

施設ごとの評価結果

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市男女共同参画センターはあもにい																																																					
指定管理者	はあもにい管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成29年(2017年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 人権推進部 男女共同参画課																																																					
施設概要	(1) 名称 熊本市男女共同参画センターはあもにい (2) 所在地 熊本市中央区黒髪3丁目3番10号 (3) 敷地面積 7,595㎡(但し無料第1駐車場、第2駐輪場含む) (4) 延床面積 5448㎡(但し、第1駐輪場、塵芥集積所含む) (5) 建設費 2,280,000千円 (6) 開館日 平成2年4月7日																																																					
事業概要	(1) 条例第20条に規定する業務 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。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>164,415</td><td>153,251</td><td>▲ 11,164</td><td>93%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	164,415	153,251	▲ 11,164	93%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	164,415	153,251	▲ 11,164	93%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>153,360</td><td>155,143</td><td>1,783</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>41,488</td><td>39,045</td><td>▲ 2,443</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>194,848</td><td>194,188</td><td>▲ 660</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>183,422</td><td>181,196</td><td>▲ 2,227</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>12,275</td><td>12,510</td><td>235</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>195,697</td><td>193,706</td><td>▲ 1,992</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	153,360	155,143	1,783	101%	利用料金収入	41,488	39,045	▲ 2,443	94%	その他	0	0	0	-	合計	194,848	194,188	▲ 660	100%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	183,422	181,196	▲ 2,227	99%	事業費	12,275	12,510	235	102%	その他	0	0	0	-	合計	195,697	193,706	▲ 1,992	99%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	153,360	155,143	1,783	101%																																																		
利用料金収入	41,488	39,045	▲ 2,443	94%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	194,848	194,188	▲ 660	100%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	183,422	181,196	▲ 2,227	99%																																																		
事業費	12,275	12,510	235	102%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	195,697	193,706	▲ 1,992	99%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)、利用者アンケート・指定管理者の自己評価																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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。 7月に敷地内全面禁煙となり、当初は利用者や近隣からの苦情もあったが、丁寧に説明するとともに、マナーパトロールとして周囲を巡回するなどの対応をし、理解を得ることに努めた。 2月後半からは新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐため、施設利用の再検討の要請や感染予防の徹底など迅速かつ丁寧に行った。3月開催予定の指定事業1講座を中止せざるを得ず残念だったが、本年度はこれまで行ったことのない男性向けの本格的な男女共同参画基礎講座となるメンズカレッジを開講。 同講座を紹介した冊子を作成し、熊本市内外に向け情報を発信するなど、新たな取り組みに挑戦した。 また、多様な研修や資格取得など職員の資質向上に努めたことからA評価とした。
施設の管理	A	関係法令、管理業務仕様書に基づき適切に管理を実施した。老朽化の影響で、避けられない故障等があったが、業務や設備に精通した職員と協力会社との連携で、利用者への影響を最小限にすることができた。 また、長年の課題であった敷地内の駐車場が満車になった際に発生する近隣への不法駐車、国道3号線への車列のはみ出し等については、乗り合わせや、交通公共機関の利用、無料駐車場の利用を案内し続けたことにより、苦情やトラブル等もなく、改善されつつある。 老朽化による破損、汚損等はあるものの、アンケート調査でも清掃状況には高い評価を得ており、これらを総合してA評価とした。
収支の状況等	B	関係法令や企業体経理規定を遵守し適正な会計処理を行った。施設の老朽化や、利用団体の高齢化に伴う利用減に加え、近隣に新しい施設がオープンしたこともあり、施設利用は漸減傾向にある。利用料収入も比例して減少している。空調機の効率的な運転制御や、電力会社の見直し、日常的な経費節減もあり、コロナウイルス拡大前においては、若干の黒字決算を見込んでいたが、2月後半から3月にかけて利用料金収入が激減し、赤字決算となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

〔利用者アンケート〕

1) 実施期間

①令和元年9月1日～9月30日 ②令和 2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、1フ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 ①174枚 ②53枚

5) 主な回答内容

来館目的 (1－③) ・貸室58.8% ・一般講座・研修参加15.5%

貸室利用 (2－①) ・とても利用しやすいor利用しやすい73.7% ・普通16.7%

駐車場 (2－③) ・とても良いor良い45.0% ・普通25.3% ・悪い5.7%

接客態度 (3－①) ・とても良いor良い67.4% ・普通21.3% ・わからない1.7%

●自由回答抜粋

・駐車場が少ない ・無料駐車場が遠い ・洋式トイレが少ない ・利用料を安くしてほしい

・床が滑りやすい ・リハーサル室のピアノの音が一部出ない

・駐車場の方が親切でした ・気軽に利用しやすい

・男性向けのコーヒー教室に参加しました。また参加したいです。 など

・アンケート結果に対する対応状況

駐車場やトイレ、備品についての要望が多かった。無料駐車場の拡張により、台数が不足することは少なくなると思われる。混雑予測など丁寧に対応することにより、満足度を高めるよう努めている。リハーサル室Aに設置している電子ピアノは、本来設置する必要がある備品ではないが、伴奏や音合わせなど利便性向上のためサービスで設置している。老朽化から不具合が発生しており、改善の要望が多かったため更新することとした。

○ 総合評価

当館の事業運営における課題である「子どもや若者、男性の会館及び男女共同参画への周知・関心の喚起」に力を注ぎ、一定の成果を得られた年度であったと感じている。市民協働のイベント「はあもにいフェスタ」では、子ども連れのご家族に来館いただける企画が功を奏し、幅広い年代の皆さんに「はあもにい」と男女共同参画に触れる機会を提供できた。大学や高校への出前講座では、講座の前に必ず「はあもにい」の意義・概要について紹介。企業の経営者や総務人事を担当する男性を対象としたメンズカレッジでは、来館も受講も初めてという参加者が多く、扉を開いた感があった。貸館業務では、敷地内禁煙について、受付時、打ち合わせ時、当日と丁寧な説明を行い、理解をいただいた。併せて、敷地内外の巡回、タバコの吸い殻を含む会館外の掃除にも努めた。老朽化に伴うリスクがある箇所については早めに所管課に相談し、安全、快適にご利用いただけるよう最善を尽くした。今後も、ジェンダー平等はもちろん、環境配慮などSDGsを踏まえた取り組みを継続していく所存である。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	男女共同参画の視点に立った防災出前講座の実施や、男性の男女共同参画への理解促進に向けたGEジャーナルの発行など、仕様書が要求する以上の積極的な取り組みを実施している。また、新型コロナウイルス感染拡大からミモザフェスティバルは中止となったものの、11月実施の「はあもにいフェスタ」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、来館者を増やすことで市民の男女共同参画への理解促進に努めている。
施設の管理	A	施設や設備の経年劣化が著しく、不具合による不測の事態が危惧される中、危険度が高いもの、来館者への影響が大きいものを考慮した的確な改修の優先順位がつけられ市側とも情報共有ができており、突発的なトラブルに対しても市への連絡や応急対応ができています。また、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、特に舞台事業担当者の難関資格取得などスキルアップにより、現状の中で最大限の成果が発揮できています。
収支の状況等	A	新型コロナウイルスの感染拡大により、令和2年2月以降は利用者の減少から厳しい運営状況にあるものの、これまでは指定管理移行後、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な伸びを示してきた。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ます。

○ 総合評価

令和元年度については、これまで目玉事業として特に力を入れてきた「はあもにいウィメンズカレッジ」に加え、男性の男女共同参画に対する理解促進を図ることを目的とした「はあもにいメンズカレッジ」の開講及び冊子「GEジャーナル」の発行など、精力的に男女共同参画の裾野を広げる事業を実施した。また、昨年度に引き続き、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するなど、積極的に企画・運営に臨む姿勢が見られた。

また、指定管理2期目も後半に差し掛かりつつある中で、新型コロナウイルスの感染拡大の影響から2～3月の来館者が減少したものの、これまで積み重ねてきた管理運営の経験を生かし、着実に来館者数を伸ばしてきたことは評価に値する。

さらに、舞台技術スタッフによる難関資格の取得など人材育成やスキル向上にも大変積極的な姿勢がみられる。

今後は、新型コロナウイルスの影響からこれまでとは違った施設運営が求められる部分もあり困難な状況ではあるものの、これまでも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いることから、今後も創意工夫を図りながら適正な会館運営が行われていくものと期待がもてる。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市祖崇廟納骨堂																																																					
指定管理者	公益社団法人 熊本市シルバー人材センター																																																					
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 人権推進部 人権政策課																																																					
施設概要	(所在地) 熊本市中央区九品寺5丁目10番14号 鉄筋コンクリート造り2階建ての納骨堂(納骨壇221壇)																																																					
事業概要	当該施設の維持管理及びその利用者の許認可、利用料金の徴収等をおこなう。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>1,746</td><td>1,595</td><td>▲ 151</td><td>91%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,746	1,595	▲ 151	91%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	1,746	1,595	▲ 151	91%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>954</td><td>966</td><td>12</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>446</td><td>454</td><td>8</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>1,400</td><td>1,420</td><td>20</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>1,344</td><td>1,390</td><td>46</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>1,344</td><td>1,390</td><td>46</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	954	966	12	101%	利用料金収入	446	454	8	102%	その他	0	0	0	-	合計	1,400	1,420	20	101%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	1,344	1,390	46	103%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	1,344	1,390	46	103%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	954	966	12	101%																																																		
利用料金収入	446	454	8	102%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	1,400	1,420	20	101%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	1,344	1,390	46	103%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	1,344	1,390	46	103%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書(年12回) ・利用者アンケート(7月・3月) ・現地調査実施(9月・3月)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	利用者の時間外の急な納骨等にもできるだけ対応するなど利用者目線の柔軟な対応を心掛けている。
施設の管理	B	施設内外の清掃(除草)等に心掛け、安全で清潔な環境を保つよう心掛けている。またコロナ発生以降は入口に消毒薬を準備して感染防止に努めている。
収支の状況等	B	収入の安定のため、長期の未納利用者が発生せぬよう転居者の確認など早めの徴収を目指している。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
①調査方法 7月及び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：79名 3月：49名の回答あり
・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、アンケートにおいて指摘事項が発生した場合、即時対応できるような体制を整えていく。

○ 総合評価

コロナ発生の影響か来所者の減少が見られるが、消毒薬の準備や管理人のマスク着用などの対応を行っている。安心して来所して頂ける環境づくりを心掛けている。
--

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書に基づいて作成した年間計画書通り、適切である。事故・事件などもなく施設の運営管理ができており、全体的に良好である。
施設の管理	B	施設の管理については、適切である。新型コロナウイルス感染防止に関する対応もしっかりとできており、鍵の管理、消防設備点検など、適正に実施され良好である。
収支の状況等	B	収支状況については、適正な執行と電気設備の消灯など節減に対する努力も見られ良好である。

○ 総合評価

全体的に適切な運営がなされている。長期未納利用者が発生しないよう日ごろから、早めの徴収準備なども行われており、努力もなされている。また、急な納骨等にも利用者目線での柔軟な対応を心掛けるなど、絶え間ない努力がうかがえる。今後も引き続き利用者目線での対応をお願いする。
--

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市斎場																																																					
指定管理者	熊本M・K・G斎場管理共同企業体																																																					
指定期間	平成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 健康福祉政策課																																																					
施設概要	・火葬棟 3423.4㎡ 1階 エントランスホール、告別室 4室、収骨室 4室、中央監視室、霊安室、事務室、会議室、火葬炉設備 16基(大型炉15基・汚物炉1基) ・待合棟 1262.3㎡ 1階 待合ロビー、売店・軽食コーナー、自販機コーナー 2階 待合室(和室)5室・式場棟 243.7㎡ 1階 式場(約30名収容)、遺族控室																																																					
事業概要	熊本市火葬場条例及び熊本市火葬場条例施行規則に基づき火葬を執り行う。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>7,790</td><td>7,954</td><td>164</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	7,790	7,954	164	102%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	7,790	7,954	164	102%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>142,900</td><td>142,861</td><td>▲ 39</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1</td><td>1</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>142,901</td><td>142,862</td><td>▲ 39</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>142,178</td><td>142,077</td><td>▲ 101</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>142,178</td><td>142,077</td><td>▲ 101</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	142,900	142,861	▲ 39	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	1	1	0	100%	合計	142,901	142,862	▲ 39	100%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	142,178	142,077	▲ 101	100%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	142,178	142,077	▲ 101	100%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	142,900	142,861	▲ 39	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	1	1	0	100%																																																		
合計	142,901	142,862	▲ 39	100%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	142,178	142,077	▲ 101	100%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	142,178	142,077	▲ 101	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、業務日報の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)(2回/年実施) 利用者アンケートの実施(原文アンケートも毎月、市に提出)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	・年々火葬件数は増加傾向だが、熊本市各条例、協定書及び仕様書に基づき、円滑に火葬業務を行っている。企業体の各職員は、受託年数と共に熟練さを増しており、各所の情報共有の徹底や持ち前のチームワークにより、円滑に業務を遂行している。新入社員も加わり、教育・指導にも力を入れている。ソフト面の強化により、アンケートによる評価も上がっている。 ・葬祭業者とも適切な関係性を維持すると共に、火葬予約・早着・遅延や副葬品・ペースメーカー等の申告等に関し、相互理解を図りながら柔軟に対応し、協力関係を培っている。 ・接遇研修では各人、告別～炉前～収骨の所作をロールプレイ後ディスカッションにてサービスの向上と統一化を図り、炉前職員の炉裏(火葬)業務研修では、各々4日～7日程度、日頃の炉前業務の対となる炉裏業務を実際に学ぶことでその段取り・難しさを体感し、相互理解を深め、炉前・炉裏両業務を円滑に回転していくための意識の向上ができた。
施設の管理	B	・施設内の各所において、経年劣化により修繕が必要となることが多くなっているが、特に空調機関係は高額になることが多く、市と協議をし、優先順位をつけて、順次申請及び対応に努めている。空調設備・電気設備・中央監視設備等、いくつか修繕も完了しており順調である。 ・2階待合室と式場遺族控室等の畳の表替が全部済み、ご遺族・業者からの苦情はなくなり、快適にご利用いただいている。 ・女子トイレの扉の取替・修繕を、業者依頼の他、当職員でも行い、調整等を定期的に行う必要があるが、全て使用可能になり苦情をなくすことが出来た。 ・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、館内清掃等を、毎週火曜日の朝の清掃とあわせ行っている。火葬予約状況に合わせ、日々美化作業に積極的に取り組んでいる。
収支の状況等	B	・利益を追求する業務ではないため、その分、光熱水費及び燃料費節減はもちろんだが、常に経費節減を心掛け、消耗品等に関しては、まずなるべく買わない、長く何度も使う、部品等の再利用、コピー枚数の削減・裏紙の再利用、自主的に安価な市販の部品を使用したトイレの扉の修繕や、同様の市販の洗浄剤を使用した式場イスのクリーニングを行った等、3R(リデュース・リユース・リサイクル)に取り組んできた。 ・空調等にしては、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、冷温水発生機の自動発停スケジュールを1時間短縮し、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、常に節電等を心掛けている。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1.調査期間 平成31年4月1日から令和2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23件)

3.結果総括

95.4%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」94.4%、職員の接遇に対し:「満足・概ね満足」100.0%、

設備・施設など:「満足・概ね満足」94.7%、安全対策など:「満足・概ね満足」94.4%、

トイレの清潔さなど:「満足・概ね満足」88.9%、植栽の見栄えなど:「満足・概ね満足」100.0%

【利用者の主な意見】

(良い評価) よく気が利かれています。遺族として大変喜んでおります。事務所職員の対応、親切で分かりやすかったです。色々面倒を見て頂き、ありがとうございました。大変きれいで快適に過ごせました。ありがとうございました。他

(改善点等) 女性用トイレ左側ドア、壊れています。トイレの匂いを感じましたなど、トイレに対する苦情。喫煙所がない。火葬に1〜2時間かかるのだから煙草を吸えないのは不都合。売店がないのが残念です。他

・アンケート結果に対する対応状況

・ご指摘があった女性用トイレ扉は取替済み。他の扉は斎場職員にて応急修繕済み。トイレは毎日清掃業者・フロア担当者が清掃しており、消臭対応等日々行っている。

○ 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・炉裏共に管理企業体の全職員がプロ意識を強く持ち、誠心誠意努めている。

・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・失礼な対応をしないという強い意識と緊張感を全員が持って業務にあたっている。

・改葬や遺骨の処分、焼骨の処分、火葬許可証の発行内容等についても、特異なケースもあるが、間違いがないように慎重に案内をしている。判断がつかない場合は、市へ判断を仰いでいる。

・接遇研修・火葬業務研修の他、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ている。

・年度終盤のことになるが、2/22に県内初の新型コロナウイルス感染者発表後、直ちに全職員のマスク着用を行い、都度、張り紙にて案内を行い、続いてアルコール消毒液を設置し、ハイターを希釈した次亜塩素酸ナトリウム消毒剤から待合ロビー中心に除菌作業を始め、トイレ清掃・消毒チェックシートを1階・2階女子トイレと多目的トイレに張り、清掃・除菌作業の状況を職員・来場者共に一目で確認できるようにし、意識と安心感を高めてきた。来場者はもとより職員も感染防止のために、日頃からのマスク着用、3密などに行かない、不要不急の外出は避ける等心掛けてきた。

・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・管理に努めていく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書、仕様書に基づき適切な運営が実施された。 共同企業体内の職員だけでなく、関係業者とも良好な関係が構築され、円滑な運営に繋がっていると思われる。
施設の管理	B	協定書、仕様書に基づき適切な管理が実施された 施設が老朽化している中、これまでの経験を活かし、優先順位を定め迅速に対応するなど適切な施設管理ができていた。
収支の状況等	B	収支状況については、事業目的に適合しない支出等はなく、適切な会計処理が実施されている。引き続き経費削減に努めてほしい。

○ 総合評価

施設の運営及び管理については、協定書や仕様書に基づき適正に実施されている。
施設の老朽化は否めず、それでもなお日々の点検・清掃等を行い利用しやすい施設、環境に配慮した施設の運営ができていると思われる。
また、利用者を対象にしたアンケートを実施することでニーズを把握し、業務の改善に努めるなど、サービス向上に積極的取り組んでいる。今後も多様な利用者のニーズを的確に捉えて、更なる満足度の向上に努めていただきたい。

令和元年度(2019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

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市植木健康福祉センター																																																						
指定管理者	かがやき館管理運営共同企業体																																																						
指定期間	平成31年（2019年）4月1日～令和6年（2024年）3月31日																																																						
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課																																																						
施設概要	住民の生涯を通じた健康づくりと、高齢者及び障がい者等の社会参加を促進する施設として設置。 ・延床面積 3,516㎡（鉄筋コンクリート平屋建） ・プール（706.975㎡）・会議室（68.805㎡）・トレーニング室（179.725㎡）他																																																						
事業概要	・健康づくりに関すること。 ・健康相談、保健指導、健康教育その他健康の保持及び増進に関すること。 ・各種健康診査に関すること。 ・児童の健全育成に関すること。 ・介護予防事業に関すること。																																																						
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比（%）</td></tr><tr><td>全体</td><td>23,000</td><td>82,944</td><td>59,944</td><td>361%</td></tr></table>					(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比（%）	全体	23,000	82,944	59,944	361%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比（%）																																																			
全体	23,000	82,944	59,944	361%																																																			
収支状況	<table><tr><td>収入（千円）</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比（%）</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>41,227</td><td>47,357</td><td>6,130</td><td>115%</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>2,208</td><td>8,174</td><td>5,966</td><td>370%</td></tr><tr><td>その他</td><td>2,111</td><td>8,072</td><td>5,961</td><td>382%</td></tr><tr><td>合計</td><td>45,546</td><td>63,603</td><td>18,057</td><td>140%</td></tr></table> <table><tr><td>支出（千円）</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比（%）</td></tr><tr><td>管理費</td><td>44,519</td><td>56,368</td><td>11,849</td><td>127%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>2,598</td><td>4,190</td><td>1,592</td><td>161%</td></tr><tr><td>その他</td><td>41</td><td>42</td><td>1</td><td>102%</td></tr><tr><td>合計</td><td>47,158</td><td>60,600</td><td>13,442</td><td>129%</td></tr></table>					収入（千円）	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比（%）	指定管理料	41,227	47,357	6,130	115%	利用料金収入	2,208	8,174	5,966	370%	その他	2,111	8,072	5,961	382%	合計	45,546	63,603	18,057	140%	支出（千円）	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比（%）	管理費	44,519	56,368	11,849	127%	事業費	2,598	4,190	1,592	161%	その他	41	42	1	102%	合計	47,158	60,600	13,442	129%
収入（千円）	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比（%）																																																			
指定管理料	41,227	47,357	6,130	115%																																																			
利用料金収入	2,208	8,174	5,966	370%																																																			
その他	2,111	8,072	5,961	382%																																																			
合計	45,546	63,603	18,057	140%																																																			
支出（千円）	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比（%）																																																			
管理費	44,519	56,368	11,849	127%																																																			
事業費	2,598	4,190	1,592	161%																																																			
その他	41	42	1	102%																																																			
合計	47,158	60,600	13,442	129%																																																			
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認（実地調査、ヒアリング）、利用者アンケートの実施																																																						

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	かがやき館管理運営共同企業体での運営が5年の満期を終え、第Ⅱ期1年目が経過した。平成30年度の震災復旧工事より営業再開後、全体での努力が実績に繋がっており、とても好調であった。しかし、新型コロナウイルス拡大防止のため、令和2年3月から休館となってしまった。平成31年4月から令和2年2月末までには、全体で接客の質向上に向けた取り組み、各種イベント、スタンプラリー等を行い、集客及び顧客満足度向上に向けて努力した。結果、同様の条件で運営出来ていた前々年度(2017年度)の実績:79,000名と比較して約4,000名程の増加を図る事が出来た。また教室アンケートの結果においては、全項目5点満点中、4点以上の高評価を得る事が出来た。 市の指定事業では、利用者の健康増進に向けた対策・対応により具体的にニーズに合わせて実施した。また、自主事業では子どもから高齢者までの多世代に合わせた、多種多様なプログラムの提供を積極的に実施した。今後も状況に合わせて、お客様のために出来る事を最大限実施していきたい。
施設の管理	A	平成31年4月から令和2年2月末までの約11ヵ月間、円滑な施設管理ができた。令和2年3月からは、新型コロナウイルス拡大防止のため休館となってしまった。 設備の老朽化による故障設備の修理に苦慮したが、顧客満足に直接影響する設備を優先的に対策を講じる事で利用者への影響を最小限に抑制する管理ができた。 さらに、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に努め、業者の定期点検等を行い、利用者が快適に利用できる様に、施設管理に努めた。今後もお客様の満足度を追求していきたい。
収支の状況等	A	収支改善に向けて、昨年度までの課題を活かして電力会社の見直しを行ったことにより、年間約230万程度の削減を行う事ができ、電気料金を抑えることに成功した。ただし、設備や機械の故障が相次いだことと、新型コロナウイルスの影響および休館に伴い、2月・3月の営業利益に関しては、約150万程度の収支悪化となってしまったが、1月までの好調な収支により、黒字決済する事が出来た。 来年度は、引き続き新型コロナウイルスの影響が当面続く事が予想されるため、収支改善が大変難しい状況ではあるが、更なる利用者数増加に向けた活動の実施検討・実践を行い、収支改善に努めていく。

○ 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 ●令和1年 8月6日～ 8月31日 (教室アンケート) 年1回
→実施済
●令和2年 2月18日～3月15日 (接客アンケート) 年1回
→実施開始していたが、休館により回答者無し
- 2.調査方法 受付にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収。(回収件数66部)
- 3.結果総括
※教室アンケート
・教室は楽しいですか・・・5点満点中 平均4.61点
・教室の効果は感じていますか・・・5点満点中 平均4.30点
・また教室に参加したいと思いますか・・・5点満点中 平均4.65点
・担当スタッフは不快なくレッスンしていますか・・・5点満点中 平均4.53点
・教室の強度に関して・・・「ちょうど良い」65% 「らく」20% 「きつい」6% 「回答なし」9%
・時間通りに始めているか・・・「はい」97% 「いいえ」1% 「回答なし」2%
・トレーニング室の室温はどうか
・・・「ちょうど良い」49% 「少し寒い」3% 「少し暑い」3% 「回答なし」45%
・好きな教室は何ですか？
・・・1位「ヨガ」 2位「エアロビクス」 3位「ボディシェイプ」 4位「STEP」 5位「アクアビクス」
[利用者の主な意見]
(良い評価) いろいろな教室があつてとても楽しいです。これからもずっと教室にきたい。等
(改善点等) トレーニング室が狭く動きづらい。ポールを追加してください。足りない時がある。等

・アンケート結果に対する対応状況

- ・トレーニング室が狭く動きづらいという意見に関しては、お客様の安全面を考慮し、教室人数制限を設けて、安全な実施を行う。今後も定期的に検討を行っていく。
- ・ポールの使用に関しては、平均参加人数を確認しながら定期的な確認を行っていく。また、安全な教室運営が出来る人数(定員)でポールの購入も検討していきたい。
- ※今後もお客様のニーズを確認しながら、教室の検討/教室の質向上(マンネリ防止)/安全かつ効果的な教室運営を行うために、教室担当者の教室をフィードバックしながら満足頂ける教室を目指していきたい。

○ 総合評価

かがやき館管理運営共同企業体での運営も第Ⅱ期1年が経過した。共同体としての強みを最大限活かした対応・対策を積み重ねる事が出来ている。利用者との関係性や信頼も高まり、顧客満足度向上に向けた対応・対策も迅速に行う事が出来た。

昨年度の全館改修工事後、営業再開の外部周知等の営業活動および職員の接客の質や満足度向上に向けた取り組みを実施した。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年3月から休館となった際にも、還付対応およびお客様への電話掛けを行い丁寧な対応を心掛けた。

令和2年度においても、仕様書および協定書に基づき、市の指定事業・自主事業を通して活気ある館を目指していきたい。さらに、総合型地域スポーツクラブや熊本市植木商工会等と連携した健康サービス等により、地域に根ざした健康福祉センターとして更なる利用者の増加とサービスの質向上に力を入れていきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書・仕様書及び年間事業計画に基づき、適切な運営ができている。利用者アンケートの結果を受けて講座の運営方法を見直す等、利用者満足度の向上に取り組んでいる。
施設の管理	B	協定書・仕様書及び年間事業計画に基づき、適切な管理が行われている。 経年劣化による施設・設備の故障が続いているが、利用者に影響する部分を優先して修繕することで、利用に支障がないように施設管理を行っている。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、協定書・仕様書に基づき、適正な会計処理が実施されている。電力会社の見直しを行う等、経費削減に努めている。

○ 総合評価

熊本地震に伴う復旧工事の完了により、令和元年度(2019年度)から営業を再開した。新型コロナウイルスの影響があるものの、利用者数は休館前と比較して約4,000人増となった。
トレーニング室やプールで無料の健康教室を開始する等、利用者増加に向けた取り組みを始めたことに加え、講座の種類の充実度や職員の接客態度が利用者に評価されている結果であると思われる。
施設管理においても、施設・設備の老朽化に加え、プール設備等の特殊設備も多いことから、引き続き適切な維持管理に努めていただきたい。

令和元年度(2019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

施設の管理運営の状況等																																																							
公の施設の名称	熊本市夢もやい館																																																						
指定管理者	夢もやい館管理運営共同企業体																																																						
指定期間	平成27年(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	熊本市北区楠1丁目20-5-101の市営住宅の1階部分に設置。 延床面積は、903.66㎡。管理室、介護予防事業として高齢者健康維持スペース(トレーニング室・体育室)、子育て支援事業として子育てつどいの広場スペース(つどいの広場・図書コーナー・相談室)を設けている。																																																						
事業概要	トレーニング室ではトレーニング機器を使用したり、体育室では転倒予防やスポーツ教室等を開催し、高齢者の健康維持を支援している。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。																																																						
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>46,205</td><td>39,831</td><td>▲ 6,374</td><td>86%</td></tr></table>					(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	46,205	39,831	▲ 6,374	86%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
全体	46,205	39,831	▲ 6,374	86%																																																			
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>26,309</td><td>27,030</td><td>721</td><td>103%</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>5,583</td><td>4,846</td><td>▲ 737</td><td>87%</td></tr><tr><td>その他</td><td>1,295</td><td>1,157</td><td>▲ 138</td><td>89%</td></tr><tr><td>合計</td><td>33,187</td><td>33,033</td><td>▲ 154</td><td>100%</td></tr></table> <table><tr><td>支出(千円)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>27,590</td><td>24,805</td><td>▲ 2,785</td><td>90%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>439</td><td>1,662</td><td>1,223</td><td>379%</td></tr><tr><td>その他</td><td>4,965</td><td>7,151</td><td>2,186</td><td>144%</td></tr><tr><td>合計</td><td>32,994</td><td>33,618</td><td>624</td><td>102%</td></tr></table>					収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	26,309	27,030	721	103%	利用料金収入	5,583	4,846	▲ 737	87%	その他	1,295	1,157	▲ 138	89%	合計	33,187	33,033	▲ 154	100%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	27,590	24,805	▲ 2,785	90%	事業費	439	1,662	1,223	379%	その他	4,965	7,151	2,186	144%	合計	32,994	33,618	624	102%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	26,309	27,030	721	103%																																																			
利用料金収入	5,583	4,846	▲ 737	87%																																																			
その他	1,295	1,157	▲ 138	89%																																																			
合計	33,187	33,033	▲ 154	100%																																																			
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	27,590	24,805	▲ 2,785	90%																																																			
事業費	439	1,662	1,223	379%																																																			
その他	4,965	7,151	2,186	144%																																																			
合計	32,994	33,618	624	102%																																																			
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日報の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)(2回/年実施) 利用者アンケートの実施(原文アンケートも市に提出)																																																						

