施設ごとの評価結果

■ 施設の管理運営の状況等

心設の自理建名の								
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(2014年)4月1日~平成31年(2019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 務 ② ③ (1) (2) (3) (4) (5) (5)							
施設利用状況		(人) 全体	H29年度 307,739	H30年度 277,087	対前年度増減 ▲ 30,652	前年比(%)		
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)		
		指定管理料	140,615	140,615	<u>对别并没有减</u> 0	100%		
		利用料金収入	63,563	57,697	▲ 5,866	91%		
		その他	43,695	31,535	▲ 12,160	72%		
iles als 15 No		合計	247,873	229,847	▲ 18,026	93%		
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(04)		
		<u>文山(十円)</u> 管理費	90,716	90,895		前年比(%) 100%		
		事業費	27,653	24,050		87%		
		- サ 未貝 その他	121,862	119,500		98%		
		合計	240,231	234,445		98%		
モニタリングの 実施方法		理者から提出さ	れる事業報告	書、月報等報	告書の確認、定 川用者アンケート	関の業務遂行		

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価 評価区分	評価	評価コメント
	4	指定管理期間最終年度である本年度は、平成28年熊本地震からの2年が経過し、近隣施設も地震被害からの復旧を果たし再開をしたことも影響したためか、利用率、稼働率が減少した。
		①利用率、稼働率 施設全体の利用率は、前年度(平成29年度)の87.8%に対し、当年度は82.1%と 前年比5.7%の減少、稼働率も、前年度の63.4%に対し、57.1%と6.3%減少、利用 者数も307,739人から277,087人と30,652人減少した。このことは平成28年熊本地震 からの復旧を果たした近隣施設の再開が大きく影響していると考えられる。
施設の運営		②事業実施状況 前年度に引き続き、熊本地震時の取組等について全国より講演依頼を受け、35 件の派遣を行った。自治体国際化協会の助成を受け構築した、メール配信システム(K-SAFE)を活用し、メール登録の呼びかけを行うとともに、登録者に対し台風情報や地震情報などを配信した。短期滞在者も災害情報をメールで受け取れるよう、事業団ホームページ等でQRコードを使って登録できるようにした。また、平成31年度に開催されるラグビーワールドカップと世界女子ハンドボール選手権を見据え、オール熊本で大会を盛り上げようとシンポジウムを開催し、その中で提案された中心市街地における外国人観光客等への言語支援等についても、困っている外国人を市民がサポートできるグローバルサポーター制度を立上げた。その他、計画した事業は予定通り実施できた。
		③国際交流サポートセンターの利用促進の取組 2F交流ラウンジを活用したサポートセンターボランティア等によるイベントを実施 した。1Fエントランスロビー内シェルフを活用し、海外の雑誌や定期刊行物の設置 や県内の観光パンフレットの収集、充実を図り情報提供した。更に事業団で実施し ている講座やサロンなどチラシ作成に工夫を凝らし提供した。また、ラウンジを活用 して実施しているくらしのにほんごくらぶでは、在住外国人の増加に伴い、日本語 を学びたい外国人(特に研修生)の申し込みが殺到し、ボランティアの方とのマッチ ングが追い付かないほどの状況があり、開催日は常に満席であった。
施設の管理	В	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。設備の老朽化が進み、修繕が増えつつある中、適切な対応を行ってきたが、平成31年1月にホールの壁落下事故が発生し利用者にけが人が出る事態が生じた。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。また、空調設備改修工事に向けた設計業者との打ち合わせ等には現状の設備の状態を説明するなどの対応を行った。
収支の状況等	В	財務会計規定に則り、適正な会計処理を行った。外部監査により指摘を受けた事項については、直ちに改善を行った。 利用料金収入については、前年度から減収となったが、グローバルカレッジ事業、フェアトレードステーション事業においては、前年度より増収となり、予算もクリアすることができた。

・アンケートの実施状況

- 1. 調査期間: 平成31年1月中旬~同年3月中旬
- 2. 調査方法: 当館の施設利用者(ホール、会議室、2Fラウンジ、linkカフェ)など来館者に対し、専用の用紙を配付した。調査内容は、どうやって当館の存在を知ったか、外観から見て当館へは入りづらいか、当館で使いやすい施設はどこか、当館を利用する理由は何か、当館以外で利用する施設はどこか、また、当館に設置している観光情報は十分であるかなど。(回答数:107名)
- 3. 結果総括: 多くの利用者からは接客態度等に対して好意的な意見が寄せられたが、一方で会議室の備品の老朽化(椅子が汚れている)の改善を求める声や、カフェの提供品の充実化を求める声があった。備品の老朽化などに伴う買い替えなどは計画性を持って熊本市と協議しながら改善を図っていく。

・アンケート結果に対する対応状況

積極的に改善を図り、多額の費用が掛かるものは計画を立て順次、買い替えを行うなどの対応を 行っていく。

〇 総合評価

平成26年度から5年間の指定管理期間の最終年度終了における総括として、平成28年の熊本地震発災時の外国人被災者支援活動実績を通し、防災・減災を含め外国人対応施設としての国際交流会館の役割が評価された。この事には、事業団が長年培ってきた外国人住民、市民ボランティア、地域内外の国際交流団体とのつながりが活かされた。また、熊本市外郭団体としての市行政との普段からの連携、信頼関係なしには成し得なかった事であると考えられる。諸般の状況から今後も外国人住民が増加していくことが予想される中で、多文化共生の地域づくり推進は必須となり、さらに誰もが"住み続けたい地域づくり"に発展させていくために、国際交流会館の役割の明確化とそれを具体化していく市行政と事業団の連携、事業実施が重要となると考える。

以上を踏まえ、平成30年度を振り返ると、利用料金は減収だったものの、その他は目標の達成及びニーズや状況に合わせ創意工夫のもと事業を行うことができた。特に、市民を対象としたグローバルカレッジ事業では、多様な言語とレベル設定を行い受講者のニーズに応えた語学講座の開催や新たに本格的に学べる講座として、料理教室やヨガ、アロマ講座などを開講し収益を上げることができた。更に、フェアトレードステーション事業においてもlink caféで定番商品のほかに期間限定の商品を開発・提供したり、啓発事業として高校での授業及び商品販売などの提案を行い、増収となった。

その他、多文化共生を推進する事業として、熊本市内各区での開設を目指している地域日本語教室を西区で開設することができた。今後は南区での開設を目指していく。更に、医療通訳ボランティア派遣事業においては、新たに3医療機関との提携を行い通訳ボランティアの派遣を行うとともに、スキルアップの研修も行った。

| 今後、在住外国人の増加や国際スポーツ大会、オリンピック、パラリンピック等の開催による旅行者 等の増加も見込まれることから、各ボランティアのスキルアップや医療通訳ボランティアの派遣、また、災害に備えた情報提供システムの運用やインフォメーション機能の強化などに取り組んでいく。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	4	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。 在住外国人等に対する相談業務や日本語教育支援をはじめ、特に、熊本地震での課題を踏まえ、避難訓練などの防災事業を強化するとともに、昨年度は「外国人支援システム」の運用を開始するなど、市と政策連携を図りながら、熊本市国際戦略の施策の一つである多文化共生社会の推進に取り組み、在住外国人等の拠点施設としての機能を果たす重要な役割を担った。
施設の管理	В	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・設備の不具合等が発生した場合は、市に速やかに報告するととも に、利用者の安全確保等を図りながら対応を行った。また、災害等が発生 した場合の避難所開設に対応するため、全職員で施設点検及び研修等を 行うとともに、パネルボードの落下事故等を受けた緊急点検等の実施、地 震発生時には状況に応じて全館点検するなど、防災拠点施設としての対 応にも努めた。
収支の状況等	В	グローバルカレッジ事業において、ニーズに合わせビジネススキルの講座を開講する等、事業内容を工夫することで収益の増加につなげ、また、日本語教育がない空白地域に新しい教室を立ち上げるため、文化庁スタートアッププログラムの助成金を活用するなど、効果的な財源確保に努めた。

〇 総合評価

平成30年度は指定管理の最終年度であったが、地域の国際化に係る取組において着実に実績をあげ、特に熊本地震での在住外国人等に対する支援実績等を踏まえ、指定管理の更新に当たっては事業運営の特殊性が重視される施設の指定管理者として、専門性やノウハウが評価され、非公募での指定に変更された。

また、熊本地震での課題を踏まえて構築した外国人支援システム(K-SAFE)を平成30年度から運用を開始し、旅行者等短期滞在外国人に対しても多言語での災害メールの配信を可能にするなど、市や関係機関と連携しながらきめ細かい対応を実現しており、行政を補完する重要な役割を担っている。

平成30年12月の入管難民法の改正に伴い、国が取りまとめた「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」について、平成30年度は市と連携を図りながら一元的相談窓口を整備するための準備に取り組んだ。令和元年9月には開設する予定であり、これまで培った専門性やノウハウ、関係機関等とのネットワークをさらに活用した外国人等の支援が必要であり、今後も人材育成や技術の継承等を確実に行いながら共生社会の実現に向け、市と連携を図りながら取り組む必要がある。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連呂の状況寺								
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(2014年)4月1日~平成31年(2019年)3月31日							
施設所管課	総務局 行政管理部 管財課							
施設概要	鉄筋コン	ノクリート造 地	下2階4層 自動	動車:625台(自	自走340台、機械	(285台)		
事業概要	·駐車場 ·駐車場	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						
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)		
施設利用状況		全体	182,663	181,213	▲ 1,450	99%		
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)		
		指定管理料	174,510	174,510	0	100%		
		利用料金収入	0		0	_		
		その他	1,326	296	▲ 1,030	22%		
Up + JL 2D		合計	175,836	174,806	1 ,030	99%		
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)		
		<u> </u>	29,590	28,005	入前千尺指域 ▲ 1,585	95%		
		事業費	5,755	6,508	753	113%		
		その他	137,915	139,259	1,344	101%		
		合計	173,260	173,772	512	100%		
モニタリングの 実施方法	利用者	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

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	協定書・仕様書に基づき適切に業務を実施した。また、安全に運営するために「消防訓練」、「水防訓練」、「地震訓練」、「不審者対応訓練」を行うことで、全職員が各役割をしつかりと認識し、有事の際は迅速・的確な行動ができるよう、徹底した危機管理体制の構築に努めた。 広報関係は、「くまもとし市街地駐車場マップ」を更新・発行(1,000部)し、辛島公園地下駐車場をはじめ市街地駐車場全体の普及・啓発に努めた。※同配布部数;710部 配布先;県内市町村役場(35箇所)、道の駅(30箇所) なお、「辛島公園地下駐車場パンフレット」も作成・配布し普及・啓発に努めた。※同配布部数;1,228部 配布先;県内市町村役場(35箇所)、道の駅(30箇所)、同配布部数;1,000部(回数券引換クーポン付き)配布場所;火の国まつりダンススプラッシュ会場、同配布部数;1,000部(回数券引換クーポン付き)配布場所;秋のくまもとお城まつり会場また、「テレビCM放送」15秒CM(200本)「ラジオCM放送」(40本)も行い広報強化に努めた。なお、「火の国まつりダンススプラッシュ」「秋のくまもとお城まつり」のイベント会場でオリジナルチラシ(100円クーポン付)も配布するなど、認知向上に努めた。※配布部数(1,000枚) 平成31年4月1日から指定管理者変更に伴う引継ぎ業務を「市」、「次期指定管理者」、「公社」で連携を密に行い、スムーズな引継ぎに努めた。

施設の管理	Α	仕様書及び事業計画書に基づいた施設設備の維持管理を行った。 保全面は、毎日行っている検針業務と併せ施設内巡回による点検を行うことで、不具合箇所の予防措置・早期発見に努めた。また、衛生面においては、施設内巡回時に汚れていた箇所を確認した場合は、直ちに清掃を行うなど、施設の美化に努めた。修繕面については、修理・部品交換等が必要な場合は速やかに所管課へ報告し、施設・設備が快適・正常に利用できるよう、適宜努めた。なお、当公社職員で修繕可能な内容については職員で迅速に行うとともに、専門的な知識・技術を要する内容については専門業者を活用するなど、お客様のサービス向上及び低コストを意識した対応を行った。また、業者への発注にあたっては、コストパフォーマンスが高い競争見積りにより業者を選定することで、修繕費予算内での適正な執行に努めた。 特に、営繕関連への対応では、「辛島公園地下駐車場・地下通路改修に伴う調査(市発注)」時において、施設・設備の不具合等の現状説明、不具合データの譲渡、夜間調査の立会、駐車室の閉鎖、お客様への事前周知、利用状況資料の譲渡等、適宜、必要に応じた協力体制に尽力した。
収支の状況等	В	当駐車場に利用料金制は導入されておらず、収入は指定管理料のみとなる。 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、剰余金の一部は交通対策・地域社会振興事業の公益事業を通じ、利用者に還元した。 平成30年度は目標台数、目標売上ともに未達となった。

・アンケートの実施状況

- 1 調査日 平成30年7月28日(土)・29日(日)・30日(月)・31日(火)
- 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568件)
- 3 結果総括

93%以上の利用者が職員の接客、施設、立地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。

- ・職員の接客対応・・・・「大いに満足・満足」94.5%
- ・施設内の清潔さ・・・・「大いに満足・満足」97.9%
- ・目的地への近さ・・・・「大いに満足・満足」93.4%

【利用者の主な意見】(改善・ご要望等)・提携店舗を拡大してほしい。・目的地や現在地が分かりやすい地図や案内板を設置してほしい。・市民会館側エレベーターを地上まで出してほしい。・駐車スペースをもっと広くしてほしい。・場内を明るくしてほしい。・24時間営業ならもっと利用する。・夜間、地下通路を通行すると怖い(防犯上)。・温度・湿度を考えてほしい。など

アンケート結果に対する対応状況

【防犯対策】 夜間のみ地下通路にも駐車場と同じBGMを流すなど、通行人の不安を和らげる雰囲気づくりに努めた。また、スタッフによる通路巡回の回数を18時・20時・22時と3回増やし、定期的な通路巡回を増やすことで、防犯向上を図った。

【サイン対策】バイク置場利用者が自動車駐車場入口から誤って入庫することが度々あるため、バイク置場の入口が分かり易い案内看板を作成・設置し、誤入庫の軽減に努めた。

【温度対策】場内の温度を適正にコントロールするため、駐車場の給排気運転時間・起動時間・停止時間を見直した。

〇 総合評価

平成5年2月1日から26年2ヵ月間に渡り管理・運営を行ってきた中で、最も少ない利用台数(181,213台)であった。この台数は、ピーク時(平成13年度:481,206台)の約38%程度である。

供用開始後、駐車場隣接の産業文化会館の閉鎖・百貨店の撤退、桜町再開発工事、熊本地震等、 駐車場を取り巻く環境の変化が利用台数に大きな影響を及ぼす結果となった。

このような中、公益事業である「第5回熊本アートフェスティヴォ!(国際交流会館)」、「は・な・ば・た朝市&マーケット(花畑広場)」などの地域社会振興事業を開催することで、まちなかの賑わい創出を利用台数増に繋げる取り組みを行うなど、ソフト面の充実に努めた。また、各種イベント「火の国まつり」、「くまもとお城まつり」、「桜町さくらまつり」、「ストリート・アートプレックス」等への協賛や、TV局主催の花畑・辛島・新市街一帯で開催するイベントに際し、賑わい創りを目的とした地下通路使用の協力を行うなど、様々な関係機関等と連携し、中心市街地の活性化に努めた。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	「くまもとし市街地駐車場マップ」や「辛島公園地下駐車場パンフレット」、また、オリジナルチラシを各施設やイベント会場で配布し、テレビCM、ラジオCM等の広報活動を通じ、辛島公園地下駐車場の認知向上に努めている。また、平成28年熊本地震を経験し、危機管理体制強化の重要性を改めて再認識しており、各種災害訓練や不審者対応訓練等も強化されている。 施設の運営は、協定書・仕様書に基づき適切に行われている。
施設の管理	Α	施設内巡回点検の回数を増やし、不具合箇所を早期発見することにより 事故を未然に防ぐ努力を続けている。施設内の清潔さについては、アン ケート結果が「大いに満足・満足」が97.9%と高い評価となっており、モニタ リング時にも塵芥は見当たらなかった。 施設設備の維持管理は、仕様書・事業計画書に基づき適切に行われて いる。
収支の状況等	В	桜町再開発工事の影響や大口顧客の自主駐車場確保による定期解約など、さまざまな要因により駐車場利用は伸び悩んだが、経費抑制の努力を続けている。

〇 総合評価

駐車場利用は低迷したが、地域社会振興事業の開催や各種イベントへの協賛・協力を通じ中心市 街地の活性化へ貢献した。また立地のほかに職員の接遇、施設の清潔さなど、アンケートの結果は 非常に評価が高く、利用者には満足いく運営がなされたものであることがうかがえる。

桜町再開発に伴う、市が実施中の駐車場改修関連事業では、市からの依頼や要望に積極的に協力していただいた。

平成30年度をもって熊本市駐車場公社による管理運営は終了となったが、次期指定管理者への引継ぎは丁寧かつ協力的で、スムーズに管理の移行が行われた。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の管理連宮の状況等									
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(2014年)4月1日~平成31年(2019年)3月31日								
施設所管課	都市建	都市建設局 土木部 土木管理課 自転車対策室							
施設概要	向上を 内訳	市中心部の駐輪場として、来街者の駐輪場所確保を図り、自転車利用者の利便性の 向上を目的とする。 構造 鉄筋コンクリート造 半地下・地下1階 延べ面積 22,775㎡ 内訳 駐車場部分 20,932㎡ 自転車駐車場部分 1,843㎡ 収容台数 自転車470台 バイク302台							
事業概要	自転車	自転車駐車場の施設管理に関する業務							
施設利用状況		(人) 全体	H29年度 —	H30年度 -	対前年度増減	前年比(%)			
		収入(千円) 指定管理料	H29年度 10,731	H30年度 10,731	対前年度増減 0	前年比(%) 100%			
		利用料金収入	0	0	0	-			
		その他	0	0	0	_			
		合計	10,731	10,731	0	100%			
収支状況		支出(千円)	H29年度	 H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		管理費	646	1,219	573	189%			
		事業費	0	0	0	-			
		その他	10,621	10,773	152	101%			
		合計	11,267	11,992	725	106%			
モニタリングの 実施方法		①指定管理者から提出される事業報告書の確認 ②定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回(12月、3月)							

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	
施設の運営		
施設の管理	4	当施設は、平成5年2月1日の供用開始から26年以上経過しているが、供用開始から培った管理経験・知識を基に保守を行ったことで機器の不具合等の発生は殆どなかった。毎日行う場内巡回時では、汚れた箇所は速やかに清掃し、蛍光灯切れについても速やかに交換する等、利用者が快適にご利用できるよう迅速に対応した。なお、仕様書以上の取組みとしては防犯カメラを更新(38万画素→137万画素)し視認性の向上を図った。
収支の状況等	В	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)。

・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おりません。)
・アンケート結果に対する対応状況
・アンケート和未に対する対応状況

〇 総合評価

【施設管理・サービス面】仕様内容に沿った施設管理を行う中、両替・お問合せ(営業時間・料金・空き状況・落し物等)についても丁寧な利用者対応を行った。

【安全対策】日々の場内巡回(5回以上/日)を行い事故ゼロ化を図った。また、自衛防災組織における各種訓練(水防・消防・地震)においては、運営側の指定管理者と共同で行い、有事の際は的確に対応できるように万全を期した。

更に、防犯対策として不審者対応訓練を行い、様々なトラブルにも対応できるよう備えた。

なお、バイク置場でのガソリン漏れバイク発見時には、速やかにオイル吸着マットを敷き、空調設備をコントロールするなど、適切で迅速な防火対応に努めた。

【仕様書以上の取組み】当公社の公益事業「くまもとし市街地駐車場マップ(1回/年 発行部数;

1,000)」において、辛島公園地下自転車駐車場(バイク置場・自転車置場)を掲載(場所・収容台数)し、平成29年度に引き続き行い普及・啓発を図る等、放置自転車ゼロ作戦の一助とる取り組みを行った。

■ 市の評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営		施設の維持管理のみを業務としている。 よって、施設の運営についての評価は実施しない。
施設の管理	A	仕様書、協定書等に基づき適正に執行されている。 自転車駐車場の施設は、辛島公園地下駐車場及び地下通路等の複合 施設の一部に併設されている。 そのため、長期計画に基づき施設の維持管理がなされており、評価も高 〈思われる。
収支の状況等	В	顧問の会計事務所等の指導に従って適切な会計処理がなされており、問 題等は発生していない。

〇 総合評価

当該指定管理者は辛島公園地下に自転車駐車場と併せ地下駐車場も管理しており、一体的に施 設管理を行っている。

そのため、地上に在る一般的な施設と異なる地下施設の管理を行っており、その特殊な環境での施設管理や災害訓練等でも計画性をもって実施しており、適切に管理している。

また、ホームページを活用し自転車駐車場等の情報を発信し、PRに務めている。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の管理連宮の状況等									
公の施設の名称	熊本市男女共同参画センター はあもにい								
指定管理者	はあもにい管理運営共同企業体								
指定期間	平成29年(2017年)4月1日~令和4年(2022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	·所在地 ·敷地面 ·延床面	 ・名 称 熊本市男女共同参画センターはあもにい ・所在地 熊本市中央区黒髪3丁目3番10号 ・敷地面積 7,595㎡(但し、無料第1駐車場、第2駐輪場含む) ・延床面積 5,448㎡(但し、第1駐輪場、塵芥集積所含む) ・開館日 平成2年4月7日 							
事業概要	①セン 業務 ②セン ③条位 4上	(1) 条例第20条に規定する業務 ① センターの施設等の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 ② センターの維持管理に関する業務 ③ 条例第3条各号に掲げる事業の実施に関する業務 ④ 上記に掲げるもののほか、センターの管理運営上市長が必要と認める業務 (2) 条例第21条に規定する利用料金の徴収、減免及び還付に関すること。							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	160,486	164,415	3,929	102%			
						-			
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		指定管理料	153,360	153,360	0	100%			
		利用料金収入	42,942	41,488	▲ 1,454	97%			
		その他	136	0	▲ 136	0%			
		合計	196,438	194,848	▲ 1,590	99%			
収支状況		古山(エ四)	山20年帝	口20年度	対前年度増減	前年比(%)			
		支出(千円)	H29年度	H30年度					
		管理費	182,488	183,422	934 ▲ 228	101%			
		事業費	12,503	12,275		98%			
		その他 合計	194,991	195,697	0 706	100%			
		ни	101,001	100,007	, 30	100/0			
モニタリングの 実施方法	定期の	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) 利用者アンケート・指定管理者の自己評価							

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	関係法令、条例、規則を遵守し、安全に配慮し、公平公正な運営を行った。 改修工事等の影響で、施設の利用は前年度から若干の減少となったが、来館者数は過去最高を記録した。また、前年度から継続して実施している防災出前講座と一連の取り組みが全国女性会館協議会第12回企画大賞を受賞。さらに、これまでのノウハウを職員のみならず全ての人に届けられるよう「男女共同参画の視点に立った防災ポイントBOOK」を作成した。 全国的にも高い評価を得たこと、一過性ではなく継続的な取組へとつなげたことを評価しAとした。

施設の管理	Α	管理業務仕様書及び各種関係法令等に基づき、適正に管理を実施した。 日々の点検業務を適切に実施し、不慮の故障、不具合を未然に防止することができた。定期的に実施する防災訓練は、気象条件や出火場所に対応した避難経路、避難場所の選定などを、専門家に指導いただくなど、利用者、来場者の安全を確保するために、より実践的な訓練としている。また、個人情報保護規程などの情報管理規程を定め、適正な情報管理と個人の権利保護に務めている。施設の清掃状況も良好であり、老朽化はしているもののアンケート調査では高い評価を得ている。 日々の積み重ねが品質管理の基本であり、維持管理、安全管理、情報管理の各面で常に改善しながら施設の管理にあたっている点を評価しAとした。
収支の状況等	Α	空調設備改修による一部貸室の供用停止と、サンライフの改修に伴う駐車場利用の減少もあり、前年比97%の利用料金収入であった。 支出については、夏場のピーク時には計画的な空調運転を実施し、最大需要電力を抑える取組みを行うなど、前年度に引き続き経費削減に努め、人件費を除く管理費を昨年度以下に圧縮した。積極的な事業展開もあり人件費が増加した結果、総経費では若干の増加となった。 適正な予算管理と会計処理を行ったが、若干の赤字決算となり、次年度に向けて課題を残した。

・アンケートの実施状況

【利用者アンケート】

- 1)実施期間
- ①平成30年9月1日~9月30日
- ②平成31年3月1日~3月31日

2)実施方法

事務所受付、情報資料室受付、1Fロビーにアンケートを設置、また受付係より利用者に直接アンケート用紙を手渡し、各所にアンケート回収箱を設置した。

- 3)設問
 - 1、利用頻度(①利用回数 ②主な利用施設 ③来館目的)
- 2、利用しやすさについて(①貸室 ②情報資料室 ③駐車場 ④清掃状況 ⑤案内表示 ⑥付属 設備)
 - 3、職員対応(①接客態度 ②説明について)
 - 4、記入者について(1)性別 ②居住地 ③交通手段 ④年齢)
 - 5、自由回答欄
- 4)回答数 ①128枚 ②274枚
- 5)主な回答内容
- 来館目的(1-3) •貸室47.4% •一般講座•研修参加28.0%
- 貸室利用(2-1) ・とても利用しやすいor利用しやすい66.9% ・普通24.4%
- 駐車場 (2-3) ・とても良いor良い39.8%・普通37.4%・悪い9.6%
- 接客態度(3-(1)) ・とても良いor良い54.7% ・普通32.1% ・わからない12.1%
- ●自由回答抜粋
- ・いつも気持ち良く使わせていただいています。
- もう少し安かったら助かります。
- 施設がとてもきれいでした。
- ・天気が良い日は暑い
- 駐車場が満車の時が多い
- -無料駐車場が遠い
- 洋式トイレを増やしてほしい
- ・いつも清潔で気持ち良いです。
- ・トイレが暗い など

•アンケート結果に対する対応状況

和式中心のトイレと、無料駐車場の距離について改善を求める回答が多かった。ハード面での改善は指定管理者だけでは対応できないが、トイレの清潔さや駐車場係の丁寧な案内、近隣の駐車場マップの配布・充実などのサービスで補っている。より老朽化する施設においてはソフト面でご満足いただくよう、一層の業務改善、接遇向上を目指している。

〇 総合評価

熊本地震後の当館の活動をベースに行った防災出前講座と育児中の女性へのアンケート調査報告書をまとめた企画「『男女共同参画の視点に立った防災』への次への一歩」が、全国女性会館協議会第12回事業企画大賞の大賞を受賞したことは、大規模災害を経験した男女共同参画センターとして多くの地域に啓発するきっかけともなり、大変うれしい出来事だった。また、この延長線上の活動として「熊本地震を経験した私たちが提案する」という言葉を頭に付けた「男女共同参画の視点に立った防災ポイントBOOK」を制作。全国の男女共同参画センターや当該課にお届けし、本市においては2019年度からの防災出前講座のテキストとして使用。ウイメンズカレッジは5期修了を機にOG会を発足させるなど、これまでの活動をベースに事業を拡充することができたと感じている。

貸館業務では、エアコン工事期間になるべくお客様にご迷惑が掛からないよう貸室のやりくりに努めた。施設の老朽化による様々な箇所の改修が求められる中、事故なく快適にご利用いただけるよう 目配りするなど万全を期すことができた。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	男女共同参画の視点に立った防災出前講座の実施や、男女共同参画の 視点に立った防災ポイントBOOKの発行など、仕様書が要求する以上の積 極的な取組を実施している。 また、はあもにいフェスタやミモザフェスティバルを通じてはあもにいを市 民に知ってもらい集客につなげる努力を継続的に行うなど、ニーズを捉え た効果的な取組がセンターの活動の認知度向上にも貢献し、会館利用者 の増加につながったものと考えている。
施設の管理	A	施設や設備の経年劣化が著しく、不具合による不測の事態が危惧される中、危険度が高いもの、来館者への影響が大きいものを考慮した的確な修繕の優先順位がつけられ市側とも情報共有ができている。 こまめな日常点検や定期点検でトラブルの未然防止を図るとともに、維持管理担当者、舞台事業担当者のスキルアップにより、現状の中で最大限の成果が発揮できている。
収支の状況等	Α	指定管理移行後、平成28年度の熊本地震による影響を除き、利用率・稼働率ともに安定的に伸びを示している。平成30年度については、施設の老朽化に伴い、空調設備の大規模な改修工事が実施されたことで、工事自体は計画的に実施されたものの、収支への影響があった。常に収益やコスト意識を念頭においた会館運営に努める一方で、積極的な人材育成や利用者の利便性に寄与するものには速やかに対応しており、メリハリのある予算執行ができている。

〇 総合評価

平成30年度は、本市における男女共同参画の拠点施設であるという本来の役割に加え、熊本地震からの復興に向けて、特に男女共同参画の視点に基づく地域防災という観点から、多くの校区に出向いて防災講座を実施したほか、男女共同参画の視点に立った防災ポイントBOOKの発行など、積極的な姿勢で企画・運営に臨む姿勢が見られた。

また、指定管理2期目も中盤を迎え、これまで積み重ねてきた努力と実績により、過去最高の来館者数が達成されたことは評価に値する。一方、収支については、施設老朽化のため空調設備の大規模な改修工事が実施されたことで、工事自体は計画的に実施されたものの、貸室等への影響が出たことによる収益減があった。

ユニバーサルマナー研修へのスタッフ受講など人材育成にも積極的であり、また駐車場の収容力と 利用者数のバランスを考慮した貸館業務など、来館者側に立ったサービスのあり方がスタッフ全員に 浸透しており、その結果は利用者アンケートの満足度の高さに表れている。

提案書に基づき計画された事業の遂行や目標達成に向け、着実かつ具体的な方策が実行されており、今後の会館運営にも期待がもてる。

■ 施設の管理運営の状況等

ルの体製の夕称		能本市祖崇廟納骨堂				
公の他設の石が	照本山.	照个中位示用的 主 ————————————————————————————————————				
指定管理者	公益社	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30	年(2018年)4月	1日~令和3年	(2021年)3月	31日	
施設所管課	市民局	人権推進総室	!			
施設概要		(所在地)熊本市中央区九品寺5丁目10番14号 鉄筋コンクリート造り2階建ての納骨堂(納骨壇221壇)				
事業概要	当該施	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。				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	1,602	1,746	144	109%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	951	954	3	100%
		利用料金収入	428	446	18	104%
		その他	0		0	
収支状況		合計	1,379	1,400	21	102%
权文状况		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	1,384	1,344	▲ 40	97%
		事業費	0	,	0	
		その他	0		0	
		合計	1,384	1,344	▲ 40	97%
T = 4112 4 0	∙指定管	・ 理者から提出。	 される業務報告	書(年12回)		
モニタリングの 実施方法	•利用者	アンケート(7月]•3月)			
夫 肔刀法	•平成3	1年3月現地調査	上			

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価 評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	日頃から来所者や近隣住民の方々と親しくコミュニケートをとることで円 滑な運営ができるよう努めている。
施設の管理	В	館内外の電気や消防設備等の管理に関して、当センターに所属する 様々な資格、技能を持った会員のアドバイス等を取り入れながらトラブルを 発生させないような体制の構築を心掛けている。
収支の状況等	В	利用料金の支払いが遅れている利用者への徴収に注力した結果、収入 面が安定した。今後もこの取組を継続していく。

・アンケートの実施状況

- ①調査方法 7月と3月に来所者にアンケート用紙を配布し、鍵付投函箱で回収
- ②結果総括 7月:43名 3月:71名 回答
- ・施設の清掃・・・満足100%
- ・備品の完備状況・・・満足100%
- ·管理人の対応···満足100%

・アンケート結果に対する対応状況

今後も高評価を得られるよう接遇と清掃には特に注力していく。

〇 総合評価

前出のように未納の利用料回収の取組が奏功した。時間を要する取組だが、今後も継続していきたい。また、昨年1件発生したアンケートにおける利用者の不満足回答が今年はなかったことは、就業会員の自覚によるものと評価できると思う。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	施設の運営については、協定書、仕様書に基づいており適切である。事件・事故などもなく運営管理ができており、日頃から来所者や近隣住民の方々と親しくコミュニケートをとることで円滑な運営ができており、全体的に良好である。
施設の管理	В	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。また、消防設備等の管理に関してもトラブル発生をさせないような体制構築がなされており良好である。
収支の状況等	В	収支状況については、利用料金の回収への取組についても、しっかり尽 力されている。

〇 総合評価

全体的に適切な運営がなされている。利用料金の回収に関しても十分に努力をされており、また、アンケート結果についても、昨年よりも回答数が増え、利用者から「満足100%」の声が上がっていることは、就業者の絶え間ない努力の結果であると評価できる。今後も引き続き継続した努力をお願いする。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官埋連呂の	クルガラ	•				
公の施設の名称	熊本市	熊本市斎場				
指定管理者	熊本M・	熊本M·K·G斎場管理共同企業体				
指定期間	平成30	年(2018年)4月	1日~令和5年	(2023年)3月:	31日	
施設所管課	健康福	祉局 福祉部 化	建康福祉政策	 課		
施設概要	監視室 •待合模	・火葬棟 3,423.4㎡ 1階 エントランスホール、告別室 4室、収骨室 4室、中央 監視室、霊安室、事務室、会議室、火葬炉設備 16基(大型炉15基・汚物炉1基) 待合棟 1,262.3㎡ 1階 待合ロビー、売店・軽食コーナー、自販機コーナー、2 皆 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	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。				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	7,727	7,790	63	101%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	141,253	142,900	1,647	101%
		利用料金収入	0	0	0	_
		その他 ^=!	1 44 054	1 1 1 2 2 2 1	0	100%
収支状況		合計	141,254	142,901	1,647	101%
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	139,816	142,178	2,362	102%
		事業費	0	0	0	_
		その他	0	0	0	_
		合計	139,816	142,178	2,362	102%
モニタリングの実施方法	定期の	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

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	年々火葬件数も増加しているが、熊本市各条例、協定書及び仕様書に基づき、火葬業務を円滑に行うことができた。企業体の各職員は、受託年数とともに熟練さを増しており、各所の情報の共有やチームワークにより、業務遂行の円滑さを増している。 関係業者とも適切な関係性を維持するとともに、副葬品や火葬予約・早着・遅延等に関し、相互理解を得て柔軟に対応している。接遇研修及び技術研修等を行い更なる業務の向上につなげることができた。
施設の管理	В	施設内の各所において、経年劣化により修繕が必要なところが多くなっているが、修繕費が高額になるところが多く、優先順位をつけて、順次申請及び対応に努めている。 景観・美観維持のため、草刈り・剪定作業、落葉除去作業、花の植え替え・館内設置、館内清掃等を、毎週火曜日の朝の清掃とあわせて行っている。火葬状況にもよるが、日々美化作業に積極的に取り組むことができた。
収支の状況等	В	常に経費節減を心掛け、消耗品等に関しては、コピー枚数の削減・裏紙の再利用などに取り組んでいる。 空調等に関しては、利用者の皆様方の滞在時間を勘案し、居住性を損なわない程度に、節減対策を行っている。 職務環境(事務室・炉裏作業室・控室等)に関しては、経に節電等を心掛けている。

・アンケートの実施状況

- 1.調査期間 平成30年4月1日から平成31年3月31日まで
- 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30件)
- 3.結果総括

89.6%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。 全体として:「満足・概ね満足」79.3%、職員の接遇に対し:「満足・概ね満足」92.9%、

設備・施設など:「満足・概ね満足」92.3%、安全対策など:「満足・概ね満足」92.6%、

トイレの清潔さなど:「満足・概ね満足」92.6%、植栽の見栄えなど:「満足・概ね満足」88.5%

【利用者の主な意見】

(良い評価) 本日は使用される方も多かったようですが、とても満足いく対応でした。この場所で良かったと思います。本当にありがとうございました。美しいところで緑も多く非常に満足しています。 満足で終わりました。他

(改善点等)トイレが少々臭い。遠い。放送が聞き取りにくかった(こだまする・声のトーン)。 非常口が 分からない。出来ればバスを走らせて欲しい。他

•アンケート結果に対する対応状況

- ・トイレは、毎日、清掃業者が清掃しており、消臭対応等再確認済。
- ・放送は、声のトーンや語尾を落としたり、早さなど落ち着いたご案内になるよう、繰り返し周知徹底。
- ・非常口の案内は、各所に配置している。案内灯も切れたら、即交換している。

〇 総合評価

利用者の皆様方が、葬送·火葬の儀式を滞りなく終えられ、穏やかな気持ちでお帰り頂くよう、炉前・ 炉裏職員ともに誠心誠意努めている。

市からの協力により、業者へ副葬品や火葬予約・点火時間・到着時間のお願い・新予約フォーム等の件で通達にも記載して頂きながら、関係業者とのより良い相互協力関係をつくることができている。

接遇研修・技術研修・AED心肺蘇生法研修・防火訓練を継続的に行い、技術や不測の事態における対応力向上に努めることができた。

管理企業体の全職員がプロ意識を持ち、日々業務を行っている。また、利用者の皆様方の心情等に 気配り・目配りを怠らず、失敗・間違いは許されないという意識と緊張感を全員がもって、業務にあたっ ている。

今後、更に市とも協議を深め、より円滑な火葬業務及び斎場の運営・管理に努めていきたい。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	協定書、仕様書に基づき運営が適切に実施された。 雷の影響で停電した際も利用者や葬儀業者への対応を即時行い、円滑 な運営に努めていたので、B評価とした。
施設の管理	В	経年劣化が進んでいる施設の維持管理の重要性を認識し、軽微な修繕を速やかに対応するなど、施設を清潔・快適・安全な状態に保てているため、 B評価とした。
収支の状況等	В	事業目的に適合しない支出はなく、適正な会計処理がされていた。 また、草刈等を委託せずに職員で対応したり、利用者の利便性を損なわない程度に節電を行うことで経費削減に努めているので、B評価とした。

〇 総合評価

施設の運営や管理については、緊急時に葬儀業者や設備業者等に速やかに連絡を行うなど、復旧に向けて迅速な対応が行われていた。日頃の研修等で不測の事態における対応力を身につけていたことで、迅速な対応が出来たと思われる。

今後も利用者への誠意ある対応や適切な維持管理に努めて欲しい。

■ 施設の管理運営の状況等

心設の管理連絡 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(2014年)4月	1日~平成31年	F(2019年)3月	31日	
施設所管課	健康福	祉局 福祉部 化	建康福祉政策	 課		
施設概要	目的とし 建物概	主民の生涯を通じた健康づくりと、高齢者及び障がい者などの社会参加の促進を 目的とした施設。 建物概要 鉄筋コンクリート造 平屋建て 延床面積 3,516㎡ 施設概要 プール(706.975㎡)、会議室(68.805㎡)、 トレーニング室(179.725㎡)他				
事業概要	·健康相 ·各種優 ·児童の	・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。				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	79,000	23,000	▲ 56,000	29%
					11111111111111111111111111111111111111	26 1 (6 ()
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料 利用料金収入	43,355 10,144	41,227 2,208	▲ 2,128 ▲ 7,936	95% 22%
		利用科並収入	10,144	2,200	▲ 7,936	21%
		合計	63,585	45.546	▲ 18.039	72%
収支状況				,	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費 事業費	59,308	44,519	▲ 14,789	75%
		要来貨 その他	6,570 44	2,598 41	▲ 3,972 ▲ 3	40% 93%
		合計	65,922	47,158	▲ 18,764	72%
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

