、臨機応変な対応が安全かつ適正に実施されたことからA評価とした。</p>
収支の状況等	B	<p>今年度から利用料金制度を導入し、制度1年目であったが、適正に管理ができていた。</p> <p>震災の影響で施設の利用が制限されている中、利用者数、収入額については、大幅に減少したが、利用者との連絡を密にし、また多方面との繋がりを活用、積極的に広報を進めたことにより、利用再開後は、前年に比べ利用者数が増加傾向となった。さらに、ホールは、年度末まで使用不可であったが、予約再開を実施したH29.1の単月での収入は過去最高金額となり、再開後のホール予約がほぼ埋まっている状況であることは高く評価できる。</p> <p>震災の影響はあったものの、仕様書・協定書等の内容に対し、適正に業務がされていたことからB評価とした。</p>

総合評価

<p>平成29年2月5日には、オープンから5年4ヶ月で来館者数500万人を達成、当日に500万人セレモニーを実施した。毎年約100万人の来館者数は当初の想定を上回るものであり、指定管理者の絶え間ない努力の結果であると思われる。</p> <p>今年度は4月に熊本地震が発生、臨時休館や避難所開設、プラザホールの年度内休館、災害復旧工事等の予期せぬ業務が発生した中、指定管理業務2期目で、これまで積み重ねてきた経験等を踏まえ、利用者の視点で適正に施設運営を実施できた。さらに、創意工夫を重ね、企画事業を実施し、震災後の地域活性化、にぎわい創出に貢献できたと評価できる。</p> <p>また、施設管理についても、震災復旧工事や避難所設営等の臨時業務を行う上で、利用者の安全かつ安心な施設管理の運営が行われたと評価できる。</p> <p>さらに、震災後の利用者確保のため、広報を積極的に実施し、利用者減を最低限に抑えたことも高く評価できる。</p> <p>利用者からのアンケートからも好意的な意見が多数を占め、さらに、利用者の意見・要望等を協議し、更なるサービスの向上に努めるなど、森都心プラザの管理運営面から熊本駅前の賑わいづくりへ貢献できたと評価できる。</p>

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市流通情報会館				
指定管理者	熊本流通団地協同組合				
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日				
施設所管課	経済観光局 産業部 商業金融課				
施設概要	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	・会館の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 ・会館の施設等の維持管理に関する業務 ・地域産業の情報化の促進に関する業務 ・中小企業の経営相談及び人材育成のための研修に関する業務 ・商品流通情報の交流の場の提供に関する業務 ・熊本流通業務団地の公益施設としての機能に関する業務				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	145,449	171,609	26,160	118%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	39,720	41,090	1,370	103%
	利用料金収入	53,398	59,832	6,434	112%
	その他	6,583	5,302	1,281	81%
	合計	99,701	106,224	6,523	107%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	46,124	46,220	96	100%
	事業費	8,466	8,559	93	101%
	その他	38,397	38,497	100	100%
	合計	92,987	93,276	289	100%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング 年2回)、(利用者アンケート 年4回)を実施。				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	期初に発生した熊本地震の対応については、日程変更処理などスムーズに行う事ができた。また、震災により他の公共施設が閉館に追い込まれる中、職員が一丸となり熊本市と綿密な連携をとりながら、休館期間1ヶ月に止め、公共施設としての使命を果たした。並びに、早期に再館できた事は大いに地域貢献活動にも繋がった。

施設の管理	A	施設の保守管理については、利用者目線で職員による毎日の巡回活動及び定期的な職員全員によるチェックを実施することによって情報を共有し、修繕箇所の優先順位等の洗い出しを行っている。一方で、多額の修繕費用を要する案件については、行政当局との情報共有により、目線を併せて対処している。一方で、職員交代があったものの、職員全体で会館マニュアル等基本的なレベルから研修を実施し、利用者へのサービスが低下しないよう努めた。会館HPも特記事項等などが目立つようにテロップ形式を導入するなど、リニューアルを行っている。また、安全管理の面からは年2回の消防訓練を実施している。
収支の状況等	A	期初に発生した熊本地震により、4/16～5/16までの約1ヶ月は休館を余儀なくされたものの、熊本市内の他施設が再館の目途が立たないことから当館の需要が高まり、稼働率は対前年比で研修室3.8%増加・展示場5.2%増加となり、よって利用料収入も増加した。コスト削減の一環として、EVの時間運転・研修室の室温管理など細やかな活動は継続して実施している。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 : 平成28年8月、9月・平成29年2月、3月(年4回実施)</p> <p>2. 調査方法 : 窓口受付時にアンケート用紙を交付し、回収箱にて回収(408件回収)</p> <p>3. 総括結果 : 新規利用者の会館職員対応については7割以上の利用者が良好以上としており、会館を知り得た媒体等はHPが6割を超え、利用する理由は駐車場がある45%、次いで使用料が安い27%となっている。リピーターについても利用する理由は駐車場がある42%でトップとなっている。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・夏季において、館内が暑いとの意見が多かったため、常設展示ケース前の空調を温度・時間管理を徹底しながら稼働させ、より快適な環境を提供できるようにした。</p> <p>・展示場カーペットの汚れについては、使用の都度カーペットチェック・清掃を実施し、もしくは予備のカーペットと張り替えるなど、利用者が気持ち良く使用できるよう心掛けている。</p> <p>・満館時などあらかじめ駐車場不足が予想できる際には、前もって予約者に対しその旨を案内している。</p>

総合評価

<p>本年度は、4月に熊本地震が発生し休館を余儀なくされたものの、熊本市を始め関係各所のご協力もあり約1ヶ月で再館できた。休館期間中も、多数の日程変更・利用中止など通常では考えられないような処理を行った。これらの経験がノウハウとして蓄積され、今後の非常時への対応に活かされると思料している。また、他施設が再館の見通しが立たないとのことで、当館の需要が高まり、結果、稼働率が伸びるに至った。</p> <p>他方、指定事業においては全て計画通りに実施し、地域貢献の一助及び人材育成にも貢献でき、併せて地震からの復旧・復興の後押しもできたと自負している。特に「第1回元気塾」においては、熊本大学の横瀬准教授を講師としてお招きし、急遽、当初の演題を変更し熊本地震についてご講演いただき、多数の来場者より好評を博した。</p> <p>その他、自主事業においても継続して「小学生・高校生元気塾」「音楽コンサート」「フリーマーケット」「カルチャースクール」と全て計画通り実施できた。</p> <p>他方で、施設管理の面からは地震による被災はもとより、経年劣化による修繕等について優先順位を付け実施し安全確保に努めている。</p> <p>以上のことから、適切な運営・管理を実施し成果をあげているものと評する。</p>
--

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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。平成28年4月に発生した震災時においても、多くの公共施設が閉館になった中、市と連携を図りながら早期に開館することができた。また、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。
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は速やかな対応が行われ、市への報告も実施されている。会館の老朽化に伴い、修繕箇所も年々増加する傾向にあるが、優先順位等を考慮し適切に対応している。
収支の状況等	B	モニタリングの結果、不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。 昨年度は他の公共施設が閉館に追い込まれる中、早期に開館できたことから熊本市流通情報会館の需要が高まり、稼働率の上昇・利用料金収入の増加にも繋がった。また、室温管理等の細かな活動を通じ、継続してコスト削減にも取り組んでいる。

総合評価

<p>施設管理・運営については、協定書・仕様書に基づき、適正な管理・運営が行われている。</p> <p>平成28年度は、4月に発生した熊本地震により約1ヶ月間の休館を余儀なくされたが、他の施設に比べ早期開館できたのも、日頃からの施設の適正な管理によるものであったと考えられる。</p> <p>また、利用者目線に立った巡回や定期点検等の実施、利用者アンケート調査の活用により、常に利用者のニーズの把握に努め、施設運営の改善に取り組んでいる。</p> <p>指定事業についても、当初の計画通り実施することができた。「元氣塾」においても、当初の演題を変更し、熊本地震についての講演を実施。9月に開催した「熊本市流通情報会館バザール」でも、来場者参加型イベントを実施するなどし、約15,000人が来館し、地域貢献及び地震からの復興にも寄与できた。</p> <p>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。</p>
--

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市食品交流会館																																																					
指定管理者	株式会社フードパル熊本																																																					
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 産業振興課																																																					
施設概要	本市中小企業の振興を図り、もって地域産業の発展に寄与することを目的とする。 ・延床面積:2,280.85㎡(平屋建て) ・多目的ホール(547㎡)、第一会議室(135㎡)、第二会議室(37㎡) ・パーティールームA室(132㎡)、パーティールームB室(97㎡)、イベント広場(3,000㎡) ・ギャラリー、ロビー、会館事務所、(株)フードパル熊本事務所																																																					
事業概要	・会館の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 ・会館の施設等の維持管理に関する業務 ・食品産業の振興に関する業務 ・地域産業、市民及び来訪者の交流の施設としての機能に関する業務 ・フードパル熊本の公益施設としての機能に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>200,092</td> <td>235,005</td> <td>34,913</td> <td>117%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	200,092	235,005	34,913	117%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	200,092	235,005	34,913	117%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>53,224</td> <td>54,035</td> <td>811</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>9,478</td> <td>13,743</td> <td>4,265</td> <td>145%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>6,653</td> <td>4,982</td> <td>1,671</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>69,355</td> <td>72,760</td> <td>3,405</td> <td>105%</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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>19,480</td> <td>19,586</td> <td>106</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>16,109</td> <td>12,481</td> <td>3,628</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>38,089</td> <td>40,479</td> <td>2,390</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>73,678</td> <td>72,546</td> <td>1,132</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	53,224	54,035	811	102%	利用料金収入	9,478	13,743	4,265	145%	その他	6,653	4,982	1,671	75%	合計	69,355	72,760	3,405	105%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	19,480	19,586	106	101%	事業費	16,109	12,481	3,628	77%	その他	38,089	40,479	2,390	106%	合計	73,678	72,546	1,132	98%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	53,224	54,035	811	102%																																																		
利用料金収入	9,478	13,743	4,265	145%																																																		
その他	6,653	4,982	1,671	75%																																																		
合計	69,355	72,760	3,405	105%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	19,480	19,586	106	101%																																																		
事業費	16,109	12,481	3,628	77%																																																		
その他	38,089	40,479	2,390	106%																																																		
合計	73,678	72,546	1,132	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	4月14日・16日に発生した熊本地震後、安全確保が確認されるまで休館を余儀なくされたが、直ちに不具合箇所の処置を実施、予約者の再予約調整を行い、5月9日には営業開始することができた。結果、他の類似施設を利用できない方々が利用されるようになり、利用者の年間累計は前年度より約3万5千人の増加となった(増加率:117%)。
施設の管理	A	施設の設備機器は、仕様書に基づき専門業者による保守点検を実施し、不具合点は、その都度、適切に処置した。また、熊本地震による設備機器の被害についても年間の修繕費予算内で対応した。しかし、設備機器も老朽化が進行し今後、ますます故障が増加していくと思われるのでこまめに対応していく。

収支の状況等	A	熊本地震後の1ヶ月は会館利用率が低迷したが、年間を通して65%(前年度:56%)と好調だったため利用料金も年度累計で前年度比145%となった。結果として収支は大幅に改善され黒字化することができた。
--------	---	--

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	料理教室:H28.4月~H29.3月中	15回実施
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(534件)	
3. 結果総括		
	・料理教室スタッフ、アシスタントの対応 80%以上が大変良い、大満足と良い評価を頂いている。	
	・職員対応 良い79% 普通21%と好感を持って頂いている。	
	・料理教室満足度 大満足91% 普通9%と満足して頂いている。	
4. 利用者の主な意見		
	・震災後、いち早く料理教室を再開していただき感謝しています。これからもよろしくお願いします。	
	・初めてギャラリー展示をさせて頂き有難うございました。また、ご縁を頂き感謝申し上げます。	
・アンケート結果に対する対応状況		
	・料理教室でのアンケート(要望に対して)、次回からすぐに改善等を実施して喜ばれている。 例:ピンマイクの活用、料理メニューへの反映、魚の三枚おろしの講習等	
	・料理教室名だけでは、事前に内容が分からないという意見に対し、料理教室名を分かりやすいようにした。	
	・PRや宣伝が足りないのではという意見に対しては、市政だより新聞への折り込みチラシ以外にRKKテレビの「ウェルカム」で15秒CMを4本/月、年間84本以上流してイベントの広報を行った。	

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。</p> <p>熊本地震、その後に発生した大雨による土砂災害警報対応(一時避難所対応)は、初めての緊急事態で今まで前例がなく、熊本市の指示を仰ぎ対応した。熊本地震後では、恒久的な避難所ではないが、駐車場の夜間開放、トイレの開放、井戸水の提供を行い、大雨による土砂災害警報発生期間中には、一時避難所として職員を夜間も常駐させて会館を24時間開放して、熊本市の公共施設としての役割を果たした。</p> <p>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。また、緊急時の一時避難所としての役割をいつでも果たせるように体制を整えていきたい。</p>
--

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	関係法令・協定書・仕様書に基づき適切な運営がなされており、施設の運営について不適切な状況はなかった。 熊本地震発災及び大雨による一時避難所開設は、災害等緊急時における施設利用の協力体制を構築して以来初めての緊急事態であったが、本市からの指示に迅速かつ適切な対応がなされた。
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かつ適切な管理がなされていた。緊急時や防災の対策に関して意識が高く、熊本地震を受けて同年5月に防災マニュアルの更新をいち早く行い、団地内企業合同の防災訓練を継続して実施している。

収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなかった。平成28年度の新しい取り組みとして、保育園・幼稚園・小中学校向けに会館案内のリーフレット等を配布して周知に努めたところ、少しずつ利用実績が伸び収入増加にも繋がっている。
--------	---	---

総合評価

熊本地震や土砂災害避難所対応は初めての事態であったが、市の要望にも迅速にしっかりと対応いただいた。今年度の使用者は前年度比117%(約3万5千人増)であり、原因としては災害により他の施設を利用できない方の当該会館の利用もあったこともあるが、緊急時の協力体制や地域の各種団体との連携姿勢に見られるように、これまでの様々な取り組みが利用者の増加をもたらしたと思われる。この利用者増加を一過性で終わらせることなく、新規の利用客が継続して利用いただける取り組み、更にはフードパル熊本全体の来場者増加へ繋がるような取り組みを期待している。

本指定管理者は、食品工業団地(フードパル熊本)内企業と定期的な会議等を実施する中で企業間の情報交換を行っており、団地全体の活性化に取り組んでいる。今後も企業及び本市とのより一層の協力・連携関係を保ちながら、地域経済の発展に寄与していただきたい。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市現代美術館																																																					
指定管理者	公益財団法人 熊本市美術文化振興財団																																																					
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 文化・スポーツ交流部 文化振興課																																																					
施設概要	<p>市民が美術文化を享受するとともに、美術に関する知識及び教養の向上を図り、市民文化の発展に寄与することを目的とする。 ギャラリー（882㎡） ギャラリー（573㎡） ギャラリー（130㎡） 井手宣通記念ギャラリー（133㎡） ホームギャラリー（252㎡） キッズサロン・まちなか子育てひろば（82㎡） アートロフト（多目的ホール）（145㎡/定員90名:シアター形式） キッズファクトリー（子ども用アトリエ）（108㎡） 会議研修室（57㎡/定員30名:スクール形式） エントランス（371㎡） アートスカイギャラリー（42㎡） ティーラウンジ（102㎡） 営業は指定管理者の管理運営業務に含まない ミュージアムショップ（82㎡） 営業は指定管理者の管理運営業務に含まない ロッカールーム（23㎡） 収蔵庫・収蔵前室（298㎡） 一時保管庫（105㎡） 搬入口・荷捌き（145㎡） 事務室・学芸員室（216㎡）</p>																																																					
事業概要	<p>(1)美術品及び美術に関する資料の収集、保管、展示及び利用に関すること。 (2)美術に関する調査及び研究に関すること。 (3)美術に関する情報の収集及び提供に関すること。 (4)美術の普及並びに市民の創作活動等の指導及び助言に関すること。 (5)美術に関する案内書、解説書、目録、図録、年報、調査研究の報告書の作成及び頒布に関すること。 (6)美術に関する公演会、講習会、講座、研究会等の開催に関すること。 (7)その他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>H27年度</th> <th>H28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>295,032</td> <td>461,668</td> <td>166,636</td> <td>156%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	295,032	461,668	166,636	156%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	295,032	461,668	166,636	156%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>H27年度</th> <th>H28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>304,484</td> <td>276,406</td> <td>28,078</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>21,137</td> <td>68,877</td> <td>47,740</td> <td>326%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>6,700</td> <td>8,706</td> <td>2,006</td> <td>130%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>332,321</td> <td>353,989</td> <td>21,668</td> <td>107%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>H27年度</th> <th>H28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>12,242</td> <td>12,244</td> <td>2</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>304,154</td> <td>294,644</td> <td>9,510</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>9,060</td> <td>9,059</td> <td>1</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>325,456</td> <td>315,947</td> <td>9,509</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	304,484	276,406	28,078	91%	利用料金収入	21,137	68,877	47,740	326%	その他	6,700	8,706	2,006	130%	合計	332,321	353,989	21,668	107%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	12,242	12,244	2	100%	事業費	304,154	294,644	9,510	97%	その他	9,060	9,059	1	100%	合計	325,456	315,947	9,509	97%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	304,484	276,406	28,078	91%																																																		
利用料金収入	21,137	68,877	47,740	326%																																																		
その他	6,700	8,706	2,006	130%																																																		
合計	332,321	353,989	21,668	107%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	12,242	12,244	2	100%																																																		
事業費	304,154	294,644	9,510	97%																																																		
その他	9,060	9,059	1	100%																																																		
合計	325,456	315,947	9,509	97%																																																		
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>熊本地震後、早い段階に開館を望む市民からの多くの要望をいただき、早期開館をめざした。開館してからは、市民が余震への恐怖や避難生活のストレスなどをひとときでも忘れ、落ち着ける「こころの避難所」として、市民の心のケアを目的とした事業(子ども向け上映会・自由参加型ワークショップ等)を急遽企画するとともに、その時々々の市民の気持ちに配慮しながら、これまで日常的に開催していた文化事業(映画上映会・絵本よみがたり・コンサート・展覧会等)も順次再開していった。</p> <p>市民に、被災時でも生活を維持するだけではなく、心豊かなひとときを過ごすことができる「場」として利用していただくために、従来から掲げているビジョン『アート力を見せる』『アートへの愛情を育てる』『アートで人をつなぐ』に沿って、改めて市民に寄り添い、丁寧に事業を展開した。行政や他団体、商店街等とも数多く連携して復興事業を実施した結果、美術館の入館者数は46万人を突破し、過去最高となった。</p>
施設の管理	A	<p>熊本地震発生により、ホームギャラリー天井のひび割れ、館内数か所の扉の破損、空調排気口脱落・ダクト破損等の影響があったが、熊本市と協議の上、迅速に施設の復旧工事・安全点検にあたり、来館者の安全を確保した上で、5月11日には市民のために無料スペースを開館した。</p> <p>また平成28年度は、余震に備えた安全管理と、市民に安心していただくことを最優先に考え、展覧会毎に避難経路やマニュアルを確認・共有するとともに、余震の際の声掛けの徹底等、利用者の安全・安心に努めた。</p>
収支の状況等	A	<p>より質の高い事業の実施や、効果的な事業の発信、経費削減等のため、[ジブリの立体建造物展]の開催運営を民間企業との実行委員会形式で行ったほか、[だまし絵王エッシャーの挑戦状展]へ資生堂より300,000円、ギャラリー・[丸尾三兄弟 0(マルオ)の食卓展]へ日本財団より1,000,000円、メセナ協議会より100,000円、[人、組織、地域がつくる美術館評価]へ地域創造より333,000円の助成金をそれぞれ獲得するなど、年間を通して資金獲得に努めた。</p> <p>熊本地震により、展覧会を開催できない期間もあったが、展覧会入場者数は歴代1位となり、利用料金の収入額も当初予算の3倍を超える68,877,464円となった。今後、公益法人としての収支相償を考慮し、これらの利益を市民に還元する方策を検討する。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 平成28年4月1日から平成29年3月31日まで</p> <p>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。 アンケートは市外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:846件 市外:594件)</p> <p>3. 展覧会満足度 市内:94.55% 市外:97.59%</p> <p>4. 利用者の主な意見</p> <p>【市内】</p> <p>・お休みを経ての再開館。よかった・・・現美大好きです。深い傷を負った熊本ですけど、時間をかけて少しずつ再生していきましょうね。スタッフの皆さんも被災されているなか、ご苦労様です。心をつよく持って、一日一日しっかりやっていきましょう。</p> <p>・スタッフの方々の親しみやすさが良い。普通的美術館にないアットホームな感じがあっていいと思います。大人も子どもも自由に楽しめます。</p> <p>【市外】</p> <p>・熊本にあったのに行ってみることがなく、今回来てみて良い施設だと思いました。アート、美術、芸術にふれる良い機会になりました。又、利用したいと思います。</p> <p>・開館当時よりCAMKが大好きで、ショップを見に来たり無料スペースでくつろいだりしています。震災で大きな被害が無かったようで、安心いたしました。これからも中心部に来た時は、立ち寄りさせていただきます。</p>