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	トレーニング室においては、低体力者(ハイリスク)向けの教室の充実化を図り、疾患歴のある方や後期高齢者への確な対応が出来るような試みを行った。つどいの広場においては、相談事業の充実と乳幼児向けの事業(ハイハイ競争・読み聞かせなど)から保護者同士を結び付ける取り組みに力を入れたことで、親同士のコミュニティを創出することができた。 利用者数においては、昨年対比96%ほどで推移していたが、臨時休館に伴い、最終的には昨年対比86%の利用者数となってしまった。
施設の管理	A	維持管理業務については、委託業者の点検や作業に加え、日常より害虫の予防策・緑地の管理、フィルター清掃などを行い予防保全に取り組んだ。また、トレーニングマシン・遊具の安全点検や消毒業務を徹底し、安全安心に利用していただける環境を整備した。 経年劣化に伴う様々な箇所の修繕においては、優先順位をつけ、市との事前協議を重ね、計画的に実施することができた。

収支の状況等	B	コロナウィルスによる臨時休館に伴い、利用料金収入が減少したが、備品購入や事業費の見直しにより、大きな赤字とはならなかった。収支状況においては、企業体代表者・管理運営責任者・館長で分析を行い、税理士の指導の下、的確な管理を行うことができた。
--------	---	---

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- (1) 調査期間 第1回 令和元年9月4日から9月10日まで(記入式)
第2回 令和2年3月に実施予定だったが、臨時休館の為不可(記入式・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。
トレ室50部、つどい50部 計100部
- (3) 集計結果
 - ・施設内の清掃状況・・・「とてもよい・よい」(トレ室84%、つどい98%)
 - ・接客対応・・・「とてもよい・よい」(トレ室96%、つどい98%)
 - ・情報発信の方法や内容・・・「とてもよい・よい」(トレ室70%、つどい78%)

〔利用者の主な意見〕

(良い評価)・ストレッチや筋力トレーニングの先生が毎回丁寧に指導してくれるので感謝している・子育て以外の悩みや相談も聞いていただいております・いろいろとイベントを開催していただきいつも楽しく参加させてもらっています・おもちゃや本などたくさんあり、子どもが気に入っています(改善点等)・エアコンを冷やして欲しい・可能であればウォシュレットを付けてほしい

・アンケート結果に対する対応状況

年に2回、上半期の評価・下半期の評価としてアンケートを実施しているが、3月に実施予定だった下半期のアンケートは臨時休館の為、結果が得られなかった。

第1回目である上半期の評価で『清掃状況』や『接客対応』に関して高い評価を得られたのは、年間を通して様々な研修を行い職員のスキルを高めていること、また、日頃より利用者様のことを第一に考え行動する職員の努力の成果と自負する。

「おもちゃが充実している」や「ウォシュレットを付けてほしい」などの備品のご意見に関しては、管理費やリサイクルバザーの収益金全額を利用し、利用者様のご要望も含めて『安全に・快適に・楽しく』過ごせるための物品を購入しており、とてもご満足いただいている。

環境面として「夏季の室温が高く、過ごしにくい」というご意見があり、エアコンの使用基準の見直しを行った。時と場合に応じた管理を心がけたい。

○ 総合評価

利用者数においては、トレーニング室・つどいの広場ともに臨時休館前は、昨年対比96%ほどの人数で推移をしていたが、残念ながら休館となったことにより、昨年対比を上回ることができなかった。

事業においては、新たなチャレンジ(夕方カルチャー・相談事業拡充)を行ったことで新規利用者や復会者の獲得につなげることができた。

臨時休館中の取り組みとして、トレーニング室は「自宅で出来るトレーニング」の資料を作成し、近隣施設へ設置・配布、つどいの広場は、フェイスブックやInstagramにて「手あそび・カラダあそび・製作」などの動画を数多く配信した。臨時休館中ではあったが、前向きに利用者サービスに取り組んだ。

また、職員のスキルアップを図るため、年間通して外部講師を招いた接客接遇研修やチームビルディング研修などを実施した。その結果が利用者からのクレームゼロにつながっていると感じている。

広報活動についても、市内全区への月間りんくす配布、商業施設へのチラシの設置など積極的に行った。このような取り組みも新規利用者への獲得へ結びついている。また、地域からの外部講師依頼にもお応えし、地域とのネットワークづくりの強化も図れた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書及び年間事業計画に基づき、適切な運営ができています。 介護予防教室においては専門性の高い内容の講座を実施し、子育て支援事業においては利用者層に合わせたイベントを実施する等、施設の設置目的達成のために、さまざまな事業が行われている。 また、アンケートでは職員の対応が親身であるとの意見が多数あり、職員と利用者との信頼関係を築くことができています。 内容の充実した講座・イベントと利用者への丁寧な対応が行われており、利用者からも高い評価を得ていることから、A評価とした。
施設の管理	B	協定書・仕様書及び年間事業計画に基づき、適切な管理が行われており、不具合等が生じた際の報告も速やかに行われている。 また、修繕が必要な部分には優先順位をつけることで、計画的な修繕を行うことができています。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、協定書・仕様書に基づき、適正な会計処理が実施されている。顧問税理士の指導を受ける等、共同企業体全体で収支の状況把握に努めている。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症による休館もあり利用者数は対前年度比で減少したものの、充実した事業内容や職員の丁寧な対応から、利用者の評価や満足度は高いものとなっている。
また、年間を通して多くの研修を行い、施設全体で職員のスキルアップに取り組んでおり、一人一人の職員がよりよい施設運営に向けて取り組んでいる点も高く評価できる。
引き続き、利用者ニーズを施設の管理・運営に反映させながら、地域の高齢者の健康づくりと子育て世代の支援に貢献していただきたい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市南部在宅福祉センター																																																					
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																					
指定期間	平成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	1、所在地 熊本市南区日吉1丁目4番15号 2、建物概要 鉄筋コンクリート造 2階建て、敷地面積1,601,00㎡、延床面積779,40㎡ 3、施設概要 事務室、相談室、和室、調理室、多目的ホール、談話室、会議室、相談室、更衣室、浴室、洗面脱衣室、湯沸室、便所																																																					
事業概要	援護を要する在宅の高齢者、障がい者、その家族に対し、在宅介護等の総合的な福祉サービスを提供するとともに、住民の福祉活動の発展に寄与するため会議室等の貸出しを行っている。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>16,494</td><td>13,968</td><td>▲ 2,526</td><td>85%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	16,494	13,968	▲ 2,526	85%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	16,494	13,968	▲ 2,526	85%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>15,044</td><td>15,194</td><td>150</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>1,352</td><td>843</td><td>▲ 509</td><td>62%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>168</td><td>159</td><td>▲ 9</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>16,564</td><td>16,196</td><td>▲ 368</td><td>98%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>11,838</td><td>11,747</td><td>▲ 91</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,116</td><td>2,370</td><td>254</td><td>112%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>13,954</td><td>14,117</td><td>163</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,044	15,194	150	101%	利用料金収入	1,352	843	▲ 509	62%	その他	168	159	▲ 9	95%	合計	16,564	16,196	▲ 368	98%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	11,838	11,747	▲ 91	99%	事業費	2,116	2,370	254	112%	その他	0	0	0	-	合計	13,954	14,117	163	101%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	15,044	15,194	150	101%																																																		
利用料金収入	1,352	843	▲ 509	62%																																																		
その他	168	159	▲ 9	95%																																																		
合計	16,564	16,196	▲ 368	98%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	11,838	11,747	▲ 91	99%																																																		
事業費	2,116	2,370	254	112%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	13,954	14,117	163	101%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書、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(市に提出)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書、協定書に基づいて適切に施設の運営に努めた。まず在宅福祉施設の役割を踏まえ平成30年度に掲げた「くらしサポート」「いきがいサポート」「つながりサポート」の3本柱を継続しながら、「あんしんの家」と位置づけ更なる進展、充実に努めた。 「くらしサポート」では最も基本的な安全で安心して暮らせるよう日常生活、健康、介護相談、防犯防災の講演会を実施した。また、認知症対策支援活動として、はつらつ教室での脳トレーニング、百歳体操、ゲーム等、毎月定期的の実施し健康寿命を伸ばし、介護予防と認知症進行防止に力を注いだ。 「いきがいサポート」では、利用者の自己啓発のための講座や多彩なイベントにより、個人やグループの社会参加を図った。なかでも季節に応じた料理教室や近隣の老人福祉センターと合同のバスハイクを計画実施した。また要支援者サポートサロンで、要支援1・2の認定を受けている方を招きビリヤード、卓球、ラダーゲッタ等を通して筋力アップを図り機能回復に努めた。 「つながりサポート」では、当施設と日吉校区の各種団体等がお互いに情報を共有し、地域に密着した運営を図るなかで、一緒に楽しめる事業として子どもまつり、ふれあい祭等を開催し、親睦を図った。このような事業を幅広く知っていただくために、市政だより、ホームページ等を活用し、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、地域住民が安心して過ごせる快適な憩いの場所を提供したい。
施設の管理	A	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。まずハード面の建物及び設備の老朽化に伴う修繕では、消防設備点検の結果を踏まえ、自動火災報知設備(非常ベル)や誘導灯パネルの取替えを行い、防災上、安全な施設保全に努めた。また、ソフト面では消防計画書に基づく避難訓練を南消防署立合のもと年2回実施し、119通報、初期消火、避難誘導、更には、消火器やAEDの講習等を受け、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、保管場所の徹底した施錠管理等、情報漏洩防止に努めた。
収支の状況等	B	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るとともに、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、年度末の新型コロナウイルス感染の影響もあり、貸館利用が伸びなかった。支出面では、施設の外壁工事のため光熱水費等が若干増加した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間 令和元年8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、記入後回収箱で回収
(回収件数162件)
3. 結果総括 ・職員対応について・・・「満足・概ね満足」100%
・施設全体について・・・「満足・概ね満足」100%

[利用者の主な意見]

(良い評価)

- ・職員皆さんの心遣いありがたく思っています。これからも楽しい一日になりますようにお願いします。感謝です。 ・いつも清潔に掃除されて、気持ちよく使わせていただいています。
- ・いつも綺麗な花や飾りがあって、すごくいいと思います。 ・職員の方の対応がとても丁寧です。
- ・音が出たりするのに対応して下さり、いつも感謝しております。これからも宜しくお願いします。

(改善点)

- ・待合用にソファがほしい。

・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30年度の要望で和室に横型の鏡がほしい・・・令和元年5月13日に購入済

○ 総合評価

当施設は、1人でも多くの地域の高齢者が病院や福祉施設に頼ることなく、元気で安全に暮らせるよう、本人はもとより、家族や周囲の人々も安心して暮らしていける地域生活をサポートするための施設である。その目的を達成するため「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、それぞれの事業を実施しているところである。なかでも平成30年度から始めた「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は、令和元年度は延べ54名の方が来所し、これをサポートする福祉ボランティアの方を27名育成、登録し、順調な伸びをみせており、更なる事業の拡大を期待するところである。また、月1回のイベント開催も「はつらつ教室」を中心に定着し、なかでも地域の子供から高齢者までが参加する「ふれあい祭」は当施設の一大イベントとなっている。年度末から新型コロナウイルス感染症の広がりが心配なところであるが、マスク着用、こまめな手洗い、消毒の徹底等を励行し、福祉施設として絶対に感染者を出さないよう強い意志を持って対処していきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書・仕様書及び年間事業計画に基づき、適切な運営ができています。 施設内には職員が作成したチラシ等が多数掲示されており、明るく、親しみやすい雰囲気となっている。 利用者アンケートでは講座への参加を楽しみにする利用者の声が多く寄せられ、利用者の生きがいがづくりや交流の推進に寄与している。
施設の管理	B	協定書・仕様書及び年間事業計画に基づき、適切な管理が行われている。 施設の定期点検結果を受けた施設や設備の修繕も速やかに対応することができていた。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、協定書・仕様書に基づき、適正な会計処理が行われている。また、内部経理監査にも取り組んでいる。

○ 総合評価

利用者アンケートでは、職員の接遇に関する設問と施設の衛生面に関する設問のいずれも、9割以上の利用者が「良い」、「やや良い」との評価をしており、利用者満足度の高いサービス提供と施設管理を行うことができていた。
貸館利用者は減少したものの、各企画事業を増やしたことで施設への来訪者やボランティア数は増加している。
また、他施設主催のイベントに職員を派遣する施設外活動や日吉校区の各種団体との情報共有に積極的に取り組んでいる点も高く評価でき、地域全体の福祉活動の推進に貢献している。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東部在宅福祉センター																																																					
指定管理者	東部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 健康福祉政策課																																																					
施設概要	1. 所在地 熊本市東区健軍本町31番20号 2. 建物概要 鉄筋コンクリート造 平屋建て、 敷地面積 1,394.69㎡、延床面積 801.70㎡ 3. 施設概要 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。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>15,208</td><td>18,818</td><td>3,610</td><td>124%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	15,208	18,818	3,610	124%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	15,208	18,818	3,610	124%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>15,050</td><td>15,191</td><td>141</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>1,064</td><td>913</td><td>▲ 151</td><td>86%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>408</td><td>828</td><td>420</td><td>203%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>16,522</td><td>16,932</td><td>410</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>12,890</td><td>14,582</td><td>1,692</td><td>113%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,537</td><td>631</td><td>▲ 906</td><td>41%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,711</td><td>2,019</td><td>308</td><td>118%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>16,138</td><td>17,232</td><td>1,094</td><td>107%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,050	15,191	141	101%	利用料金収入	1,064	913	▲ 151	86%	その他	408	828	420	203%	合計	16,522	16,932	410	102%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	12,890	14,582	1,692	113%	事業費	1,537	631	▲ 906	41%	その他	1,711	2,019	308	118%	合計	16,138	17,232	1,094	107%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	15,050	15,191	141	101%																																																		
利用料金収入	1,064	913	▲ 151	86%																																																		
その他	408	828	420	203%																																																		
合計	16,522	16,932	410	102%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	12,890	14,582	1,692	113%																																																		
事業費	1,537	631	▲ 906	41%																																																		
その他	1,711	2,019	308	118%																																																		
合計	16,138	17,232	1,094	107%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日報の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)(2回/年実施) 利用者アンケートの実施(原文アンケートも毎月、市に提出)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新規事業として訪問歯科検診やAED講習会、介護予防講座等を参加費無料にて実施した。利用者が各講座に気軽に参加できることにより、利用者自身の健康への意識をさらに高めてもらうことができた。 駐車場の利用に関して、利用者数が多くなることが予想される場合には各団体名を記したプレートをポールに貼る等の対策を実施したことによりスムーズに利用して頂くことができた。 施設の情報発信に関しては、ホームページのほか今年度から新たにFacebook、Instagramを活用し広報活動の幅を広げた。

施設の管理	A	仕様書に基づいた的確な施設管理を徹底することで、計画的に各種点検及び修繕を実施することができた。 修繕については、消火器の交換や、トイレの大便器及び排水トラップ修繕を迅速に実施した。また、エントランスに押し車置き場を新しく設置したことにより、利用者の安全や満足度の向上を図った。 施設の安全・安心を維持するために、消防用設備業者と連携して、実践的な消防訓練を実施した。さらに災害時のマニュアルを作成し、非常事態に備えつつ業務を遂行した。
収支の状況等	A	従来 of 事業については計画段階から再度見直しを行った。制作物等は各職員のスキルを活かしながら、可能な限り手作りで上質さにもこだわった。その結果として経費削減だけでなく、利用者に関わる際 of 話題にもなり、職員・利用者間の友好的な関係づくりにも繋がった。 利用者の要望を反映した新規の取り組みとしては、健康料理教室の定期開催や、フラダンス等の運動講座を新規開設することにより、収支の安定化にも取り組むことができた。しかしながら、2月以降の感染症拡大に伴い、利用料金収入が減少してしまい、収支目標の達成には及ばなかった。

○ 利用者アンケートの結果

アンケートの実施状況

1. 調査結果 令和元年6月3日～6月29日/令和2年1月6日～1月16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(各回毎 of 回収件数 50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%
 - ・施設内 of 設備・・・とてもよい・よい66%
 - ・接客対応・・・とてもよい・よい88%
4. 利用者 of 主な意見

[良い評価] 職員による施設 of 案内や説明や挨拶が丁寧(初めて来館された方、新規講座 of 説明等)

[改善点等] 駐車スペースが少ない(職員による整理誘導や駐車スペース of 明確化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

- ・料理教室を増やしてほしい
⇒月1回「健康料理教室」を新規開催
- ・職員 of 対応がとても丁寧で挨拶が気持ちよい
- ・駐車できるスペースをもっと分かり易くしてほしい
⇒駐車可能場所に団体名を記したプレートを貼ったポールを設置し、より分かり易くした
- ・有料講座(健康増進講座)を増やしてほしい
⇒新規講座を増やし健康増進を図った

○ 総合評価

本年度 of 管理運営に際して、今まで以上に地域貢献 of 役割を担うことを目標に掲げ、職員一丸となり全ての業務 of 質的向上に取り組んだ。管理運営においては、施設 of 老朽化に付随する修繕を的確に実施し、館内レイアウトや掲示物等を一新することにより、以前よりも明るい雰囲気を作り出し、施設全体 of 活気を向上することができた。

また、より良い施設づくり of 為、利用者アンケートや要望 of 聞き取りを積極的に行い、迅速に改善対応を行ったことで、利用者との信頼関係構築にも繋がった。

本年度 of 地域交流事業 of 新たな取り組みとしては、訪問歯科検診や腸活講話、介護予防講話、AED講習など、利用者 of ニーズに沿い、本当に必要とされる事業を企画して開催することで、積極的かつ効果的な地域貢献ができた。

健康増進 of 為の取り組みとしては、フラダンスなどの運動講座を新たに開始し、参加者 of 心身 of 健康状態を向上すると同時に、今まで当館を利用していなかった方への認知も広めることができた。また定期開催した健康料理教室に関しては、毎回定員を超える参加希望が挙がる程 of 反響があった。

施設 of 周知については、定期的なサロン開催やアウトリーチ活動によって地域交流を深めている実績や、SNSによる情報発信に力を入れたことにより、利用者数 of 増加に繋がったと分析している。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書・仕様書及び年間事業計画に基づき、適切な運営ができている。「料理教室や健康増進講座を増やしてほしい」というアンケート結果を踏まえ、新しい企画事業を開催することで、利用者の健康意識を高めるとともに、利用者数の増加にも繋がった。
施設の管理	B	協定書・仕様書及び年間事業計画に基づき、適切な管理が行われている。老朽化に伴う修繕だけでなく、利用者の安全性を高めるための施設整備も行っており、利用者が安心して利用できる環境づくりに努めている。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、協定書・仕様書に基づき、適正な会計処理が実施されている。事業内容の見直しによる経費削減にも積極的に取り組んでいる。

○ 総合評価

指定期間2年目となる令和元年度(2019年度)は、利用者の要望を取り入れた企画事業を始めたり、Facebook・Instagramを活用した広報活動を始めたりする等、利用者増加に向けた新しい取り組みが行われていた。昨年度と比較すると利用者数や収入は増加しており、これらの新しい取り組みの成果であると考えられる。

利用者アンケートにおいては、清掃状況・職員の接客態度のいずれも高評価となっており、利用者ニーズに沿った施設運営が行われている。施設の設計上、例年駐車場が不便であるという意見が寄せられるが、プレートの設置をする等の対策を講じることができていた。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東老人福祉センター																																																					
指定管理者	東部福祉センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成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 高齢福祉課																																																					
施設概要	(設置目的) 市内在住60歳以上の高齢者を対象として、各種相談・健康増進・教養向上及びレクリエーションを行い、高齢者の地域拠点とし福祉の向上に努める。 ◆開館時間:9:00～17:00 ◆休日:日曜日及び祝祭日、年末年始 ◆延べ床面積801.70㎡(和室2、集会室、浴室・脱衣室男女各1)																																																					
事業概要	◆集会場の提供◆生活上・健康等の相談◆教養の向上◆趣味のための講座 ◆レクリエーション事業の開催◆老人福祉について調査研究◆介護ボランティア活動◆浴場の利用◆ふれあいフェスティバル等イベントの開催																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>16,925</td><td>17,659</td><td>734</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	16,925	17,659	734	104%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	16,925	17,659	734	104%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>7,892</td><td>7,967</td><td>75</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>330</td><td>330</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>7,892</td><td>8,297</td><td>405</td><td>105%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>6,833</td><td>7,943</td><td>1,110</td><td>116%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>664</td><td>230</td><td>▲434</td><td>35%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>394</td><td>353</td><td>▲41</td><td>90%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>7,891</td><td>8,526</td><td>635</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	7,892	7,967	75	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	330	330	-	合計	7,892	8,297	405	105%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,833	7,943	1,110	116%	事業費	664	230	▲434	35%	その他	394	353	▲41	90%	合計	7,891	8,526	635	108%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	7,892	7,967	75	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	330	330	-																																																		
合計	7,892	8,297	405	105%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	6,833	7,943	1,110	116%																																																		
事業費	664	230	▲434	35%																																																		
その他	394	353	▲41	90%																																																		
合計	7,891	8,526	635	108%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回、利用者アンケートを実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新規事業として訪問歯科検診やAED講習会、介護予防講座等を参加費無料にて実施した。利用者が各講座に気軽に参加できることにより、利用者自身の健康への意識をさらに高めてもらうことができた。 駐車場の利用に関して、利用者数が多くなることが予想される場合には各団体名を記したプレートをポールに貼る等の対策を実施したことによりスムーズに利用して頂くことができた。 施設の情報発信に関しては、ホームページやFacebook、Instagramを活用し広報活動の幅を広げた。

施設の管理	A	仕様書に基づいた的確な施設管理を徹底することで、計画的に各種点検及び修繕を実施することができた。特に温浴設備については、塩素濃度の適正管理に努め、浴室環境の整備を徹底した。 修繕については、消火器の交換や、トイレの大便秘器及び排水トラップ修繕を迅速に実施した。また、エントランスに押し車置き場を新しく設置したことにより、利用者の安全や満足度の向上を図った。 施設の安全・安心を維持するために、消防用設備業者と連携して、実践的な消防訓練を実施した。さらに災害時のマニュアルを作成し、非常事態に備えつつ業務を遂行することができた。
収支の状況等	A	従来 of 事業については計画段階から再度見直しを行った。制作物等は各職員のスキルを活かしながら、可能な限り手作りで上質さにもこだわった。その結果として経費削減だけでなく、利用者に関わる際の話題にもなり、職員・利用者間の友好的な関係づくりにも繋がった。 利用者の要望を反映した新規の取り組みとしては、健康料理教室の定期開催や、ピラティスやフラダンス講座の新規開設により収支の安定及び利用者数の増加に向けて取り組んだ。

○ 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
令和元年6月3日～6月29日/令和2年1月6日～1月16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(各回毎の回収件数 50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%
 - ・施設内の設備・・・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]・職員による施設の案内や説明や挨拶が丁寧
 (初めて来館された方、新規講座の説明等)
 [改善点等]・駐車スペースが少ない

・アンケート結果に対する対応状況

- ・料理教室を増やしてほしい
⇒月1回「健康料理教室」を新規開催
- ・職員の対応がとても丁寧で挨拶が気持ちよい
- ・駐車できるスペースをもっと分かり易くしてほしい
⇒駐車可能場所に団体名を記したプレートを貼ったポールを設置し、より分かり易くした
- ・有料講座(健康増進講座)を増やしてほしい
⇒新規講座を増やし健康増進を図った

○ 総合評価

これまでの実績により「いつでも相談ができる施設」としての認知が広まりつつある。本年度は、さらなる地域貢献の為に、当館の特色を活かして利用者とのコミュニケーションをとる機会を積極的に設けることができた。

管理運営においては、施設の老朽化に付随する修繕を的確に実施し、館内レイアウトや掲示物等を一新することによって、以前よりも明るい雰囲気を作り出し、施設全体の活気を向上することができた。また、利用者アンケートや要望の聞き取りを積極的に行い、企業体を上げて迅速に対応したことにより、利用者との信頼関係構築にも繋がった。

本年度の地域交流事業の新たな取り組みとしては、訪問歯科検診や腸活講話、介護予防講話、AED講習など、利用者のニーズに沿い、本当に必要とされる事業を企画して開催することで、積極的かつ効果的な地域貢献ができた。

健康増進の為に取り組みとしては、運動講座(健康体操・百歳体操等)を心待ちにする利用者が多く、また健康料理教室に関しては、毎回定員を超える参加希望が挙がる程の反響があった。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の運営が行われている。 これまで行ってきた近隣住宅への事業案内配布に加えて、ホームページやFacebook、Instagramを活用した新たな広報活動を行った結果、昨年度よりも利用者数が増加している。
施設の管理	A	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、利用者数に比べて駐車場が狭いという難点についても、利用団体ごとに駐車スペースを割り当てるなど、様々なアイデアを用いて改善している。
収支の状況等	B	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。

○ 総合評価

年々利用者数が増加しているという現状に甘んじず、利用者からの要望に基づいてピラティスやフラダンス教室を新規で開設するなど、利用者重視の施設運営を行った結果、コロナ禍による休館期間を設けたにも関わらず、昨年度よりも利用者数が増加している点が非常に高く評価できる。

また、利用者からの意見や要望にも一件一件きちんと対応し、施設運営の改善に努めたことも利用者数の増加の要因である。

さらに、定期的に校区見守り活動へ参加するなど地域貢献に尽力したことで、地域団体とも良好な関係を構築している。

令和元年度は、コロナ禍により利用者の活動や利用を制限することとなったが、所長を中心とした職員の丁寧な説明や対応によって、大きな混乱は生じなかった。これもすべて、これまで培った利用者との信頼関係の賜物と言える。