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	かがやき館管理運営共同企業体での運営が5年目となった。平成30年7月から震災復旧工事となり、実質稼働は4月~6月の3カ月であったが、改修工事に入るにあたり、利用者説明・休館に向けて、接客の質強化を図り丁寧な対応を全スタッフ心掛けた。また、市の指定事業では、利用者のニーズに合わせて、健康増進に向けて実施した。更に、自主事業では多種多様なプログラムを充実させ、積極的に活動を行った。今後も、健康増進に向けた取組をより具体化して、利用者の満足度を高めていきたい。

施設の管理	Α	4月~6月までの3カ月、円滑な施設運営管理を行う事ができた。 震災後の普及工事も年度内に無事終了した。閉館中においても管理業 務仕様書及び協定書等に基づき設備管理、安全管理に努め、業者の定期 点検、空冷チラ—No.3の改修工事等、利用者が快適にご利用いただける ように、施設管理に努めた。 引き続き利用者が安心、安全にご利用いただけるよう、今後も満足度を 追及していきたい。
収支の状況等	Α	収支改善に向けて、昨年度の課題を活かし節電強化を図ったが、電気料の高騰が続いたことで収支の悪化がみられる。更に、施設全体の改修工事予定の告知による影響で、H29年度7月以降の来館者人数が減少し、収支の悪化となった。 来年度は、節電・経費削減に加えて、利用者数増加に向けての接客強化を行い、再オープンの≪第一印象≫を大切に顧客満足度向上を目指し、収支改善に努めていきたい。

・アンケートの実施状況

・H30年7月~H31年3月まで改修工事による休館のため、アンケート(計画:9月、2月)は実施できなかった。

•アンケート結果に対する対応状況

・H30年7月~H31年3月まで改修工事による休館のため、アンケート(計画:9月、2月)は実施できなかった。

〇 総合評価

かがやき館管理運営共同企業体での運営も、5年の満期を迎えた。全館改修工事に伴い、平成30年度は4月~6月までの運営となったが、休館に向けての利用者説明・対応および、還付申請対応等も含めて、利用者に感謝の気持ちを込めて、丁寧な接客を心掛けた。5年間の積み重ねにより利用者との関係性や信頼も高まり、顧客満足度向上に向けた対応・対策も迅速に行うことができた。ただし、改修工事予定の告知と合わせて利用人数は減少し、収支は悪化した。

平成31年度においては、再オープンとなりかがやき館管理運営共同企業体としての運営はⅡ期目となる。当館の再開を認知いただくためにも、外部営業や地域との連携強化を図り、地域住民の皆様に愛される≪かがやき館≫を目指して運営していく。

そのために、管理業務仕様書および協定書に基づき、市の指定事業・自主事業を円滑に行い、地元総合型地域スポーツクラブとの連携および熊本市植木商工会等と連携した健康サービス等により、地域に根ざした健康福祉センターとして、更なる利用者の増加とサービスの質向上に、力を入れていきたい。

■ 市の評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	平成30年度は、熊本地震に伴う復旧工事のため、7月から3月が休館となった。休館が決定した際には、つどいの広場を休館中継続してほしいとの意見を多くの利用者からいただいた。意見内において、職員の対応についての評価は高く、日頃からきめ細かなサービスが提供されていたものと考える。
施設の管理	В	仕様書及び事業計画書に基づき、適切な管理が行われていた。 休館中においても、不具合箇所については、指定管理料内の修繕費で 修繕を行う等、適切な維持管理が行われていた。

収支の状況等

В

休館に伴い、平成28年度比で収入、支出ともに減少しており、収支も悪化しているが、収支改善に向けた取組は行われていた。

来年度の再開後は改善すると思われるが、引き続き節電・経費削減に努めてほしい。

〇 総合評価

平成30年度は、指定期間の最終年度であったが、熊本地震からの復旧工事のため、開館期間は4月~6月の3か月間となった。多くの利用者から休館を惜しむ声が寄せられ、5年間で利用者との良好な関係性を築くことができたことがうかがえる。特に、つどいの広場については、場所を移して事業を継続してほしいとの意見が多かったことから、臨時的に北部まちづくりセンターにてつどいの広場を開設した。子育て世代の支援という役割を果たしていると考える。復旧工事も完了し、来年度の4月から営業が再開するため、地域住民の健康づくりのための施設として、充実したサービスの提供が行われることを期待する。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連宮の	クルルラ	<u> </u>							
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体								
指定期間	平成27	平成27年(2015年)4月1日~令和2年(2020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	延床面	熊本市北区楠1丁目20-5-101の市営住宅の1階部分に設置。 延床面積は、903.66㎡。管理室、介護予防事業として高齢者健康維持スペース(トレーニング室・体育室)、子育て支援事業として子育てつどいの広場スペース(つどいの広場・図書コーナー・相談室)を設けている。							
事業概要	ツ教室 育て親-	トレーニング室ではトレーニング機器を使用したり、体育室では転倒予防やスポーツ教室等を開催し、高齢者の健康維持を支援している。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。							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	44,417	46,205	1,788	104%			
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		指定管理料	26,309	26,309	0	100%			
		利用料金収入	6,447	6,717	270	104%			
		その他	147	161	14	110%			
収支状況		合計	32,903	33,187	284	101%			
权义机		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		管理費	27,293	27,590	297	101%			
		事業費	362	439	77	121%			
		その他	5,001	4,965	▲ 36	99%			
		合計	32,656	32,994	338	101%			
モニタリングの実施方法	定期の	理者から提出さ 業務遂行の確詞 アンケートの実	忍(実地調査、	指定管理者へ	のヒアリング)(2	2回/年実施)			

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	利用者数増の要因としては、熊本市全域の公共施設や商業施設への広報活動に力を入れたことや、収益を遊具や運動用品の購入に還元し、利用者サービスの向上に努めた成果であると考える。また、地域との連携の強化を図ったことで、新しい事業を展開することができた。トレーニング室・つどいの広場ともに個別支援にも力を入れ、施設の設置目的の達成に大きく繋げる事ができた。
施設の管理	Α	施設の経年劣化に伴う修繕が多くみられたが、日常点検の徹底と予防保全の取り組みにより、迅速な対応が図れたと考える。そして、利用者の要望を反映し、臨時駐車場の区画整備などに費用を捻出し、利用者満足度の向上に繋げた。 また、チームビルディング研修では、施設管理・環境・利用者サービス向上チームに分かれ、職員の施設管理意識向上に努め、職員自らの管理体制構築に取組んだ。

収支の状況等

収入においては、トレーニング室の利用者数増に伴い利用料金の増加に繋がった。その利益を、遊具や運動用具の購入に還元した。また、事業費増の要因としては、年間事業計画以上の事業を開催したことによるものであり、管理費増は利用者増に伴い、仕様書の職員配置以上の資格者配置を行ったことがあげられる。よって、支出増は利用者サービス向上のための取り組みによるものである。

〇 利用者アンケートの結果

Α

・アンケートの実施状況

(1)調査期間 平成30年9月10日から9月22日まで(記入式) 平成31年2月22日から3月8日まで(記入式)

平成31年2月22日から3月1日まで(聞取り)

(2)調査方法 記入式・・・アンケート用紙を配布、記入後回収。(1回目100部、2回目100部) 聞き取り・・・利用者様に直接聞取り調査(年1回60部)

(3)集計結果

- ・清掃状況・・・「とてもよい・よい」(1回目82.5%、2回目83.5%)
- ·接客対応···「とてもよい・よい」(1回目92%、2回目93%)

【利用者の主な意見】

(良い評価)・とても雰囲気が良く、職員の方とも話しやすく気に入っています。・どのスタッフの方も子 どものことをよく見て下さって、母としてはとても嬉しく思っています。

(改善点等)・トイレが汚い時がある(利用の仕方が悪い)・朝、体育室が手狭に感じます。

・アンケート結果に対する対応状況

清掃状況は、好評83.5%とおおむね満足されている。マナー向上を目指し貼り紙を行ったり、巡回を増やすことで、快適にご利用いただけるよう取り組んだ。また、館内各所に消毒用アルコール、トイレ便座には消臭・抗菌・抗ウィルス効果のあるアドレットを設置することで、感染症の予防にも力を入れた。

介護予防トレーニング室の利用者が増え、特に午前に集中しご来館されるため、手狭に感じるというご意見が多数あった。マットの敷き方を考慮したり備品を購入し対応は行ったが、収容可能人数など物理的に難しい現状もある。人気のあるプログラムは夕方にも行い、ゆっくりと運動したい方には比較的空いている曜日や時間を提示するなど、できる限りの取り組みをしている。

〇 総合評価

利用者数増の要因としては、利用者紹介に加え、毎月発行している夢もやい館だよりを、熊本市全域の公民館、コミセン、子育て支援施設、地域の病院や商業施設等合わせて216施設に、1000枚設置するなどの広報活動の取り組みが、昨年対比104%という結果に結びついた。

介護予防トレーニング室においては、体育室に入りきれない程の方にお越しいただくことが多く、利用者数が少ない時間帯の利用者数増を目指し、多種にわたる教室を開講するなど工夫を凝らし、事業展開を行った。つどいの広場においても、ママサークルの立ち上げサポートからサークルの確立までを支援し、ママたちが活躍する場を創出できたことや個別子育て相談をはじめ、利用者お一人お一人とのコミュニケーションを大事にしたことが、利用者増に結びついた。また、当施設の特徴である多世代交流においても、トレーニング室利用者による「子ども見守り隊」の結成も行い、子育て保護者のサポートの役割を果たすことができた。

地域自治会・児童民生委員・ささえりあとの連携を強化し、出前講座の実施や「認知症サポート養成講座」の開講など、地域の子育て支援、介護予防に貢献できたと考える。

施設の維持管理は、建物全体の経年劣化による修繕が多く、優先順位を明確にし迅速な対応にあたった。臨時駐車場の区画整備など施設環境に投資をし、利用者サービスに繋がったと考える。 利用者数増に伴う利用料金を、つどいの広場の遊具や運動用具の購入に還元したことも、利用者の満足度アップに結びついたと思う。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	高齢者の健康維持及び介護予防においては、ささえりあとの連携を強化し、地域のニーズに応じた取り組みが行われていた。また、子育て支援においては、利用者である母親の交流促進や一人一人に応じた細かい支援が行われおり、利用者の視点に立って事業内容が計画されていた。
施設の管理	В	仕様書及び年間事業計画に基づき、適切な運営が行われていた。施設の老朽化が進んでいるが、修繕の必要が生じた場合には、速やかに市へ報告のうえ、修繕を行う等、利用に支障が出ないよう適切な管理が行われていた。
収支の状況等	В	収支状況については、事業目的に適合しない支出等はなく、利用者の増加により収入も増加した。会計処理も適切に実施されている。

〇 総合評価

指定期間4年目となり、これまでの実績を活かし、利用者のニーズに沿った事業が実施されていた。

高齢者の健康維持及び介護予防の面と子育て支援の面のいずれにおいても、地域や他団体との連携を深めながら事業を実施しており、地域の福祉向上に貢献している。

施設管理においても、日常点検を職員全体で行うことで、施設や設備等の不具合箇所が把握ができている。市への報告も適宜行われているため、修繕等に迅速に取り掛かることができていた。

介護予防トレーニング室と子育てつどいの広場の両方で利用者が増えているところであるが、引き 続き一人一人の利用者への丁寧な対応に努めていただきたい。

■ 施設の管理運営の状況等

	熊本市南部在宅福祉センター								
なの他設の名称	飛手中田中にも 東京にノブ								
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30	年(2018年)4月	1日~令和3年	(2021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	2. 建物 3. 施設	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 1,6001.00㎡、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	福祉サ	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。							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	15,386	16,494	1,108	107%			
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減				
		指定管理料	15,077	15,044	▲ 33	100%			
		利用料金収入	1,284	1,352	68	105%			
		その他 合計	207 16.568	168 16.564	▲ 39	81% 100%			
収支状況			10,008	10,004	4	100%			
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		管理費	11,184	11,838	654	106%			
		事業費	2,066	2,116	50	102%			
		その他	0	0	0				
		合計	13,250	13,954	704	105%			
モニタリングの 実施方法	定期の	理者から提出さ 業務遂行の確認 アンケートの実	忍(実地調査、打	指定管理者へ	のヒアリング)(2回/年実施)			

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価 評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	仕様書、協定書に基づいて適切に施設の運営に努めた。まず、「くらしサポート」「いきがいサポート」「つながりサポート」を三本柱に、くらしサポートでは、日常生活の中での困りごと等に関する健康相談や介護相談をはじめ、認知症対策支援活動として、囲碁・将棋・ラジオ体操、はつらつ教室での脳トレーニングやゲーム等、毎月定期的に実施し、介護予防に力を注いだ。いきがいサポートでは、利用者の自己研鑽と能力の開発向上、更にはやすらぎと癒しの時を体験いただく為の料理教室や近隣の日帰り旅行(バスハイク)を計画実施した。また、要支援1・2の認定を受けている方が当施設に来所され、ビリヤード、卓球、カーリンコン等を通して筋力アップを図り機能回復に努める等の要支援者サポートサロンを開講した。つながりサポートでは、センターを交流の場として開放し、地域住民との交流のなかで、子ども達と高齢者が一緒に楽しめる事業として、季節に応じた子どもまつり、七夕祭り、ふれあい祭等を開催し親睦を図った。また、当法人の専門職員が脳トレーニング等のノウハウを地域の方に指導し、それを修得した方が要支援者サポートサロンの福祉ボランティアとして活躍いただいた。このような事業を知っていただくために、広報誌を年4回発行し、近隣の自治会に直接手渡しでお願いするとともに、市政だより、ホームページを活用し、事業やイベント等の情報発信に努めた。今後とも公平・公正な運営を行い、誰もが安心して過ごせる快適な場所を提供したい。
施設の管理	Α	仕様書及び事業計画書に基づき適切な施設管理を行った。 修理が必要な個所は随時、市に報告し、指示を受けながら処理するなど 施設の安全管理に努めた。危機管理については、消防用設備の点検結果 報告書を参考に、防災上安全な施設の保全に努めた。また、消防計画書 に基づく避難訓練を年2回実施し、消火器やAED講習などを受け、緊急時 に対する対応の強化に努めた。 個人情報の取り扱いについても、保管場所・方法、施錠のルーティン化 等、情報漏洩防止に努めた。
収支の状況等	A	協定書、仕様書、法人の経理規程及び事業計画に関する収支予算書に基づき、収入・支出時の適正な会計処理に努め、内部経理監査の実施により法人本部から助言・指導を受けた。収入については、貸館の利用増に努め、支出面では光熱水費等の義務的な経費節減に努めた。

・アンケートの実施状況

- 1、調査期間 平成31年2月
- 2、調査方法 貸館利用者、各講座利用者毎にアンケートを準備し、記入後回収袋で回収(回収件数173件)
- 3、結果総括 ・職員対応について・・・「満足・概ね満足」94% ・施設全体について・・・「満足・概ね満足」98%

【利用者の主な意見】

(良い評価)・職員の皆様のやさしさにいつも感謝の気持ちです。 ・市政だよりを見て童謡唱歌クラブに参加して、こんなところがあったのかと本当に感謝しています。電話での問い合わせの際も、とても気持ちよく対応していただいてありがたく思っています。 ・駐車場が不足する時もすぐ対応が良く感謝しています。いつもきれいにお掃除がいき届いて気持ちいいです。

(改善点)・和室に鏡がほしい。・ロビー等、待合いスペースがほしい。

•アンケート結果に対する対応状況

【アンケートにお寄せ頂いたご要望と対応状況】

- ・平成29年度の要望で和室の低い椅子があると助かる・・・・平成30年7月11日に購入済
- ・和室に鏡がほしい・・・令和元年度中に購入予定

〇 総合評価

指定管理者施設として、条例、施行規則の遵守と協定書、仕様書に基づいた適正な施設運営に努めた。当施設は、本年度から「くらしサポート」「いきがいサポート」「つながりサポート」を基本テーマに掲げ事業を展開した。なかでも平成30年度は新規事業として「要支援1・2」の認定を受けている方を対象とした要支援者サポートサロンを開講し、延べ84名の方が来所し、これに付随する福祉ボランティアの方が14名登録され、今後の成果を期待するところである。また、平成30年度からの月1回のイベント開催は企画に困難なところはあったが、それ以上に地域との関わりや当センターの全体的な運営にプラスに働き効果はあがっている。次に施設の利用状況をみると、貸館利用料は平成29年度の115%と急激な伸びから比べると、平成30年度は105%の伸びにとどまった。また、熊本地震で減少していた総来館者数は107%と伸び、回復傾向にある。以上のように職員一同日々研鑽に努め、最終的には要介護状態にならない高齢者が一人でも多くなるよう当センターを有効に利用していただき、一日一日を有意義に生きがいを持って暮らしていただけるような場所の提供に心がけたい。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	協定書及び仕様書に基づき、適切な運営が行われていた。 利用者の要望に応じた事業の企画や地域に密着した広報活動等、利用 者数の増加に向けた効果的な取り組みが行われている。
施設の管理	В	仕様書及び事業計画書に基づき、適正な管理が行われていた。 AED、消火器等の各設備の点検と併せて、非常時の動作確認も実施して おり、安全管理も適切に行われている。
収支の状況等	В	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、内部経理 監査の実施等、適切な会計処理に向けた取組が行われていた。

〇 総合評価

指定期間初年度となる平成30年度は、新たに要支援者サポートサロンの開講するなど、高齢者支援事業の充実が図られていた。 また、ボランティア育成事業は、地域のサポートカの強化及び地域交流の場の提供につながる事業であり、住民の福祉活動及び交流活動の推進に向け、事業内容の充実を期待する。

アンケートにおいても、事業内容、施設運営ともに利用者の満足度は高く、適切な施設運営及び施設管理が行われていることが伺える。更なる施設の活性化を目指して、引き続き適切な管理運営に努めていただきたい。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官埋連宮の	クルルラ	F							
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	東部在宅福祉センター管理運営共同体								
指定期間	平成30	年(2018年)4月	1日~令和3年	(2021年)3月	31日				
施設所管課	健康福	祉局 福祉部 化	健康福祉政策	 課					
施設概要	2. 建物	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 事務室、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、会議室の貸出しを行っている。							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	13,229	15,208	1,979	115%			
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		指定管理料	13,608	15,050	1,442	111%			
		利用料金収入	1,128	1,064	▲ 64	94%			
		その他	0	408	408	_			
ulm -는 JLE NO		合計	14,736	16,522	1,786	112%			
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		<u> </u>	12,797	12,890	93	101%			
		事業費	344	1,537	1,193	447%			
		その他	546	1,711	1,165	313%			
		合計	13,687	16,138		118%			
モニタリングの実施方法	定期の	理者から提出さ 業務遂行の確詞 アンケートの実	忍(実地調査、	指定管理者へ	のヒアリング)(2	2回/年実施)			

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	利用者に更に満足していただける施設づくりを目標に職員一丸となり運営に尽力した。 貸館利用に関しては、予約申請をよりスム一ズに行うために申請方法の見直しを行うことで大幅な時間短縮を行った。駐車場利用の方には、申請の際に事前に利用される台数を伺い、台数を確保・整理誘導を行うなど利用の際の不便さを最小限に抑え利用し易い施設づくりに努めた。また、他施設へ出向いてリンパ体操や福祉相談会を行うなどアウトリーチによる広報強化についても取組み、健康体操や料理教室など利用者間の交流促進を図るなど効果的な事業実施を心掛けた。

施設の管理	Α	施設内外の確認を日常点検にて実施し、業務委託業者による定期点検、特別清掃業務など仕様書に基づき実施した。利用頻度の高い多目的ホール・会議室の点検を重点的に実施するとともに、修繕が必要な箇所においては迅速に担当課へ報告、協議し利用者の不便を最小限に抑えるよう努めた。特に、駐車場ポール交換については利用頻度が高いため、安全面を考慮し迅速に対応した。また、利用者からの意見が多かった多目的ホール内の畳張り替えを行い大変喜ばれた。防災マニュアルに沿った老人福祉センター合同避難訓練や、避難経路の確認・周知など利用者へ安全啓発についても心掛けた。
収支の状況等	Α	収支については企業体本部と常時すり合わせを行い正確性を追求するとともに、毎週実施する企業体会議において予算進捗を管理しながら適正な予算執行に努めた。 また、昨年度収支との差については、新たな指定期間のスタートによる指定管理料や新規講座開講などによる収入増、それに伴う経費の増加により変動はあるものの、運営全般においては例年通りの執行状況となった。 経理処理については不適切処理がないよう確認を行いながら、消耗品など削減が図れるものについては徹底した管理を行う一方、既存講座のブラッシュアップや新規事業開講など、参加者総数が増えたことによるプラス収支で着地した。会計処理においては顧問税理士指導の下、適正な処理を行った。

・アンケートの実施状況

- |1. 調査結果 平成30年8月2日~8月20日/平成31年3月4日~3月20日まで
- 2. 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収。(満足度調査年2回100件)
- 3. 結果総括 利用者の満足度については下記のとおりである。

清掃状況・・・とてもよい・よい84%

案内表示の分かりやすさ・・・とてもよい・よい66%

接客対応・・・とてもよい・よい88%

4.利用者の主な意見

(良い評価)職員の対応や挨拶がよくできている。(入退館時の職員挨拶、新規来館者の職員案内) (改善点等)駐車スペースが少ない。(職員による整理誘導をすることにより改善)

アンケート結果に対する対応状況

- 月毎の開催事業を分かりやすくしてほしい。
 - ⇒月毎の行事や事業を分かりやすくまとめたPOPを掲示。
- ・職員の対応がとても良く気持ちよく利用させてもらっているので有難い。
- ・駐車場の利用台数が少ないのでどうにかしてほしい。
 - ⇒職員による整理誘導を実施し、駐車スペースの有効活用を図った。
- 多目的ホールの絨毯の劣化臭が気になるのでどうにかしてほしい。
 - ⇒特別清掃などの予算化を計画。

〇 総合評価

本年度は新たな指定管理期間の初年度として昨年度まで積み上げてきた経験をもとに、利用者・地域への還元と各事業の質の向上を目指し、企業体一丸となって取り組んだ。地域の校区見守り活動についても積極的に参加し、地域住民との意思疎通を積極的に行った結果、これまで利用されていなかった新規利用者の発掘を行うことができた。

施設の安全管理面においては、熊本地震後の復旧も進み、設備上は特に問題なく利用できる状況となったが、けがをする可能性のある箇所や不便な箇所などを利用者目線でチェックし、お声掛けや注意啓発を行うなどした結果、利用者のけがもなく安全な場を提供することができた。

また、地域住民や自治会、利用団体との意見交換も随時行い、ニーズの発掘に努め、既存事業の リニューアルにも積極的に取り組んだ。お茶会や園児交流、お花見会など地域交流事業や、脳トレや スマホ講座、囲碁大会やカラオケ大会などの福祉向上事業においても質の向上に取り組み、結果と して新規利用者の獲得へとつながった。広報についても独自の広報誌を毎月作成し熊本市内各施設 や銀行、商業施設などへ設置しつつ、ポスティングの手法もこれまで通り取り組んだ。直接高齢者の 自宅に広報誌を届けることで周知が進み全体のすそ野の拡大へと繋がった。こうした様々な取り組み によって事業参加者増へとつながり、プラス収支となった。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	協定書、仕様書に基づき適切な運営が行われていた。 自治会、他施設と連携した施設運営や、地域住民との意見交換により、 地域住民との意思疎通が十分に行われたことが、利用者数の増加につな がったものと思われる。引き続き利用者の意見を反映させながら、事業内 容の充実に取り組んでほしい。
施設の管理	В	仕様書に基づき適切な管理が行われていた。 利用頻度や利用者からの要望に応じて施設の修繕を行う等、効率的な 施設管理が行われていた。
収支の状況等	В	顧問税理士の指導を受ける等、適切な会計処理に向けた取り組みが行われていた。

〇 総合評価

地域活動への参加や意見交換等、地域住民との交流を積極的に実施しており、新規利用者や二一ズの発掘に向けて取り組んでいた。地域住民との交流を通じて利用者の意見を収集し、既存事業の見直しや施設の修繕を行うことで、利用者のニーズに応じた施設運営・管理が実施されている。 来年度は指定期間の2年目となるため、利用者へのサービス向上及び適切な施設の管理運営を継続してもらい、福祉活動及び地域交流の拠点となることを期待しているところである。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連宮の	ひ 仏 沈 寺	F								
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30	平成30年(2018年)4月1日~平成33年(2021年)3月31日								
施設所管課	健康福	祉局 福祉部	高齢福祉課							
施設概要	向上及 ◆開館	(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・教養向上及びレクレーションを行い、高齢者の地域拠点とし福祉の向上に努める。 ◆開館時間:9:00~17:00 ◆休日:日曜日及び祝祭日、年末年始 ◆延べ床面積801.70㎡ 和室2、集会室、浴室・脱衣室男女各1								
事業概要	◆集会 ◆レク!	(事業概要)◆集会場の提供◆生活身上・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								
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)				
施設利用状況		全体	12,281	16,925	4,644	138%				
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)				
		指定管理料	5,228	7,894	2,666	151%				
		利用料金収入	0	7,034	2,000	10170				
		その他	0	0	0	_				
		合計	5,228	7,894	2,666	151%				
収支状況					11266					
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)				
		管理費	5,829	6,833	1,004	117%				
		事業費	185	664	479	359%				
		<u>その他</u> 合計	322	394	72	122%				
		百訂	6,336	7,891	1,555	125%				
モニタリングの 実施方法					告書の確認、定 2回、利用者アン					

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	「利用者様に更に満足していただける施設づくり」を目標に職員一丸となり運営に尽力した。また、夏祭りや文化祭を開催し利用者や地域の方が交流できる場を設けた。また、健康増進・健康維持を目的とした様々な体操を取り入れた。 貸館利用に関しては、予約申請をよりスムーズに行う為に申請方法の見直しを行うことで大幅な時間短縮を行った。駐車場をご利用の方には申請の際に事前に利用される台数を伺い、利用可能台数の確保や整理誘導を行うなどし利用の際の不便さを最小限に抑え各利用者が平等に利用できる施設づくりに努めた。

施設の管理	Α	施設内外の点検を日常的に実施、業務委託業者による定期点検、特別清掃業務などを実施。特に利用頻度の高い大広間・和室・浴室を重点的に実施した。また、男子脱衣所換気扇や女性脱衣所天井灯の修繕実施など利用者の意見に迅速に対応し不便さを最小限に抑えた。特に、浴室の塩素濃度管理や体調面の聞き取りを頻繁に実施するなど、利用者の安全を第一に考えた運用を心掛けた。 安全管理については、防災マニュアルに沿った在宅福祉センター合同避難訓練や、避難経路の確認・周知など利用者へ安全啓発についても心掛けた。
収支の状況等	Α	収支については企業体本部と常時すり合わせを行い正確性を追求するとともに、毎週実施する企業体会議において予算進捗を管理しながら適正な予算執行に努めた。 また昨年度収支との差については、新たな期代わりによる指定管理料の増加などによる収入増、それに伴う事業費などの経費増といった多少の変動はあったが運営上は例年通りの執行状況となった。 経理処理については不適切処理がないよう都度確認を行いながら、消耗品など削減が図れるものについては徹底した経費管理を行った。 会計処理においては顧問税理士指導の下、適正な処理を行った。

- 1.調査結果 平成30年8月2日~8月20日/平成31年3月4日~3月20日まで
- 2.調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収。(満足度調査年2回100件) 3.結果総括 利用者の満足度については下記のとおりである。
 - ◆清掃状況・・・とてもよい・よい84%
 - ◆案内表示の分かりやすさ・・・とてもよい・よい66%
 - ◆接客対応・・・とてもよい・よい88%
- 4.利用者の主な意見

(良い評価)職員の対応や挨拶がよくできている。(入退館時の職員挨拶、新規来館者の職員案内) (改善点等)駐車スペースが少ない。(職員による整理誘導をすることにより改善)

•アンケート結果に対する対応状況

- ◆月毎の開催事業を分かりやすくしてほしい。
 - ⇒月毎の行事や事業を分かりやすくまとめたPOPを掲示致しました。
- ◆職員の対応がとても良く気持ちよく利用させてもらっているので有難い。
 ⇒今後も研修などを実施しホスピタリティーの向上を図って参ります。
- ◆駐車場の利用台数が少ないのでどうにかしてほしい。
 - ⇒職員による整理誘導を実施し駐車スペースの有効活用に努めて参ります。
- ◆大広間にポットを設置してほしい。
 - ⇒お茶を入れるポットを設置致しました。

〇 総合評価

本年度は新たな指定管理期間の初年度となり、これまで蓄積してきた経験をもとに事業を行い、利用者をはじめとして地域の皆様に支持され活気のある施設を目指そうと職員一丸となって施設運営に取り組んだ。

事業においては毎日提供されるカラオケ・囲碁など集会所の利用が約12,000人、健康増進講座においてはフラダンスや花架拳、卓上卓球を中心として年間962人の参加をいただいた。その他、レクリエーションや福祉相談、富合老人福祉センターへ出向き健康体操を行う地域交流共催事業、立上サポート事業として料理教室やヨガとピラティス講座、節分や七夕工作など趣味のための講座など数えることができないほどの数多くの事業を実施し、色々なニーズに応えることができた。結果として来館者数は前年を約4,000人ほど上回る16,925人(前年比138%)となり、支持の高さをうかがうことができた。

浴室利用においては徐々に利用者が戻りつつあり3月には452人と地震以前の水準まで回復した。 熊本地震から3年が経過し地域住民の生活が元に戻りつつあるが、その支えとなる施設の役割を十 分に認識し一人ひとりへ対応した結果が出たものと考える。

■ 市の評価

〇 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・仕様書に基づき適切に施設の運営が行われている。 職員が明るく元気な挨拶を行う中で、写真入りの職員紹介のポスターを 受付に設置し、親しみやすい雰囲気づくりに努めるなど職員一丸となって、 利用者重視の施設運営を行ったことで、前年度に比べて利用者が大幅に 増加し、老人福祉センターの中で上位の利用があった。
施設の管理	В	協定書・仕様書に基づき適切に施設の管理が行われている。 施設の老朽化が進み、設備等の不具合が発生しているが、市への報告 も遅滞なく行われている。 また、利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃も丁寧に行い、環境 美化に努めている。
収支の状況等	В	協定書・仕様書に基づき適正に会計処理が行われ、事業目的に合致しない支出もない。また、エコオフィス活動を推進することにより経費削減に努めている。

〇 総合評価

所長を中心に職員一丸となって活気のある施設を目指した結果、これまで地道に継続してきた近隣 住宅への事業案内配布の効果も相まって、今年度は大幅に利用者が増加している。

また、多様化する利用者ニーズに対応できるよう様々な講座やレクレーションを企画することで利用者の期待値を高め、加えて利用者からの意見や要望にも真摯に向き合いながら施設運営の改善に努めたことが利用者からの信頼を得て、大幅な利用者増加につながったものと考えられる。

さらに、校区見守り協力への参加、健軍東サロンでの無料福祉相談会の開催など積極的に地域貢献に尽力した点も高く評価できる。

今後も利用者に寄り添った運営を行いながら、地域の福祉拠点としての役割を果たしていただきたい。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連宮の	<u> </u>	Ē					
公の施設の名称	熊本市老人福祉センター(6ケ所:西・南・北・川上・河内・天明)						
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団						
指定期間	平成26年(2014年)4月1日~平成31年(2019年)3月31日						
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢福祉課						
施設概要	市内在住の60歳以上の高齢者を対象として、各種相談・健康増進・教養向上及びレクレーション等を行い、高齢者の地域福祉拠点として総合的な福祉の向上に努める。 ◆老人福祉センター設置数:6ケ所(西・南・北・川上・河内・天明) ◆開館時間:9:00~17:00 ◆休日:日曜日及び祝日、年末年始						
事業概要	◆教養娯楽:囲碁、将棋、カラオケ、書道、茶道、太極拳等講座等開催 ◆健康:入浴、体操、健康相談、ペタンク、歌と踊りのフェスティバルの開催等 ◆講習会:消防、防犯、熱中症対策等						
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
施設利用状況		全体	62,206	62,697	491	101%	
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		指定管理料	68,702	69,993	1,291	102%	
		利用料金収入	0	0	0	_	
		その他	11	5	A 6	45%	
ules etc. 115.500		合計	68,713	69,998	1,285	102%	
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		<u></u>	44,308	ロ30平皮 46,447	<u> </u>	105%	
		事業費	14,958	15,808		106%	
		- 事来員 その他	12,053	5,214		43%	
		合計	71,319	67,469		95%	
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

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	仕様書、協定書に基づいて適切に施設の運営に努めた。 まず、「元気づくりプラン」「楽しみ発見プラン」を二本柱に、「元気づくりプラン」では、日常生活の中での健康相談や介護相談をはじめ、健康増進や介護に関する講習会(口腔ケア・感染症予防)や関係機関(主に消防署や警察署)の協力を得て、生活に関する講習会(防災防犯)を実施し、日常生活に必要な情報の提供や啓発活動に力を注いだ。また、老人会の会合等各種集会への場所提供にも努めた。 「楽しみ発見プラン」では、囲碁や、健康体操、茶道などの趣味講座の毎月定期的な開催や、地域交流を含めた季節の行事を行った。趣味講座においては、ご利用者の要望により「詩吟」(南老人)、「折り紙工作」(天明老人)を追加した。昨年に引き続き第8回のセンター合同のカラオケ大会を実施し、出場者はもとより応援の方々、ご家族様にも来場いただき好評を博した。お風呂の改修等を含め西老人や川上老人の風呂中止の中、利用者数については昨年相当を維持した。

施設の管理	Α	協定書、仕様書等に基づき計画的に施設管理を行った。各センターの建物、設備及び機器類の経年劣化が顕著な状況であり、日常の中で職員による状況把握、専門業者による保守点検を実施した。修繕箇所が発生した場合には、早急に各センターからの修繕依頼書、業者からの修繕見積書を市に報告し、指示を受けながら、指定管理協定書(仕様書)に基づいた中での修繕を実施することで、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場合は職員で実施し、経費圧縮に努めた。全センター利用者にとって居心地の良い施設づくりに努めるなど環境美化を行った。また、個人情報の管理に関しては保管場所・方法・施錠を実施し、情報漏洩防止に努めた。
収支の状況等	A	全センターで事業計画を基に創意工夫を行い、半期での予算執行状況 を確認する等、予算に対する職員の意識向上を図った。そのことにより、経 費節減に努め効率的な運営、適切な予算執行を行うことができた。

・アンケートの実施状況

- 1.調査期間 平成31年3月1日から3月16日まで
- 2.調査方法 利用者一人ひとりに手渡し、記入後事務所に提出(回答件数465件)
- 3.結果総括 99.5%以上の利用者から、職員の挨拶、言葉使い、服装、対応、及び施設の整備について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。
 - ー各アンケート項目における満足度―
 - ◆職員の挨拶・・・・・・「満足・概ね満足」 99.8%
 - ◆職員の言葉使い・・・・・「満足・概ね満足」 99.6%
 - ◆職員の服装・清潔感・・・「満足・概ね満足」 99.8%
 - ◆職員の対応・・・・・・「満足・概ね満足」 99.6%
 - ◆施設内の掃除・・・・・・「満足・概ね満足」 98.9%

【利用者の主な意見】

(良い評価)いつも明るく対応してもらっている。きれいに掃除してあって気持ちいい。 (改善点等)自転車置き場を早く修繕して欲しい。トイレの掃除の時間を考えて欲しい。 トイレを和式から洋式に変えて欲しい。

・アンケート結果に対する対応状況

- ◆自転車置き場は、年度内に修繕を実施した。
- ◆トイレの掃除時間に関しては、ご利用者の要望によりこれまでも変更を行い、清掃開始前にお知らせをしてている旨説明を行った。

〇 総合評価

指定管理施設として、条例、施行規則の遵守と協定書、仕様書に基づいた適正な施設運営に努めた。

「元気づくりプラン」「楽しみ発見プラン」を基本テーマに掲げ事業を展開した。特にその中で「元気づくりプラン」の一環として、熱中症予防、食中毒予防やインフルエンザ予防の講習会を適宜実施し、日頃の健康管理の注意喚起を行った。指定管理モニタリングにおいては施設の運営・管理面について問題となる指摘事項はなく、今後も創意工夫を凝らした事業の展開に努めていく。なお、施設の維持管理として、各センターの建物、設備及び機器類が経年劣化により多数の故障が発生する中、ご利用者が安全・安心して利用できるよう迅速な対応に努めてきた。今後も引き続き、施設の維持管理に努めることが必須であると考える。

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

熊本地震の復旧工事として、川上老人福祉センターでは、建物と浴室の改修工事によりお風呂が平成30年3月から再休止となっていたが、平成30年7月末から再開しご利用者に喜ばれている。今後も職員の認識を一つにして、ご利用者が元気で、楽しくご利用いただけるような場所の提供に心がけたい。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	協定書及び仕様書に基づいて適切に施設の運営が実施されている。 また、高齢者の健康増進を目的とする口腔ケアや感染症予防のための 講習会の開催、生きがいづくりを目的とする囲碁や健康体操などの開催に 加えて、利用者からの要望に基づいた詩吟や折り紙工作を新規で開催す るなど利用者目線の運営に努めている。
施設の管理	В	施設維持管理業務については、日常点検や定期点検など仕様書に基づき適正に実施されている。 また、施設の老朽化により、故障や不具合が発生する中で、迅速に市に報告し、適切な対応で施設利用に支障がないよう努めている。 さらに、利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃も丁寧に行い、環境 美化に努めている。
収支の状況等	В	協定書及び仕様書に基づいて適正な会計処理がなされており、目的外の支出もない。 また、エコオフィス活動を推進することにより、経費削減に努めている。

〇 総合評価

同一法人が運営する西里老人福祉センターを含めた7つの老人福祉センターの所長が集まって定期的に情報交換を行うことで、切磋琢磨しながら施設運営を行っているため、利用者の満足度が高くなっている。

また、利用者からの意見・要望に対しては、施設と指定管理者本部が連携しながら解決に努め、他施設とも情報共有していることが各施設のレベルアップにつながっており、同一法人が複数施設を管理する強みを活かした運営が行われている。

さらに、カラオケ利用が多い施設、多彩な講座が人気の施設などそれぞれ特色ある運営がなされているため、多様化する利用者ニーズに応えられるバランスのとれた事業展開が行われている。