・アンケート結果に対する対応状況

・カフェスペースの再開を望む声が寄せられているが、費用対効果・必然性等を検討しながら、所管課(文化振興課)と、今後の運用方法について共同で協議を行っている。

総合評価

熊本地震後、非常に早い段階で、気持ちの上で災害から避難するための「場」と「コト」を必要とする多くの市民からの要望が寄せられたことを受け、美術館の早期開館をめざした。開館後は、できるだけ多くの人たちが生活を維持するだけでなく、心豊かなひとときを過ごすための場となるように、子育てひろばやアートスカイギャラリーのより丁寧な運営や、その時期の市民の気持ちに寄り添った事業を実施するとともに、行政や他団体、商店街等とも連携し、市民の「アートによる心の復興」のために尽力した結果、美術館の入館者数は46万人を突破し、過去最高となった。

被災後にこれほど多くの方にご来館いただけたことは、被災し、極度のストレスを抱えた多くの市民のニーズに一定の対応ができたということではないかと考える。

今回、非常時に市民が心身を委ねようと思える場として、市民の気持ちに寄り添った活動を行うためには、専門的知識を有した人材が、日頃から地域に根ざして活動していることが改めて明らかになった。

震災から1年が経ち、美術館の役割は「こころの避難所」から「心のケア」へ、そして、震災を振り返り、その記憶を記録として将来へつなぐこと、他都市へその経験を発信することなど、市民の心を前向きに導く「心の復興」にシフトしている。今後とも市民がその時期に求める事業を検証・展開し、市民のためのくつろぎの空間と時間を創出する、きめ細かい運営を行っていきたい。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書及び仕様書に基づき、適切な事業運営を実施した。 魅力的な展覧会の開催、地域や教育機関との連携により、全館入場者数、展覧会入場者数共に過去最高を記録した。 また、熊本地震後の市民の心の復興に繋がる企画及びアートやデザインによる復旧・復興活動を発信する企画の運営を行うなど、他分野との連携を通じて幅広い活動を展開している。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づき、適切な施設維持管理業務及び安全・防災対策管理ができています。修繕等についても、市との協議を行いながら適切に対応している。 定期的な避難訓練の実施やAEDの設置等により館内の安全性の向上に努めるとともに、病害虫管理にも職員で共通の意識を持って衛生面の管理に取り組むなど、徹底した管理が行われている。
収支の状況等	A	魅力的で幅広い年代の方に親しまれる展覧会、企画運営等により、当初予算を上回る収入があった。 実行委員会形式での展覧会の実施や助成金の申請等、より質の高い事業実施のための財源確保についても努力が認められる。

総合評価

平成28年度は、子どもから高齢者まで幅広い世代に親しまれる魅力的な企画運営を行い、多くの市民に親しまれるとともに市外からも多くの来館者を迎え、全館入場者数、展覧会入場者数は過去最高を記録し、中心市街地のにぎわい創出に大きく貢献した。

熊本地震により約1ヶ月の臨時休館となったが、早期開館に向けて市と協議を重ね、館内の安全確保や美術作品保護に努めた。再開後には、芸術文化による市民の心の復興を掲げて職員間で検討を重ね、多彩な企画運営を行ったことで、市民に開かれた美術館としての存在感を高めたことがアンケート等に表れている。

教育機関との連携による普及活動や商店街等との連携による美術を通じた地域の活性化により、美術への関心を高める機会を市民に提供するとともに、行政機関とも積極的に連携し、熊本地震からの復興をはじめとする他分野の取り組みにも参画できた。

利用者の展覧会満足度も好調であることから、今後も、広く美術の魅力を伝える企画運営や、創意工夫ある取り組みにより、多くの市民が訪れることが期待される。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市くまもと工芸会館																																																					
指定管理者	くまもと工芸協会共同企業体																																																					
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 文化・スポーツ交流部 文化振興課																																																					
施設概要	本市工芸の振興及び発展を図り、もって地域社会の活性化に資することを目的とする。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"> ・工芸品の紹介、展示に関する事 ・工芸に係る創作活動の促進に関する事 ・まちづくり活動の促進に関する事 																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>52,298</td> <td>43,745</td> <td>8,553</td> <td>84%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	52,298	43,745	8,553	84%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	52,298	43,745	8,553	84%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>45,329</td> <td>45,329</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>1,563</td> <td>1,329</td> <td>234</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4,693</td> <td>4,167</td> <td>526</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>51,585</td> <td>50,825</td> <td>760</td> <td>99%</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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>6,262</td> <td>6,263</td> <td>1</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>16,797</td> <td>14,692</td> <td>2,105</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>27,648</td> <td>29,019</td> <td>1,371</td> <td>105%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>50,707</td> <td>49,974</td> <td>733</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	45,329	45,329	0	100%	利用料金収入	1,563	1,329	234	85%	その他	4,693	4,167	526	89%	合計	51,585	50,825	760	99%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,262	6,263	1	100%	事業費	16,797	14,692	2,105	87%	その他	27,648	29,019	1,371	105%	合計	50,707	49,974	733	99%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	45,329	45,329	0	100%																																																		
利用料金収入	1,563	1,329	234	85%																																																		
その他	4,693	4,167	526	89%																																																		
合計	51,585	50,825	760	99%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	6,262	6,263	1	100%																																																		
事業費	16,797	14,692	2,105	87%																																																		
その他	27,648	29,019	1,371	105%																																																		
合計	50,707	49,974	733	99%																																																		
モニタリングの実施方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指定管理者から提出される事業報告書(月次、年次)に基づく履行確認 2. 業務遂行の定期確認(年2回 10月、3月) 3. 施設利用者のアンケート 																																																					

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	<p>年度当初、かつて経験したことのない大地震に見舞われ、当会館も相当の被害を受けたが、職員が一体となり早期復旧に取り組んだ。熊本地震の被害調査と並行しながら、市への連絡、報告を密にして、会館の第1、第2駐車場を地区住民に開放するとともに、近隣の企業から地下水を運び込む等、市の休館指示(4月28日まで)前の20日には開館準備を終えることができた。開館後は、通常業務と並行して地震被災者の相談、駐車場の開放に当たるなど「公共の施設」としての認識の下、会館条例を誠実に遵守した運営に当たった。しかし、地震の影響は大きく、市指定事業の「かわしり春ものがたり」では、一部事業が縮小したり、変更を余儀なくされ、事業全体への集客が落ち込み、会館への入場者も前年度を割り込んだ。この中で、会館の命題である「工芸品づくりの後継者育成」と「若者養成教室」は順調に行い、2、3年後には川尻刃物、おばけの金太、熊本友禅の継承者が誕生する見込みとなった。</p>

施設の管理	A	<p>防火・防災には、日常から最大限の注意を払い、毎年防火・避難訓練とAEDの機器使用講習を職員全員が受けている。熊本地震が夜間に発生し、幸い人的被害がなかったものの、会館のコンクリート壁面や柱には無数のクラックが入り、調理工房の調度品は全壊、多くの展示工芸品ショーケースも破損した。来館者や施設利用者の安全確保のためガラス類の破片の除去を慎重に行いながら、平行して柱や壁の補強とシリコン打ち、ペンキ塗り等の修復作業を実施、安全確認後に市と協議のうえ、早期に開館することができた。しかし、開館後も度重なる大きな余震のため、エレベーターはその都度停止し、復旧に数日から10日間を要することがあり、施設利用者にご迷惑をお掛けしてしまった。地震関連以外の施設管理については、市との協定書に基づく業務を滞りなく行い、また、電気設備等の故障については、その都度、市に報告して修繕協議書を取り交わして適宜修繕を行った。</p>
収支の状況等	A	<p>当該年度の収入は、熊本地震の影響で「展示会等の施設利用のキャンセル」、「団体バスと一般来館者の減少」が長く続いたため、施設利用料と来館者が参加する工芸品づくり体験材料費が前年度に比べて大きく減少した。</p> <p>一方、支出では、熊本地震で余りにも多くの被災者が出たため、会館の自主事業を縮小するとともに、イベント告知の自粛を行った。また、地震で損傷した設備等の修復具材や工具、塗料などの購入経費が予定外の支出となったが、来館者の参加する「工芸品づくりでの材料費」の支出が減少し、結果として全体の支出は減少した。</p> <p>地震関連以外では、全職員が日常の冗費節減に努めたことと当会館と交流のある全国の工芸施設より、予想しなかった見舞金を頂いたこともあり、最終的な収支は前年度並みを確保することができた。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <hr/> <p>1. 調査期間 平成28年4月1日～平成29年3月31日(毎月20サンプル以上を回収) 2. 調査方法 ・館内のテーブル上にアンケート用紙と投函箱を設置し、来館者に記入して頂いた。 ・職員が来館者に直接アンケート用紙を手渡してアンケートの記入をお願いした。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <hr/> <p>総数289通(設問数は、13項目)のアンケート用紙を回収し、集計・分析を行った</p> <ul style="list-style-type: none"> ・熊本市内からの来館者が74%を占め、県外からは僅か6%(18人)に留まった。 ・会館の施設・展示会等の情報入手先としては、熊本市政だより、知人、新聞、ホームページ、テレビ、ラジオの順となっており、情報入手先の多様化が進んでいる。 ・来館者の61%はリピーターが占めているが、初めての来館者も33%に上っている。 ・女性来館者の占める割合は7割と例年とあまり変わらないが、これまで圧倒的に多かった60歳、70歳代から、40歳、50歳代が増加、また30歳までの若者も増え出している。 ・来館者は、自家用車、バイクが77%と圧倒的に多く、公共交通機関の利用は非常に少ない。 ・工芸会館を利用されての評価は、接客面で、大変良い・良いが246人、普通が20人と概ね良いと答えられ、清掃面では、大変良い・良いが246人、普通が17人と言う一定の評価を得た。反面、不便・不都合なことに関しては、駐車場が狭い(13人)、トイレが洋式(ウォッシュレット)でない(9人)等があった。 ・アンケートの設問項目は、平成28年度から見直しを図り、項目数を増やしたり、聞き取りアンケートを多くして対応した。当該年度は、熊本地震の発生で、分析結果が例年と異なる項目もあったが、月の集計・分析結果は、毎月の職員会議で全職員と工芸協会幹部へ説明、会館のより良い運営と工芸品づくりのスキルアップに反映させた。なお、市へ緊急に報告すべき事項はなかった。

総合評価

平成28年度の来館者数は、51,500人の目標に対して、5万人を割り込む43,745人とどまった。要因としては、熊本地震での休館や県外からの団体バス、施設利用の展示会などが減ったこと、地域との連携事業の「かわしり春ものがたり」への集客が振るわなかったことが挙げられる。

あまりにも大きかった地震、それに続く余震で、川尻地区の酒蔵群、すべての寺院が修復さえままならない状態となり、史跡と伝統を売り物にして来た町への観光客は皆無となった。そして、工芸家たちの作品や材料は勿論、工房や住居も大きな損壊を受け、高齢化が進む工芸家たちの創作意欲の喪失が危惧された。会館では、会館の修復作業と並行して、工芸家たちの安否、被害状況の把握から自治体への被害申請や支援事業内容をひとり一人に説明して工芸品づくりの継続をお願いして回った年となった。

工芸品の伝承をいかに進めるかが問われる中、平成28年度は熊本市と連携しての「おばけの金太、川尻刃物」の後継者育成と「熊本友禅」の若者育成事業が軌道に乗り、これらの伝統工芸を受け継ぐ若者が育ち始めたことは評価できる。そして、熊本の工芸品の紹介と販路拡大で、はかた伝統工芸館や福井市との連携、東京での「ものづくり匠の技祭典」への参加など幅広い事業を展開して、疲弊する工芸品の振興に当たることができた。しかし、平成28年度は熊本地震があったとはいえ、入館者の減少は、残念至極の一言であり、次年度から広報体制の見直しと若い世代層の集客に全力を上げたい。

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	熊本地震後、復旧作業や通常業務と並行して、避難者・被災者の対応にも尽力し、地域の拠点施設としての役割を十二分に果たしていた。 また、工芸関係者や川尻地域が被災し疲弊する厳しい状況の中で、工芸品のPRや担い手の育成、各種イベント等による施設の利用促進はもとより、地域の文化活動の拠点としての役割を担う等、まちづくり活動の促進にも大きく貢献しており、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。
施設の管理	A	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。開館時・閉館時の点検の徹底、各種講習の実施等、施設の保守管理と利用者の安全管理に努めていた。特に災害時の対応は迅速かつ適切で、来館者等の安全を考慮した復旧作業や施設管理を主体的に行っていた。
収支の状況等	A	熊本地震の影響による施設利用のキャンセル等で利用料金が減少する状況の中、事業の見直しを図ることにより、自主事業の縮小や広告費の節減にも適宜取り組み、収入が厳しい状況において支出を抑えることで、収支バランスの適正化に努めたものと認められる。

総合評価

熊本地震後、復旧作業や通常業務が多忙な中、並行して被災者の対応に当たるなど「公共の施設」としての認識の下、地域の拠点施設としての機能を十分担った。被災後の指定管理者による迅速かつ適切な対応により、地震後2週間で開館するに至り、開館後、疲弊した工芸関係者や被災した地域住民を支え、川尻地域の復興を盛り上げる動きを牽引してきたことは、計ることのできない成果のひとつだと言える。

また、アンケート結果にも地震の影響が色濃く出ており、県外からの来館者の割合が低くなっている。これは施設だけでなく川尻地域への県外からの団体客の減少が要因であると考えられることから、来館者数の増加はもとより川尻地域全体への観光客の誘客に繋がるよう県外向けのPRに取り組んでいただきたい。一方で、若年層やリピーターの来館者数が増加しており、市政だよりや地元メディアをはじめとした広報等による成果が出ている点は大変評価できる。

本市の伝統工芸を取り巻く環境は依然として厳しい状況にあるが、近年特に力を入れている後継者育成の成果が現れ始めている。指定管理者をはじめとした関係者による継続的な後進育成により、伝統工芸を受け継ぐ若者が育ち始めたことは大いに評価できる。

今後も継続した魅力的なイベントの開催や国内外でのPR活動、工芸品の次世代への伝承を期待するとともに、関係機関や周辺地域等とのさらなる連携を図りながら、伝統工芸および地域文化の振興に努めていただきたい。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市総合体育館・青年会館、田迎公園運動施設、南部総合スポーツセンター、熊本市総合屋内プール、託麻スポーツセンター、熊本市水前寺野球場、熊本市水前寺競技場																																																					
指定管理者	一般財団法人 熊本市社会教育振興事業団																																																					
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 文化・スポーツ交流部 スポーツ振興課																																																					
施設概要	<p>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</p> <p>熊本市総合体育館・青年会館 延床面積 18,639.73㎡ 大体育室、中体育室、武道場、トレーニング室、スポーツサウナ、競泳プール、弓道場 他</p> <p>田迎公園運動施設 延床面積 3,539.80㎡ 中体育室、小体育室、室内温水プール、運動広場、武道場、テニスコート 他</p> <p>南部総合スポーツセンター 延床面積 4,616.32㎡ 体育館、武道場、室内プール、運動広場、テニスコート、弓道場・アーチェリー場 他</p> <p>託麻スポーツセンター 延床面積 1,498.01㎡ 体育室、テニスコート 他</p> <p>熊本市総合屋内プール 延床面積 26,566.28㎡ メインアリーナ(5月～8月:公認競技プール(50m)、公認飛込プール、10月～11月:多目的フロア、12月～3月:アイススケートリンク)、サブプール(公認競技プール25m通年)、合宿所、トレーニング室 他</p> <p>水前寺野球場:軟式野球場1面 延床面積:2,655.94㎡ 内野スタンド:地上3階建て2,000人収容、芝生スタンド:1,000人収容</p> <p>水前寺競技場:公認競技場 延床面積:8,944.50㎡ トラック:全天候型、ウレタン舗装、1周400m・8コース、サブトラック:トラック外周2コース(500m)、雨天練習場、フィールド:天然芝張り、跳・投各2カ所 ラグビー・サッカー場兼用 収容人員:15,000人</p>																																																					
事業概要	<p>(1) 施設の使用許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務</p> <p>(2) 施設の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 施設の効用を十分に発揮させるためのスポーツ振興及び普及に関する業務</p> <p>(4) その他、施設の管理運営上市長が必要と認める業務</p> <p>上記以外に、地方自治法施行令第158条及び熊本市会計規則第18条の規定に基づき、使用料収納事務について別途委託。</p>																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 20%;">H27年度</th> <th style="width: 20%;">H28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>1,373,553</td> <td>416,613</td> <td>956,940</td> <td>30%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,373,553	416,613	956,940	30%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	1,373,553	416,613	956,940	30%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 20%;">H28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>944,122</td> <td>833,650</td> <td>110,472</td> <td>88%</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>69,005</td> <td>20,153</td> <td>48,852</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>1,013,127</td> <td>853,803</td> <td>159,324</td> <td>84%</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%;">H27年度</th> <th style="width: 20%;">H28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>792,220</td> <td>667,687</td> <td>124,533</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>80,619</td> <td>51,349</td> <td>29,270</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>121,311</td> <td>117,025</td> <td>4,286</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>994,150</td> <td>836,061</td> <td>158,089</td> <td>84%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	944,122	833,650	110,472	88%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	69,005	20,153	48,852	29%	合計	1,013,127	853,803	159,324	84%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	792,220	667,687	124,533	84%	事業費	80,619	51,349	29,270	64%	その他	121,311	117,025	4,286	96%	合計	994,150	836,061	158,089	84%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	944,122	833,650	110,472	88%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	69,005	20,153	48,852	29%																																																		
合計	1,013,127	853,803	159,324	84%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	792,220	667,687	124,533	84%																																																		
事業費	80,619	51,349	29,270	64%																																																		
その他	121,311	117,025	4,286	96%																																																		
合計	994,150	836,061	158,089	84%																																																		
モニタリングの実施方法	年2回(10月、3月)、立入等による現地での業務遂行状況の確認 月次・年次報告の確認、その他随時の現地での業務遂行状況の確認																																																					

指定管理者の自己評価
区分別評価

評価区分	評価	
施設の運営	A	平成28年熊本地震の影響で、各施設が避難所となったり被災で使用不可となるなど指定管理業務を実施できない状況が続いた。避難所運営中は施設管理者として24時間のシフトを組むなど、熊本市及び避難者への支援を行った。 多くの予約キャンセルについての使用料還付等対応とともに、地震後の施設供用再開照会への対応や利用希望の声に対しご理解をいただくよう施設運営状況の周知に努めた。 供用再開した施設は教室事業等も再開し、利用者数の回復に努めた。
施設の管理	A	平成28年熊本地震の影響での修理箇所について、対応できるものは随時処理し、避難者及び利用者の安全を確保し供用再開に備えた。供用が再開した設備では施設内の巡回や設備の日常点検を実施し、必要な対応をとった。地震後の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、調整を図った。また、所管課への報告を密に行い、必要な指示を仰いだ。
収支の状況等	B	公認会計士等と契約し、アドバイスを受けながら適正な会計処理を行った。 平成28年熊本地震の被災に伴う供用不能期間の指定管理料の減額調整があり、収支状況は例年より厳しくなったが、主に閉鎖施設での新規雇用の抑制などにより対応した。

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 利用者アンケート及び満足度調査</p> <p>2 調査期間 利用者アンケート:平成28年11月15日～11月29日 満足度調査:平成29年2月24日～3月10日</p> <p>3 調査方法 アンケート記入台及び用紙を準備し、回収箱で回収</p> <p>4 総合満足度(5点満点) 熊本市総合体育館・青年会館 4.00点、田迎公園運動施設 3.92点 南部総合スポーツセンター 3.70点、熊本市総合屋内プール 3.89点 託麻スポーツセンター 4.30点、熊本市水前寺野球場・競技場 4.29点</p> <p>5 主な意見 (良い評価)職員対応がよい等 (改善点)利用集中による混雑、設備の故障・劣化等 (その他)トイレの洋式化・ウォシュレット設置希望、被災施設の早期再開希望</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・アンケート及び満足度調査のご意見については、改善できる点があるか検討した。またご意見に対する回答文書を作成し、各施設内で掲示するほかインターネットでも調査結果の概要を公開した。</p> <p>・テニスコートにぼうきを追加設置した。</p> <p>・総合体育館トレーニング室の機材老朽化及び要望も高かったため一部機材の更新を実施した。</p>

総合評価

指定管理3期目の3年目として、事業計画に基づき各種事業を展開する予定であったが、平成28年熊本地震での被災により大幅な計画変更となった。施設の運営としては、避難所開設のため供用中止となっていた間は、熊本市と指定管理者間で締結した覚書に基づき、各区及び所管課の避難所運営等の支援・補助業務に取り組んだ。避難所運営時から「明るく健康に楽しく復興しようキャンペーン」を展開し、避難者の方々への健康づくり事業など指定管理者がもつ事業力のノウハウの活用に努めた。