今後も徹底した感染防止対策を行いながら、利用者に寄り添った運営を行い、地域の福祉拠点としての役割を果たしていただきたい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市老人福祉センター(北・西・南・川上・河内・天明)																																																					
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																					
指定期間	平成31年(2019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	市内在住の60歳以上の高齢者を対象として、各種相談・健康増進・教養向上及びレクリエーション等を行い、高齢者の地域福祉拠点として総合的な福祉の向上に努める。 ◆老人福祉センター設置数:6ヶ所(西・南・北・川上・河内・天明) ◆開館時間:9:00～17:00 ◆休日:日曜日及び祝日、年末年始																																																					
事業概要	◆健康:健康相談、介護相談、入浴、体操、口腔ケア、脳トレ等 ◆教養講習会:消防、防犯、熱中症対策、弁護士講話、感染症策等 ◆趣味娯楽:囲碁、将棋、麻雀、カラオケ、書道、茶道、太極拳等講座等の開催																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>62,697</td><td>58,599</td><td>▲ 4,098</td><td>93%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	62,697	58,599	▲ 4,098	93%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	62,697	58,599	▲ 4,098	93%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>69,993</td><td>69,853</td><td>▲ 140</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5</td><td>7</td><td>2</td><td>140%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>69,998</td><td>69,860</td><td>▲ 138</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>46,447</td><td>46,696</td><td>249</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>15,808</td><td>14,452</td><td>▲ 1,356</td><td>91%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,214</td><td>6,120</td><td>906</td><td>117%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>67,469</td><td>67,268</td><td>▲ 201</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	69,993	69,853	▲ 140	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	5	7	2	140%	合計	69,998	69,860	▲ 138	100%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	46,447	46,696	249	101%	事業費	15,808	14,452	▲ 1,356	91%	その他	5,214	6,120	906	117%	合計	67,469	67,268	▲ 201	100%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	69,993	69,853	▲ 140	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	5	7	2	140%																																																		
合計	69,998	69,860	▲ 138	100%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	46,447	46,696	249	101%																																																		
事業費	15,808	14,452	▲ 1,356	91%																																																		
その他	5,214	6,120	906	117%																																																		
合計	67,469	67,268	▲ 201	100%																																																		
モニタリングの実施方法	◆事業報告書、月報等提出書類の確認 ◆業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング) ◆利用者アンケートの実施確認																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書、協定書に基づいて適切に施設の運営に努め、「からだの健康増進」、「こころの健康増進」、「生きがいと社会参加」の実現を目標に運営を図った。 「からだの健康増進」では、健康や介護・生活に関する講習会等を実施した。具体的には脳トレーニング等を使用した認知症予防講習会、軽い運動の習慣化のためご当地版百歳体操やラジオ体操を実施した。 「こころの健康増進」では、多種多様な趣味講座を開催、趣味活動やイベントのほか、センター外にもその活動の範囲をひろげ、地域との交流や発表の場を提供した。具体的には、趣味活動（囲碁、将棋、麻雀、舞踊）等やイベント（カラオケ大会、バスハイク、ふれあいフェスティバル）等を実施した。 このように「体」と「心」の両面から健康増進を図り「生きがいと社会参加」の実現に努めた。 恒例行事「合同カラオケ大会」も開催し出場者や審査員、来客者等からも好評をいただいた。このような活動実施の中で利用者減に至った原因は令和2年3月から新型コロナウイルス感染症拡大防止のため閉館したためと考えられる。
施設の管理	A	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、設備及び機器類が年々経年劣化が顕著な状況の中で、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した。利用者が安全・安心して利用できる施設の維持管理に努めた。 また、軽微な修繕で対応可能な物件については職員で実施したり、草刈りなど職員で実施したり経費圧縮に努めた。また所長自ら施設外に花を植えるなど、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なった。 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行なった。 そのことにより、経費節減に努め効率的な運営、適切な予算執行を行った。

○ 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

令和元年6月14日～6月29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450件)

3 結果総括

97.3%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ご満足頂いているという回答を得ており、管理運営上問題となる様なご不満やご指摘はなかった。

[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」	96.14%
・職員の言葉使い	「満足・概ね満足」	99.5%
・職員の服装・清潔感	「満足・概ね満足」	97.5%
・職員の対応	「満足・概ね満足」	95.91%
・施設内の掃除	「満足・概ね満足」	97.5%

[利用者の主な意見]

(良い評価) ・職員が親切で良い人だ。

・施設内外いつもきれいで花も手入れされている。

(要望等) ・トイレを洋式でウォシュレット付きにしてほしい。

・トイレが男女共同でカーテン仕切りで扉もない。

・駐車場が雨の日に水たまりがたまるので砂利をひいてもらいたい。

・手すりをつけてほしい。

・アンケート結果に対する対応状況

・駐車場については砂利を敷くよう所長とも検討したが、実際は地盤の問題もあり砂利を敷くだけでは解決にならないこともあり今後も予算を含めて熊本市と協議をしながら検討をしていく。

・トイレに関しては施設の改修に関わり、当法人では判断できかねるため熊本市と協議しながら検討していく。

○ 総合評価

指定管理施設として、条令、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。「からだの健康増進」「こころの健康増進」を基本テーマに事業を展開した。特に「こころの健康増進」では多種多様な趣味講座を開催、趣味活動やイベントを実施することで高齢者の交流の場となっている。

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する。

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ます。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。

令和2年3月は新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響で全老人福祉センター休館になったが、休館中も利用者へ電話相談対応を行いながらも施設内の消毒の徹底、清掃、環境整備など感染症対策に努めている。今後も職員一同ご利用者に楽しんでかつ満足していただけるように各老人福祉センター運営を心掛けていく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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、「からだの健康増進」、「こころの健康増進」及び「生きがいと社会参加」の実現を目標として、認知症予防講習会やご当地版百歳体操やラジオ体操などを企画し、楽しみながら、からだの健康増進を図ることができる取り組みを実施している。 さらに、こころの健康増進を図るため、日頃の趣味の講座や教室の成果を発表する場を提供したり、地域との交流の場を設けるなど、高齢者の生きがいづくりに努めている。
施設の管理	B	施設維持管理業務については、日常点検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	B	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。

○ 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、利用者の満足度が非常に高い。

また、各センターの利用者が参加する「合同カラオケ大会」は、毎年多くの高齢者で賑わっており、恒例行事の一つとして定着している。

さらに、「からだの健康増進」、「こころの健康増進」及び「生きがいと社会参加」の実現を目標として、様々な講座や行事を企画しており、高齢者が楽しむための一過性の場として終わらないよう高い目的意識を持って施設運営を行っている点を高く評価したい。

令和元年度は、コロナ禍により利用者の活動や利用を制限することとなったが、所長を中心とした職員の丁寧な説明や対応によって、大きな混乱は生じなかった。これもすべて、これまで培った利用者との信頼関係の賜物と考えている。

今後も徹底した感染防止対策を行いながら、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。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市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31年(2019年)4月1日～令和4年(2022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 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	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、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。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>49,014</td><td>40,761</td><td>▲ 8,253</td><td>83%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	49,014	40,761	▲ 8,253	83%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	49,014	40,761	▲ 8,253	83%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>27,374</td><td>27,628</td><td>254</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>6,604</td><td>5,513</td><td>▲ 1,091</td><td>83%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>33,978</td><td>33,141</td><td>▲ 837</td><td>98%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>31,148</td><td>30,825</td><td>▲ 323</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,584</td><td>3,667</td><td>83</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>34,732</td><td>34,492</td><td>▲ 240</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	27,374	27,628	254	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	6,604	5,513	▲ 1,091	83%	合計	33,978	33,141	▲ 837	98%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	31,148	30,825	▲ 323	99%	事業費	3,584	3,667	83	102%	その他	0	0	0	-	合計	34,732	34,492	▲ 240	99%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	27,374	27,628	254	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	6,604	5,513	▲ 1,091	83%																																																		
合計	33,978	33,141	▲ 837	98%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	31,148	30,825	▲ 323	99%																																																		
事業費	3,584	3,667	83	102%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	34,732	34,492	▲ 240	99%																																																		
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

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は新たな取組として3施設それぞれで施設近隣の高齢者などを対象にした「サロン活動」を企画。地域とのさらなる交流促進に努めた。また、東部はつらつ・お達者の2施設で「熊本市生活援助型訪問サービス従事者養成研修」を初めて実施した。その他、お達者では夜間区分の自主講座（ズンバほか）を新たに開講し、施設の利用促進に努めた。
施設の管理	A	施設職員による日常管理および専門業者への各種業務の委託を行い、良好な利用環境の確保に努めた。修繕では、劣化が目立っていた駐車場の区画線の引き直し（お達者）、健康遊歩道の舗装部分の補修工事（東部はつらつ）などを行い、利用者の安心・安全確保を図った。南部万年青会館では、令和元年11月～3月末まで休館し、市の施工による空調の大規模改修が実施された。
収支の状況等	B	年間を通じて適正・効率的な予算執行に努めた。収支については、南部万年青会館の5カ月間にわたる長期休館や新型コロナウイルス感染症拡大を受けた臨時休館もあり、管理経費が減少したが、参加費収入も減少した。 光熱水費については、各施設で利用者への節水・節電の協力依頼、エアコンの温度設定の周知などを行い、使用量の削減に努めた。

○ 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	令和元年5月、9月、令和2年2月
2調査方法	アンケート用紙による調査（令和元年5月・令和2年9月） 聞き取りによる調査（令和元年9月）
3調査総括	清掃状況で9割以上、接客・管理面で8割程度の方から肯定的な評価をいただいた。 〔利用者の主な意見〕 （良い評価） いつも綺麗にしてあり気持ちが良い・草刈りや樹木の剪定をこまめにしている とても親切で笑顔での挨拶が良い 等 （悪い評価） 駐車場が狭い、電話予約ができるようにしてほしい 等
・アンケート結果に対する対応状況	
駐車場についてはスペースが限られており、現状以上の対応が困難なことから、公共交通機関のご利用や車の乗り合わせを随時利用者に依頼している。また、予約方法などの要望については、市の条例・施行規則に則った対応になる旨を丁寧に説明するとともに、受付時にできるだけ待ち時間が少なくなるよう、迅速な事務処理を心掛けている。	

○ 総合評価

3施設合計の利用者数については、40,761人（前年度比83%）と前年を下回る結果となったが、空調改修工事による南部万年青会館の5カ月間の長期休館や3月の新型コロナウイルス感染症の拡大を受けた施設の臨時休館などの要因を踏まえると、満足できる結果だと考えている。 今年度から新たな契約がスタートし、3施設それぞれで地域の高齢者などを対象にした「サロン活動」を新たに企画。それぞれの施設で工夫を凝らし、健康体操や昭和映画の上映会、各種講演会などをサロン活動の一環として実施した。また初めて計画した「生活援助型訪問サービス従事者養成研修」についても、充実した研修内容で実施することができ、研修参加者から高い評価を得ることができた。 お達者文化会館では毎年秋に開催する「学習発表会」に文化祭の要素を加え、施設内・陶芸棟で活動する講座の皆さんの作品展、近隣の田迎西小学校4年生の色版画作品113点を展示し、利用者や地域の方々に大変喜んでいただくことができた。東部はつらつ交流会館では、健康遊歩道の利用促進を図り、設備の修繕を実施したほか、草取りや水洗浄などの回数を増やし、環境整備に努めたことで、利用者が昨年の2倍に増加した。南部万年青会館では、地元の広報誌などを活用し、長期休館を広く周知した。また、休館期間中も職員を配置し、工事の円滑な実施に協力したほか、地元の会議やイベントにも積極的に出席するなどして、工事の進捗状況などを積極的に説明した。
--

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、管理運営業務仕様書に沿った適切な施設の運営がなされている。 年度後半から取り組み始めた高齢者を対象にした「サロン活動」は、3月から新型コロナウイルス感染症拡大の関係で中断したため、令和2年度では引き続き「サロン活動」の充実に期待している。毎月の事業報告書も詳細に作成されている。
施設の管理	A	業者へ委託する業務もあるが、館長をはじめとする施設職員で施設の清掃、除草作業、害虫駆除、施設の保守点検を実施されている。駐車場が狭いため、東部はつつ交流会館においては、午前中利用する団体は12時までには退出する等のルールを作り、利用者の理解と協力を得て、工夫しながら狭い駐車場の管理をなされている。
収支の状況等	B	南部万年青交流会館においては、減免基準に該当する団体の利用も多くなる。そのため、使用料は減免になるが、電気代等は支払いが発生するため、収益的にはマイナスになってしまうのはやむを得ない。 もう一つのマイナスの要因は、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、使用を予定されていた団体へ使用料の還付を行ったため。

○ 総合評価

新たな契約での1年目は、前年度までの経験を活かし地域からの信頼を得ながら活動を実施されている。

施設の保守点検においては、駐車場の区画線の引き直し、健康遊歩道の補修工事は、いずれも利用者目線で点検を行い修繕していることは大変評価できる。

館内での掲示では、さまざまな工夫がなされている。その他の活動としては、3施設それぞれの方法でエコ活動、広報活動、地域行事・関連機関との連携も積極的に行われている。

今年度の終わりには、新型コロナウイルス感染症拡大の関係で休館となったが、今後も感染予防対策を充分に行いながら地域に情報を発信し、地域の高齢者にとって魅力ある企画を立案していくことで館の利用者が増加することを大いに期待している。

令和元年度(2019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

施設管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市養護老人ホーム(熊本市立雁回敬老園)																																																						
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																						
指定期間	平成28年(2016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 高齢福祉課																																																						
施設概要	◆開設年月日 昭和34年12月1日 ◆敷地面積 4,687.11㎡ ◆建物 1,614.08㎡ ◆鉄筋コンクリート造(2階建) ◆入所定員 50名(25室)																																																						
事業概要	◆65歳以上の者であって環境上の理由および経済的理由により居宅において養護を受けることが困難な者を入所させ、養護することを目的とする。 ◆給食、栄養管理:個人のQOLを尊重し、すこやかで豊かな食生活を送るための、楽しく、おいしい給食の提供。 ◆健康管理:利用者の健康管理及び疾病の早期発見、予防の強化。 ◆行事:年間行事計画により、季節行事、定例行事、クラブ活動等を実施。 ◆安全、衛生管理:防災訓練、全館消毒等を実施。																																																						
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>200</td><td>80</td><td>▲ 120</td><td>40%</td></tr></table>					(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	200	80	▲ 120	40%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
全体	200	80	▲ 120	40%																																																			
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>95,040</td><td>95,480</td><td>440</td><td>100%</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr><tr><td>その他</td><td>37</td><td>6</td><td>▲ 31</td><td>16%</td></tr><tr><td>合計</td><td>95,077</td><td>95,486</td><td>409</td><td>100%</td></tr></table> <table><tr><td>支出(千円)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>64,494</td><td>58,741</td><td>▲ 5,753</td><td>91%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>13,591</td><td>7,751</td><td>▲ 5,840</td><td>57%</td></tr><tr><td>その他</td><td>10,917</td><td>10,749</td><td>▲ 168</td><td>98%</td></tr><tr><td>合計</td><td>89,002</td><td>77,241</td><td>▲ 11,761</td><td>87%</td></tr></table>					収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	95,040	95,480	440	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	37	6	▲ 31	16%	合計	95,077	95,486	409	100%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	64,494	58,741	▲ 5,753	91%	事業費	13,591	7,751	▲ 5,840	57%	その他	10,917	10,749	▲ 168	98%	合計	89,002	77,241	▲ 11,761	87%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	95,040	95,480	440	100%																																																			
利用料金収入	0	0	0	-																																																			
その他	37	6	▲ 31	16%																																																			
合計	95,077	95,486	409	100%																																																			
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	64,494	58,741	▲ 5,753	91%																																																			
事業費	13,591	7,751	▲ 5,840	57%																																																			
その他	10,917	10,749	▲ 168	98%																																																			
合計	89,002	77,241	▲ 11,761	87%																																																			
モニタリングの実施方法	事業報告書、月報等提出書類の確認 業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング) 利用者アンケートの実施確認																																																						

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の基本方針である入所者の自己選択・自己決定に基づく個別支援の取り組みに関しては、社会体験活動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リエーションの活動内容を工夫し実施した。これまで開催してきた運動会・どんどこやは入所者減少のため実施できず、地域交流と地域貢献を図ることはできなかった。その他、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に努めた。

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、花の絶えない園庭づくりを心がけ、入所者に安らぎを感じていただけるような環境づくりをした。さらに、消防訓練(夜間・昼間)に加え土砂災害に対する避難訓練も実施した。その他、身体拘束等適正化指針に基づき、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、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、在庫物品を使い切ることを念頭に発注は最低限に抑えた。さらに、入所者数減少に伴い使用する居室を1階だけに集中させ光熱費の発生する範囲を狭くするとともに、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。

○ 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 退所者へのヒアリング
- 2 調査期間 随時
- 3 対象者 3名
- 4 結果 ・職員対応について感謝された。

・アンケート結果に対する対応状況

昨年度に引き続き、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。入所者が他施設へ移る際にも入所者が気持ちよく退所できるように丁寧な対応を心がけた。

○ 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の機会を設定し、入所者の「楽しみ」、「生き甲斐」づくりに努めた。さらに、策定した身体拘束等適正化指針に基づき定期的に身体拘束等適正化検討委員会を開催し、日頃の支援方法や支援姿勢を振り返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、地域住民や第三者委員の方々を招待してきた各種行事を開催できず地域交流・貢献を図ることはできなかった。

さらに、地域包括支援センターとの連携を継続し、閉園に関する情報発信とともに、養護老人ホームの制度に関する啓発に努めた。また、施設設備等の補修や修繕に関しては最小限の範囲で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な対応ができた。

最後に、入所者全員を転出させるまで入所者の生活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むことができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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た。 また、施設の基本方針として「自己選択・自己決定」を掲げ、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、これまで地域交流も兼ねて開催していた季節行事等は、入所者の減少により開催できなかったが、最後まで地域包括支援センターとの連携を密することで地域の福祉拠点としての役割を果たした。
施設の管理	B	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た。 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た。 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た。
収支の状況等	B	目的外の支出等もなく、会計処理は適切に実施されていた。 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た。

○ 総合評価

施設の廃止決定後、入所者が他施設に移り、日に日に入所者が減少していく中においても、入所者の楽しみや生きがいづくりのため、様々な取組を実施するなど、入所者に寄り添った運営がなされていた。

また、定期的に身体拘束等適正化検討委員会を開催し、組織的に入所者への支援方法のチェックを行うことで、入所者の人権を尊重した支援体制の確立に努めた。

令和元年度をもって施設を廃止したが、これまで施設の季節行事に地域住民を招待することで積極的に地域交流を図るなど、地域に開かれた施設運営に尽力されたことについて、高く評価したい。

また、所長を中心に職員が一丸となって、最後まで入所者の安全と健康を第一にお一人お一人の個性や人格を尊重した施設運営がなされたことに深く感謝する。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南老人福祉センター																																																					
指定管理者	株式会社オカムラ																																																					
指定期間	平成28年(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	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リエーション等を行い、高齢者の地域福祉拠点として総合的な福祉の向上に努めることを目標とする。 ◆建築延面積669㎡(鉄筋コンクリート造 1階建) ◆大広間(181㎡) ◆会議室(35㎡) ◆別棟(96㎡) ◆控室(28㎡) ◆浴場(78㎡)																																																					
事業概要	◆センターの施設等の許可に関する業務:指定事業、自主事業の実施 ◆教養娯楽:囲碁、日舞、ダンス、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																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>14,500</td><td>12,494</td><td>▲ 2,006</td><td>86%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	14,500	12,494	▲ 2,006	86%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	14,500	12,494	▲ 2,006	86%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>7,771</td><td>7,870</td><td>99</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>766</td><td>920</td><td>154</td><td>120%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>8,537</td><td>8,790</td><td>253</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>8,348</td><td>8,568</td><td>220</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>189</td><td>222</td><td>33</td><td>117%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>8,537</td><td>8,790</td><td>253</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	7,771	7,870	99	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	766	920	154	120%	合計	8,537	8,790	253	103%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	8,348	8,568	220	103%	事業費	189	222	33	117%	その他	0	0	0	-	合計	8,537	8,790	253	103%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	7,771	7,870	99	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	766	920	154	120%																																																		
合計	8,537	8,790	253	103%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	8,348	8,568	220	103%																																																		
事業費	189	222	33	117%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	8,537	8,790	253	103%																																																		
モニタリングの実施方法	◆指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 ◆定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) ◆利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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。 例年350名以上の参加者が募る恒例の「ふくし感謝祭」は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で開催なし。3月から閉館となった影響もあり年間で12,494名の利用にとどまる。 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	A	利用者の安全・安心を第一に心がけ専門業者による定期点検を実施した。職員の日常の清掃と衛生管理を心がけた。 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。館内も当所で育てた花のほかご利用者からいただいた花が活かされて館内が常に潤っていた。 3月以降は再開に備えてのご利用者様向けに対策マニュアル、案内ポスター等の作成を行う。
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。

○ 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 2019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198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】 ・職員が親切に対応してくれる ・いろんな企画事業が楽しい ・もっと「城南老人福祉センター」を知らしめて欲しい
・アンケート結果に対する対応状況
ご利用者の中に「城南老人福祉センター」をもっと広く多くの人に知ってほしいという意見がある。現在広報活動としては当所のホームページにおいて企画のお知らせや健康教室等のブログを掲載している。又新規利用者を募るために音楽コンサートや講演会を企画し その情報のチラシを作成し コミセン、まちづくりセンター、ささえりあ、城南図書館などに設置のお願いをしている。また熊日城南販売センター、豊野中央町販売センターにも情報提供し事前告知や記事掲載をお願いしている

○ 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、「アロマ健康教室」、「笑顔健康メイクアップ講座」、当所職員のリードで行う「カラオケ健康体操教室」、「折り紙教室」、「ゆび編み教室」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。コロナ禍の厳しい状況の中、感染対策をしっかりと行いながら安全安心な施設の運営と地域に貢献できる施設作りを目指していく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき適切な運営が行われている。 ボランティアグループの協力による「うたごえコンサート」、「脳トレ体操」や、職員を講師とする「折り紙教室」、「ゆび編み教室」を実施するなど、限られた予算の中で工夫を凝らしながら、多様化する利用者ニーズに沿った運営を行っている。 また、全職員が明るく元気な声かけを行うことで利用者と良好な関係を構築しているため、アンケートの利用者満足度も高い。
施設の管理	B	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	B	協定書・仕様書に基づき適正に実施されている。 また、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。

○ 総合評価

所長を中心に全職員が一丸となって、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。

また、頻繁にブログを更新し、講座やイベントの周知を行ったり、施設内の四季折々の草花の紹介をしたりすることで、積極的に施設の魅力発信を行っている点も高く評価したい。

さらに、町内自治会や文化協会、老人会等の代表者で組織される運営委員会を定期的に開催することで、情報交換や情報発信を行い、地域と強固な信頼関係を構築している。

令和元年度は、コロナ禍により利用者の活動や利用を制限することとなったが、所長を中心とした職員の丁寧な説明や対応によって、大きな混乱は生じなかった。これもすべて、これまで培った利用者との信頼関係の賜物と言える。

今後も徹底した感染対策を講じながら、利用者満足度の高い施設運営を行い、地域の福祉拠点としての役割を果たしていただきたい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市富合老人福祉センター																																																					
指定管理者	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～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	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建、延床面積537.57㎡、敷地面積2,652㎡ 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。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>7,828</td><td>8,556</td><td>728</td><td>109%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	7,828	8,556	728	109%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	7,828	8,556	728	109%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>9,785</td><td>9,873</td><td>88</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>103</td><td>103</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>9,785</td><td>9,976</td><td>191</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>3,241</td><td>3,371</td><td>130</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>551</td><td>599</td><td>48</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,953</td><td>5,850</td><td>▲103</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>9,745</td><td>9,820</td><td>75</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	9,785	9,873	88	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	103	103	-	合計	9,785	9,976	191	102%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,241	3,371	130	104%	事業費	551	599	48	109%	その他	5,953	5,850	▲103	98%	合計	9,745	9,820	75	101%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	9,785	9,873	88	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	103	103	-																																																		
合計	9,785	9,976	191	102%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	3,241	3,371	130	104%																																																		
事業費	551	599	48	109%																																																		
その他	5,953	5,850	▲103	98%																																																		
合計	9,745	9,820	75	101%																																																		
モニタリングの実施方法	◆指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 ◆定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回 ◆利用者アンケート実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	令和元年度来館者数は8,556人(3/4～コロナ感染防止の為休館)、平成30年度来館者数7828人で対前年比は109.2%、2月までは指定管理開始以来連続して対前年比平均120%を超える上昇率であった。 今年度増加の要因としては、利用者から要望の声が多かった健康マージャン教室を7月より週4回開講したこと、平成30年に利用者から卓球台の提供を受けた後卓球ラリー大会を開催するまでに利用者が増えたこと、毎年参加者が増加傾向にある事業の継続実施、利用者へのチラシ配布等積極的な広報活動等々、複合的な要因が考えられる。 また、職員が心掛けている接客・接遇に関しても日常的にお褒めの言葉をいただくことから、会社で定期的に行う全体研修と施設で行う所内研修によりレベルアップができ、満足度に直結していることが実感できている。

施設の管理	A	危機管理意識を高く持ち、避難訓練についてはJアラート避難訓練2回、大雨土砂災害避難訓練1回、火災訓練2回と計画以上の回数を実施、反復訓練を行った。人権・障がい者対応等他研修についても利用者目線で行い、安全かつ安心して利用できる施設の維持に努めた。 施設敷地内の美化については委託業者による年1回の樹木の剪定に加えて定期的に除草、枝切り他館内は定期的フロアワックス掛け、窓ガラスの清掃、障子破れの補修など環境整備を行った。また、要望の多かったシャワートイレ修繕等仕様書及び事業計画書等に基づく適切な維持管理業務を実施した。
収支の状況等	A	日常の節水、節電は利用者の協力も得ているが、利用者数増加に伴い部屋の使用回数、使用時間も比例し、冷暖房・照明点灯の時間が長くなっている。課題であった重油の高騰も引続き大きく影響し管理費増加の主因となっている。 事業費に係る経費も見直しを行い前年度より増加となっているが、自主事業での収益をイベント経費に回し、好評のイベント(夏祭り、クリスマス会、誕生会など)の内容を創意工夫して経費縮減に努めた結果、その他支出を減少することができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 調査期間
[1回目] 令和元年9月2日～14日(回収件数109人)
[2回目] 令和2年2月21日～25日(回収件数73人)
- アンケート内容 (1回目、2回目) (1回目、2回目) (1回目、2回目)
①施設全般について……とても良い(62%、69%)／良い(32%、30%)／計(94%、99%)
②職員の接客対応について……とても良い(71%、70%)／良い(25%、30%)／計(96%、100%)
③施設内の清掃状況について……とても良い(55%、54%)／良い(36%、38%)／計(91%、92%)
[利用者の主な意見]
(良い評価)・いつも楽しく過ごしている。・職員の皆さんの努力に感謝します。
・イベント等でお手伝いすることがあれば協力したい。
(要望)・トイレをウォッシュレット(シャワートイレ)にしてほしい。
・狭くて暗く、古いからリニューアルしてほしい。

・アンケート結果に対する対応状況

アンケート結果は円グラフ、ご意見・ご要望は利用者の記入した文面のまま一覧にし、館内掲示を行った。
対応可能な要望に対しては、迅速に対応するようにし、対応困難な要望は納得いただけるような回答を掲示している。従来から要望の多かったトイレのシャワートイレ化については、2月末に男女トイレともに1台ずつ更新し、利用者の要望に応えた。

○ 総合評価

昨年度から継続した施設の目標として「今日も行きたくなる施設」を掲げて管理運営に取り組み、リピーターを増やすことができた。これに加え、令和元年度は「利用者数の増大と新規利用者の獲得」を新たな目標とし、告知の拡大及び事業内容の見直しを重点的に実施した。具体的な取り組みとして、健康マージャン教室の新設やイベント内容の工夫などに職員全員がアイデアを出し合い、実践した結果、この部分でも結果を残すことができた。
地域との連携においては、ささえりあ富合が取り組む地区ごとのサロン活動に当施設も出前講座(脳トレ)に参加している。また、類似施設見学として宇土市老人福祉センター(震災後平成31年4月新築オープン)を訪問し、スタッフの対応、運営方法等についての情報交換を行い、連携の強化・充実を図った。
総じて利用者に安全・安心できる施設の提供及び満足度の向上が図れ、利用者数の増加という結果に繋がったと考えている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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、利用者ニーズを的確に分析することで、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結果、コロナ禍にも関わらず、大幅に利用者が増加している。
施設の管理	A	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が、市への報告も遅滞なく行われている。施設修繕費を活用して利用者アンケートの要望に応えるなど利用者目線に立った対応も評価したい。 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	B	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。

○ 総合評価

公共交通機関が利用しづらいという不利な立地条件であるにも関わらず、「利用者数の増大と新規利用者の獲得」という具体的な目標を掲げ、告知方法や事業内容の見直しを行った結果、コロナ禍の中で大幅に利用者が増加した点を高く評価したい。

また、他市町村の老人福祉センターを見学したり、他法人が運営する近隣の老人福祉センターと合同行事を開催したりと、指定管理の枠を越えた施設間の連携を図りながら、よりよい施設運営を追求する前向きな姿勢が利用者の満足度の高さにつながっている。

さらに、校区自治協議会や老人会、校区民生委員児童委員協議会等の代表者で組織される連絡協議会を定期的に開催し、地域との連携や情報交換に努めることで、地域と強固な信頼関係を構築している。

令和元年度は、コロナ禍により利用者の活動や利用を制限することとなったが、所長を中心とした職員の丁寧な説明や対応によって、大きな混乱は生じなかった。これもすべて、これまで培った利用者との信頼関係の賜物と言える。