今後も利用者重視の施設運営に努め、高齢者の健康増進・生きがいづくりの拠点として地域に貢献していただきたい。

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市介護予防支援事業推進のための施設 (熊本市お達者文化会館、熊本市東部はつらつ交流会館、熊本市南部万年青会 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(2014年)4月	1日~平成31年	₹(2019年)3月	31日					
施設所管課	健康福	祉局 福祉部	高齢福祉課							
施設概要	(1) (2) (3) 熊 (2) (3) 熊 (2) (3) 熊 (3) 熊 (1) (2) (2)	1 熊本市お達者文化会館 (1)所在地 熊本市南区馬渡1丁目7番1号 (2)建物概要 鉄骨造及び軽量鉄骨造平屋 (3)施設概要 延床面積:245.17㎡ 敷地面積:1,660.54㎡ 2 熊本市東部はつらつ交流会館 (1)所在地 熊本市東区秋津3丁目17番23号 (2)建物概要 木造平屋 (3)施設概要 延床面積:299.82㎡ 敷地面積:1,076.12㎡ 3 熊本市南部万年青会館 (1)所在地 熊本市南区八幡6丁目9番25号 (2)建物概要 鉄筋造平屋 (3)施設概要 延床面積:430.00㎡ 敷地面積:1,700.00㎡								
事業概要	要介護	高齢者の健康増進、生きがいづくりの促進等を支援することを通じて高齢者が要介護状態となることを予防し、及び介護知識、介護方法等の普及を図ること等により介護に関する理解を深め、もって高齢者が生き生きとした健康で文化的な生活を送ることに資するため、各種イベントを行い、また、施設の貸出を行っている。								
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)				
施設利用状況		全体	47,098	49,014	1,916	104%				
収支状況		収入(千円) 指定管理料 利用料金収入 その他 合計 支出(千円) 管理費 事業費 その他 合計	H29年度 27,375 0 6,397 33,772 H29年度 29,508 3,510 0 33,018	H30年度 27,374 0 6,604 33,978 H30年度 31,148 3,584 0 34,732	対前年度増減 ▲ 1 0 207 206 対前年度増減 1,640 74 0 1,714	前年比(%) 100% - 103% 101% 前年比(%) 106% 102% - 105%				
モニタリングの 実施方法		理者から提出さ 業務遂行確認(日誌の確認 ヒアリング)(2回]/年実施)				

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	各施設ともに、要介護予防のための「健康増進」、「人と人のつながり」に 貢献できるよう、更に、それらが広がりを持ち、施設の利用率の向上、利用 者の増加を目的として、新規講座の開講や既存講座の充実に取り組ん だ。お達者文化会館では新規講座として「スポーツ吹矢」を開講し、夜間の 施設利用促進につなげることができた。また南部万年青会館・東部はつら つ交流会館では、人気の高い健康マージャン講座の交流会などを新たに 企画し、利用者増につなげた。その他、例年、行っている「夏祭り」では、陶 芸絵付け体験を行い、世代間交流の場を拡大した。 それら創意工夫の結果として、利用者数は、前年に対して、3施設合算で 1,916人増加、前年比104%であった。
施設の管理	Α	建物の年数に伴う劣化を確認し、適宜の修繕を行った。具体的な修繕箇所は、お達者の男子トイレ便器センサー取替えや外部の雨水排水桝修繕、万年青の調理室流し台排水修繕や外部床面のタイル修繕などである。また、施設職員による日常清掃も丁寧に行い、特に、外部からの印象に影響する草刈りは、比較的短い期間で行い、その好印象の景観を維持した。 安全・安心だけではなく、快適性も追求した施設の管理が、利用者増加の一つの要因になっている。
収支の状況等	В	経費に関しては、前年度に対して1,714千円増、前年比105%となっている。この原因は、30年度7月~9月の猛暑が影響しており、水光熱費が各段に上昇している。ただし、比較的、ご高齢の方が集う施設においては、節電より体調維持のための空調環境が必然であるため、必要経費であった。また、このことにより他の備品・消耗品関係は、ムダ・ムラを回避した購入を推進したため、一つの支出見直しのきかっけともなった。

〇 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30年5月2日~5月31日/平成30年9月1日~9月30日/平成31年1月10日~1月31日
- 2 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収。(満足度調査年2回100件) 職員による聞き取り調査(満足度調査年1回30件)
- 3 結果総括 利用者の満足度については下記の通りである。

清掃状況 ・・・ とてもよい・よい 89%

接客対応 ・・・ とてもよい・よい 88%

植栽管理 ・・・ とてもよい・よい 84%

4 利用者の主な意見

(良い評価)いつも綺麗な施設で気持ちよく利用しています。講座を受講して体調も良くなっています。職員の対応の感じが良い。(悪い評価)準備があるので早めに入館したい。イベントをする時は地元の行事と重ならないようにしてほしい。駐車場が少ないので増やしてほしい。

•アンケート結果に対する対応状況

- ◆駐車場については乗り合わせでの利用、公共交通機関のご利用、駐車場所へのご案内で対処。
- ◆毎月の予約が面倒、利用時間前の準備等については、条例・施行規則を重ねて説明し、月初めの 予約と変更申請による延長使用を依頼。
- ◆イベントを計画する際は地元の自治会長などにお伺いし、日程を調整して対処。

〇 総合評価

指定管理期間最終年度の年として、「施設の現状を維持する」という姿勢ではなく、広範囲の方々に対して要介護予防の目的を達成するために、「積極的に稼働率を向上させる」及び「利用者の増加を図る」という姿勢で取り組んだ。「接客・接遇」のソフト面に於いては、外部講師を招いて研修に取り組み、「お声がけ」及び「案内」にも力を入れ丁寧な接客を心掛けた。各施設の特性として、お年を召されている方々が増加しているという特性を踏まえ、熊本市南部万年青会館では、10月に実施した「学習発表会」では、介護予防のため、常日頃、練習されている「フラダンス」、「カラオケ」等を各グループが発表の場を創出した。また、川尻福祉協議会様が主催する「川尻福祉祭り」では、ただ単に、場所を提供するだけではなく、受付・広報にも積極的に取り組み、地域活性化に貢献した。その他、各施設とも地域清掃等に積極的に参加し、地域に根づいた施設として存在した。

「施設の管理」は、上記のアンケート結果にも表れているよう、「清掃状況」及び「植栽管理」は高評価を得ている。また、不安全、衛生上問題が発生する可能性のある個所は、適宜の修繕を行い、年度を通じて安全・安心・快適の施設として維持した。また、駐車場の管理に於いては、各施設とも駐車場に制約がある中、状況に応じた誘導に心掛けた。特に、台数が制限されている熊本市東部はつらつ交流館においては、勤務職員一同で一台一台丁寧に誘導を縦列に行い、狭小にもかかわらず接触事故皆無であった。

「収支」に関しては、前年に対して経費が上がるという事象があったが、その要因は明確であり、これをきっかけに、更なるムダ・ムラを回避した、経費管理が促進された。

総括して、「熊本市お達者文化会館」、「熊本市東部はつらつ交流会館」、「熊本市南部万年青会館」、それぞれ、利用者の方々に、「安全・安心・快適」を継続的に提供できた施設であった。

■市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	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。地域交流と世代間交流事業として3施設合同で実施された夏祭りは、幅広い年齢の参加者もあり好評であった。3施設の合計利用者数対前年比104.2%であった。
施設の管理	Α	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。利用者からのアンケート結果からも清掃状況、接客状況、植栽管理は、いずれも高い評価を得ている。施設の修繕報告書も詳細に報告書が作成されている。
収支の状況等	В	対前年度の管理費の増加要因については、分析が行われており、利用者 へ配慮の結果である。

〇 総合評価

施設の管理及び運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されている。過去4年間の施設運営の経験を踏まえ、自主事業の日程や内容のリニューアルに努めている。地域と密着した施設であることを充分意識し、年2回の連絡協議会を取り入れることで、利用者の要望をより取り入れやすくし、また町内自治会等と良好な関係を築いており大変評価出来る。展示物についても工夫、配慮がなされている。今後とも、3施設の情報共有や職員の工夫と経験を活かし介護予防施設として、利用者のリピーター離れを防ぐとともに健康増進、生きがいづくりに取り組んでいただきたい。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の管理連宮の	ひ	F								
公の施設の名称	熊本市	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(2016年)4月1日~平成33年(2021年)3月31日									
施設所管課	健康福	祉局 福祉部	高齢福祉課							
施設概要	◆敷地 ◆建物 ◆鉄筋:	◆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	◆65歳 護を食 ◆給しく ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	(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		(人) 全体	H29年度 303	H30年度 200	対前年度増減 ▲ 103	前年比(%) 66%				
収支状況		収入(千円) 指定管理料 利用料金収入 その他 合計 支出(千円) 管理費 事業費 その他 合計	H29年度 94,994 0 60 95,054 H29年度 63,869 17,288 9,655 90,812	H30年度 95,040 0 37 95,077 H30年度 64,494 13,591 10,917 89,002	対前年度増減 46 0 ▲ 23 23 対前年度増減 625 ▲ 3,697 1,262 ▲ 1,810	前年比(%) 100% - 62% 100% 前年比(%) 101% 79% 113% 98%				
モニタリングの 実施方法		告書、月報等提 アンケートの実		、業務遂行の	確認(実地調査	を、ヒアリング)、				

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	施設の基本方針である入所者の自己選択・自己決定に基づく個別支援の取組に関しては、社会体験活動において入所者の意見を取り入れた企画を実施した。さらに、入所者自らの意思を示すことができるように食事・おやつのセレクトメニューを毎月設定した。また、入所者数が減少する中でも「楽しみ」や「生き甲斐」を感じることができるよう、創作活動やレクレーションの活動内容を工夫し活動の機会が減ることのないように努めた。これまで地域交流の機会として開催してきた運動会・どんどやは、実質的に実施できる最後の年度となったが、地域の自治会・民生委員・地域ボランティア等の方々に多数参加していただいたことで、あらためて地域に根付いた施設であることを実感できた。さらに、各行事開催後すぐにホームページでその活動も紹介した。その他、地域での高齢者を支える活動の情報を収集し、施設の現状報告をするとともに、養護老人ホーム制度の啓発のために、毎月開催される地域包括支援センター主催の多職種連携ネットワーク会議に出席した。

施設の管理	A	入所者が気持ちよく快適に暮らせるよう美観の維持を心がけ、快適な環境を保持するため適切に日常清掃・消毒及び定期清掃を実施し、環境整備・美化を図った。さらに、感染症及び食中毒予防委員会の際には施設内の衛生状況をチェックし食中毒や感染症予防に努めた。また、入所者の意見や要望を摂りいれ園庭での花づくり、畑での野菜づくり等を実施し、安らぎを感じていただけるような環境づくりに取り組んだ。さらに、消防訓練(夜間・昼間)に加え土砂災害に対する避難訓練も昨年度に引続き実施した。その他、身体拘束等適正化指針を策定し、入所者の人権を尊重した支援体制の充実を図った。また、事故防止と入所者の生活環境保持のために、施設設備や備品に関して修繕が必要と考えられる場合には、高齢福祉課と相談協議のうえ修繕補修を実施した。
収支の状況等	A	法人全体で報告する月次報告書の収支関係の部分を職員会議の際に 全職員で確認し経営状況を把握できるように努めた。また、園内で消費される物品に関しては、職員ひとり一人が無駄のない使用の意識を持てるように台帳を作成し活用できた。 さらに、月初めの入所者全体会で節約に対する意識を高めよるう節水節電を呼びかけるとともに、職員は酷暑の夏の時期に入所者の健康維持に配慮しながら、エアコンの効果的使用に取り組むなど、省エネルギー対策に取り組み環境負荷の低減に努めた。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1.調査方法 入所者へのアンケート

2.調査期間 平成31年3月中に実施

3.対象者 11名

4.調査総括 約98%の入所者が、職員の対応、施設の設備等について概ね満足しているとの結果 で、特に大きな不満はあげられていない。

◆施設全体について・・・「満足・概ね満足」98.1%

◆職員の対応について・・・「満足・概ね満足」97.9%

【入所者の主な意見】(良い点)何にも言うことはない。 お世話にばかりなっています。

・アンケート結果に対する対応状況

「職員の言動で、いやな気分になったことはありませんか」のアンケート項目に関しての結果では「ない」の評価は73%で昨年度の86%よりも低くなった。

改めて全職員へ入所者や家族また来園者に対して丁寧な言葉かけや、傾聴姿勢を心がけるように 職員会議やランチミーティング等で周知徹底した。また、年度末の苦情解決第三者委員会でもアン ケート結果と、職員の支援力のさらなる向上に努めることを報告した。

〇 総合評価

指定管理者として関係法令を遵守し、効率的かつ適正な管理経費執行ができるように、職員会議の際には経営状態の確認と法令の改正等の情報の共有化を図った。また、入所者の生活を充実させることを目指し、入所者自身による自己選択と自己決定に基づく個別支援の取り組みの強化として、社会体験活動や食事でのセレクトメニュー提供の際に入所者自らが選択する機会をより多く提供し、入所者の「楽しみ」、「生き甲斐」づくりに努めた。さらに、身体拘束等適正化指針を策定し、定期的に身体拘束適正化検討委員会を開催することで入所者の人権を尊重した支援体制の充実を図った。

その他、施設主催の運動会・どんどや・第三者委員会、ボランティア交流会への地域住民招待などを通して、地域交流・貢献の充実を図った。さらに、地域包括支援センターとの連携を継続し、地域の高齢者に関する情報収集を行うとともに、施設側の情報発信に努めた。施設設備等の補修や修繕に関しては高齢福祉課と相談協議のうえ、入所者生活に支障が出ないよう迅速な対応ができた。最後に、令和元年度末には入所者数が10名程になる中、入所者が在籍する限り支援の質を維持し続けることができるように全職員が一丸となって業務に取り組んでいる。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書や仕様書に基づき適切に実施されている。 また、施設の基本方針として「自己選択・自己決定」を掲げ、社会体験活動において入所者の意見を取り入れた企画を実施するなど入所者に寄り添った運営に努めている点が高く評価できる。 さらに、地域の自治会、民生委員、ボランティア、地域包括支援センターとも積極的に交流し、各種行事を開催する際には連携を図ることで地域とのつながりを構築している。
施設の管理	В	協定書・仕様書に基づいて適正に施設の管理が行われている。 施設の老朽化により設備等の不具合が発生しているが、迅速に市へ報 告や協議がなされている。 また、入所者が安全・快適に過ごせるように日常の清掃もきちんと実施さ れている。
収支の状況等	В	目的外の支出等もなく、会計処理は適切に実施されている。 また、また、エコオフィス活動を推進することにより、経費削減に努めてい る。

〇 総合評価

入所者の楽しみや生きがいづくりのため、毎月創作活動やカラオケ、健康体操など様々な取組みを 実施し、入所者から高い評価を受けている。

また、運動会や季節行事を開催する際は、地域住民を招待することで地域交流につなげ、地域との信頼関係を構築している。

さらに、各種研修会へ積極的に参加し、職員の知識や接遇の向上にも取り組むことで入居者に寄り添った運営がなされていることがアンケートでの高い満足度につながっていると考えられる。

今後も安心・安全な施設運営を行いながら、入所者が日々の生活に充実感を感じられるような取組みを継続していただきたい。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連呂の									
公の施設の名称	熊本市城南老人福祉センター								
指定管理者	株式会社 オカムラ								
指定期間	平成28	平成28年(2016年) 4月1日~令和3年(2021年)3月31日							
施設所管課	健康福	祉局 福祉部	高齢福祉課						
施設概要	レクレー めること ・建築延	市内在住60歳以上の高齢者を対象に、各種相談や健康増進、教養向上ならびにレクレーション等を行い、高齢者の地域福祉拠点として総合的な福祉の向上に努めることを目標とする。 ・建築延面積669㎡(鉄筋コンクリート造 1階建)・大広間(181㎡)・会議室(35㎡)・別棟(96㎡)・控室(28㎡)・浴場(78㎡)							
事業概要	•教養媳 •健康:	 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、俳句、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 							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	15,065	14,500	▲ 565	96%			
						W = 11 (-)			
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		指定管理料	7,800	7,771	▲ 29	100%			
		利用料金収入	1 162	<u> </u>	0 ▲ 397	66%			
		その他 合計	1,163 8,963	8,537	▲ 397 ▲ 426	95%			
収支状況		,	,	·					
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		管理費	6,689	8,348		125%			
		事業費	2,207	189	,	9%			
		その他	67	0.555	▲ 67	0%			
		合計	8,963	8,537	▲ 426	95%			
モニタリングの 実施方法	業務遂	告書、月報等提 行の確認(実地 アンケートの実	調査、ヒアリン						

■ 指定管理者の自己評価 ○ 区分別評価

○ 区分別評価		
評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	協定書、仕様書に基づき適切な運営を心がけた。自主事業「イキイキ健康教室」の月4回実施は定着し、なおかつ新規参加者が増えてきた。恒例の「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実施。くまモンの出演もあり350名の参加者で大盛況。年間で14,500名の利用有り。自治会、老人会、文化協会や利用団体代表で組織する運営委員会を年4回実施し、意見や要望を運営に反映することができた。
施設の管理	Α	利用者の安全・安心を第一に心がけ専門業者による定期点検を実施した。職員の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た。施設周辺の美化作業にも力を入れ、ゴミ拾い、草取り、花壇の手入れを行うことにより安全で清潔、きれいな施設管理ができた。 館内も当所に咲いた花のほかご利用者からいただいた珍しいきれいな花が絶えることなく生けられて館内が常に潤っていた。
収支の状況等	A	常にコスト意識をもって業務にあたり、水道光熱費をはじめ経費節減に 努めた。また事業目的に適合しない支出等はなく顧問税理士の管理の 下、適正な収支管理を行うことができた。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1.調査機関 平成30年11月1日~11月30日

2.調査方法 利用団体別に配布、回収 個人利用については直接手渡し、回収。(回収件数224件) 3.結果総括 95%以上の利用者が施設の利用環境、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・・・「満足・概ね満足」99% ◆職員の対応・・・・「満足・概ね満足」99% ◆美観清潔度・・・・「満足・概ね満足」95%

[ご利用者の主な意見]

(良い評価)職員の笑顔、挨拶、声掛けが心のよりどころとなっている。快適に利用している。 (改善点等)場所が分かりにくい。看板が出ていない。

•アンケート結果に対する対応状況

- ◆初めてのご利用時に「場所が分かりにくい・・・」という意見がある。電話応対においてはなるべく 分かりやすく場所の説明を行っている。表通りまで迎えに行き道案内をすることもある。
- ◆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、環境の美化に努める。

〇 総合評価

施設の運営についてはご利用者の皆様が安心して安全にご利用いただけるよう施設の保全や安全管理に配慮し施設の清掃、電気設備、ボイラー等機器類の点検を的確に実施し安全管理を徹底した。職員はご利用者との積極的なコミュニケーションに心がけ、施設の環境整備(除草・花壇作り)を強化した。自主事業は継続的に実施している「童謡・唱歌の会」「イキイキ健康教室」に加え「終活セミナー」「腸内環境健康セミナー」「防犯対策セミナー」「健康笑顔メイクアップ講座」又当所職員のリードで行う「カラオケ健康体操教室」や県内のボランティアグループの協力を仰ぎ「うたごえコンサート」、「脳トレ体操」を実施し多くの参加者に喜んでいただくことができた。風呂入浴利用者が減少する反面このような企画の実施が新規のご利用者の拡大に貢献した。

運営委員会の役員の皆様、熊日販売店、ささえりあ城南、まちづくりセンター、文化協会との情報交換により自主事業の周知の徹底ができた。今後は更なる自主事業の充実、各種イベント企画の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ご利用者の拡大に努め2年後の「合築」に向けこの勢いを絶やすことのないよう努力していく。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	協定書・仕様書に基づき適切な運営が行われている。 限りある予算の中でボランティアグループなどを活用しながら、利用者 が楽しんで参加できる講座や教室を企画するなど高齢者の生きがいづく りに寄与している。 また、自治会、まちづくり団体、地域の民間事業者や地域包括ケアセン ターなどと情報共有しながら運営を行い、地域間交流に尽力している点も 高く評価できる。
施設の管理	В	協定書・仕様書に基づき適切に管理されている。施設の老朽化が進み、設備の不具合が発生する中、迅速に市に報告を行い、利用者に影響が出ないよう修繕等を実施している。 また、利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃も丁寧に行い、環境美化に努めている。
収支の状況等	В	協定書・仕様書に基づき適正に実施されている。事業の目的に合致しない支出もなく、エコオフィス活動にも熱心に取り組んでいる。

〇 総合評価

所長を中心に全職員が一丸となって、地域住民や関係機関との連携を重視しながら、利用者が安心・安全で楽しく利用できるセンターを目指した運営を行っている。

職員から利用者へ頻繁に明るく元気な声かけを行うことで良好な関係が構築されており、職員の対応についての利用者満足度が非常に高い。坂の上にあるなど立地条件が不利であるにも関わらず、例年、老人福祉センターの中で上位の利用者数を維持しているのは、職員の接遇能力の高さによるものだと思われる。

さらに、現状に満足せず、利用者ニーズを敏感に察知して多彩な講座や新規のイベントを企画したりと、常に利用者満足度向上を模索している点も高く評価したい。

今後も利用者に寄り添った運営を行いながら、地域の福祉拠点としての役割を果たしていただきたい。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連名の	ひ 仏 沈 寺	F							
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	株式会社 パブリックビジネスジャパン								
指定期間	平成30年(2018年)4月1日~平成33年(2021年)3月31日								
施設所管課	健康福	健康福祉局 福祉部 高齢福祉課							
施設概要	2.建物机	1.所在地 熊本市南区富合町木原2319番地 2.建物概要 鉄筋コンクリート造平屋健、延床面積537.57m2、敷地面積2,652.m2 3.施設概要 大広間、会議室、図書室、保険衛生室、作業室、浴室、便所、駐車場							
事業概要		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 エーションを目的として、各種イベントを行い、また、施設の貸出を行っている。							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	6,255	7,828	1,573	125%			
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		指定管理料	8,064	9,785	1,721	121%			
		利用料金収入	0	0	0	-			
		その他	0	0	0	_			
		合計	8,064	9,785	1,721	121%			
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		管理費	2,221	3,241	1,020	146%			
		事業費	374	551	1,020	147%			
		その他	5,709	5,953	244	104%			
		合計	8,304	9,745	1,441	117%			
モニタリングの 実施方法		合計 8,304 9,745 1,441 117% 指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回、利用者アンケートを実施							

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	年次計画に基づき、10種の教室、3種のサークルのほか、相談業務、季節ごとのイベント、講演会、茶話会を行った。また、今年度は、新たに年間4回の昭和映画上映会も開催した。これらの事業を一つ一つ丁寧に行っていくことにより、利用者数はすべての月で、前年度の実績を上回ることができた。また、9月からは、熊本地震以来2年半ぶりに浴場を再開し、高齢の方々の一つのコミュニケーションの場として好評を得ている。更に、「接客・接遇」における「お声がけ」及び「丁寧な案内」は、全職員に徹底して、高齢者の方々に快適な環境を構築するよう努力した。それらの結果として、年度としての利用者数は、前年に対して1,573人増、前年比125%の結果であった。

施設の管理	Α	日々の設備点検など維持管理計画に基づき、維持管理体制を構築して 安全管理に努めた。特に今年度は、高齢者の方々の安全面を確保すると いう観点と熊本地震の教訓を活用するという観点から、ソフト面を充実・徹 底した。それらのソフト面とは、利用者の方々にも協力をいただいた「地震 対応訓練」、「消防訓練」、「土砂災害対応訓練」、「Jアラート対応訓練」等 である。 施設の安全性とそれらの訓練があいまって、安全・安心・快適の施設を 年度を通じて維持した。
収支の状況等	В	支出の総額が、昨年度に比し、1,441千円増、117%となった。要因として、7月~9月の猛暑による電気使用量の増加、浴場再開による水道使用量の増加や燃料費(重油代)の高騰が大きく影響した。また、事業費もそれぞれの教室等を充実させたため、前年度より、高く着地している。施設利用のために空調環境を快適に維持することは重要であるが、事業費に関しては、効率的な運用が必要であった。

〇 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30年8月16日~8月28日(回収件数71人)

【2回目】平成31年2月20日~2月28日(回収件数90人)

2.調査方法 窓口にアンケート用紙を手渡しして、回収箱に投函いただく。

3.アンケート結果 【評価】【1回/2回】 【1回/2回】 【1回目】【2回目】

- ①施設全般について・・・・・・「とても良い(55%/65%)・良い(38%/33%)」計93% 計98%
- ②職員の接客対応について・・・・「とても良い(68%/73%)・良い(29%/27%)」計97% 計100%
- ③要望、苦情の対応について・・・「とても良い(34%/46%)・良い(46%/39%)」計80% 計85%
- ④清掃状況について・・・・・・「とても良い(49%/53%)・良い(38%/41%)」計87% 計94%

•アンケート結果に対する対応状況

アンケートの結果は施設内掲示板に掲示して利用者全員に見ていただくようにしている。

- ◆障がい者用駐車場の増設については、敷地内の空きスペースを有効活用し、障がい者等優先駐車場を3台分新設した。
- ◆その他、トイレのウォシュレット増設(女性)などの要望のほか、「いつも楽しく利用している」などの ご意見も多数いただいた。

〇 総合評価

今年度は、既存講座の充実を図るとともに、新規事業にも取り組み、施設全体の活性化を図った。 また、お声がけ等による「接客・接遇」、各種媒体を活用した地域への広報等、地道な取り組みも継続 的に行った。その結果として、利用者数は、前年に対して1,573名増、前年比125%であった。

「施設の管理」であるが、熊本地震以来、2年半ぶりに風呂を再開したが、利用者の快適性を追求するために湯加減、入浴剤等に細心の注意を払った。また、危険箇所の修繕は、適宜に実施するともに、危機的状況においても行動が緩慢であるという高齢者の特性を踏まえ、利用者に協力して頂く防災訓練を積極的に推進した。これらの取り組みを総合して、年度を通じ、安全・安心の施設として維持した。

「収支」に関しては、光熱水費、燃料費の増加により支出総額が前年度と比べて増加する結果となった。

総括して、経費に関しては更に効率化に取り組む必要があるが、総合的な観点から、利用者に快 適に使用していただける施設運営ができた。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	協定書・仕様書に基づき適切に施設の運営が行われている。 所長を中心に全職員で利用者への明るい声かけや丁寧な接遇が徹底されており、利用者の満足度が非常に高い。また、定期的に事業案内を配 布するなど広報活動にも力を入れており、前年度に比べて利用者が大幅 に増加している。
施設の管理	В	協定書・仕様書に基づき適切に施設の管理が行われている。 また、施設の老朽化が進み、設備の不具合等が発生しているため、市へ の報告も遅滞なく行われている。 さらに、利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃も丁寧に行い、環境 美化に努めている。
収支の状況等	В	協定書・仕様書に基づき適正に会計処理が行われ、事業目的に合致しない支出もない。 また、エコオフィス活動を推進することにより経費削減に努めている。

〇 総合評価

今年度初めて昭和映画上映会を企画したりと、限られた予算の中で工夫を凝らしながら、利用者が楽しめる行事や講座を開催するなど利用者に寄り添った運営を行ったことが利用者の満足度の高さにつながっている。

また、指定管理の枠を越えた施設間の連携を図るため、他法人が運営する老人福祉センターを見学したり、合同行事を開催したりと、よりよい施設運営を追求する前向きな姿勢が大幅な利用者増加の要因と考えられる。

さらに、富合町サロン設立運営委員会の一員として、定期的に地域公民館で出前講座を実施するなど地域貢献に尽力し、積極的に地域と信頼関係を築いた点も高く評価できる。

今後も利用者ニーズを施設運営に反映することで利用者の満足度を高めながら、地域の福祉拠点としての役割を果たしていただきたい。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官埋連宮の	771人/儿 寸	•					
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	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団					
指定期間	平成26	年(2014年)4月	1日~平成31年	₹(2019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	ţ		
施設概要	希望荘 り、障か ・敷地面	在宅障がい者の福祉の向上を図るために必要なサービスを提供する。 希望荘は、在宅障がい者のふれあいの場を提供し、生きがいや自立の促進を図 り、障がい者のオアシスとなる施設。 ・敷地面積 1,154㎡ 及び代替施設127.24㎡ ・延床面積 1,914㎡ 及び代替施設127.24㎡					
事業概要	ることを	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。					
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
施設利用状況		全体	14,294	15,401	1,107	108%	
	-						
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		指定管理料	66,121	69,314	3,193	105%	
		利用料金収入	0	0	0	_	
		その他	146	153	7	105%	
		合計	66,267	69,467	3,200	105%	
収支状況		支出(千円)	H29年度	 H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		管理費	53,835	56,201	2,366	104%	
		事業費	6,697	7,941	1,244	119%	
		その他	0,007	7,011	0	-	
		合計	60,532	64,142	3,610	106%	
モニタリングの 実施方法	定期の	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

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	法令遵守とともに仕様書に従った適切な運営を行うことができた。また、常に担当課との連絡を密に行い、市の福祉施策の担い手としてその責務を果たすことができた。本館休館、別館での事業活動という昨年と変わりない中でも法人他施設の協力による入浴サービスの提供をはじめ、可能な限りの事業展開を心がけた結果、貸し館・地域活動支援センターともに利用者数を伸ばすことができた。
施設の管理	A	法令・仕様書に基づいた適切な管理を行うことができた。 別館利用であるため管理にあたってはイオンとの連携が必要となるが、 イオン側担当者とも良好な関係が築けており、契約以上の協力関係を持っ て管理を行うことができた。このことは事業実施にあたり制約が多い中、活 動を広げていくことを可能にした。

収支の状況等

Α

事業団の経理規定に基づき、適正な会計処理を行うことができた。 経費削減に努めながらも利用者ニーズに応えることができるよう予算の 有効活用を図った。事業の制約により不要となった業務委託費等について は、適切に処理を行い、指定管理料の一部返還を行った。

〇 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31年1月5日(土)~2月28日(木)
- 2. 調査方法 ①希望荘別館にてアンケート用紙、回収箱を設置
- ②地域活動支援センター利用者へは手渡しにて依頼

3. 結果総括

【利用者の主な意見】希望荘が使えない中でイオン内別館を用意してもらいありがたい等の声がある 一方で、狭い、うるさい等別館であるが故のマイナス面の指摘が多かった。

•アンケート結果に対する対応状況

アンケート結果及び対応については、4月1日に再開した希望荘ロビーにて公開している。上段にも記載したが、要望のほぼすべてが別館利用においては解決が困難である「狭い」「隣や廊下が騒々しい」「丸見えで困る」などであるため再開を果たした現状においては問題は解消していると思われる。福祉バス利用に関する要望などは条例・仕様書の変更が必要なものであり、利用者ニーズについて市と協議する中で今後対応を図っていく。

〇 総合評価

前年同様イオン内別館での活動となった。別館での活動も2年目となり、周知が進んできたことと合わせ、特に自主事業(貸し館、地域活動支援センターともに)については常に新鮮さを失わないよう内容に変化を持たせてきたことが功を奏し、1年目と比べ確実に利用者が増えている。

別館は、様々な物理的制約により事業展開に支障をきたすことも多かった一方、商業施設内に存在することで、たくさんの障がい者や一般市民の目に触れ、希望荘を知ってもらう良い機会となり新規利用者の獲得に一役買った。

近年は精神・発達障がいがある方の利用が増えており、職員の対応や支援が適切に行えるよう実習を含めた研修による支援力の向上を目指した。また、相談支援事業所をはじめ、関係機関との連携も進め、利用者が安心して通える施設作りを目指した。

障がいある方すべてに平等な利用を促す取組として、今年度はホームページに音声読み上げ機能を加えた。

利用者ニーズに基づく事業内容の見直し、利用者に信頼される職員の対応や支援、平等な情報の提供等、これらを通じて利用者が喜んで集うことのできる施設をこれからも目指していきたい。

■ 市の評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	施設の運営については、熊本地震の影響で施設の使用ができない中、 代替のイオン内別館等において、活動が困難なメニューを除き、協定書・ 仕様書等に基づき適切に実施された。 特に11月開催される「希望荘フェスタ」はステージイベントやカラオケコー ナー、作品展、バザー等毎年趣向を凝らした内容となっており、障がい者と 市民の交流の場にもなっている。
施設の管理	В	施設維持管理については、概ね協定書・仕様書等に基づき適正に実施されていた。老朽化等に伴う設備の不具合への対応については、施設利用に支障がないよう、施設と一層の情報共有を密に図っていく。
収支の状況等	В	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。

〇 総合評価

昨年度と同様、復旧工事期間中はイオン内別館での活動となり、利用者に迷惑をかけているところであったが、利用者に対し丁寧な対応を行い運営していた。事業についても制限され活動できないメニューもあったが、概ね協定書・仕様書等に基づき適切に実施されていた。平成31年4月から施設本体が再開するが、老朽化した施設の維持管理を適切に努めるとともに、常にサービスの質の向上を図り、利用満足度の高い施設運営を期待する。

■ 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	平成28年(2016年)4月1日~令和3年(2021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	主験地12室3階:馬情会覧ご覧:馬情会覧で3階:の場合では、10回の場合には、10回の場合にはは、10回の場合にはは、10回の場合にはは、10回の場合にはは、10回の場合には、10回のはは、10回のははは、10回のはは、10回のはは、10回のはは、10回の	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。 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					
事業概要	·会館 <i>0</i>	・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					
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
施設利用状況		全体	323,254	341,498	18,244	106%	
収支状況		収入(千円) 指定管理料 利用料金収入 その他 合計 支出(千円) 管理費 事業費 その他 合計	H29年度 174,188 102 15,256 189,546 H29年度 175,550 5,368 0	H30年度 174,801 338 4,667 179,806 H30年度 166,841 6,703 0 173,544	1,335 0	前年比(%) 100% 331% 31% 95% 前年比(%) 95% 125% - 96%	
モニタリングの 実施方法	·定期 <i>0</i>	・指定管理者から提出される事業報告書、日報、月報等による書類の確認・定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング年2回)・利用者アンケートの実施					

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	平成30年5月より震災復旧工事が始まり、12月末の4階多目的ホール工事をもって終了した。復旧工事中、各階にあるトイレの使用が出来ない期間があったため利用者の方々にご迷惑をおかけした。しかしながら、会館の設置目的である「児童に遊び及び学びの機会と場を提供し、もってその健全育成に寄与する」ことを念頭に熊本市指定事業、子育て支援事業、施設の特性を活かした事業を開催した。また自主事業「利用者サービス拡大事業」はハロウィーンイベント、クリスマスイベント等を開催し多くの参加者を得た。震災復旧後は「皆でワッショイ!こどぶん祭り」をオープニングイベントとして開催した。
施設の管理	Α	空調機の経年劣化が顕著に見られ始めている。また1階に設置されている「からくり時計」も不具合が発生した。システムの不具合が原因とみられる。また、3階売店が平成30年3月31日をもって撤退したため、「プラ板」「キーホルダー」の販売を3階工作室にて行っている。
収支の状況等	В	一般財団法人熊本市社会教育振興事業団は公認会計士等と契約し、適切な業務執行に努めた。 多目的ホールが平成30年12月まで復旧工事で閉鎖される中、適切な人員配置及び委託業務の適正化を図った。3階工作室においてプラ板・キーホルダーの販売を始めたが、(特に土・日・祝日・夏季、冬季時の休業期間等)販売するための人員不足は否めなかった。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

「利用者アンケート」

- ①調査期間・・・平成30年8月10日~8月26日
- ②集計結果・・・設備満足度(大満足69%、満足31%)、職員対応(大満足80%、満足20%)
- 「満足度調査」
- ①調査期間・・・平成31年2月22日~3月8日
- ②集計結果・・・総合満足度5点/4.53点

•アンケート結果に対する対応状況

- ・アンケート結果は1階にて掲示。
- ご意見、ご要望はその対応を記載した回答を結果と共に掲示。
- ・ご意見、ご要望は改善可・不可ともに詳細状況を把握している。
- 〇主な意見
- ①「共働きのため利用が土日ですが、土日にイベントが多いので助かります」
 - →(回答)「今後とも多数のイベントにご参加いただきますようお待ちいたしております。」
- ②「利用者が無料で使える駐車場があると助かります」「こういう施設があることはとても嬉しい。安心 して遊ばせられる」
 - →(回答)「専用の駐車場は立地条件から厳しいようです。ご理解ください。」
- ③「近くに飲食店が少ないので売店の再開を希望」
 - →(回答)「売店再開のご希望については主管課である熊本市にお伝えいたします。」

〇 総合評価

平成30年度は5月から震災による復旧工事が始まった。営業中の工事であったため利用者の方々には騒音等でご迷惑をかけた。また、4階多目的ホールの復旧工事が平成30年12月末で終了し、年度中のホール営業期間が短かったため、また本来多目的ホールで開催するイベントが2階会議室での開催になったこと等を含め、総利用者数は震災前にわずかに届かなかった。このような中、職員一同で知恵を絞り、会館の設置目的を念頭に、各種事業を開催し多くの利用者の方々に楽しんでいただいた。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 利用促進に向けて、積極的な自主事業やアンケート結果を踏まえたサービス改善(ベビーマッサージ教室を増やす等)が行われたことにより、利用者数が前年比106%となり増加した。利用者満足度も高い結果となっていることから、A評価とした。
施設の管理	Α	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 設備等の修繕及び維持管理については、経年劣化による破損箇所が生 じたが、速やかに市に報告、協議のうえ早期の修繕が行われていた。 仕様書記載の保守点検業務についても専門業者により適正に行われて いることが確認できた。職員及び専門業者による日々の点検や定期的なメ ンテナンス、施設の環境美化が実施され、適正な施設の管理が行われて いると確認できたためA評価とした。
収支の状況等	В	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。 平成31年2月1日から多目的ホールの使用が再開したことにより利用料 金収入の増加がみられた。

〇 総合評価

震災により平成31年2月まで多目的ホールが利用できない中、限られた施設の中で事業を実施した。自主事業やアンケート結果を踏まえたサービス改善により、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。

足度の向上につながった。 施設の管理においては、設備の破損が生じた際、常に報告・協議を行い早期の修繕に努めており、 職員及び専門業者による日々の点検・清掃・定期的なメンテナンスが実施され、適正な施設の管理 が行われている。

多目的ホールが復旧され、より一層、効果的な管理運営に取り組み、また、利用者のアンケート調査等によって実態を把握することで、最大限子どもの健全育成に寄与することが期待される。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連宮の	クルガラ						
公の施設の名称	熊本市森林学習館						
指定管理者	森林学習館管理運営共同企業体						
指定期間	平成30:	平成30年(2018年)4月1日~令和2年(2020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	2 建物	1 所在地 熊本市北貢町小萩 2 建物概要 木造平屋造り(一部鉄筋) 延床面積 452.36㎡、 敷地面積 1,865㎡ 3 施設概要 学習館、展示室					
事業概要		緑化及び自然保護に対する意識の高揚を図るための学習及び活動の場として、 自然環境に関する各種資料の展示、イベント及び施設の貸出を行っている。					
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
施設利用状況		全体	3,361	3,641	280	108%	
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		指定管理料	3,862	3,932	70	102%	
		利用料金収入	0	0	0	_	
		その他	34	34	0	100%	
		合計	3,896	3,966	70	102%	
収支状況	ĺ	支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		管理費	3,779	3,784	<u>对前千块垍峽</u> 5	100%	
		事業費	268	247	<u> </u>	92%	
		- 事未貝 その他	200	247	0	JZ/0 _	
		合計	4,047	4,031	▲ 16	100%	
モニタリングの 実施方法		指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日誌の確認 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)					

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	年間を通して「自然に関するイベント」を複数回企画したほか、幅広い年齢層に周知できるよう各種媒体を活用して広報を強化した結果、前年からの利用者増につながった。また、職員の接遇面にも力を入れ、訪れた利用者に対する積極的なお声かけ、展示物の説明等を行い、リピーターへの獲得にもつながっている。それらの結果として、利用者数は、年合計3,641人前年対比280人増、108%の結果となった。
施設の管理	A	施設職員による施設内外のこまめな日常点検、業務委託業者による定期点検を仕様書に基づき実施した。また、木造建築の特性上、建物の腐食箇所については特に注意を払い、悪化している箇所は適宜修繕を行い、施設の維持・管理に努めた。さらに、定期的な施設の隅々までの安全点検、定期的な消防訓練を行い、安全・安心の施設として維持した。