安全が確認された設備から供用が再開され、自主事業も一部再開したことから広報誌や市政だより、WEBを中心とした営業再開の広報活動を行い、利用者数の回復を図った。アンケートを実施するほか、ご意見箱やホームページ上の問い合わせフォーム設置により随時意見を収集した。熊本市内のスポーツ施設では、体育館やプール等の閉鎖状態が続いており、特に南部総合スポーツセンターなど開館施設での利用者集中(混雑)がみられ、大会を開催できない競技団体をはじめ市民からは各施設の早期の利用再開の声が寄せられた。

今後の取り組みについては、利用者数の回復及び市民のスポーツに親しむ環境を取り戻すため、より一層利用者ニーズの把握に努めながら、広報活動の充実を図る。また地震後の教訓を活かし、消防訓練等の重要性を再確認しながら、避難所となる施設管理者として地元自治会との交流を図るなど地域に根差した施設としてのアピールも行き、より市民に親しまれる施設運営及び安定した施設経営を目指す。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	平成28年熊本地震の発生後、避難所となった各施設においてスムーズな避難者の受け入れ及び避難所の運営を行なわれており、熊本市及び避難者からの様々な要望に対し、臨機応変な対応をされていた。避難所閉鎖後も地震の影響により多くの施設が閉鎖している中、供用開始された施設を有効に活用していくことで、利用者数の回復に努めていた。
施設の管理	B	平成28年熊本地震の発生直後は、迅速に施設の被災状況の確認を行っており、避難者及び利用者の安全確保に努められていた。被災施設における軽微な修繕については適宜対応されており、早急な施設の利用再開に向けて備えられていた。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。 平成28年熊本地震の影響により、利用不能施設がある状況の下、必要最低限の人員により施設の運営を行う等の対応がなされていた。

総合評価

指定管理3期目の3年目ということで、安定した施設の運営業務に加え、更なる利用者の増加が見込まれていたが、熊本地震の発生に伴い例年の指定管理業務が行えていない状況であった。そのような状況の中、熊本地震発生後は避難所開設から運営まで熊本市と連携し、また避難所における健康づくり事業を行うなど指定管理者の事業ノウハウを活かしたスムーズかつ的確な対応がなされていた。

一部施設利用再開後は、様々な媒体を用いた広報活動や利用者ニーズに応じた各種事業の展開により施設の利用率の回復に努めていた。

施設の管理においては、熊本地震での被災や老朽化が進んでいる中、日ごろの巡回、点検による不具合箇所等の早期発見により、利用者が安全に安心して利用できる施設管理を行っていた。

平成29年度以降も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。

平成28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	経済観光局 文化・スポーツ交流部 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	・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 ・維持管理に関する業務 ・市民の文化活動の振興と地域経済の活性化を推進するため、企画事業を市指定事業と自主事業に区別し実施。																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>47,077</td> <td>19,256</td> <td>27,821</td> <td>41%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	47,077	19,256	27,821	41%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	47,077	19,256	27,821	41%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>50,588</td> <td>51,207</td> <td>619</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>11,949</td> <td>4,688</td> <td>7,261</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,252</td> <td>2,180</td> <td>1,072</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>65,789</td> <td>58,075</td> <td>7,714</td> <td>88%</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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>61,387</td> <td>56,603</td> <td>4,784</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,914</td> <td>1,282</td> <td>632</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,446</td> <td>5,111</td> <td>1,665</td> <td>148%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>66,747</td> <td>62,996</td> <td>3,751</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	50,588	51,207	619	101%	利用料金収入	11,949	4,688	7,261	39%	その他	3,252	2,180	1,072	67%	合計	65,789	58,075	7,714	88%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	61,387	56,603	4,784	92%	事業費	1,914	1,282	632	67%	その他	3,446	5,111	1,665	148%	合計	66,747	62,996	3,751	94%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	50,588	51,207	619	101%																																																		
利用料金収入	11,949	4,688	7,261	39%																																																		
その他	3,252	2,180	1,072	67%																																																		
合計	65,789	58,075	7,714	88%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	61,387	56,603	4,784	92%																																																		
事業費	1,914	1,282	632	67%																																																		
その他	3,446	5,111	1,665	148%																																																		
合計	66,747	62,996	3,751	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、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	A	<p>熊本地震発生後の施設の運営状況(コミュニティ棟)4月16日から5月18日にかけて近隣住民の避難所として開放、政令都市市長会「横浜市」からの避難所運営支援派遣職員の待機所及び食糧配給所を開設。その後、5月19日から開館し、貸館及び料理教室・スポーツ教室等の事業を再開した。(ホール棟)客席天井や空調ダクトの落下など大きな被害を受けたため休館し、貸館及びコンサート等の事業を全て中止した。ホール棟は開館できなかったが、音楽アーティストによるアウトリーチや、職員派遣による舞台演出等、地域や関係団体と連携した復興支援活動及び地域貢献活動に取り組んだ。また、健軍地区4商店街で構成する健軍まちづくり推進協議会事務局として、地域経済活性化に取り組んだ。</p> <p>健軍地域の小・中学校でのアウトリーチ(計4回) 地域創造文化祭等、市内各施設でのイベント(計7回) 各避難所でのコンサート(計4回) 商店街等での復興支援イベント(計7回) 健軍商店街での復興支援バザー(計9回) 健軍自衛隊通り桜まつり「健軍まちづくり推進協議会」として開催協力</p>
施設の管理	A	<p>熊本地震の影響で、施設・設備に大きな被害が生じたため、速やかな被害状況の報告及び立入禁止処置等による二次災害防止に努めた。</p> <p>また、コンサートホールを除く諸室の貸館再開に際しては、お客様に安全かつ快適に利用していただけるよう、日々の巡回や点検による不具合等の早期発見及び予防保全的処置に努めるとともに、除草作業や花植えなどによる環境美化にも取り組んだ。</p> <p>なお、修繕については、熊本地震関連の修繕(応急処置)を優先的に行い、自社で実施困難なものについては、市所管課と協議のうえ実施した。</p>
収支の状況等	B	<p>協定書、事業計画書に基づき、適正な会計処理を行った。事業を充実させて収支改善に努めたが、ホール使用料前年度既納分の還付等が影響し赤字決算となった。</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 11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28年度中に開催した全ての自主事業においてもアンケートを実施した。</p> <p>2. 調査方法 受付窓口でアンケート用紙を配布・回収。</p> <p>3. 結果総括 施設設備について・・・満足 92% 職員対応について・・・満足 93%</p> <p>4. 利用者の主な意見 (良い評価) 落語講座や映画音楽講座など新しい企画に取り組んでおられることを頼もしく思います。 (改善点等) 工事休館中、他の場所で教室を開催してほしい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>工事休館中、人気の高かったヨガ教室を熊本市総合体育館で継続することとした。</p>

総合評価

<p>熊本地震の影響で、地元商店街の大型店舗が倒壊したほか、当ホールにおいては、コンサートホール客席天井が崩落するなど大きな被害を受けた。そのような中、当ホールにおける活動が震災復興の活力になることこそ、指定管理者としての重要な役割のひとつと考え、緊急避難所の開設、各避難所でのコンサート、各施設や商店街でのイベント協力、小・中学校でのアウトリーチなどに取り組んだ。</p> <p>また、貸館を再開したコミュニティ棟においては、映画音楽講座など新たなジャンルの講座の開催や、スポーツ教室を定期的開催し、いずれも参加者から好評を得ることができた。今後も被災地の文化ホールとしての役目を果たせるよう、地域や関係団体と連携しながら、復興支援、地域貢献及び利便性の高い施設運営に取り組むとともに、スムーズな貸館の再開に努めていきたい。</p>

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	平成28年度は、熊本地震直後、近隣住民の要望による避難所の開設や他都市職員の待機所(23日間)となるなど通常とは異なる業務が生じたが、迅速、適切な対応が行われた。 震災によりホールの使用ができなくなったが、地域商店街との連携事業や復興支援コンサートなどの新規事業等を積極的に行った。
施設の管理	A	保守点検等、施設の維持管理業務については、仕様書に基づき適切に実施されている。平成28年度は、熊本地震により、ホールの天井崩落をはじめ、施設内に多くの被害があったが、被害状況調査と緊急修理等についての対応が迅速に行われた。
収支の状況等	B	震災によるホール閉鎖で利用料収入の還付増等により、マイナス収支となったが、適切な会計処理が行われている。

平成28年度は、熊本地震により、避難所の開設等、緊急的な業務が生じたが、交代制の夜間勤務など、職員が一体となり、適切な対応が行われた。また、震災によりホールが使用不可となったが、ホール以外での企画事業の拡充、小中学校へのアウトリーチや地元商店街と連携したイベントの企画・実施、他の避難所等でのコンサートなど、地域貢献、復興支援に積極的に取り組んだ点は高く評価できる。

施設管理面においては、利用者が安全で快適に利用できるようきめ細かな点検を行い、震災により破損した箇所の早期発見に努めた。

指定管理期間の5年が経過したが、施設の管理運営全般において、適切に業務が履行された。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南地域物産館				
指定管理者	九州綜合サービス株式会社				
指定期間	平成26年10月1日から平成31年3月31日				
施設所管課	農水局 農政部 南農業振興課				
施設概要	地域の農業、商工業その他の産業及び観光の振興を図るための拠点とし、城南地域の交流を促進するための場を提供し、地域の活性化を図る施設として設置。 ・延床面積 561.46㎡(木造平屋建て) ・直売所 249.1㎡ ・休憩所 44.7㎡ ・事務室 51.1㎡ ・調理室32.3㎡他				
事業概要	・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関すること。 ・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関すること。 ・地域住民、観光客等の交流に関すること。 ・入場者への憩いの空間の提供に関すること。				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比 (%)
	全体	104,914	114,761	9,847	109%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比 (%)
	指定管理料	1,606	2,035	429	127%
	利用料金収入	128,847	155,128	26,281	120%
	その他	684	730	46	107%
	合計	131,137	157,893	26,756	120%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比 (%)
	管理費	29,444	27,615	1,829	94%
	事業費	108,255	131,217	22,962	121%
	その他	200	200	0	100%
	合計	137,899	159,032	21,133	115%
モニタリングの実施方法	月次報告書、事業報告書の確認、年に4回の管理運営業務に関するセルフモニタリングの実施(仕様書及び協定書に基づく運営)またアンケートによるCS調査				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	平成28年4月に発生した熊本地震により売上、客数共に3割減少したが農産物を中心とした出荷促進に努めた。徐々に売上が回復をみせ、夏祭り、周年祭、春祭りと季節に応じた物産館らしいイベントを計画し知名度を向上させ、また生産者と連携を強化することができた。 仮設住宅への移動販売、よかばいBOX販売など復興を目的とした活動も行うことができたと考える。まだまだ安定した農産物の供給が難しいため、さらなる出荷量の調整また他の物産館との差別化を図れる売り場を作り上げていきたい。
施設の管理	B	設備の保安管理・安全管理に努め、施設の巡回も毎日行った。地震発生時の対応もマニュアル通りに対応し、施設のヒビや冷蔵ケースの故障などの被害はあったが、大きな問題はなかった。備品管理も徹底しており、備品のチェック、配置の確認も行っている。個人情報の保護に関しても鍵管理や会社の研修に参加し、安全対策に努めることができた。

収支状況	B	収支においては、特に問題もなく適切に処理されている。経費として削減できるところは全員で省エネ対策に努めていきたい。
------	---	---

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28年7月1日～7月15日、平成28年11月10日～11月30日 平成29年3月1日～3月31日(年3回)</p> <p>2.調査方法 物産館利用者へ配布、また喫茶コーナーにアンケート用紙を備え置きし、記入後、回収箱で回収。(回収件数各50部)</p> <p>3.結果総括 職員の対応について・・・「良い、普通」99% 価格について・・・「安い、丁度よい」95% 平成27年度と比較すると、価格について高いとの評価が減少した。ただ生産者の間で値段のバラつきがあり基準などを定めていないため、お客様が疑問に感じるとの意見があった。日々の出荷で値段の大きな差がないよう、さらに連携をとる必要がある。 【利用者の主な意見】 (良い評価)・スタッフの笑顔に癒される。・居心地がよい。・ゆっくりできる。(改善点等)・野菜を増やしてほしい。・面白みがない。・喫茶コーナーにもっと商品を置いてほしい(ケーキなど)。</p>	
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>野菜の全体量を増やしお客様が満足できる充実した売場を作ることは常に課題とし、生産者と部会等で報告を行い議論する場をつくっている。喫茶コーナーにおいては販売商品をもっと増やし利用者が増えるよう、企画していきたい。</p>	

総合評価

<p>熊本地震により城南地域も被災された生産者が多く、出荷意欲の低下がみられ物産館としても売上、客数共に3割減少した。その後徐々に回復を見せ、お客様が楽しんで頂けるイベントを企画したり、出荷者の売上に繋がるよう、仮設住宅への販売や復興支援イベントなどに参加し、意欲向上に繋げることができた。</p> <p>メディアでも紹介され知名度のアップや、集客になり良かったと考える。また、リピータのお客様も増え居心地の良い空間の提供を通じて、売上向上に繋げていくことができたと考える。今後も情報発信を常に心がけ、消費者のニーズに応えられるよう、物産館と生産者が一体となった運営を行っていく。今後は商品の開発や喫茶コーナーの充実を重点的に行い、さらに満足のできる物産館となるよう努めていきたい。</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、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 4月に発生した熊本地震により、売上が減少したが、生産者との連携を強化し出荷促進に努めた。アンケートの実施により利用者のニーズを反映し、季節に合わせたイベント等を開催し、知名度を上げたことにより、前年度と比べ売上・客数共に増加した。
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。地震による被害が多少あったものの、地震発生後の対応でマニュアル通りに対応された。日々の施設の点検、備品管理等の安全管理に努めている。
収支状況	B	収支においては、問題もなく会計処理も適切に処理されている。 光熱水費の削減等、日々省エネ対策に取り組んでいる。

総合評価

指定管理者として2年半が経過し、協定書・仕様書に基づき適切な管理運営が行われている。
熊本地震により施設の運営に様々な影響・被害を受け、震災直後は震災前と比較し売上、客数共に3割減少したが、仮設住宅への訪問販売や盛大なイベント等を開催し、広報活動にも力を入れ知名度が上がったことにより、前年度に比べ約20%の売上を伸ばすことができた。
今後も品揃えの充実を図るとともに、旬の野菜や果物をPRするイベント開催などお客様へのサービスの向上に努める必要がある。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	植木地域農産物の駅				
指定管理者	有限会社三河屋スーパー				
指定期間	平成28年11月1日～平成33年3月31日				
施設所管課	農水局 農政部 北農業振興課				
施設概要	<p>植木地域全体の経済活性化に向けた連携拠点として、植木地域の農業と観光との連携を図り、地域の活性化を目指すとともに、熊本市の北の玄関口として観光客等へのPR拠点としての機能を発揮し、市内観光地の回遊性の向上を図ることを目的とする。</p> <p>・敷地面積8,479.83㎡ ・延床面積857.52㎡(木造平屋建て) ・直売所510.79㎡ ・軽食提供コーナー15.141㎡ ・情報・多目的スペース84.47㎡ ・事務実53.14㎡ ・更衣室、倉庫20.77㎡ ・バックヤード44.72㎡ ・トイレ74.53㎡ ・屋外休憩所135.81㎡ ・屋外廊下153.94㎡ ・ポケットパーク792.85㎡ ・駐車場4592.5㎡</p>				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関する事 ・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関する事 ・地域住民、観光客等の交流に関する事 ・入場者への憩いの空間の提供に関する事 				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	-	84,448	-	-
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	-	0	-	-
	利用料金収入	-	15,031	-	-
	その他	-	29,094	-	-
	合計	-	44,125	-	-
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	-	39,187	-	-
	事業費	-	30,958	-	-
	その他	-	0	-	-
	合計	-	70,145	-	-
	平成28年度は5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計画書、事業報告書等の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)、利用者アンケートを実施				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	<p>施設の運営については、指定期間初年度ということもあり、仕様書等を確認しながらひとつひとつ適切に行った。利用者のニーズ、お客様からの苦情や要望に対する対応は可能な限り実施したが、すべてにお応えすることはできなかった。</p> <p>施設PRについては、SNSやHPでの告知、メディア告知などメイン商品の「すいか」を中心に行うことができた。職員の研修については重点的に研修が必要な部分から行っている。</p>

施設の管理	B	施設の管理については、仕様書に基づき、業務委託可能な部分については専門の業者にて適切に行い、その他の部分についても適切に実施した。ただし、お客様が施設を利用する上での利便性向上のための対策については満足いく改善ができなかったため、今後も検討していく。
収支の状況等	B	収支の状況等については、適正な会計処理、事業目的に応じた運営を行うことができた。しかし、出荷物の確保、販売が目標を大幅に下回っており、近々に改善する必要がある。今後も地域と連携した運営を行っていく。

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
<p>1.調査期間 平成29年11月22日～平成29年1月3日、平成29年1月4日～平成29年3月31日</p> <p>2.調査方法 サッカー台にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収(回収件数 計14件)</p> <p>3.結果総括 回答頂いた7割程度のお客様より、施設の美化、職員の対応について満足しているとの回答。また利用したいという回答も7割程度で、すいかが美味しかった、道の駅が好きだから、野菜が新鮮でおいしい等の意見が多かった。</p> <p>【その他お気づきの点など】</p> <p>場所が分かりづらい(建物が車道から見えない)。レストランが無いのが残念。駐車場への入り口が入りづらい。朝早くくと野菜があるが、夕方は少ない。などの回答あり。</p>	
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>アンケート以外でも特に多かったのが、野菜が少ないとの回答であった。11月～2月頃までは近隣の野菜が例年よりも極端に少なく、仕入れ野菜という形で、店舗側にて品ぞろえを行った。また、施設正面駐車場へ入りづらい、狭くてタイヤを乗り上げてしまうなど問題があり、ポールの位置調整を行うことで、入りづらさを多少解消致することができた。レストランや、地元の食材を食べる施設が併設されていない点に関しては、近隣の食事が可能なお店をご案内する、店内に出荷頂いているお弁当等をおすすめすることで対応した。</p>	

総合評価

<p>施設のオープン年度ということで、多忙なスケジュールでオープンしたため、十分な研修が行えず、お客様よりお叱りを受けることもあった。多くの関係者の皆様の応援、協力、宣伝活動等もあり、メインの秋すいかが予想以上の人気となった。12月以降、すいかの出荷の減少とともに、売上、客数も落ちてしまい、全体の出荷量も集客不足で減ってしまい、年末から2月にかけて厳しい状況となった。</p> <p>1月から行った『うえきマルシェ』のイベントでは、出荷者が自らお客様へ商品のアピール、またイベントでの対面販売等で魅力を伝えることができた。3月に入り、中旬からすいかの出荷が始まり、特に出始めの小玉すいかは味がのっており、毎日完売となり、メディアにも取り上げられ、やはりすいかの里植木はすいかだなという期待をお客様より多数いただいた。これからもお客様の期待に応えていきたい。</p> <p>設備面やレストランが無いなど様々な要望をいただいたため、これらを踏まえた施策を今後検討していく。</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	B	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適正に実施された。 地域の農業者・商工事業者・温泉旅館・金融機関等からなる「植木地域農産物の駅運営委員会」を設置し、運営方針等を検討しており、地域と連携した取り組みが図られている。

施設の管理	B	<p>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。</p> <p>点検等により不具合が発見された場合には、速やかに報告があり、改善が行われるなど、当課との連携も十分に図られている。</p>
収支の状況等	B	<p>開館当初の売上は順調であったが、平成28年度は当初計画を下回る結果となり、今後、計画的な出荷と品質管理等を徹底し売上の増加を図る必要がある。不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。</p>

総合評価

<p>平成28年11月22日オープンで、指定管理者としては約4ヶ月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。</p> <p>販売については、出荷者協議会が9月に立ち上がり、開館当初は、植木地域最大の特産品である、「すいか」が出荷され売上は順調であったが、「秋すいか」の出荷が終わると売上が減り、来館者も減少した。3月に「春すいか」の出荷が始まると、売上、来館者ともに増加した。</p> <p>今後は、消費者のニーズを把握し、植木地域の特色を活かした品揃えや品質管理を徹底し売上の増加を図る必要がある。</p>
--

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市営住宅(改良住宅・単独住宅)、熊本市特定優良賃貸住宅、熊本市小集落改良住宅(中央区・北区・西区)				
指定管理者	熊本市営住宅管理(中央・北・西)共同企業体				
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日				
施設所管課	都市建設局 建築住宅部 住宅課				
施設概要	熊本市営住宅: 公営住宅69団地、改良住宅4団地、単独住宅3団地 熊本市特定優良賃貸住宅7団地 小集落改良住宅2団地 *: 公営住宅と単独住宅で1団地重複有り				
事業概要	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 収納業務(法的措置以外) 等				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	1,651	237	1,414	14%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	323,588	327,887	4,299	101%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	323,588	327,887	4,299	101%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	323,570	327,612	4,042	101%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	323,570	327,612	4,042	101%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務報告及び自己評価の確認 会議及びヒアリングによる業務遂行確認(年4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	平成28年度は当センターによる指定管理業務開始2年目であることから、1年目から比較するとスタッフのレベルアップもあり運営体制はよくなった。そんな中、熊本地震により膨大な電話対応や一時使用の申し込み受付業務を行うなど例年とは違う業務を住宅課より求められ、その期待に応えるべく鋭意努力し務めを果たした。
施設の管理	A	熊本地震発生後は、管理施設の安全確認や入居者からの修繕要望受付、被災者入居のための空室提供など、住宅課や業者等と協力しながら迅速かつ的確な対応を行った。特に空室提供については、空室の早急な現状把握のため、センター職員全員で協力して短期間で空室確認を行った。