今後も徹底した感染防止対策を講じながら、これまでと同様に利用者ニーズを施設運営に反映していくことで利用者満足度を高め、地域の福祉拠点としての役割を果たしていただきたい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市障害者福祉センター希望荘																																																					
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 障がい者支援部 障がい保健福祉課																																																					
施設概要	在宅障がい者の福祉の向上を図るために必要なサービスを提供する。 希望荘は、在宅障がい者のふれあいの場を提供し、生きがいや自立の促進を図り、障がい者のオアシスとなる施設。 ・敷地面積 1,154㎡ ・延床面積 1,914㎡																																																					
事業概要	本市の障がい者の福祉の向上を図るとともに、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(希望荘フェスタ)、福祉バスの運行、研修室貸室の提供及び会館の管理運営を行う。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>15,401</td><td>25,794</td><td>10,393</td><td>167%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	15,401	25,794	10,393	167%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	15,401	25,794	10,393	167%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>69,314</td><td>77,929</td><td>8,615</td><td>112%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>153</td><td>29</td><td>▲124</td><td>19%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>69,467</td><td>77,958</td><td>8,491</td><td>112%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>56,201</td><td>57,235</td><td>1,034</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>7,941</td><td>12,508</td><td>4,567</td><td>158%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>64,142</td><td>69,743</td><td>5,601</td><td>109%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	69,314	77,929	8,615	112%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	153	29	▲124	19%	合計	69,467	77,958	8,491	112%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	56,201	57,235	1,034	102%	事業費	7,941	12,508	4,567	158%	その他	0	0	0	-	合計	64,142	69,743	5,601	109%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	69,314	77,929	8,615	112%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	153	29	▲124	19%																																																		
合計	69,467	77,958	8,491	112%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	56,201	57,235	1,034	102%																																																		
事業費	7,941	12,508	4,567	158%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	64,142	69,743	5,601	109%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、日報等、報告書の確認。 定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング年2回) 利用者アンケートで寄せられた要望や苦情とそれに対する回答について確認。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	法令遵守とともに仕様書に従った適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、その責務を果たすことができた。4月に本館を再開することができ、3年間休館の影響で利用者数の伸び悩みもあったが、相談支援事業所や関係機関等への広報活動を充実させ、また、ホームページの改良、メール配信等により、各講座や作品展、地域活動支援センターの新規利用を獲得することができた。本年度は「希望荘チャレンジフェスタ2019」を2日間にわたり開催し、利用者や地域をはじめとした一般市民の皆様によくご来場いただき好評いただいた。
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。3年の休館を経て、4月に再開したが、原因不明の天井からの漏水や空調設備の不具合等の施設の不備が生じたが、担当課と連絡を取りながら管理運営を行った。また、自主的な館内の維持管理を行い、適正な運営を行った。
収支の状況等	A	事業団の経理規定に基づき、適正な会計処理を行うことができた。利用者ニーズに応えながら、事業費を有効に執行しながらも、職員一人ひとりが経費節約に努めた。

○ 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	令和2年1月4日(土)～2月29日(土)
2. 調査方法	①手渡しによるアンケートの依頼 ②玄関ロビーにてアンケート用紙、回収箱設置 ③地域活動支援センター利用者へ個別に依頼
3. 結果総括	調査実施数 貸館 166名 地域活動支援センター 33名 ○良い点 職員の対応、学習講座等 ○悪い点 施設の不具合
・アンケート結果に対する対応状況	
アンケート結果、要望に対する回答を、玄関ロビーに掲示した。 職員の接遇については、研修及び個別指導を行い、改善に努める。 設備に関しては、熊本市と相談しながら進めていく。	

○ 総合評価

・在宅障がい者の社会参加の促進のために、関係機関との連携を図りながら、希望荘での事業を通じて取り組みを行った。今後も利用者の声を大切にしながら、事業拡大に取り組んでいきたい。
・利用者のニーズを大切にしながら、全職員で協議し、問題解決や実践を行った。
・職員の資質向上を図るために、法人内研修をはじめ、様々な研修で学んだことを全職員で共通理解を図り現場で実践した。
・施設の老朽化や不備がみられるが、施設の維持管理を熊本市と協議しながら、適正に行った。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	貸館事業について、ホームページ上で予約状況を公開し、利用者の利便性の向上を図っている。 学習講座について、利用者の多様なニーズに対応するため、主催講座やボランティア育成講座、自主講座を合わせた26もの講座を実施している。 法令の遵守はもちろんのこと、仕様書に基づいた事業の推進が適正に実施されているため、B評価とした。
施設の管理	B	施設の老朽化による設備故障が多く見受けられる中、指定管理料に含まれる限られた修繕費の中で優先度の高いものから対応しており、令和元年度の修繕費は全額使用している状況である。また、安全管理について、法令に定められたものだけではなく、施設職員による自主点検も行われ、適切な管理体制がとられていることから、B評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されており、B評価とした。

○ 総合評価

施設の運営面について、協定書、仕様書に基づく業務が適正に実施されている。
特に、指定管理者が自主的に開催する講座については、利用者のニーズに対応するため、新たな講座を開催するなど、利用者増への取組について評価できる。
施設の管理面においても、協定書、仕様書等に基づく業務が適正に実施されている。
設備が老朽化しているため、利用者の安全性を第一に必要な修繕を実施している。限られた予算の中で、全ての故障箇所に対応するのは難しい状況だが、市への故障報告等は迅速で、利用者に対する注意喚起も的確に行っている。
利用者数については、平成31年4月1日より本館での運営が再開したことに伴い、前年度より増加しているが、今後も市政だよりやHPを活用した積極的なPR等により、さらなる利用者の増加、サービス内容の向上に努める必要がある。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市子ども文化会館																																																					
指定管理者	一般財団法人 熊本市社会教育振興事業団																																																					
指定期間	平成28年(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	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	・会館の使用許可に関する業務 ・会館の維持管理に関する業務 ・児童の健全育成に関する行事等の開催																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>341,498</td><td>285,802</td><td>▲ 55,696</td><td>84%</td></tr> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	341,498	285,802	▲ 55,696	84%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	341,498	285,802	▲ 55,696	84%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>174,801</td><td>178,472</td><td>3,671</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>338</td><td>1,004</td><td>666</td><td>297%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,667</td><td>4,232</td><td>▲ 435</td><td>91%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>179,806</td><td>183,708</td><td>3,902</td><td>102%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>166,841</td><td>171,801</td><td>4,960</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>6,703</td><td>6,811</td><td>108</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>173,544</td><td>178,612</td><td>5,068</td><td>103%</td></tr> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	174,801	178,472	3,671	102%	利用料金収入	338	1,004	666	297%	その他	4,667	4,232	▲ 435	91%	合計	179,806	183,708	3,902	102%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	166,841	171,801	4,960	103%	事業費	6,703	6,811	108	102%	その他	0	0	0	-	合計	173,544	178,612	5,068	103%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	174,801	178,472	3,671	102%																																																		
利用料金収入	338	1,004	666	297%																																																		
その他	4,667	4,232	▲ 435	91%																																																		
合計	179,806	183,708	3,902	102%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	166,841	171,801	4,960	103%																																																		
事業費	6,703	6,811	108	102%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	173,544	178,612	5,068	103%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、日報、月報等による書類の確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒヤリング年2回) ・利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	令和元年7月2日から約半年間、「外壁その他改修工事」が行われ、4階屋上広場が使用できなかった。改修工事では屋根・外壁の塗装も行われ、塗料臭が館内へ入り込む状況が生じ、利用者である子どもたちへの健康面を危惧した。そこで外気導入等を上手にコントロールしながらの営業を行ったが、夏季繁忙期でもあったため、より一層、緊張感を持ちつつ、さらに1時間おきに各階の「臭いチェック」を行い、塗装臭があった場合は外気導入を停止することで利用者安全第一の下、運営を行った。
施設の管理	A	前年度に引き続き、空調機の経年劣化による臨時停止、からくり時計のシステムユニット不具合による動作停止が生じている。他設備については、軽微な修繕が一部見られたが保守点検実施により、概ね良好と思われる。
収支の状況等	B	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。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年2月20日より各種事業を中止、3月4日から臨時休館となり施設貸館及び工作コーナーでのプラ板販売を含め、収益事業の減に繋がった。

○ 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…令和元年度8月9日～8月25日

②集計結果…設備満足度(大満足72%、満足28%) 職員対応(大満足81%、満足19%)

「満足度調査」

①調査期間…令和2年2月21日～3月6日

②集計結果…総合満足度 5点/4.61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アンケート結果と共に掲示

・ご意見、ご要望は改善可・改善不可ともに詳細状況を把握している

○主な意見

①「これからもずっとこの施設が続くことを望みます！本当にありがたい施設です」

→(回答)「これからも職員一同皆さんに楽しんでいただけるよう努めてまいります」

②「子ども向けのプログラミング教室などの体験教室があったら参加したい！」

→(回答)「令和元年度は小学生向けロボットのプログラミングを毎月開催しております。是非、ご参加ください」

③「スポーツに関する教室など、施設情報が欲しいです」

→(回答)「年間に前期・後期で(一財)熊本市社会教育振興事業団管理施設の教室を掲載した冊子を出しております。ご活用ください」

○ 総合評価

令和元年度上半期における月平均利用者数は3万人を超え、5月こいのぼりイベント、7月七夕イベント、8月納涼祭と歳時事業を含め、順調であったが、下半期11月以降のインフルエンザ流行に加え、1月から新型コロナウイルスが海外で発生し、その影響もあって利用者数が下降していった。さらに多目的ホール、会議室の利用に関して、人数の制限、参加者全ての連絡先提出といった初めての事由について軒並みキャンセルが出てしまった。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 利用促進のため、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（パソコンの増設の計画等）を行っており、利用者満足度も大満足72%、満足28%と、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	A	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。設備等の修繕及び維持管理については、経年劣化による破損箇所が生じたが、常に報告を受け協議を行い早期の修繕が行われていた。 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	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適正な会計処理がなされている。 平成31年2月1日より多目的ホールの使用が再開したことにより、昨年度より大幅な利用料金収入の増加がみられた。

○ 総合評価

外壁等の工事や新型コロナウイルス感染拡大による利用者の減少や講座、イベント等の中止、会議室・ホールの利用中止などの利用の制限が設けられている中、限られた施設や条件の中で事業を実施した。

利用に制限が生じたが、開催可能な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。

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。

今後は、新型コロナウイルス感染拡大防止を図りながら、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。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市森林学習館																																																					
指定管理者	熊本市森林学習館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成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	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 452.36m ² 、敷地面積 1,865m ² 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。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>3,653</td><td>2,680</td><td>▲ 973</td><td>73%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	3,653	2,680	▲ 973	73%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	3,653	2,680	▲ 973	73%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>3,932</td><td>3,967</td><td>35</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>34</td><td>35</td><td>1</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>3,966</td><td>4,002</td><td>36</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>3,784</td><td>3,804</td><td>20</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>247</td><td>55</td><td>▲ 192</td><td>22%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>4,031</td><td>3,859</td><td>▲ 172</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	3,932	3,967	35	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	34	35	1	103%	合計	3,966	4,002	36	101%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,784	3,804	20	101%	事業費	247	55	▲ 192	22%	その他	0	0	0	-	合計	4,031	3,859	▲ 172	96%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	3,932	3,967	35	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	34	35	1	103%																																																		
合計	3,966	4,002	36	101%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	3,784	3,804	20	101%																																																		
事業費	247	55	▲ 192	22%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	4,031	3,859	▲ 172	96%																																																		
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

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は前年度のアンケートの要望を受け、木工教室など体験型のイベントを中心に企画。特に上半期の木工教室には、多数の参加者があり、利用者ニーズに合わせた企画実施の成果が出たと考えている。下半期については、約2カ月にわたり近隣道路の迂回を伴う道路工事が行われ、施設へのアクセスが極めて悪くなったほか、3月の新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館などで利用者数が伸び悩んだ。休館中の様々な事態には柔軟に対応することができた。
施設の管理	A	施設内はもちろん敷地内及び周辺について、職員による日常点検と清掃を実施し、美観と施設の安全確保に努めた。また、ハチやアブなど利用者に危害を与える可能性がある昆虫等の駆除も積極的に励行した。 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策では、ドアノブやラケット等の遊具の消毒液による徹底的な消毒に努めた。
収支の状況等	A	年度末に企画していた「お花見会」などの大型催事や春休み時期の各種イベント等が施設の臨時休館に伴い開催できなかったため、事業費の支出が減少した。管理経費についても、年間を通して節約に努めた結果、収支としても黒字を確保した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査結果 令和元年10月1日～10月31日/令和2年2月1日～2月29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40件)
3 結果総括 利用者の満足度については下記のとおり。 来館状況 … 複数回来館のご利用者様は全体の 60% 清掃状況 … とてもよい・よい 100% 接客対応 … とてもよい・よい 100%
4 利用者の主な意見 ・孫を連れてよく遊びに来ます。広々とした庭で駆け回っています。 ・無料でいろいろと遊べるので助かっています。 ・トイレがあるので、安心して散策出来ます。 ・見晴らしがいいので穴場スポットだと思います。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 体験型のイベントを増やしてほしい ※次年度に向けて、防災キャンプや散策会など屋外で楽しめるイベントを企画。
2 いろいろなイベントを知りたい ※館内設置の広報誌ほか施設ホームページやラジオなどを活用し、広報を強化した。
3 他にも遊具が欲しい 新たな貸出遊具として、ソフトバレーボールを購入。

○ 総合評価

利用者数については、上半期は前年度実績並みのペースで推移することができた。比較的、天候に恵まれたことや、継続的に実施している木工教室や伝承遊びでの竹笛作りなどの体験型のプログラムを数多く企画したことが要因だと考えている。また、アウトリーチ事業として、城南図書館・児童館に出向き、当施設で継続実施している木工教室を開催。施設のPRを行うとともに、施設の目的の一つである自然とのふれあい創出に努めた。 一方、下半期については、約2カ月にわたり近隣道路の迂回を伴う道路工事が行われ、施設へのアクセスが極めて悪くなったほか、3月の新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館の影響があり、利用者数が大きく減少。年度トータルでは対前年度比73%という結果となった。 管理面については、下期の利用者数の減少時期も緊張感をもって職務に専念することを徹底し、利用者の安心・安全、また、突発的な事態にも柔軟に対応できる体制の維持に努めた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	運営については、協定書及び仕様書に基づき適正に実施されている。 また、木工教室が好評であり、特に8月は応募多数であったため、開催回数を増やす等ニーズに合わせてイベントを開催を行っている。 外国人観光客にも楽しんでもらえるよう案内の仕方や看板の表示方法などを検討するなど、利用者視点で運営ができています。
施設の管理	A	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行っている。 2022年に行われる全国都市緑化くまもとフェアに向けて緑豊かな施設を目指し、花壇の土壌改良等を行った。フェアを意識した長期的な視点を持って取り組んでいることも評価できる。 また、新型コロナウイルスの感染防止としてこまめなアルコール消毒や、利用者の入れ替わり時の消毒を徹底し、速やかな対策を行った。
収支の状況等	A	事業目的以外の支出等はなく、適切な執行が行われた。 経費削減の努力が見られた。

○ 総合評価

夏場の安全対策として「スズメバチトラップ」を設置することで、施設周辺にスズメバチが巣を作ること未だに防止する等、お客様が安心して施設利用できるよう工夫して施設管理を行っている。
また、利用者の要望に合わせてイベントを追加開催する等、積極的に事業を実施している点も評価できる。
さらに、2022年に行われる全国都市緑化くまもとフェアについても積極的に広報を行っており、広い観点から施設を有効活用する努力をしている。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東部堆肥センター																																																					
指定管理者	東部堆肥センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日																																																					
施設所管課	環境局 環境推進部 水保全課																																																					
施設概要	市東部地域の乳牛及び肉用牛の家畜排せつ物を適正処理(堆肥化)することで、硝酸性窒素による地下水汚染を防止することを目的とする。 ・所在地 熊本市東区戸島町585-1 ・敷地面積 17,336m² ・延床面積 6,137m² ・建物概要 堆肥製造棟、副資材保管棟、堆肥保管棟、管理事務所、車庫																																																					
事業概要	・家畜の排せつ物の受入れ ・家畜の排せつ物を原料とした堆肥の生産 ・家畜の排せつ物を搬入した者に対する堆肥の提供 ・センターの使用許可及びその取消し並びに使用の停止の命令に関する業務 ・センターの維持管理に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>受入量(t)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>-</td><td>31,266</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>				受入量(t)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	-	31,266	-	-																																								
受入量(t)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	-	31,266	-	-																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>-</td><td>117,052</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>-</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>-</td><td>117,052</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>-</td><td>103,412</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>-</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>-</td><td>13,636</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>-</td><td>117,048</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	-	117,052	-	-	利用料金収入	-	0	-	-	その他	-	-	-	-	合計	-	117,052	-	-	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	-	103,412	-	-	事業費	-	0	-	-	その他	-	13,636	-	-	合計	-	117,048	-	-
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	-	117,052	-	-																																																		
利用料金収入	-	0	-	-																																																		
その他	-	-	-	-																																																		
合計	-	117,052	-	-																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	-	103,412	-	-																																																		
事業費	-	0	-	-																																																		
その他	-	13,636	-	-																																																		
合計	-	117,048	-	-																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出された月次報告書、業務日報の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)(年2回実施) 利用者アンケートの実施(年1回実施)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、受託初年度ということもあり、条例・条例施行規則・仕様書等を理解しながら、担当課と協議を重ね業務にあたったが、想定よりも多くの家畜排せつ物の受入・処理等を行うこととなり、運営当初は、戸惑う部分もあった。しかし現場職員・構成企業のバックアップ等で全員で知恵を出し合いながら日々対応を行い、利用者からは大きなトラブル・クレーム等も無く業務を遂行することができた。 また、戸島地域の臭気も以前よりは気にならなくなったとの声もお聞きし、一定の効果はあったと考えられる。
施設の管理	A	施設の管理については、仕様書に基づき維持管理業務を計画的に行った。日常清掃などは施設職員全員で対応し、施設環境維持に努めた。業務委託の維持管理業務については、専門の業者と連携を行いながら、センター内の業務に支障がない管理を行い適切に実行した。修繕や追加の維持管理業務等についても緊密に担当課と協議を重ね対応を行うことができた。
収支の状況等	B	初年度ということもあり支出の部分で先が見えないところもあったが、日々管理を行いながらの予算執行に努め、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、適切に処理を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1. 調査機関 令和2年3月2日(月)、3日(火)
2. 調査方法 東部堆肥センター利用者会議の出席者に対し、アンケート用紙を配布し会議終了時に回収
3. 結果総括
・施設内の清掃状況について……………とても良い、良い 93%
・施設の安全対策について……………とても良い、良い 81%
・センターの使いやすさについて……………とても良い、良い 80%
・職員の接客対応について……………とても良い、良い 94%
4. 主な意見
・水分の少ない堆肥を作って欲しい
・センター出口にカーブミラーを設置して欲しい
・固形持込み時に危ないので製造棟に発生する霧を除去して欲しい
・アンケート結果に対する対応状況
・精度の高い水分計を企業体側で購入を行い、随時計測を行い、堆肥製造を心掛けております。堆肥を引き取りに来られた酪農家様から日々ご意見等を伺いながら対応を行っております。
・カーブミラーについては、担当課と協議を進めながら設置の方向で進んでおります。
・堆肥製造棟の霧を無くすには、大規模な改修工事が必要となるため、担当課と協議を重ねております。

○ 総合評価

本年度は、当企業体が熊本市東部堆肥センターの指定管理者受託初年度であった。特に利用者の安全面を考慮し、受け入れ態勢のロールプレイングを場面場面で考え、持込や収集等が遅延なく行えるよう実践した。その他、センターの危険箇所や注意箇所の洗い出しを行い、注意喚起の掲示物を貼り出し、安全面の管理体制の見直しを日々行った。また日中でもセンター内の巡回を行い危険の確認や事故等も未然に防ぐことができ、事故は発生しなかった。本年度は、想定以上の受入が当初発生し、収集・運搬やそれに伴う修繕等で日々対応に追われる状況が続いたが、現場職員による日々の努力と構成企業のノウハウや経験を施設にフィードバックをすることで契約酪農家様との大きなトラブル等も無く運営することができた。アンケートの結果からも評価を頂いていると考えられる。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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が適切に実施された。 センター供用開始後は、当初予定を超える受入量となったが、職員及び企業体それぞれがノウハウを活かし、センターの設置目的を十分に理解して迅速に対応されている点は評価でき、A評価とした。
施設の管理	A	施設の維持管理については、協定書及び仕様書等に定める管理が適切に実施された。 センターは、利用用途から、非常に汚れやすい施設ではあるが、使用者等が快適に施設を利用できるよう、日常的に清掃が実施された。また、設備の不具合や修繕については、早急に市に報告し、職員の知識や経験を活かし、適切に対応されている点は評価でき、A評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。

○ 総合評価

センターは開所して一年目であり、供用開始後から当初予定を超える受入量があったにもかかわらず、受入量の増加に迅速に対応するなど、施設の稼働に支障が無いよう業務を実施している。
施設の管理においては、新規施設であったことから、様々な不具合等があったが、職員の知識や経験を活かし対応している。
今後も、引き続き、センターの適切な運営及び管理に努めていただきたい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	戸島ふれあい広場																																																					
指定管理者	戸島ふれあい広場管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成29年(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	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 7,500㎡ 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緊急避難所 100㎡ ⑨調整池 3,800㎡																																																					
事業概要	市民にふれあいの場を提供することにより、市民の健康の増進を図るとともに、周辺地域の生活環境の向上に資することを目的とし、市指定業務(受付に関する業務、使用説明業務、利用料金の徴収・減免業務、施設利用促進業務等)や自主事業(県域・市域パークゴルフ大会、パークゴルフ教室、ボ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。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>31,054</td><td>23,639</td><td>▲ 7,415</td><td>76%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	31,054	23,639	▲ 7,415	76%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	31,054	23,639	▲ 7,415	76%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>17,820</td><td>18,062</td><td>242</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>8,536</td><td>7,173</td><td>▲ 1,363</td><td>84%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>121</td><td>176</td><td>55</td><td>145%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>26,477</td><td>25,411</td><td>▲ 1,066</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>23,694</td><td>23,329</td><td>▲ 365</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>679</td><td>406</td><td>▲ 273</td><td>60%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,211</td><td>2,665</td><td>454</td><td>121%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>26,584</td><td>26,400</td><td>▲ 184</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	17,820	18,062	242	101%	利用料金収入	8,536	7,173	▲ 1,363	84%	その他	121	176	55	145%	合計	26,477	25,411	▲ 1,066	96%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	23,694	23,329	▲ 365	98%	事業費	679	406	▲ 273	60%	その他	2,211	2,665	454	121%	合計	26,584	26,400	▲ 184	99%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	17,820	18,062	242	101%																																																		
利用料金収入	8,536	7,173	▲ 1,363	84%																																																		
その他	121	176	55	145%																																																		
合計	26,477	25,411	▲ 1,066	96%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	23,694	23,329	▲ 365	98%																																																		
事業費	679	406	▲ 273	60%																																																		
その他	2,211	2,665	454	121%																																																		
合計	26,584	26,400	▲ 184	99%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング。令和元年10月、令和2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

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	高齢者の利用が多い屋外施設として、特に夏場の熱中症対策については安全で安心してご利用いただける環境づくりを心がけた。そのため、寒冷紗による日除けの設置、麦茶や塩飴の提供、施設内巡視をしながらの声掛けなどを徹底し、熱中症の防止に努めた。 新型コロナウイルス感染症対策として、熊本市から提供された最新情報を参考にしながら利用者への情報提供に努め、感染症防止策を徹底した。 その他、生涯スポーツの普及と健康増進という観点から、パークゴルフ大会や各種コンペの他、個人を対象としたパークゴルフ教室やボールウォーキング教室等を実施。環境・エコ活動の推進という観点から施設全体を対象とした「花いっぱい活動」やエコキャップ運動、ゴミの持ち帰りの推進、ガーデニング教室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、前年度に引き続き、供用開始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、弱った芝生やツツジなど低木類の移植を積極的に行うことにより発根の促進を図り、大幅な改善を図ることができた。
収支の状況等	A	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）やコロナウイルス感染症などの影響により、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。

○ 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 令和元年9月、令和2年1月 2.調査方法 窓口等へのアンケート用紙の準備と、記入依頼、回収箱にて回収（回収件数 100件） 3.結果総括 利用者の大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」 100% ・職員の対応について……「満足・概ね満足」 100%
・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設置。その他、熱中症対策として屋外給水所を設け、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り組んでいることを説明し、ご理解とご協力をお願いした。

○ 総合評価

施設の設置目的を達成するため、緑地管理業務を含めた景観整備に於いては、開館時間前後を活用し、こまめに取り組み仕様書以上の管理を行った。事業に於いても新型コロナウイルス感染症により施設が休場するまでの間、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、新型コロナウイルス感染症や天候不順（酷暑や豪雨）、競技者の高齢化が大きく影響し、利用者数は前年度比76%、利用料金収入は前年度比84%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り組みとして前年度に引き続き、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。 また、芝生等緑地管理については「手間暇惜まず」手入れを行うことにより、利用者様よりクレーム「ゼロ」を達成することができた。 その他、新たにガーデニング教室を実施したり、施設に映える草花を意識した取り組みを通じて、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100%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は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

○ 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、年次計画書、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されていた。運営にあたって、施設の利用者の8割以上が70歳以上の高齢者であることから、熱中症の発生防止に努めた。また、初心者利用者を2割増加したことについても、パークゴルフの普及活動の成果だといえる。施設の利用者が、減少傾向にあり、その要因をリピーターの高齢化と分析し、各種コンペの開催、個人を対象としたパークゴルフ教室を行うなど、利用者増加を図った点を評価した。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。施設についてのアンケートが良好な結果を得ており、芝生や緑地管理が適正に行われていることを示した。施設内には、草花を植え利用者を満足させ、低木の管理についても、塵芥埋立地跡でありながら植栽を工夫し施設管理を行った。 その他、設備（浄化槽）の不具合の報告に遅延があったが、適切に改善を図った。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていたが、屋外施設のため、天候の影響を受けたり、新型コロナウイルス感染症の影響で利用料金収入が落ち込んだため、結果的に収支は赤字だった。

○ 総合評価

施設の運営・維持管理は、協定書、仕様書等に定める業務及び年間事業計画に基づき自主事業が実施されていた。新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う、急遽の閉館の対応については、迅速に新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応業務を行い、利用者に周知を図った。

収支については、屋外施設であることから、雨天や猛暑の影響を受けて、利用者が減り、利用料収入が減少し、さらに、新型コロナウイルスの感染症影響もあり赤字だった。

今後については、新型コロナウイルス感染症への対応や、これまでの取組を継続しつつ、新たな取組を検討し、利用者増を図っていただきたい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	扇田ふれあい広場																																																					
指定管理者	田上アクト共同企業体																																																					
指定期間	平成29年(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	・パークゴルフ場 11,600㎡ (18ホール) ・駐車場 3,200㎡ 駐車可能台数(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	市民にふれあいの場(パークゴルフ場)を提供し、市民の健康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、使用許可、 使用案内、利用料徴収、施設利用促進業務等)、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。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>15,456</td><td>14,668</td><td>▲ 788</td><td>95%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	15,456	14,668	▲ 788	95%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	15,456	14,668	▲ 788	95%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>13,219</td><td>13,401</td><td>182</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>6,523</td><td>6,064</td><td>▲ 459</td><td>93%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,215</td><td>1,232</td><td>17</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>20,957</td><td>20,697</td><td>▲ 260</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>18,920</td><td>18,840</td><td>▲ 80</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,478</td><td>1,360</td><td>▲ 118</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>510</td><td>695</td><td>185</td><td>136%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>20,908</td><td>20,895</td><td>▲ 13</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	13,219	13,401	182	101%	利用料金収入	6,523	6,064	▲ 459	93%	その他	1,215	1,232	17	101%	合計	20,957	20,697	▲ 260	99%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	18,920	18,840	▲ 80	100%	事業費	1,478	1,360	▲ 118	92%	その他	510	695	185	136%	合計	20,908	20,895	▲ 13	100%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	13,219	13,401	182	101%																																																		
利用料金収入	6,523	6,064	▲ 459	93%																																																		
その他	1,215	1,232	17	101%																																																		
合計	20,957	20,697	▲ 260	99%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	18,920	18,840	▲ 80	100%																																																		
事業費	1,478	1,360	▲ 118	92%																																																		
その他	510	695	185	136%																																																		
合計	20,908	20,895	▲ 13	100%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報などの確認、業務遂行の確認 (実地調査、指定管理者へのヒアリング) 指定管理者によるアンケートの確認。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	アンケートの結果で非常に高い評価をいただいていることは、日常におけるスタッフの対応が認められているということで素直に受け止めますが、このような評価を受けると馴れ合いや慢心で甘えが出てきますので、今以上にメリハリを持った対応を心がけ、皆さんに喜ばれる施設にしていきたいです。
施設の管理	A	パークゴルフ場は競技をされる利用者以外に「芝生を歩くと、ひざに負担を掛けることなく運動になる」と、健康維持の目的に利用される方も多くいます。そのためには芝生の管理は必須であり多くのお客様より「常に芝生の管理状態がよい」「季節毎の花が美しく安らぐことができる」との評価をいただいています。
収支の状況等	B	利用者数については、対前年比マイナス5%となりましたが、令和2年3月の新型コロナウイルス感染症問題がなければ、利用者数は前年を超えていたと思われます。収支状況においても、対前年比で若干の赤字となりましたが、新型コロナウイルス感染症の影響がなければ前年度と比べる大きく改善できていたと思います。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1. 実施期間	令和2年1月4日～1月31日
2. 実施方法	受付窓口、休憩所でアンケート用紙を配布し、記入いただいた後回収ボックスで回収
3. 結果	回収件数 108件
4. 総括	①接客対応について…「とてもよい」56% 「よい」34% 「ふつう」10% ②清掃状況について…「とてもよい」56% 「よい」41% 「ふつう」3% ③整備状況について…「とてもよい」53% 「よい」43% 「ふつう」4%
・アンケート結果に対する対応状況	
アンケートの結果につきましては、今年度についても高い評価をいただきましたが、慢心せず謙虚にスタッフ一同、利用者との馴れ合いをすることなく、丁寧な対応を徹底していきます。	