収支の状況等

Α

管理経費は、利用者の満足度を落とすことなく、可能な限り節減に努めた。節電の取り組みを年間を通して実施したほか、自然に恵まれた環境にある施設特性を活かした事業の企画などを通して、管理費・事業費を圧縮することができた。

〇 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30年8月2日~8月31日/平成31年1月4日~1月31日
- 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60件)
- 3 結果総括 利用者の満足度については下記のとおりである。

清掃状況・・・とてもよい・よい 90%

案内表示の分かりやすさ ・・・ とてもよい・よい 96%

接客対応・・・とてもよい・よい 96%

4 利用者の主な意見

木工教室等が開催され子ども達が喜んでいる。スポーツが楽しめてよい。

•アンケート結果に対する対応状況

- 1 木工教室等を継続的に開催してほしい。
 - ⇒祝日、夏休みの期間等に開催し、子供達に楽しんでいただける環境を醸成している。
- 2 車両の乗り入れができないか。
 - ⇒基本、お断りを入れていいる。ただし、お体の不自由な方には、その都度、対応している。
- 3 スポーツが楽しめてよい。
 - 継続的に楽しんでいただくため、バドミントンのシャトル等は常に点検し、入れ替えを行っている。

〇 総合評価

施設の運営に当たっては、利用者ニーズを先読みして、事業等に反映するという形を心掛けた。例えば、施設の目的である「環境に対する意識の醸成」に関しては、花の寄せ植え等を行い体験型にし、子供に人気のある「木工教室」を継続的に開催したりである。利用者アンケートは、あくまでもこれらの結果を確認するもの、また、新たなニーズを発掘するものとして行った。結果として、アンケートでの高評価であり、利用者数が前年度に比べて280名増加した。

収支の状況については、事業費及び管理費の効率化・縮減を進め、前年実績に対して経費削減を 図ることができた。

平成30年度は、細やかな接遇にも努め、「お声がけ」、「施設案内」を各職員努めることにより、新規利用者だけではなく、リピーターの増加へとつながった。

「運営」、「施設管理」及び「接遇等のソフト面」の三位一体の努力が、平成30年度の結果として出た。

■ 市の評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	当該施設には空調設備がないため、春・秋に比べ夏・冬の利用者は少ないが、年間を通したイベントの実施及び広報の強化等により、夏・冬の利用者を例年より増やし、結果として年間の利用者数を増加させたことは高く評価できる。
施設の管理	4	施設の維持管理については、仕様書に基づく適切な管理を確認した。 施設は30年超経過しており、経年劣化している部分はあるものの、利用 者に危険が及ばないよう修繕を実施した。

収	-	~	ᄮ	•	<i>►</i> /-
ЦV	マ	(/)	ᇼ	١٣:	폭
\neg	_	~	17/	<i></i>	ᅑ

В

事業目的以外の支出等はなく、適正な指定管理料の支出が行われ健全な運営管理が行われた。

〇 総合評価

森林学習館管理運営共同企業体として二期目、2年間の指定管理の1年目となる平成30年度は、利用者3,641人、前年比280人増、108%となった。これは継続的なイベント並びに広報の実施に努め、また利用者アンケートにも反映されているように、施設職員の接遇が向上したことによるものであり、非常に高く評価できる。

施設の設置目的である「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図るための学習及び活動の場」としてイベント等の充実、また利用者が安全・安心に利用できるよう施設の維持管理に努めたことも評価できる。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官埋連宮(<u> </u>	F					
公の施設の名称	戸島ふ	戸島ふれあい広場					
指定管理者	戸島ふ	戸島ふれあい広場管理運営共同企業体					
指定期間	平成29	年(2017年)4月	1日~令和4年	(2022年)3月	31日		
施設所管課	環境局	資源循環部	環境施設課				
施設概要	7,500㎡ 台数168	①パークゴルフ場 14,500㎡(18ホール)②自由広場 13,300㎡③こもれびの森 ,500㎡④芝生広場 4,500㎡⑤いこいの広場 16,700㎡⑥駐車場 5,000㎡(収容可能 台数168台・無料)⑦管理事務所 128㎡(事務室、倉庫、休憩所、トイレ等)⑧緊急避 誰所 100㎡⑨調整池 3,800㎡					
事業概要	地域の 用説明 市域パー	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(県域・ 市域パークゴルフ大会、パークゴルフ教室、初めてのポールウォーキング教室、フ リーマーケット、花いっぱい活動、エコキャップ運動等)を行っている。					
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
施設利用状況		全体	31,921	31,054	▲ 867	97%	
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		指定管理料	17,820	17,820	0	100%	
		利用料金収入	9,030	8,536	▲ 494	95%	
		その他	177	121	▲ 56	68%	
		合計	27,027	26,477	▲ 550	98%	
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		管理費	23,469	23,694		101%	
		事業費	903	679		75%	
		その他	1,697	2,211	514	130%	
		合計	26,069	26,584		102%	
モニタリングの 実施方法	確認(美	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30年10月、平成31年3月実施)、指定管理者による利用者アンケート等。					

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	安全で安心してご利用いただける施設の運営を心がけた。特に夏場、 寒冷紗による日除けの設置、麦茶や塩飴の提供、施設巡視をしながらの 声掛けなどを徹底し熱中症対策とした。 また、生涯スポーツの普及と健康増進という観点から、従来実施してき たパークゴルフ大会や各種コンペの他、新たに個人を対象としたパークゴ ルフ教室やポールウォーキング教室等を実施した。 その他、地域を意識した取り組みとしてフリーマーケットの開催や夏休み の子どもたちを対象とした「巣箱作り」、さらには施設全体を対象とした「花 いっぱい活動」など多彩な事業を行った。

施設の管理	A	仕様書や事業計画書に基づき、適切に施設の管理を実施することができた。 パークゴルフ場については、オープン前の点検整備を徹底し、芝生や植栽の管理に関するクレーム「ゼロ」を達成することができた。 次に、自由広場等については夏場に繁殖しやすい雑草について人力や除草剤による徹底した管理を行い雑草抑制を行うことができた。 その他、施設内の危険性のある高木等についてハザードマップを作成し、担当課の発注工事の基礎資料を提供した。
収支の状況等	В	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った。また、備品管理や修繕等においても担当課と協議しながら問題なく実施した。今期は天候不順(酷暑や豪雨など)などの影響により、利用料金収入が大きく落ち込んだため、経費の支出については丁寧に細かく進行管理を行ったが、結果的に収支は赤字となった。その他、事業に係る目的以外の支出等は一切ないよう適正な会計処理に努めた。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1.調査期間 平成30年9月、平成30年12月、平成31年3月
- 2.調査方法 窓口等へのアンケート用紙の準備と、記入依頼、回収箱にて回収(回収件数 150件) 3.結果総括 利用者の大多数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、概ね満足との結果で、管理運営面では特に大きな不満はなかった。
 - ・施設全体について・・・・「満足・概ね満足」96%
 - ・職員の対応について・・・「満足・概ね満足」99%

・アンケート結果に対する対応状況

日影がほしい等・・・・寒冷紗による日除けを8カ所設置。その他、熱中症対策として屋外給水所2カ所を設け、麦茶や塩飴などを提供した。

ゴミ箱がほしい等・・・・ゴミの分別や減量、ゴミの持ち帰り運動に取組んでいることを説明し、ご理解 とご協力をお願いした。

団体使用を制限してほしい等・・・・団体利用の日時情報を行事予定表やHPで詳しく提供することにより個人利用者との棲み分けができるよう配慮するとともに、ご理解とご協力をお願いした。

〇 総合評価

平成30年度は施設の設置目的を達成するため、緑地管理業務においては、開館時間前後を活用し、施設長はじめ職員で、こまめに取り組むなど、仕様書以上の管理を行った。事業においても年間事業計画書以上の事業展開を行った。

しかし、施設の利用状況においては、天候不順(酷暑や豪雨)と競技者の高齢化が大きく影響し、 利用者数は前年度比97%、利用料金収入は前年度比95%と落ち込む結果となった。

一方、利用者に対する取り組みとしては、熱中症対策に力を入れ、徹底した安全管理を行うとともに、地域住民の健康増進への取組みとして新たにパークゴルフ教室やポールウォーキング教室等を実施。その他、環境やリサイクルなどの啓発事業としてフリーマーケットを開催した。

また、芝生等緑地管理については「手間暇惜しまず」手入れを行うことにより、クレーム「ゼロ」を達成するとともに、「花いっぱい活動」により1年を通じて花の絶えない施設づくりを行った。

利用者の満足度を計るCSアンケート調査においても、施設の管理運営面において96%が「満足・概ね満足」と回答しており、利用者からの意見や要望については、担当課と協議しながら対応可能な案件について迅速に改善を行った。このような取り組みの成果として、パークゴルフ協会の皆様や一般利用者様、また自由広場を利用される団体様から、維持管理・施設運営に対してお褒めの言葉を頂くことができた。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	施設の運営の評価はAとする。 新規利用者の増加を図るため、パークゴルフ教室やポールウォーキング教室等の開催を行った。環境・リサイクル啓発事業としてフリーマーケットの開催や「花いっぱい活動」も利用者から好評で成功している。 また、アンケート調査においても、施設の管理運営面において96%が「満足・概ね満足」と回答を得ている。
施設の管理	A	施設の運営の評価はAとする。 当施設は、埋立地につき植栽が困難である土地であるが、パークゴルフ場としての機能を果たし植栽の維持が出来ている。 また、低木の維持管理、猛暑時の寒冷紗の設置については、パークゴルフ愛好者からの要望等を受け取り組み、熱中症対策等について尽力された。
収支の状況等	В	収支状況は、評価はBとする。 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た。 屋外施設のため、天候の影響を受け利用料金収入が大きく落ち込んだため、結果的に収支は赤字決算だった。

〇 総合評価

施設の運営・管理については、協定書及び仕様書等に定める業務及び自主事業が年間事業計画

に基づき実施されていた。 また、アンケート結果に対する対応についても適切に対応されている。今後も引き続き適正な施設 管理及び利用者への丁寧な対応に努めていただく。

■ 施設の管理運営の状況等

肥設の官理理呂の	グラスルロマ	7					
公の施設の名称	扇田ふ	扇田ふれあい広場					
指定管理者	田上ア	田上アクト共同企業体					
指定期間	平成29	年(2017年)4月	1日~令和4年	(2022年)3月	31日		
施設所管課	環境局	資源循環部	環境施設課				
施設概要	•駐車場 •管理事	・パークゴルフ場 11,600㎡ (18ホール) ・駐車場 3,200㎡ 駐車可能台数123台(無料) ・管理事務所 160㎡ 事務所、倉庫、休憩所、トイレ ・トイレ棟 20㎡ ・東屋 10㎡					
事業概要	ると共に 用許可	市民にふれあいの場(パークゴルフ場)を提供する事により、市民の健康増進を図ると共に周辺地域の生活環境の向上に資する事を目的とし市指定業務(受付、使 用許可、使用案内、利用料金徴収、減免、施設利用促進運動等)、並びに自主事 業(自主コンペ、地域活性化運動、花いっぱい運動等)を行っている。					
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
施設利用状況		全体	15,852	15,456	▲ 396	98%	
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		指定管理料	13,219	13,219	0	100%	
		利用料金収入	6,693	6,523	▲ 170	97%	
		その他	1,241	1,215	▲ 26	98%	
		合計	21,153	20,957	▲ 196	99%	
収支状況		ナルノイの)	1100 年 成	1100 A D		**************************************	
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
			21,223	18,920	▲ 2,303	89%	
		事未負 その他	1,649 602	1,478 510	▲ 171 ▲ 92	90% 85%	
		合計	23,474	20,908	▲ 2,566	89%	
		нні	20, 17	20,000	= 2,000	3370	
モニタリングの 実施方法					の確認、定期の意理者によるアン		

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	今年度の来場者数を分析すると、上半期(4月~9月)が夏場の猛暑の影響を受け、前年比▲15%と大きく落込んで危惧をしていたが、下半期に前年比▲2.5%まで巻き返して集客することが出来た。 これは、1月~3月の天候に恵まれた事が要因で、天候がよかったこの時期に、ミニコンペ等を企画して来場者増加に努めた。
施設の管理	Α	施設の利用者から、「開放的なパークゴルフ場で、季節の花を楽しめ、ゴルフ以外でも満喫できる施設である。」とのご意見を頂いた。特に、施設管理の工夫したところは、利用者に快適にプレーしてもらうために、ティーの改良、コース内の植栽維持管理を入念に行った。 また、アンケート結果では、施設整備以外にも施設の清掃についても評価を得た。

収支の状況等

今年度の収支については、支出において管理費の抑制を行うなど、結果は黒字だった。

来年度についても、安定した収支を確保するために、天候に左右される 事なく集客できる万全な方策(大会の企画等)を実行していきたい。

〇 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31年1月4日~1月31日

Α

- 2. 調査方法 窓口、休憩所にアンケート用紙を準備し、記入後回収箱で回収
- 3. 結果 回収件数118件(昨年の103件から大きく増加した)
- 4. 総括 ①接客対応について・・・「とてもよい」48% 「よい」44% 「ふつう」8%
 - ②清掃状況について・・・「とてもよい」42% 「よい」51% 「ふつう」7%
 - ③整備状況について・・・「とてもよい」42% 「よい」47% 「ふつう」11%

と何れも好評価を頂いている。

•アンケート結果に対する対応状況

回収件数は昨年の103件から、118件と多くなってきている。これは、来場いただく皆さんがより良いパークゴルフ場にすべく協力してくれている表れであり感謝いたします。

結果として皆さんから非常に高い評価をいただいていますが、今後もこの評価に胡坐をかくことなく、来場された方が楽しく安全にプレーできるよう努めていきます。ただ、来場者の約65%が70歳以上である事は、今後に向け懸念事項ですので早急に対策を考えていきたい。

〇 総合評価

平成25年の開場以来右肩片上がりの集客数を確保していたが、今年度は若干であるが前年から減となった。要因は、夏場の猛暑による集客数減が主である事はハッキリしているが、パークゴルフは屋外競技であり、集客数の増減が天候に左右されることは仕方がないことである。

今後安定した集客を確保して行くための施策として、下記を実行していきたい。

- ①自主事業で行っている大会の参加者が更に増えるよう、県内(阿蘇地区)、県外のパークゴルフ協会に働きかける。
- ②平成30年度は、地元北区からの利用者が増加したが、今年度は、地元への周知活動に尽力する。 また、管理面においては現在の評判を維持出来るよう努める。

■ 市の評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	施設運営の評価はBとする。 利用者数は、前年比97.5%と前年には及ばなかったが、1月~3月の天候に恵まれた時期を契機と捉えて柔軟に対応し、ミニコンペ等を企画するなど来場者増加に努めた。
施設の管理		施設管理の評価はAとする。 当施設は、埋立地につき植栽が困難である土地であるが、パークゴルフ場としての機能を果たし植栽の維持が出来ている。 また、パークゴルフコースの芝の管理において、従業員が芝の管理の資格を取得するなど、施設管理能力を極めた。
収支の状況等	В	収支状況は、評価はBとする。 管理費の支出の見直し等を実践し、何とか黒字決算することが出来た。 事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施され、収支 状況は適切であると判断した。

〇 総合評価

施設の運営・管理については、協定書及び仕様書等に定める業務及び自主事業が年間事業計画に基づき実施されていた。

また、アンケート結果に対する対応についても適切に対応されている。 今後も引き続き適正な施設管理及び利用者への丁寧な対応に努めていただく。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連宮の	<u> ひ仏沈寺</u>	<u> </u>					
公の施設の名称	西部交	西部交流センター					
指定管理者	西部交流	西部交流センター管理運営共同企業体					
指定期間	平成30	年(2018年)4月	1日~令和3年	(2021年)3月	31日		
施設所管課	環境局	資源循環部 3	環境施設課				
施設概要	構 敷地面 建物面	地元住民を始め広く市民の健康保持と福祉の増進に資することを目的とする。 講 造 鉄骨造(一部木造)平屋(一部高屋根) 敷地面積 9,989㎡(足湯、健康広場など) 建物面積 1,976㎡(浴室、研修室、交流室、談話室、大広間、キッズルーム、多 目的室など)					
事業概要	·施設等 ·使用料	・施設の維持管理 ・施設等の使用許可に関する業務 ・使用料収納事務 ・自主事業の実施					
施設利用状況		(人) 全体	H29年度 -	H30年度 124,452	対前年度増減	前年比(%)	
収支状況		収入(千円) 指定管理料 利用料金収入 その他 合計 支出(千円) 管理費 事業費 その他 合計	H29年度 - - - 0 - H29年度 - - - 0	H30年度 48,981 1,489 109 50,579 H30年度 45,222 2,047 2,976 50,245		前年比(%) - - - - - 前年比(%) - - -	
モニタリングの 実施方法	次報告		の業務遂行の		-ター各読み、月 査、指定管理者		

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	l ,	事業の計画、実施また、貸館業務から売店運営、浴槽の管理におけるまで、職員配置人数の中でいかに効率よく、利用者サービスを損なうことなくスムーズな運営にあたれるか、工夫を凝らしながら円滑な運営に心がけた。 事業については、地域の自治会様・ささえりあ熊本西様と連携し100歳体操(介護予防運動)等を行い、地域の方の健康増進に貢献した。 また、年次計画以上の取り組みを、参加費無料で開催し、多くの方に楽しんでいただくことができた。 地域の農産物組合や西区の生産者とは、連携を強化したことで、商品の充実化を図ることができた。

施設の管理	Α	施設維持管理については、新規施設であることから、機械設備や浴室や館内清掃などは委託業者を招いて研修を行い、施設の維持管理を徹底した。 修繕においても、浴槽の水漏れや浴槽の塩素濃度が安定しないなどの問題点が多い中、優先順位を明確にし、市との協議を経て迅速な対応にあたることができた。 ミストサウナの運用においても、利用者様からのご意見がある中、市との協議を図り、節水・節電のPOPを館内に掲示し、ご理解を頂きながら、時間制限を設け利用いただいた。
収支の状況等	Α	水道の使用量については経費削減のため、ミストサウナの利用時間の変更や、利用者サービス減にならない範囲で節水に努め、全職員でこまめな管理にあたった。 事業費は、年間事業計画外の取り組みに対して投資し、利用者の満足度を高める努力を行った。 売店の運営では、地域の農産物や西区の特産品、季節の商品など新規の商品を開拓しながら販売を行い、オープン当初から比べ、下期では安定した収支が保てるようになった。 収支については新規オープンの際の初期投資などもあり厳しい結果となったが、利用者サービス向上を図りながら管理運営を行うことが出来た。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1.調査期間 平成30年4月上旬から5月中旬まで(オープン時調査)

平成30年6月から7月まで(売店・農産物調査)

平成30年7月(足湯に関する調査)

平成30年10月18日から12月15日まで

平成31年1月14日から2月11日まで(聞き取り調査)

2.調査方法 館内ホールにアンケートコーナーを設置、記入後回収ボックスで回収。(回収件数365件)

3.結果総括 80%以上の利用者が施設の清掃状況及び景観等について概ね満足しているとの結果 だった。

- ・施設の管理状況について・・・「とてもよい・よい」 75%
- ・職員の対応について・・・「とてもよい・よい」 52%

【利用者の主な意見】(良い評価)・受付でとても丁寧に教えてくれた。・こんなに素敵な足湯があってうれしいです。・売店の商品が新鮮でよい。(改善点等)・回数券を作ってほしい。・お風呂の無料の地域があるのは不公平だと思う。

•アンケート結果に対する対応状況

- ・女性浴槽の窓と玄関ホールに西日対策のフィルムを貼り、シャンプーとボディソープのセットや洗い場の高い椅子を準備し、快適に入浴できるように改善した。
- ・館内の掲示物を大きく拡大し、内容も分かりやすく作成して告知を行った。

〇 総合評価

施設の運営については新規オープンということもあり、意見箱の設置や利用者アンケート調査を実施し、その意見を踏まえた運営を行ったことで、浴室のみでは年間の利用目標50,004名に対して95,599名(目標値より+45,595名)、施設の総利用者数においては年間の利用目標80,004名に対して124,409名(目標値より+44,405名)という結果だった。

施設の稼働率においては、我々独自の広報力と地域の回覧板の活用の成果もあり、オープン当初に比べ稼働率をアップさせることができた。

自主事業については子供から大人まで参加できる様々な事業を実施し、幅広い年齢層の方々にご 来館いただくことができた。また、市民へのサービス還元事業「夏の疲れをいやそう」として、年間の 事業計画以上の取り組みに事業費を投資し、利用者の満足度向上に努めた。

当施設の特徴から、入浴者・貸館利用者・カラオケ利用者・売店利用者・屋外利用者と利用目的が様々であること、それに加え新規施設であったこともあり、数多くの要望が寄せられた1年となったが、意見を先延ばしにすることなく、協議が必要な事項に関しては担当課様と、また施設で解決できることに関しては管理運営責任者含め、迅速な対応にあたることができた。

利用者の意見以外でも、地域自治会や各団体の代表者様、市役所担当課様と3回の連絡協議会を開催し、その会で出たご意見やご要望等を改善していく中で、地域との連携や協力体制を築くことができた。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	施設の運営については、管理業務仕様書、管理運営に関する協定書等に基づき適切に実施された。 特に、開館1年目であったが、幅広い年齢層の市民の方々にご利用頂けるようなサービスを提供するとともに、窓口でのトラブル、施設の不具合、故障等が発生した際には随時連絡があり、市民サービスを停滞および低下させないように運営が行われた。
施設の管理	Α	開館1年目であり、様々な人的、物的不具合等が、発生したが、管理業務 仕様書、管理運営に関する協定書等に基づき臨機応変に実施された。 特に、隣接する環境工場の運転状況に影響を受けるため、関係部署との 連絡調整を密に図る必要があったが、支障なく施設の管理が実施された。 また、市民の要望に応える施設の改修も実施された。
収支の状況等	Α	収支状況は、評価はAとする。当施設の指定管理料については、平成30年度に増額の予算措置を行ったところであるが、最終的に指定管理者の決算額は、33万4千円の黒字だった。 水道使用量の管理や、利用者の満足度を高める努力を行った。

〇 総合評価

指定管理者として1年が経過し、その間当初計画された取組はもとより、運営していく中で要望に基づき新たに追加されたものに対しても、取組が実施されている。

特に、サービスの向上については、利用者のニーズを把握するとともに、新たな講座、定期講座、季節に応じたイベントおよび環境を意識した取組等を積極的に実施しており、高く評価できた。

施設の管理面においては、計画通りに定期的に点検等を実施することはもちろん、随時初期不良等の発生に対応され、管理業務仕様書、管理運営に関する協定書等に基づき適切に実施されている。

今後も、積極的な施設の周知広報等によりさらなるサービス向上に取り組む必要がある。

■ 施設の管理運営の状況等

	ノアルカ	F				
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(2016年)4月1日~平成33年(2021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	・エント	・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		文化交流やレクレ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。				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	104,156	92,039	▲ 12,117	88%
						•
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	28,253	28,253	0	100%
		利用料金収入	0	0	0	_
		その他	9,763	8,004	▲ 1,759	82%
収支状況		合計	38,016	36,257	▲ 1,759	95%
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	28,749	27,028	外削平及培/峽 ▲ 1,721	94%
			5,305	5,127	▲ 1,721	97%
		その他	4,221	4,368	147	103%
		合計	38,275	36,523	▲ 1,752	95%
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、10月・3 月)、利用者アンケート・指定管理者の自己評価					
	月)、利	用者アンケート	指正官埋者0	リョニ 計価		

■ 指定管理者の自己評価 ○ 区分別評価

〇 区分別評価		
評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	利用者数に於いては、体育館の改修工事に伴う1カ月閉館により、昨年対比を下回っているが、その点を除けば確実に昨年対比を上回った利用者数であった。事業については、多世代の方々に多種多様な事業を展開し満足度を高めることができた。中でも課題としていた文化事業に於いて、新規事業を開講し、これまで来館されたことがない層の利用者にお越しいただき、参加者の皆様より、お喜びの声を聞くことができ、利用者サービスの向上に繋がった。また、地域自治会・子ども会との連携により、出前講座や地域清掃への参加などを通して地域貢献ができたと考える。
施設の管理	Α	自主事業や貸館としての利用者は、運動での使用であるため、事故防止のための声掛けや巡回、また大型扇風機の設置などを行い、安全管理に努めた。また、緑地管理に於いては、館長をはじめ全職員で取り組み、利用者様よりお褒めの声が多く聞けるほど、徹底した管理が行えている。体育館は、卓球・バレーなど用途が様々なことも有り、利用者の要望が多く、その声に応えるために、設備投資を行った。

収支の状況等

その他収入の減の要因としては、大半を占める自主事業への参加者数の減少があげられる。その収入の減少に伴い、事業報償費を計画的に使用したことで全体的な収支としては、大きな赤字を出すことなく終えることができたと考える。

また、職員の資格取得(健康運動指導士・SAQインストラクターなど)のために、投資を行ったことで、その他支出が増加した。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

(1)調査期間 平成29年4月1日~平成30年3月31日

В

(2)調査方法 記入式・・・アンケート用紙を配布、記入後回収(年4回実施 各50名) 一般来客者(年2回)、カルチャー講座受講者(年2回)

(3)集計結果

- ・清掃状況・・・「とても良い・良い」(1回目70%、3回目56%)
- 接客対応・・・「とても良い・良い」(1回目88%、2回目86%、3回目86%、4回目80%)
- ・講師の対応・指導法・・・「とても良い・良い」(2回目100%、、4回目94%)

【利用者の主な意見】

(良い評価)

- 「大変、満足しています。ありがとうございます。」と感謝のお言葉を多く頂きました。
- ・「職員の皆さん、とても親切で気持ち良く利用させてもらっています。」とのお言葉を頂きました。 (改善点等)
 - ・施設設備(ネット、サッカーゴール用車輪)が陳腐化・破損しているので修理して欲しい。
- ・「市政だより」などで、催し物をもっとPRしたら良いのでは。
- ・体育館において、予約時間残り5分位前の時に次に使用される方がコートに入って来て退室を要求された。

•アンケート結果に対する対応状況

- ・テニス・バドミントン・ミニバレー用ネット・卓球用支柱・サッカーゴール用ネット及び車輪など、陳腐化していた施設設備を全て補修(買換え)を行いました。
- ・従来、経度な補修については職員にて即日実施してきました。更に、利用者の方々が靴の履き替えがスムーズにできるように、多目的室入口にブルーシートを敷設しました。
- ・「市政」だより」では情報量が限られている為、従来のSNS(ホームページ、フェイスブック)に加えて、 リビング新聞を利用し広報活動を行いました。
- ・体育館のご利用方法については、職員により丁寧な直接対話と掲示物による円滑な利用促進を 行いました。

〇 総合評価

利用者に於いては、体育館の改修工事に伴い、昨年対比を下回る数字となった。その期間を除くと昨年対比を上回る利用者数であったと考えられる。利用者数を維持できている要因としては、体育館・多目的室の稼働率のアップに伴い、UDスポーツフェスティバル(2,200名)やフリーマーケット(1,000名)などの事業と日々開催している自主事業の積み重ねである。事業に関しては、課題となっていた文化事業の改善策として「健康麻雀教室」を立ち上げ、高齢者の方々が参加できる教室を確立させることができた。また、福祉の向上事業として子育て世代向けの教室や三山荘の利用者向けのストレッチ教室を無料開催し、地域の多世代の方々に健康増進の観点でも貢献することができたと思う。施設の維持管理は、建物全体の予防保全の取り組みの成果により、迅速な修繕の対応が行うことができた。また、広大な敷地内の緑地管理も職員全体で取り組み、どのシーズンに於いてもきれいに保つことができたと自負している。また、体育館利用者に対しては、ケガ予防や熱中症予防のための注意喚起や声掛け、大型扇風機の設置に取り組み、利用者の安全管理の徹底に努めた。よって、ケガ・事故なく安全に利用して頂けた。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	利用者の要望等を施設の運営に反映させるために、アンケートの結果を検討し、サービスの向上に努めている。また、市の指定事業や自主事業の充実を図っていることと、施設の稼働率向上のため日々努力しているところは評価できる。
施設の管理	В	協定書及び仕様書等に基づき、適切な施設管理が行われている。また、 職員による施設環境の整備(除草等)にも積極的に取り組んでおり、施設 の景観維持ができているところは評価できる。
収支の状況等	В	経費削減に努めながら、計画的な支出が実施されている。また、事業目的に合わない支出等はなく、事業計画に沿った支出が行われており、適切に会計処理がなされている。

〇 総合評価

事業内容の見直しを行い、新たな事業を始めるなど、積極的に利用者数の増加に向けた取り組みを行っており、その結果、1か月の改修工事による休館があったものの、9万人をこえる利用者があったことは評価できる。

また、施設の維持管理についても協定書や仕様書に沿って適切に行われており、今後も安全で利用しやすい施設づくりを目指してほしい。

地域密着型の施設として、地域の人達に愛される施設を目指すために、地元自治会との連携の強化等により利用者サービスの向上に取り組む必要がある。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連名の	ソルル可	<u> </u>				
公の施設の名称	熊本市勤労者福祉センター					
指定管理者	一般財団法人熊本市勤労者福祉センター					
指定期間	平成29年(2017年)4月1日~令和2年(2020年)3月31日					
施設所管課	経済観光局 産業部 経済政策課 しごとづくり推進室					
施設概要	雇用の促進と勤労者の福祉の向上を目的とする。 ・延床面積1,422.37(地上2階建て) ・講習室(57㎡)・第1会議室(64㎡)・第2会議室(64㎡)・第3会議室(30㎡) ・第1和室(15畳)・第2和室(18畳)・ホール(127㎡)・体育室(396㎡)					
事業概要	(1)熊本市勤労者福祉センターの管理運営に関する事業 (2)熊本市中小企業勤労者の福利厚生に関する事業 (3)雇用の促進に関する事業 (4)勤労者等の心身の健康及び体力の増強に関する事業 (5)勤労者等の教養及び文化の向上のための事業 (6)その他この法人の目的を達成するために必要な事業					
施設利用状況		(人) 全体	H29年度 77,124	H30年度 51,970	対前年度増減 ▲ 25,154	前年比(%) 67%
			L			
	i					36 F 11 (a.) 1
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	33,051	33,047	▲ 4	100%
		利用料金収入	4,432	2,769	▲ 1,663	62%
		その他 合計	20,781 58,264	14,157 49,973	▲ 6,624 ▲ 8,291	68% 86%
収支状況		口削	36,204	49,973	▲ 0,291	00%
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	13,008	9,570	▲ 3,438	74%
		事業費	44,200	37,371	▲ 6,829	85%
		その他	0	0	0	_
		合計	57,208	46,941	▲ 10,267	82%
モニタリングの 実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング)年2回(9月、3月) 及び利用者アンケートを実施					

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	熊本市勤労者福祉センター条例等の関係法令、協定書及び仕様書に則り、適正な運営を行った。 当年度は空調設備改修工事が行われ、全館休館が7~9月の約3か月間、一部休館が10~11月の約2か月間続いた。そのため平成30年度集客目標数77,500人については未達成となった。しかしながら、通常営業期間中の適正な運営はもとより、休館期間においては、熊本市と連携して広報活動を徹底するなど、利用者に混乱を招くことなく工事期間を終えることが出来た。開館後は段階的なオープンとなったが、混乱なく施設の適正な運営を行うことが出来た。

施設の管理	Α	熊本市勤労者福祉センター条例等の関係法令、協定書及び仕様書に則り、適正な管理を行った。 特に修繕については施設の長寿命化に重点を置き、体育室の床下支柱のレベル調整や老朽化した支柱の交換、会議室の老朽化した火災感知器の交換を行うなど単なる修繕のみでなく、予防的、効果的、効率的な機能維持に努めた。 また、空調設備改修工事期間中は熊本市及び工事業者と連携し、通常の施設管理とは異なる対応が求められる中、施設をどう管理していくか協議を綿密に行い取組んだ。リニューアルオープン後の新しい空調設備等の利用方法については、利用者に丁寧な説明を行い、引き続き安心、安全な施設管理を行った。
収支の状況等	Α	会計処理については、公益法人会計基準に則り、顧問の公認会計士、 税理士指導の下、関係法令等を遵守し適正な会計処理を行った。

〇 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31年2月1日~3月8日
- 2. 調査方法:期間中の全利用者に配布し記入後回収
- 3. 結果について
 - 〇回収件数:1,338件
 - 〇年齡:20代以下5.6% 30代25.7% 40代12.0% 50代13.0% 60代17.0% 70代以上24.1% 未回答2.6%
 - 〇職業:会社員33.0% 自営業5.1% パート8.7% 学生4.0% 主婦29.5% 無職16.6% 未回答3.1%
 - ○交通手段:自動車65.2% 自転車・バイク13.4% バス・電車9.7% 徒歩8.9% タクシー・送迎2.1% 未回答0.7%
 - 〇住所:中央区32.6% 東区11.4% 西区9.8% 南区6.0% 北区27.8% 市外10.8% 未回答1.6%
 - ○利用年数:1年未満31.6% 1~5年35.5% 6~10年11.9% 11~20年10.9% 21年以上6.3% 未回答3.8%
 - ○利用頻度:週に数回40.5% 月に数回27.3% 年に数回10.9% 初めて11.8% 未回答9.5%
 - ○情報入手:市政だより20.6% 知人・友人30.0% チラシ・パンフ11.6% 近所2.5% 共済会報誌10.9% HP・SNS15.6% その他6.8% 未回答2.0%
 - ○利用したい曜日:日曜3.4% 月曜11.5% 火曜16.5% 水曜20.0% 木曜16.8% 金曜13.2% 土曜12.3% 未回答6.3%
 - ○満足度:満足60.2% やや満足21.9% 普通13.4% やや不満0.6% 不満0.3% 未回答3.6%
 - ○講師:満足81.2% やや満足12.4% 普通5.9% やや不満0.3% 不満0.2%
 - ○利用手続:満足59.0% やや満足14.3% 普通20.1% やや不満1.8% 不満0% 未回答4.8%
 - ○清掃状況:満足55.7% やや満足19.0% 普通22.7% やや不満1.4% 不満0.2% 未回答1.0%
 - ○職員対応:満足64.0% やや満足15.4% 普通18.3% やや不満0.6% 不満0.1% 未回答1.6%
 - 〇利用者の要望: 来期の継続申し込みが講座の最終日に出来るようにして欲しい。

夏季は体育室に冷房設備をつけて欲しい。 冬季は更衣室に暖房設備をつけて欲しい。 洋式トイレを増やして欲しい。 駐車場を増やして欲しい。

第2会議室のフロアマットを更新して欲しい。

アンケート結果に対する対応状況

- ○施設内の掲示板にアンケート集計結果を掲示する。
- 〇全ての要望についてQ&A方式で可能かどうか回答を掲示する。
- ○軽微な用具の更新・新設等の即時対応可能なものについてはスピード感を持って対応する。→要望のうちフロアマットは更新済み。暖房器具については安全な機器の導入を検討中。

〇 総合評価

今年度はセンターの設置目的である「勤労者の雇用の促進と福祉の向上」を図るため「働き方改革」や「ワークライフバランス」といった勤労者福祉に深く関係する施策・考え方を取り入れ、ただ単に高い稼働率を維持するだけでなく、より時代に即した形での勤労者福祉事業の提供を念頭に活動した。

特に市民がどなたでも参加可能なセミナーを上記テーマ等で行うのはもとより、開催日を土日祝日ではなく、平日の昼間に設定することで勤労者が研修の一環として参加可能な環境づくりに努めた。 勤労者向けセミナーについては登録企業にメールでも案内を行うシステムを取り入れたところ、3月末日時点で102社の登録を頂いた。今後も増加傾向で推移すると思われる。また、出産育児等で休職中の女性に向けたママ系講座も行い、多くの勤労女性の支持を得ることが出来た。

空調工事による3か月間の全館休館及び2か月間の一部休館があったことから、通常営業期間は7か月間しかなく、オープン後には休館前と比較して利用者数が減少するなど厳しい1年となったが、稼働率については63.38%と比較的安定した実績を保つことが出来た。

今後は、勤労者世代への事業の提供を更に推進することで、勤労者福祉センターとしての価値を高めるとともに若返りを促進させ、これまでの継続事業については利用者数増の観点から好評なものを重点的に実施し、「利用者数」、「稼働率」、「事業価値」の3点で有効な施設となるよう更に努める。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	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。 空調工事に伴う3か月間の休館はあるものの、利用者数の目標値と実績に乖離が大きいため、B評価とした。
施設の管理	Α	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されている。施設の経年劣化に伴う修繕等についても、速やかに市へ報告し対応しており、利用者の安全に配慮した施設の適切な管理に努めた他、空調工事時における施設の管理運営においても工事業者との連携を密に行い、工事の早期完了に貢献した。
収支の状況等	Α	事業目的に適合しない支出等もなく、会計処理も適切に実施されてい た。

〇 総合評価

指定管理期間の2年目として、指定管理協定書及び仕様書に基づき適切な管理運営が行われてい る。

利用者数については、空調工事による3か月間の休館と熊本地震に伴い長期間避難所となっていた時期の利用者離れが、まだ回復しきれていない状況にある。

一方で、施設利用者アンケートの結果からは、満足度も高く、リピーターも多いことから、施設運営 について評価している。

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

平成30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

施設の官理連宮の	ソルルカ	7							
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	人り、 は が は は は は に は に は に が ま に は に が ま に が に が に が に が に が に が に が に が に が に が に が が が が が が が が が が が が が	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、豊かさと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	・プラザ ・観光情 ・中小企 ・熊本市	・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							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	884,668	911,966	27,298	103%			
収支状況		収入(千円) 指定管理料 利用料金収入 その他 合計 支出(千円) 管理費 事業費 その他 合計	H29年度 339,908 41,256 28,192 409,356 H29年度 247,341 167,737	H30年度 339,908 41,882 29,035 410,825 H30年度 246,150 169,605 415,755	対前年度増減 0 626 843 1,469 対前年度増減 ▲ 1,191 1,868 0 677	前年比(%) 100% 102% 103% 100% 前年比(%) 100% 101% - 100%			
モニタリングの 実施方法	定期の	理者から提出さ 業務遂行の確認 アンケートを実施	恩(実地調査、扌		告書の確認、 のヒアリング)年	54回、			

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	各部署における指定事業・自主事業は順調で、図書館イベントは新聞記事に49件掲載された。新聞記事は多くの読者がしっかりと読み込むため認知や参加につながった。また2階観光の各イベントにおいても当構成企業のテレビ局関連2社のテレビ番組やラジオ番組で取り上げてもらうことでしっかりした広報活動により来館者増につながった。図書館、ビジネス支援センターでは専門学校生、高校生、中学生の職場体験を積極的に受け入れる体制をつくり、8校20名の生徒が貴重な体験を行うことができた。
施設の管理	Α	休館日を利用して全職員参加による全体研修を4回行い、接遇、個人情報保護、人権啓発、クレーム対応、AED操作、避難誘導訓練を行い職員のレベルアップ及び組織の一体化を進め、より質の高いサービスを提供できる組織づくりを推進した。今年は図書館長による手話講座を開催し職員から好評で定期的に講習することにした。また1階交流広場で夏の草取り、冬の落ち葉拾い2回、始業前にボランティア清掃をおこない地道な地域貢献活動が認められプラザをご利用になる人々から高評価をいただいた。
収支の状況等	Α	プラザホール稼働率はオープン以来最高の74.2%を記録しホール・会議室・託児室の利用料金合計は41,882千円で前年比101.5%と順調に伸ばすことができた。 省エネ推進策として季節の外気温に応じて冷温水熱源(チラー)の稼働を抑制したり電気空調機のフィルターの清掃をこまめに行い電気使用量は前年比96.8%で料金削減に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1. 調査期間 平成30年4月1日 ~ 平成31年3月31日 (1年間)
- 2. 調査方法 アンケート用紙及び回収ボックスを2階に設置。また職員がお客さまに手渡しでアンケート記入をお願いし、数の増加に努めた。
- 3. 調査結果