収支状況	A	常にコスト削減や費用対効果を念頭に置き管理・運営を行ったことにより、入居者からの意見・要望を反映した修理や環境整備ができた。 また、平成28年度は熊本地震による被災者の受入部屋の原状回復工事のため、通常の工事とのバランスを考慮し、適切な予算計画を立て実行した。
------	---	---

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29年2月3日～2月28日まで</p> <p>2. 調査方法 平成28年4月から管理センターを利用された方を対象にリストアップアンケート用紙を216名に送付し返信用封筒にて回収 回収件数111件(回収率51.3%)</p> <p>3. 結果総括 ・非常に良い 43% ・少し良い 18% ・普通 28% ・少し悪い 4% ・非常に悪い 3% ・わからない 4%</p> <p>普通以上の評価は約89%であった。また、利用された内容別でみると普通以上の評価が89%を下回ったのは『小修繕利用』(88%)と『同居・承継申請』(78%)と『住替入居された方』(67%)であった。</p>	
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>アンケート結果の中で、同居・承継申請された方と住替入居された方の数値が低いため、詳細にアンケート内容を確認した所、建物が古いこと、他の住民への苦情等であった。 また、駐車場管理組合の方の評価は前年より6ポイントUPしており、担当者の日頃からの親切丁寧な対応や工夫が評価されていると思われる。 今後の課題としては、高齢者へわかりやすく説明するためには何か工夫することはないかという意識をもって毎日の業務にあたり、改善できることは改善し、そして更に顧客満足度が得られる管理センターになることを目指していく。</p>	

総合評価

<p>当センターによる指定管理業務も2年目になり、住宅課との連携の強化も行い、業務がよりスムーズに実施できるようになった。また、熊本地震が4月に発生し一時は混乱が生じたが、被災者の住宅確保に関しセンター全員が協力し、空室の整備を早急に行い提供できる環境づくりに努めた。その後、避難場所に赴き、被災者の方々の住居に関するヒアリングを行い市営住宅の情報を提供した。 また、被災者の方々の入居後の問い合わせに関し、真摯に対応し快適な生活を営んでもらえるよう努めた。 平成28年度は地震に始まり地震で終わった印象だが、通常業務も平行して行い入居者の要望には積極的に取り組み改善を行った。</p>

市の評価

区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	平成28年4月の熊本地震発生以降、住宅課の被災者支援業務に対し定期募集等の指定管理業務のノウハウで補助する等貢献した。 また、初期滞納対策への取組みが住宅課過去最高の収納率到達への一助となったほか、駐車場管理組合への直接訪問等の積極的な対応によって、当該管理組合に対する入居者からの評価に改善が見られた。
施設の管理	A	地震への対応という面で非常に大変であったと思われるが、住宅課とよく協議を行い、迅速な復旧等に努めていた。 また、避難所等の被災者へ住戸の提供を行うため、修繕業者が確保できない状況の中で、業者を調整し空室修繕を実施するなど、被災者へ早期に提供できるよう取り組んでいた。
収支状況	B	事業計画や仕様書に基づき、適正に実施された。

総合評価

指定管理者が区毎に2者に分かれてから2年が経過した。

平成28度は熊本地震の発生で指定管理者の業務が影響を受けた部分も大きかったが、被災者の目的外入居をはじめ、仕様書を超える部分も含めてノウハウを活かし、住宅課と協力して業務へ取り組んだ。

また、1年目はミス等が散見されていたところ、今年度は業務全般について処理の安定性が向上した。

特に収納業務については、初期滞納対策が住宅課の収納率向上の一助となり、地震被災にもかかわらず過去最高の収納率に到達できたことは評価できる。

3年目は、特に更なる収納率向上や被災者支援へ向け住宅課と協力して取り組むことを期待したい。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市営住宅(改良住宅・単独住宅)、熊本市特定優良賃貸住宅、熊本市小集落改良住宅(東区・南区)																																																					
指定管理者	熊本市営住宅管理センター共同企業体																																																					
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 建築住宅部 住宅課																																																					
施設概要	熊本市営住宅:公営住宅44団地、改良住宅4団地、単独住宅2団地 熊本市特定優良賃貸住宅5団地 小集落改良住宅1団地 *:公営住宅と改良住宅で1団地重複有り																																																					
事業概要	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 収納業務(法的措置以外) 等																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>2,140</td> <td>2,314</td> <td>174</td> <td>108%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	2,140	2,314	174	108%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	2,140	2,314	174	108%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>269,579</td> <td>272,919</td> <td>3,340</td> <td>101%</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>269,579</td> <td>272,919</td> <td>3,340</td> <td>101%</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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>268,782</td> <td>270,479</td> <td>1,697</td> <td>101%</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>268,782</td> <td>270,479</td> <td>1,697</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	269,579	272,919	3,340	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	269,579	272,919	3,340	101%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	268,782	270,479	1,697	101%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	268,782	270,479	1,697	101%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	269,579	272,919	3,340	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	269,579	272,919	3,340	101%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	268,782	270,479	1,697	101%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	268,782	270,479	1,697	101%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務報告及び自己評価の確認 会議及びヒアリングによる業務遂行確認(年4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	管理業務全般において、熊本地震に関連する業務の増加が際立った。特に入居手続きについては、定期募集が1回のみであったが、地震の被災者の市営住宅への一時入居に関する説明受付と、入居説明・カギ渡しが多く、土日及び平日の時間外に本庁及び各避難所訪問にて対応して、被災者の住居確保等に注力した。また、収納業務においても前年以上の結果を出すことができた。
施設の管理	A	入居者の安心・安全・良好な生活が維持できるよう、仕様書に基づき施設の点検・維持管理・修繕を、震災関連も併せて適切に実施した。震災対応では、建物被害調査や修繕受付増加を考慮し、業務応援職員派遣を行った。震災入居用空室準備は早急に行い、円滑な入居案内が行えるよう、職員間で情報共有を適切に実施した。
収支状況	A	常にコスト削減をセンター職員全員に徹底させ、さらに適正な会計処理を行い、毎月の会計事務所による会計監査と年3回の内部監査を実施することで、経営の安定化を図った。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間 : 平成29年2月～3月 2.調査方法 : 利用者アンケート(197名に郵送し108名の回答あり) 3.結果総括 : 「全体集計結果」 ・非常に良い(37%)、少し良い(20%)、普通(31%)、少し悪い(4%)、非常に悪い(4%)、 分からない(3%)という結果となり、全体的には良い評価を頂いた。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>平成28年度は地震災害があり、アンケート送付者のうち一般の入居手続きをされた方は0名であり、前年度との比較はできないが、1割に近い18%の方からはあまり良くない評価を受けた。特に修繕関係での対応で、連絡が取れた入居者については丁寧な説明対応を行ったが、無記名等による連絡先が不明の入居者については、継続案件として管理センターの共有情報として対応に備えている。</p>

総合評価

<p>平成28年度は、第三期指定管理の二年目であったが、地震関連で仕様書外の業務も発生し、当センターも可能な限りの協力を行った。特に被災者の市営住宅への一時入居においては、土日及び平日の時間外に、避難所への説明訪問対応や入居説明・カギ渡しの対応を行い、被災者の住居確保に努めた。</p> <p>また、第三期からの新業務である収納業務においては、十分な成果を上げる事ができた。特に収納率向上については、90%台にのせることができ、前年度から大幅に改善することができた。この様に数値の改善や入居者からの高い評価は、管理センター職員個人の能力向上のため、各種研修や講習会・勉強会に積極的に参加して全体的なレベルアップに注力した結果と言える。</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	平成28年4月の熊本地震発生以降、住宅課の被災者支援業務に対し定期募集等の指定管理業務のノウハウで補助する等、特に東・南区の被害が大きかったこともあり貢献した。 また、初期滞納対策への取組みに昨年度同様に力を入れ、住宅課過去最高の収納率到達への一助となった。
施設の管理	A	熊本地震発生により緊急の対応を行う必要がある中、応援体勢をとりながら、適宜対応した。 被災者受入住戸については、住宅課の要請に対し早急な調査を行い、被災者受入用空家修繕については、修繕業者の手配に苦慮しながらも、できる限り入居予定に合わせ対応した。
収支状況	B	事業計画や仕様書に基づき、適正に実施された。

総合評価

<p>指定管理者が区毎に2者に分かれてから2年が経過した。</p> <p>平成28年度は熊本地震の発生で指定管理者の業務が影響を受けた部分も大きかったが、被災者の目的外入居をはじめ、仕様書を超える部分も含めてノウハウを活かし、住宅課と協力して業務へ取り組んだ。</p> <p>また、収納業務については、初期滞納対策が住宅課の収納率向上の一助となり、地震被災にもかかわらず過去最高の収納率に到達できたことは評価できる。</p> <p>3年目は、特に更なる収納率向上や被災者支援へ向け住宅課と協力して取り組むことを期待したい。</p>

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市庁舎自転車駐車場、熊本市自転車駐車場、熊本市辛島公園地下自転車駐車場(運営)、熊本市庁舎北側自転車駐車場、熊本市上通自転車駐車場																																																						
指定管理者	株式会社パースト24																																																						
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日																																																						
施設所管課	都市建設局 土木部 土木管理課 自転車対策室																																																						
施設概要	<p>市街地における自転車の駐車秩序を確立し、都市の美観を維持するとともに、自転車の利用者の利便性の向上を目的とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・熊本市庁舎自転車駐車場(自転車:50台) ・熊本市自転車駐車場(自転車:340台、原付:380台) ・熊本市辛島公園地下自転車駐車場(自転車:470台、原付:252台、自動二輪:50台) ・熊本市庁舎北側自転車駐車場(自転車:210台) ・熊本市上通自転車駐車場(自転車:650台) 																																																						
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・自転車駐車場の使用の許可及びその取消しに関する業務 ・自転車駐車場の維持管理に関する業務 ・使用料の収納事務および支出事務 																																																						
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>1,079,417</td> <td>1,054,575</td> <td>24,842</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>					(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,079,417	1,054,575	24,842	98%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
全体	1,079,417	1,054,575	24,842	98%																																																			
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>64,921</td> <td>64,921</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>64,921</td> <td>64,921</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>55,540</td> <td>54,207</td> <td>1,333</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>7,939</td> <td>7,554</td> <td>385</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,923</td> <td>4,180</td> <td>257</td> <td>107%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>67,402</td> <td>65,941</td> <td>1,461</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	64,921	64,921	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	64,921	64,921	0	100%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	55,540	54,207	1,333	98%	事業費	7,939	7,554	385	95%	その他	3,923	4,180	257	107%	合計	67,402	65,941	1,461	98%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	64,921	64,921	0	100%																																																			
利用料金収入	0	0	0	-																																																			
その他	0	0	0	-																																																			
合計	64,921	64,921	0	100%																																																			
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	55,540	54,207	1,333	98%																																																			
事業費	7,939	7,554	385	95%																																																			
その他	3,923	4,180	257	107%																																																			
合計	67,402	65,941	1,461	98%																																																			
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 利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各自転車駐車場に設置してあるアンケート箱からのアンケート回収 ・職員が直接利用者へ依頼する形で、アンケート調査を年2回実施。(10月、3月) 																																																						

指定管理者の自己評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	<p>施設の運営については、熊本地震後に、特に市役所周辺の駐輪需要が増加した中、初年度から実施している駐輪場のネットワークを活用し、民営の駐輪場と一体となって利用者の待ち時間が抑えられるように空き状況の案内を行った。案内に際しては、時間帯によって車種および駐輪場の場所の需要が変化するので、日々の動向を分析することで効率的に案内を実施することができた。</p> <p>上記のような利用者への案内や日々の接遇サービスは、初年度から積み重ねてきた職員の知識や経験によって質が上昇していると評価しているが、細かい言葉遣いや所作という点においてはまだまだ行き届いていない点があるので、さらに改善を行いたい。</p>
施設の管理	B	<p>清掃や機器の点検作業は仕様書の通りに遂行することができた。</p> <p>熊本地震による設備の破損・故障は少なかったが、経年劣化による駐輪ラックの故障が増えたので、修理を実施した。</p> <p>また、管制機器のメンテナンスをこまめに実施し、不具合が生じた場合はメーカーと連携して迅速に対応することで、運営への影響を最小限に抑えることができた。</p>
収支の状況等	B	<p>平成28年度中の最低賃金の上昇が予想以上に大きかったこと、熊本地震の影響による駐輪需要の増加(満車対応)に職員を一時的に多く費やしたこと、および職員の配置が効果的にできなかったこと等の理由により、人件費が増加した。</p> <p>他の経費を削減する努力をしたが、人件費の増加分を解消するまでにはいたらなかった。</p> <p>今後は、社内における業務分担の見直し等を行い、収支の改善を目指すこととしている。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間:平成28年10月17日～10月27日(11日間) および 平成29年3月6日～3月12日(7日間)</p> <p>2.調査方法:利用者によるアンケート用紙への記入</p> <p>3.調査結果:回答件数 782件</p> <p>職員の対応:とても良い・概ね良い 99.5% 悪い・非常に悪い 0.1% (無回答)0.4%</p> <p>場内の清掃:とても清潔・概ね清潔 98.7% 少し汚れていた・汚れが目立った 1.3% (無回答)0%</p> <p>場内の案内表示:わかりやすい・概ねわかりやすい 94.8% 少しわかりにくい・非常にわかりにくい 4.9% (無回答)0.3%</p> <p>主なご意見とご要望:</p> <p>料金については、自動二輪の安価な料金体系、回数券・プリペイドカード・定期使用を実施していない市役所周辺での駐輪場における定期券導入等を望む意見があった。</p> <p>設備面については、熊本市自転車駐車場および辛島公園地下自転車駐車場の、特にバイク置き場において、1台あたりのスペースの拡大を望む意見が多く見られた。また、辛島公園地下自転車駐車場の自転車の2段ラックについて、使い辛いという意見が多くがあった。さらに、辛島公園地下自転車駐車場では、案内表示の改善を求める意見が昨年同様に見られた。</p> <p>その他、ICカード(電子マネー)の導入を望む意見が数件あった。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>料金面や定期券の取り扱い、設備面等、当社にてすぐに対応できない事項は、アンケート結果報告書にて所管課である自転車対策室に伝えた。</p> <p>現状での対応として、2段ラック使用時に不便を感じる利用者には、職員が自転車収納の手助けを行うように努めた。また、案内表示について、案内表示を追加または修正する際に利用者目線に立ったものになるよう心掛け、随時改善を進めている。</p>

総合評価

指定管理2年目となった平成28年度は、初年度から取り組んでいるサービスの向上と、市営・民営の両駐輪場全体の効率的な運用に努めることで、利用者の利便性の向上および利用者数の増加を目指した。利用者数は前年度から若干減少しているが、4月に発生した熊本地震の直後に利用者数が減少したこと、その後は市役所周辺の駐輪需要が高まったものの、長時間にわたって満車状態が続いたこと、熊本市自転車駐車場の建物の点検に伴う一部閉鎖期間があったことなどが要因である。利用者数としては減少しているものの、地震直後を除けば、全体的に例年よりも場内の稼働状況は高く、特に市役所周辺の日中は満車または満車に近い状態が続いていたので、周辺の民営の駐輪場と一体となって案内を実施した。

また、自転車利用促進の広報活動として、平成28年6月に地元テレビ局のローカル番組内にて自転車の利用促進に関する内容を1回(1分程度)放送した。次年度も実施する予定としている。さらに、他局で「自転車の安全利用」の啓発CMへの協賛も行った。しかし、インターネット上ではホームページとフェイスブックで情報発信を行っているが、フェイスブックの更新が滞ってしまい、十分に機能させることができなかったことは反省点であり、改善したい。

今後の課題として、収支を改善するとともに、現在の中心市街地全体の駐輪状況を分析し、今後の政策に活用できる資料を提供していく。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。特に、熊本地震後の急増した来庁者の利用に対し、民間駐車場のノウハウの活用により、他の駐輪場の空き情報を提供するなどサービスに努め、待ち時間の解消に努め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。地震による設備の不具合は少なかったものの、経年劣化によるラック等の故障発生に対する修理や、官制機器保守をこまめに実施することにより、サービス低下を極力抑制している点を評価しB評価とした。
収支の状況等	B	6箇所と多くの自転車駐車場の施設運営、施設管理を行っているところであるが、支出内容の必要性に気をつけて効率がよい支出を心掛けている。会計処理は適切に行われている。

総合評価

指定管理者2年目は、4月に発生した熊本地震により施設がダメージを受ける特異な状況下の中、ほぼ計画どおりの取組みが実施されている。

地震による来庁者急増に伴い、市庁舎隣接の駐輪場の利用増が発生し、時間帯によっては満車状態が継続したため、利用者から待ち時間に対する苦情が多く寄せられた。この状況に対し、初年度(27年度)から実施している、駐輪場官制機器のネットワークにより、周辺駐輪場の空き状況の情報提供と誘導により、待ち時間を解消するサービスに努めたことは高く評価できる。

また、利用者アンケートの要望への対応について、可能なサービスは随時実施していることで好評を得ている。(自転車収納の補助、案内表示の追加など)

現在も来庁者増は継続しており、また、大型商業施設の開業による中心部への乗入は増加が見込まれることから、現在行っている広報活動の充実を図り、サービス向上と駐輪場の利用促進に取組む必要がある。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市健軍自転車駐車場				
指定管理者	公益社団法人熊本市シルバー人材センター				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	都市建設局 土木部 土木管理課 自転車対策室				
施設概要	健軍地区の駐輪場として来街者の駐輪場所確保を図り、自転車利用者の利便性の向上を目的とする。 ・熊本市健軍自転車駐車場(自転車:1,058台 原付:144台)				
事業概要	自転車駐車場の維持管理に関する業務				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	340,014	353,445	13,431	104%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	17,556	17,556	0	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	17,556	17,556	0	100%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	13,692	16,891	3,199	123%
	事業費	253	7	246	3%
	その他	1,056	2,884	1,828	273%
	合計	15,001	19,782	4,781	132%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回(10月、3月) 利用者アンケート・常設ご意見箱・利用者アンケート調査(11月)				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	例年通り、健軍商店街と連携し、“よって館ね”“健康フェア”等によるPR活動、ホームページの充実による利用者増を目指した。 熊本地震発生後、被害状況を市に報告の後、事務局、管理人において破損部を確認、窓等破損場所にビニールシートを張るなど、いち早く施設の復旧を目指し、その結果使用休止の期間は2日のみに止まった。今回のような災害時に適切な対応を行ったことが利用者増につながったと考えている。
施設の管理	A	事業計画書による清掃作業(日常清掃・定期清掃)及び搬送機保守点検、消防設備点検(定期点検)、モニターや管理人(館内、周辺)巡回による監視等実施した。、特に地震後は補修箇所を重点的に点検するなど利用者が安全・安心で施設を利用できるよう努めた。
収支の状況等	A	熊本地震による対応人件費や平成27年度の消費税の増税分などから全般に支出は増えているが、必要な経費と考えている。また平成27・28年度を通しては黒字を維持している。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査機関 平成28年11月14日～平成28年11月30日</p> <p>2.調査方法 アンケート用紙手渡し(300枚)記入後アンケート回収箱に投函、回収件数122件</p> <p>3.結果総括 清掃について100% 照明について92% 管理人の対応について96%の方がそれぞれ普通以上の評価をされている</p> <p>4.その他 (良い評価) ・安心して駐輪できる ・雨の日も利用できて助かる ・清掃が行き届いている (改善点) ・照明を明るくしてほしい ・挨拶を徹底してほしい ・年末年始も開けてほしい、</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・照明を明るくしてほしい 節電のため2列にしていたものを5列に変更した。</p> <p>・挨拶を徹底してほしい ミーティングにて管理人に周知徹底するなど対応した。</p> <p>・年末年始も開けてほしい 市と協議し、検討する。 などそれぞれ対応を駐車場内の掲示板に表示した。</p>

総合評価

<p>今年度は熊本地震が発生したが利用者数は4%増加しており、当施設が地域の自転車利用者にとって必要不可欠な施設であり、地域に溶け込んだ施設であることが改めて認識できた。今後も災害時・緊急時の対応や管理人の接遇などに注力することで安全・安心で利用しやすい施設を目指すことで利用者の増を図りたい。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	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。 地元商店街と連携した催しの実施により、施設のPRが図られている。 熊本地震により施設被害が生じたが、早急な点検により破損箇所を把握し、ビニールシート等により応急処置を行い、利用制限を最小限に留め、利用増につなげ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。 熊本地震以降は、被害を受けた箇所の点検を重点的に行い、安全管理や施設環境の維持に努め、利用者の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
収支の状況等	B	事業目的に適合した支出が行われており、会計処理に問題はないと思われる。支出削減の努力も感じられる。