○ 総合評価

利用者数については、対前年比マイナス5%となりましたが、3月2日からの休場日以前の状況は、平成29年度の最高値を確実に上回る数値で推移していました。それは今まで馴染みが薄かったパークゴルフを、地元自治会、団体、会社などに地道にPRした結果と自負しています。パークゴルフの潜在ニーズはまだまだ広がっていくと思われますので、今後もこの状況に満足することなく利用者数を増やしていきます。 施設の管理に関しては、アンケートの結果から高い評価をいただいておりますが、昨年スタッフが参加した全国大会の開場である石川県のパークゴルフ場など参考になる施設がありますので、現地視察やいろんな意見を参考により良い施設を築いていくよう努めていきます。
--

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、年次計画書、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されていた。特に、パークゴルフの新規の組織（近隣の自治会や各種団体（民間サークル等）、企業）に対しての普及活動を積極的に行ったことで、上半期（4月～9月）では、対前年比12.2%増の利用者数で、第1四半期（4月～6月）に初心者の利用者が多い傾向だったことを評価した。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。パークゴルフコースの芝生のコンディションについては、良好な状態が維持できており、アンケート結果からみても評価できる。施設内の花壇には、多くの草花で利用者を喜ばせるための工夫を凝らした。その他、市の許可なく設置（冷凍庫等）したものについては、指導後適切に対処して改善を図った。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。一方、指定管理者の分析のとおり、年間の利用者数は前年度を凌ぐ勢いで推移していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により収支は赤字となった。

○ 総合評価

施設の運営・維持管理については、協定書、仕様書等に定める業務及び年間事業計画に基づき自主事業が実施されていた。新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う、急遽の閉館の対応については、迅速に新型コロナの対応業務を行い、利用者に周知を図り、運営に支障のないよう努めた。収支については、新型コロナの影響により、利用者が減少したことで、利用料金収入は減り、赤字となったが、組織に対しての普及活動等、新規開拓が良好で、新型コロナ影響前までは、順調に推移することができた。

引き続き、適正な施設管理及び利用者への丁寧な対応に努めていただきたい。

令和元年度(2019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

施設管理運営状況

公の施設の名称	西部交流センター																																																						
指定管理者	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 環境施設課																																																						
施設概要	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。 構 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	<table><tr><td>(人)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>124,452</td><td>136,976</td><td>12,524</td><td>110%</td></tr></table>					(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	124,452	136,976	12,524	110%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
全体	124,452	136,976	12,524	110%																																																			
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>48,981</td><td>47,486</td><td>▲ 1,495</td><td>97%</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>1,489</td><td>2,707</td><td>1,218</td><td>182%</td></tr><tr><td>その他</td><td>109</td><td>12</td><td>▲ 97</td><td>11%</td></tr><tr><td>合計</td><td>50,579</td><td>50,205</td><td>▲ 374</td><td>99%</td></tr></table> <table><tr><td>支出(千円)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>45,222</td><td>44,107</td><td>▲ 1,115</td><td>98%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>2,047</td><td>2,587</td><td>540</td><td>126%</td></tr><tr><td>その他</td><td>2,976</td><td>3,855</td><td>879</td><td>130%</td></tr><tr><td>合計</td><td>50,245</td><td>50,549</td><td>304</td><td>101%</td></tr></table>					収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	48,981	47,486	▲ 1,495	97%	利用料金収入	1,489	2,707	1,218	182%	その他	109	12	▲ 97	11%	合計	50,579	50,205	▲ 374	99%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	45,222	44,107	▲ 1,115	98%	事業費	2,047	2,587	540	126%	その他	2,976	3,855	879	130%	合計	50,245	50,549	304	101%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	48,981	47,486	▲ 1,495	97%																																																			
利用料金収入	1,489	2,707	1,218	182%																																																			
その他	109	12	▲ 97	11%																																																			
合計	50,579	50,205	▲ 374	99%																																																			
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	45,222	44,107	▲ 1,115	98%																																																			
事業費	2,047	2,587	540	126%																																																			
その他	2,976	3,855	879	130%																																																			
合計	50,245	50,549	304	101%																																																			
モニタリングの実施方法	開館日ごとに提出される日報、各種集計表、月次で提出される月報報告書、各種メーター読み、年度ごとに提出される年次計画書および報告書の確認、年2回の定期モニタリング評価(施設実施調査、関係書類確認、指定管理者へのヒアリング)、不定期に仕様書、協定書および覚書に基づく業務遂行状況確認、利用者アンケートを実施																																																						

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	安全で安心して利用頂ける施設運営に心がけた。「秋の感謝祭」では、無料参加のイベントを企画し、多くの方々にご参加いただき市民サービスの向上が図れた。広報活動に於いては、自主事業や施設案内チラシを多数作成し、新聞等への折り込みや回覧板、地域施設への配布を積極的に行い、それによって利用者増・稼働率のアップにつながった。また、地域自治会や農産物組合とも連携を行い、健康体操の講師派遣や祭りの手伝い、清掃活動を積極的に取り組んだ。
施設の管理	A	浴室では、衛生管理や季節に合わせた温度管理、オーバーフローでの浮遊物の除去を行い、30分に1回の巡回で安定した管理ができた。修繕では浴槽の漏水や脱衣所の異臭対策として給気口修理など事前協議を重ね、計画的に進めることができた。また、水道使用量の削減目的で、利用者数やオーバーフローの時間・水量などの分析を行い、水質管理と水使用量のバランスを鑑みた管理を行った。
収支の状況等	A	自主事業で得た収益を、マットや鉄棒などの購入費に充て利用者の満足度を高めることができた。備品調達では他施設からの借用や市の備品を貸与頂きながら経費削減に繋げた。水道使用量の分析を重ねた結果、水道料金の削減を図ることができた。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。

○ 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	令和元年5月1日から7月16日まで 令和元年10月1日から10月24日まで 令和元年12月12日から1月19日まで (聞き取り調査) 令和2年2月13日から3月1日まで
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144件)
3.結果総括	施設のサービス全般について60%の方が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」 80% ・職員の対応について・・・「とてもよい・よい」 72% [利用者の主な意見] (良い評価)・主催講座に子供が楽しく通えたみたいです。・足湯はとてもいいと思います。・いつも綺麗にしてありいいと思います。 (改善点等)・脱衣所の匂いが気になる。・煙草を吸いたいです。
・アンケート結果に対する対応状況	
・受付窓口へ振替・キャンセルについての案内を表示した。 ・オーバーフローの回数を自動設定とは別に手動での補給を行った。 ・蜘蛛の巣除去を土日を中心に実施し、チェックシートにも追加した。	

○ 総合評価

3月2日より、新型コロナウイルス感染症による臨時休館となったが、浴室の利用者目標 95,604名に対して、実績98,797名(目標値より+3,193名)、総利用者においては目標124,404名に対して136,976名(目標値より+12,572名)という結果を出すことができた。要因として「周年イベント」や「秋の感謝祭」など大規模イベントの開催やカルチャー教室・大衆演劇やリサイクル工作など子供から高齢者まで幅広く参加いただける事業の実施、合わせて各貸館施設の稼働率の向上が挙げられる。集客・利用率増加の為に、新聞等へのチラシの折り込み、回覧板や市政だより、広報誌やSNSでの広報活動を、計画的に通年通して実施したことが、利用者増・稼働率アップにつながった。 休館期間があったにも関わらず、目標以上の利用者に利用頂きながら、職員に対するクレームがゼロだったのは、年間通して「救命救急講習」「接客・接客研修」「危機管理対策研修」など20回ほどの研修を重ねてきた結果であると考えている。 連絡協議会をはじめ、地域自治会や農産物出荷組合との連携により、地域行事サポートや講師派遣、農産物販売の広報サポートなどを行うことで連携強化も図れた。
--

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	開館2年目であったが、前年度の実績を評価検討し、さらにより良い運営管理が行われた。運営上の課題が発生した際に、解決のため積極的に対策案を検討し、提案され対応していた。 定期的に施設を利用する方々とも信頼関係を築くことができ、また、その他の方々に対しても窓口にて丁寧に対応することにより、円滑に施設運営が行われた。
施設の管理	A	前年度より継続した施設の不具合に対応するとともに、施設の故障が新たに発生した際には遅滞なく施設担当課に報告した。施設担当課との協議をふまえ、原因を究明し修繕改良および運用により対策を講じた。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていたが、収支状況について、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための閉館に伴い、自主事業収入が減少したことにより、赤字となった。

○ 総合評価

年間計画にて提出している自主事業などについては、確実に実施され、盛況を収めている。
また、事業を進める中で突発的に発生した事象に対してこれまでの実績を参考にし、具体的な対応策を提示して、支障なく事業を遂行することが出来た。
特に、令和元年度末に発生した新型コロナウイルス感染症の発生による緊急休館の際には、即時対応し、市民への影響を最小限に抑えるように各種情報周知手段を活用し周知するとともに、施設利用料の還付手続きにも丁寧に対応した。併せて、いつでも施設の開館ができるよう保守運転を行い施設の維持管理を行った。
今後も引き続き仕様書に基づく施設の維持管理に当たるとともに、積極的に市民サービスの向上が図れるような運営に努めて頂きたい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東部交流センター																																																					
指定管理者	東部交流センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成28年(2016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 東部環境工場																																																					
施設概要	・床面積(平屋・一部高屋根)1088.77㎡ ・エントランス107.3㎡・体育館388.87㎡・多目的室181.93㎡・和室40㎡ ・調理室30㎡・キッズコーナー19.72㎡																																																					
事業概要	文化交流やレクリエーション活動に利用できる施設として、心身の健全な発達と健康増進に寄与することを目的とする。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>92,039</td><td>84,460</td><td>▲ 7,579</td><td>92%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	92,039	84,460	▲ 7,579	92%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	92,039	84,460	▲ 7,579	92%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>28,253</td><td>28,511</td><td>258</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>8,004</td><td>7,938</td><td>▲ 66</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>36,257</td><td>36,449</td><td>192</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>27,028</td><td>30,960</td><td>3,932</td><td>115%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>5,127</td><td>4,087</td><td>▲ 1,040</td><td>80%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,368</td><td>2,603</td><td>▲ 1,765</td><td>60%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>36,523</td><td>37,650</td><td>1,127</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	28,253	28,511	258	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	8,004	7,938	▲ 66	99%	合計	36,257	36,449	192	101%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	27,028	30,960	3,932	115%	事業費	5,127	4,087	▲ 1,040	80%	その他	4,368	2,603	▲ 1,765	60%	合計	36,523	37,650	1,127	103%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	28,253	28,511	258	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	8,004	7,938	▲ 66	99%																																																		
合計	36,257	36,449	192	101%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	27,028	30,960	3,932	115%																																																		
事業費	5,127	4,087	▲ 1,040	80%																																																		
その他	4,368	2,603	▲ 1,765	60%																																																		
合計	36,523	37,650	1,127	103%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書(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																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	利用者数に於いて、大幅減少の主な要因は'新型コロナウイルス'の影響による、貸館利用者の減少・キャンセル及び予定していた自主事業・イベントの開催中止によるものだが、利用者分析から通常開館ができていれば、昨年度利用者数を上回ることが出来たと推測される。 事業については、近隣地域との連携事業(自治会サポート、親子参加型の体操教室)・健康増進事業(カルチャー、キッズ講座)・福祉向上事業(子育て支援、文化事業)など多種多様な事業を展開し、参加者より多くのお喜びの声を聞くことができ、広域地域からの来館者の満足度向上に寄与できた。 また、貸館利用キャンセルによる事務手続き対応においては、新型コロナウイルス感染防止を要因とする対応件数の急激な増加(従来約3倍)に柔軟に対応でき、混乱を最小限に抑えることができたと思う。

施設の管理	A	運動を目的とした自主事業や貸館の利用者に対して、特に夏季期間の熱中症対策としての水分補給等の声掛け及び準備体操推進を中心とした事故防止のため対策を実施した。また、体育館・多目的室の建具付属設備の補修(交換)を積極的に行い安全管理の徹底に努めた。その他の日常清掃、特に緑地管理においては、館長をはじめとする職員全員にて、常に'利用しやすい空間づくり'を意識しながら、夏季期間においても積極的に実施し、常にきれいな状態が保つことができ、利用者様よりお褒めのお言葉を頂くことができた。
収支の状況等	A	臨時休館に伴い、自主事業を中止したことで利用料収入が大幅に減少したことも有り、全体の収支としてはマイナスとなった。維持管理の一部(緑地管理)を内制化したことにより、経費の縮減を図った。その縮減額を、参加費無料の事業費に充てたことで、事業の充実化を図ることができた。顧問税理士の指導の下、的確な会計処理を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
(1) 調査期間 平成31年4月1日～令和2年1月13日 (2) 調査方法 記入式・・・アンケート用紙を配布、記入後回収(年3回実施 各50名) 一般来客者(年1回)、カルチャー講座受講者(年2回) 一般来館者(第4回目、1回分)については、新型コロナウイルス感染防止による臨時休館(3月)の為、未実施。 (3) 集計結果 ・清掃状況・・・「とても良い・良い」(1回目76%、4回目 未実施) ・接客対応・・・「とても良い・良い」(1回目80%、2回目98%、3回目84%、4回目 未実施) ・講師の対応・指導法・・・「とても良い・良い」(2回目100%、3回目100%)	
【利用者の主な意見】	
(良い評価) ・掃除も行き届いていて、気持ちが良いです。モップが綺麗で良いと思います。 ・また、来たい施設です。 ・いつも大変有難うございます。電話で空き時間を確認する時、親切に対応下さるのがとても助かります。 ・何時も笑顔で、丁寧に指導して下さいます。とても満足しています。 ・子供の喜ぶ顔が見れてとても嬉しかった。子供達は何時も楽しみにしている。 とのお褒めのお言葉を多く頂きました。	
(改善点等) ・当館のホームページ、フェイスブック等を見たことが無いとの回答が約70%あった。 ・ステージに上がる子や、かけっこ中に暴走する子には、少しきつめに指導して良いと思います。 ・講座案内の時に、詳しい日程も書いてあると助かります。 ・カルチャー講座の継続案内を1週間くらい、早めて欲しい。 ・時々、体育館の照明が切れていることが有る。 ・高齢者向けのもの、ボクササイズ、男だけのヨガ、バトミントン、球技の講座、土日の子供向け行事、文化イベント、書き方教室等を開講して欲しい。	
・アンケート結果に対する対応状況	
・ホームページやフェイスブックなどを、より多くの方に閲覧して利用して頂く為に、窓口や広域用チラシ・掲示物等での案内を行い、イベントの申込みの際のアンケートの回答には情報元との回答が増加傾向にある。 ・講座の入会手続きの際に、全ての受講者へ日程表の配布を行った。 ・全てのカルチャー＆キッズ講座の次期講座案内については、通年2週間前から一ヵ月前に前倒しにて職員により直接案内および館内案内を行うように変更した。 ・体育館および多目的室の電灯故障は、営業時間後の点検を行い、随時対応とした。 ・要望のある未開講・未開催のイベントや講座については、次期年次計画の立案の際の参考とさせて頂いた。次年度に再開講(キャッチボール教室)を開講した。	

○ 総合評価

利用者数に於いては、「新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時閉館（約10,300人減）」により、昨年対比を上回ることができなかったが、分析予想であれば昨年を上回る利用者数を達成できていたと考える。利用者数減の主要因を除き、利用者数の高水準を維持出来ている要因としては、毎年開催のUDスポーツフェスティバルにおいて各種スポーツ体験会はもとより、本年度の新しい取り組みとして近隣地域（自治会様）との連携イベント開催、器具を使ったエクササイズ体験会を開催したことが挙げられる。その他の自主事業においても、利用者要望により小学高学年を対象に身体能力向上を目的とした健康増進事業を新規開講した。更に、サポート事業や映画上映会・もちつき大会・地域住民との環境保全活動や健康推進事業（17種類）など、「地域に密着した活動」、「新たな挑戦」などを毎年実施していることで、地域貢献できたと考える。稼働率についても、継続的な広報活動の成果により、体育館：87%、多目的室：81%、和室：64%と高い稼働率（平均）を維持している。いかに、安心安全に利用して頂けるかを考え、日常より設備の安全点検を実施し、運営にあたることができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	新型コロナウイルス感染防止のため、1ヵ月間の臨時閉館を行うなど、厳しい状況ではあったが、施設使用料の還付手続き等、窓口でのトラブルもなく適切に行うことができていた。また、近隣地域との連携事業も増えてきており、1ヵ月休館したものの、利用者数も84,000人を超えているところは評価できる。
施設の管理	B	夏場の熱中症対策や、各施設の事故防止対策を実施しており、1年を通して事故やけが等もなく、安全管理が良くできていた。また、施設内外の管理についても職員でできるところは積極的に職員で行っており、経費節減に努めているところは評価できる。
収支の状況等	B	使用料の収納事務等についても、間違いなく確実に行われており、適切な会計処理が実施されている。また、事業目的に適合しない支出等はなく、事業計画に沿った支出がされている。

○ 総合評価

今年度は、新型コロナウイルス感染防止のため年度末3月の1ヵ月間臨時休館となったものの、2月までは順調に運営を行い84,000人を超える利用者数を確保したことは、評価できる。アンケート結果を検討し、運営等について改善を行っており、今後もこの姿勢を保ちつつより良い施設づくりをめざしてほしい。

また、施設の管理についても、委託に回すだけでなく職員が積極的に清掃や除草等行っており、経費削減にも努めている。今後も、その姿勢を継続してほしい。

地元自治会との連携も行っているが、地域密着型施設としてより連携を強化しながらサービスの向上に努めてほしい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市勤労者福祉センター																																																					
指定管理者	一般財団法人熊本市勤労者福祉センター																																																					
指定期間	平成29年(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 産業部 経済政策課 しごとづくり推進室																																																					
施設概要	設置目的: 勤労者の雇用の促進と福祉の向上を図る 所在地: 熊本市中央区黒髪3丁目3番12号 建物概要: 鉄筋コンクリート造 地上2階建 : 敷地面積2,436.42㎡、建築延面積1,422.37㎡ 施設概要: 講習室(約57㎡/定員30名) : 第1会議室(約64㎡/定員40名) : 第2会議室(約64㎡/定員40名) : 第3会議室(約30㎡/定員13名) : 第1和室(約15畳/定員16名) : 第2和室(約18畳/定員20名) : ホール(約127㎡/定員40名) : 体育室(約396㎡)																																																					
事業概要	(1) 熊本市勤労者福祉センターの管理運営に関する事業 (2) 熊本市中小企業勤労者の福利厚生に関する事業 (3) 雇用の促進に関する事業 (4) 勤労者等の心身の健康及び体力の増強に関する事業 (5) 勤労者等の教養及び文化の向上のための事業 (6) その他この法人の目的を達成するために必要な事業																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>51,970</td><td>60,862</td><td>8,892</td><td>117%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	51,970	60,862	8,892	117%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	51,970	60,862	8,892	117%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>33,047</td><td>33,389</td><td>342</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>2,769</td><td>3,275</td><td>506</td><td>118%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>14,157</td><td>17,243</td><td>3,086</td><td>122%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>49,973</td><td>53,907</td><td>3,934</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>9,570</td><td>9,577</td><td>7</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>37,371</td><td>40,272</td><td>2,901</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>46,941</td><td>49,849</td><td>2,908</td><td>106%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	33,047	33,389	342	101%	利用料金収入	2,769	3,275	506	118%	その他	14,157	17,243	3,086	122%	合計	49,973	53,907	3,934	108%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	9,570	9,577	7	100%	事業費	37,371	40,272	2,901	108%	その他	0	0	0	-	合計	46,941	49,849	2,908	106%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	33,047	33,389	342	101%																																																		
利用料金収入	2,769	3,275	506	118%																																																		
その他	14,157	17,243	3,086	122%																																																		
合計	49,973	53,907	3,934	108%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	9,570	9,577	7	100%																																																		
事業費	37,371	40,272	2,901	108%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	46,941	49,849	2,908	106%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実施調査、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調査による																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本市勤労者福祉センター条例、条例施行規則、仕様書及び協定書に基づき適正な運営を行った。市指定事業として行うサンライフ熊本勤労者塾は年度当初102件の企業登録が34件増加し年度末時点で136件の登録となる等、勤労者福祉事業への積極的な取り組みを行った。また、利用者数については前年度休館期間があったこともあり、前年度比8,892名の増加となった。2月にはコロナ禍の影響もあったが、入場制限等に対する丁寧な説明を行うことで苦情等の発生もなく、利用者ニーズに応えながら、安心、安全な施設運営に取り組むことが出来た。
施設の管理	A	熊本市勤労者福祉センター条例、条例施行規則、仕様書及び協定書に基づき適正な管理を行った。清掃や定期点検、夜間警備等の保守管理を効果的、効率的に行うことで施設の長寿命化を図った。老朽化した体育室の白熱灯のリモコンリレーを修繕する際には、水銀灯リモコンリレーを併せて交換するなど、火災等のリスクを排除する予防的措置にも取り組んだ。また、備品の施設案内掲示板をデジタルサイネージに変更するなど、ハード面での利用者への広報力、訴求力の強化にも取り組んだ。コロナ禍においては、感染拡大の原因となり得る設備を利用禁止とし、利用者の安全を第一に施設管理を行った。
収支の状況等	A	公益法人会計基準、関係法令等に基づき、顧問の公認会計士及び税理士の指導の下、適正な会計処理を行った。業務目的外の支出は無く、収入については53,907千円で前年度比3,934千円の増加、支出については49,849千円となり前年度比2,908千円の増加となった。コロナ禍により2月中旬から事業自粛や利用キャンセルが発生するなどの影響もあったが、最終的には指定管理部門で4,058千円の正味財産の増加となり、社会的な状況を考慮すれば、十分に安定した収支を計上することが出来た。

○ 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31年4月～令和2年3月
- ②調査方法：市指定事業参加者はイベント実施時に記入
主催講座受講者は年度末に記入
貸館利用者は年度末に記入
- ③調査結果：1.年齢 20代以下7.4% 30代23.6% 40代15.8% 50代15.3% 60代17.0% 70代以上20.9%
2.職業 会社員等43.7% パート8.7% 自営業4.6% 主婦25.3% 学生1.4% 無職16.3%
3.交通手段 自動車71.5% バイク・自転車9.8% バス・電車8.7% 徒歩7.5%
タクシー・家族2.5%
4.中央区31.5% 東区13.3% 西区10.9% 南区7.0% 北区26.7% その他10.6%
5.利用年数 1年未満47.7% 1～5年27.3% 6～10年10.7% 11～20年10.6%
21年以上3.7%
6.利用頻度 週に数回45.3% 月に数回20.3% 年に数回17.3% 初めて17.1%
7.情報入手 市政だより21.3% 口コミ27.9% チラシ等10.8% 近所2.8% 共済会報14.0%
HP・SNS15.9% その他7.3%
8.利用感想 満足66.8% やや満足18.5% 普通13.3% やや不満1.1% 不満0.3%
9.講師 満足79.5% やや満足11.4% 普通7.8% やや不満1.0% 不満0.3%
10.利用手続 満足66.3% やや満足14.0% 普通18.3% やや不満0.9% 不満0.5%
11.清掃状況 満足60.3% やや満足18.2% 普通20.5% やや不満0.8% 不満0.2%
12.職員対応 満足70.7% やや満足13.4% 普通15.3% やや不満0.6% 不満0.1%
13.要望 貸館の利用申請もオンラインにして欲しい
体育室に冷房をつけて欲しい
洋式トイレを増やして欲しい
駐車場を増やして欲しい

・アンケート結果に対する対応状況

- 施設内にアンケート集計結果を掲示する
- 要望についてはQ & A方式で対応可能かどうかの回答を行う
- 軽微な用具の更新・新設等の即時対応可能なものや当財団で変更可能なルール等についてはスピード感と柔軟性を持って対応する
→昨年度の要望のうち「来期の講座申し込みが講座の最終日に出来るようにして欲しい」については対応済

○ 総合評価

施設の設置目的である「勤労者の雇用の促進と福祉の向上を図る」ために今年度も様々な事業に取り組んだ。前年度とは営業日数の関係もあるが、利用者数においては60,862名で前年度比8,892名の増加(+17.11%)となった。稼働率については54.59%で前年度比8.79%の減少となった。原因としては通常55～65%程度で推移している稼働率が、コロナ禍により3月は8.97%と落ち込んだためである。また勤労者福祉センターとしての事業価値を高めるために、熊本市はもちろんのこと、熊本労働局や熊本県中小企業団体中央会と連携し、「外国人雇用」や「テレワーク」についてのセミナー等を実施した。さらに中小企業が従業員の研修としても利用可能な「サンライフ熊本勤労者塾」を継続的に実施することで、年間34件の新規登録があり、勤労者塾登録企業数は136件に増加した。他にも熊本市及び熊本市シルバー人材センターと連携することで、求職者のための求人情報提供として「高齢者のおしごと相談コーナー」を月4回実施するなど、センターとしての機能強化を図ることが出来た。コロナ禍の影響が今後も続く予想されることから、引き続き安心、安全な利用推進のために適正な管理運営を行うとともに、施設としての設置目的を果たせるよう更に努めたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、仕様書及び協定書等に基づく業務が適切に実施された。 勤労者福祉事業への積極的な取り組みや利用者も増加していることからA評価とした。
施設の管理	A	施設の管理については、仕様書及び協定書等に基づく業務が適切に実施された。 修理時の予備交換や施設案内掲示板のデジタル化など効率化への努力も見られ、新型コロナ対策においても早急な感染対応に取り組んだことから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もなく、会計処理も適切に実施されていた。 新型コロナの影響はあったものの良好な収支（+4,058千円）の状況であったことから、A評価とした。