アンケート回収は564部、アンケートは毎月末に回収し集計

- ・職員の接客対応について・・・・・ とても良い・良い 91% 普通 8% あまり良くない・悪い 1%
- ・館内の清掃状況について・・・・・ とても良い・良い 96% 普通 4% あまり良くない・悪い 0%
- ・館内の案内表示のわかりやすさ・とても良い・良い 74% 普通 24% あまり良くない・悪い 2%

【主なご意見】(良い評価) 図書館=図書館でいらっしゃいませと言われたのは初めて・開館の時の爽やかな挨拶が気持ちよい・スタッフと環境の良さに改めて感謝、受験頑張ります・毎月発行の"ばってんとしょかん"クオリティ高く楽しみ、おすすめの本とても参考になる。清掃=とてもきれい特にトイレはいつもきれいで清潔感がある。・清掃のかたが気持ちよく挨拶してくださる。観光=探していると、すぐ声かけて下さるので有難い。 【意見を受けての改善点】図書館・紹介されている本の所在が知りたい→すべてに請求記号を添付・スタッフに見張られているようだ→「巡回中」の腕章をつけお客様の安全を見守っていると理解していただく・膝が痛く本を探すのにしゃがんで苦労する→座ることができるブックカートを導入

•アンケート結果に対する対応状況

・毎月末にアンケートを集計し「調査結果」「ご意見ご要望の回答書」を2階通路に掲示し公開。毎月当企業体役 員会議、コンプライアンス小委員会で対応や回答書について協議しお客さま満足度の追求及び業務の改善に努 めた。駐車場、駐輪場等管轄外の質問に対しても関係先と連携をとって確実に対応した

〇 総合評価

3月16日熊本駅の新駅舎完成を祝って熊本朝日放送、JR九州熊本支社、西区役所と連携を強化し一体となったイベントを開催。熊本駅周辺には2日間で12万3千人が訪れ熊本駅前の賑わい創出に大きく貢献することができた。また7月には東京から文学座を招いて4年連続の演劇鑑賞会、2月落語イベント、3月地元五福小学校他5団体による吹奏楽フェスタ等年間を通じて市民の皆さまに芸術に触れ感動していただく機会を提供することができた。11月に開催された図書館関連業界で最大のイベントとなる第21回図書館総合展において、4回目の開催となる地方創生レファレンス大賞で、第1回目に続き、最終選考3事例にノミネートされ、図書館振興財団賞をいただいた。審査委員からはプラザ図書館のビジネス支援サービスが年々連携が形になってきているとの評価を多くいただいた。施設管理では設備担当によるきめ細かな温湿度チェックと維持管理担当による徹底した清掃で来館されたお客様に居心地の良い空間づくりを提供できた。また危機管理体制の体制強化とそれを実現するための訓練・研修を定期的に実施した。構成企業6社の代表と各センター長は毎週水曜日に定例運営委員会議を開催し、事業進捗状況や課題等を共有し、プラザの効率的かつ円滑な運営に努めた。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	3月16、17日の2日間で自主事業である春まつりを、熊本朝日放送、J R九州熊本支店、西区役所と共同で駅前フェスタを開催し、12万3千人と 過去最高の来客があり熊本駅前の賑わい創出に大きく貢献した。 また、8月期は各部門でイベントを企画したことで、来館者が10万人を突 破し、利用者からも職員の対応に好評を得ているため評価をAとした。
施設の管理	В	休館日を利用して全体研修を4回行い、研修前に清掃活動を行い周辺の美化活動を行い、更に、日頃の館内の清掃では、環境の良さに感謝されるなど利用者から高い評価を得られている。 適正に施設の保守管理が行われているが、展示物の不具合対応が確認できない状況であったため評価をBとした。
収支の状況等	В	利用料金は41,882千円で前年比101.5%と伸ばし、ホール稼働率はオープン以来最高の74.2%を記録したところである。 経費の収支状況は、事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されているため評価をBとした。

〇 総合評価

8月期は図書館主催の映画会等で各部門のイベントが人気で来館者が増え、更に図書館の利用者 が満席状態であったことから来館者が102千人を記録し、3年ぶりに10万人を突破し地震前の数値 に近づきつつある。

更には、3月16、17日の2日間で熊本駅の新駅舎完成を祝い熊本朝日放送、JR九州熊本支店、 西区役所との共同で駅前フェスタを開催し、12万3千人と過去最高の来客数となり、熊本駅周辺の 賑わい創出に大いに貢献したと高く評価できる。

そして、休館日を利用した全職員参加による全体研修を4回行い、職員のレベルアップ及び質の向上に努め、図書館関連業界での地方創生レファレンス大賞で図書館振興財団賞を受賞し、組織全体的の向上にも繋がっている。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連名の	/フリハルしつ								
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	平成27年(2015年)4月1日~令和2年(2020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	る。 •延床面 ※展	熊本市中小企業の振興を図り、もって地域産業の発展に寄与することを目的とする。 ・延床面積6,943㎡(地下1階、地上6階) ※展示場1,080㎡、地下駐車場1,296㎡、研修室(1~6・PC・多目的)637㎡ その他事務室等3,930㎡							
事業概要	·会館の ·地域角 ·中小企 ·商品流	・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							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	167,837	169,370	1,533	101%			
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		指定管理料	41,249	39,769	▲ 1,480	96%			
		利用料金収入	56,895	59,770	2,875	105%			
		その他	5,315	5,495	180	103%			
		合計	103,459	105,034	1,575	102%			
収支状況		士山(エ四)	H29年度	H30年度	対前年度増減	並在以(04)			
		支出(千円)				前年比(%)			
		<u>管理費</u> 事業費	47,802	47,395 9,475	▲ 407 451	99% 105%			
			9,024 39,483	39,942	451 459	105%			
		その他 合計	39,483 96,309	39,942 96,812	503	101%			
			90,309	90,612	003	101%			
モニタリングの 実施方法					告書の確認、定 ンケート 年4回				

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	リピーターへの早期アプローチ、利用者ニーズを引き出し柔軟な対応・情報提供などを心掛けた。また、SNS等を活用した営業方法も実施し、月間約4万件のアクセスがあり、利用促進の一助となっている。一方、利用頻度が低調だったパソコン研修室を一般研修室(604研修室 定員34名)に改修し、稼働率アップにもつながった。事業計画に基づく企画事業も全て適切に実施した。
施設の管理	A	日々の設備等の点検を確実に実施し、年数回の法定点検においても不備事項があれば即対応し、維持管理体制を構築している。設備・構築物等の経年劣化や熊本地震の影響など、交換・修繕が必要な案件については、安全面からの優先順位を付しながら実施。また、会館外周のプランターには草花の苗を植え、景観の美化にも努めている。

収支の状況等

Α

収入面においては、利用料金収入が伸びたことにより、収入全体では増収となった。他方、管理費においては、館内の空調をこまめに調節したことにより、基本電力契約料金を圧縮できた。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

調査期間 : 平成30年8月・9月、平成31年2月・3月 年4回実施

2. 調査方法 : 窓口受付時にアンケート用紙を配布し、回収箱にて回収(528件回収)

3. 結果総括

新規利用者の9割以上が、会館職員の対応・マナー及び施設の設備等について良好以上との結果が出ており、管理運営面については不満はあげられてない。研修室のリピーターについては、当館利用の理由について、使用料の安さ、無料駐車場の設置が上位を占めている。展示場利用者については、全利用者が今後の利用も検討したいとの回答を得ている。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・カーテンや備品などが古い・壊れている等の意見があり、買換えや修繕若しくは職員で補修などを 実施している。
- ・地下駐車場からエレベーターまでの導線が分かりにくいとの意見があり、案内表示を追加した。
- ・ロビー・ホールの照明について、エコの観点より利用者状況を鑑みて、間引き等を実施している。
- 展示場シャッターの段差を修繕した。

〇 総合評価

設備の経年劣化が進む中、昨年度末より非常放送設備及び火災受信機設備の改修工事を実施し、更に安全面において強化が出来た。非常時の対応、緊急避難場所についても館内各所に掲示しており、有事の際に有効な対応が出来るものと思われる。

施設の管理運営においては、利用者アンケートなどを基に、修繕実施及び利用者ニーズの分析を 実施するなど、迅速な対応を常日頃から心掛けている。

指定事業においては、会社経営者や一般市民を対象とした「熊本元気塾」を年8回開催し、延べ受講者数も970人を超えるなど好評であった。また、地域貢献の一翼を担う「流通情報会館バザール」は9月22日・23日の二日間開催し、出店数97小間・来場者約15,000人を迎えることができ、改めて地域の催事として根付いていると確信が持てた。

自主事業については、事業計画に基づき①若者元気塾(小学生・高校生)②情報会館セミナー③フリーマーケット④コンサート⑤カルチャーと全て計画通りに実施した。また、当年度より「政府未来投資戦略2017」に基づき、中小企業大学校と提携し、県内初となるサテライトゼミを新たに開催した。

以上のことから、適切な管理・運営を実践し、成果を上げているものと評する。

■ 市の評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	平成30年度6月に利用頻度が低かったパソコン研修室を、定員34名の一般研修室(604研修室)へと改修し稼働率をあげ、利用者ニーズに対応した。 さらには、研修室・多目的ルームの申請書について、会館ホームページにエクセル版を掲載しメールにて申請が可能となり、利用者への利便性にも努め評価をAとした。
施設の管理	В	毎月25日に団地内一斉清掃、及び年1回の団地内・同周辺の一斉清掃と 美化活動に取り組んでいる。 また、利用者の安全確保のため「会館不審者等対応」「会館防火管理規 程」を策定し、職員及び委託業者に対し教育・訓練を実施し、安全対策に 努めているため評価をBとした。

収支の状況等

В

不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。 利用者ニーズ等に対応したことで利用料金収入の増収に繋がったため 評価をBとした。

〇 総合評価

常日頃より利用者の意見に柔軟に対応し、利用者からは好評を得ている。 さらには、今後の利用にも繋がるよう利用者ニーズを分析し実施するなど、利用者へのサービスを 提供していることで、成果を上げていると考える。

設備の経年劣化による対応についても、安全面を優先に改修工事を行い的確に実施している。 今後も、利用者ニーズに柔軟な対応をすることで、適切な管理・運営に繋がり、より一層の成果を上げるものと考える。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官埋連宮の	ひ 仏 沈 寺								
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	平成27年(2015年)4月1日から令和2年(2020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	・延床面 ・多目的 ・パーティ	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㎡) ・キャラリー、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 ·食品産 ·地域産	・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							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	247,030	245,926	▲ 1,104	100%			
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		指定管理料	54,321	54,897	576	101%			
		利用料金収入	12,467	12,857	390	103%			
		その他	6,116	6,453	337	106%			
		合計	72,904	74,207	1,303	102%			
収支状況		士山(イ田)	1100年度		分益在由描述	並在比(0/)			
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		<u>管理費</u> 事業費	19,585	19,537	▲ 48 ▲ 2,773	100%			
			15,810	13,037 40,721		82%			
		その他 合計	41,730 77,125	73,295	▲ 1,009 ▲ 3,830	98% 95%			
			77,120	70,290	■ 0,000	33/0			
モニタリングの 実施方法	期の業		実地調査、指定	定管理者への	書、月報等報告 ヒアリング)を年				

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	熊本地震から二年目の年となるが、施設利用者状況で見ると千人ほどの減で留まった。利用者離れを阻止するために、地道な営業活動が実を結んだと言える。また、アンケートによる「職員の接客対応」について高評価をいただいた。テロ・不審者対策の講習会を開講し、職員個々のテロ犯罪に対する意識改革を行った。市指定事業や自主事業に対しては計画通りに実施することができた。
施設の管理	Α	施設の設備等に関しては、会館仕様書に基づいて各専門業者の定期保守点検を実施。また、老朽化の進行に伴い法順守と安全対策を最優先とし、利用者が快適安全に利用できるようにその都度、最善の補修を行っている。施設の安全点検を日々行い、ゴミ等が無いように月2回の近隣道路等美化活動を推進している。また、熊本市との調整を図り危険個所などの早期発見に努め地元の方々の通行や来館者への迷惑にならないように努めた。

収支の状況等

Α

利用者への営業努力が実を結び、新規団体などの利用が多くなり利用料金は前年度より多くなった。支出に関しては、管理費、事業費共に削減出来た結果となった。特にイベント経費、電気料金の削減が大きな要因であり会計処理も適切に実施できている。

〇 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: H30.4月~H31.2月 13回実施、窓口: H30.4月~6月 H30.10月~12月 2.調査方法:料理教室・会館窓口にてアンケート用紙配布、記入後回収箱で回収(443件) 3.結果総括:

- ・料理教室スタッフの対応 78%以上が大変良い、22%が普通と評価を頂いた。
- ・料理教室の満足度 94%大満足 普通6%と概ね満足いただいている。
- 職員対応 良い58% 普通38%で大きな不満はあげられていない。

【利用者の主な意見】

(良い評価)職員の方々が笑顔で対応されていて非常に良かったです。また、とても綺麗な施設でした。

(改善点等)駐車場から会館まで、足が悪い人には遠い気がします。トイレをもう少し増やして欲しいで す。イベント時のバスの運行本数をもっと増やしてほしい。

•アンケート結果に対する対応状況

- ・会館北入口側の障がい者駐車場の他に、臨時的措置として足など御不自由な方に対し関係者用駐車場の許可証発行を行い対応するように努めた。
- ・多くの利用者が女子トイレに殺到する場合、利用団体様に協力を求め時間を決めて順次利用をお願いし混雑を避けるようにした。
- ・イベント時などに、バスの運行が少ないとの指摘があったため、次年度より臨時無料バスの運行を 計画している。

〇 総合評価

施設運営については、協定書や管理仕様書に基づき適切に実施した。また、指定事業及び自主事業 については、お客様の意見を取り入れた新しい催事の企画推進などの努力を行った。

利用者の増減に関しては、前年度より(-1,104名)減ったが、利用団体の講習会や会議などの参加者が少なくなったことが原因と言える。経費削減として自主イベント経費や電気料金、電話料金等の削減を達成(前年比▲5%)、さらに地道な営業活動を通して会議利用が増えること等によって利用料金収入の増加(前年比+3%)も達成することができた。

また、施設を含む全体の景観管理やゴミ削減に努め、利用者の立場に立った管理運営を行った。 次年度に向けて、会館を多くの方に知って頂き安心して利用できる施設として、地域との連携を深め、サービス向上に取り組んでいく。

■ 市の評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	関係法令、協定書、仕様書に基づいて業務が適切に実施されており、運営等に対しての苦情等もない。市の指定事業だけではなく、自主事業のイベントなどを実施し、集客のための取り組みを行っている。また、外部講師を招いての職員向けの講習会などを実施しており、計画的に職員の資質向上に取り組んでいる。

施設の管理	А	関係法令、協定書、仕様書に基づいて業務が安全かつ適切に実施されている。老朽化が進行している施設の維持管理補修等を安全対策等考慮しながら行っている点、専門業者による保守点検を実施している点により、 仕様書・協定書等の内容を超える管理運営が行われているためA評価とした。
収支の状況等	A	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。 節電による電気料金やイベント経費などの支出削減の工夫がされている。 また、利用者に対する丁寧な対応など集客を増やすための取り組みによ り、利用料金収入も増加している。仕様書・協定書等の内容を超える管理 運営が行われているためA評価とした。

〇 総合評価

指定管理者として4年が経過し、事業計画どおりの取り組みを実施している。

毎月開催の料理教室については、利用者アンケートから満足度の高い取り組みであるといえる。 また、各種イベント、施設運営・管理等における職員の対応についても大きな問題はない。施設の管理については、修繕等を順次対応し、計画どおりの業務が適正に実施されている。

今後も料理教室やイベント等の更なる充実を通して、新規利用者の獲得及び継続利用者の増加となるような取り組みが期待できる。

加えて、本指定管理者は食品工業団地(フードパル熊本)内企業との定期的な会議等を実施するなど、企業との情報交換を行っており、団地全体の活性化にも取り組んでいる。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、地域経済の発展に取り組んでいただきたい。

■ 施設の管理運営の状況等

心成の旨程廷占い	, ,, ,,,,, ,,								
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(2014年)4月1日~平成31年(2019年)3月31日								
施設所管課	経済観	光局 文化・ス	ポーツ交流部	文化振興課					
施設概要	市民 リムギャラ (371㎡ で371㎡ で371㎡ で371㎡ で371㎡ で371㎡	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。①ギャラリー I (882㎡)②ギャラリー I (573㎡)③ギャラリー II (130㎡)④井手宣通記念ギャラリー(133㎡)⑤ホームギャラリー(252㎡)⑥キッズサロン・まちなか子育てひろば(82㎡)⑦アートロフト(多目的ホール)(145㎡/定員90名:シアター形式)⑧キッズファクトリー(子ども用アトリエ)(108㎡)⑨会議研修室(57㎡/定員30名:スクール形式)⑩エントランス(371㎡)⑪アートスカイギャラリー(42㎡)⑫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⑬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⑭ロッカールーム(23㎡)⑮収蔵庫・収蔵前室(298㎡)⑯一時保管庫(105㎡)⑪搬入口・荷捌き(145㎡)⑱事務室・学芸員室(216㎡)							
事業概要	(2)美術 (3)美術 (4)美術 (5)美術 び頒布 (6)美術	(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。							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	223,419	202,989	▲ 20,430	91%			
収支状況		収入(千円) 指定管理料 利用料金収入 その他 合計 支出(千円) 管理費 事業費 その他 合計	H29年度 296,410 29,164 4,514 330,088 H29年度 12,146 309,966 10,998 333,110	H30年度 269,959 42,377 16,745 329,081 H30年度 13,064 327,942 11,467 352,473	17,976 469	前年比(%) 91% 145% 371% 100% 前年比(%) 108% 106% 104% 106%			
モニタリングの 実施方法		理者から提出さ のヒアリング) 年				地調査、指定管			

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価 評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	これまでの3本の柱に『アートの力を見せる』『アートへの愛情を育てる』『アートが人をつなぐ』に『アートで地域に密着する』を加えたビジョンを軸に平成30年度の事業を実施した。 ●アートの力を見せる:作品の保管・調査・展示に関する事業メインギャラリーでは、計5本の展覧会を開催。①「渚・瞼・カーテン チェルフィッチュの〈映像演劇〉」②「蜷川実花展ー虚構と現実の間に一」③「魔都の鼓動 上海現代アートシーンのダイナミズム」④「パブルラップ展」⑤「第30回熊本市民美術展 熊本アートパレード」を開催。チェルフィッチュの映像演劇展と魔都の鼓動展は、挑戦的な企画であったため、多くのマスコミに取り上げられて全国に発信できた。また魔都の鼓動展は、これまで開館以来初めてアジア関係の展覧会で入場者が10,000人を超えた展覧会だった。ギャラリーⅢ・井手宣通記念ギャラリーは、熊本ゆかり・九州ゆかりの展覧会を開催することにより、地元の作家などの支援ができた。 ●アートへの愛情を育てる:知的好奇心の向上・アートを楽しむ体験事業展覧会に関連したプログラムを中心に多様な事業を企画・実施した他、ワークショップ等のアートプログラム事業(12件:651人参加)、子供たちを美術館へ招待するアートバス事業(6件:246人参加)を実施した。 ●アートで人をつなぐ:心地よい居場所づくり市民にとって心地よい居場所となるべく、ハード面、ソフト面のサービスを充実させる事業に取り組んだ。 ●アートで地域に密着する:中心商店街と連携した「城下町くまもと ゆかた祭」や「Street Art-plex KUMAMOTO」、「上通アートプロジェクト」の他、市と連携し、「日仏自治体交流会議エクサンプロヴァンス市との交流事業」等、多彩な事業を展開した。
施設の管理	Α	協定書及び仕様書に基づき、堅実な施設管理を実施している。 熊本地震後、震災対応マニュアルを作成し、職員や監視員等の役割を確認・共有するとともに展覧会ごとに、地震時の声かけや、一時避難場所、 避難経路等の再確認を徹底し利用者の安全・安心に努めた。 またミュージアムIPM(総合的病害虫管理)については、総務・学芸の職員が、館内の温湿度チェック、虫の生息範囲や多い時期・多い場所のデータ採取など、共通の意識を持ち、人や作品に衛生的で居心地のよい環境づくりを行った。職員に対しては、研修をひきつづき積極的に受講させている。 「バブルラップ展」では、作家持ち込みの資材から文化財害虫が発生。これまで受けた研修の知識を活かし、専門業者と対処法を検討。人体の影響のないプレートを設置後、対象の害虫の発生数が減少し、来場者や作品への被害もなく終了した。
収支の状況等	В	年度当初から事業費が大きくなることが予想されたため、助成金獲得に力を入れた。展覧会関連では、「渚・瞼・カーテン チェルフィッチュの〈映像演劇〉」及び「魔都の鼓動 上海現代アートシーンのダイナミズム」は挑戦的な企画であり、多くのマスコミに取り上げられ日本芸術文化振興会や地域創造等から15,249,000円、「地震のあとでAfter the Earthquakeプロジェクト」では企業メセナから400,000円、合計15,649,000円獲得することができた。これは、1年間で獲得した助成金の最高額であった。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1. 調査期間 平成30年4月1日から平成31年3月31日まで
- 2. 調査方法 エントランスにアンケート用紙、アンケートボックスを設置。

アンケートは市内来館者用と市外来館者用の2種類に分け実施。(回収件数:市内230件・市外182件)

- 3. 展覧会満足度 市内:92.1% 市外:90.9%
- 4. 利用者の主な意見

【美術館の存在】

- ・素晴らしい空間が中心市街地の便利な場所にあり、感動しました。熊本市民がうらやましいです!!
- ・まさか、ジェームズ・タレルの作品や宮島達男さんの作品をタダで見れるとは!! そして落ち着きます!!
- 街中でゆっくり静かに過ごせる場なので、とてもありがたいです。

【ソフト面:企画・イベント】

- ・スタッフの方が話しかけて下さってよかったです。ちょっと紹介していただけると興味を持てます。現代美術は内容を知るとおもしろみが増すと思いました。
- ・展示がめちゃくちゃ良いです。東京にも巡回して欲しいくらい良いです。
- ・展示は個性的で面白いです。

【ハード面:施設・スタッフ】

- 施設内はきれいで、過ごしやすいと思います。
- ・スタッフのみなさん親切で、今まで行った美術館で一番良い対応いただきありがとうございました。

アンケート結果に対する対応状況

【対応内容】

・回収されたアンケートは月毎に集計し、財団職員だけでなく、監視員・受付・警備・清掃・子育てひろ ばスタッフや館内テナントスタッフ全員が目を通し、全体での確認・共有を行っている。

【主な改善内容】

- ・「子供が泣いてしまい、その際、退場してまた再入場してくださいと少しきつめに注意をされたのでこ ちらも配慮が足りなかったと思いますが少し残念でした。」
- →展覧会場内の監視員スタッフ全員に対して研修会と個別面接を実施し、来館者からのご意見を共有するとともに、子どもから高齢者まで幅広い層の来館者に満足していただけるよう接遇の向上を 図った。

〇 総合評価

平成30年度に開催した展覧会は、蜷川実花や村上隆など著名な現代作家の展覧会のほかにも、"映像演劇"という美術の枠を超えた新しいジャンルの企画(「渚・瞼・カーテン チェルフィッチュの〈映像演劇〉」)や、近年急成長を遂げる文化都市・上海の現代美術を紹介する企画(「魔都の鼓動 上海現代アートシーンのダイナミズム」)など、美術や国内に限らない挑戦的な企画展を開催することができた。その結果、県内はもちろん、県外やマスコミからも注目を多く集める展覧会となり、更に各展覧会事業に対する多くの助成金を獲得できた結果にもつながった。

また前年度に引き続き、行政・地域・更に美術に限らない他施設との多方面にわたる連携・事業実施を多く行うことができた。その中でも、熊本市が文化庁長官表彰を受賞したことを記念し、大西市長と当館桜井館長によるシンポジウムを開催できたことは、熊本地震からの復興、更に文化創造都市である熊本市において熊本城や熊本市現代美術館といった文化施設が担う役割を考え、市民や市外へと広く発信できたいい機会となったと感じる。

収支の面では、今後も指定管理料収入、利用料金収入以外に、助成金獲得努力も継続していくつもりである。一方で、開館から16年が経ち、職員を含む社会全般の人件費や物件費の経年による価格の上昇、災害による建築資材や原油価格の高騰もあり管理費や委託費全般が増加しているため、長期的な収支予測と、非公募における指定管理料の積算基準自体についても今後、市との協議が必要であると感じる年であった。

■ 市の評価

〇 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。 蜷川実花氏、村上隆氏など著名な現代作家による展覧会を開催し、市内 外から来館者を集めるとともに、上通商栄会や熊本PARCO等と協力して 展覧会関連イベントを開催するなど、地域との連携にも積極的に取り組む ことができた。文化庁長官表彰を記念したシンポジウムや、エクサンプロバ ンス市との交流事業として講演会を開催するなど、美術分野を通じて多方 面にわたる連携ができた。 また、熊本や九州を中心に活躍する作家を取り上げた展覧会を開催し、 地元で活躍する芸術家の支援を行った。
施設の管理	Α	協定書及び仕様書に基づき、美術館としての適切な管理ができている。 照明設備の管理や清掃等、館内の過ごしやすい環境づくりに努めている。 館内の湿温度管理や清掃を徹底して行っている。学芸員に加え、事務職 員も作品保存の知識向上を目的としたミュージアムIPM研修を受講し、文 化財害虫の発生に対し、適切かつ迅速な対策を行うことができた。
収支の状況等	В	不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。 質の高い展覧会事業を実施するため、助成金申請を積極的に行い、財 源確保に努めている。平成30年度は挑戦的な企画展が高い評価を受け、 年間過去最高額の助成金を獲得したことで、充実した展覧会事業を実現し た。

〇 総合評価

平成30年度は、「蜷川実花展ー虚構と現実の間にー」や「バブルラップ展」など、日本を代表する現代作家による魅力的な企画展により多くの来場者を呼び込んだ。また、演劇を美術館の展覧会として表現した「渚・瞼・カーテン チェルフィッチュの〈映像演劇〉」や国内初公開の作家、作品を取り上げた「魔都の鼓動 上海現代アートシーンのダイナミズム」では、独創性あふれる魅力的な企画を行い、その挑戦的な取り組みに対して県内外から注目が集まった。

アウトリーチ事業、アートバス事業の実施や「1年生ようこそカード」の配付など、子どもたちの鑑賞機会拡大に向けた取り組みについても継続して行っている。また、熊本市の文化庁長官表彰受賞を記念したシンポジウム「アートがまちと人にできること」を開催し、熊本地震からの芸術文化による心の復興や文化施設が担う役割について考えるなど、市の施策との連携や他分野における横断的な文化政策の活用を積極的に行う姿勢が評価できる。

今後も、市民にとって親しみやすい地域に開かれた美術館として、また、県内外からも注目を集める 活発な管理運営を推進することで、本市の芸術文化の発展に寄与することを期待したい。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の管理運営の状況等						
公の施設の名称	熊本市	熊本市〈まもと工芸会館				
指定管理者	くまもと	くまもと工芸協会共同企業体				
指定期間	平成27	7年4月1日~平	成32年3月3	1日		
施設所管課	経済観	光局 文化・スポ	ポーツ交流部	文化振興課		
施設概要	鉄筋コン (1階) 房35㎡ ラリー8((3階)米	本市工芸の振興及び発展を図り、もって地域社会の活性化に資することを目的。 鉄筋コンクリート造 地上3階、延床面積1,646㎡、建築面積872㎡ (1階)クラフトショップ蔵54㎡、展示コーナー20㎡、クラフト実演工房124㎡、刃物工 房35㎡、陶芸工房36㎡(2階)企画展示室154㎡、創作工房132㎡、ラウンジ&ギャ ラリー80㎡ (3階)料理工房54㎡、会議研修室72㎡、会館事務室18㎡(付帯施設)第1駐車場 344㎡、第2駐車場1,021㎡、第3駐車場443㎡				
事業概要	・工芸に	・工芸品の紹介、展示に関すること ・工芸に係る創作活動の促進に関すること ・まちづくり活動の促進に関すること				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	46,780	51,134	4,354	109%
		収入(千円)	H29年度	H30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	1,618	1,714	96	106%
		その他	3,744	4,157	413	111%
Up + Up >ㅁ		合計	50,691	51,200	509	101%
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	6,263	6,263		100%
		事業費	14,767	14,411		98%
		その他	29,437	30,077		102%
		合計	50,467	50,751	284	101%
モニタリングの実施方法	2. 業務		認(年2回 8月	告書(月次、	年次)に基づく履	

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	当会館の目的である本市工芸の振興及び発展に基づき、伝統工芸品に関する各種展示会とイベントを企画、運営を積極的に行い、また、工芸体験ができる施設であることを意識し、毎日の日替わり体験や季節ごとの体験、年間教室などを積極的にPRしました。その結果、熊本地震以前とほぼ同等の入館者数を得ることができました。そして、昨年に引き続き工芸職人の高齢化対策、若手職人の育成にも努めました。
施設の管理	В	協定書、仕様書に基づき誠実に管理を実施しました。昨年に続き今年度も経年による不具合が増えてきており、対応に苦慮しました。その都度不具合の状況報告を適時行い対応しましたが、今後修繕が予定される箇所の綿密なマニュアル等の作成を行い、一般来館者の安全対策に尽くしました。

収支の状況等

収入面は、施設使用が安定的に行われたことに加え、くまもと工芸会館条例3条に掲げる事業のうち、年間を通しての工芸教室の受講者が増えたことで増収となりました。支出面は、広報力の強化などを目的としてIT関連の設備投資を行ったことにより支出が増加しましたが、一部の事業費の見直しを行い、経費削減を心がけたことから最終的に黒字とすることができました。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間 平成30年4月1日~平成31年3月31日

Α

- 2. 調査方法 ・館内のテーブル上にアンケート用紙と投函箱を設置し、来館者に記入して頂いた。
 - ・職員が来館者に直接アンケート用紙を手渡し、アンケートの記入をお願いした。
 - ・施設利用申請者から利用者としての観点でアンケート記入をお願いした。
- 3. 調査結果・回答357通、来館者の役7割が熊本市内から訪れ、年齢層は20代~80代の中で、20代が最も少なく、他はほぼ同数となっています。来館目的は、工芸品づくりが約8割を占め、リピーターが多くなりつつあります。概ね、当会館に満足しているとの回答を得ていますが、駐車場が狭い、トイレにウォシュレットがないなど、施設面での指摘もありました。

アンケート結果に対する対応状況

月毎に集計を行い、分析結果を毎月の職員会議で確認を行いました。会館運営に関する自主事業や接客、工芸体験などの要望は職員全体で共有し、対応可能なものは修正・実施するなど意見の反映を行いました。また、設備に関する要望については、緊急の内容以外年2回のモニタリングの際に市に報告しました。

〇 総合評価

来館者数が熊本地震以後、初めて5万人を超すことができ、一つの節目となりました。自主事業のイベントや展示会が好評を得、また、前年度から施設利用の増加が続いています。工芸家育成を図る年間工芸教室など体験型の人気が原因だと考えられます。管理面では、設備の経年による不具合には悩まされていますが、設備については予見できないものも少なくなく、今後の管理運営について更なる注意努力をしたいと考えてます。

以上の点から、「施設運営」に関しては、来館者数の増加及び工芸の担い手に繋がる体験の希望者が増加したことからA評価、「施設の管理」に関しては、更なる改善の余地があるためB評価、「収支」については、施設利用料の増加に加え、経費の削減がなされたことによりA評価としました。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	全国各地の工芸品、工芸品の歴史を紹介する展示会が好評を博し、3年 連続入館者が増加し熊本地震以前の入館者数を取り戻すことが出来た。 また、年間教室の受講者が100人以上増加した。
施設の管理	В	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。建物が経年劣化している中、日々の点検により不具合の早期発見につながり、施設の保守管理と利用者の安全管理に努めていた。
収支の状況等	4	電話機の買い替え等の突発的な出費があったが、利用料金収入が目標より3割増加したことで、収支均衡に取り組まれた。また、日ごろからの経費削減に取り組まれている。

〇 総合評価

来館者数が地震前の水準まで回復することにずっと取り組まれており、今年度同程度まで回復することが出来た。今後は若い年齢層の方たちに向けた新規開拓を行い、さらなる来館者の増加に期待したい。

また工芸会館が開館して約30年がたち、建物の経年劣化に伴い不具合が増えてきている中、利用者に不便を感じさせることないようイベントの企画等に取り組んでいただいている。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理理呂(ノルルサ	-				
公の施設の名称	熊本市	熊本市民会館				
指定管理者	一般財	一般財団法人熊本市社会教育振興事業団				
指定期間	平成30:	年(2018年)4月	1日~令和5年	(2023年)3月	31日	
施設所管課	経済観	光局 文化・スポ	ポーツ交流部	文化振興課		
施設概要	下1階、 252人)	会議棟地上2階 小会議室 第1,2	地下1階 大力 2,3,4,5,8会議室	ール(収容人 (収容人数20	9197㎡ ホール 数1591人)大会 (人) 中会議室()展示ロビー140	議室(収容人数第6,7,9会議室
事業概要	(1) 会館 (2) 会館 (3) 条例 (4) 上記 認める勢	1 熊本市民会館条例第24条に規定する業務 (1) 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 (2) 会館の維持管理に関する業務 (3) 条例第3条各号に掲げる事業の実施に関する業務 (4) 上記に掲げるもののほか、会館の管理運営業務仕様書に基づく市長が必要と認める業務 2 第25条に規定する利用料金の徴収、減免及び還付に関すること。				
施設利用状況		(人) 全体	H29年度 -	H30年度 426,801	対前年度増減	前年比(%)
収支状況		収入(千円) 指定管理料 利用料金収入 その他 合計 支出(千円) 管理費 事業費	H29年度 - - - 0 H29年度	H30年度 130,081 118,244 257 248,582 H30年度 131,286 20,000	対前年度増減	前年比(%) - - - - 前年比(%)
		デ末員 その他 合計	_ 0	87,569 238,855	238,855	
モニタリングの 実施方法	定期の	理者から提出さ 業務遂行の確認 アンケートを実施	忍(実地調査、打		告書の確認、 のヒアリング)年	2回、

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	会館の適正な管理運営及び自主文化事業のあり方について協議し、使用許可申請の受理に関する必要な事項を審査するために、地域文化の振興・芸術に関し識見を有する委員で構成する「運営協議会」を設置し、年3回開催、画期的な意見を運営に反映させた。自主事業については、市民の邦楽に対する理解、関心を高めるため「くまもと大邦楽祭2018」とその関連事業を重点的に実施した。また、より専門性の高い事業を円滑に実施するため、熊本県全域の文化振興を牽引する熊本県立劇場と連携した事業も実施し、多くの市民に文化芸術のもたらす感動を伝えた。 広報活動においては、Facebookや独自WEBサイト、新聞・雑誌・市政だよりの活用、ラジオ出演などによる情報発信にも力を入れた。

施設の管理	Α	仕様書及び事業計画書等に基づく点検・清掃の実施とともに、日々の巡回において問題を早期発見し、整備するなどして予防保全的処置に努めた。 また、防災機器操作に関する職員研修の実施や施設運転管理、警備、清掃担当との月例会の実施、建物設計会社による舞台装置に関する調査・構造検討書の作成、大ホール舞台スタッフ間の通信設備整備などを行った。利用者サービスとして、多様化する持込端末に対応できるよう各種変換ケーブルや延長ケーブルの無料貸し出しや快適にインターネットを使用できるよう、会議室におけるインターネット回線の常時接続を可能にした。
収支の状況等	Α	条例ほか関係法令に基づき、適正な会計処理に努めた。 利用者数、利用料金収入ともに目標を上回ることができた。桜町再開発 ビル内の商業施設の開業や熊本城ホールの全面開業等、周辺をとりまく 環境は変化しているため、引き続き、利用増を図るための新たな取組に向 けた支出を行う。

〇 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) 利用者アンケート 平成30年8月10日~平成30年8月26日
- (2) 満足度調査 平成31年2月22日~平成31年3月8日

2 調査方法

- (1) 利用者アンケート 利用者から無作為抽出。アンケート用紙の記入により、101名から回答を得た。
- (2) 満足度調査 利用者から無作為抽出。アンケート用紙の記入により、100名中、82名から回答を 得た。
- 3 調査結果 ※5段階中4以上の満足評価
- (1) 利用者アンケート 職員対応の満足度86%、設備の満足度90%
- (2) 満足度調査 総合満足度78%、スタッフ対応の満足度77%

【利用者の主な意見】

(良い評価)スタッフの接客がとてもよい。トイレ、部屋がきれいに清掃されている。

(改善点等)独自のWEBサイトがあれば便利。コピー機を設置してほしい。クレジット払いができるとよい。

•アンケート結果に対する対応状況

WEBサイト「STAGE ONE」の開設、有料コピー機の設置、遠方の方には利用料の口座振込を可能とするなど、利用者の利便性を高めた。

〇 総合評価

熊本地震後、平成30年1月に新たなスタートを切った熊本市民会館は「文化芸術に触れ、親しみ、地域経済の活性化を担う文化拠点施設」を目指し、市民ニーズに対応した質の高いサービス提供を実践してきた。指定管理者制度導入の初年度となる平成30年度は、熊本市民会館条例ほか関係法令を遵守し、指定管理者制度のメリットを活かしたきめ細かなサービスと管理運営業務仕様書に基づくこれまでの業務の継続性を重視した管理運営に努めた。

平成30年7月2日(月)は休館日であったが、熊本市国際交流会館の空調機故障により、市と相談のうえ、急遽、催事「第35回防衛問題セミナー」を代替施設として大会議室に受け入れ対応した。

舞台等管理運営面においては、高いスキルを持った経験豊富な舞台技術者を常勤雇用し、安定し た利用者へのサービスを提供した。

今後はさらに高い評価を得るため、利用者からの意見・要望を精査し、改善を図りながらより良い施設運営を目指していく。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	指定管理出発となった平成30年度、熊本地震前の直近営業年である平成27年度と比較しても利用者は大きく増加している。また、くまもと大邦楽祭の拡大展開、熊本県立劇場との事業提携、運営協議会の設置など、市民会館が熊本市のメインホールであるという位置付けを十分に認識しての取り組みがなされていると評価できる。
施設の管理	Α	仕様書に基づき適切に管理されている。清掃等の委託業者と定期的に 話し合いを持つなど、利用者にとってよりよい環境を整備することに努めて いる。
収支の状況等	A	収支は、大幅な収入超過であり、遠距離利用者のため利用料の口座振 込の導入、WEBサイト「STAGE ONE」など、利用者の利便性改善に努めた ことも収入結果に寄与したと評価できる。

〇 総合評価

指定管理元年となった平成30年度、施設の運営については「文化芸術に触れ、親しみ、地域経済 の活性化を担う文化拠点施設」という目標を掲げ、くまもと大邦楽祭の展開や、熊本県立劇場との業 務提携など、業務スキルの底上げを含めて成果を上げており、積極性を評価できる。