総合評価

<p>熊本地震により施設のダメージはあったものの、応急処置と点検により施設環境の維持が図られ、市の補修工事中も、利用制限を最小限に留める工夫を行うなど、ほぼ計画どおりの取組みが実施されている。</p> <p>地元への施設PRが積極的に行われ、利用者増につながっている。</p> <p>今 後も、さらなる広報活動の充実や施設のPR、利用者ニーズの把握に努め、サービス向上と駐輪場の利用促進に取り組む必要がある。</p>
--

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市武蔵塚駅前自転車駐車場				
指定管理者	武蔵塚自転車駐車場管理運営共同企業体				
指定期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日				
施設所管課	都市建設局 土木管理課 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)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	354,830	367,301	12,471	104%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	18,144	18,144	0	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	18,144	18,144	0	100%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	17,057	17,066	9	100%
	事業費	518	518	0	100%
	その他	0	0	0	-
	合計	17,575	17,584	9	100%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書等に基づく履行確認 定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回(10月、3月) 利用者筆記アンケート実施(9月、2月)、ヒアリング調査実施(2月)				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>市の指定事業・自主事業を計画通り実施した。</p> <p>毎月発行する施設合同広報誌「りんくす熊本」等の活用など広報の強化に努めた。また、年6回実施予定の施設周辺の清掃「クリーンアップ運動」を8回実施し、地元小学生の絵画コンクールや自治会長等との地域連絡協議会も開催し地域との連携を図ることができた。また、無料貸出しの両合羽やレンタルサイクルなど利用者へのサービス向上を図った。</p> <p>熊本地震により学校が休校となり4月の利用者数が落ち込んだが、年間通しては前年比プラスとなった。また無施錠自転車への強制施錠により盗難自転車事案ゼロを維持し、利用者にとって安心安全な運営に努めることができた。</p>

施設の管理	A	<p>協定書・仕様書に基づき、維持管理業務を計画的に遂行した。</p> <p>日常清掃など施設職員が実施する業務についても、快適な施設環境の維持に努めた。日頃から利用者へできる限りのサービス提供を心掛けており、貸出し自転車と利用者の自転車チェーンを修理した内容が熊本日日新聞のコラムに載ったように単なる管理だけでなく利用者の利便性向上に心がけて取組んだ。</p> <p>また職員による予防保全を意識した施設内外の点検及び補修等を積極的に行った。危険箇所をいち早く察知し対策を取るなど仕様書の管理範囲以外においてもこまめに巡回を行い施設利用者の目線に立った施設管理や安全確保に努めた。</p> <p>バス臨時運行の回転場としての機能がなくなったことで、移動式消火器を廃棄して電気の配線を有効利用可能とすることができた。平成28年4月の熊本地震では施設の壁や照明機器等の被害に見舞われたが、市の補修工事等により修繕して頂き、利用者には不便をかけることは一切なく、健全な事業運営ができた。</p>
収支の状況等	B	<p>顧問税理士に適宜アドバイスを受けながら会計処理を行い、備品管理、修繕等については担当課と協議しながら問題なく実施した。事業支出については、経費節減など徹底した管理を行った。業務目的以外の支出等は一切ないよう市担当課と相談しながら適正な会計処理を行った。毎月実施する企業体定例会議において、収支状況の共有を図るなど適正な運営を行った。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>調査期間：平成28年9月（筆記）、平成29年2月（聞き取り調査）、平成29年2月（筆記） 調査方法：アンケート用紙を配布し、筆記および聞き取り（回収数：各回70サンプル程度） 調査結果については概ね高い評価を頂き、年度内での更なる改善がみられた。</p> <table border="1"> <tr> <td>「管理職員の対応について」</td> <td>良い以上が、昨年</td> <td>91.4%</td> <td>94.7%</td> <td>今年</td> <td>91.4%</td> <td>95.7%</td> </tr> <tr> <td>「施設の使いやすさについて」</td> <td>良い以上が、昨年</td> <td>82.9%</td> <td>86.8%</td> <td>今年</td> <td>81.4%</td> <td>92.9%</td> </tr> <tr> <td>「施設の衛生面について」</td> <td>良い以上が、昨年</td> <td>90.0%</td> <td>93.4%</td> <td>今年</td> <td>80.0%</td> <td>91.4%</td> </tr> </table>	「管理職員の対応について」	良い以上が、昨年	91.4%	94.7%	今年	91.4%	95.7%	「施設の使いやすさについて」	良い以上が、昨年	82.9%	86.8%	今年	81.4%	92.9%	「施設の衛生面について」	良い以上が、昨年	90.0%	93.4%	今年	80.0%	91.4%
「管理職員の対応について」	良い以上が、昨年	91.4%	94.7%	今年	91.4%	95.7%															
「施設の使いやすさについて」	良い以上が、昨年	82.9%	86.8%	今年	81.4%	92.9%															
「施設の衛生面について」	良い以上が、昨年	90.0%	93.4%	今年	80.0%	91.4%															
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>登録台数、利用台数も昨年度を上回り、3階までの利用が4階も使用する状況となったため、施設の利便性が低くなった意見があった。こまめな巡回により空き状況を入場時に口頭で案内し、若い男性の利用客には2段ラックの上段の利用推進を実施した。</p>																					

総合評価

<p>平成28年4月の熊本地震による大きな被害を受けることもなかったが、公共施設として地域住民を受入れる避難所としては機能しなかった。地震の影響でJRが運転停止する中で移動手段として自転車を必要とする利用者もいるため、通常営業維持に努めた。</p> <p>当企業体の管理運営2年目となる平成28年度は、自転車盗難事案ゼロ継続を目標に施設利用の安全性強化を図り、無施設状態ゼロを推進し、結果として自転車盗難事案ゼロを継続している。事業としては、年8回実施したクリーンアップ事業や花いっぱい運動、子ども絵画コンクールなど昨年から継続して広範囲な事業を実施することができた。</p> <p>また、連絡協議会を設置し地元の自治会などその他、関係者にお集まり頂き、頂戴した意見を参考に管理運営を行い、積極的な地域への浸透を図った。広報活動としては毎月発行の施設広報誌、年間4回発行の合同広報誌「りんくす熊本」への掲載、また、FM791のラジオ媒体を活用した利用案内など広報活動の拡大にも努めた。更に高齢者への交通安全教室も継続して実施した。</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。 広報誌の活用や地域と連携した催しの実施等、広報活動の強化により、利用者促進が図られている。また、利用者に対する、雨合羽・自転車の無料貸出や施錠による盗難防止等、サービス向上に努め、利用増につながった点が評価でき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。 予防保全を意識した施設内外の自主点検及び補修を積極的に行うことによる安全管理や施設環境の維持に努め、利用者の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
収支の状況等	B	前年度と比較すると支出が増加しないように心掛けたように感じられ、修繕費以外は新たな出費も抑えられている。会計処理は問題はないと思われる。

総合評価

熊本地震により施設のダメージはあったものの、市の補修工事により利用制限に至らず、ほぼ計画どおりの取組みが実施されている。
特に、地域との連携や利用者のニーズの把握に努め、施設のPRや独自のサービスの提供により、利用促進につながっていることは、利用者アンケートの回答や新聞に取り上げられたことから高く評価できる。
施設の管理については、仕様書どおり適正に業務が実施されていることに加え、自主点検等の実施により、施設環境の維持に努めている。
今後も、さらなる広報活動の充実や施設のPR、利用者ニーズの把握に努め、サービス向上と駐輪場の利用促進に取り組む必要がある。

平成28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 土木部 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24.6ha24.6ha、D,下江津地区36.2ha、E,広木地区19.3ha)				
事業概要	・公園の運営に関する業務 ・公園の管理に必要な事務に関する業務 ・維持管理業務				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	127,757	134,317	6,560	105%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	116,376	118,989	2,613	102%
	利用料金収入	1,956	1,339	617	68%
	その他	4,470	5,320	850	119%
	合計	122,802	125,648	2,846	102%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	116,388	119,047	2,659	102%
	事業費	6,715	9,015	2,300	134%
	その他	0	0	0	-
	合計	123,103	128,062	4,959	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、業務報告書(月報)の確認、及び定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング)を2回実施				

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	熊本地震により利用者数は微増程度となったが、自主事業では、みなも祭りでの復興に向け初めて「全国の皆さんありがとう」とメッセージ入りのクマモンの地上絵を作成したことで、全国ニュースやヤフートップニュース等で紹介された。 また、広報面ではブログにて季節やイベント情報のほか、地震後の園内情報など月25回以上更新し、利用者のほか遠方の閲覧者への情報・魅力発信に努めた。
施設の管理	B	熊本地震(前震・本震)の際には、職員がすぐに事務所に参集し、車両避難者の受け入れを行ったことや市への報告を行い、指示に従うなど迅速な対応を行い災害時の即時対応に努めることができた。 また、地震被害や復興工事の状況に応じ、臨機応変にコーン等での注意喚起や杭・ロープによる利用規制を行い、利用者の安全に配慮した。
収支の状況等	B	熊本地震直後の復旧作業に対する物品購入や発注、人件費などの予定外の負担が目立ったが、夏季の水遊び広場等の利用増による自販機収入の増、復興に向けたみなも祭りなどの参加料の増など自主事業費を活用することでカバーすることができた。また、江津湖事務所と協会本部間でも密に予算執行の状況や急な出費に対する相談を行っており、適切な対応を行っている。

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>イベント参加者へのアンケート</p> <p>1. 調査期間 月例イベント「わくわくえぶっ子塾」 10月を除く毎月開催 4月は震災影響で中止</p> <p>2. 調査方法 イベントの感想や改善を求める点について、イベントの終盤に用紙配布し、解散時に回収。</p> <p>3. 結果総括 実施10回で有効回答136家族のうち、98.5%を占める134家族が「とても楽しかった」または「楽しかった」と回答。他、改善点の中では時間配分に関する内容が数件あったため、来年度に反映させたい。</p> <p>ご意見箱</p> <p>1. 調査期間:平成28年4月1日～29年3月31日 震災による管理棟閉鎖期間を除く</p> <p>2. 調査方法:管理棟休憩室に用紙及び専用記入台を設置し、記入した紙を投函していただく形式とし、回答は記入台付属の掲示板にて掲示するほか、月報にて市に報告。</p> <p>3. 結果総括:「鳥が見られて楽しかった。」「管理棟で魚の展示があるのが良い」などの好評意見のほか、「トイレが汚い」「トイレが暗い」などのトイレに関する改善要望が目立った。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>イベント参加者へのアンケート</p> <p>イベント終了後、片付け作業の際に併行して集計を行い、終了時の振り返りでアンケートの内容に対する反省点などを話し合い次回開催に活用することができている。</p> <p>トイレの意見について</p> <p>管理棟トイレでの毎日閉館後の直営清掃のほか、週1回業者による集中清掃を継続しているほか、トイレにハンドソープを設置し、トイレの利便性の向上に努めた。</p>

総合評価

熊本地震の異常事態の中で、迅速な避難者対応、被害状況の確認及び規制だけでなく、5月の「なんさん江津湖を楽しもう」や10月の江津湖みなも祭りなど、熊本地震で被災した子ども達の笑顔を取り戻すための事業や、九州・近畿・関東より復興応援の持ち込みイベントの受入・調整・対応、市立体育館と共同で、避難者とともに花壇づくりを行うなど、被災者及び来園者を意識した幅広い対応ができたと感じる。

また、災害以外では、公園主催のグラウンドゴルフ大会や会合を通じて高齢者及び地元町内会とのつながりの強化を図ったり、幼児～子ども向けとしてえぶっ子塾などの自然体験イベントの活性化、若年層として地元高校などと連携し、キタミソウの研究協力や演奏・作品発表の場を設けるなど幅広い年齢層に応じた取り組みができた。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営は、協定書、仕様書等以上の管理運営が行われた。自主事業である「みなも祭り」等の各種イベント開催をはじめ、各団体からの復興イベントの受け入れについても積極的に行われており、震災復興及び公園の魅力発信に向けた取り組みが行われている。
施設の管理	A	災害時の対応について、仕様書には細かく明文化していないが、熊本地震直後の避難者の受け入れや被災者への対応をはじめ、救急時の諸対応については市が期待する以上の取り組みができており、評価できる。 また、日常のアンケートの内容に基づき、トイレの集中清掃のほか、独自で手洗い洗剤の設置や、様々な臭い対策を試行しており、トイレの環境改善に向けた努力が見られる。
収支の状況等	B	費用の過度な支出もなく、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

指定管理第1期目の最終年度として、5年間の集大成として歩み始めた矢先での地震発生となり、ハード・ソフト両面から大きな影響が出る中で、協会独自のネットワークを駆使し会員各社からのサポートを受けながら期待する以上の対応ができていたと感じる。

また、5年目となる江津湖みなも祭り等でも震災復興を看板に掲げ、復興支援のお礼と現在の熊本を全国にアピールするなど、「いつものイベント」から一歩進んだ取り組みが見られる。

苦情・要望の面について、今年度特に多かったトイレの問題や、ペットマナーの問題について、臭い対策など様々な工夫でトイレの環境改善を図ったり、「えづワン隊」として、ペット利用者が公園全体のペットマナーの改善に向けた活動を継続して行っており、少しずつではあるが改善がみられる。来年度からはトイレの清掃業者を変更し、よりきめ細かい対応ができるよう調整中とのことで、さらなるトイレの改善を期待したい。

平成28年度実施の公募の結果により、引き続き5年間の公園管理の継続が決まり、これまでの経験や協会独自のノウハウを活かし、水前寺江津湖公園のさらなる魅力向上が求められるため、ぜひ工夫して進めてほしい。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市植木温泉福祉交流館				
指定管理者	ゆうしんグループ共同企業体				
指定期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日				
施設所管課	北区役所 区民部 総務企画課				
施設概要	・延床面積 882.68㎡(鉄骨造一部鉄筋コンクリート造平屋建て) ・敷地面積 3,113㎡ ・女子浴室、男子浴室、障がい者浴室 ・大広間(67畳)、小部屋(6畳3室、8畳3室)、休憩室(洋室)、調理室、事務室				
事業概要	温泉施設を利用した住民の健康の増進、福祉の向上及び地域間の交流促進並びに地域福祉の向上を図ることを目的とする。				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	12,012	9,626	2,386	80%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	9,951	9,293	658	93%
	利用料金収入	3,068	2,594	474	85%
	その他	2,002	1,717	285	86%
	合計	15,021	13,604	1,417	91%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	6,276	5,472	804	87%
	事業費	1,258	857	401	68%
	その他	7,440	7,574	134	102%
	合計	14,974	13,903	1,071	93%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)、利用者アンケートを実施				

指定管理者の自己評価

区分別評価

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。しかし平成28年4月に発生した熊本地震の影響で、約1ヶ月程休館及び温泉のみでの営業を余儀なくされ、また以前から懸案事項となっていた冬場の湯温低下について市と協議を行った結果、1月、2月の2ヶ月間を休館とした。このようなことで、本年度の施設運営については、非常に難しい部分が多々あった。
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。震災の影響により、大広間及び休憩室の天井の陥落や配管及び浴場タイルの破損が発生した。早急に一時的な補修工事を行い、営業を再開したが、本格的には冬場の休館中に修繕を実施した。

収支の状況等	B	<p>平成28年度は3年の指定期間の初年度であり、新たに備品及び消耗品等を購入している。収入面においては、地震や湯温低下による休館もあり、利用料金収入の減少及び自主事業収入の減少等により、当初予定より下回っている。</p> <p>また、支出面においては休館による休業補償や再開に向けた広告宣伝の経費負担があり、結果的に今年度は赤字となった。今後の運営について再度市と協議を図り、安定的な運営ができるよう取り組みたい。</p>
--------	---	--

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1. 調査期間	平成29年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」 92.1%
	・スタッフの対応について 「とても良い・良い」 90.5%
	・サービス内容について 「満足・概ね満足」 91.2%
『利用者の主な意見』	
	・冬場の休館をやめてほしい。 ・冬場はお湯の温度を上げてほしい。
	・冷水器を置いてほしい。 ・踊りの後のカラオケは、有料にしても良い。
・アンケート結果に対する対応状況	
	・冬場における営業については、今後とも市と協議を重ね、利用者に満足いただけるよう努めていく。
	・基本的に飲食物の館内への持ち込みは自由としているため、今後も各自でご用意いただく。
	・カラオケ費用については、利用者に満足いただけるよう検討していきたい。

総合評価

<p>平成28度の利用者数は、前年度に比べ2,386人の減少となり、目標を達成できなかった。要因としては、4月の熊本地震による休館及び一部営業、また湯温低下に伴う1月、2月の休館が大きかったと考えられる。</p> <p>また自主事業についてもカラオケ大会、わくわくバスツアー、健康フェスタ等は例年通り開催されたが、震災等の影響により一部実施できない状況もあった。障がい者浴槽の利用については昨年に比べ、増加しており、引き続き利用促進に努めていきたい。</p> <p>施設管理面については、震災の影響により、天井の陥落や配管、壁面等の破損が多くみられ、安全管理の為に点検チェックを迅速に行った。</p> <p>収支面については休館等が影響し、結果的に赤字運営となったため、今後改善を図っていきたい。</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	<p>施設の運営については、利用者ニーズも把握できており、自主事業が定着している。8月には月別利用者数が過去最高となった。</p> <p>協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されたものの、地震と湯温低下による休館の影響もあり一部未実施の事業があったためB評価とした。</p>
施設の管理	A	<p>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。地震の影響による破損の点検を実施後、応急的に補修を行い約1ヶ月後には開館できた。その後、本格的な補修も実施済みである。</p> <p>適宜、設備の点検結果や修繕箇所等の報告・相談が行われ、速やかに対応している。また水質管理においても安定的に管理運営を行っているためA評価とした。</p>

収支の状況等	B	湯温低下による休館と再開を周知する広告宣伝費、湯温を上げるための光熱水費の増加などの支出増に加え、休館約3ヶ月分の利用料金と事業収入減があり、収支は厳しいものとなったが、指定管理者の責めに帰すべき原因でないためB評価とした。また、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

指定管理者として4年目を迎えることから、利用者ニーズを十分に把握しながら柔軟に対応を行っており、リピーターの増加につながって利用者数が年々増加してきたところであったが、やはり平成28年度は、地震と湯温低下による休館の影響が大きかった。今後も湯温の状況を確認しながら、指定管理者と協議し検討していきたい。そして、継続して安定的な管理運営とサービス向上に取り組む必要がある。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市水の科学館																																																					
指定管理者	公益財団法人 熊本市上下水道サービス公社																																																					
指定期間	平成25年4月1日から平成30年3月31日																																																					
施設所管課	上下水道局 総務部 経営企画課																																																					
施設概要	構造:鉄筋コンクリート造平屋建 床面積:1,245㎡(展示フロア584㎡、研修ホール207㎡、水の実験室124㎡など) 建築面積 2,415㎡(駐車場を除く) 開館時間:午前9時から午後5時 休館日:月曜日(月曜日が休日の場合は、翌日以降の休日でない日)																																																					
事業概要	水に親しみ、上下水道についての理解を深めるための学習の場を提供することにより、上下水道に関する知識の普及並びに水及び水源の保全に対する意識の高揚を図ることを目的として設置。水及び上下水道に関する学習資料の展示・公開、水に係わる会議等の場の提供、イベント実施、来館者への説明など水の科学館条例第3条に掲げる事業を行っている。																																																					
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>121,366</td> <td>95,939</td> <td>25,427</td> <td>79%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	121,366	95,939	25,427	79%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	121,366	95,939	25,427	79%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>35,191</td> <td>35,202</td> <td>11</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>29</td> <td>17</td> <td>12</td> <td>59%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>35,220</td> <td>35,219</td> <td>1</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>9,507</td> <td>9,701</td> <td>194</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>673</td> <td>485</td> <td>188</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>28,592</td> <td>24,789</td> <td>3,803</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>38,772</td> <td>34,975</td> <td>3,797</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	35,191	35,202	11	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	29	17	12	59%	合計	35,220	35,219	1	100%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	9,507	9,701	194	102%	事業費	673	485	188	72%	その他	28,592	24,789	3,803	87%	合計	38,772	34,975	3,797	90%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	35,191	35,202	11	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	29	17	12	59%																																																		
合計	35,220	35,219	1	100%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	9,507	9,701	194	102%																																																		
事業費	673	485	188	72%																																																		
その他	28,592	24,789	3,803	87%																																																		
合計	38,772	34,975	3,797	90%																																																		
モニタリングの実施方法	企画事業実施計画書及び企画事業実施報告書により、企画内容の承認及び実施状況を確認。また、月次報告書により、業務や維持管理の状況等を確認。合わせて定期の業務遂行確認(年2回)及び随時の立ち入り調査により実地検査を行った。																																																					