○ 総合評価

指定管理期間の3年目として、仕様書及び協定書等に基づき適切な管理運営が行われている。
また、施設案内掲示板のデジタル化や「外国人雇用」や「テレワーク」に関するセミナーの開設等、独自の工夫・努力を実施されており、利用者アンケートにおいても8割以上の方が満足と回答するなど、適切な施設運営が行われているものと判断している。
他にも、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により稼働率は下がっているものの、利用者の安全を第一に早急な感染対策を行うなど施設の適正な管理に努めている。
収支の状況においても適切な会計処理が行われていることを確認し、全体的にA評価とした。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	くまもと森都心プラザ																																																					
指定管理者	くまもと森都心プラザ管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成28年(2016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 商業金融課(下記以外) 経済観光局 観光交流部 観光政策課(観光・郷土情報センター) 教育委員会事務局 熊本市立図書館(プラザ図書館)																																																					
施設概要	多様な情報の収集及び蓄積を基礎として、本市の魅力を創造し発信するとともに、人材及び地域の産業を育成することにより、人、情報及び文化の交流の促進を図り、豊かさ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	・管理施設の使用許可、使用に係る使用料の徴収に関する業務 ・プラザの維持管理に関する業務 ・観光情報及び郷土情報の提供に関する事業 ・中小企業の経営及び創業の支援に関する事業 ・熊本市立図書館設置条例第2条に掲げる事業その他の図書館の管理及び運営に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>911,966</td><td>830,843</td><td>▲ 81,123</td><td>91%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	911,966	830,843	▲ 81,123	91%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	911,966	830,843	▲ 81,123	91%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>339,908</td><td>347,770</td><td>7,862</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>41,882</td><td>37,655</td><td>▲ 4,227</td><td>90%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>29,035</td><td>20,542</td><td>▲ 8,493</td><td>71%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>410,825</td><td>405,967</td><td>▲ 4,858</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>246,150</td><td>248,187</td><td>2,037</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>169,605</td><td>167,421</td><td>▲ 2,184</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td></td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>415,755</td><td>415,608</td><td>▲ 147</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	339,908	347,770	7,862	102%	利用料金収入	41,882	37,655	▲ 4,227	90%	その他	29,035	20,542	▲ 8,493	71%	合計	410,825	405,967	▲ 4,858	99%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	246,150	248,187	2,037	101%	事業費	169,605	167,421	▲ 2,184	99%	その他		0	0	-	合計	415,755	415,608	▲ 147	100%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	339,908	347,770	7,862	102%																																																		
利用料金収入	41,882	37,655	▲ 4,227	90%																																																		
その他	29,035	20,542	▲ 8,493	71%																																																		
合計	410,825	405,967	▲ 4,858	99%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	246,150	248,187	2,037	101%																																																		
事業費	169,605	167,421	▲ 2,184	99%																																																		
その他		0	0	-																																																		
合計	415,755	415,608	▲ 147	100%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年4回、 利用者アンケートを実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	「訪れる人の知的好奇心をくすぐる」ために多種多様なイベント事業を開催し利用者の満足度向上を図り来館者増に努め、駅前の賑わい創出を目指した事業展開をJR九州社等と協働で取組んだ。広報活動においては構成企業2社のネットワークを活かしてテレビ・ラジオ、新聞、HP、SNSを活用した情報発信を強化、10月に開催した秋まつりは前年を上回る14,419人の参加があり、図書館利用促進で開催した映画会は過去最多観客数を記録した。年間を通して複合施設の特徴を活かした施設運営を実践した。
施設の管理	A	施設の快適な環境維持と日々の設備点検で安全管理に努めた。リスク・危機管理マニュアル等を職員がいつでも確認できるように掲示し、有事に即応できる体制を構築している。また舞台スタッフは外部研修に積極的に参加しホール運営業務に有益な知識の取得と自主企画事業の実施を通じ、スキルアップを図り主催者から高い評価を得た。また、防災センターと情報共有に努め、管理エリアに捉われず利用者に安全と安心を提供する事ができた。
収支の状況等	A	新型コロナウイルスの感染拡大防止のためホール・会議室利用のキャンセルで利用料金収入は前年比90%と大幅に減少した。またわくわくカフェにおいても6月にリフレッシュ休館したことと2月3月新型コロナウイルス感染症の影響で来館者減が影響し売上が減少した。設備部門では空調設備の運転時間の低減で省エネを推進し電気使用料を削減した。収支管理に関しては、顧問税理士の指導の下、適切な管理ができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間 平成31年4月1日～令和2年3月31日（年間を通して実施）
2. 調査方法 アンケート記入用机と回収ボックスを2階通路に設置。
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. 設問項目 ①利用部署名 ②接客態度 ③清掃状況 ④利用頻度 ⑤プラザを紹介した
⑥森都心プラザ便り認知度 ⑦発信情報認知度 ⑧自由回答欄 ⑨記入者住まい
4. 調査結果 アンケート回収は432人
（主な回答内容）
・職員の接客対応・・・とても良い68% ・良い 30% ・普通 0% ・あまり良くない1% ・悪い 1%
・知人へプラザを紹介・・・紹介した45% ・紹介された18% ・紹介しようと思う30% 紹介しない7%
・館内の清掃状況・・・ とても良い73% ・良い 26% 普通 0% あまり良くない1%
【主なご意見】（図書館）毎回親切に本を探してもらい助かります。孫も本が好きで休みの日は毎日きています・学習ブース席を増やしてほしい。（託児室）子どもを預けて自分の時間が持てるのはいい・託児室のイベントがとても楽しみです（観光）肥後朝顔や肥後菊の展示また県内各地のお祭り情報など地域の特色が伝わりありがたい。（総務）トイレの清掃が非常に行き届いていた。スタッフの対応も良くまた利用したい

・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。当企業体役員会議、コンプライアンス小委員会でお客さまからいただいたご意見・ご要望を今後の業務に反映させ、お客さま満足度の向上に努めた。

○ 総合評価

令和元年度も全職員を対象に休館日に接遇、個人情報保護、AED操作、屋内消火栓操作、避難誘導訓練等全体研修を年4回行った。9月には接客接遇のプロフェッショナル企業SPSを招きワンランク上の接遇やクレーム対応研修を開催、2月にはJR九州熊本赤木支社長をお招きし職場のチームワークの大切さについてご講和をいただいた。各職員が研修で学んだことを実践し年間アンケートの接客対応をみても「とても良いが68%」と高い評価を頂き多くの方からお褒めの言葉をいただいた。
また、2階観光・情報センターと3階図書館では来館者にラグビーワールドカップと女子ハンドボール世界選手権大会の関心を高めて頂く取組を行った。平成29年8月からカウントダウンボードの常設、ルール解説等観戦講座、開催会場の観光情報、新聞記事の掲示等で大会の機運を高めるための取組を推進し両大会の広報PRに大きく協力した。期末は新型コロナウイルスが猛威を奮い始めたため来館者が大きく減少したが、ビジネス支援センターでは新型コロナウイルスで経営等に影響を受けた中小企業者さまの相談窓口業務及び中小企業向けコールセンターの運営を担当課からの依頼に対し迅速に対応し、経営相談員、融資相談員が安心して事業継続ができるように資金繰りや助成金についてアドバイスを行いサポートすることができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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。 図書館利用促進で開催した映画観賞会は過去最多観客数を記録し、秋まつりでも参加者が前年を上回るなど、駅前の賑わい創出に大きく貢献した。 また、年4回全体研修を行うことで様々なサービスの向上に取り組み、利用者アンケートでは、98%が「職員の対応がとても良い又は良い」の回答であるなど、接客態度についても好評を得ているため、A評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定者、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 日頃の館内の清掃では、利用者アンケートでも高い評価を得るなど、快適な環境づくりに努めている点が評価でき、B評価とした。
収支の状況等	B	資料管理のデータベース化を促進することで紙の使用量を削減し、また、空調設備の運転時間を削減するなど、エコオフィスに努めていた。 新型コロナウイルス感染症の影響で、やむを得ず、利用料金が大幅に減少したものの、運営努力について評価でき、B評価とした。 また、事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。

○ 総合評価

自主事業では、多種多様なイベントを開催し、芸術文化を提供できている。その中でも図書館利用促進で開催した映画会は過去最多の観客数を記録し、参加者の満足度も高く、来館者増加のための運営努力が認められた。

新型コロナウイルス感染症が流行し始めた際には、ビジネス支援センターに相談窓口及びコールセンターを設置し、中小企業者からの経営相談や融資相談を受け付け、アドバイスするなど本市からの依頼に迅速に対応し、熊本市の経済対策の一翼を担った。

また、利用者アンケートでは職員の対応、清掃状況などについて好意的な意見が多数を占める中、現状に甘んじず、休館日を利用して全体研修を年4回行い、接遇のみならず、AED操作、避難誘導訓練等、危機管理の面でも研修を行うなど、組織全体として更なる職員の質の向上に努めている。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市流通情報会館																																																					
指定管理者	熊本流通団地協同組合																																																					
指定期間	平成27年(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	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	・会館の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 ・会館の施設等の維持管理に関する業務 ・地域産業の情報化の促進に関する業務 ・中小企業の経営相談及び人材育成のための研修に関する業務 ・商品流通情報の交流の場の提供に関する業務 ・熊本流通業務団地の公益施設としての機能に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>169,370</td><td>136,387</td><td>▲ 32,983</td><td>81%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	169,370	136,387	▲ 32,983	81%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	169,370	136,387	▲ 32,983	81%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>39,769</td><td>40,673</td><td>904</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>59,770</td><td>57,541</td><td>▲ 2,229</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,495</td><td>3,032</td><td>▲ 2,463</td><td>55%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>105,034</td><td>101,246</td><td>▲ 3,788</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>47,395</td><td>46,872</td><td>▲ 523</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>9,475</td><td>6,761</td><td>▲ 2,714</td><td>71%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>39,942</td><td>41,041</td><td>1,099</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>96,812</td><td>94,674</td><td>▲ 2,138</td><td>98%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	39,769	40,673	904	102%	利用料金収入	59,770	57,541	▲ 2,229	96%	その他	5,495	3,032	▲ 2,463	55%	合計	105,034	101,246	▲ 3,788	96%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	47,395	46,872	▲ 523	99%	事業費	9,475	6,761	▲ 2,714	71%	その他	39,942	41,041	1,099	103%	合計	96,812	94,674	▲ 2,138	98%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	39,769	40,673	904	102%																																																		
利用料金収入	59,770	57,541	▲ 2,229	96%																																																		
その他	5,495	3,032	▲ 2,463	55%																																																		
合計	105,034	101,246	▲ 3,788	96%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	47,395	46,872	▲ 523	99%																																																		
事業費	9,475	6,761	▲ 2,714	71%																																																		
その他	39,942	41,041	1,099	103%																																																		
合計	96,812	94,674	▲ 2,138	98%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、ヒヤリング 年2回)、利用者アンケート(年4回)を実施。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	展示場初回利用者に対し次回利用に繋がるアプローチ、リピーター利用者への柔軟な対応や情報の提供などを心掛けている。また、SNSやホームページを活用し、各種事業を告知している。一方で、指定事業である情報会館バザールが台風の影響を受け、残念ながら中止とせざるを得なかった。その他の指定事業・自主事業は計画通りに実施した。
施設の管理	A	施設の快適環境・安全管理については、職員はかなり高い意識を持っており、年間3～4回程度職員がペアとなり全館のチェックを行い、補修・改善を行っている。アンケートでも総合的な評価について、9割以上の利用者より「満足」と高評価をもらっている。また、省エネ推進策として、館内ロビーの室温管理を徹底し、運転時間の低減に努め、加えて経費の削減効果をもたらしている。
収支の状況等	A	年度当初より順調な稼働率で推移していたが、令和2年1月以降はコロナウイルスの影響を受け、キャンセル・変更などが相次いだ。加えて指定事業のバザールも中止となり収入は落ち込んだものの、経費削減・効率化に努め、収支については約650万円を確保することができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間 : 令和元年8月・9月、令和2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(482件回収)
3. 調査結果 :

職員の対応・マナー・説明・・・良い87.5% 普通12.5% 悪い0%

利用申請手続き方法・・・便利78.1% 普通21.9% 不便0%

施設や設備・・・利用しやすい90.6% 普通6.2% 不便3.2%

当会館利用を決めた理由については、「使用料が安価」・「無料駐車場が広い」が継続して上位を占めている。また、当会館への交通手段も8割以上の利用者が自動車を利用していることから、無料駐車場は必須の条件となっている。

・アンケート結果に対する対応状況

・約250台の無料駐車場はあるものの、利用者意見には「駐車場が狭い・足りない」との意見があり、当組合にて隣接地を購入し、今後希望する利用者には有料にて賃貸予定。
 ・備品類が古いとの意見もあり、経年劣化した物品については優先順位を考慮し入替を実施した。
 ・会館評議委員会にてアンケート結果を報告し、対応方法等についても協議を行い、業務の改善等に努めている。

○ 総合評価

本年度は台風の影響にて例年9月に開催している「流通情報会館バザール」の中止を余儀なくされ、総来館者数にも大きく影響が出た(例年2日間で約15,000人)。しかしながら、12月の音楽コンサートにおいては、出演者の交代を実施したところ(「サクソとピアノ」⇒「チェロとバイオリン」)来場者は約540名と過去最高を記録した。

会館設備については、更新が順次実施されており、本年度は周辺外灯のLED化への改修が実施され、夜間の安全面において大幅な改善がなされた。特に東側入口付近は従前からの外灯が故障しており、階段付近の段差が危険な状況であった。また、他施設における熊本地震の影響による壁崩落事故を受け、当会館においても同種の壁があったことから、取替工事が実施された。

年度後半の1月以降については、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用者のキャンセル等も相次ぎ、加えて3月末からは新規予約の受付中止も実施とのことから、稼働率・来館者数にも大きな影響を与えた。但し、利用及び予約キャンセル先等については、今後の利用に繋がるよう全先に連絡をするとともに、告知案内状も併せて郵送した。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 自主事業の12月開催の音楽コンサートでは、利用者に寄り添った企画の見直しが行われ、過去最多の来場者数を記録した。 新型コロナウイルス感染症の流行により、やむを得ず利用がキャンセルとなった先等については、今後の利用に繋がるよう連絡するなど、運営努力について評価でき、B評価とした。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 施設の老朽化が進んでいるが、日頃から職員全体で点検を行うことで不具合箇所の把握に努め、修繕が必要な箇所においては、適宜市へ報告のうえ、迅速に修繕を実施しているため、A評価とした。
収支の状況等	B	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入は減少したものの、エコオフィス活動に取り組み、経費削減、事務効率化に努めた。 また、事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。

○ 総合評価

例年9月に開催している流通情報会館バザールは台風のため中止となり、加えて、新型コロナウイルス感染症の影響で利用のキャンセルを余儀なくされたことから、年間来館者数は減少したものの、その他の自主事業、指定事業ともに計画通り実施された。
また、年1回の流通団地クリーン大作戦で団地内・同周辺の美化・一斉清掃を実施し、約965kgのごみを回収するなど、環境保護にも積極的に取り組んでいる。
利用者アンケートでは、職員の対応やマナー、施設や設備の利用しやすさなどの項目について好評を得ており、全体を通して、利用者のニーズに柔軟に対応し、効果的なサービスを提供することで、利用者の満足度向上、リピーターの獲得に成果を上げている。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市食品交流会館																																																					
指定管理者	株式会社 フードパル熊本																																																					
指定期間	平成27年(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	食品産業の振興及び地域経済の活性化を推進することを目的とする。 ・延床面積:2,280.85㎡(平屋建て) ・多目的ホール(547㎡)、第一会議室(135㎡)、第二会議室(37㎡) ・パーティールームA室(132㎡)、パーティールームB室(97㎡)、イベント広場(3,000㎡) ・ギャラリー、ロビー、会館事務所、(株)フードパル熊本事務所																																																					
事業概要	・会館の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 ・会館の施設等の維持管理に関する業務 ・食品産業の振興に関する業務 ・地域産業、市民及び来訪者の交流の施設としての機能に関する業務 ・フードパル熊本の公益施設としての機能に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>245,926</td><td>214,464</td><td>▲ 31,462</td><td>87%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	245,926	214,464	▲ 31,462	87%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	245,926	214,464	▲ 31,462	87%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>54,897</td><td>55,155</td><td>258</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>12,857</td><td>11,481</td><td>▲ 1,376</td><td>89%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>6,453</td><td>5,680</td><td>▲ 773</td><td>88%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>74,207</td><td>72,316</td><td>▲ 1,891</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>19,537</td><td>19,544</td><td>7</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>13,037</td><td>10,621</td><td>▲ 2,416</td><td>81%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>40,721</td><td>40,519</td><td>▲ 202</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>73,295</td><td>70,684</td><td>▲ 2,611</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	54,897	55,155	258	100%	利用料金収入	12,857	11,481	▲ 1,376	89%	その他	6,453	5,680	▲ 773	88%	合計	74,207	72,316	▲ 1,891	97%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	19,537	19,544	7	100%	事業費	13,037	10,621	▲ 2,416	81%	その他	40,721	40,519	▲ 202	100%	合計	73,295	70,684	▲ 2,611	96%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	54,897	55,155	258	100%																																																		
利用料金収入	12,857	11,481	▲ 1,376	89%																																																		
その他	6,453	5,680	▲ 773	88%																																																		
合計	74,207	72,316	▲ 1,891	97%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	19,537	19,544	7	100%																																																		
事業費	13,037	10,621	▲ 2,416	81%																																																		
その他	40,721	40,519	▲ 202	100%																																																		
合計	73,295	70,684	▲ 2,611	96%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業計画書、事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)を年2回(9月、3月)実施。利用者へのアンケートを実施。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	熊本市食品交流会館における協定書をはじめとした、管理運営仕様書、会館条例、施行規則等を遵守し、地域の方や市民及び来訪者の交流施設としての運営を適切に行った。また、市指定事業及び自主事業に対しては計画に沿って実施することが出来た。しかしながら3月のワールドフーズカーニバルに関しては、新型コロナウイルス感染症対策として、中止せざるを得なかった。 イベント時などに関して安全対策を強化し実施した結果、事件・事故等の発生も無く管理できた。通常業務に於いても各職員の意識向上により利用者対応、接客マナーなど水準を満たした。

施設の管理	B	会館仕様書の各種点検を行い、日々の点検と合わせて不備な点が発見された場合、即座に修理・補修を行い、安全第一を目標とし管理を行った。また、会館周辺・駐車場・周辺道路の不法投棄など、職員一丸となって清掃活動を行い、ゴミ軽減に努めた。定期的な芝刈りを行う等、芝生広場の管理を徹底し、来訪者が気持ちよく利用できる環境づくりを適切に行った。
収支の状況等	B	今年度は、収入の利用料金が前年比89%と落ち込んだ。全体的に会議等での利用団体が減っていることが原因ではあるが、年度末の新型コロナウイルス感染症による利用自粛も大きな要因となった。 支出の結果として、指定事業の3月予定であったワールドフーズカーニバルに関して、中止となり事業費が前年対比81%との結果となった。 また、光熱水費は、平素より節約に努め、結果として若干ではあるが経費削減できた。支出合計額では、前年比96%と貢献できた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間：①料理教室 平成31年4月～令和2年2月 ②会館 平成31年4月～令和元年12月
2. 調査方法：料理教室参加者へ配布、会館利用者へアンケート用紙配布、常時設置のアンケート回答による。(回収：464件)
3. 結果総括：料理教室スタッフ対応＝大変よい78%、普通22%と高評価を頂いた。
料理教室の満足度＝大満足87%、普通13%と概ね良い評価だった。
会館職員の対応＝良いと普通94%、その他6%で、大きな不満は無かった。
4. 【利用者の意見】
良い評価：とてもトイレが良く清掃されていて、気持ちよく利用できました。
今後も料理教室を続けて下さい。
立派な建物なので、もっと活用できたらと思います。
会場利用させてもらいましたが、とても対応が良く気持ちよく利用できました。
改善点等：第一駐車場の放置車両が長年あった。
休憩や食事などに、食事スペースを設置してほしい。
交通の便が悪いので、便数をもっと増やしてほしい。
駐車場からの距離が遠く、看板がわかり辛い。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・第一駐車場の放置車両は、11月に熊本市担当課により撤去して頂いた。
- ・会館の食事スペースについては、準備をしていたが、新型コロナウイルス感染症対策により現在は、撤去している。収束次第、設置を行う予定である。
- ・フードパル(会館)へのバス便については、通常時はバス会社の判断の為、増便できないが、フードパルでのイベント時には、臨時バスを増便して対応している。
- ・駐車場からの距離に関しては、物理的に解決できないため、駐車場看板の点検等を行った。視覚的には、看板が設置してあるため問題ないと判断した。よって、予約時などに説明及び地図を渡して対応するようにした。

○ 総合評価

指定管理者として、5年の最終年度となり、指定事業、自主事業とも計画通りの実施となったが、最後の指定事業のみ残念ながら、新型コロナウイルス感染症対策として中止となった。

利用者が気持ちよく利用して頂くために、最善の努力をかさね、クレーム等がなく利用者アンケート結果から見て取れるように、大変満足いただく結果となった。

施設の管理面においては、仕様書、協定書を遵守し確実に実施した。

また、子育て世代へのサービスとして、ベビーカーの貸し出しを開始し大変喜ばれている。今のところ2台の設置にとどまっているが、今後利用頻度が上がれば、増台も視野に入れている。

利用者数減少は、特に年度末のイベント中止が反映し伸びが無く、前年比87%の結果となった。

管理経費の面で、光熱費の積極的削減を行い、大きな成果となった。

今後も利用者のニーズの変化に対応できる施設運営を目指して、更なる努力を行っていく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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。更に地域に根差した取り組みとして、近隣の清掃活動に取り組んでおり、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。
施設の管理	A	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	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。年度後半から、新型コロナウイルスの影響により会館利用者が減少したが、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。

○ 総合評価

指定管理者として最終年度の5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。
 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。
 新型コロナウイルス感染症対策のため、適切な措置を講じるなど利用者の安全にも配慮しており、企業及び本市との協力・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いた。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本城ホール、熊本市辛島公園地下駐車場(以下「駐車場」という)、熊本市辛島公園地下自転車駐車場(以下「駐輪場」という。)及び熊本市辛島公園地下通路(以下「地下通路」という。)																																																					
指定管理者	熊本城ホール運営共同事業体																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6(2024年)年3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 観光交流部 誘致戦略課																																																					
施設概要	[熊本城ホール] 延べ面積 30,780.28㎡ 1階 展示ホール(約1,630㎡、2分割利用可、11t車の乗入可) 2階 シビックホール(移動観覧席320席+仮設席約430席、2分割利用可) 3階 会議室19室(約300㎡×4室、約90㎡×3室、約70㎡×6室、約30㎡×6室) 4階 メインホール(1階席1,738席+2階席566席、九州最大級) [地下施設] 延べ面積 24,049㎡ 駐車場 自動車437台 駐輪場 自転車470台、原付252台、自動二輪50台 地下通路 1日当たり通行量 平日1,620人、日曜1,200人 ※地下施設:「駐車場」、「駐輪場」、「地下通路」の総称																																																					
事業概要	[共通] - 各施設の使用の許可、その取消し等の使用に関すること(熊本市辛島公園地下自転車駐車場を除く) - 利用料金等に関すること(熊本市辛島公園地下自転車駐車場を除く) - 各施設の維持管理に関すること - 各施設の管理運営上市長が必要と認める業務 [熊本城ホール] - コンベンション、展示会、会議、イベント等に係る情報の収集及び提供並びに誘致に関すること - 利便増進業務の提供に関すること - その他熊本城ホールの設置の目的を達成するために必要な事業に関すること																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>熊本城ホール(人)</td><td>0</td><td>404,694</td><td>404,694</td><td>-</td></tr> <tr> <td>駐車場(台)</td><td>181,213</td><td>236,316</td><td>55,103</td><td>130%</td></tr> </tbody> </table>					H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	熊本城ホール(人)	0	404,694	404,694	-	駐車場(台)	181,213	236,316	55,103	130%																																			
	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
熊本城ホール(人)	0	404,694	404,694	-																																																		
駐車場(台)	181,213	236,316	55,103	130%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>174,510</td><td>0</td><td>▲174,510</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>351,535</td><td>351,535</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>296</td><td>13,401</td><td>13,105</td><td>4527%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>174,806</td><td>364,936</td><td>190,130</td><td>209%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>28,005</td><td>151,257</td><td>123,252</td><td>540%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>6,508</td><td>170,587</td><td>164,079</td><td>2621%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>139,259</td><td>38,513</td><td>▲100,746</td><td>28%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>173,772</td><td>360,357</td><td>186,585</td><td>207%</td></tr> </tbody> </table> ※H30年度は駐車場及び地下通路分のみ				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	174,510	0	▲174,510	0%	利用料金収入	0	351,535	351,535	-	その他	296	13,401	13,105	4527%	合計	174,806	364,936	190,130	209%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	28,005	151,257	123,252	540%	事業費	6,508	170,587	164,079	2621%	その他	139,259	38,513	▲100,746	28%	合計	173,772	360,357	186,585	207%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	174,510	0	▲174,510	0%																																																		
利用料金収入	0	351,535	351,535	-																																																		
その他	296	13,401	13,105	4527%																																																		
合計	174,806	364,936	190,130	209%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	28,005	151,257	123,252	540%																																																		
事業費	6,508	170,587	164,079	2621%																																																		
その他	139,259	38,513	▲100,746	28%																																																		
合計	173,772	360,357	186,585	207%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者からの月次・年次報告の確認 現地での業務遂行状況の確認[実施日:令和2年(2020年)3月18日～3月19日]																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	[共通] 仕様書及び協定書に基づく業務を適切に行った。 [熊本城ホール] 施設引き渡しから短期間のスケジュールの中で、迅速且つ弾力的な人員配置等を行い、熊本城ホールの段階的な開業に対応した。また、市民の皆様や利用者に親しまれる施設となるよう、視察や受付業務、利用調整等において親切・丁寧な対応を徹底した。 併せて、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、感染防止対策の徹底や、2班体制導入による業務継続体制を整えた。 [地下施設] 利便性の高い車番認識システムや料金システムの導入に加え、ホテル・商業施設等提携先を新規開拓し、利用者の増加につなげた。また、場内に車室誘導およびカメラ設備を設置し安全性を向上させるとともに24時間化を実施して利便性の向上に努めた。地下通路においては季節ごとに展示物を変更し、熊本伝統工芸会館の展示など、通行する方への文化情報発信に努めた。
施設の管理	A	[共通] 仕様書及び協定書に基づく適正な管理運営業務を行った。 [熊本城ホール] 通常の管理運営に加え、突発的なアクシデント等の発生時には、指定管理者各構成企業が連携のうえ各種マニュアル等に基づき対応することで、予定通りに催事の開催を可能とした。 [地下施設] 設備の老朽化による故障が発生したが、交換修理を実施することにより性能を十分に発揮できるよう努めるとともに、今後の計画修繕について、熊本市と入念な情報共有・協議を行った。 また、令和2年3月に発生した車両接触による泡消火設備の事故についても、早期の現状復旧や後処理対応を行い、利用者への負担を最小限に留めることができた。
収支の状況等	B	令和2年2月中旬より、新型コロナウイルス感染症の影響による催事のキャンセルに伴う大幅な減収に見舞われたが、開業後の収支が良好であったため、単年度収支では黒字を保つことが出来た。

○ 利用者アンケートの結果

アンケートの実施状況	
[熊本城ホール] 当初予定の令和2年3月より調査を開始したが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため期間途中で中止した。次年度に、主催者・利用者双方への充実したアンケート調査を実施予定としている。 ※サンプルが少ないため量的な評価は実施せず、以下、自由記載の意見を記載。 ・エントランスロビーの音の反響を改善してほしい ・時計を設置してほしい [地下施設(駐輪場を除く)] 1.調査期間 令和2年2月1日～2月29日 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 60件 ①利用目的 買い物 53.3% 観光 6.6% 観劇・コンサート 3.3% 仕事 13.3% ②職員の対応について とても良い 80% 概ね良い 20% ③場内は清潔に保たれているか 清潔 73.3% 概ね清潔 26.6% ④その他意見 トイレが暗い、場内が分かりづらい、歩道を歩くのが怖い	

・アンケート結果に対する対応状況

【熊本城ホール】

・エントランスロビーの音の反響については、施設の構造に起因するものであるため、今後、影響が出にくい催事による利活用を推進する等、運用面に対応する。
・時計設置については、各階ホワイエに設置したデジタルサイネージの時間表示を増やして対応した。

【駐車場・地下通路】

・トイレの照明については、今後の市役所改修計画の中で実施予定とする。
・場内の案内については、誘導案内POPを掲示した。
・歩道については、カラーコーンの設置や飛び出し防止POPの掲示を実施した。

○ 総合評価

熊本城ホールが桜町地区再開発事業の一つとして注目される中、開業前より各種準備や受付業務等に従事し、「地域経済の活性化」と「地域文化の発展」に寄与する施設として、令和元年12月のグランドオープンを盛大に迎える事が出来た。

また、適正な管理運営に加え、スタッフの対応を含む利便性の向上に努めた結果、ホール及び駐車場等の利用率を高めることが出来た。

令和2年2月より、新型コロナウイルス感染症の影響によるホール利用のキャンセルが相次いだ、感染防止対策や利用料還付等の適正処理に努めた。今後は、新しい生活様式に即した催事など、コロナ禍においても開催可能な催事等を誘致し、利用率の向上に努めてまいりたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	短い準備期間の中、熊本城ホールの段階的な開業やグランドオープンに向けて指定管理者一丸となり対応した。 また、ホールや駐車場の利用率向上に向けた取り組みに加え、新型コロナウイルス感染症への対策についても、積極的な提案や徹底した取り組みを実施しており評価出来た。
施設の管理	A	適正な管理運営に加え、駐車場の老朽化による故障についても迅速に対応する等、利用者の利便性を保つための姿勢が評価出来た。 また、突発的なアクシデント発生時においても、指定管理者各構成企業の強みを活かした対応が行われた。
収支の状況等	B	開業以降、収支状況を含み順調に運営され、会計処理も適正に行われたが、新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年2月以降減収となっており、今後の利用率向上に向けた取り組みの検討が求められる。

○ 総合評価

熊本城ホールの段階的な開業やグランドオープンに向けて、本市や関係者等と協議・検討を重ね準備を進めるとともに、利便性向上に向けた取り組みや適性な管理運営に努めていた。