施設の管理については、安全衛生面などを含め、利用者の視点に立った管理が行われていて評価できる。収支状況についても、施策を講じ、計画された目標を達成しており、評価できる。

指定管理者としての使命が明確に認識されているといえる。利用者アンケートの評価も良好であり、現在の姿勢を維持し、熊本市の文化拠点施設として、さらなる発展をもたらすよう、引き続き取り組んでもらいたい。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理建名						
公の施設の名称	熊本市健軍文化ホール					
指定管理者	健軍文化ホール事業推進共同企業体					
指定期間	平成29	年(2017年)4月	1日~令和4年	(2022年)3月	31日	
施設所管課	経済観	光局 文化・スポ	ポーツ交流部	文化振興課	芸術文化班	
施設概要	数60人	敷地面積1895㎡、延床面積1841㎡、ホール(収容人数293人)、会議室A(収容人 数60人)、音楽練習室A·B(収容人数6人)、パーティールーム(収容人数30人)、会 議室B(収容人数16人)、会議室C(収容人数15人)				
事業概要	文化ホ市民の	・文化ホールの施設等の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務・文化ホールの維持管理に関する業務・市民の文化活動の振興と地域経済の活性化を推進するため、企画事業を市指定事業と自主事業に区別し実施。				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	15,548	53,853	38,305	346%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	31,069	52,926	21,857	170%
		利用料金収入	5,202	13,542	8,340	260%
		その他	596	1,941	1,345	326%
収支状況		合計	36,867	68,409	31,542	186%
以又认沉		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	40,818	54,467		133%
		事業費	1,661	2,125		128%
		その他	2,062	3,643		177%
		合計	44,541	60,235	,	135%
モニタリングの 実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行の確認(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(年2回)					

■ 指定管理者の自己評価 ○ 区分別評価

〇 区分別評価 評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	仕様書に基づく事業計画に沿った運営を行った。 貸館業務において、予約システムの活用や操作方法を丁寧に教えるなど スムーズな利用許可事務、利用料金収納事務を行った。 指定事業は、情操涵養事業5事業、料理教室4事業を実施した。自主事業 は、継続した取り組みとして健軍文化ホール音楽アーティストを活用したアウトリーチや近隣商店街などでのステージイベントをいずれも平成29年度 より回数を増やした各5回実施し、児童、生徒や市民に質の高い音楽に触れる機会を提供した。芸術文化団体等助成事業では、舞台での発表機会の充実と育成を図り、3団体を選出し助成するなど、熊本の文化活動の推進に取り組んだ。また、地域の皆様へ日頃の感謝の意を込めた還元イベントとして、おもに熊本で活躍するアーティストたちによる健文春うららコンサートを無料開催し、多くの方々にご来場いただいた。 健軍まちづくり推進協議会の事務局として、「健軍自衛隊通り桜まつり」などの健軍地域でのイベントの開催による賑わい創出、地域経済の活性化に貢献するなど、健軍地域に根差した施設としての役割も果たした。

施設の管理	Α	仕様書に基づき、施設・設備を最良の状態に保つよう心がけ適切な対応を図った。設備管理職員をはじめとした職員による施設内の巡回や日々の点検において、不具合の早期発見及び整備などによる予防保全処置に努めた。保守点検等の再委託業務については、年間計画表を作成し適切な履行管理に努め、不具合等の報告を受けた場合には、随時修繕計画書に反映するとともに、貴市と事前協議のうえ修理を実施した。また、施設の清掃を怠らず、除草作業や花壇の手入れを行うなど環境美化に取り組み、お客様に快適な空間を提供した。防災面においては、マニュアル整備のほか、消防訓練、参集訓練などの安全管理に努めたほか、若葉校区防災連絡会の一員として、震災対処実働訓練や避難所対応についての会議に参加し、備蓄倉庫設置にも対応するなど行政、地域と連携した。
収支の状況等	Α	公認会計士の管理の下、適正な会計処理を行った。 利用料金等収入は、熊本地震前の平成27年度比+4%と増加したほか、充実 した事業実施に向け、(一財)地域創造の助成を受け事業の財源を確保した。 職員の配置転換等により、結果的に人件費の縮減に繋がった。また、設備の 予防保全に努め修繕計画に基づき修繕費の範囲内で計画的に執行し、その 他経費についてもコスト意識を持って節減に努めた。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

施設利用者を対象とした「利用者アンケート」「満足度調査」を各年1回実施したほか、指定事業及び自主事業参加者を対象としたアンケートを随時実施した。

- 1 調査期間 利用者アンケート: 平成30年8月10日~26日(回収103件) 満足度調査: 平成31年2月22日~3月8日(回収115件)
- 2 調査方法 受付窓口にて、アンケート用紙を配布。窓口および回収箱にて回収。
- 3 満足度結果 ※5段階評定 1=不満である、5=満足である 総合満足度…3.84 【最高】スタッフ対応4.09 【最低】トイレの設備3.55
- 4 主な意見

【ご要望】

- ・駐車場を作ってほしい。
- ・和式トイレを全て洋式にしてほしい。もう少し広いと使いやすいと思います。
- 会議室への案内がわかりづらかった。

【職員対応】

- ・初めて利用するので意見等ありませんが、分からない点をたずねたときの職員の方の対応がとても親切 で良かったです。
- 登録方法や手続きなど親切に笑顔で対応していただきました。

アンケート結果に対する対応状況

- ・駐車場の問い合わせについては、周辺の有料駐車場MAPを配布するなど案内した。
- ・分かりづらい場所にある会議室や自動販売機の設置場所等の案内標示を各所に設置した。
- ・要望のあった教室を平成31年度に企画開催予定。

〇 総合評価

3年ぶりに全館が1年を通した営業の年となるにあたり、安心・安全・快適な施設の管理運営を心がけた。久し振りに利用された方にも初めて利用された方にも「また来たい」と思っていただけるようにホスピタリティーマインドの向上に努めた結果、利用者数は熊本地震前の平成27年度比+14%の6,776人増(ホール利用者は4,422人増)となり、年間目標利用者数を達成した。

熊本地震後の改修工事を経て、施設は社会資源であるとの認識のもと、あらためて施設・設備を最良の状態に保つよう職員一同心がけた。今後も適切な維持管理による長寿命化を図りたい。ホール舞台スタッフの確保が困難な年となったが、施設再開後初めて利用される方からも概ね満足してご利用いただけた。今後は安定したスタッフの配置で、さらに質の高いサポート体制を構築したい。事業で関わるアーティストとも連携し、内容の濃いコンサートを開催するなど、職員が一丸となって文化事業に取り組んだ。今後も課題を整理し、より多くの方に満足いただける事業開発、魅力ある施設運営に努める。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	協定書・仕様書等に基づき適切に実施されている。指定事業や自主事業については、積極性もみられ、利用増に繋げており評価できる。また地域の賑わい創出や活性化についても積極的に取り組んでおり、健軍文化ホールが地域に浸透し根付くことを目標としていることが明確である。
施設の管理	Α	仕様書に基づき適切に管理されている。防災面においては、若葉校区防 災連絡会に参加し、非常時の初動や避難所対応などについて訓練を行う など積極的に取り組んでおり、評価できる。
収支の状況等	Α	震災前、直近の通年営業した平成27年度と利用料金収入を比較すると増加、また職員の配置転換により人件費を削減しているが、その一方で事業費支出は増加しており、収支状況は改善しているといえる。また補助金を活用しての事業実施も評価できる。

〇 総合評価

平成30年度は、熊本地震の復旧工事を経て一年を通しての本格再開の年となった。利用者、利用料収入とも、震災前の平成27年度を上回り、目標を達成している。自主事業については、アウトリーチ事業や地域活性化事業など、地域の復興、賑わい創出に取り組み、施設の利用者数には直接反映されないが、地域における健軍文化ホールのブランドカを高める活動として利用者増へつながる施策として評価できる。今後とも地道で長い射程を持った取り組みが望まれる。

■ 施設の管理運営の状況等

	クルルモ								
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	平成26年(2014年)4月1日~平成31年(2019年)3月31日							
施設所管課	経済観	光局 文化・スオ	ポーツ交流部	スポーツ振興	課				
施設概要	①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 ②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 ③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 ④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 ⑤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 ⑥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 ⑦水前寺競技場:公認競技場 延床面積:8,944.50㎡ トラック:全天候型、ウレタン舗装、1周400m・8コース、サブトラック:トラック外周2コース(500m)、雨天練習場、フィールド:天然芝張り、跳・投各2カ所ラグビー・サッカー場兼用 収容人員:15,000人								
事業概要	(2) 施記 (3) 施記 (4) そ <i>0</i> ※ 上記	(1)施設の使用許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 (2)施設の維持管理に関する業務 (3)施設の効用を十分に発揮させるためのスポーツ振興及び普及に関する業務 (4)その他、施設の管理運営上市長が必要と認める業務 ※ 上記以外に、地方自治法施行令第158条及び熊本市会計規則第18条の規定に基づき、使用料収納事務について別途委託。							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	929,901	1,227,222	297,321	132%			
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		指定管理料	882,543	944,121	61,578	107%			
		利用料金収入	0	0	0	-			
		その他	54,184	85,755	31,571	158%			
		合計	936,727	1,029,876	93,149	110%			
収支状況			,	, ,	,				
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		管理費	718,719	795,378		111%			
		事業費	66,136	73,581	7,445	111%			
		その他	133,339	150,887	17,548	113%			
		合計	918,194	1,019,846	101,652	111%			
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

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	平成28年熊本地震の被災に伴う復旧工事も一部の施設を除き完了したことで、地震前の事業に近い運営を取り戻すことができた。地震前の利用人数には及ばなかったが、自主事業を中心に市民の施設利用の回復に努めた。ホームページのほかSNS広報の研究を行うなど時代のニーズを把握し、次年度への事業展開につなげた。
施設の管理	Α	施設管理の再委託業者との打ち合わせを定期的に行うなど、施設管理の円滑な進行に努めた。営業中の設備では利用者の安全安心な利用に向けて、施設内の巡回や設備の日常点検を実施した。消防訓練や救急法訓練等も適切に実施し、安全確保に努めた。
収支の状況等	В	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。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 利用者アンケート及び満足度調査
- 2 調査期間 利用者アンケート: 平成30年8月10日~8月26日 満足度調査: 平成31年2月22日~3月8日
- 3 調査方法 アンケート記入台及び用紙を準備し、回収箱で回収
- 4 総合満足度(5点満点)

熊本市総合体育館・青年会館 3.45点、田迎公園運動施設 4.16点 南部総合スポーツセンター 4.04点、熊本市総合屋内プール 3.91点 託麻スポーツセンター 4.27点、熊本市水前寺野球場・競技場 4.22点

5 主な意見

(良い評価)職員対応がよい等 (改善点)設備の破損・劣化等 (その他)体育館が暑い

•アンケート結果に対する対応状況

- ・アンケート及び満足度調査のご意見については、改善できる点があるか検討した。またご意見に対する回答文書を作成し、各施設内で掲示するほかインターネットでも調査結果の概要を公開している。
- 冷水器の不具合に対応した。
- ・アンケートだけでなく、当事業団電子メールアドレスや施設窓口、館内設置の意見箱に寄せられた 意見にも随時対応した。

〇 総合評価

指定管理3期目の最終年度にあり、平成28年熊本地震後の復旧工事も田迎公園運動施設武道場 を除いてはほぼ完了したところであり、地震前の市民利用を取り戻すことで健康づくりに役立ててい ただけるよう周知に努めた。

総合体育館やアクアドームにおいては、大型スポーツイベント受入れに向けた設備の改修工事、工事に伴う駐車場の利用制限、ドイツ水泳チーム合宿受入れに伴う供用変更等もあり、従来どおりとはいかなかったが、長年の管理運営ノウハウを活かしながら、利用者数の回復を目指した。

2019年の世界女子ハンドボール、ラグビーワールドカップの熊本開催に向け気運醸成につながる事業研究にも取り組んだ。台風や大雨時には一時避難場所としての体制に備えた。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	熊本地震からの復旧工事が完了した中で、スムーズな運営再開ができ、 自主事業を中心に施設利用者の回復に努めた。また、熊本市とよく連携 し、スポーツフェスタの開催や総合型スポーツクラブの支援等、本市のス ポーツ振興にも貢献した。
施設の管理	В	施設の維持管理業者と連携した定期点検の実施、また、職員研修や消防訓練などを定期的に実施し、利用者の安全・安心を念頭に置いた施設の管理に努めた。
収支の状況等	В	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。

〇 総合評価

熊本地震からの復旧が完了し、全ての施設が運営再開された中、自主事業や広報活動を通じて、 利用者の回復に努めた。

また、施設が老朽化していく中、日常点検や定期点検を通じて施設の維持管理に努め、研修等を通じた職員のリスク管理・資質向上等に努めていた。

本市が取り組んでいるラグビーワールドカップ、世界女子ハンドボール世界選手権が2019年に開催される。この機会にスポーツへの機運熟成を図る企画、より市民のニーズに沿った自主事業の拡大に努め、施設利用の増加、スポーツ振興の拡大に貢献していくことを期待する。

■ 施設の管理運営の状況等

他設の官理連名の	ノルルサ								
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(2014年)4月1日~平成31年(2019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	域の交 ・延床面	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 ・地域住	・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。							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	125,922	135,572	9,650	108%			
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		指定管理料	2,035	1,243	▲ 792	61%			
		利用料金収入	170,353	185,594	15,241	109%			
		その他	777	853	76	110%			
収支状況		合計	173,165	187,690	14,525	108%			
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		管理費	27,600	28,363	763	103%			
		事業費	140,188	153,180	12,992	109%			
		その他	2,491	1,436	▲ 1,055	58%			
		合計	170,279	182,979	12,700	107%			
モニタリングの 実施方法					営に関するセル 一トによるCS調	フモニタリングの 査			

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	施設の売り場を2回変更し、利用者がお買い物しやすく、商品の量が多く 陳列でき更なる売上向上に努めた。自主事業として収穫体験や、研修旅 行、周年祭などの開催も適切に実施した。出張販売も積極的に参加し、地 域との交流や当館の宣伝をおこなった。
施設の管理	В	仕様書に基づき、日々の巡回や維持管理を行った。駐車場の整備、アスレチック遊具の部品交換を行い安全管理に努めた。館内の美観を保てる様、定期清掃は年6回実施した。
収支の状況等	В	会計処理は適切に処理している。人件費が104%上昇しているが、売上 に対して人員を増員した為であり、業務目的外の支出はない。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1.調査期間 平成30年7月15日~8月15日、平成31年1月10日~30日、平成31年3月1日~31日

2.調査方法 喫茶コーナー及び作荷台に添え置きし、記入後BOXに回収

3.結果総括 直売所について・・・満足70%、普通25%、不満5%

価格について・・・高い14%、丁度いい74%、安い12%

【良い意見】トイレがきれい。ソフトクリームが美味しい。スタッフが良い、気持ちがいい。

【改善点等】お弁当やお魚が陳列されるのが遅い。花の枯れ気味が残念である。

•アンケート結果に対する対応状況

開店時の品揃えについては出荷協議会規約で加工品は10時までと定めていることからオープン時の品揃えは困難である。利用者には口頭で日々お伝えしているがなかなか定着しないことが現状である。10時以降の出荷については今後罰則が必要かどうか役員会等で協議中である。花に関しては毎日スタッフと出荷者で管理を徹底している。最近は出荷者自身も以前より自覚をもって管理を行っているのである程度改善はできていると考える。

〇 総合評価

新たな取組として、高冷地の野菜を夏場売場に展開し、品ぞろえの確保に努めた。また、専業の農家を会員に取り入れることで競争力を高め商品の質を上げるよう会員が努力している。事業として収穫体験や、椎茸の種駒打ち体験など新たな事業を行い、生産者と連携したイベントを開催した。利用者前年比+8%、売上前年比+9%と徐々に増加している。利用者の意見を取り入れながら満足できる店づくりができるよう平成31年度もよりアピール商品を増やし、また、サービスの向上に取り組み、ホームページやSNSを活用しながら更なるPRを行っていく。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づき、適切に実施された。 常に利用者目線に立ち、買い物しやすい環境作りに努め、売上向上につな げている。出荷協議会と連携し、住民と直接ふれあえる自主事業等を定期的 に開催して好評を得ている。出張販売にも参加して物産館のPRと更なる集客 を図っている。
施設の管理	В	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づき、適切に実施された。 日頃より、施設の巡回を徹底し、駐車場や遊具施設等の安全管理の維持に努め、異常があれば迅速に対応している。
収支の状況等	В	収支においては、問題なく適切に処理されている。 業務目的外の支出もない。

〇 総合評価

指定管理者として4年半が経過し、協定書、仕様書に基づいた適切な管理運営が行われている。 今年度も毎月の売上が前年度を上回り、日々の地道な取組が結果に表れてきている。夏場の野菜 不足については、城南地域だけでなく市外の出荷者を積極的に開拓し、出荷協議会の会員増につな げている。

自主事業については、恒例のイベントを開催している中で、より生産者と連携した新たな事業を行なう等、地域の特色を生かした内容を企画している。地域にもかなり定着してきたが、これからもSNS等を活用して物産館のPRを行なうとともに、利用者の満足度を高めていく必要がある。

■ 施設の管理運営の状況等

他設の官理連呂の									
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(2016年)11月	月1日~令和3年	₣(2021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	の客目・敷直・水の地・水の地・水の地・水の地・水の水の水の水の水の水の水の水の水の水の水の水	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。 ・敷地面積8,475㎡・延床面積857.52㎡(木造平屋建て)・直売所510.79㎡・軽食提供コーナー15.141㎡・情報・多目的スペース84.47㎡・事務室53.14㎡・更衣室、倉庫20.77㎡・バックヤード44.72㎡・トイレ74.53㎡・屋外休憩所135.81㎡・屋外廊下153.94㎡・ポケットパーク792.85㎡・駐車場4,592.5㎡							
事業概要	·地域の ·地域位	・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							
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
施設利用状況		全体	226,552	224,070	▲ 2,482	99%			
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		指定管理料	264	154	▲ 110	58%			
		利用料金収入	47,635	47,637	2	100%			
		その他	97,944	117,871	19,927	120%			
		合計	145,843	165,662	19,819	114%			
収支状況									
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)			
		管理費	83,204	90,500	,	109%			
		事業費	74,520	83,758	9,238	112%			
		その他	157 704	174.250	16 504	1100/			
		合計	157,724	174,258	16,534	110%			
モニタリングの 実施方法					書等の確認、定 川用者アンケート				

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	施設の運営については、仕様書通り適切に行った。 利用者のニーズについては、ここでしか買えない道の駅オリジナル商品の要望もあり、すいかバウムクーへンやメロンバウムクーへン、すいかのにごり酒や不知火サイダー、みかんサイダーなど当道の駅の特産品を活用し製造、販売することができた。お客様からの苦情や要望に対する対応は、出荷者協議会の各部会および出荷者、施設に関しては熊本市と協議を実施し、改善できる点については早急に対応した。 PRについてはSNS(Facebook、Instagram)やHPでの告知、雑誌やテレビCMなど積極的に行った。さらなる販路開拓の為、通販ページの開設、他の道の駅との商品交流なども積極的に行った。その他にも地元青年部主催の夏祭りや音楽ライブ、くまモンふわふわなどのイベントも行い賑わい作りに努めた。

施設の管理	В	施設の管理については、業務委託先とも連携し仕様書通り適切に管理を 行った。 施設を利用をする上での利便性向上のための対策については利用者の 要望に応えられていない部分があるため、今後も検討を行っていく。(出来 たてフードの提供など)
収支の状況等	В	収支の状況等については、適正な会計処理、事業目的に応じた運営ができたが、損益分岐点には達していない状況である。 道の駅という事で、一部施設の24時間開放など経費増の傾向にあるため、魅力ある商品の販売や出荷物の確保、それに伴う宣伝、地域との連携など売上アップのために改善していく必要がある。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1.調査期間 平成30年4月1日~平成30年10月19日まで、平成30年10月20日~平成31年3月31日まで
- 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25件) 3.結果総括

開店3年目に突入し、初来店のお客様同様ご要望などは減少している。ただし、これまでのアンケートでも意見の多かった出来たてフードの提供(レストラン等)についてはオープン時から改善できておらず、対応が急がれる。施設の清潔さに関してはまだ新しいためきれいという意見が多かった。接客に関しては昨年度に比べ対応が良かったとの回答が多く、大幅に改善することができた。観光でのご来店の増加に伴い、クレジットカード決済の要望が増えている。

・アンケート結果に対する対応状況

出来たてフードの提供については課題が多く、熊本市と協議継続中である。

お客様より熊本ならではの食(だご汁、馬刺し、からし蓮根定食など)の提供の要望が強い状況である。

クレジットカード決済については、導入に伴う経費の捻出についてと、現在使用しているレジシステムとの連動含め調整中である。

アンケートに対する対応については、早急に対応できる部分については対応している。

〇 総合評価

平成30年度(2018年度)は、年間を通した営業が2年目という事で、前年度と比較しながらの営業となる

すいか・メロン、果樹、野菜、その他の物品、畜産(卵)、花き、米・麦、おみやげ品など、伸びている 部門もあれば、加工食品(弁当・惣菜)など大きく落としている部門もある。弁当・惣菜については、レストラン等の食事処があると思ってご来店されたお客様が前年度は多く、お尋ねがあった際にお弁当・お惣菜をおすすめしていたため前年は売れていたが、今年度は食事処がないということで認知され、客数および弁当・惣菜をご利用のお客様の来客も著しく減っている。同時に弁当・惣菜の出荷者も減少しているというのが現状である。

売上の対比としては前年を上回る結果となったが、客数は減少している。営業日数を増やすため、設備点検に差し支えない月の休館日を減らしたこと、すいか・メロンや果樹関係の売上が伸びたこと、道の駅交流で外販できたことなどが寄与し、何とか前年売上を越えることはできた。ただし客数は減少しているため、客数を伸ばしていけるような仕掛け、地道な宣伝活動を今後も続けていきたいと思っている。

道の駅だが、レジャー施設やレストランなどがない、物販のみの施設のため、近隣の物販専門の競合と比べられないよう頑張り、年間の売り上げ目標を達成したいと思っている。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。 また、地域と連携したイベント開催や地域の魅力を発信するなど賑わいづくりにも取り組んでいる。
施設の管理	В	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。 また、避難訓練等を実施し、利用者の安全確保にも努めている。
収支の状況等	В	収支においては問題なく、会計処理も適切に実施されていた。 また、道の駅ならではの商品を開発するなど直売所の売上増加に向けた 取り組みを実施している。

〇 総合評価

指定管理者として3年目の管理運営であったが、これまでのノウハウを活かした安定的な運営や協定書、仕様書等に基づき適切な管理が行われている。

直売所の売上増加に向け、農産物の出荷量及び出荷者の増加並びに作付面積日本一を誇るすいかをはじめとする植木地域の上質な果実等の販促活動や道の駅ならではの商品開発に取り組んでいる。

また、道の駅の魅力を向上させるため、来館者の多種多様な二一ズに対応していくとともに、地域と連携したイベント開催や魅力の発信など当施設を拠点とした地域振興にも取り組んでいる。

その結果、平成30年度の売上は前年比約6%増となり、今後の売上の増加が期待できる。

■施設の管理運営の状況等

施設の管理運営の状況等										
公の施設の名称		熊本市営住宅(公営住宅·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'	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(2015年)4月	1日~令和2年	(2020年)3月3	31日					
施設所管課	都市建	設局 住宅部 7	市営住宅課							
施設概要	②熊本 ③小集	①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 ②熊本市特定優良賃貸住宅6団地 ③小集落改良住宅2団地 *:公営住宅と単独住宅で1団地重複有り								
事業概要	上記施	設の施設管理等	等							
施設利用状況		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)				
70 HZ 17713 17770		全体	758	363	▲ 395	48%				
		(10.1 / 不四)	1100 A D	1100左京		举左 U.(0/)				
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)				
		指定管理料	326,758	325,307	▲ 1,451	99.6%				
		利用料金収入 その他	0	0	0					
		合計	326,758	325,307	▲ 1,451	99.6%				
収支状況			020,700	020,007	-	33.070				
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)				
		管理費	326,679	325,210	▲ 1,469	99.6%				
		事業費	0	0	0					
		その他	0	0	0					
		合計	326,679	325,210	▲ 1,469	99.6%				
モニタリングの 実施方法		理者から提出さ びヒアリングに。			の確認					

■指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	当センターによる指定管理業務も4年を経過し、スタッフメンバーの変更も少なかったため、各スタッフが今までの経験を活かし、様々な状況にも対応した管理業務ができた。また、熊本地震からもうすぐ3年経過するが、通常業務と平行して、地震被災者の方々に対する市営住宅の入居手続き対応等の業務も住宅課と協議しながら円滑に行った。
施設の管理	A	本年度新たに住宅課より依頼された各集会場の内壁調査・照明器具PC B調査やポンプ室及び電気室内のアスベスト調査においては、通常業務と 平行しながら早期完了に努めた。また、月2回の空室会議にて最新の空室 情報や退去情報を住宅課と共有することにより、みなし制度終了後の市営 住宅受け入れの早期解決を図っている。
収支の状況等	Α	精算項目に関し、小修繕においてはセンター負担と名義人負担について十分に説明し理解を得実行した。また、空室補修に関しては住宅課と協議し入居が効率的に行なわれるよう計画した。居住環境整備に関しては団地毎に計画をたて実行した。以上のように限られた予算の中で効率的また、入居者の方に満足してもらえるような予算の執行に努めた。非精算項目に関しては、毎月の収支を公開しスタッフ全員にコスト意識を高めた。その結果予算どおりの収支で30年度を終えた。 平成30年度 収入 325,307,983円 支出 325,210,992円

〇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31年2月5日~2月28日まで

2. 調査方法 平成30年4月から管理センターを利用された方を対象にリストアップ

アンケート用紙を210名に送付し返信用封筒にて回収

回収件数136件(回収率64.7%)

3. 結果総括 ・非常に良い 39% ・少し良い 18% ・普通 34%

・少し悪い 4%・非常に悪い 1%・わからない 4%

普通以上の評価は約91%であった。また、利用された内容別でみると普通以上の評価の91%を下回ったのは『同居・承継承認申請された方』(89%)と『小修繕依頼をされた方』(88%)であった。

•アンケート結果に対する対応状況

全体集計結果では、普通以上の回答が 91%であった。

項目別でみると

- ①入居手続きをされた方 100%
- ②同居承認・承継承認申請された方 89%
- ③小修繕依頼をされた方 88%
- ④管理人の方 91%
- ⑤駐車場管理組合の方 93%
- ⑥住替入居された方 100%

の結果であった。

同居・承継承認申請をされた方、小修繕依頼をされた方の数値が平均より低い為、詳細にアンケート 内容を確認した。同居承継は電話で必要書類を問い合わせていったのに窓口で聞いてない不足書 類を言われたとあり、電話での手続き方法の説明をミスがないように注意喚起し対応の質の向上に 努めます。また小修繕は修繕とは関係のないことでの悪い評価を付けてあった。また、駐車場管理組 合の方の評価は全体より2ポイント高い評価であり、担当者の日頃からの親切丁寧な対応や工夫が 評価されていると思われる。

今後の課題としては、入居手続き、同居・承継手続きされる方の手続き方法を判りやすく、漏れのないように説明する事を定期的に注意喚起し、また毎日の業務の中で、改善できる事は改善し、そして 更に顧客満足度が高い管理センターになる事を目指していきます。

〇総合評価

当センターによる指定管理業務も4年を経過し、今まで積み重ねた経験をいかし、苦情要望等に対応した。最近、増加傾向にある近隣の人的トラブルに関し、電話による指導だけでなく現場に赴き双方の意見を聞き早急な解決に努めた。また、個人情報の取り扱いには細心の注意を行うようスタッフ全員の意識を高めた。熊本地震から3年を経過し、みなし仮設より市営住宅への入居手続きの要請を受け、市営住宅課と連携をとり申込書の精査、入居説明会の実施等を開催しスムーズな入居が出来るよう対応ができた。

■市の評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	苦情・要望対応では、福祉的観点を持ちつつも内容の真偽の確認を徹底し、効率的かつ効果的な対応をしている。また、独自のシステムを導入し記録管理に関し、民間のノウハウを活かした取組を行っている。また、初期滞納対策に力を入れ昨年度同様に収納率向上への一助となった。
施設の管理	В	入居中修繕や居住環境整備に関して、民間の経験を生かし業務改善の 提案を行い業務効率化に貢献できていた。 未だ熊本地震の影響で、業者の確保が難しい中で、入居中修繕、空室 修繕が実施されており、迅速な対応、住居提供ができていたと思われる が、今後も引き続き、登録業者の確保、増加に努めてほしい。

収支の状況等	В	事業計画や仕様書に基づき、適正に実施された。
--------	---	------------------------

〇総合評価

熊本地震による特定入居の開始に伴い様々な苦情・要望が増加しているなか、福祉的観点を持ちつつも内容の真偽を徹底確認することで、効率的かつ効果的な対応業務を行っている。加えて、情報の管理に関しても民間のノウハウを駆使したものになっており、市民からの声をより適切に管理している。

また、施設管理に関してもおおむね適切な管理・運営が行われているため、今後も継続して取り組むことを期待したい。

令和元年度(2019年度)は指定管理期間のひとまずの満了となるが、より一層、市との連携を取りながら業務の遂行を行うことを期待したい。

■施設の管理運営の状況等

施設の官理連宮の	<u> / </u>					
公の施設の名称		熊本市営住宅(公営住宅·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'	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(2015年)4月	1日~令和2年	(2020年)3月(31日	
施設所管課	都市建	設局 住宅部 i	市営住宅課			
施設概要	②熊本 ③小集	①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 ②熊本市特定優良賃貸住宅3団地 ③小集落改良住宅1団地 *:公営住宅と改良住宅で1団地重複有り				
事業概要	上記施	上記施設の施設管理等				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	384	463	79	121%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	272,665	273,208	543	100%
		利用料金収入	0	0	0	_
		その他	0	0	0	_
収支状況		合計	272,665	273,208	543	100%
収又扒流		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	270,469	270,304	▲ 165	100%
		事業費	0	0	0	-
		その他	0	0	0	_
		合計	270,469	270,304	▲ 165	100%
モニタリングの 実施方法	指定管理者から提出される業務報告及び自己評価の確認 会議及びヒアリングによる業務遂行確認					

■指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	当センターのメイン業務の一つである定期募集は、平成30年度は年2回のみ、北区と西区だけの募集ではあったが、当センターも協力し、共同受付対応を行った。 また、熊本地震関連の特定入居対応においては、通常の定期募集以上の対応者数であったが、熟練の職員対応により、スムーズな入居へと繋げることができた。
施設の管理	Α	入居者の安心・安全・良好な生活が維持できるよう、仕様書に基づき施設の点検・維持管理・修繕を、震災関連も併せて適切に実施した。高額な修繕となった、給水ポンプ交換、震災入居用空室修繕等を、維持班と随時情報共有しながら協議して実施した。
収支の状況等	Α	民間企業の特性である、コスト削減意識をセンター職員全員に徹底させるとともに、常に厳格な会計処理を行い、毎月の会計事務所による監査と、年3回の内部監査を実施する事で、資金繰りの安定化と経営の安定化に注力した。 平成30年度 指定管理料 273,208,680円 執行金額 270,304,325円

〇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31年2月~3月

2.調査方法 : 利用者アンケート(200名に郵送し、128名の回答あり)

3.結果総括 : 「全体集計結果」

・非常に良い(46%)、少し良い(19%)、普通(26%)、少し悪い(3%)、非常に悪い(1%)、分からない(6%)、という結果となり、概ね満足して頂いている。

•アンケート結果に対する対応状況

平成30年度は、前年度に比べアンケート送付者からの回答が約20%増加し、精度の高い回答内容となった。内容的には、65%の方からは、良いという評価であった。ただ、少し悪い・非常に悪いがいまだ4%あり、修繕に関しての対応に時間を要している面もあり、今後も業者と連携を図りながら、迅速そして丁寧な対応で入居者満足度の改善に努めていく。

〇総合評価

平成30年度は、指定管理第3期の4年目であり、当センターの担当地区である東・南区の定期募集は実施されることがなかったものの、中央・北・西区の市営住宅管理センターの定期募集時は当センターも協力し、十分な対応を行った。更に、被災者向け公営住宅提供については、市営住宅課との協働により、地震被災者の住居確保に十分な対応を行った。

また、収納に関する業務についても、収納率や初期滞納催告成果でも大きな改善が図れ、減免申請受付も、ベテラン職員によるスムーズな対応で、入居者満足度の向上に大きく貢献できた。

■市の評価

〇区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	住民からの問合せ対応に関して、福祉的観点から市民に寄り添った対応 を行っていた。 また、情報の管理に関して、独自のシステムを活用し民間のノウハウを 十分に活かした管理体制がとられている。
施設の管理	В	複数の業務に対して、民間の経験を活かし業務改善(コスト削減)の提案を行い業務効率化の意識が見られた。 未だ熊本地震の影響で、業者の確保が難しい中で、入居中修繕、空室 修繕が実施されており、迅速な対応、住居提供につながったと思われる が、今後も引き続き、登録業者の確保、増加に努めて欲しい。
収支の状況等	В	事業計画や仕様書に基づき、適正に実施された。

○総合評価

住民からの苦情・要望などの問合せに対して、福祉的観点を持ち市民に寄り添った丁寧な対応を行っている。また、当センター担当ではない他課の来庁者に対しても丁寧な対応で担当課まで引継を行っているという点はとても評価できる。今後も、市民目線に立った適切な対応の継続を期待している。

また、苦情等の情報管理に関しても、独自のシステムを導入し活用しており民間のノウハウが十分 に活かされている。

令和元年度(2019年度)は指定管理期間のひとまずの満了となるが、より一層、市との連携を取りながら業務の遂行を行うことを期待したい。

■ 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	株式会社パスート24				
指定期間	平成30	平成30年4月1日~令和3年3月31日				
施設所管課	都市建	設局 土木部 :	土木管理課(自	自転車対策室		
施設概要	転車の ・熊本市 ・熊本市 ・熊本市 ・熊本市	市街地における自転車の駐車秩序を確立し、都市の美観を維持するとともに、自転車の利用者の利便性の向上を目的とする。 ・熊本市庁舎自転車駐車場(自転車:50台) ・熊本市自転車駐車場(自転車:340台、原付:380台) ・熊本市辛島公園地下自転車駐車場(自転車:470台、原付:252台、自動二輪:50台) ・熊本市庁舎北側自転車駐車場(自転車:210台) ・熊本市上通自転車駐車場(自転車:650台)				
事業概要	•自転車	・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				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	1,060,252	1,029,802	▲ 30,450	97%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	64,921	66,420	1,499	102%
		利用料金収入 その他	0	0 26	0 26	
		合計	64,921	66,446	1,525	102%
収支状況			,	·		
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費 事業費	49,773 7,316	58,052 3,427	8,279 ▲ 3,889	117% 47%
		●未負 その他	4,201	4,408		105%
		合計	61,290	65,887		108%
	①北 中 :	•	·	·		
モニタリングの 実施方法	①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 ②定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回 ③利用者アンケート ・各自転車駐車場に設置してあるアンケート箱からのアンケート回収 ・職員が直接利用者へ依頼する形で、アンケート調査を年2回実施。 (12月、3月)※ 1回あたりの調査期間は7日間。					

■ 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	アンケートではお客様対応については高い評価を頂いているので、丁寧な対応を継続して心がけていく。 自主事業として、電動空気入れや周辺駐輪場の案内看板の設置を行い、お客様の利便性向上を図った。

施設の管理	В	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。 設備や自転車駐車場管理機器の故障が次第増えてきたが、応急的な対 応とその後の交換修理を適宜行うことができた。
収支の状況等	В	人員配置の仕様が大きく変わったことを受け人件費が大きく増加したが、 社内で業務の見直しや職員の役割分担を変更することで対応した。 通年では、計画より収支の状況は良くなったものの、大きな損失もなく、 適正に運営できた。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

|1.調査期間:平成30年12月16日~12月22日(7日間) および 平成31年3月16日~3月22日(7日間)

2.調査方法:利用者によるアンケート用紙への記入

3.調査結果:回答件数 485件

①最も頻度の高い利用目的:

市・区役所への手続き 3.9% 通勤・通学 48.7% 買い物 28.4% 業務上の利用 11.0% その他 7.2% (無回答) 0.8%

②①の目的での利用時間:

2時間以内 20.9% 2~6時間 25.0% 6~12時間 45.5% 12~24時間 8.0% 24時間超 0.2% (無回答) 0.4%

③職員の対応: 満足・おおむね満足 89.4% 普通 10.0% 不満・やや不満 0.2% (無回答)0.4%

④主なご意見とご要望:

以前から辛島公園地下自転車駐車場の共用の24時間化を望む意見があったほか、ICカード(電子マネー)やQRコード決済等のキャッシュレス化を希望する意見が増えてきている。

また、料金を安くしてほしいといった意見や、1台あたりのスペースの広さの改善や駐輪ラックの使い にくさを指摘する意見があった。

職員の対応へは約9割のお客様に好意的に評価して頂いた。

アンケート結果に対する対応状況

料金体系に関するご意見については、所管課へ伝えた。

辛島公園地下自転車駐車場の共用時間については、指定管理者としても現在の仕様の変更や費用の検討を行っている。

施設に関する要望については、引き続き職員の対応によって可能な範囲で使いやすいように案内 や誘導を行っているが、今後需要が見込まれる辛島公園地下自転車駐車場を中心にラックの見直し などを行う必要があり、所管課と協議を行っていきたい。

〇 総合評価

指定管理の2期目に入り、1期目から心がけてきた質の高いサービスの提供を継続するとともに、 新たな試みを行い、より利便性の高い自転車駐車場の実現を目指した年度となった。

利用者が前年度から減少しているが、熊本市自転車駐車場では近隣に民間駐輪場がオープンするなどで周辺の駐輪場の供給が多くなり、その影響で利用台数が若干減少傾向にあると分析している。ただし、プラス面として、満車時のお客様の案内先の選択肢が増えたので、駐輪需要の増加時にはお客様を相互に案内するなど自転車駐車場のより効率的な運用ができるように心がけた。

また、自主事業として行った電動空気入れの設置は、多くのお客様にご利用いただき、便利になったとの声を多く頂いている。

施設管理としては、仕様書に定める業務の他、市庁舎自転車駐車場のスロープへの滑り止めの設置や上通自転車駐車場のスライド式ラックの修繕を行い、お客様が安全かつ快適に利用できるよう対策を行った。

今後は桜町の再開発などで特に辛島公園地下自転車駐車場の効率的な運用が重要になってくると考えられるので、自転車駐車場の供給の在り方や設備の更新を含めて所管課及び施設管理者と協議を重ね、地域の発展に寄与する自転車駐車場を目指していきたい。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	利用者へ対する適正な管理運営がなされている。市営の自転車駐車場 のみならず民営の自転車駐車場との連係もうまく図られている。自転車駐 車場利用者への案内等のニーズに応えていると感じられる。
施設の管理	Α	仕様書、協定書等に基づく適切な施設管理が行われている。何かあれば 迅速な対応、経過連絡、結果報告がきちんと取られている。緊急なる調査 等にも迅速に対処しており、普段からきちんと業務に対応していることが感 じられる。
収支の状況等	В	中心部の自転車駐車場の5箇所の運営だが、入場ゲートの開閉機や料金精算機の修理も多くなっているため、施設の運営・管理について支出が多々必要となると思われる。それにも係わらず、仕様書、協定書に従った適切な対応を心掛けているようである。