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	<p>熊本地震による影響で、施設補修及び安全点検が必要となったため、7月11日までの約3か月間にわたり臨時閉館とした。なお、被災直後は避難及び生活用水を求めて市民が殺到したため、駐車場の開放及び給水活動を行った。</p> <p>開館後は設置目的や管理仕様書、関係法令等に沿いながら適切な施設の管理運営に努め、積極的に熊本市内全小学校へ直接訪問し、見学案内チラシを配布するなど招致活動を行った。また、研修ホール利用促進を図る新たなサービスを展開した。</p> <p>広報については新聞、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等にイベント情報を掲載したほか、試験的に市外の小学校等への広報活動を積極的に展開した。</p> <p>職員研修等については、市消防局主催の普通救命講習への参加、救急研修や障害のある方への接遇研修、水に関する専門知識、法令に関するものなどを定期的実施した。また、他都市の類似施設を視察し、維持管理状況等を学ぶことで職員の個々の能力向上に取り組んだ。</p>
施設の管理	A	<p>施設の保守管理については、臨時閉館中におけるタイル剥落防止の補修工事のほか、自主的に危険と想定される箇所の簡易補修を実施した。</p> <p>閉館後も安全で快適な施設維持管理を目標に展示物の補修、遊水池の清掃など定期的な点検・清掃を実施した。また、入館者が多い夏休み時期は、中池の監視員配置及び注意アナウンスを流すなど、事故等を未然に防ぐ措置を行い、安全管理を徹底した。</p> <p>施設補修については、今後大規模な修繕が想定される箇所などは施設所管課へ報告済み。小規模修繕等については協議を行い、適正な施設維持に努めた。</p>
収支の状況等	A	<p>委託料など当初計画より安価での契約ができたこと。また、啓発グッズなど前年度購入した余剰分の充当、薬品・燃料・事務用品費の節減等に努めたため、支出減につながった。事業目的に適合した収支状況で、適正な予算執行が行われた。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <hr/> <p>< 調査内容及び実施期間 > 顧客満足度調査に関する内容 …平成27年6月1日から30日まで 施設展示物やイベントに関する内容 …平成27年8月1日から31日まで 広報や情報発信に関する内容 …平成27年9月1日から30日まで</p> <p>< 調査方法 > 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166件)</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <hr/> <p>< 結果総括 > 調査の結果、下記のとおり大半の利用者から、職員の対応、施設展示及び設備、広報等について、満足しているとの回答があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応 …「非常に満足・やや満足」 83% (昨年度90%) ・常設展示の内容 …「良い」 92% (昨年度93%) ・ホームページの内容 …「わかり易い」 65% (昨年度95%) <p>ホームページについては、子供から大人まで分かりやすい表現や言葉遣いにするなど更なる改善を図り、満足度向上に努めていく。</p> <p>【利用者の主な意見】(良い評価)「電話で対応等、丁寧だった。」「改めて熊本の地下水、水道について知る事ができた。」などの声があり、お客様に対する親切丁寧な対応と、水に関する学習の場を提供することで、満足を得られていると考えられる。(改善点等)「車イス用トイレのネジゆるみ」について指摘あり。増締めなどの点検を実施し、補強も完了。</p>

総合評価

今年度は4月に発生した熊本地震による影響で、施設補修及び安全点検が必要となったため、7月11日までの約3か月間にわたり臨時閉館とした。このため、本年度の来館者は95,939人で、平成28年度における来館者目標数の100,000人を下回る結果となった。しかし、団体見学については、193団体に対応した。新たな取り組みとして、お客さまアンケート調査から得た要望をヒントに一般来館者及び公園利用者に対して、看板やアナウンスによる館内見学招致を行ったところ、過去3か年の団体見学件数の平均である約190件を上回る結果となった。

施設の設置目的である水に関する啓発施設及び情報発信拠点施設としての効用を發揮するとともに、熊本市水の科学館条例並びに仕様書を遵守し、常にお客さまに対し、平等・公平・公正な取扱いによる安全で快適な運営に努めた。また、地震後は職員が一丸となり、お客さま視点に立った効果的、効率的な事業運営に取り組んだ成果と考える。

指定事業等については、事業計画に基づき適正に実施した。水に関する学習施設としての役割と機能を十分に發揮し、子どもから高齢者まで、楽しみ、学べる、魅力あるイベントの企画に努め、リピーターのお客さまも飽きさせない内容とするなど創意工夫し啓発効果の向上を図った。

広報については、テレビ・ラジオなどのマスメディアを活用するとともに、市内全小学校、幼稚園・保育園、公共施設、公共交通機関及び環境保全関連のNPO法人等へのイベント案内・チラシ掲示を実施した。また、試験的ではあるが広報範囲を拡大し、地下水を共有する熊本地域の中から合志市及び嘉島町の小学校へも直接訪問し、パンフレットや見学案内チラシなどの配布を行った。

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をはじめ、地域行事とのイベント同時開催、ナイストライ事業受け入れなどを通じて積極的な交流を図った。また、地域福祉施設の当館利用に際しての車両誘導等の協力、熊本地震後の給水活動や避難された方々と県外からの災害支援者に対して科学館専用駐車場の開放を行ったことが挙げられる。

他団体との連携については、民間企業を含めて連携強化を図った。中でも、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」へ昨年に引き続き参画したほか、水エコバザー売上金の寄付を行った。このように水に関する団体や地域社会との連携、取り組みを昨年度同様に推進した。

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	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。 また、熊本地震時の避難者への対応や、救急研修に自主的に参加するなど防災・安全に関連した取り組みは評価できる。 来館者数については、目標値(10万人)を下回る結果となったが、市内外の教育機関等に積極的にPRし、約3か月間の休止でありながら95,939人を達成したことから、B評価とする。
施設の管理	A	施設の維持管理については、協定書、仕様書に基づき、適切に実施された。 熊本地震の影響や老朽化による修繕が必要な箇所は随時迅速かつ細かな報告を受けており、協力体制が取れていることからA評価とする。 引き続き、規模の大きい修繕工事等については来館者へ事前の周知を努めるよう調整したい。
収支の状況等	A	熊本地震時の臨時休館等の影響から支出総額が前年比で90.2%と大きく減少した。 また、例年見られた予算の超過もなく、収支状況は黒字となっている。 管理費では超過勤務の削減のために、業務の効率化や振替休暇の取得等の改善策が講じられ、前年比88.4%と大きく減少したことから、A評価とする。

総合評価

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

また、市の避難所としての指定は無かったものの、熊本地震発生時の混乱の中、市民や支援者からの要望に親身に対応したことや、救護に関する研修を独自に実施したことから、協定内容のみに終始しない姿勢がみられた。

アンケート調査の結果を見ると、職員の接遇は概ね満足が得られているものの、ホームページに対する評価が前年に比べ低いものであったことから、表現方法や更新の頻度を充実させるとともに、各種メディアを活用した情報発信を積極的に行うことにより、来館者へのPRを効果的に進める工夫が必要である。

通常業務以外では、ボランティア清掃(八景水谷公園内)等、地域とのつながりを深める取り組みを実施し、地下水涵養事業への参画及び関連団体との連携を図ったことが評価できる。

収支状況については黒字に転向し、改善が図られた。

平成28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 教育総務部 市立図書館				
施設概要	面積:敷地 4,492㎡ 延床 1,881.01㎡(図書館部分:1,249.54㎡、児童館部分:393.47㎡、共用エリア:238㎡) 開館日:平成26年3月1日 基本コンセプト:本と出会い、人と出会い、地域住民の生涯学習とふれあい交流の場 施設概要:一般書コーナー、児童書コーナー、新聞・雑誌コーナー、サービスカウンター、閲覧席87席(内、子ども席28席)、視聴覚コーナー2席、インターネットコーナー2席、学習コーナー12席、パソコン持込コーナー4席、書庫、作業室、移動図書館車作業スペース、事務室等、熊本市城南児童館併設 蔵書冊数 約8.2万冊				
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	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	147,584	132,675	14,909	90%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	78,986	79,330	344	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	300	294	6	98%
	合計	79,286	79,624	338	100%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	62,391	60,437	1,954	97%
	事業費	8,509	8,639	130	102%
	その他	7,458	8,781	1,323	118%
	合計	78,358	77,857	501	99%
収支状況は城南児童館を含む					
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される年次事業報告書、月次業務報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング等、10月・3月の年2回)、指定管理者による利用者アンケート				

指定管理者の自己評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>熊本地震による17日間の閉館を余儀なくされたが、5月2日には一部開館、その後順次エリアを拡大し8月には全面開館できた。復旧工事期間中も可能な範囲で利用していただき、「図書館・児童館があってよかった」と、癒やしの機能を発揮することができた。</p> <p>震災後は市の指定事業・自主事業・その他のイベント・広報誌やSNSによる情報発信・地域との連携等、順調に展開することができ、9月には2014年開館からの来館者数50万人(児童館も含む)を達成した。地域との関係では、夏まつりや3周年事業の春まつりの行事や、隈牟田文庫開設70周年を迎え記念事業を実施し、城南地域の歴史・文化を市民へ知って頂き、将来にわたってその記録・記憶を伝承していく礎を作ることができた。</p>

施設の管理	A	<p>協定書・仕様書に基づき維持管理業務を計画的に遂行し、大きなクレームも無く利用者に安全・快適な環境を提供した。</p> <p>熊本地震による応急危険度調査では建築物の危険度は危険(赤)と判定され、施設内各所が危険な状態であったが損傷箇所への立入規制線設定を迅速かつ適切に行い、職員・利用者の二次災害防止に努めた。特に玄関に段差が生じたことで、利用者には大変ご不便をお掛けしたが段差解消土嚢を復旧工事完了までの1年間設置し、全職員で常に安全管理に努めた。施設や備品類損傷の修繕では市担当課と協議し事前報告後、速やかに対応した。</p>
収支の状況等	A	<p>2014年のオープン以来、熊本地震による影響を除き、通常の来館者や指定事業・自主事業の参加者数は着実に増加し、管理運営に係るコストもそれに比例する傾向にあった。しかし、収支の均衡を図るため新規電力事業者との契約変更や節電など、全職員で取組むことで利用者サービスの質を向上させることができた。また、会計処理に関しては顧問税理士の指導のもと適切に行った。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間 平成28年8月25日から8月31日、11月7日から11月13日及び3月13日～3月19日(3回)</p> <p>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。サンプル数はそれぞれ順に50件、60件、30件 計140件。</p> <p>3.結果総括</p> <p>【来館者像】 来館者の50%の方が地元の南区からで、利用頻度については月2～3回程度ということである。年々認知度は上がっている。</p> <p>【スタッフについて】 「良い印象 いつも好感がもてる」が84%で、気持ちの良い挨拶、親切な対応、丁寧な言葉遣いの順にその理由となっている。</p> <p>【施設の快適さ】 「快適 いつも快適である」が86%で、清掃が行き届いている、整理整頓がよくされている、施設がきれいに保たれているの順にその理由となっている。</p> <p>【開催してほしいイベント】 本の探し方講座、読み聞かせ講座、中学生・高校生向けの本の展示、朗読会などが挙げられた。</p> <p>【課題など】 駐車場の足りないこと、新刊を多く受入れることなど。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・利用が多い土日祝には、隣接の熊本県農業共済組合の駐車場の使用許可の申請をし、駐車場の数を増やし、また同じく火の君文化センターの駐車場も使えるようにしている。</p> <p>・市立図書館、分館、公民館図書室の図書すべてが利用できることの周知と購入希望の制度を案内し、利用者の要望が叶えられるようお知らせしている。</p>

総合評価

<p>木の温もりを感じる施設としての快適さ、清掃等の行き届いた管理、新鮮な蔵書という基盤と、歴史と文化のまちという特色に、若さ溢れる子育て世代の増加という要因も相俟って図書館を育てていく環境は整いつつある。</p> <p>そのためには各種イベントで人を呼び込むことにも努め、市の指定事業・自主事業でそれぞれ30回・40回以上のイベントを開催し、館内の展示も週間、旬間、月間と多様なテーマで行うことができた。これらは企業体の広報誌・図書館報・ホームページ・Facebook・Twitter・ラジオと多彩なメディアを通して情報発信を行い、日常生活の中に城南図書館を意識してもらえるよう努力した。メディアへの露出においても、地元紙だけで9回の掲載となった。</p> <p>図書館運営のもう一つの基盤である司書の意識を高め利用者に寄り添うような人材の育成にも努めた。毎月一回の休館日を利用した全スタッフの研修、隣県までかけて話題の図書館の見学研修も全員で実施することができた。</p> <p>今後は世代間交流の「囲碁教室」や生涯学習のための情報活用力をめざす「しんぶんカフェ」の開催など、城南児童館及び地域と連携した事業、地域の学校図書館との連携、ふれあい交流の場を創出する仕組みなどを引き続き展開していく。</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	熊本地震により、建物や設備に被害があったが、絵本からガラス片を払う等、職員総出で作業し、早期開館ができた。復旧に伴う施設工事等で、万全とはいえない環境の中で、日程や空間を工夫し、協定書・仕様書等に基づく業務が適切に実施され、被災者へ安心して過ごせる空間を提供できたことは高く評価できる。 また、移動図書館のステーションの見直しを行い、仮設住宅へ本を届けることができた等、きめ細かいサービスが実施できたと考える。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書や仕様書等に基づく業務が適切に実施された。日々の点検や施設の美化に勤め、利用者アンケートでも清掃が行き届いており快適という意見が多かった。
収支の状況等	B	不適切な支出はなく、無駄な支出を抑える取組が認められた。また、経理担当の不在等の問題があったが、新たに担当者を配置するなど、すぐに適切な対応が認められた。

総合評価

地域交流事業が根付いてきて、地域に密着した図書館として、様々な取り組みがなされていた。熊本地震により建物や設備に被害があったが、職員の対応により、早期開館に繋がったものと思われる。その後も被災者を癒すイベントや情報提供等を行えた。
来館者数・貸出者数・貸出冊数が減少したが、地震の影響であると考えられる。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南児童館																																																					
指定管理者	城南図書館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成26年3月1日～平成30年3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 子ども未来部 子ども支援課																																																					
施設概要	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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>39,907</td> <td>40,974</td> <td>1,067</td> <td>103%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	39,907	40,974	1,067	103%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	39,907	40,974	1,067	103%																																																		
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%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>78,986</td> <td>79,330</td> <td>344</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>300</td> <td>294</td> <td>6</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>79,286</td> <td>79,624</td> <td>338</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">H27年度</th> <th style="width: 15%;">H28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>62,391</td> <td>60,437</td> <td>1,954</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>8,509</td> <td>8,639</td> <td>130</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>7,458</td> <td>8,781</td> <td>1,323</td> <td>118%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>78,358</td> <td>77,857</td> <td>501</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">収支状況は城南図書館を含む</p>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	78,986	79,330	344	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	300	294	6	98%	合計	79,286	79,624	338	100%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	62,391	60,437	1,954	97%	事業費	8,509	8,639	130	102%	その他	7,458	8,781	1,323	118%	合計	78,358	77,857	501	99%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	78,986	79,330	344	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	300	294	6	98%																																																		
合計	79,286	79,624	338	100%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	62,391	60,437	1,954	97%																																																		
事業費	8,509	8,639	130	102%																																																		
その他	7,458	8,781	1,323	118%																																																		
合計	78,358	77,857	501	99%																																																		
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、定期的業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング等、10月・3月の年2回)、指定管理者による利用者アンケート																																																					

指定管理者の自己評価 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本地震による影響から6日間を臨時休館としたが、児童館職員及び企業体職員での復旧作業により、震災から7日目の4月21日、公共施設としての機能をいち早く回復した。当初は余震も発生する中での運営であったが、職員の毅然とした対応で利用者との信頼関係を築くことができ、後に利用者数の大幅増へとつながった。 市の指定事業及び自主事業については地震の影響による多少の変更はあったが、結果として計画以上の事業を実施した。広報活動においても情報発信を積極的に行い、地域の学校や団体との連携を推進したことで、9月には2014年開館からの来館者数50万人(図書館も含む)を達成することができた。

施設の管理	A	<p>協定書・仕様書に基づき維持管理業務を計画的に遂行し、大きなクレームも無く利用者に安全・快適な環境を提供した。</p> <p>熊本地震による応急危険度調査では建築物の危険度は危険(赤)と判定され、施設内各所が危険な状態であったが損傷箇所への立入規制線設定を迅速かつ適切に行い、職員・利用者の二次災害防止に努めた。特に玄関に段差が生じたことで、利用者には大変ご不便をお掛けしたが段差解消土嚢を復旧工事完了までの1年間設置し、全職員で常に安全管理に努めた。施設や備品類損傷の修繕では市担当課と協議し事前報告後、速やかに対応し、遊具の買替えや損傷の把握など安全管理に努めた。</p>
収支の状況等	A	<p>2014年のオープン以来、熊本地震による影響を除き、通常の来館者や指定事業・自主事業の参加者数は着実に増加し、管理運営に係るコストもそれに比例する傾向にあった。しかし、収支の均衡を図るため新規電力事業者との契約変更や節電など、全職員で取り組むことで利用者サービスの質を向上させることができた。</p> <p>会計処理に関しても顧問税理士の指導のもと適切に行い、利用者への事業参加費の領収書発行など担当課と十分協議しながら適正に行った。</p>

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>・調査期間 平成28年4月1日～平成29年3月31日</p> <p>・調査方法 窓口・カウンター等で質問紙を配布し、回収(記入1回・聞き取り1回)(記入者合計80名)</p> <p>・調査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員対応 とても良い・良い 96% ふつう 4% あまり良くない・良くない 0% 悪い 0% ・清掃状況 とても良い・良い 94% ふつう 2% あまり良くない・良くない 2% その他 2% ・施設内掲示 わかりやすい 84% ふつう 16% わかりにくい 0% <p>・利用者の主な意見</p> <p>(良い評価) 毎日子どもが先生のところに行きたいというくらい雰囲気がいい。子どもにとっても親にとっても過ごしやすい空間だなと思っています。子どもにも丁寧に接して頂き、いつもありがたく思っています。</p> <p>(改善点等) おやつなどが食べれるスペースがあるとありがたいです 小学生が身体を動かして遊べる所があると良いなと思います 外の遊具が欲しい</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>地震後しばらくは利用できなかったが、エントランスでのマナーを守っての飲食をご案内している。小さなお子様から小学生まで同じ時間に遊んでいるので、怪我やトラブルがないように努めている。小学生対象の「体力アップ教室」「ヒップホップ教室」「みんなでダンス」などの講座に是非参加していただきたい。</p> <p>児童館で開催されるフリーマーケットでリサイクルおもちゃを購入したり、年度毎におもちゃの見直しをして新規に購入している。</p>

総合評価

<p>熊本地震の影響により、熊本市内周辺の児童館や公共施設の臨時休館や、近隣の大型商業施設の閉鎖も重なり、市内周辺が復旧するまでの数か月間は大変多くの親子が訪れた。余震の恐怖から精神的に不安定になっている子ども達の遊び場を提供したいとの思いから、いち早く復旧作業に取り組んだが、報道やSNS・口コミ等もあり、熊本市以外や北部地域からも来館いただいた。</p> <p>隣接する火の君文化センターは避難所となっていたため、当施設へも様々な年代の方が来館された。児童館内を子ども達が笑顔で元気に走り回る様子を見ることで生活再建の一步を踏み出す勇気をもたらしたという声も聞かれた。市民の皆さまがこころ安らぐ空間として、職員一人一人が取り組んできた成果が表れたように感じた。</p> <p>その他、たくさんの読み聞かせや人形劇などのボランティア団体を市と協議の上で受け入れ、年間計画以上の事業やイベントを開催し、多くの方々に喜んでいただいた。年間利用者数40,974人と昨年を上回る利用者の対応、幅広い事業の開催、ボランティア受け入れ、また子育て相談対応など全職員が手を抜くことなく必死に取り組んだことで、苦情クレーム0、事故やケガ0という結果が出せたものと思われる。</p> <p>広報活動についても多彩なメディアを通し発信し続け、地域との連携をより強固なものとなるよう展開を図っていく。</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	熊本地震の影響により、他の児童館が避難所となり長期休館した影響で、城南児童館の年間利用者数は40,974人となり、昨年を上回る利用者への対応が必要となったが、繁忙な状況でも、幅広い事業を開催しつつ、苦情もなく、アンケート調査の結果に職員対応の良い評価も上がっている点を高く評価し、A評価とした。
施設の管理	A	熊本地震の被害により、併設する図書館部分が大きな被害を受けたことから、応急危険度調査では建築物の危険度は危険(赤)と判定されたが、迅速な被害報告があり、遊具の点検も実施され、破損したエントランス天井や空調設備周辺への立入規制等も適切に行われた。また、被害報告により年度内の施設修繕も円滑に進められ、事故等の二次災害を防いだことから、A評価とした。
収支の状況等	A	来館者の増加に伴う物件費の増加等、コストが増加する中、電力契約内容の変更等、燃料光熱費等の支出内容を変更することにより、利用者サービスの質を損なわずに管理費を削減できるような取り組みがあった。会計処理に関しても適切な処理が行われていたため、A評価とした。