一方で、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年2月以降の利用料金収入が減収となっていることから、今後の対策や誘致活動についての検討が求められる。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市くまもと工芸会館																																																					
指定管理者	くまもと工芸協会共同企業体																																																					
指定期間	平成27年(2015年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 文化創造部 文化政策課																																																					
施設概要	本市工芸の振興及び発展を図り、もって地域社会の活性化に資することを目的。 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	・工芸品の紹介、展示に関する事 ・工芸に係る創作活動の促進に関する事 ・まちづくり活動の促進に関する事																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>51,134</td><td>40,605</td><td>▲ 10,529</td><td>79%</td></tr> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	51,134	40,605	▲ 10,529	79%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	51,134	40,605	▲ 10,529	79%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>45,329</td><td>45,815</td><td>486</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>1,714</td><td>1,569</td><td>▲ 145</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,157</td><td>3,049</td><td>▲ 1,108</td><td>73%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>51,200</td><td>50,433</td><td>▲ 767</td><td>99%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>6,263</td><td>6,320</td><td>57</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>14,411</td><td>12,362</td><td>▲ 2,049</td><td>86%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>30,077</td><td>30,756</td><td>679</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>50,751</td><td>49,438</td><td>▲ 1,313</td><td>97%</td></tr> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	45,329	45,815	486	101%	利用料金収入	1,714	1,569	▲ 145	92%	その他	4,157	3,049	▲ 1,108	73%	合計	51,200	50,433	▲ 767	99%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,263	6,320	57	101%	事業費	14,411	12,362	▲ 2,049	86%	その他	30,077	30,756	679	102%	合計	50,751	49,438	▲ 1,313	97%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	45,329	45,815	486	101%																																																		
利用料金収入	1,714	1,569	▲ 145	92%																																																		
その他	4,157	3,049	▲ 1,108	73%																																																		
合計	51,200	50,433	▲ 767	99%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	6,263	6,320	57	101%																																																		
事業費	14,411	12,362	▲ 2,049	86%																																																		
その他	30,077	30,756	679	102%																																																		
合計	50,751	49,438	▲ 1,313	97%																																																		
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(月次、年次)に基づく履行確認 2. 業務遂行の定期確認(年2回 8月、2月) 3. 施設利用者のアンケート																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	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、運営を積極的に行った。新型コロナウイルス感染症の影響により2月29日より臨時休館となったため中止、延期となったイベントもあり、利用者が前年度より減少したが、その他の日替わり体験や年間教室などは積極的にPRし、伝統工芸の伝承に取り組んだ。
施設の管理	A	協定書、仕様書に基づき誠実に管理を実施した。当会館が開館して、年数が経っているため、不具合が増えており対応に苦慮したが、その都度状況報告を適時行い対応することができた。また、新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じるなど来館者や職員の安全対策を徹底した。
収支の状況等	B	収入面は、新型コロナウイルスの流行前までは想定内で推移していた。3月分については、臨時休館となったため利用料金やその他の収入がなくなったが、事業についても延期や中止となったため、事業費の支出が抑えられ最終的に黒字とすることができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1. 調査期間 平成31年4月1日～令和2年3月31日（※2月29日から3月31日まで臨時休館） 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335通、9割が県内から訪れており、世代別では、60代の年齢層が最も多く、20代が最も少ない。また、利用者の7割が女性で、利用目的としては、工芸品づくりが最も多い結果となった。当会館に満足しているとの回答を得られているが、駐車場が狭い、道路標識に示して欲しいなど、施設面での指摘が多く見受けられた。
・アンケート結果に対する対応状況
月毎に集計を行い、分析結果を毎月の職員会議で確認を行った。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った。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た。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の流行が当会館の最も来館者の多い時期と重なったため、事業や運営面ではかなりの打撃を受けた。それに伴い、収支の面でも大きな変動があったが、最終的に黒字で終わることが出来た。 以上の点から「施設運営」に関しては、新型コロナウイルス感染症の影響による来館の減少や自主事業の延期や中止があったが、それまではほぼ想定内だったことからB評価、「施設の管理」に関しては、経年劣化による不具合に苦慮したが、しっかりと対応できたためA評価、「収支」については、新型コロナウイルスの影響があったが、黒字におさまったことでB評価とした。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	伝統工芸品に関する各種展示会やイベントの企画、運営を積極的に行っていた。新型コロナウイルス感染症のため2月29日より休館した影響もあり、昨年度に比べ来館者数、施設の利用数ともに減少したが、2月まではおおむね例年通り推移していた。日替わり体験や年間教室など積極的に実施し、伝統工芸の伝承に貢献している。
施設の管理	A	協定書、仕様書に基づき管理をいただいている。それだけでなく施設を運営していくなかで気づいた点や不具合等については迅速に対応や報告をいただいていた。また、新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じ、安全対策を徹底している。
収支の状況等	A	収入面については多くの来館者が見込める3月が休館になったこともあり昨年度を下回ったが、3月を除く収入は昨年度を上回っている。また、イベントが中止や延期になった分支出を抑えているため黒字になっている。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、一時休館となったため来館者数や収入に影響があった。しかし、それまでに関しては来館者数、収入共に昨年度と同程度推移していた。また、施設に関しても経年劣化による不具合も出てきているが、その都度迅速な対応をいただいている。これから新型コロナウイルス感染防止対策を行いながらの施設運営をしていただくことになり、イレギュラーな対応を求められ場面もあると想像されるが、今後も迅速な対応を期待したい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市市民会館																																																					
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30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 文化創造部 文化政策課																																																					
施設概要	敷地面積 6,649㎡ 建築面積 4,417㎡ 延床面積 9,197㎡ ホール棟地上4階地下1階、会議棟地上2階地下1階 大ホール(収容人数1591人)大会議室(収容人数252人)小会議室 第1,2,3,4,5,8会議室(収容人数20人)中会議室 第6,7,9会議室(収容人数40人)和室 第10会議室(収容人数20人)展示ロビー140㎡																																																					
事業概要	1 熊本市市民会館条例第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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>令和元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>426,801</td><td>320,732</td><td>▲ 106,069</td><td>75%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	令和元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	426,801	320,732	▲ 106,069	75%																																								
(人)	H30年度	令和元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	426,801	320,732	▲ 106,069	75%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>令和元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>130,081</td><td>137,756</td><td>7,675</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>118,244</td><td>95,996</td><td>▲ 22,248</td><td>81%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>257</td><td>429</td><td>172</td><td>167%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>248,582</td><td>234,181</td><td>▲ 14,401</td><td>94%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>令和元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>131,286</td><td>134,251</td><td>2,965</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>20,000</td><td>20,300</td><td>300</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>87,569</td><td>73,820</td><td>▲ 13,749</td><td>84%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>238,855</td><td>228,371</td><td>▲ 10,484</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	令和元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	130,081	137,756	7,675	106%	利用料金収入	118,244	95,996	▲ 22,248	81%	その他	257	429	172	167%	合計	248,582	234,181	▲ 14,401	94%	支出(千円)	H30年度	令和元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	131,286	134,251	2,965	102%	事業費	20,000	20,300	300	102%	その他	87,569	73,820	▲ 13,749	84%	合計	238,855	228,371	▲ 10,484	96%
収入(千円)	H30年度	令和元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	130,081	137,756	7,675	106%																																																		
利用料金収入	118,244	95,996	▲ 22,248	81%																																																		
その他	257	429	172	167%																																																		
合計	248,582	234,181	▲ 14,401	94%																																																		
支出(千円)	H30年度	令和元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	131,286	134,251	2,965	102%																																																		
事業費	20,000	20,300	300	102%																																																		
その他	87,569	73,820	▲ 13,749	84%																																																		
合計	238,855	228,371	▲ 10,484	96%																																																		
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

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	「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いる。 熊本市民会館運営協議会を定期的に開催し、審議内容を運営に積極的に反映させている。 また、企画事業については、特に2020年が長谷幸輝検校没後100年であり、記念事業を盛り込んだくまもと大邦楽祭(指定事業)を充実させた。ラグビーワールドカップ・女子ハンドボール世界選手権大会とも相まって、世界に向けた芸能・伝統文化の発信に貢献することができた。 また自主事業の一部を熊本県立劇場と連携し発展的な企画を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、メイン事業他を実施することができなかった。 なお事業内容については、広くマスメディアによるパブリックリレーションの活用が図れた。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づき、日々の巡回において問題を早期発見し、整備するなど予防保全的処置に努め、堅実な施設管理を実施している。 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、施設運轉管理、警備、清掃担当との月例会を実施し、舞台運営に関する業務についても利用者のニーズに応えるため、丁寧な打ち合わせを心がけるなどサービス向上及び適正な管理に努めた。 防災面においては、マニュアルを作成し、消防訓練、参集訓練等を通し、会館運営に携わる全職員で役割を分担し、利用者の安全・安心に努めた。
収支の状況等	A	指定管理者制度導入の2年目となる令和元年度は、昨年度同様の利用料金収入を見込んでいた。 しかし、令和2年2月末より新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い施設利用のキャンセルが相次ぎ、利用料金収入は前年度より減収となった。だが支出について効果的な運営に努めたことにより、経費削減を図ることができ、前年度より減収したものの、わずかながら経常利益を生むことができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1 調査期間	
(1) 利用者アンケート	令和元年8月9日～令和元年8月25日
(2) 満足度調査	令和2年2月21日～令和2年3月6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、100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、15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79%、設備の満足度89%
(2) 満足度調査	総合満足度100%、スタッフ対応の満足度77%
[利用者の主な意見]	
(良い評価) スタッフの言葉づかいや話し方が丁寧。トイレ等がきれいに清掃されている。	
(改善点等) 階段が多すぎる。トイレの数を増やしてほしい。料金の支払いをもっと簡単にしてほしい。	
・アンケート結果に対する対応状況	
利用者からの意見を反映し、今後も利用者の利便性を高め、幅広い層の来館者に満足いただけるよう、接遇向上に努める。	

○ 総合評価

指定管理者制度導入の2年目となる令和元年度は、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を行った。 昨年9月に桜町再開発事業の「サクラマチクモト」、12月には熊本城ホールがオープンし、今まで以上に周辺施設と連携するとともに、ニーズに的確に対応した管理運営に努めた。 新型コロナウイルス感染症拡大に伴い施設の安全管理を徹底したが、施設利用者への今後の影響は計り知れない。文化活動のあり方も従前とは異なる形態も予測され、情勢に応じた対応を探っていく。 今後も適切な施設を管理・維持し、地域経済・文化芸術の発展、魅力ある施設運営に努める。
--

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	「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」という目標設定の下、着実な前進が認められる。特に、くもと大邦楽祭の事業展開は、多くの注目を集めており評価できる。また、アンケートの総合満足度100%に見られる通り、利用者への対応も充実している。
施設の管理	A	アンケート調査、設備の満足度は89%、また「トイレ等がきれいに清掃されている」との意見も多く、美化等に力を入れていることを評価できる。設備等の不具合についても発見から処置までの行動は機敏で評価できる。防災訓練等についても真剣に取り組んでる。
収支の状況等	A	昨年と比較すれば減収だが、12月から1月にかけての大ホールの改修工事、2月からは新型コロナウイルス感染症拡大と、理由は明白で、利用状況は好調であると評価できる。

○ 総合評価

くもと大邦楽祭は、長谷桜校没後100年記念で、記念誌の発行、長谷ゆかりの三味線の発掘、新作邦楽曲の創作など、多くの関連事業を展開し、意欲も含めて評価できる。来年度以降の更なる展開を望みたい。会館施設の管理も積極的で、それが美化等に表れている印象である。令和元年度(2019年度)は、後半、サクラマチクマモトや熊本城ホールの開業、年明けからは新型コロナウイルス感染症拡大と予測可能と不可能な影響を被ったが、先を読みながら対応していたことが評価できる。次年度も、現在の目標と姿勢を維持して管理運営に努めてもらいたい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市健軍文化ホール				
指定管理者	一般財団法人熊本市社会教育振興事業団				
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	文化市民局 文化創造部 文化政策課				
施設概要	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	・文化ホールの施設等の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 ・文化ホールの維持管理に関する業務 ・市民の文化活動の振興と地域経済の活性化を推進するため、企画事業を市指定事業と自主事業に区別し実施				
施設利用状況		(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減 前年比(%)
	全体		53,853	43,268	▲ 10,585 80%
収支状況		収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減 前年比(%)
		指定管理料	52,926	54,029	1,103 102%
		利用料金収入	13,542	12,530	▲ 1,012 93%
		その他	1,941	2,025	84 104%
		合計	68,409	68,584	175 100%
		支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減 前年比(%)
		管理費	54,467	59,158	4,691 109%
		事業費	2,125	2,484	359 117%
		その他	3,643	4,687	1,044 129%
		合計	60,235	66,329	6,094 110%
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

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づく事業計画に沿って適切に運営した。 全てのお客様に対し快適な施設利用となるよう心がけ、特にホールの催事では事前に綿密な打ち合わせを重ね、できる限り利用者の要望にお応えするよう努めた。また、熊本市全域で開催される九州大会レベルの催事のため休館日にも供用するなど柔軟に対応した。 自主事業では、補助金を活用した継続事業2年目として健軍文化ホール音楽アーティストのほか新たに演劇団体を加え、アウトリーチや近隣商店街などのステージイベントを活用し地域の賑わい創出にも取り組んだ。また、2団体に対し舞台での発表機会の充実と活動者育成を目的に助成した。更に「はじめての文楽」と題し清和文楽公演をわかりやすい解説付きで開催し、伝統芸能の普及にも取り組んだ。 一方、2月以降は新型コロナウイルス感染症の影響により施設利用の自粛要請や主催事業の中止などにも対応した。お客様に対しては状況を丁寧に説明し、混乱が生じないよう努めた。 また、次世代を担う子ども達に、ナイストライを通じ、社会人としての学習経験の場を提供したほか、健軍まちづくり推進協議会の事務局としてまちづくりの研修事業に参加するなど、健軍地域の活性化に取り組んだ。

施設の管理	A	仕様書に基づき適切に施設維持管理を行った。 新たにベテラン有資格者職員の配置による管理体制の強化を図り、新人有資格者職員への指導を行った。照明安定器交換、天井埋込照明交換等の修繕を自社で効率的に実施したほか、自社で実施困難な修繕については熊本市への提案及び協議を重ね計画的に実施した。 その他、日々の巡回での施設内の維持管理、除草・花壇の手入れを実施し、お客様に安全かつ快適に施設を利用していただけるように努めた。 防災面においては、各種訓練を実施し安全な環境整備に努めた。特に消防訓練では、夜間等の管理スタッフが少ない時間帯を想定した消火活動訓練をチーム分けして実施した。
収支の状況等	A	公認会計士の管理の下、条例や関係法令に基づき適正な会計処理を行った。 2月以降熊本市で発生、感染拡大した新型コロナウイルス感染症の影響は多大に受けたものの、それまでの経営努力で利用料金収入は前年度比では微減にとどめた。また、経験豊富な舞台スタッフ1名を常駐の外部委託にすることで管理経費も増加したが、全職員がコスト意識持ち、また補助金を活用し充実した事業実施に取り組み、結果的には黒字に繋がった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

施設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：令和元年8月9日～25日（回収120件）
満足度調査：令和2年2月21日～3月6日（回収36件）
※新型コロナウイルス感染拡大防止策による施設利用自粛要請により期間途中で調査終了
- 2 調査方法 受付窓口、事業実施会場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段階評価 1＝不満である、5＝満足である
総合満足度…4.16
【最高】スタッフ対応4.39 【最低】Wi-Fi環境の整備3.14
- 4 主な意見
[ご要望]・駐車場を考えてほしい・和式トイレの洋式化
[職員対応]・親切に接していただいて本当に満足

・アンケート結果に対する対応状況

ご要望に対しては、改善策の実現可能性について検討したほか、ご意見・ご要望への回答を作成し施設内に掲示した。

○ 総合評価

地域経済の活性化及び文化振興を担う地域の拠点ホールとして、安心・安全・快適な施設の管理運営を心がけた。お客様に気持ち良くご利用いただけるよう職員間で接客スキルの向上に取り組んだ結果、総合満足度（5点満点）で4.16（前年度比+0.32ポイント）、スタッフ対応は4.39（前年度比+0.3ポイント）とともに満足度は向上した。

従来の音楽を中心とした事業に加え演劇団体や清和文楽と連携するなど、全ての世代で文化芸術に親しめる土壌をつくり、文化活動の裾野向上に貢献した。文化施設の観点から、また健軍まちづくり推進協議会事務局として地域の商店街、自治会、大学、企業、行政その他関係団体等と連携し、健軍地域の人々が集い、賑わいをもたらすよう努めた。

ホールの肝となる舞台スタッフにベテランの人員を確保し、「人材は人財」の意識を持って舞台スタッフの育成に努め、主催者の満足度向上や自主事業の演出力向上を図った。

コロナ禍という不測の事態にあって、環境の変化にも適宜柔軟に対応しながら、お客様を第一に考え、より満足いただけるよう新たな事業を展開し、また地域のホールとして末永く親しまれる施設を目指し、文化活動の推進とあわせ適切な維持管理による施設のさらなる長寿命化にも貢献したい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	指定事業、自主事業については、社会の動向や地域のニーズに沿った多彩な展開が見られ評価できる。また健軍地域の活性化についても、防災会議等へ積極的に参加しており、評価できる。年明け後は、新型コロナウイルス感染症の影響を被ったが、積極的な対応で、混乱を防いだ。
施設の管理	A	貸出機器の劣化状況等をまとめ、更新など改善に努めた。不具合箇所を発見した際の処置も遅延なく行われている。指定避難所の備蓄倉庫の管理も適切に行われている。上記の通り、施設は安全面からも機能面からも適切な状態に保たれていると評価できる。
収支の状況等	A	舞台業務を補強するために外部委託で1名を増員する一方、コスト意識を持って経費削減に努め、また補助金を活用した事業実施などで、結果として良好な収支状況を実現しており、評価できる。

○ 総合評価

指定事業や自主事業などの広報では、HPやマスコミ媒体を積極的に利用し、また健軍地域の公的集会等での広報活動にも力を入れており、地域での健軍文化ホールの浸透度は、徐々に増していると捉えている。また災害時指定避難所の指定も受け、地域とのつながりはより深くなっているといえる。商店街との協力事業も継続されており、今後も地道な努力を続けて、より地域への浸透を図りたい。その他にも専門家が審査して登録した音楽アーティストによる演奏会なども、長く継続することによって、より注目されると期待している。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市総合体育館・青年会館、田迎公園運動施設、南部総合スポーツセンター、熊本市総合屋内プール、託麻スポーツセンター、熊本市水前寺野球場、熊本市水前寺競技場、城南総合スポーツセンター、植木中央公園運動施設																																																					
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31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 スポーツ・イベント部 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 ⑧城南総合スポーツセンター (延床面積) 4,037.04㎡ 体育館、トレーニング室、多目的ルーム、弓道場、運動広場、テニスコート 他 ⑨植木中央公園運動施設 (延床面積) 4,164.64㎡ 体育館、多目的ルーム、運動広場、テニスコート、公園施設 他																																																					
事業概要	(1) 施設の使用許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 (2) 施設の維持管理に関する業務 (3) 施設の効用を十分に発揮させるためのスポーツ振興及び普及に関する業務 (4) その他、施設の管理運営上市長が必要と認める業務 ※ 上記以外に、地方自治法施行令第158条及び熊本市会計規則第18条の規定に基づき、使用料収納事務について別途委託。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>1,227,222</td><td>1,367,233</td><td>140,011</td><td>111%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,227,222	1,367,233	140,011	111%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	1,227,222	1,367,233	140,011	111%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>944,121</td><td>1,075,916</td><td>131,795</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>85,755</td><td>48,679</td><td>▲ 37,076</td><td>57%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>1,029,876</td><td>1,124,595</td><td>94,719</td><td>109%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>795,378</td><td>888,218</td><td>92,840</td><td>112%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>73,581</td><td>79,152</td><td>5,571</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>150,887</td><td>139,137</td><td>▲ 11,750</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>1,019,846</td><td>1,106,507</td><td>86,661</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	944,121	1,075,916	131,795	114%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	85,755	48,679	▲ 37,076	57%	合計	1,029,876	1,124,595	94,719	109%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	795,378	888,218	92,840	112%	事業費	73,581	79,152	5,571	108%	その他	150,887	139,137	▲ 11,750	92%	合計	1,019,846	1,106,507	86,661	108%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	944,121	1,075,916	131,795	114%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	85,755	48,679	▲ 37,076	57%																																																		
合計	1,029,876	1,124,595	94,719	109%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	795,378	888,218	92,840	112%																																																		
事業費	73,581	79,152	5,571	108%																																																		
その他	150,887	139,137	▲ 11,750	92%																																																		
合計	1,019,846	1,106,507	86,661	108%																																																		

モニタリングの実施方法	年2回(10月、3月)、立入等による現地での業務遂行状況の確認 月次・年次報告の確認、その他随時の現地での業務遂行状況の確認
-------------	---

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	ラグビーワールドカップ2019及び2019年世界女子ハンドボール大会等の大型スポーツイベント成功に向けて機運醸成の事業を実施し、多様な要望に柔軟な対応で最大限の協力をした。また、アンケート調査等をおこない利用者のニーズを把握し、新規事業の取組みや運営の見直しにつなげた。 新設施設の運営についてはおおむね順調であったが、さらに地元に密着し利用者数増加を目指した管理運営を心がけていきたい。
施設の管理	A	設備メンテナンスの再委託業者と定期的に打合せを行い、施設管理の円滑な進行に努めた。利用者への安全確保として救急法訓練や消防訓練、プール安全管理講習など適切に実施した。日常管理としては各施設設備の共通管理マニュアルを作成し安全管理に努めた。
収支の状況等	B	公認会計士等と契約し、アドバイスを受けながら適正な会計処理を行った。 新電力会社との契約等により、経費の削減に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1	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: 令和元年8月9日～8月25日 満足度調査: 令和2年2月21日～3月6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 3.30点 田迎公園運動施設 3.77点 南部総合スポーツセンター 4.10点 熊本市総合屋内プール 3.82点 託麻スポーツセンター 3.74点 熊本市水前寺野球場・競技場 4.78点 城南総合スポーツセンター 4.25点 植木中央公園運動施設 4.30点
5	主な意見 (良い評価) 職員対応がよい等 (改善点) 設備の劣化、雨漏り等 (その他) Wi-Fi環境の整備
・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。 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。 トレーニングルームを利用される方が靴を履き替えずにトイレを使用できるよう靴のまま履けるスリッパを設置した。	

○ 総合評価

指定管理4期目の初年度にあたり、新たに城南総合スポーツセンターと植木中央公園運動施設を管理運営することとなった。特に、植木中央公園運動施設については新設の体育施設のため、利用者数増加につながるよう周知活動に努めた。また、施設を利用することで健康づくりに役立ていただけるようスポーツ教室や文化教室など自主事業についても適時開催した。

アクアドームでは南九州インターハイの水泳会場、ドイツ競泳チーム合宿、世界女子ハンドボール、水前寺競技場ではラグビーワールドカップの合宿など大型スポーツイベントの受入れにあたり、管理運営のノウハウを生かし大会が円滑に行われるよう主催者との緊密な調整に努めた。また、機運醸成につながるような事業実施およびカウントダウン掲示板を作成するなどロビー活動にも取り組んだ。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、供用ができない設備もあったが、所管課の指示に従って適切に施設管理を行った。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	昨年度は新たに管理する施設が2施設増えたが、今までの施設管理の経験を活かし、順調な運営開始を行った。ラグビーワールドカップ2019や2019年世界女子ハンドボール大会等の大型スポーツイベントの受入れの間にも、スポーツ教室等の自主事業を実施し、本市のスポーツ振興にも貢献した。
施設の管理	B	施設の設備メンテナンス業者と打合せを定期的実施し、施設維持管理に努めた。また、職員研修や消防訓練、プール安全講習などを定期的実施し、利用者の安全・安心を念頭に置いた施設の管理を行った。各施設設備の共通管理マニュアルを作成したことで、全体的な管理能力の向上に努めた。
収支の状況等	B	一般財団法人熊本市駐車場公社と吸収合併したことにより、収支が増えたが、事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。

○ 総合評価

ラグビーワールドカップ2019や2019年世界女子ハンドボール大会等の大型スポーツイベントがあり、受入れ会場としての管理運営を行いながら、機運醸成につながるような自主事業も行い、スポーツ振興に努めた。

健康・体力推進事業でスポーツ教室を展開し、ニーズに配慮した事業を実施し、市民の健康づくり推進に取り組んだ。

また、設備が劣化していく中、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。

昨年度末より、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策で、施設の利用停止を行い、再開後もリスク管理をしながらの運営になるが、市民の健康維持への貢献やスポーツ振興の支えになることを期待する。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南地域物産館																																																					
指定管理者	九州綜合サービス株式会社																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	農水局 西南部農業振興センター 農業振興課																																																					
施設概要	地域の農業、商工業その他の産業及び観光の振興を図るための拠点とし、城南地域の交流を促進するための場を提供し、地域の活性化を図る施設として設置。 ・延床面積 561.46㎡(木造平屋建て) ・直売所 249.1㎡ ・休憩所 44.7㎡ ・事務室 51.1㎡ ・調理室 32.3㎡他																																																					
事業概要	・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関すること。 ・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関すること。 ・地域住民、観光客等の交流に関すること。 ・入場者への憩いの空間の提供に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>135,572</td><td>140,014</td><td>4,442</td><td>103%</td></tr> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	135,572	140,014	4,442	103%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	135,572	140,014	4,442	103%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>1,243</td><td>200</td><td>▲ 1,043</td><td>16%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>28,430</td><td>30,101</td><td>1,671</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>158,017</td><td>165,744</td><td>7,727</td><td>105%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>187,690</td><td>196,045</td><td>8,355</td><td>104%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>28,363</td><td>30,797</td><td>2,434</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>153,180</td><td>160,834</td><td>7,654</td><td>105%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,436</td><td>2,400</td><td>964</td><td>167%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>182,979</td><td>194,031</td><td>11,052</td><td>106%</td></tr> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	1,243	200	▲ 1,043	16%	利用料金収入	28,430	30,101	1,671	106%	その他	158,017	165,744	7,727	105%	合計	187,690	196,045	8,355	104%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	28,363	30,797	2,434	109%	事業費	153,180	160,834	7,654	105%	その他	1,436	2,400	964	167%	合計	182,979	194,031	11,052	106%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	1,243	200	▲ 1,043	16%																																																		
利用料金収入	28,430	30,101	1,671	106%																																																		
その他	158,017	165,744	7,727	105%																																																		
合計	187,690	196,045	8,355	104%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	28,363	30,797	2,434	109%																																																		
事業費	153,180	160,834	7,654	105%																																																		
その他	1,436	2,400	964	167%																																																		
合計	182,979	194,031	11,052	106%																																																		
モニタリングの実施方法	月次報告、事業報告書の確認、年に4回の管理運営に関するセルフモニタリングの実施(仕様書及び協定書に基づく運営) またアンケートによるCS調査。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	喫茶スペースに無料Wi-Fi環境を構築し憩いの空間を提供した。また直売所について、新たに高冷地や城南地域の新規生産者の会員が徐々に増え、欠品対策が少しずつできていると考える。物産館の情報発信をするため、外販やボランティア活動イベントに積極的に参加し、商品のPR活動を行った。
施設の管理	B	設備に関して、換気扇の故障や遊具の備品交換、トイレの石鹸容器等、交換の要する箇所が増えてきている。指定管理料(修繕費)の中で適切に修繕を行った。建築に関しては大きな破損もなく、仕様書に基づき保守点検も行っている。また多目的広場や周辺の除草作業やツツジの追肥等を行った。
収支の状況等	B	消費税増税に伴い管理費等も値上がりし、また、レジを新たに購入したことで、大きく支出が増えた。ただ、水道光熱費は前年の96.3%の結果となり、節電節水ができていると考える。その他の会計処理も適切に管理し処理を行っている。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1.調査期間	令和元年(2019年)7月15日～8月15日 令和元年(2019年)12月1日～12月31日 令和2年(2020年)3月1日～3月15日
2.調査方法	喫茶コーナー及び作荷台に据え置きし、記入後BOXに回収
3.結果総括	直売所について・・・満足67%、普通27%、不満6% 価格について・・・高い16%、丁度いい73%、安い11% [良い意見] 館内、トイレが清潔である。ソフトクリームがおいしい。接客が良い。商品が新鮮。 [改善点等] 南側出入口から266号線合流地点に信号機があると良い。 切花の日付が古い商品がある。
・アンケート結果に対する対応状況	
・信号機については生産者の方からも以前よりご意見を頂いており、改めてお客様よりお声を頂いた ので、今後もそういうお声を頂く事が増えれば対応策を考えたい。現状としては事態を注視するところ である。 ・切花については商品管理・日付管理にしっかり取り組むとともに、出荷者の出荷量について事前に 協議を行い、古い商品が残らないように連携をとっている。	