〇 総合評価

繁華街の自転車駐車場ばかり5箇所を指定管理しているが、中心市街地は利用者も多く大変なはずであるが、各自転車駐車場を訪問するときちんと整備されており、利用者へ親切丁寧な対応を心掛けていた。

利用者からの意見・苦情には、気をつけて慎重に対応している。アンケートに基づく利用者からの意 見も、きちんと取り入れており敏感に対処している。

全自転車駐車場のネットワーク化、場内案内表示、看板の新設、雨具貸出等々の利用者の立場からの自主事業に重点が置かれている。

5箇所あるため連携を取り、すべての自転車駐車場管理を過不足なく行うのは大変であると思われるが、市民の視線に立って運営・管理している。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連宮の	クルルラ	F				
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	曾理運営共同1	企業体		
指定期間	平成30年(2018年)4月1日~令和3年(2021年)3月31日 都市建設局 土木管理課 自転車対策室 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、自転車部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(自転車台)					
施設所管課						
施設概要					所確保を図り、 自転車駐車場(自転車利用者の 自転車:1,000
事業概要	自転車	駐車場の使用詞	午可に関する業	美務		
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	369,023	369,469	446	100%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	18,144	19,692	1,548	109%
		利用料金収入	0	0	0	-
		その他	0	0	0	-
네큐 구는 생각 2년		合計	18,144	19,692	1,548	109%
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	17,273	18,051	778	105%
		事業費	536	533	1 1 3	99%
		その他	000	0	0	- J
		合計	17,809	18,584	775	104%
				•	•	•
モニタリングの実施方法	②定期		图(実地調査、	モニタリング)タ	うく履行確認 年2回〔12月、3〕 レグ調査実施〔2	

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	市の指定事業・自主事業を計画通り実施した。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3回実施予定の施設周辺の清掃「クリーンアップ運動」を10回実施し、昨年よりも多くの参加人数となった地元小学生の絵画コンクールや自治会長等との地域連絡協議会をも開催し地域行事の掲示、地域一斉清掃の参加など地域との連携も強化できた。無料貸出しの雨合羽やレンタルサイクルなど利用者へのサービス向上を図った。熊本地震以降、豊肥本線が肥後大津までしか開通していないが、年間通しては前年比若干プラスとなった。また無施錠自転車への強制施錠により盗難自転車事案ゼロを維持し、利用者にとって安心安全な運営に努めることができた。

施設の管理	В	協定書・仕様書・提案書に基づき、維持管理業務を計画的に遂行した。 日常清掃など施設職員が実施する業務についても、快適な施設環境の維持に努めた。 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。普段から日常清掃を実施していることから天井からの落下物に気が付き天井の老朽化した個所をいち早く発見し応急対策を取ることができた。 仕様書の管理範囲以外においてもこまめに巡回を行い施設利用者の目線に立った施設管理や安全確保に努めた。個人情報については、昨年度に引き続き保護強化に努め、個人情報の使用目的を当該施設の管理に関することのみという運用を徹底した。ハロゲンタイプの電灯をLEDに変更し、電力の省力化にも努めた。 総じて利用者に不便をかけることは一切なく、健全な事業運営ができた。
収支の状況等	В	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、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、上記のLED化による光熱費削減等による経費節減の徹底管理を行った。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。ただ人件費高騰の折、職員の給与体系の見直しを迫られており、今後の検討が必要である。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

調査期間:平成30年12月(筆記)、平成31年2月(聞き取り調査)、平成31年3月(筆記) 調査方法:アンケート用紙を配布し、筆記および聞き取り(回収数・各回99~114サンプル) 調査結果については概ね高い評価を頂いた。

「管理職員の対応について」 良い以上が、昨年①97.0%→②95.8%、今年①97.4%→②97.0% 「施設の使いやすさについて」良い以上が、昨年①89.0%→②83.3%、今年①82.5%→②80.0% 「施設の衛生面について」 良い以上が、昨年①88.0%→②87.5%、今年①83.3%→②77.0%

アンケート結果に対する対応状況

職員の対応については、97%以上の人が好い以上という高い評価を頂いている。一方で、「階段がきつい」「駅側階段が暗い」とのご意見も頂いており、利用者が多くなってきたことにより、4階の使用が増えてきていることから、高齢者の1階の使用登録は継続したい。階段が暗いというご意見には、電気料金のコスト削減も考慮し来年度照度の高いLED化を検討したい。

〇 総合評価

当企業体の管理運営の協定期間初年度となる平成30年度は、前期に引続き自転車盗難事案ゼロ継続を目標に施設利用の安全性強化を図り、無施錠状態ゼロを推進し、結果として自転車盗難事案ゼロを継続している。

事業としては、年10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度から更に拡大した事業を実施することができた。また、連絡協議会を設置し地元の自治会などその他、関係者にお集まり頂き、頂戴した意見を参考に管理運営を行い、一斉清掃参加など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。特に来年度からの利用登録廃止に向けてこの広報活動がスムーズな移行に寄与しているものと考える。更に高齢者への交通安全教室を主体企業のキューネットが受託している熊本県警ひまわり隊の協力を得て実施した。個人情報保護に関しては当該駐車場内での使用目的に限定し都度担当課に確認しながら厳格な運用の徹底を図った。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書等に基づき指定管理業務が執行されている。 また、自主事業も幅広く、地域住民と密着した活動・イベントも多く実施されている。 利用者アンケートでも職員対応には高い評価を得ている。
施設の管理	В	施設事故の未然防止に努め、頻繁に職員が施設の巡回を行っている。 利用者アンケートでも「施設の使いやすさ」について80%以上の高い評価を得ている。
収支の状況等	Α	仕様書、協定書等に基づき適正に支出されている。 自主事業等も多いにもかかわらず、無駄な支出を抑える経費削減に努め ている。

〇 総合評価

協定書、仕様書等に基づき、施設の維持管理を行っている。

利用者の方々の快適な使用環境を整えるため清掃等を頻繁に行い、施設管理の維持に努めた。 特に利用者サービスの向上に努め、貸し出し自転車、傘、合羽の無料貸し出しは自転車の利便性 の向上に繋がっていくものと思われる。

自転車駐車場の指定管理に取り組む姿勢及び地元住民の方たちとの清掃活動等の自主事業の在 り方については、高い評価に十分であると思われる。

これからも、住民の方々に愛される自転車駐車場を目指して努めて欲しい。

■ 施設の管理運営の状況等

他設の官理連名の	ノルルロュ					
公の施設の名称	水前寺	水前寺江津湖公園				
指定管理者	一般社	一般社団法人 熊本市造園建設業協会				
指定期間	H29年4	月1日~H34年3	3月31日			
施設所管課	東部土	木センター 河川	公園整備課			
施設概要	(A,水前	· 管理面積89.4ha (うち水面 50.0ha) (A,水前寺地区1.2ha、B.出水地区8.1ha、C.上江津地区24.6ha、D.下江津地区 36.2ha、E.広木地区19.3ha)				
事業概要	・公園の運営に関する業務 ・公園の管理に必要な事務に関する業務 ・維持管理業務					
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	115,196	98,923	▲ 16,273	86%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	155,888	155,859	▲ 29	100%
		利用料金収入	988	925	▲ 63	94%
		その他	6,469	5,752	▲ 717	89%
収支状況		合計	163,345	162,536	▲ 809	100%
水文水ル		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	150,036	149,816	▲ 220	100%
		事業費	12,237	11,627	▲ 610	95%
		その他	0	0	0	
		合計	162,273	161,443	▲ 830	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、業務報告書、収支状況の確認(月報)、 及び定期の業務遂行の確認(現地調査、指定管理者へのヒヤリング)を年2回実施					

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	重点取組事項として、江津湖の四季折々の魅力を体験できる「写真コンテスト」を新たに実施し、広く公園のPRに貢献した。 同じく重点取組事項として、毎日の散策に楽しみをもたせる「ヘルシーマイレージ」を新たに実施し、万歩計などを貸出しなどを合わせて行うことで、公園の機能を活かしながら仕様書の水準を上回る運営を行っている。
施設の管理	Α	仕様書で定める標準管理水準である機械除草「年間5回(広木地区)」に対して年9回実施し、仕様書水準を上回る管理運営をおこなった。またトイレ清掃についても、標準管理水準「年182回」を上回る「年358回(最多箇所)」と徹底した管理をおこなった。老朽化がみられる水前寺地区「ちびっこプール」や広木地区「自然観察園」については市と協議の上、指定管理者で大規模修繕を実施し公園利用者の安全確保に努めた。その他、今年度から絶滅危惧種保全専属スタッフである江津守を1名から2名に増員し年間を通じて継続した保全管理をおこなった。

収支の状況等

В

指定管理業務会計及び自主事業会計に分けて管理されており、不適切な使用もなく、節制に努めている。顧問税理士による面談(年4回)、第3モニタリング(年2回)においても指摘事項は無く適正な会計処理に努めた。 自動販売機等の自主事業収入は、公園管理業務に還元した。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- ①イベント参加者へのアンケート
- (1) 調査期間 毎月
- (2) 調査方法 毎月開催している親子向け自然学習イベント「わくわくえづっ子塾」の参加者を対象に 実施
- (3) 集計結果 約50%がリピーターで、全体の90%が"楽しかった"(5段階評価中最高)と回答
- (4) 結果の分析、総括等 参加者が定着しており、満足度も非常に高い。
- ②若者層へのアンケート
- (1) 調査期間 清掃ボランティア活動開催時
- (2) 調査方法 参加者にアンケート協力を呼びかけ
- (3) 集計結果 。若者層は、利用が少なく、約40%が初めての利用と回答。
- (4) 結果の分析、総括等 公園に来ていない若年層の半数が繁華街やショッピングセンターをよく利用すると回答しており、交通手段は約60%が市電と回答している。
- ③公園利用実態調査アンケート
- (1) 調査期間 夏季実施。平日及び休日の両日を対象に実施。
- (2) 調査方法 全地区にて、公園利用者を対象に調査。
- (3)集計結果 回答者で最も多かったのは30代で約25%。全体の約70%が自動車で来園している。
- (4) 結果の分析 家族での利用が最も多く、次いで散歩やジョギングなどの日常利用が多い。
- 4)その他下記のアンケートを実施
- ・バーベキュー特区試行に伴う参加者及び地元住民へのアンケート
- ドッグランに関するアンケート
- ・地元商店街へのアンケート
- ・犬の散歩利用に関するアンケート

•アンケート結果に対する対応状況

満足度や要望苦情を職員間で共有し、対応策を随時検討・実施している。

以下、一部対応を抜粋

- ・要望のあった子供向けイベントの継続実施。5月のイベント期間には子供向けの生き物探しや工作などイベントを毎週実施。
- ・園内樹木に樹名板を設置。
- ・ペットマナー啓発活動の実施。
- 園内放送のリニューアル。

〇 総合評価

アンケートを多数実施し来園者のニーズ把握をすることで管理運営に反映した。

管理運営にあっては特に植栽管理及びトイレ清掃業務について、仕様書の水準を大幅に上回る管理 水準を保ち、公園利用者が快適に利用できるよう努めた。

また、公園施設の老朽化から修繕が必要な箇所が増えているが、直営作業による修繕を行い、修繕費の軽減をはかりながら管理を行っている。安全対策については最重要事項と位置づけ引き続き対応を続けていく。

今後とも熊本市民憩いの場である本公園の適正な管理運営に努めたい。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	施設の運営は、協定書、仕様書等に基づく業務については適切に実施されていた。 そのほか「写真コンテスト」や「バーベキュー特区の試行」「ヘルシーマイレージ」など今年度新規取組が多数実施されており、仕様書の要求水準を上回る運営がされている。
施設の管理	A	施設の運営は、協定書、仕様書等に基づく業務については適切に実施されていた。 加えて植栽管理・トイレ清掃については仕様書の要求水準を大幅に上回る 水準で管理されており来園者の公園利用に十分配慮した管理がされてい る。
収支の状況等	В	事業目的に沿って支出されており、会計処理についても適切に実施されて いる。

〇 総合評価

指定管理者として8年目が経過し、協定書及び仕様書に沿った管理運営が確実に実施されている。 アンケートの複数実施、意見箱2か所及びモバイルご意見箱などにより広く情報収集に努められており、要望に対する対応も実施されておりサービスの向上に努められている。

また、「みなも祭り」については継続しつつ内容の充実が図られており、地域の一大イベントとして定着している点は評価できる。

施設の管理についても老朽化施設や危険個所について、都度報告及び協議がなされており、安全対 策に努められている。

今後も適正な管理運営に努めつつ、積極的な新規取組によるサービスの向上及び取り組んでもらい たい。

■ 施設の管理運営の状況等

<u> 他設の官理選名は</u>	ソンスクレコ	F				
公の施設の名称	熊本市	熊本市植木温泉福祉交流館				
指定管理者	ゆうしん	ゆうしんグループ共同企業体				
指定期間	平成28	年(2016年)4月	1日~平成31年	₹(2019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	·敷地面 ·女子浴	・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				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に地域福祉の向上を図ることを目的とする。				の交流促進並び	
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	10,630	11,920	1,290	112%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	9,365	9,365	0	100%
		利用料金収入	2,961	3,199	238	108%
		その他	1,112	1,280	168	115%
UT - H 시스 20		合計	13,438	13,844	406	103%
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	5,722	6,438	716	113%
		事業費	837	555	▲ 282	66%
		その他	7,497	7,757	260	103%
		合計	14,056	14,750	694	105%
モニタリングの実施方法	定期の	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

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	協定書及び関係法令、仕様書等に基づき、計画的かつ適正な運営を行うことができた。 本年度も利用者ニーズ(要望、提言、意見、苦情等)の把握、改善を図り、利用者の立場に立った優しい気配りや思いやりをスタッフー同がモットーとし、活力有る館運営と質の高いサービスの提供に努めた。 自主事業については、定例事業(カラオケ発表会や健康フェスタ、日本舞踊等)と季節行事(敬老の日、クリスマス等)を行い、多くの方々にご参加いただいたことからA評価とした。
施設の管理	В	施設の管理については、協定書及び仕様書等に基づき、適正に実施している。 館の室内環境の快適化及び美観維持に取り組み、特に施設周辺の除草及び剪定作業をこまめに実施するとともに、経年劣化による修繕箇所も適宜修繕を行っている。また、泉質の管理については、専門業者に依頼し、消毒薬剤の補給及び滅菌装置の保守点検を実施し、高圧洗浄機による日常的な清掃及び専用薬剤を使用することで最適な維持管理に努めた。以上のことからB評価とした。

		┃ 協定書及び仕様書に従い、適正な人員配置及び備品、消耗品等の各種
		購入、仕入れを実施した。
		収入面においては、昨年より利用者数増加に伴い、増収になっている。し
四支の状況等	R	か」館の美観維持や安全確保に向け、保守占権や水質管理 冬種作業等

収支の状況等

収入面においては、昨年より利用者数増加に伴い、増収になっている。しかし館の美観維持や安全確保に向け、保守点検や水質管理、各種作業等を行い、また、契約最終年度ということで残務処理が発生したこともあり、管理費が増加している。収支においては結果的には赤字となり、B評価とした。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1. 調査期間:平成30年8月4、7日
- 2. 調査方法:利用者に対し、調査票も基に質問形式で実施(回収件数100件)
- 3. 結果総括:アンケートを行った利用者の方々、とても満足、良いという内容でスタッフの対応についても同様の内容であった。
- ・自主事業の内容について・・・[とても満足、良い 95%]
- ・スタッフの対応について・・・・[とても満足、良い 98%]
- ・館内の美観、管理状況について・・・「とても満足、良い 92%」
- 4. 利用者の意見:
- カラオケの時間を延長して欲しい。
- 夏場はお湯が熱い。

アンケート結果に対する対応状況

アンケート集計結果及び回答は館内掲示板に掲示し、利用者へ公表している。

- ご意見に関する対応については
- ・多様なお客様がおられることから、カラオケは曜日・時間を決めて実施している旨ご説明した。
- ・当館は源泉掛け流しであるため、源泉温度が熱い場合にはホースを取り付け、水道水で冷ませるようにした。

〇 総合評価

本年度の利用者数は累計で11,920人で前年累計10,630人に対し、112.1%となり、前年から1,290人の増加であった。増加の要因は、利用者からの口コミによるところと年明け以降風の湯の閉館が決定してから、利用者が増加したことが考えられる。最終的に利用者数は目標に達しなかったが、新規の方々にも来館いただき、過去最高の利用者数となった。

今年度は冬場の湯温があまり低下せず、40℃を下回ることがほぼなかったため安定した運営及び利用が可能であった。また自主事業に関しては予定通りに実施することができ、多くの方々に来館いただいた。施設面においては、経年劣化による損傷が多く見られ、浴槽タイルの破損やトイレの不具合、配管のひび割れ等が発生している。しかしながら今年度館内における事故等はなかった。

行政や利用者等と協議を重ねた結果、惜しまれながらも閉館に至ったことは大変残念であるが、今後も地域の方々のための施設活用に期待したい。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されていた。 自主事業は定着しているが、固定客が殆どであるため、新規の顧客獲得に向けての方策が必要と思われる。しかしながら来年度以降の館の方向性がなかなか決まらず、利用者と市との間に立ち、難しい運営を強いられたことと思う。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書及び仕様書等に基づく業務が適切に実施されていた。施設は老朽化による緊急修理もあったが、速やかに市へ相談がなされ対応できていた。 法定点検に加え、毎日の清掃も季節によって回数を増やすなど計画的に管理運営を行っていた。

収支の状況等

В

事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。

しかしながら、泉源の湯温低下による冬期の集客減少と常連客の高齢化もあり、利用料金収入は昨年度より増えたものの、光熱水費の高騰により 運営は厳しい状況であった。

〇 総合評価

指定管理者として前回の指定期間も含め6年目となり、指定管理期間最終の年度となった。 利用者ニーズは十分把握できているものの、利用者の高齢化、泉源の湯温低下及び施設の老朽 化などの問題もあり、最終的に利用者数は増加したが今後の集客につながる新規事業は実施できな かった。

利用者からいただいたご意見を今後の有効活用につなげたい。

■ 施設の管理運営の状況等

他設の官理連宮 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 熊本印上下小道サービス公社				
指定期間 ——————	平成30	年(2018年)4月	1日~令和4年	(2023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	床面積 建築面 開館時	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	により、 高揚を[開、水に	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。				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	108,481	127,282	18,801	117%
		#-1 (~ m)			11 26 6 6 12 12	** = 11
		収入(千円) 指定管理料	H29年度 37,975	H30年度 37,437	対前年度増減 ▲ 538	前年比(%) 99%
		利用料金収入	37,975	37, 4 37	0	99%
		その他	5	35	30	700%
		合計	37,980	37,472	▲ 508	99%
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		<u> </u>	10,538	10,042	▲ 496	95%
		事業費	522	555	33	106%
		その他	29,549	31,128		105%
	合計	40,609	41,725		103%	
	*	※昨年度は税抜きで報告していたため、H29年度の数値を変更しています。				
モニタリングの 実施方法	状況をで て定期の	企画事業実施計画書及び企画事業実施報告書により、企画内容の承認及び実施 状況を確認。また、月次報告書により、業務や維持管理の状況等を確認。合わせ て定期の業務遂行確認(年2回)および随時の立ち入り調査により実地検査が行 われた。				

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	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発揮できるよう、熊本市水の科学館条例並びに仕様書等を遵守し、常にお客さまに対し、平等・公平・公正な取扱いによる安全で快適な運営に努めた。また、上下水道局指定事業、自主事業では、体験型イベントや幼児・親子向けイベントなど、新たな企画の立案にも努め、リピーターの方にも飽きさせない、魅力ある内容となるよう努めた。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法人等に対し科学館やイベントの案内配布・チラシ掲示を積極的に展開したほか、SNS(インスタグラム)を活用した情報発信も開始した。職員研修等については、救急研修や水に関する専門知識の研修のほか、くまもと水検定1級の受験など、職員の個々の能力とお客さまサービス向上に取り組んだ。

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

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

<調査内容及び実施期間>

- ①顧客満足度調査に関する内容
 - ・・・平成30年6月1日から30日まで
- ②施設展示物やイベントに関する内容・・・平成30年9月1日から30日まで
- ③広報や情報発信に関する内容・・・・平成30年10月2日から31日まで
- <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282件)

•アンケート結果に対する対応状況

<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。

・職員の対応・・・・「非常

・・・「非常に満足・やや満足」 94%

常設展示の内容

・・・「良い」86%

【利用者の主な意見】(良い評価)「子どもたちが"熊本の水"について学ぶとてもいい機会になりました。ありがとうございました。」「とても丁寧に説明してくださり、ありがとうございました。たくさんの資料を使って話をしてくださったので、子どもたちがとても興味をもって聞いていました。」などの声があり、お客さまに対する親切丁寧な対応と、水に対する学習の場の提供のあり方について、満足を得られていると考えられる。(改善点等)「川の始まりが知りたい」→坪井川や緑川などの源流を調査。結果を掲示する。「スタンプラリーをもう少し増やしてほしい」→今年度よりイベント回数を増やし対応した。

〇 総合評価

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発揮できるよう、熊本市水の科学館条例並びに仕様書等を遵守し、常にお客さまに対し、平等・公平・公正な取扱いによる安全で快適な運営に努めた結果、指定管理2期目の初年度である平成30年度は、来館者数を前年度から順調に伸ばし単年度目標数値として設定していた12万人を達成することができた。通常業務においては、適正な館運営に努める中で、来館者に対し迅速な対応を図り、また、市民ニーズに合わせた丁寧な館内説明等を行うことで啓発効果の向上が図られたものと考えられる。団体見学では市内小学校を中心に学習要望や希望時間に応じた研修ホールや展示フロア、水の実験室での説明案内、対応に努めた。また、上下水道局指定事業、自主事業では、体験型イベントや幼児・親子向けイベント、熊本地震の記憶と記録を風化させない取組など、魅力ある新イベントの企画立案とリピーターのお客さまも飽きさせない内容となるように創意工夫に努めるとともに地域との連携にも積極的に取り組んだ。実施後には反省点などの洗い出しを行い、常にお客さま視点に立った改善にも取り組んでいる。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	設置目的、協定書、仕様書に基づき、適切に実施された。 また、SNS(インスタグラム)の開設により、多くの方への情報発信に努めた ことからA評価とした。
施設の管理	Α	協定書・仕様書に基づき適切に実施された。 夏場は中池の利用が増えるため、救命講習受講、監視員の配置、毎朝の 池の清掃等を実施することで、大きな事故につながることもなく、安全管理 が行き届いていることからA評価とした。
収支の状況等	В	事務費・管理費等の削減に努めているが、人件費は例年超過している。休館日に行われる定期清掃等の出勤について、超過勤務手当の削減に努め、振替で代休取得をしており、改善策が講じられたものとしB評価とする。

〇 総合評価

基本理念に掲げる水に親しみ、上下水道についての理解を深める学習の場の提供のため、施設所管課との連携のもと適切に管理・運営している。

指定管理2期目の初年度である平成30年度の来館者数は12万人を超え、単年度目標数値の達成 を遂げている。

館内アンケートでは、大半の利用者が親切丁寧な対応に満足を得たと成果が現れている。また、利用者の要望に対し柔軟に対応している点においても高く評価できる。

施設の管理においては、職員の安全意識の向上により、利用者への安全管理が行き届いている。 今後も、熊本地震の記録を風化させない取組、リピータを飽きさせない魅力ある新イベントの実施と ともに、地域とのつながりをより一層密にすることにより、水の科学館を体験学習の場として多くの方 に活用していただけると考えられる。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の管理連宮(ひ 仏 沈 寺	•					
公の施設の名称	熊本市	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30	年(2018年)4月	1日~令和5年	(2023年)3月	31日		
施設所管課	教育委	員会 熊本市立	図書館				
施設概要	393.47r 会い、 コーナ- (内、子 ナー12)	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8.6万冊					
事業概要	等の管理	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					
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
施設利用状況		全体	141,161	180,088	38,927	128%	
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		指定管理料	79,330	75,745	▲ 3,585	95%	
		利用料金収入	0	0	0	100%	
		その他 合計	252 79,582	323 76,068	71 ▲ 3.514	128% 96%	
収支状況		口前	79,562	70,008	▲ 3,314	90%	
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		管理費	72,112	62,908	▲ 9,204	87%	
		事業費	7,817	3,898	▲ 3,919	50%	
		その他	8,411	9,685	1,274	115%	
		合計	88,340	76,491	▲ 11,849	87%	
モニタリングの 実施方法	行の確	指定管理者から提出される年次事業報告、月次事業報告の確認、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、11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

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	2期目、初年度の平成30年度は「他施設との合同」と「更なる地域への貢献」を意識して事業を展開した。例えば、児童館と合同で実施している各種おはなし会や寺小屋事業、小学校への読み聞かせアウトリーチ事業や図書館・児童館・公民館、3館合同による「絵本の読み聞かせスキルアップ講座」事業である。 さらに、3月に施設全体で実施した周年事業「春まつり2019」では、ゲストを招いて熊本地震復興応援イベントを企画し、過去最高の約1,900人の来館を記録した。 また、地域及び時世に応じて展示物を展開し、利用者の方々に知的好奇心を持ってもらった。それらは「ブラジル移民110年記念 上塚周平写真展」、「刀から見た維新史」(刀剣展示)、郷土展示「五足の靴で巡る熊本の世界遺産」である。これらを総合して、年間の来館者数は前年度に対して38,927人増、年比128%となった。

施設の管理	Α	協定書・仕様書に基づいた維持管理業務を計画的に遂行し、施設及び機器類や備品類の修繕では、担当課へ事前報告・決裁後、速やかに対応し、施設利用者から大きなクレームも無く、年間を通して安全かつ快適な環境を提供した。 当施設は、市グリーン宣言事業所として登録しており、全職員が常日頃から省エネ意識を高め、削減目標達成のために取り組むエコ項目を実践した結果、エネルギー・水等の使用量は、基準年比で、電力-4%、水-10%の削減が得られ、環境負荷の低減に寄与した。また、小まめな清掃を積み重ね、平成28・29年度は、部外調査機関においてのCS調査で、「施設清掃、利用者満足度」に関して、全国一位を獲得している。平成30年度に関しても、平成28・29年度以上、清掃の行き届いた施設で運営した。
収支の状況等	Α	事業に係る目的以外の支出等は、一切行わないように顧問税理士に適宜助言を受け会計処理を行い、毎週実施する企業体定例会において収支状況の共有を図った。 また、利用者へのサービスを低下させずに経費を節約することに努め、イベント等の飾り物、印刷物は部外発注を可能な限り控え、手作りのものとした。それらの結果として、手作り感満載のイベントに多く利用者が集い、利用者増となり、並行して前年度に対して経費を低く抑えることができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- ・調査期間 平成30年4月14日~4月22日、12月9日~12月16日及び平成31年2月25日~3月10日(計3回)
- ・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。
- •結果総括

【来館者】

来館者の63%の方が地元南区からで、次いで東区の方が13%を占めている。利用頻度については月 2~3回程度が54%であり、30歳代~40歳代が49%を占め、6:4の割合で女性による利用が多い。

【スタッフについて】

"良い印象"が89%で、"ふつう"以上の良い印象が全体99%となっている。理由として「気持ちの良い 挨拶」や「丁寧や言葉づかい」、「親切な対応」が挙がっている。

【施設の快適さ】

"快適 いつも快適"が88%で、「清掃が行き届いている」「トイレがいつもきれい」「知人から城南図書館が一番良いと聞いた」とのご意見をいただいいた。

【施設の便利さについて】

"設備が充実している"が79%で、「備品が充実している」「イベントが多い」「休館日が少ない」とのご 意見をいただいた。

【開催してほしいイベント】

新聞づくりや著名作家を呼んで講演会、ミニコンサート、上映会、イベント時の託児サービスなどが挙がった。

【課題など】

駐車台数の不足、季節行事の本が少ない、ゴミ箱の設置、売店や軽喫茶、空調管理など。

•アンケート結果に対する対応状況

- ・快適に過ごしていただけるよう、ご意見を伺いながら、室温調整や館内標示といった読書環境づくりに随時勤めている。
- ・駐車場利用者の多い土日等、施設手前側に臨時駐車場を設けて対応している。また大きなイベント 時など誘導員を配置し、安全に駐車利用できるよう対応している。
- ・行事の本など、季節的に要望の高い本は貸出中になってしまう場合が多いため、予約を案内し、他 館から取り寄せて対応している。

〇 総合評価

今年度は、二期目の指定管理期間の初年度として、新たなテーマに挑戦した。「施設の運営」と記述内容は重複するが、その挑戦とは「他施設との合同」、「更なる地域への貢献」である。図書館施設という枠に止まることなく、児童館・公民館と合同で事業を推進すること、また、積極的にアウトリーチ事業に取り組むことにより、結果として、図書館を利用していただける方が増加した。

また、施設管理においては、上記に記載した「施設の管理」以外にも、ソフト面にも力を入れ、「防災・消防・危機対応」の研修・訓練を定期的に行い、職員全体としても安全・安心の施設維持に努めた。更に、経費に関してであるが、利用者増加と比例する経費増加を、反比例させ経費削減の結果とした。これは、ムダ・ムラを省いた備品・消耗品の購入、小まめな節電、また、上記の「収支の状況等」に記載した、手作りの醸成が要因である。

平成28·29年度は、民間調査会社によるCS調査において、「利用者満足度調査」で高評価を得ている。平成30年度も、平成28·29年度以上に「接客·接遇」、「施設環境向上」に取り組んだ。「運営」、「管理」、「収支」の三位一体の推進が、平成30年度結果の総括である。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	市の指定事業・自主事業・その他イベントを開催したが、特に読書推進活動に関する事業では毎月のブックトーク開催・発育段階に合わせたおはなし会など幼少期から本に親しむ機会を与え、郷土に関連した展示・イベント、または地域と連携した事業・世代交代交流など工夫を凝らし、一年をとおして幅広い年齢の利用者があり地域に根付く図書館を目指す努力が感じられた。
施設の管理	В	利用者アンケートでも、「清掃が行き届いている」と高い評価を頂いており 心地よい空間を維持している。
収支の状況等	В	不適切な支出はない。職員全員の省エネ意識が高く、燃料光熱水等コス ト削減に努めている。

〇 総合評価

ー年をとおし様々な工夫を凝らし、来館者の目線にたった事業を行うことで賑わいのある図書館運営ができている。

児童館との複合施設であるため、子どもの興味あるイベントには多くの参加者があり、読書を習慣 づける施設としての役割を果たしている。

また、児童館と連携した「寺子屋事業」「小学校への読み聞かせアウトリーチ事業」や図書館・公民館・児童館の合同事業にも力を入れており、さらに地域と連携し住民に親しまれる図書館となるよう努力を継続して欲しい。

さらに、平成30年度の図書資料貸出冊数は232,068冊であったが、平成29年度より5.7%、熊本地震前の平成27年度より15.3%減少している。図書資料利用促進につながるようなイベント企画に努めてほしい。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連名の	777八711 寸	<u> </u>				
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30:	年(2019年)4月	1日~平成35年	年(2024年)3月	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	とする。 ・熊本市 ・延床面 ・集会室	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、 受乳室等				
事業概要	・健全な ・地域組 ・地域の	・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				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	42,538	59,122	16,584	139%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	79,330	75.745	▲ 3.585	95%
		利用料金収入	0	0	0	
		その他	252	323	71	128%
		合計	79,582	76,068	▲ 3,514	96%
収支状況		+111/7 (2)	山の左南「	山の左南	と共生を展示し	並左は(0/)
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	72,112	62,908		87%
		事業費	7,817	3,898		50%
		その他	8,411	9,685		115%
		合計	88,340	76,491		87%
			設する図書館			
モニタリングの 実施方法	·定期 <i>0</i>		(実地調査、指		報等による書類 カヒヤリング年2	

■ 指定管理者の自己評価 ○ 区分別評価

<u> </u>	評価	評価コメント
施設の運営	Α	30年度は、利用者数を追い求めるのではなく、当児童館の課題としていた高学年向けの利用促進と個別子育て相談に力を入れる計画を立て、目的達成に向けた取り組みを行うことができた。事業に関しても、積み重ねてきた実績に新たな事業も盛り込んだことで、利用者の満足度向上に努めた。利用者の増加に伴い、利用者の安全確保と事業の開催に至まで、仕様に定められている職員配置では補うことができず、児童厚生員を規定以上に配置し、業務の安定化を図った。
施設の管理	Α	遊具関係の消毒や安全点検を通して、利用者に安心して利用できる体制を整えた。アンケート結果を見てもわかる通り、施設全体の清潔感や遊具の充実によって多くの方々にお越しいただくことができていると考える。また、以前より工作室に設置していた長テーブルを、設備投資として、軽くて安全性が高いものへ全て入れ替え、利用者また職員の安全管理に努めた。

収支の状況等

事業に係る目的以外の支出等は、一切行わないように顧問税理士に適 宜助言を受け会計処理を行い、毎週実施する企業体定例会において収支 状況の共有を図った。

利用者の増加に伴い、安全管理を徹底する目的で、規定以上に職員を配置し、人件費の投資を行った。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

調査期間 平成30年4月1日~平成31年3月31日

Α

・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・共通CSモニタリング) (記入者合計 212名)

·調査結果 ·職員対応

良い印象・好感が持てる 100%

・施設の快適さ

とても良い・良い 99.2%

・施設の総合的な満足度

利用したい 100%

•利用者の主な意見

(良い評価)①とても広くてきれいでおもちゃもたくさんあり、家から少し離れていますが、子どもも大好きな場所になったようです。②朝のお集まりで制作したり、いろんな楽しいイベントや講座があって楽しい児童館です。③きれいに掃除してあるので子どもがどこまでいっても安心して見守ることが出来ます。④スタッフの方は親切で気持ち良く利用させてもらっています。

(要望等)①授乳スペースが他の場所にもあったらと思う。②小学生用のトイレスリッパを準備してほしい。③食事用テーブルを増やして欲しい。

•アンケート結果に対する対応状況

①児童館入口に授乳スペースがあります。また、児童館内でも授乳が出来るようケープを準備して貸出をしています。②大人用、幼児用、小学生用のスリッパを準備しました。③新規のテーブルを6台購入し状況に合わせてテーブルを設置しています。

〇 総合評価

利用者数に於いては、昨年と利用者数のカウント方法が異なったことも有り、139%増という結果となった。今年度は、課題としていた高学年の利用促進のための事業や個別子育て相談の充実化を図ることができた。高学年向けの事業は、日赤管理センターから管理栄養士を招き「アスリートを育てる勝負めし」というタイトルで部活動生向けの講演会や「体のケア」についての事業展開し、普段利用しない高学年生や保護者の参加を促すことができた。また、個別子育て相談の充実化を図るため、事業の開催にばかり捕らわれず、職員配置を充実させた中で、利用者への声掛けや仲間づくりのサポートに意識を向け、コミュニケーションを図る努力をした。

安定した運営ができた要因として、地域・図書館との連携の強化、子育て支援クラブキラキラとの協力や共催事業の開催、熊本市全域・地域向けの広報活動の拡大、そして何よりも児童厚生員の前向きな姿勢と資格取得などのスキルアップの成果だと考える。

施設管理については、遊具の新規購入や軽くて安全性の高いテーブルを6台購入するなど、利用者のサービス向上、また安全性の向上を目的とした投資を行った。

収支については、人件費や設備投資など必要な経費に重きを置き、削減できるものに関しては、利用 者サービスの低下にならない範囲で取り組むことができた。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営		指定事業の他、自主事業、イベントについても多様な事業の実施をしている。また、乳幼児~高学年まで年齢に応じた事業を展開するなどの工夫が見られ、利用者の満足度も高く、児童館の利用者数の増加にもつながっている。児童館の利用者数の増加によるトラブルのリスクに対しては、基準以上の職員配置をする等の努力がみられる。また、職員の資質向上を図り、サービスの質の向上に努めている。

施設の管理	Α	遊具や玩具の安全点検についても、日常的に行っており、早期発見に努めている。また、利用者アンケートの結果でも清掃が行き届いていると高い評価を得ているとともに、より安全に利用できる環境づくりが行えている。
収支の状況等	В	企業全体で、収支状況の共有をし、コスト削減に努めている。 また、不適切な支出はない。

〇 総合評価

年間を通して、多様な事業・イベントの実施をしており、児童や保護者の二一ズに応じた事業運営を が出来ている。

併設施設である図書館や地域との連携事業では、アウトリーチ事業や地域の団体と協力して事業を行うことで、児童館と地域をつなぎ、地域住民、多世代の交流が図られ、地域で子どもを育てる環境の向上につながっている。特に、地域組織である子育て支援クラブキラキラについては、活動へのサポートを行っていることで安定した活発な活動ができている。

工夫を凝らした事業運営、気持ちよく利用できる施設管理を行い、満足度の高いサービスを提供することで利用者も増加している。また、城南児童館の周辺は、住宅街が広がり地域の児童数も増加しているため、子育て相談など親子の居場所としての役割を担う活動についも、引き続きお願いしたい。

利用者の増加に対する対応については、今後も柔軟な職員配置等により、適切な運営に努めて欲しい。

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官理連名の	ノ1人ルマ	F				
公の施設の名称	桜の馬	桜の馬場観光交流施設、桜の馬場観光交流施設駐車場				
指定管理者	熊本城	熊本城観光交流サービス 株式会社				
指定期間	平成23	年(2011年)3月	5日~令和13年	₹(2031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	·総合額 ·親水望	延床面積 3,301.36㎡(地上2階建て) 総合観光案内所(328.37㎡) ・歴史文化体験施設(2,136.80㎡) 親水空間施設(48.60㎡) ・多目的交流施設(338.22㎡) 駐車場(299.09㎡) ・駐輪場(78.28㎡) ・駐車場ゲート(72.00㎡)				
事業概要	•多目的	・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				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況	施設利用状況	全体	115,544	115,740	196	100%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	207,813	133,222	▲ 74,591	64%
		利用料金収入	19,548	20,794	1,246	106%
		その他	22,740	20,165	▲ 2,575	89%
		合計	250,101	174,181	▲ 75,920	70%
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	10,301	8,959	▲ 1,342	87%
		事業費	219,920	145,165		66%
		その他	15,837	14,636		92%
		合計	246,058	168,760		69%
モニタリングの 実施方法					告書の確認、定 年1回利用者ア	三期の業務遂行 ンケートを実施

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	Α	昨年度の施設利用を支えたクルーズ船客、二の丸広場でのイベント集客は落ち着きを見せたものの、様変わりする熊本城観光のニーズの変化をとらえ、人気の高いデジタルコンテンツの活用や根強い時代衣装に身をまとうなりきり体験、また、熊本城おもてなし武将隊、少女舞踊団花童との連携企画などの充実に努めたことで、施設利用及び利用料金収入は昨年度を下回ることなく推移した。 また、桜の馬場地区運営協議会の再開により熊本城観光に関する関係者間の情報共有が被災前の状況に戻ったことも集客・増収につながっている。
施設の管理	Α	ハト糞害の発生、日照不良等による植栽枯れ、親水空間の衛生・安全確保などの新たな課題に対して対応しつつ、計画修繕内容の見直しを適宜図るなど、開館後8年経過する施設として、建物設備面の良好な状況維持、特にエレベーター、自動扉、空調、電子機器系の管理を徹底するとともに、日常メンテナンスもさらに強化を図った。