総合評価

<p>平成28年度は、4月に発生した熊本地震により、建物等に甚大な被害を受けたが、城南児童館においては、被害報告や被害箇所への対応等、復旧に向けた迅速な取り組みが行われた。</p> <p>また、被害を受けたにも関わらず、年間計画以上の多くの事業やイベントが開催され、年間利用者数も前年度を上回る結果となった。接遇面においても低下することなく、利用者アンケート結果では、「とても良い・良い」の回答が96%を占める結果となった。</p> <p>今後も、地域との連携を深め、各種広報を駆使しつつ、来館者の満足感を得られるような児童館運営を継続していただきたい。</p>

平成28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	経済観光局 観光交流部 観光政策課				
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)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	145,502	56,056	89,446	39%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	107,638	101,839	5,799	95%
	利用料金収入	28,250	9,204	19,046	33%
	その他	21,610	32,832	11,222	152%
	合計	157,498	143,875	13,623	91%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	11,755	10,491	1,264	89%
	事業費	122,852	114,988	7,864	94%
	その他	17,996	17,602	394	98%
	合計	152,603	143,081	9,522	94%
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	平成28年度当初は順調なすべり出しであったが、平成28年熊本地震の被災により施設エントランスを中心に被害を受けた。 早期の施設復旧に向け、5月こそ完全休館を強いられたものの、6月4日からエントランスの無料解放(被災状況展示)、7月22日から2階のみの無料開館を行い、10月1日から通常有料開館を行うことができた。 被災した熊本城を訪れる新たな観光ニーズに応えるべく、熊本城総合事務所、熊本城調査研究センターの協力のもと、石垣の展示や被災映像の上映、2階大スクリーンでの熊本城VR鑑賞など、復旧・復興情報の発信に努めた。
施設の管理	A	被災後は度重なる余震に注意を払い、早期の復旧を目指した。 建物設備面の良好な状態維持、特に、空調、電子機器系の管理を徹底するとともに、日常メンテナンスを徹底した。 また、被害が大きかった桜テラス、親水空間での躓き、滑り、転倒などによる事故の回避を意識的に行った。

収支の状況等	A	被災により4月中旬から9月まで復旧工事に伴う無料開館により、利用料金収入は減収したものの、人件費は維持しつつも、管理費、事業費の削減に努めることで収支バランスを維持した。
--------	---	---

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>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29年(2017年)3月1日～平成29年(2017年)3月31日 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100) 3.結果総括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設サービス全般・・・「満足・概ね満足」80% ・利用者比率・・・県内72%、県外28% ・利用者構成・・・家族利用50%、友人と30% ・来館目的・・・熊本城観光70%、湧々座目的40%、城彩苑利用30% ・人気展示・・・なりきり体験50%、熊本城VR30%、 <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、家族で、子供も楽しめる (改善点)2階熊本城VRの外国語字幕要望、熊本城被災映像の揺れ(酔う)</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・寸劇の充実を図り、なりきり体験をバージョンアップし「なりきり体験道中熊本城さるき」として時代衣装を着て、城彩苑内及び熊本城へ散策可能とした。 ・2階熊本城VRの外国語字幕要望については、要望があれば字幕あり映像が鑑賞できる1階に誘導し、熊本城被災映像の揺れは再編集により改善を行った。</p>

総合評価

<p>施設の運営については、被災により落ち込んだ集客力アップに向けて、来館者の呼び込み強化や広報強化に努めるとともに、施設の魅力向上を目指した展示空間のリニューアルを企画することにより熊本城とのさらなる連携強化に取り組んだ。</p> <p>施設の管理については、度重なる余震に注意を払いつつ、施設の復旧に努めた。復旧後はさらに日々の安全管理に心がけた。</p> <p>当施設以外にも多目的交流施設の予約業務や乗降場・駐車場の警備など、城彩苑内の幅広い内容の業務を効率的に偏りなく実施した。</p> <p>また、収支の状況については、利用料金は減収したものの、運営努力により収支のバランスをとることができた。</p> <p>平成29年度は、被災した熊本城の復旧・復興にかかる情報発信を担える市内唯一の施設として自覚するとともに熊本城観光をより楽しいものとするよう企画展や体験プログラムの充実を図る。</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	熊本城の入場規制が続く中、被災した熊本城やその復旧状況の情報発信を行うべく、館内モニターで被災映像を放映し、今の熊本城を見たいと思う来館者のニーズに応えた。

施設の管理	A	通常の施設保全に加え、本震、余震が続く中、施設の安全確認を入念に行い、入園者の安全確保を行った。
収支の状況等	B	災害という外的な要因で、著しく収益は減少したが、熊本城の観光客の減少という中で、イベントの開催等、入館料収入を増やす取り組みは行われた。

総合評価

熊本地震の影響は甚大で、熊本城の立入禁止、湧々座や駐車場の被災などに及んだ。熊本城は、現在も復旧工事の最中であり、湧々座も地震直後から7月22日まで休館し、復旧工事が完了するまで10ヶ月に及んだ。

駐車場は、4月19日から26日までは支援物資の供給地として、自衛隊やボランティアが来園しており、その後は、城彩苑や駐車場は開園し、復旧工事を行いながら、通常の施設管理や運営を行っており、入園者の安全確保を行ったことは、評価される。

また、運営に関しては、入館再開後は、熊本城の復旧状況の情報を発信し、イベント等を開催し、入園者の増加に向け取り組みを行ったことは評価される。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(中央区:16施設)				
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(中央区:16団体)				
指定期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日(13施設) 平成28年4月1日から平成31年3月31日(3施設)				
施設所管課	中央区役所 区民部 総務企画課				
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 ・センターの設置目的を達成するために必要な業務 ・センターの施設等の維持管理に関する業務 				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	335,061	362,202	27,141	108%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	36,000	39,774	3,774	110%
	利用料金収入	21,370	25,174	3,804	118%
	その他	3,850	4,243	393	110%
	合計	61,220	69,191	7,971	113%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	54,928	61,833	6,905	113%
	事業費	3,590	3,679	89	102%
	その他	0	0	0	-
	合計	58,518	65,512	6,994	112%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認 ・定期巡回による業務遂行確認時に必要に応じた助言・指導等の実施 ・利用者アンケートによるに基づく履行・業務遂行確認 				

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査期間:平成28年4月1日~平成29年3月31日まで 2 調査方法:各地域コミセンにアンケート用紙を設置・回収 3 調査結果 回答者数 871名(男性:151名 女性:720名) 主な意見 【良い評価】 清潔感があり利用しやすい。 事務管理員の丁寧な挨拶が良い。 便利な場所にあるので利用しやすい。 全ての部屋に鏡があるのが魅力的。 【改善・要望等】 祝日開館をしてほしい。 駐車場に関する要望(台数、広さ、場所) 受付担当者が不在と言われて予約ができなかった。 主催講座の実施 親切的な事務管理員もいるが、無愛想な人もいる。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・アンケートの意見・要望は、各運営委員会で随時対応・解決に取り組んでいる。 ・施設設備の不具合は、市と運営委員会で協議し、利用者に影響が出ないよう改善を図っている。 ・事務管理員に関する苦情は各運営委員会が、ミーティングで対応方法を話し合っ解決に取り組んでいる。</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	各地域コミセン運営委員会でアンケートを実施。利用者の意見・要望を把握し、各コミセンで対応している。難しい案件は市と協議のうえ利用しやすい施設になるよう改善を図っている。 平成28年熊本地震においては、避難所となったコミセンもあり、地域と連携した被災者対応・支援を行った。
施設の管理	B	老朽化による空調設備の不具合が発生している中、夏場は特に利用者の体調に留意しているが、全体的改修工事は予算と時間を要するため、管理に苦慮しているコミセンもある。
収支の状況等	B	地震の影響で公立施設等の使用ができなくなり、新たなコミセン利用者による使用料収入が大幅に増えたコミセンもある。 管理運営費に余剰が生じた場合は、優先順位を付けて備品購入・施設修繕を実施し、適切な予算管理を行っている。

総合評価

各地域コミセン運営委員会により、条例、施行規則、協定書に基づいた管理・運営がされている。
平成28年熊本地震では、地域と連携した避難所運営や、公立施設等の被災に伴い利用者が大幅に増えたコミセンもある中で、適切な管理・運営を行いながら主催・共催事業を開催したことは大いに評価できる。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(東区:13施設)				
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(東区:13団体)				
指定期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日まで(9施設) 平成28年4月1日から平成31年3月31日まで(2施設) 平成29年4月1日から平成32年3月31日まで(2施設)				
施設所管課	東区役所 区民部 総務企画課				
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 ・センターの設置目的を達成するために必要な業務 ・センターの施設等の維持管理に関する業務 				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	285,140	284,666	474	100%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	31,200	32,433	1,233	104%
	利用料金収入	19,246	21,340	2,094	111%
	その他	4,362	3,994	368	92%
	合計	54,808	57,767	2,959	105%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	50,213	51,914	1,701	103%
	事業費	2,143	1,907	236	89%
	その他	0	0	0	-
	合計	52,356	53,821	1,465	103%
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務報告書(毎月)の確認 ・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 ・利用者アンケートの実施 				

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で実施。 2.調査方法:各コミュニティセンターでアンケートを実施し、利用者が窓口等で記入後回収。 3.調査結果 施設全体:明るく清潔に保たれており、気持ちよく利用している。各種講座がとても楽しみで、日々の健康の手助けになっている。 管理員の対応:日頃より気遣いをしてもらい、笑顔で対応してもらっている。 施設整備に関する要望等:駐車場が狭い、スペースを増やしてほしい。利用料金・エアコン代が高い。清掃用具が汚れている。自動販売機設置要望。テレビやラジカセ、WI-FIを設置してほしい。 その他:子どもと一緒に楽しめる講座を充実してほしい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>日頃より、笑顔で明るく元気な対応を心掛けており、施設内外の清掃も怠らないよう環境整備の維持管理に努めている。利用者からの要望等はミーティングで検討又は運営委員会で協議し、改善等行っている。対応できないものについては、無下に断らず、他のコミセンの状況や行政等へ確認するなど誠実に対応し、丁寧に説明を行っている。また、備品購入については、各運営委員会にて収支に応じて計画的に行っており、施設改善にも努めている。</p>

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	各コミュニティセンター運営委員会により、指定管理制度に基づいた適切な管理・運営を行っている。熊本地震により、避難所として開放した施設もあり、一時利用できない期間もあったが、利用者からの要望や意見を真摯に受け止め、安心安全で利用しやすい地域密着の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。快適に利用できるよう清掃もこまめに行っている。施設の老朽化に伴う電気設備の不具合が多く見られたが、修繕内容に応じて迅速な対処を行っている。
収支の状況等	B	震災により、近隣の施設が利用できない状態が続き、利用料収入が増加した施設もあった(各施設、計画的な備品購入や施設修繕費用に充てている。) また、事業目的に適合した支出であり、会計処理も適切に実施されている。

総合評価

地域の各種団体で構成された運営委員会により、地域や利用者の要望・意見を反映させた年間事業計画を策定し運営している。
 活動内容については、地域の特色を活かした主催事業や、まちづくり、ボランティア活動、健康増進、生涯学習活動等に取り組む団体との共催事業を実施するなど、地域コミュニティの形成にも大きく寄与しており、その管理運営は適正であると評価できる。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	地域コミュニティセンター(西区:14施設)					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(西区:14団体)					
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日(11施設) 平成29年4月1日～平成32年3月31日(3施設)					
施設所管課	西区役所 区民部 総務企画課					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 ・センターの設置目的を達成するために必要な業務 ・センターの施設等の維持管理に関する業務 					
施設利用状況		(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体		144,963	132,143	12,820	91%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	
	指定管理料	31,900	34,499	2,599	108%	
	利用料金収入	11,516	11,861	345	103%	
	その他	833	1,000	167	120%	
	合計	44,249	47,360	3,111	107%	
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	
	管理費	42,370	45,031	2,661	106%	
	事業費	2,760	3,085	325	112%	
	その他	0	0	0	-	
	合計	45,130	48,116	2,986	107%	
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・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・指導等を実施 ・運営委員会から提出される利用状況等の確認 ・各コミセンにて利用者アンケートの実施 					

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間 平成29年1月4日～平成29年1月31日(この期間中)</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362件)</p> <p>3.結果総括 施設全体・・・風通しがよく、いつもきれいに管理されているという回答があった。 事務管理員の対応・・・他県からの移住者に対し、気さくに話しかけ、地域の地理について教えていただいたとの意見があった。</p> <p>【利用者の要望等】 ・駐車場が狭い・AEDや血圧計の設置・新たな講座を企画してほしい</p> <p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>アンケート結果で要望のあった備品関係については、運営委員会で協議し購入等で対応している。 また、施設等の問題については、市と運営委員会で協議し利用者にとって使いやすい施設になるよう日々努めている。事務管理員に対する苦情等も運営委員会に報告し、問題解決に取り組んでいる。</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ーセンター運営委員会において管理運営を行っており、平成28年の熊本地震においては、避難所としての利用や、炊き出しなど地域と連携し被災者への支援を行った。
施設の管理	B	施設を清潔に保つとともに、設備等の不具合に対し、修理等を速やかに行った。利用者の利便性向上のため、適切に対応している。
収支の状況等	B	平成28年熊本地震において、避難所となっていたこともあり、管理費は増大しているものの、指定管理料等により賄っている。また、余剰分については、備品購入や修理へ充てられ、適切な予算執行に努めている。

総合評価

各コミュニティーセンターとも、協定書、仕様書の基づき施設管理、運営がなされている。平成28年度の熊本地震の影響もあり、昨年度より利用者は減少しているものの、地域と連携した被災者支援や行事等を企画し、地域の活動拠点として、ふれあいや福祉の向上に努めている。また、施設の管理においても、協定書等をよく理解し、運営を行っているとして評価できる。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(南区:11施設)				
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(南区:11団体)				
指定期間	平成26年4月1日から平成29年3月31日まで(1施設) 平成27年4月1日から平成30年3月31日まで(7施設) 平成28年4月1日から平成31年3月31日まで(3施設)				
施設所管課	南区役所 区民部 総務企画課				
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 ・センターの設置目的を達成するために必要な業務 ・センターの施設等の維持管理に関する業務 				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	175,756	184,321	8,565	105%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	24,000	28,345	4,345	118%
	利用料金収入	11,994	14,003	2,009	117%
	その他	3,690	4,611	921	125%
	合計	39,684	46,959	7,275	118%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	35,705	41,914	6,209	117%
	事業費	1,541	2,239	698	145%
	その他	0	0	0	-
	合計	37,246	44,153	6,907	119%
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:各コミセンの判断にて実施</p> <p>2.調査方法:各コミセンにてアンケート用紙を準備し、利用者による任意の記入。 回収方法は各コミセンにより異なる。</p> <p>3.調査結果</p> <p>施設全体:清潔で使いやすい。HPに週のスケジュールがあり、空き状況が分かりやすい。 管理員の対応:笑顔が素晴らしい。気持ちよく対応されて感謝。ノックなしで入ってこられて困った。 施設整備に関する要望等:コイントイマーにしてほしい。鏡を全面にしてほしい。駐車場が狭くてとめにくい。 その他:活動の発表の場があると励みになる。支払いを月まとめ払いにしてほしい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>利用者からの要望等はミーティングで検討又は運営委員会で協議し、改善等行っている。対応できないものについては、無下に断らず、他のコミセンの状況を確認した上で丁寧に説明するなど誠実に対応した。また、備品を購入するなど施設改善にも努めている。</p>

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	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て管理運営を行っている。 主催事業を実施するなど、地域づくり活動を支援するための拠点施設として、地域コミュニティセンターの設置趣旨にそった運営がなされており、他のコミュニティセンターの状況や取り組みなどの情報を収集し、サービスの向上に努めている。
施設の管理	B	仕様書に基づいた適切な管理を行っている。施設の清掃もなされ、衛生的な管理に取り組んでおり、利用者の評価も高い。 また、施設の修繕については、翌年度の繰越が認められてない中で、軽易な修繕は自主的に行い、また、運営委員会で材料を購入し直接修繕を行うなど、工夫しながら運営・管理に努めている。
収支の状況等	B	適正に会計処理されている。収支に係る書類・帳簿も整理されており、運営状況を常に把握している。

総合評価

住民に身近な地域コミュニティの拠点施設として、住民主体の地域づくり活動を支援していることや、自主事業や共催事業を実施するなど、コミュニティセンターの機能・役割を理解し、指定管理者の持つ特性を活かした特色ある施設の管理運営を行っていることが評価できる。また、利用を促進するため利用者のニーズの把握に努めサービスの向上に取り組んでいる。
以上のことから良好な運営管理がなされていると認められる。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(北区:19施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(北区:19団体)																																																					
指定期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日まで(13施設) 平成28年4月1日から平成31年3月31日まで(3施設) 平成29年4月1日から平成32年3月31日まで(3施設)																																																					
施設所管課	北区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 センターの設置目的を達成するために必要な業務 センターの施設等の維持管理に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H27年度</th> <th>H28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>220,606</td> <td>244,644</td> <td>24,038</td> <td>111%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	220,606	244,644	24,038	111%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	220,606	244,644	24,038	111%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>H27年度</th> <th>H28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>45,600</td> <td>46,025</td> <td>425</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>16,900</td> <td>19,010</td> <td>2,110</td> <td>112%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4,336</td> <td>5,723</td> <td>1,387</td> <td>132%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>66,836</td> <td>70,758</td> <td>3,922</td> <td>106%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>H27年度</th> <th>H28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>61,043</td> <td>63,532</td> <td>2,489</td> <td>104%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,465</td> <td>3,123</td> <td>658</td> <td>127%</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>63,508</td> <td>66,655</td> <td>3,147</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	45,600	46,025	425	101%	利用料金収入	16,900	19,010	2,110	112%	その他	4,336	5,723	1,387	132%	合計	66,836	70,758	3,922	106%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	61,043	63,532	2,489	104%	事業費	2,465	3,123	658	127%	その他	0	0	0	-	合計	63,508	66,655	3,147	105%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	45,600	46,025	425	101%																																																		
利用料金収入	16,900	19,010	2,110	112%																																																		
その他	4,336	5,723	1,387	132%																																																		
合計	66,836	70,758	3,922	106%																																																		
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	61,043	63,532	2,489	104%																																																		
事業費	2,465	3,123	658	127%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	63,508	66,655	3,147	105%																																																		
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:各コミセンの判断にて実施</p> <p>2.調査方法:各コミセンにてアンケート用紙を準備し、利用者による任意の記入。 回収方法は各コミセンにより異なる。</p> <p>3.調査総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回答者数:男性 337名、女性 1344名、計 1681名 (10代85名、20代26名、30代105名、40代153名、50代171名、60代537名、70代以上614名) ・回答内容では施設利用者の99%以上が施設利用について満足され、再度利用したいと回答されており、施設の管理状況についても満足されているとの回答が多く寄せられており、管理運営面では特に大きな不満は挙げられていない。 施設全体:管理が施設全体にわたりできている、きれいに掃除されており利用しやすい。 管理員の対応:笑顔で丁寧な対応で気持ちいい。施設管理に優しい気配り心配りが感じられるという意見が多かった。 施設整備に関する要望等:大きな鏡の設置をしてほしい。2階にトイレを設置してほしい。調理室にエアコンを設置してほしい。 その他:駐車場が狭い、少ない。駐車場への出入りがしにくい。町内でコミセンの情報を回覧してほしい。 などの意見も寄せられた。

・アンケート結果に対する対応状況

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

市の評価

区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	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。アンケートや利用者また地域住民の方の意見を参考にしながら積極的に利用しやすい運営方法の改善または改善できるよう努力されている。また、地元の団体と協力して地域に根ざした行事の開催など、より地域と密着した施設となり、地元の方に愛される拠点となっている。
施設の管理	B	清掃も行き届き、気持ちよく利用していただくよう日々努力をされている。利用者の方との関係も良好で、互いに安全面や事故防止等に気をつけているため、運営委員会の管理方法等に関する問題はない。施設の老朽化も伴い、空調設備の不具合やホール床の改修について年々要望が増えてきており、市との連携を図りながら管理していただいているところである。また、軽微な修繕等は、各コミセンにて行っており、施設管理には大変苦慮されている。
収支状況	B	各コミュニティセンターとも節電節水等、光熱水費削減の努力をされている。また、利用料金収入増については、施設の修繕や備品等の購入に充てる等利用者への還元が図られている。事業目的に適合しない支出はなく、適正に会計処理されている。