収支の状況等

Α

指定管理料及び事業費の大幅減は展示更新費用減によるもので、入館者数は昨年度並み、利用料金収入がは昨年を超え、収支バランスは安定 している。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

被災後、様変わりする熊本城観光の動向把握のため、熊本城や城彩苑、湧々座の認知度や来訪者意向の調査を目的に昨年度に引き続き全国ネットアンケートを実施した。

【概要】

- 1. 調査期間:平成30年(2018年)7月5日~9月26日
- 2. 調査方法: ネットアンケート(有効回答数319)
- 3. 結果総括:
- ①熊本城観光に対する興味・・・「実際に訪れたことがあり興味がある(57.7%)」「訪れたことはないが興味がある(行ってみたい)(39.8%)」
- ②熊本城の復旧・復興に対する興味・・・・「実際に訪れたことがあり興味がある(45.5%)」「訪れたことはないが興味がある(行ってみたい)(50.5%)」
- ③熊本城の外観公開(2019年)に対する興味・・・・「実際に行ってみたい(92.8%)」「行こうとは思わないが見てみたい(6.6%)」
- ④「桜の馬場城彩苑」の認知度・・・「知らなかった(53.0%)」
- ⑤「湧々座」の認知度・・・「知らなかった(68.0%)」
- ⑥湧々座の人気コンテンツ・・・「プロジェクションマッピング(64.6%)」「VR(50.8%)」「ヘッドマウント ディスプレイ(44.8%)」

【回答者の意見】

城彩苑・湧々座でしか得られない、熊本城に関する体験、熊本に関するグルメ・お土産・歴史文化にまつわるコンテンツに関する情報発信を求められている。キーワードとして、イベント、ガイド、グルメ、スタンプラリー、ツアー、歴史が目立つ。

•アンケート結果に対する対応状況

城彩苑、湧々座について全国的に見て認知度は高まっていないが、熊本城の外観公開には高い 関心度が確認できたことから、今後の湧々座のバーチャルコンテンツと熊本城のリアルコンテンツを 合わせた情報発信につとめる。

特に、被災から復興を表現するプロジェクションマッピング、VR(江戸時代の熊本城、被災前の熊本城)から2019年10月から始まる熊本城特別公開に合わせたコンテンツ開発に取り組む。

〇 総合評価

施設の運営については、昨年度取り組んだ展示更新をもとに、ソフト事業の充実により来館者数の維持、利用料金収入増と、結果を出すことができた。

施設の管理については、開館8年が経過しており、途中被災していることから、特に設備系に意識をはらい、維持管理を徹底するとともに新たな課題に対して解決に向けた取り組みを行った。

また、桜の馬場地区運営協議会の再開により、多目的交流施設の予約業務や乗降場・駐車場の 警備、城彩苑のにぎわい創出など、城彩苑内の幅広い内容の業務を関係機関との協働のもと効率 的に滞りなく実施できた。

収支状況についても運営努力により収支バランスの安定化を図ることができた。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	年度業務計画書に基づき展示更新や企画等が実施されており、熊本城の立ち入り規制が続く中、入館者数が前年並みの水準を維持できている点を評価しA評価とした。
施設の管理	В	年度業務計画書に沿って運営されており、適切であった。 経年劣化の状況を踏まえた建物設備の管理や日常メンテナンスの強化 に取り組んでいる点を評価しB評価とした。
収支の状況等	В	熊本城の立ち入り規制が続く中、利用料金収入が前年並みの水準を維持できている点を評価しB評価とした。 なお、収支減少の要因は事業契約に基づくもので、運営に起因するものではない。

〇 総合評価

昨年度に実施した展示更新を主軸とする提供サービスの充実により、熊本城の立ち入り規制が続く中で前年と同水準の入館者数及び利用料金収入が得られた点は評価される。

施設の管理においては、施設の経年劣化に配慮しながら年度業務計画書に沿った管理がなされており、適正な業務水準が保たれていると判断した。

被災前の水準を上回る入館者数及び利用料金収入を目指し、熊本城特別公開を機会とする提供サービスの再検討による施設のさらなる魅力向上を図るとともに、認知度向上に向けた積極的な情報発信に取り組む必要がある。

【地域密着型施設‧小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

「 <u>施設の管理連宮(</u>	ひ	F				
公の施設の名称	熊本市	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	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					3月31日(3施設) 月31日(13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	・センタ・	・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				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	373,248	358,552	▲ 14,696	96%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	38,400	38,400	0	100%
		利用料金収入	25,151	24,816	▲ 335	99%
		その他	5,517	5,163	▲ 354	94%
		合計	69,068	68,379	▲ 689	99%
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	61,292	53,458		
		事業費	,	3,793		87% 88%
		- 事未 負 その他	4,290 0	3,793	497	08%
		合計	65,582	57,251	▲ 8,331	87%
				,	= 0,001	3770
モニタリングの 実施方法	•定期巡	美務等報告書(月 巡回による業務。 新アンケートによ	遂行確認時に	必要に応じた月	助言・指導等の9 室認	実施

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1調査期間 平成30年4月1日~平成31年3月31日まで
- 2 調査方法 各地域コミュニティセンターにアンケート用紙を設置・回収(回答者数 264名)
- 3 結果総括
- (良い評価)・清掃が行き届いている・事務員の方々の挨拶や丁寧な対応に好感を持った・車いす用のトイレが整備してあり、利用しやすい
- (改善点)・冷暖房の設備が古い・A3用紙が印刷できるコピー機の設置・駐車場の場所や収容台数・ 自動販売機の設置

・アンケート結果に対する対応状況

- ・利用者からの意見や要望については、各運営委員会で随時対応・解決に取り組んでいる。
- ・また、回収したアンケートについて、集計結果や回答を利用者にフィードバックすることで、利用者側 と運営委員会側の双方から、より良い地域コミュニティセンターの運営について、検討されている。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	各運営委員会でアンケートや聞き取りを行い、利用者の意見・要望を把握し、柔軟に対応している。運営委員会だけでは、判断しづらい案件は市と協議のうえ、利用者にとって最適なサービスが提供可能な施設になるよう改善を図っている。また、地域や各種団体との共催事業を行い、より身近なコミセンになるように努めている。
施設の管理	В	衛生面や安全面に配慮した適切な管理が行われている。 軽微な修繕は各施設で行われている。一方で、老朽化による空調設備の 不具合や雨漏りが発生しているが、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ュニティセンターもある。
収支の状況等	В	各施設は利用者に節電節水等を呼びかけ、光熱水費削減に向けた取組 を行っている。 支出についても適切に行われていた。

〇 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・施行規則・協定書に基づいた管理・運営が適切に実施された。

また、施設の利用者以外にも近隣住民が気軽に立ち寄ることのできる場所として、地域コミュニティの形成に寄与していると考えられる。

【地域密着型施設・小規模施設】

■ 施設の管理運営の状況等

<u> 旭設の官理連名(</u>	ク1人ルマ	-				
公の施設の名称	熊本市	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	各地域コミュニティセンター運営委員会(13団体)				
指定期間	平成29	平成28年(2016年)4月1日~平成31年(2019年)3月31日まで(2施設) 平成29年(2017年)4月1日~令和2年(2020年)3月31日まで(2施設) 平成30年(2018年)4月1日~令和3年(2021年)3月31日まで(9施設)				
施設所管課	東区役	所 区民部 総	務企画課			
施設概要		地域づくり活動? 福祉の向上に資			社会のふれあい	と連携を図り、
事業概要	センター	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				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	309,092	299,261	▲ 9,831	97%
		_				
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	31,200	31,200	0	100%
		利用料金収入	23,803	23,909	106	100%
		その他	5,476	5,248	▲ 228	96%
収支状況		合計	60,479	60,357	▲ 122	100%
100 100 100 100 100 100 100 100 100 100		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	54,484	54,675	191	100%
		事業費	2,173	2,392	219	110%
		その他	0	0	0	_
		合計	56,657	57,067	410	101%
モニタリングの 実施方法		務等報告書(月 アンケートの集			巡回による業務 務遂行確認。	※遂行の確認。

■ 利用者アンケートの結果

<u>・アンケートの</u>実施状況

- 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

(良い評価)・清掃が行き届いている・いつも挨拶を返してくれて気持ちがよい・事務員の方が親切・全体的に整理整頓されている

(改善点)・流しや食器が汚れ・事務員の言い方がきつい時がある・駐車場の場所や収容台数

•アンケート結果に対する対応状況

日頃より、来館者に寄り添った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各運営委員会で随時対応・解決に取り組んでいる。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。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	各運営委員会により、指定管理制度に基づいた適切な管理・運営を行っている。 アンケートや聞き取りを行い、利用者の意見・要望を把握し、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。また、判断しづらい案件は市と協議のうえ、利用者にとって最適なサービスが提供可能な施設になるよう改善を図っている。
施設の管理	В	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空 調設備の不具合や雨漏りなども発生したが、利用者への説明や使用制限 など迅速に対応し、修繕に努めた。
収支状況	В	優先順位を付けて備品購入・施設修繕を実施し、予算管理を行っている。 また、事業目的に適合しない支出はなく、会計処理も適切に実施されている。

〇 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。

今後も施設の利用者以外の方が気軽に立ち寄ることのできる場所として、各地域の特性を活かした 行事等を計画し、地域コミュニティの形成に寄与していく必要がある。

【地域密着型施設‧小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

他設の官理理呂の	ルルルル 可	<u> </u>				
公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(西区:14施設)					
指定管理者	各地域	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		年(2017年)4月 年(2018年)4月				
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	∙設置目	・利用許可及びその取り消しに関する業務・設置目的を達成するために必要な業務・施設等の維持管理に関する業務				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	142,449	131,033	▲ 11,416	92%
						_
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	31,900	31,900	0	100%
		利用料金収入	12,473	13,010	537	104%
		その他	1,021	967	▲ 54	95%
収支状況	合計 45,394 45,877 483 101					
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	43,834	43,991	157	100%
		事業費	3,203	2,669	▲ 534	83%
		その他	0	0	0	_
		合計	47,037	46,660	▲ 377	99%
モニタリングの 実施方法	•定期巡	・管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認 ・定期巡回による業務遂行確認時に必要に応じた助言・指導等の実施 ・利用者アンケートによるに基づく履行・業務遂行確認				

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1.調査期間 平成31年1月4日~平成31年1月31日
- 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280件)
- 3.結果総括
- ①施設全体・・概ね不満はなく、いつもきれいに清掃してあるが、駐車場が少ないという回答もあっ た。
- ②事務管理員の対応・・・概ね良好。いつも笑顔で親切との意見があった。

【利用者の要望等】

・「講座やサークル活動の内容を充実してほしい」や「移動式の姿見があるとよい」といった要望があった。

•アンケート結果に対する対応状況

講座やサークルについては、利用希望と現在の講座の状況を比べ、より良い利用ができるよう検討するとした。また、施設の備品については、費用と効果を考え、適宜購入することとした。駐車場が少ないとの意見については、増設が困難であることから、できるだけ詰めて多く駐車できるよう、配慮した。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	マニュアルの改訂があり、新たなマニュアルに沿った運営がなされている。また、利用者に寄り添った運営がなされており、コミュニティの場としても機能している。
施設の管理	В	緊急性を要する修理等は速やかに市へ報告し、運営委員会や市で修理の対応を行っている。また、施設利用者が気持ちよく利用できるよう清潔を保つよう管理している。
収支の状況等	В	施設利用者は減少したものの、減免団体以外の利用が増えたため、利用収入は増加したが、主催・共催事業の減少により事業収入が減少した。 支出についても適切に行われていた。

〇 総合評価

各コミュニティセンターとも、協定書、仕様書の基づき施設管理、運営がなされている。 施設の利用者のみならず、近隣の小学生が下校中に立ち寄るなど、地域コミュニティの場として地 域に密着した施設となっている。また、各コミュニティセンター毎に異なる講座があり、老若男女に楽し んでいただいている。

コミュニティセンターによっては、利用率が低いところもあり、利用促進について取組む必要がある。

【地域密着型施設‧小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

他設切官理理呂の	<u>// 1八/ル</u> 寸					
公の施設の名称	熊本市:	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:	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29:	平成28年(2016年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日まで(3施設) 平成29年(2017年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日まで(1施設) 平成30年(2018年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日まで(7施設)				
施設所管課	南区役	所 区民部 総	務企画課			
施設概要		地域づくり活動? 福祉の向上に資			社会のふれあい	と連携を図り、
事業概要	・センタ・	・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				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	194,499	197,511	3,012	102%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	26,400	26,400	0	100%
		利用料金収入	14,467	15,371	904	106%
		その他	4,571	4,395	▲ 176	96%
		合計	45,438	46,166	728	102%
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	40,991	1,655	<u> </u>	102%
		事業費	2,041	2,097	56	102%
		その他	2,041	2,097	0	103/0
		合計	43,032	43,752	720	102%
	<u>'</u>		•	,		
モニタリングの 実施方法	•定期巡	・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を実施 ・利用者アンケートの実施				を実施

■ 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:各コミセンの判断にて実施
- 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。
- 3 調査結果
 - ①施設全体:きれい。いつも気持ち良く使える。
 - ②管理員の対応:にこやかで感じ良い。親切に対応している。
 - ③施設整備に関する要望等:駐車場が狭い、少ない。入口が狭い、わかりづらい。
 - ④その他:発表会について、活気があり楽しかった。

アンケート結果に対する対応状況

アンケートの結果を見ると、満足されている利用者がほとんどである。事務員が親切に対応し、施設を清潔に保っている結果と思われる。この状態を維持していくよう努めている。駐車場に関する要望が多いが、狭い駐車場に入る際には事務員が誘導するなど、ハード面で制約がある場合でも、可能な範囲で対応を行っている。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	設置目的を達成するため、アンケートの実施や意見要望等を業務日誌に記録し運営委員会で検討するなど、利用者の視点に立ち施設の機能と目的が最大に活かされるよう努めている。また、条例や規則を遵守し利便性を考慮しながら公平な運営に努めている。
施設の管理	В	避難訓練の実施や建物周辺の安全確認及び整理整頓を行い、防犯・防災対策がされている。また、毎日の清掃に加え年に1回以上の全館清掃を行い良好な施設管理を図っている。 経年劣化による設備の不具合も発生しているが、軽微な修繕は各コミセンにて実施し、また、すぐに修繕できない場合も、利用者に影響が及ばないように事務員が対処しながら使用できるように取り組んでいる。
収支の状況等	В	事業内容の充実を図りながら経費削減に努めている。 また、利用料金による収入は、主催事業の実施や地域活動の支援施設 備品の拡充にあて、地域住民や施設利用者に還元されている。

〇 総合評価

利用者数及び利用料金収入は、前年に比べ増加している。地域づくり活動を支援するための拠点施設として、事業内容の充実に取り組んでおり、評価ができる。支出については、管理費、事業費ともに増加しており、収入の範囲で事業の実施、施設修繕や備品購入等、工夫して運営に取り組んでいることがうかがえる。

以上のことから良好な運営管理がなされていると評価できる。

【地域密着型施設‧小規模施設】

■施設の管理運営の状況等

<u>ル成の日年生日の</u>	D 1100						
公の施設の名称	熊本市	熊本市地域コミュニティセンター(北区:20施設)					
指定管理者	各地域	各地域コミュニティセンター運営委員会(北区:20団体)					
指定期間	平成29	平成28年(2016年)4月1日から平成31年(2019年)3月31日まで(3施設) 平成29年(2017年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日まで(3施設) 平成30年(2018年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日まで(14施設)					
施設所管課	北区役	所 区民部 総務	企画課				
施設概要		地域づくり活動? 福祉の向上に資			社会のふれあい	と連携を図り、	
事業概要	センター	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					
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
施設利用状況		全体	261,615	275,291	13,676	105%	
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		指定管理料	45,600	48,000	2,400	105%	
		利用料金収入	19,952	21,510	1,558	108%	
		その他	6,379	6,062	▲ 317	95%	
		合計	71,931	75,572	3,641	105%	
収支状況							
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)	
		管理費	64,709	68,363	3,654	106%	
		事業費	2,878	2,976	98	103%	
		その他	0	0	0	_	
		合計	67,587	71,339	3,752	106%	
モニタリングの	管理 業	務等報告書(日	 報)に基づく履	行確認 定期	巡回による業務	「遂行の確認」	
実施方法		アンケートの集				1 ~ HE HIP 0	

■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:各コミセンの判断にて実施
- 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。
- 3.調査総括
 - •回答者数: 男性 521名、女性 1734名、不明2名、計 2257名
 - (10代125名、20代37名、30代142名、40代191名、50代233名、60代604名、70代698名、80代以上

227名)

- ・回答内容では施設利用者の96%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、 施設の管理運営面には特に大きな不満は挙げられていない。
- ①施設全体:管理については施設全体が、きれいに管理されており利用しやすい。
- ②管理員の対応:接遇面でも気持のよい対応を受けており、やさしさが感じられる。
- ③施設整備に関する要望等:鏡の設置については、ダンス等の施設利用者が増え複数の施設において要望があり、施設で購入されたところもある。
- ④その他:駐車場の整備(舗装等)をしてほしい、狭い。駐車場への出入りがしにくい。などの意見も寄せられた。

•アンケート結果に対する対応状況

アンケートにて要望のあったものについて、対応可能なものについては備品購入や施設整備等で対応されている。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。

〇区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	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。 また、地域や各種団体との共催事業を行い、より身近なコミセンになる様に努めている。
施設の管理	В	協定書及び仕様書等に基づく管理運営が適切に実施されている。快適に利用できるよう毎日の清掃も怠らず維持管理に努めている。経年劣化による空調機関係の故障や多目的トイレの故障なども発生したが、利用者への説明や使用制限など迅速に対応し、改善までスムーズに運ぶことができた。また、毎月1回施設内の電気設備(コンセント等)点検を実施し防災にも注意を払っている。
収支の状況等	В	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、利用料収入増については、施設の修繕や備品等の購入に当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。

〇総合評価

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、協定書等に基づいた管理、運営がなされている。地域住民主体の地域づくり活動拠点施設として、地域づくり活動、地域福祉活動、生涯学習に関する活動等の推進に努めるととも、主催事業や共催事業の実施による地域課題の解決に寄与し、地域の連携とふれあいを深める地域住民の福祉向上といった役割を果たしている。以上のことから、適正に管理運営されていると評価できる。

【地域密着型施設‧小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

他設の官理連名の	ソルルカ	T .				
公の施設の名称	熊本市	熊本市老人憩の家(129施設)				
指定管理者	熊本市	熊本市老人憩の家運営委員会				
指定期間	平成26	年(2014年)4月	1日~平成31年	丰(2019年)3月	31日	
施設所管課	健康福	祉局 福祉部 🖟	高齢福祉課			
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。				
14		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	176,497	176,356	▲ 141	100%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	6,217	6,217	0	100%
		利用料金収入	0	0,2.7	0	-
		その他	28,578	21,073	▲ 7,505	74%
		合計	34,795	27,290	▲ 7.505	78%
収支状況			-	<i>,</i>	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	14,907	14,226	▲ 681	95%
		事業費	0	0	0	_
		その他	0	0	0	
		合計	14,907	14,226	▲ 681	95%
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	書に基づく履っ	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。

- ◆高齢者が利用する施設なので、フローリングにしてほしい。
- ◆エアコンをつけてほしい。
- ◆施設の老朽化により建物全体が傷んでいる。雨漏りや屋根の修繕、塗装等やって欲しい。
- ◆地域の高齢者が集まるのにとても便利で、憩の場となっている。

•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。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	協定書・仕様書に基づく業務が適切に実施されている。 地域密着型施設として、パソコン教室等の勉強会や高齢者サロン、いき いき体操、季節のイベント等を開催するなど、高齢者の健康増進と生きが いづくりのための取組が行われている。
施設の管理	В	協定書・仕様書に基づく施設の管理が適切に実施されている。 施設周辺の美化はもちろんのこと、電気設備の点検も火災等が発生しな いよう日常的に実施し、市へ遅滞なく報告している。
収支の状況等	В	事業計画に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されてい る。

〇 総合評価

町内自治会や老人会等により構成された運営委員会が管理を務めているが、施設の管理・運営は協定書・仕様書に基づいて適切に実施されている。

各施設それぞれ、高齢者が1人で自宅にこもらないよう互いに声を掛け合って頻繁に講座やイベントを開催する等様々な工夫がみられる。

なお、経年劣化により修繕必要箇所が増加しているところであるが、利用者に不都合の無いよう優 先順位をつけながら修繕を実施していきたい。

【地域密着型施設‧小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

他設の官理連呂の	グルルル・マ					
公の施設の名称	熊本市	熊本市共同利用施設託麻東部会館				
指定管理者	熊本市	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30	年(2018年)4月	1日~平成33年	₹(2021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	に基づ	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。				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	2,324	2,362	38	102%
	'					
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	296	300	7) 的千 <u></u> 皮指版	
		利用料金収入			——— `	101%
		利用科金収入	0	0	0	
		合計	296	300	4	101%
収支状況			290	300	- 41	101/0
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	290	290	0	100%
		事業費	0	0	0	
		その他	0	0	0	_
		合計	290	290	0	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に基づく履行確認 定期の業務遂行確認(年2回)				

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間 : 平成30年(2018年)4月1日~平成31年(2019年)3月31日

2. 調査方法 : 玄関に「苦情等受付簿」を設置し、随時確認を行う。

3. 結果総括 : 苦情受付簿への記載事項は無く、管理運営面で特に大きな不満はあげられていな

い。

・アンケート結果に対する対応状況

「苦情受付簿」には、管理運営面で大きな不満はあげられていないため、現状の管理体制を維持しているが、不満等が今後出た場合は、その都度対応をする予定である。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	施設の運営については、仕様書・協定書等に基づく業務が適切に実施された。 利用者数も維持されており、堅実な運営をしている。
施設の管理	В	施設の管理については、仕様書・協定書等に基づく業務が適切に実施された。 限られた施設の修繕・改善費の中で、施設の管理のために効果をもたらす 改善を実施している。
収支の状況等	В	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。

〇 総合評価

熊本市共同利用施設託麻東部会館の運営にあたっては、託麻東校区第八町内自治会で組織する 指定管理者が地域住民の要望を反映しながら、施設の管理運営を行っている。また、航空機の騒音 により生活環境を著しく阻害されている地域住民が集会や学習のために利用する施設という、当該 施設の目的を深く理解され、自治会役員をはじめとする地域の皆様が無償で行われているボランティ アに支えられて施設の運営が成り立っている。

平成30年度は新たな指定期間の開始の年であったが、特に問題なく管理運営が行われていた。昨年に比べ、利用件数は減少しているが(202件→186件)、1件あたりの利用人数が増加しているため使用人数はやや増加していた(2324人→2362人)。

【地域密着型施設‧小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

心成の自注定古い						
公の施設の名称	三山荘	二川壮				
指定管理者	熊本市	熊本市戸島地域環境保全協議会				
指定期間	平成30	年(2018年)4月	1日~平成33年	丰(2021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	びいこし 延べ面	工場建設に伴う還元施設で、高齢者の福祉施設の拠点として、市民の健康増進及 びいこいの場として利用できる施設である。 延べ面積992.63㎡(平屋) 男女浴室、会議室、大広間、和室、多目的ルーム等				
事業概要		熊本市余熱利用施設条例に基づき、三山荘の管理(収納事務)及び球技大会や季節毎による行事(しょうぶ湯、ゆず湯)の開催を実施する。				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	51,418	46,174	▲ 5,244	90%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	15,397	15,300	▲ 97	99%
		利用料金収入	0	0	0	
		<u>その他</u> 合計	0	0	0	-
収支状況		百計	15,397	15,300	▲ 97	99%
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	4,747	4,585	▲ 162	97%
		事業費	167	266	99	159%
		その他	9,613	11,021	1,408	115%
		合計	14,527	15,872	1,345	109%
モニタリングの 実施方法	生管理	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

・アンケートの実施状況

- 1. 調査方法 利用者に直接渡し、記入後回収。(アンケート件数49件)
- 2. 結果総括 施設の利便性、職員の対応、施設や設備の利用した感想等については、概ね良いとの回答が多く、大きな不満等はなかった。
- ・施設の利便性について・・・「満足・概ね満足」93.8%
- ・施設の対応について・・・「満足・概ね満足」100%
- ・施設の設備について···「満足·概ね満足」97.8%

【利用者の主な意見】

(良い評価)・職員さんのサービスが行き届いていて何も言う事ありません。感謝しています。・とても満足しています。・施設周辺の花壇の整理、清掃等よく行き届いており、楽しく気持ちよく入浴できております。・笑顔の接客に感謝です。

(改善点等)・入浴時間をできれば延長してほしい。・鏡が少し見えにくいので、対応をお願いします。・ 売店があればよいと思います。・イベントを年に1回から2回程度行ってほしいと思います(例えばカラ オケ大会等)

・アンケート結果に対する対応状況

- ・入浴時間の延長、売店の設置等については、今後状況等を見ながら検討していきたい。
- ・鏡については、清掃を行った。
- ・現在行っている球技大会や季節の行事(しょうぶ湯、ゆず湯)等の内容の充実を図るとともに、新たなイベントについても検討していきたい。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	毎月の定例会において、施設の問題点や今後の行事等について検討を行い、安定的な運営に努めていた。また、職員の接遇研修やAED取扱い研修等行うことにより、市民サービスの向上を図るなど、利用者数増加のため努力している。
施設の管理	В	特に浴槽のお湯の管理については、毎日定期的に検査を行うことにより、利用者の安全を確保することができていた。その他、施設の機器等の管理についても、定期的に点検等を行うことにより安全を保つことができていた。
収支の状況等	В	使用料の収納事務については、適切に事務処理が行われていた。また、 指定管理料の支出についても、適正な事務処理がされていたことを確認し た。

〇 総合評価

平成30年度は、4月の震災復旧工事による休館と、工場の定期点検により10月と2月に休館することとなったため、利用者数も昨年度の5万人には届かなかったが、年間利用者数は4万6千人となり、その7割を地元住民が占めており、地域密着型の施設としての役割を十分果たしている。

今後も、更なる利用者数増加に向けて努力してほしい。また、施設の衛生面(浴槽のお湯の管理)には特に注意をし、地域密着型施設として魅力ある施設づくりに努めてほしい。

【地域密着型施設‧小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

施設の官埋連呂(<u> 刀仏沈寺</u>					
公の施設の名称	熊本市	熊本市九州自然步道利用拠点施設				
指定管理者	九州自	九州自然步道利用拠点施設管理委員会				
指定期間	平成30	9年(2018年)4月	1日~平成35	年(2023年)3	月31日	
施設所管課	農水局	農政部 農業	政策課 森づく	り推進室		
施設概要	芝生広:	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: する。	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。				
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	19,015	18,095	▲ 920	95%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	6,349	6,456	107	102%
		利用料金収入	0	•	0	_
		その他	28	28	0	100%
		合計	6,377	6,484	107	102%
収支状況		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	並在比(04)
		<u>文田(十円)</u> 管理費				前年比(%)
		<u>官理負</u> 事業費	5,987 651	5,655 714	▲ 332 63	94% 110%
		<u> </u>	001	/14	03	110%
		合計	6,638	6,369	Ŭ	96%
			•	·		•
モニタリングの 実施方法	の確認		定管理者へのは	ニアリング)年2	告書の確認・定 2回(9月28日、3	

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- (1)調査期間 平成30年4月1日から平成31年3月31日まで
- (2)調査方法 館内にアンケート様式を設置し、回収箱で回収
- (3)集計結果 回収件数 25件

施設全体について・・・非常に良い(15件)、良い(5件)、普通(3件)、記載なし(2件) 職員の対応 ・・・非常に良い(17件)、良い(3件)、普通(3件)、記載なし(2件) 来館者居住区域 (県内)・・・60% (県外)・・・40%

【利用者の主な意見】(良い評価)・職員の対応が親切、施設が清潔、景色がよい、

民芸品・工芸品が見られてよかった

(改善点)・お土産物を販売してほしい

・アンケート結果に対する対応状況

職員の対応や施設の設備等に概ね満足しているとの結果。

土産品販売コーナーを増設して欲しいとの要望もあるが、営利目的の販売などできないため直売所等の売店は設けていない。代わりに、利用者の満足度向上のために、特産品や金峰山地域の歴史・ 文化を紹介する情報展示コーナーを毎年リニューアルし充実させるなどの工夫を行っている。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	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 施設の運営がされている。
施設の管理	В	施設の点検が定期的に行われており、安全管理に努め、適切な運営がなされている。また、日々の清掃や除草作業についても熱心に取り組んでいる。
収支の状況等	В	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。

〇 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はなく、地元の団体、小・中学校などと連携したイベントの実施や場所の提供を行うなど、地元住民のコミュニティ広場としての役割を担っており、地域に根ざした施設となっている。

また、地元の歴史・文化を紹介する展示コーナーを充実させる工夫を行うなど、サービスの向上にも 努めており、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。

【地域密着型施設‧小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

<u> 他設の官理選名の</u>	ソルルサ	7				
公の施設の名称	熊本市	熊本市西里老人福祉センター				
指定管理者	社会福	社会福祉法人 熊本市西里老人福祉センター				
指定期間	平26年	(2014年)4月1日	日~平成31年(2019年)3月3	1日	
施設所管課	健康福	祉局 福祉部	高齢福祉課			
施設概要	◆延床 ※併	地域福祉の拠点として、総合的な福祉の向上に努める。 ◆延床面積(567.53㎡)敷地面積(2509㎡) ※併設のデイサービスセンターの面積含む ◆事務室、集会室、談話室、男女浴室、図書室、相談室、機能回復訓練室、多目				
事業概要	◆センタ◆生活	◆センターの施設等の使用許可 ・維持管理に関する業務 ◆生活、健康等への各種相談・講習会の参加 ◆地域交流イベント、レクリエーション等の開催				
14		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	7,782	6,445	▲ 1,337	83%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	8,571	8,599	28	100%
		利用料金収入	Ô	0	0	_
		その他	63	54	▲ 9	86%
		合計	8,634	8,653	19	100%
収支状況						
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	4,634	5,624	990	121%
		事業費	3,174	3,414	240	108%
		その他	2,092	597	▲ 1,495	29%
		合計	9,900	9,635	▲ 265	97%
モニタリングの 実施方法		告書、月報等の 印用者アンケー		認。実地調査	こ、ヒアリングによ	はる業務遂行の

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1.調査期間 平成30年3月1日~16日
- 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(回収件数49件)
- 3.結果総括 ◆職員について「満足・概ね満足」98%
 - ◆困り事への対応「満足・概ね満足」100%
 - ◆館内清掃について「満足・概ね満足」96%

(利用者の主な意見)◆全体的に職員の対応も良く、満足している。

(改善点等)◆駐車場を広くしてほしい◆お風呂の再開を待ってる◆ホール使用でカラオケが多い

•アンケート結果に対する対応状況

- ◆駐車場に関しては、市に相談する旨を伝える
- ◆お風呂の再開については、今年度修繕を行う旨を伝える
- ◆ホール使用については、代表者会議等で話し合いを行う旨を伝える

〇 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・仕様書に基づき適切に施設の運営が行われている。 デイサービスセンターとの合築施設であるという特性を活かして、合同で イベントを開催して交流を図ったり、合同避難訓練等を行うことで支え合い の意識を持つことにつなげたりと効果的な運営がなされている。
施設の管理	В	協定書・仕様書に基づき適切に施設の管理が行われ、定期点検・保守点 検等も適正に実施されている。 また、利用者が気持ちよく利用できる環境づくりのため、施設の美化に努 めている。
収支の状況等	В	協定書・仕様書に基づき適正に会計処理が行われている。 また、目的外の支出もなく、エコオフィス活動を推進することにより経費削 減に努めている。

〇 総合評価

同一法人が運営する7つの老人福祉センターの所長が定期的に集まって情報交換を行うことで、切磋琢磨しながら施設運営を行っているため、利用者の満足度が高くなっている。

また、利用者からの意見・要望に対しては、施設と指定管理者本部が連携しながら解決に努め、他施設とも情報共有していることが各施設のレベルアップにつながっており、同一法人が複数施設を管理する強みを活かした運営が行われている。

利用者アンケートでの職員への満足度も高く、利用者と良好な関係が構築できていることが伺える。

今後も利用者ニーズを的確に把握し、利用者の健康増進や生きがいづくりに寄与していただきたい。

【地域密着型施設·小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

<u> 施設の官理連宮(</u>	<u> 刀状况</u> 号	F				
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 高齢福祉課					
施設概要	◆休館	◆所在地: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)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		全体	2,338	2,301	▲ 37	98%
		収入(千円)	H29年度	H30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	-
収支状況		その他	0		0	-
		合計	3,999	3,999	0	100%
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	3,388	3,304		98%
		事業費	ა,აიი 0	3,304	▲ 84	96%
		- 事 来負 その他	0		0	
		合計	3,388	3,304	0 ▲ 84	98%
		нн	3,300	0,004		33/0
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 ◆利用者アンケート調査実施					

■ 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31年2月から3月末の2ヵ月間実施。

2.調査方法 3.結果総括

講座の際にアンケート用紙を準備し、任意で記入後、投函箱に入れて頂き回収する。(32名より回答) 90%以上の利用者が「やや満足」以上の回答しており、概ね満足している結果が出ていますが、施設 環境・講座の受講者数で若干の「やや不満」がありました。

- ◆講座(日数・内容・時間・教材・指導・人数・環境)については、「満足・やや満足」90%
- ◆講座が技能向上及び仕事に役立っているか「十分・やや十分」99%
- ◆講座参加の理由 「広報」19% 「友人」59% 「その他」 21%

講座の参加目的は「ふれあい」「仕事への活用」「自己の技能向上」「ボケ防止」といった回答があり、利 用者の要望・意見は「インターネット環境の整備」「駐車場の少なさ」とった要望・意見がありました。

•アンケート結果に対する対応状況

アンケートについては、概ね「やや満足」以上の回答を頂いていますが、インターネットの設置に伴う施設 環境の整備は以前から多数意見がありましたが、現在のところ高齢者技能習得センターの主旨沿わない 為、未定です。 駐車場にスペースの確保が物理的に不可能な為、可能な限り相乗りや公共交通で来て 頂く様お願いしています。

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	協定書、仕様書に基づく業務が行われている。アンケート内容については、内容数が追加され改善が見られた。実施している講座に対して技能向上及び仕事に役立っているかでは、満足度の高い結果が得られている。
施設の管理	В	仕様書に基づいた維持管理業務を実施している。
収支の状況等	В	事業計画計画に適合しない支出等はなく、適切に実施されている。

〇 総合評価

施設の運営・管理に関して、協定書、仕様書に定めている業務が実施されている。緊急時対策、防犯対策としてとして月に1度警察と会議を実施している。実施講座は、パソコン教室が人気であるが、参加人員の低い講座がある。この講座については、内容の見直しが必要である。社会的ニーズ、利用者の増加を図るために今後も効果的な講座の展開に期待する。

【地域密着型施設‧小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

	ノンハン	Г				
公の施設の名称	熊本市職業訓練センター、熊本市事業内高等職業訓練校					
指定管理者	熊本市職業訓練施設管理共同企業体					
指定期間	平成30年(2018年)4月1日~令和3年(2021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					
		(人)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
施設利用状況		全体	26,163	26,065	▲ 98	100%
		収入(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		指定管理料	21,200	22,188	988	105%
		利用料金収入	0	1,585	1,585	_
収支状況		その他	0	2,432	2,432	=
		合計	21,200	26,205	5,005	124%
		+111/477	1100左曲	山の左南	ムギケ英雄法	公 左(k/0/)
		支出(千円)	H29年度	H30年度	対前年度増減	前年比(%)
		管理費	20,918	24,832	3,914	119% 493%
		事業費	282 0	1,391 0	1,109 0	493%
		<u>その他</u> 合計	21,200	26,223	•	124%
		— H1	_ : ,_ 30	,	-,-=0	
モニタリングの 実施方法		管理者から提出。)業務遂行を現			服告書の確認	

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

【熊本市職業訓練センター】

- ①施設使用申請者に対してアンケートを実施した。(H30年度実績:21件)
 - ・本館2階男子トイレの臭い、小便器の詰まり・渡り廊下奥男子トイレ床の排水不良
- ②一般講座・講習受講者に対して個人アンケートを実施した。
 - ・センターまでの道幅が狭い 4件・センターまでの道が暗い 3件
 - ・センターまでの道が分かりにくい 8件
 - ・公共交通機関等の交通の便が悪い2件・Wi-Fiがあると良い1件

【熊本市事業内高等職業訓練校】

- ③施設の利用について
 - (花園校)・コンビニや飲食店が遠い・実習棟にエアコンが欲しい・シャワー室が欲しい・洗い場が狭いので、大きいものを洗う場所が欲しい
 - (花園校・南熊本校)・駐車場を整備して欲しい
- 4訓練について
 - ・現在の指導方法で良い

|・アンケート結果に対する対応状況

①施設使用申請者より

- ・本館2階男子トイレ及び渡り廊下奥男子トイレの問題(小便器の臭い及び詰まり、床の排水不良)については、修繕費を活用し、本館2階男子トイレの小便器3台の薬品投入処理、ポンプ吸出し処理及び、渡り廊下奥男子トイレの床排水トラップ取替修繕を行った。
- ②一般講座・講習受講者より
- ・センターまでの道幅が狭い、道が暗い、分かりにくい、交通の便が悪いとのご意見については未対応。
- •Wi-Fiがあると良いとのご意見について検討中。
- ③昼食は弁当の配達を依頼しており、飲み物はセンタ―内の自販機を利用するよう依頼。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	В	平成29年度までは、熊本市職業訓練センターと熊本市事業内高等職業訓練校の2施設の管理運営を、それぞれ(職)熊本市職業訓練センターと(職)熊本市職業訓練協会に担っていただいたが、熊本市職業訓練センターの施設を大型改修して機能を集約し、平成30年度からは、当該2法人による共同企業体にて施設の管理運営を行うこととなった。機能統合により総施設規模が縮小したことから、指定管理者が運営する職業訓練校以外の団体への貸し出し数が減少しているため、更なる効率的な運営を求めていく。
施設の管理	В	熊本市職業訓練センターにおいては、協定書等に基づく管理業務が適切に実施された。なお、昨年度に引き続き実習棟等に雨漏りが見られるが、指定管理者にて管理できる規模を超えているため、市で対応を行う。 熊本市事業内高等職業訓練校においても施設を適切に管理されていたため、B評価とした。
収支の状況等	С	事業収入26,205千円に対し事業支出26,223千円となり、収支状況としては▲18千円とわずかに支出超過となったが、適正な会計処理が行われている。 なお、共同企業体のうち1法人について、再三の依頼にもかかわらず決算書の提出がないことから、C評価とした。

〇 総合評価

日頃から頻繁に施設の見回りを行うなど、指定管理者として適切な施設管理であると評価できる。 なお、平成30年度より、共同企業体としての指定管理となったが、平成29年度までの指定管理者が 構成員となっているため、施設管理の継続性は担保される。

共同企業体として初年度の運営であったこと、機能統合により総施設規模が縮小したことなどから利用者数が減少している。なお、令和元年度より、(職)熊本市職業訓練センターが実施する職業訓練校の学科増設によって利用者増が見込まれるため、これまでの管理運営状況を踏襲しつつ、より一層の効率的な施設運営を図っていく必要がある。

決算報告に係る附属書類の提出が一部遅れており、指定管理業務以外も含めた、法人としての詳細な収支状況を把握できないことから、早急な提出及び体質の改善を強く求めていく。