総合評価

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

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市老人憩の家(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	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課				
施設概要	市内に在住する60歳以上の高齢者を対象とした老人憩の家を設置し、各老人憩の家運営委員会を指定管理者として管理運営を行う。				
事業概要	高齢者に対し、教養の向上、レクリエーション及び集会等のための場を提供し、高齢者の心身の健康増進を図ることを目的とする。				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	172,617	161,693	10,924	94%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	6,307	6,307	0	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	25,833	29,639	3,806	115%
	合計	32,140	35,946	3,806	112%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	15,427	13,905	1,522	90%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	15,427	13,905	1,522	90%
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。 ・燃料光熱水費の増加や施設の維持管理等により、管理経費が増えている。 ・畳に椅子を置いて利用しているため、板張りに変更して欲しい。 ・施設が老朽化しているため、綺麗にしてほしい。 ・地域活動に役立っている。 ・震災時に一時避難所として利用し、住民同士の安否確認の一助となった。 等
・アンケート結果に対する対応状況
施設の維持管理は、地域住民で清掃を実施するなど、経費の抑制に努めている。施設修繕は指定管理者と市とが協議しながら、優先順位をつけて実施している。

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	利用者が徒歩圏内で利用できる地域密着型施設として、自治会や老人クラブ等の活動拠点となっている。新規での利用申請もたびたびあり、高齢者の交流の場として頻繁に使用されている。公園内にある施設も複数箇所あり、世代間交流の場としての機能もある。高齢者の生きがいづくりや介護予防に繋がっている。
施設の管理	B	管理者においては協定書・仕様書に基づく管理が適切に実施されている。 また、利用者による日常清掃も行われており、管理者だけでなく地域一団となって習慣的に維持管理がなされている。
収支状況	B	多くの施設が指定管理料の他、自治会等からの補助や協力により運営されているが、目的外の支出も無く、収支状況は適正である。

総合評価

<p>町内自治会代表等により構成された運営委員会が指定管理者を務めている。管理者は、地域高齢者の教養向上、レクリエーション及び集会等のための場を提供し、もって利用者の心身の健康の増進を図るため、適切な管理運営を行っている。</p> <p>施設運営、利用者の活動促進及び利用者同士の融和を図る目的で、定期的に総会を実施し、また利用者を集めて施設の一斉清掃を実施するなど、各施設とも盛んに活動を行っている点が評価できる点である。</p> <p>震災により多くの施設が被害を受けたが、現場確認及び市への報告等も即時行われ、利用者の安全への配慮が適切に行われた。また経験を踏まえて、避難訓練を実施するようになった施設もあり、意識の高い活動が行われている。</p>

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市共同利用施設託麻東部会館				
指定管理者	熊本市共同利用施設託麻東部会館管理運営委員会				
指定期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日				
施設所管課	環境局 環境推進部 環境政策課				
施設概要	公共用飛行場周辺における航空機騒音による障害の防止等に関する法律第6条に基づき設置された施設であり、集会、学習等の場所の提供により、航空機騒音による障害の防止及び住民の福祉の向上に寄与することを目的とする。				
事業概要	航空機の騒音により生活環境が著しく阻害されている住民の方への、集会、学習等の場の提供。				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	4,637	2,947	1,690	64%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	296	299	3	101%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	296	299	3	101%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	264	276	12	105%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	264	276	12	105%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書に基づく履行確認 定期の業務遂行確認(年2回)				

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 : 平成28年4月1日～平成29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>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <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。 利用者数が前年度より減少しているが、熊本地震の影響によって使用団体の数が少なくなったためである。
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。 震災時においては、迅速に被害状況の確認が行われ、避難所として活用されていた。
収支の状況等	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。 指定管理料不足で停止していたガスの供給は指定管理料の黒字化に伴い平成29年1月より再開している。指定管理料が去年より増えているのは避難所設置等増額分である。

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。
通常の施設運営はもとより、震災時においては避難所として運営し、地域に貢献している点は評価される。また、施設の老朽化に加え、地震による被害により、設備の修繕が必要となっている箇所が多く発生しており、施設の改善が課題となっている。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	三山荘					
指定管理者	熊本市戸島地域環境保全協議会					
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日					
施設所管課	環境局 資源循環部 東部環境工場					
施設概要	工場建設に伴う還元施設で、高齢者の福祉施設の拠点として、市民の健康増進及びいこいの場として利用できる施設である。 延べ面積992.63㎡(平屋)男女浴室、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)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体		39,008	35,689	3,319	91%
収支状況	収入(千円)					
	指定管理料		15,397	14,772	625	96%
	利用料金収入				0	-
	その他				0	-
	合計		15,397	14,772	625	96%
	支出(千円)					
	管理費		4,485	3,865	620	86%
	事業費		127	127	0	100%
	その他		9,961	9,637	324	97%
	合計		14,573	13,629	944	94%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される収納金集計票・入場券使用状況確認(毎日)、浴場衛生管理点検(週一回)、定期における業務遂行の確認(月一回)、利用者アンケートの実施(年一回)					

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査方法 利用者へ直接渡し、記入後回収。(回収件数47件)</p> <p>2 結果総括 施設職員の対応、施設や設備の利用、施設の利便性等については、概ね満足しているとの回答であり、施設の管理運営については、特段大きな不満等はなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設や設備について・・・「満足・概ね満足」100% ・施設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」92% <p>【利用者の主な意見】(良い評価)・月一回日曜日にお世話になっています。職員の皆様の対応にはいつも感謝しています。(改善点等)・時間を早くあけてくだされば助かります。・お風呂の洗い場でのマナーが悪い人がいる。よく職員の方は注意して指導してください。・駐車場が少しせまいかな?近くに整備してほしい。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内におけるマナー等についての注意喚起については、再度内容及び掲示場所等を検討し、早急に対応することとした。 ・開館時間と駐車場の問題については、今後担当課と協議し、対応等について検討していきたい。

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	定例会を毎月一回実施し、施設の運営に関する問題点の検討や、イベントの計画や実施内容についての検討を行っており、その他、職員研修(接遇・応急救護)の実施等、市民サービスの向上と利用者数増加を目指し、適正な施設管理に努めている。
施設の管理	B	施設の管理については、適正に行われており、今年度の熊本地震後も積極的な対応により早期の応急復旧ができた。また、浴場施設として重要なお湯の管理についても、日々確実な検査等を実施しており、レジオネラ菌の発生等がないように適正に管理されている。
収支の状況等	B	適正な支出が行われており、事務処理も間違い等なく行われていた。使用料の収納事務についても、間違いなく適切に処理されている。また、樹木の剪定や除草等、一部職員で対応することにより、経費の削減にも努めていた。

総合評価

平成28年度は、熊本地震の発生に伴い、施設の損壊等により、約2ヶ月ほど休館することとなった。その影響もあり年間利用者数が35,000人程になってしまった。しかし、休館の期間も他都市からの応援隊の受入(宿泊所として)を行なうなど、災害復旧の支援活動も実施した。
施設運営のために必要な職員研修を計画的に実施したり、日々の管理も適切に行われており、今後も地域密着型の余熱利用施設として魅力ある施設づくりを目指し、更なる利用者数増加に努めてほしい。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市九州自然歩道利用拠点施設				
指定管理者	九州自然歩道利用拠点施設管理委員会				
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	経済観光局 観光交流部 観光政策課				
施設概要	トレイル休憩及び情報展示コーナー、自然体験学習コーナー、トイレ、シャワー室、芝生広場、駐車場、多目的駐車場 ・延床面積 206.51㎡ ・敷地面積 4,350㎡				
事業概要	九州自然歩道の利用促進並びに地域の観光及び産業の振興を図ることを目的とする。				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	20,605	15,130	5,475	73%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	6,349	5,901	448	93%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	33	31	2	94%
	合計	6,382	5,932	450	93%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	5,327	5,567	240	105%
	事業費	596	391	205	66%
	その他	0	0	0	-
	合計	5,923	5,958	35	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23日、3月24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28年4月1日から平成29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 16件 来館者居住区域 (県内)……77% (県外)……23%
・アンケート結果に対する対応状況	
アンケート回答者全員が、職員の対応や施設の設備等について概ね満足しているとの結果。 販売コーナーを増設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き、金峰山登山やハイキング客への休憩場所の提供をはじめ、道案内や情報提供などを行い、利用者が快適に過ごせるような施設の運営がなされている。
施設の管理	B	施設の点検が定期的に行われているとともに日頃から除草作業が熱心に行われており、日報に記録している。また、安全管理に努め、適切な運営がなされている。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適切に実施されている。

総合評価

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

平成28年度は地震の影響で、平成28年4月17日から5月11日まで休館し、夏のイベントも中止したが、夏以降は例年並みの利用者数だった。

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

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市西里老人福祉センター																																																						
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																						
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日																																																						
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課																																																						
施設概要	熊本市内在住の60歳以上の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、懐メロ、舞踊、ペン習字、謡曲、つまみ絵、手話ダンス、ストレッチ体操、講習会・研修等 ・健康：入浴、体操、健康・介護相談、窓口・電話相談等 ・自主事業：エコクラフトバッグ講習会、合同カラオケ大会 ・その他：アンケート調査																																																						
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>H27年度</th> <th>H28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>8,147</td> <td>7,665</td> <td>482</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>					(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	8,147	7,665	482	94%																																								
(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
全体	8,147	7,665	482	94%																																																			
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>H27年度</th> <th>H28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>8,599</td> <td>8,599</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>8,599</td> <td>8,599</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>H27年度</th> <th>H28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>3,325</td> <td>3,698</td> <td>373</td> <td>111%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>3,361</td> <td>3,048</td> <td>313</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>489</td> <td>555</td> <td>66</td> <td>113%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>7,175</td> <td>7,301</td> <td>126</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	8,599	8,599	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	8,599	8,599	0	100%	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,325	3,698	373	111%	事業費	3,361	3,048	313	91%	その他	489	555	66	113%	合計	7,175	7,301	126	102%
収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	8,599	8,599	0	100%																																																			
利用料金収入	0	0	0	-																																																			
その他	0	0	0	-																																																			
合計	8,599	8,599	0	100%																																																			
支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	3,325	3,698	373	111%																																																			
事業費	3,361	3,048	313	91%																																																			
その他	489	555	66	113%																																																			
合計	7,175	7,301	126	102%																																																			
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. 調査期間 平成29年3月2日から11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。また、窓口にアンケート用紙を準備し、回答は回収箱で回収した。回答数50</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」99.4% 困り事への対応...「満足・おおむね満足」100% 館内の清掃について...「満足・おおむね満足」100%</p> <p>4. 利用者の主な意見 ・多目的ホールは、カラオケだけでなく、健康増進のための身体を動かすものも取り入れてほしい。 ・月2回の脳トレ、体操が楽しみ。 ・お風呂が楽しみ。 ・受付が常時おられるのが良い。 (改善点等) ホール内に衣類ハンガーラックを設置してほしい(設置済) (関心のある趣味等) ペン習字、花架拳、絵手紙、パソコン、健康マージャン、和歌</p>

・アンケート結果に対する対応状況

・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。

・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。

市の評価

区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設運營業務については協定書・仕様書に基づき適切に実施されている。デイサービスセンターとの合築施設であり、共同で生きがいづくり活動を行うなど、併設施設独自の活動も実施している。また運営法人が擁する福祉専門職員が健康増進講座を開催するなど、自主事業も充実している。
施設の管理	B	施設維持管理業務については日常点検・定期点検等を通して仕様書に基づき適正に実施されている。震災後の利用者への安全配慮も適切であった。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	事業計画及び仕様書に基づいた適切な支出がなされており、会計処理も適切に実施されている。

総合評価

施設の運営においては、協定書及び仕様書に基づき適切に実施されている。

市内老人福祉センターのうち西里のみデイサービスセンターと合築であるが、福祉センター利用者がデイサービス利用者と合同でイベントに参加して交流を持つこと、合同避難訓練等を通してお互いに支えあいの意識を持つことができることなど、高齢者の生きがいづくりの一助となる事業も実施できている。また、法人内福祉専門職員や地域包括支援センター職員等と連携した健康管理に関する活動も、利用者の生活圏内での定期健康管理が可能であるという意味で、非常に評判が高い。

運営法人が市内のほかの老人福祉センターの指定管理も実施していることから、積極的に各施設間で情報共有を行い、利用者満足の高い運営が今後とも展開されるよう期待している。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市高齢者技能習得センター				
指定管理者	公益社団法人 熊本市シルバー人材センター				
指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢介護福祉課				
施設概要	熊本市高齢者技能習得センター 熊本市西区島崎4丁目2番95号 休館日:日曜日・祝祭日・年末年始 開館時間:9:00 ~ 17:00				
事業概要	・技能の習得及び技術の向上のための情報及び交流の場を提供する ・高齢者の社会参加のための就業等の相談の場を提供する				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	2,197	2,127	70	97%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	3,999	3,999	0	100%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	3,999	3,999	0	100%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	3,270	3,388	118	104%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	3,270	3,388	118	104%
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、年次報告を高齢介護福祉課介護へ提出				

利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>・調査期間 2月から3月末の2ヵ月間実施。</p> <p>・調査方法 講習会参加者にアンケートをお願いし、記入後、投函箱に入れて頂き回収する。(42名より回答)</p> <p>1. 講座について満足されていますか? はい100% (42名)</p> <p>2. 設備については満足されていますか? はい 90% (38名) いいえ 10% (4名)</p> <p>3. 管理人の対応に問題はありますか? 良い100% (42名) 否 0% (0名)</p> <p>いいえ、否とお答えの理由、利用者の主な希望・要望として、「インターネットの使い方について勉強してみたい」「スマホの使い方等の講習もあれば」といった声がありました。大半の方々が「分かりやすく感謝しています」「丁寧に教えて頂いています」といった声を頂いております。</p> <p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>アンケートについては、概ね満足の回答を頂いていますが、インターネット環境の導入やスマホの使い方につきましては技能習得の講座の趣旨と結びつくか難しい面もある為、今のところ導入は未定です。</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	施設運營業務については協定書・仕様書に基づき適切に実施されている。幅広い内容の講座を実施しており、利用者の関心・要望に応じた内容となっている。受講者年齢も幅広く、多くの高齢者の技術習得・向上の取り組みに寄与していると認められる。
施設の管理	B	施設維持管理業務については日常点検・定期点検等を通して仕様書に基づき適正に実施されている。震災後の利用者への安全配慮も適切であった。
収支の状況等	B	事業計画及び仕様書に基づいた適切な支出がなされており、会計処理も適切に実施されている。

総合評価

施設の運営・維持管理ともに、協定書・仕様書に基づいて適切に実施されている。平成28年度は震災の影響もありながらも、前年比の97%にも上る利用者があり、大変好評をいただいているところである。指定管理者は高齢者への職業提供を趣旨とする法人であるため、培った技能により就業に繋がる件数が少しでも増加するよう、今後とも利用者ニーズ及び社会情勢に即した運営を実施されるよう、期待するところである。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市事業内高等職業訓練校				
指定管理者	職業訓練法人 熊本市職業訓練協会				
指定期間	平成28年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	経済観光局 産業部 経済政策課 しごとづくり推進室				
施設概要	職業に必要な労働者の能力を開発及び向上させることを促進し、職業の安定と労働者の地位向上を図る。				
事業概要	・指定管理協定書に基づく施設管理の実施 ・認定職業訓練等における労働者への人材育成事業				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	2,560	3,172	612	124%
平成27年度 2,344人から2,560人に訂正					
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28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)	H27年度	H28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28年11月2日、平成29年3月22日)年2回 利用者からの意見・要望等の報告				

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 平成28年度は、熊本地震による影響で第一校舎の使用禁止、仮設プレハブ校舎での訓練等により、訓練内容の修正を余儀なくされたため、訓練の適正な実施を優先し、アンケートは実施せず、個別にて対応を行った。 【利用者の主な要望】 施設の利用について ・施設及び設備面については、自動販売機設置の意見があった。 ・平成30年度から機能移転により花園(職業訓練センター)での訓練となるが、移動の手間等から不便だとの意見があった。 ・工事等により駐車場不足や、進入時に車の下部を擦る等あったため改善して欲しい。 訓練について ・夏季の訓練は室内で暑さが厳しいため、空調等をもっと効かせて欲しい。
・アンケート結果に対する対応状況 自販機設置については、近隣の自販機を利用するように指示した。 進入場所については、左官科講師・訓練生にて工事をしてもらった。 訓練実技室は、窓を早めに開け、水分を取るように指示した。

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営		維持管理のみを指定管理の業務としているため、施設の運営についての評価は実施しない。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。熊本地震により、管理方法の修正を余儀なくされたものの、市との協議を重ねながら安全管理に努めていた点を評価しB評価とした。
収支の状況等		指定管理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、熊本地震の影響があったものの、協定書、仕様書に基づく業務が適切に執行されていた。
特に、施設内の防犯・防災について、危機管理マニュアルの整備、避難訓練の実施などの取組みにより適切な管理・運営を行っているとは評価できる。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市職業訓練センター				
指定管理者	職業訓練法人 熊本市職業訓練センター				
指定期間	平成28年4月1日～平成30年3月31日				
施設所管課	経済観光局 産業部 経済政策課 しごとづくり推進室				
施設概要	職業に必要な労働者の能力の開発及び向上を促進することを目的とする。				
事業概要	・指定事業:ものづくり体験学習、職業能力の開発及び向上に資するための講演会・講座の開催、その他職業訓練施設の設置目的を達成するための事業 ・自主事業:認定職業訓練事業、認定外職業訓練事業、自主講座、受託事業、検定事業、無料職業紹介事業、技能継承支援事業				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	34,817	26,327	8,490	76%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	21,000	21,200	200	101%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	3,646	2,060	1,586	57%
	合計	24,646	23,260	1,386	94%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	24,148	22,868	1,280	95%
	事業費	498	392	106	79%
	その他	0	0	0	-
	合計	24,646	23,260	1,386	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、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28年10月25日、平成29年3月17日)年2回 利用者アンケートの報告				

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1. 調査期間	平成28年4月1日～平成29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51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」 96% 施設内外の清掃状況について・・・「大変満足、満足」 98% 当施設及び設備について・・・「大変満足、満足」 100% 今後、当該施設の利用予定について・・・「ある」 98%
・アンケート結果に対する対応状況	
場所がわかりづらいという声があったので、センター敷地内にのぼり旗を増設し、遠くからでも見えるようにした。 喫煙所がわかりづらいというアンケート結果から、センター内に喫煙所の表示を増やした。	

市の評価
区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書、仕様書に基づき運営が適切に実施された。また、利用しやすい技能向上事業の実施に努めており、接遇についてもアンケート結果から積極的に取り組んでいると判断できた。地震の影響により利用者数が減少したが、不可抗力としてB評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書に基づく管理業務が適切に実施された。アンケート結果をもとに、利用者に資する管理を行っている点を評価しB評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されておりB評価とした。

総合評価

指定管理者として、協定書及び仕様書に基づき適切な管理運営が行われた。
事業計画については地震の影響により実施取り止めとなった講座もあり、前年度に比べ利用者数減となった。
アンケート結果によるニーズ把握はもとより、新規利用者の獲得に向けた魅力ある講座の開設と、積極的な広報を図ることで、更なる利用者の増加に取り組む必要がある。

平成28年度 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	リデル、ライト両女史記念館				
指定管理者	リデル、ライト両女史顕彰会				
指定期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日				
施設所管課	熊本市 経済観光局 文化・スポーツ交流部 文化振興課				
施設概要	木造モルタル2階建、敷地面積618.56㎡ 建築面積170.86㎡、建築床面積340.68㎡ 1階:事務室、展示室3(収容人員15人) 2階:倉庫、展示室5(収容人員10人)				
事業概要	リデル、ライト両女史記念館の運営・管理、資料の調査研究に関する事業。 開館時間:午前9時30分から午後4時30分まで 休館日: 月曜日(祝日の場合は翌日) 年末年始(12月29日から翌月1月3日まで) その他:定期講演会(年2回)や出前講座等の開催				
施設利用状況	(人)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	2,586	509	2,077	20%
収支状況	収入(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	4,220	1,630	2,590	39%
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	4,220	1,630	2,590	39%
	支出(千円)	H27年度	H28年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	3,862	1,369	2,493	35%
	事業費	307	163	144	53%
	その他	0		0	-
	合計	4,169	1,532	2,637	37%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告、月報等報告書の確認。 定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング)年2回。 利用者アンケートの実施状況の確認。				

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
平成28年4月の熊本地震のため、長期休館となりアンケートの実施はできなかった。
・アンケート結果に対する対応状況
熊本地震の影響により休館となった後、来館された方(340名程度)に口頭でご意見等をいただくことができた。 ・記念館の外観や被害状況を玄関の柱や壁等の状況によりご覧になり、早期復旧を願われていた。 ・記念館以外の皇太后の歌碑、納骨堂、当時の教会内部の祭壇やリデルゆかりのオルガンや恵楓園自治会から帰って来たピアノなどに大変喜んでいただいた。など これらのご意見等を受けて、事前に来館の予約があった場合には、記念館とは別の場所に収納している展示品を閲覧していただけるよう準備を行うこととした。

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	施設の運営については、協定書・仕様書に基づく業務が適切に行われている。利用者のニーズを積極的に反映する姿勢が見られ、顕彰事業についても当初に提出された計画より多くの講座を開催する等、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、協定書・仕様書などに基づく業務が適切に実施された。施設の点検など維持管理体制を構築し、安全管理に努め、施設美化にも配慮していた。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出もなく、財政状況にも不安は感じられない。会計処理についても適切に実施されている。

総合評価

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