○ 総合評価

自主事業で定期的なイベントを開催し集客を図ること、出荷協議会と連携を強化することを目的に利用者へサービスの提供を行った。オリジナルソフトクリームも3か月ごとにメニューを変更し、利用者にも徐々に定着していると実感している。売上としては93.3%となったがアンケートのご意見にもあり大変ご好評の声を頂いているので宣伝を強化していきたいと考える。

農産物に関して農家の高齢化が進む中、生産者の体調不良等で商品が定着しないことが多くなったため、特定の品目の専業農家の新規会員を増やし、出荷量に影響がでないよう対策をとることができた。

利用者からのご意見・苦情が多い時期があり迅速に対応し処理することができたが、対策として加工品生産者へ向けた勉強会を開催、また、製造所を巡回し改善するよう指導を行った。管理する側の対策も、出荷協議会の意見を取り入れながら、利用者に安心して利用できる店づくりに努めたい。

城南町の活動に参加し、景品の注文やPRを行う場ができ、町全体と向き合う良い機会となった。商品開発等の計画案があるので積極的に協力し、城南町のアピールも同時に強化したいと考える。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 出荷協議会の会員も、地元を始め、市外の生産者などが増えてきている。出張販売にも積極的に参加し、物産館のPRを行っている。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。定期的に施設の点検を行い、故障や破損箇所についても迅速に対応している。
収支の状況等	B	収支については、問題なく適切に処理されている。消費税対応のレジを購入する等、支出は増えてきているが、日頃より、節電節水に努め、光熱費は抑えられている。

○ 総合評価

指定管理者として2期目に入り、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。
売上については前年度をほぼ上回っている。また、積極的に市外の実産者の開拓も行い、夏場の野菜不足の解消に努めている。
自主事業については、恒例のイベントを開催していく中でも、生産者自ら店頭に出ち、来館者と直にふれあう等、より地域との密着感を強めている。
今後もSNS等を活用し物産館のPRを行うとともに、観光の情報発信、地域交流の拠点としての役割を強化していただきたい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市植木地域農産物の駅																																																					
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1日～令和3年(2021年)3月31日																																																					
施設所管課	農水局 北東部農業振興センター 農業振興課																																																					
施設概要	植木地域の農業と観光の連携を図り、地域経済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8621.49㎡ ・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15.8141㎡ ・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616.2㎡ ・駐車場4758.3㎡																																																					
事業概要	・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関する事 ・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関する事 ・地域住民、観光客等の交流に関する事 ・入場者への憩いの空間の提供に関する事																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>224,070</td><td>218,545</td><td>▲ 5,525</td><td>98%</td></tr> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	224,070	218,545	▲ 5,525	98%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	224,070	218,545	▲ 5,525	98%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>154</td><td>297</td><td>143</td><td>193%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>47,637</td><td>51,265</td><td>3,628</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>117,871</td><td>118,897</td><td>1,026</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>165,662</td><td>170,459</td><td>4,797</td><td>103%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>90,500</td><td>92,812</td><td>2,312</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>83,758</td><td>68,192</td><td>▲ 15,566</td><td>81%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>174,258</td><td>161,004</td><td>▲ 13,254</td><td>92%</td></tr> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	154	297	143	193%	利用料金収入	47,637	51,265	3,628	108%	その他	117,871	118,897	1,026	101%	合計	165,662	170,459	4,797	103%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	90,500	92,812	2,312	103%	事業費	83,758	68,192	▲ 15,566	81%	その他	0	0	0	-	合計	174,258	161,004	▲ 13,254	92%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	154	297	143	193%																																																		
利用料金収入	47,637	51,265	3,628	108%																																																		
その他	117,871	118,897	1,026	101%																																																		
合計	165,662	170,459	4,797	103%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	90,500	92,812	2,312	103%																																																		
事業費	83,758	68,192	▲ 15,566	81%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	174,258	161,004	▲ 13,254	92%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業計画書、事業報告書等の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)、利用者アンケートを実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	・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 各部会を中心とし、特にすいか・メロンを柱にしたフルーツ関係の販売は積極的に行うことができた。 ・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 各地域（県外・県内）へのイベント出店時や、観光案内所でのパンフレット等の配布、SNS（Facebook、インスタグラム等）を活用した情報の発信など積極的に行うことができた。 ・地域住民、観光客等の交流に関すること 夏祭りイベントや、11月に行われる周年イベントなどにおいて、出荷者による対面販売や、すいかの早食い大会なども実施し、地域内外の方に喜んでいただいた。 ・入場者への憩いの空間の提供に関すること 出荷者協議会とも協力した花いっぱい景観事業や除草作業、西側ピロティ・芝生広場の活用（日除けテントの設置など）、24時間開放のトイレの清掃及び施設の美化活動など行った。
施設の管理	B	施設の管理については、業務委託先とも連携し仕様書どおり適切に管理を行った。 昨年同様、施設を利用するうえでの利便性向上のための対策について、できたてフードの提供など、要望に応えられていない部分があり、ケータリングカーや出荷者による催事物販強化など行ったが、今後も検討の余地があると考えている。立ち寄り客の減少により、ファーストフードコーナーの利用者も減少している。ハード面の強化によるできたてフード提供強化で、利用者の定着化、及び催事物販等含めた出店業者へのサポートを行い出店頻度の増加対策など講じていきたい。
収支の状況等	A	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。 ようやく単年度においての損益分岐点を黒字にて営業を行えた。累計では赤字であるが、できる限り改善していきたい。 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。経費を上回る販売の強化、魅力ある商品の提供や出荷物の確保、それに伴う宣伝、地域との連携など今後も改善、強化していきたい。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1.調査期間 平成31年（2019年）4月1日～令和元年（2019年）10月5日まで（前半） 令和元年（2019年）10月6日～令和2年（2020年）3月31日まで（後半） 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19件 ※新型コロナウイルス感染症によるアンケート減の影響あり） 3.結果総括 前半のアンケートにおいては、観光バス、修学旅行でのご利用のお客様からのお声も多く、ここにしか置いていない特産品の評価が高かった。しかし、来店頻度の高いお客様からは、弁当の種類のワンパターン化のご指摘や、夕方のカットすいかを増やして欲しいなど要望があった。 後半のアンケートにおいては、新型コロナウイルス感染症の影響によりアンケート数の減少が見られたが、品揃えに対する要望などがあがっていた。また、キャッシュレス化の要望も増えている。
--

・アンケート結果に対する対応状況

以前より要望の強い、できたてフードの提供（だご汁、馬刺し、からし蓮根定食などの地元食）、駐輪場の屋根の設置については、市と協議予定。お弁当の種類については、出荷者に、できる限り種類を増やしていただいた。カットすいかについてもシーズン中は積極的にカットを行った。

品揃え対策については、集荷事業や出荷部会会議などを行い、少しずつではあるが品揃えは増えてきている。

キャッシュレス化については導入を検討しているが、レジとの連動や、キャッシュレス導入による費用の負担について協議中の為、現在のところ導入には至っていない状況である。

○ 総合評価

令和元年度（2019年度）においては、年間を通した営業が3年目となった。強みを生かした営業を続け、出荷者の皆様の協力もあり、売上、利益ともに伸ばすことができた。業務内容も改善していることから、ようやく土台ができたと考えている。課題も見えている為、改善の為に積極的に取り組んでいきたい。新型コロナウイルス感染症という未曾有の事態も発生しているが、様々な対策を講じつつ、スタッフ、出荷者一丸となって、熊本市の北の玄関口としての役割を果たしたい。すいか・メロンに関してはまだまだ伸びしろがある為、引き続き販売の強化、宣伝を行いたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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、地域との交流イベント等も積極的に開催し、植木地域の拠点としての役割も果たした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。施設や設備等に不具合があった場合も本市へ迅速な報告が行われた。
収支の状況等	A	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。 作付面積が全国第1位を誇るすいかをはじめとする植木地域の高品質な農産物等の販売に取り組み、イベント等も開催し販わいの創出を図った。その結果、総売上額が順調に伸び、前年比約6%増の431,282千円となった。

○ 総合評価

指定管理者として、4年目の管理運営であったが、協定書、仕様書等に基づき適切な管理運営が行われている。

特に運営面では、外販活動や夏祭り、毎年恒例のイベントを開催し集客を図ったほか、おすすめ商品やイベント開催等について、SNSを積極的に活用したPRが行われた。

今後も出荷者や出荷量の増加を図るため、品揃えを充実させ、道の駅ならではの商品を提供するなど魅力ある売場づくりに取り組んでいただきたい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市営住宅(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(2021年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 住宅部 市営住宅課																																																					
施設概要	①熊本市営住宅:公営住宅71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4団地 ③小集落改良住宅2団地 ※公営住宅と単独住宅で1団地重複あり																																																					
事業概要	上記施設の施設管理等																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>363</td><td>1,126</td><td>763</td><td>310%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	363	1,126	763	310%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	363	1,126	763	310%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>325,307</td><td>342,285</td><td>16,978</td><td>105.2%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>325,307</td><td>342,285</td><td>16,978</td><td>105.2%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>325,210</td><td>342,285</td><td>17,075</td><td>105.3%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>325,210</td><td>342,285</td><td>17,075</td><td>105.3%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	325,307	342,285	16,978	105.2%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	325,307	342,285	16,978	105.2%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	325,210	342,285	17,075	105.3%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	325,210	342,285	17,075	105.3%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	325,307	342,285	16,978	105.2%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	325,307	342,285	16,978	105.2%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	325,210	342,285	17,075	105.3%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	325,210	342,285	17,075	105.3%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認。 利用者アンケートの実施。																																																					

■指定管理者の自己評価

○区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	指定管理業務も最終年度の5年を経過し、今までの経験を活かして入居者の方々にとって安心安全な生活を提供できるようスタッフ全員心がけて施設を運営をしてきた。特に家賃等の金銭の取り扱い、また、個人情報に関する注意をスタッフ全員に認識できるよう常に行い、ミスのない1年を送ることができた。
施設の管理	A	通常業務と平行しながら、住民間トラブル106件/騒音苦情62件/ペット飼育及び餌付け70件/煙及び共用部占拠45件/雨漏れ・漏水143件/安否確認21件/小火3件/ハト糞21件/ゴミ問題16件等の対応を行った。また、月1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、空室修繕を早期に行い、定期募集用の部屋の準備をしている。

収支状況	A	精算項目に関しては毎月の支出の進捗を種別ごとに確認し予算残と支出のバランスをとった。空室補修に関しては入居促進を第一とし市営住宅課と協議を行い入居率アップに主眼を置いた。また、居住環境については樹木整備等に関して整備計画を立て団地毎に偏りが無いように心がけた。非精算項目に関しては年度初めに予算計画表を作成し、毎月損益計算を行い進捗管理を行なった。また、スタッフに経費の削減の認識を持ってもらい経費節減に努めた。 令和元年度 収入342,285,397円 支出342,285,397円
------	---	--

○利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間 令和2年2月1日～2月28日まで
2. 調査方法 平成31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200名に送付し返信用封筒にて回収
回収件数123件(回収率61.5%)
3. 結果総括

・非常に良い 47%	・少し良い 16%	・普通 31%
・少し悪い 4%	・非常に悪い 1%	・わからない 1%

普通以上の評価は約94%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90%を下回ったのは『住替入居された方』(72%)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 94%であった。
項目別でみると

- ①同居承認・承継承認申請された方 96%
 - ②小修繕依頼をされた方 96%
 - ③管理人の方 91%
 - ④駐車場管理組合の方 96%
 - ⑤住替入居された方 72%
- の結果であった。

前年のアンケートに比べ普通以上の回答が3%上昇した。詳細にアンケート内容を確認すると、電話や窓口での入居者への親身な対応は、高い評価を得る事ができた。しかし、入居当日の説明が不足していて良く理解できなかったという意見や係の方によって、答えの内容が違う事に困る事がありますという意見などもあり、入居者への手続きの案内で悪い評価を頂いた。

今後の課題としては、入居手続き、同居・承継手続き、住替えを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。

○総合評価

今年度で5年を経過し、最終年度になったが、今までの経験を活かし業務にあたった。入居者からの苦情要望も多岐に渡るが真摯な態度で事に当たり、また是正してもらう案件に関しては丁寧に説明し納得してもらった。また、アンケートの結果で評価が高い部分はさらに伸ばし、低い部分はスタッフ全員で改善することの意識をもって今後の業務に反映したい。予算執行に関しても精算項目に関して、効率のよい配分を行い過不足のない執行ができた。非精算項目に関しては、年度初めに予算の計画を立て計画通り実行できた。今年度は消費税の増税、大江と南熊本に2つの団地が新設されるなど変化にとんだ1年だったが大きなミスもなく無事に経過することができた。さらに年度末に新型コロナウイルスの感染が問題になったが、毎朝の体温測定、カウンターのビニール設置、消毒等で面会者、スタッフの感染防止に努めた。

■市の評価

○区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	今年度が最終年度となった。これまでの経験等が蓄積されており入居者への対応等適切に対応されていた。特に入居者からの苦情等(迷惑行為含む)に対し早急に行動し解決に努めるなど評価できる。
施設の管理	B	居住環境整備に関して、民間の経験を生かし、居住性の向上につながる提案及び整備に貢献した。また、入居者の要望・相談に対して、親切かつ丁寧に対応しており、今後も現在のような良好な対応を継続してほしい。
収支状況	B	仕様書、協定書に基づき適正に実施された。

○総合評価

今年度が最終年度になり5年目となった。これまでの経験を活かし適正な管理運営をされた。年度末にはコロナ感染の問題もあり感染防止対策を行い感染防止に努められた。施設運営については、入居者等からの苦情等に対して適切に対応された。また、駐車場管理業務において、某団地の第二組合発足支援や災害公営住宅の駐車場管理組合立上げ等、適切に行われた。また、施設の管理については、民間の経験を活かし居住環境整備に関しての提案及び整備に貢献したことは評価できる。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市営住宅(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 市営住宅課																																																					
施設概要	①熊本市営住宅:公営住宅49団地(災害公営住宅を含む)、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	上記施設の施設管理等																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>H31年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>463</td><td>680</td><td>217</td><td>147%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	H31年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	463	680	217	147%																																								
(人)	H30年度	H31年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	463	680	217	147%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>H31年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>273,208</td><td>293,667</td><td>20,459</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>273,208</td><td>293,667</td><td>20,459</td><td>107%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>H31年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>270,304</td><td>293,397</td><td>23,093</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>270,304</td><td>293,397</td><td>23,093</td><td>109%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	H31年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	273,208	293,667	20,459	107%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	273,208	293,667	20,459	107%	支出(千円)	H30年度	H31年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	270,304	293,397	23,093	109%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	270,304	293,397	23,093	109%
収入(千円)	H30年度	H31年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	273,208	293,667	20,459	107%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	273,208	293,667	20,459	107%																																																		
支出(千円)	H30年度	H31年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	270,304	293,397	23,093	109%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	270,304	293,397	23,093	109%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認。利用者アンケートの実施。																																																					

■指定管理者の自己評価

○区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	管理業務全般において改善や工夫を心がけ業務を遂行した。定期募集においては、別会場ではなくセンター窓口で審査を行い、事務所内の人員を確保することで、通常申請においても円滑な対応ができるよう工夫した。また、城南地区の災害公営住宅の入居説明会においては、現地に出向き入居説明会の実施、駐車場管理組合の新規設立4団地の業務委託契約を行い円滑な入居、団地運営につなげた。
施設の管理	A	入居者の安心・安全・良好な生活が維持できる様、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や、爆裂箇所の応急措置・補修等を、維持班と随時情報共有しながら協議して実施した。
収支状況	A	民間企業の特長である、コスト削減意識をセンター職員全員に徹底させると共に、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。 令和元年度 指定管理料 293,667,320円 執行金額 293,397,539円

○利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1.調査期間 : 令和2年2月～3月
2.調査方法 : 利用者アンケート(199名に郵送し、121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(20%)、普通(28%)、少し悪い(2%)、非常に悪い(0%)、分からない(3%)、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31年度は、アンケート送付者からの回答が前年度比約4%減となったが、内容的には、66%の方からは、良いという評価であり、非常に悪いの項目に関しては0%で全体としても前年を上回っている。ただ、少し悪いが2%あり、住み替えに関する情報提供量の不足に対する意見であったが、住み替えに関わらず来庁者、入居者が必要としている情報のヒアリングを細かく行い、丁寧な対応で入居者満足度の改善に努めていく。

○総合評価

平成31年度は、指定管理第3期の最終年度であり、当センターの担当地区である東・南区の定期募集も実施され、定期募集運用の改善により効率的な対応で、十分な対応を行なった。更に、被災者向け災害公営住宅についても、すべての災害公営住宅入居が終了し、城南地域においては、これまでにない現地での説明会を実施し、市営住宅課との共同により、地震被災者の住居確保に十分な対応を行なった。 また、収入申告書においても入居者情報の細かい把握により、収入申告書回収率の数値目標の達成ができた。収納に関する業務についても、収納率5年連続アップと大きな改善が図れ、減免申請受付も、職員で業務の分担をすることで時間ロスをなくし、スムーズな対応を行うことで入居者満足度の向上に大きく貢献できた。

■市の評価

○区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	今年度が最終年度となった。これまでの経験等が蓄積されており窓口での対応等適切、公平に行われていた。特に新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けた3月の入居説明会では密集を避けた工夫やスムーズなカギ渡し説明会の開催など評価できる。
施設の管理	B	複数の業務に対して、民間の経験を生かし業務改善（コスト削減）の提案を行い業務効率化の意識が見られた。 入居率向上のため、空家の計画的な修繕及び募集の策定をお願いしたい。 迅速な対応、住居提供のため、登録業者の増加に努めて欲しい。
収支状況	B	事業計画や仕様書に基づき適正に実施された。

○総合評価

今年度が最終年度になり5年目となった。これまでの経験を活かし適正な管理運営をされた。年度末にはコロナ感染の問題もあり感染防止対策を行い感染防止に努められた。施設運営については、入居者間トラブル等による現地調査、指導等適正に対応された。
また、施設管理については、民間の経験を活かした業務改善の提案を行い業務効率化の意識が見られたことは評価したい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	・熊本市自転車駐車場・熊本市庁舎自転車駐車場・熊本市庁舎北側自転車駐車場・熊本市上通自転車駐車場・熊本市辛島公園地下自転車駐車場(運営のみ)																																																					
指定管理者	株式会社パースト24																																																					
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	都市建設局 土木部 土木管理課 自転車対策室																																																					
施設概要	市街地における自転車の駐車秩序を確立し、都市の美観を維持するとともに、自転車の利用者の利便性の向上を目的とする。 ・熊本市自転車駐車場(自転車:340台 原付:380台) ・熊本市庁舎自転車駐車場(自転車: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) ・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)																																																					
事業概要	・自転車駐車場の使用の許可及び取り消しに関する業務 ・自転車駐車場の維持管理に関する業務 ・自転車駐車場の運営に関する業務 ・自転車駐車場の使用料の収納事務及び支出事務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>1,029,802</td><td>1,061,813</td><td>32,011</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,029,802	1,061,813	32,011	103%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	1,029,802	1,061,813	32,011	103%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>66,420</td><td>67,035</td><td>615</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>26</td><td>33</td><td>7</td><td>127%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>66,446</td><td>67,068</td><td>622</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>58,052</td><td>57,886</td><td>▲166</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,427</td><td>3,618</td><td>191</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,408</td><td>4,942</td><td>534</td><td>112%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>65,887</td><td>66,446</td><td>559</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	66,420	67,035	615	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	26	33	7	127%	合計	66,446	67,068	622	101%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	58,052	57,886	▲166	100%	事業費	3,427	3,618	191	106%	その他	4,408	4,942	534	112%	合計	65,887	66,446	559	101%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	66,420	67,035	615	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	26	33	7	127%																																																		
合計	66,446	67,068	622	101%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	58,052	57,886	▲166	100%																																																		
事業費	3,427	3,618	191	106%																																																		
その他	4,408	4,942	534	112%																																																		
合計	65,887	66,446	559	101%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、月報告書の確認 ・定期の業務遂行確認(実施調査、モニタリング)年2回 ・利用者アンケート 各駐輪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。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	辛島公園地下自転車駐車場についてはサクラマチクマモト開業に伴う需要増加を取り込み、利用者増につながった。また、周辺の民営駐輪場を含めた利用状況を市と共有し、協力して対策を講ずることができた。収納事務において報告のミスがあったので、二重チェックなどの再発防止策を講じた。
施設の管理	A	日常清掃および定期清掃については、仕様書に従って適切に実施した。エアコンなどの設備の老朽化や上通自転車駐車場のラックの故障があり、交換修理等を行った。また、駐輪場管制機器についても消耗部品の交換が多くなっているが、適時修理または交換を行い、性能を十分に発揮できるよう努めた。

収支の状況等	B	収支の状況は、月ごとに変動はあったものの、年度としてはほぼ計画通りに推移した。不適切な支出等もなかった。
--------	---	--

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1.調査期間：令和元年12月2日～12月9日（8日間） および 令和2年3月17日～3月23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 529件

①職員の対応について：

とても良い 72.8% 良い 26.8% 悪い 0.2% とても悪い 0% （無回答） 0.2%

②場内は清潔に保たれているか：

清潔 68.8% 概ね清潔 29.3% 少し汚れていた 1.7% 汚れが目立った 0% （無回答） 0.2%

③今後の駐輪場に求めるもの（複数回答可）：

・駐輪場設置場所の増加	212件	・収容台数の増加	149件
・設備（機器、ラックなど）の改善	52件	・施設（建物、敷地など）の改善	27件
・新サービス（回数券・定期券・サービス券など）の導入	116件		

④その他 主なご意見とご要望：

定期券やプリペイドカード、ICカード（電子マネー）決済の導入などのサービス拡充、ラック等の設備や施設の改修についてご要望があった。

また、辛島公園地下自転車駐車場においては24時間化を含めた供用時間の拡大の希望が出ている。

・アンケート結果に対する対応状況

上通自転車駐車場では、雨天時に場内での各手続きをする際に雨に濡れやすく不便であるとの意見があったので、管理室の前に雨除けのスペースを作ることを検討している。

辛島公園地下自転車駐車場の供用時間の拡大や新たな決済サービスの導入等については、将来的な実現の可能性について所管課と検討を重ねているところである。

○ 総合評価

施設の運営について、接客接遇に力を入れ質の高いサービスを提供することを心がけており、アンケート調査でも高い評価を頂いた。接遇の徹底を継続し、また清掃業務にも注力することで、気持ちよく利用できる自転車駐車場を実現していきたい。

年度途中では、2019年9月、10月とサクラマチクマモトの開業により、自転車駐車場の需要が増加し、利用者の増加に大きな影響があった。場内が混雑する日もあったが、適切に対応できた。

施設の管理については、管理機器や駐輪ラックなどの設備が一部老朽化し、それによる故障等が発生したが、安心して利用して頂けるよう適時修理等の対応を行った。

収支については、年度の結果としてはほぼ計画通りの収支となり、適切に事業を行うことができた。

利用者アンケートでは様々な要望や意見を頂いたので、すぐには対応できない内容も所管課と十分に検討を行い、安心安全で気持ちよく利用でき、かつ利便性の高い自転車駐車場づくりを目指していきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	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。 接客接遇については、マニュアルが簡潔に理解しやすいように整備されており、また、公平公正な運営についての教育に力を入れており、職員の接遇サービスの向上に努めていた。それらの取り組みが利用者アンケートでの高い評価に繋がったと思われる。 利用者への情報提供については、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携も上手く図られていた。よって、A評価とした。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。 個人情報保護については、職員と誓約書を交わす、紙は極力使わずPC内に厳重に保管するといった取り組みがなされていた。 緊急時対策については、緊急時・防犯・防災対策のマニュアルが簡潔に理解しやすいよう整備されており、職員の対応力の向上に努めていた。 また、設備に不具合が生じた時は、迅速な対応、経過連絡、結果報告がきちんと行われていた。よって、A評価とした。
収支の状況等	B	収支については、ほぼ年度当初の計画通りになり、予算面の運営を適切に行ったと評価できる。 また、事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。よって、B評価とした。

○ 総合評価

施設の運営・管理について、接客接遇サービスの向上に努めており、利用者アンケートからも高い成果が表れていた。
また、施設の清掃も適切に実施され、利用者が気持ち良く利用できるよう努めたと評価できる。
今年度は周辺地域の民営駐輪場の新設や廃止等により、駐輪環境が昨年度から大きく変化したが、利用者数の変化にも問題なく対応していた。
今後も、市民の目線に立った運営・管理に努めてほしい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市武蔵塚駅前自転車駐車場																																																					
指定管理者	武蔵塚自転車駐車場管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 土木部 土木管理課 自転車対策室																																																					
施設概要	武蔵塚駅前の駐輪場として、駅利用者等の駐輪場確保を図り、自転車利用者の利便性向上を目的とする。 ・熊本市武蔵塚駅前自転車駐車場(自転車:1000台)																																																					
事業概要	・自転車駐車場の維持管理に関する業務 ・自転車駐車場の運営に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>369,469</td><td>377,239</td><td>7,770</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	369,469	377,239	7,770	102%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	369,469	377,239	7,770	102%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>18,692</td><td>18,865</td><td>173</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>18,692</td><td>18,865</td><td>173</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>18,051</td><td>18,054</td><td>3</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>533</td><td>523</td><td>▲10</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>18,584</td><td>18,577</td><td>▲7</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	18,692	18,865	173	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	18,692	18,865	173	101%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	18,051	18,054	3	100%	事業費	533	523	▲10	98%	その他	0	0	0	-	合計	18,584	18,577	▲7	100%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	18,692	18,865	173	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	18,692	18,865	173	101%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	18,051	18,054	3	100%																																																		
事業費	533	523	▲10	98%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	18,584	18,577	▲7	100%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書等に基づく履行確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回 ・利用者アンケート																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	市の指定事業・自主事業を計画通り実施した。指定事業では、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こと、また、3月に学校の休校期間が早まった影響もあったが、年間通しては前年比102.1%とプラスとなった。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。自主事業では、利用者や地域住民から感謝の言葉をかけて頂いている。 年3回以上実施予定の施設周辺の清掃「クリーンアップ運動」を9回実施した。また、自転車をテーマとし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し、評価を頂いている。 一方で交通安全教室については新型コロナウイルス対策により中止となってしまった。ただし、サポートサインに新型コロナウイルス情報を掲示し、利用者へ注意喚起を促すこととした。さらに新型コロナウイルス対策については毎月発行する施設合同広報誌「りんくす熊本」等の活用や「くまもとシティFM」による広報など広報の強化に努めた。無料貸出しの傘・雨合羽(89件→90件)やレンタルサイクル(208件→278件)など利用者へのサービスも向上した。
施設の管理	A	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。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もののみという運用を徹底した。西側階段が少し暗いというご意見から、非常用蛍光灯を明るいLEDタイプに変更し、電力の省力化にも努めた。総じて利用者には不便をかけることは一切なく、健全な事業運営ができた。
収支の状況等	B	顧問税理士に適宜アドバイスを受けながら会計処理を行い、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。事業収入については、消費税率変更に伴う収入増があった。事業支出については、上記のLED化による光熱費削減や年間使用登録制度の廃止によるステッカー印刷削減等により経費節減が出来た一方で、最低賃金引上げにより人件費への配分が多くなった。結果としては支出額は前年度から若干ではあるが削減することが出来た。業務目的以外の支出等は一切無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。

○ 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：令和元年9月(筆記)、令和元年12月(聞き取り調査)、令和2年2月(筆記)

調査方法：アンケート用紙を配布し、筆記および聞き取り(回収数・各回100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①97.4%→②97.0%、今年①96.0%→②97.0%

「施設の使いやすさについて」 良い以上が、昨年①82.5%→②80.0%、今年①81.0%→②77.0%

「施設の衛生面について」 良い以上が、昨年①83.3%→②77.0%、今年①83.0%→②81.0%

アンケート結果に対する対応状況

今年度から年間使用登録制度がなくなり、使いやすさが良くなったかと思っただが、意外と意識的には変化がなかった。職員の対応については、昨年度とほぼ同じ96～7%の人が良い以上という高い評価を頂いている。昨年度に「階段がきつい」「駅側階段が暗い」とのご意見を頂いており、今年更に利用者が増加したこともあり、4階の使用頻度が増えてきている。高齢者への1階の使用登録については継続した。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、年度末に照度の高いLED化を実施した。

○ 総合評価

当企業体管理運営の協定期間中間年度となる令和元年度は、引続き自転車盗難事案ゼロ継続を目標に施設利用の安全性強化を図り、無施錠状態ゼロを推進し、結果として自転車盗難事案ゼロを継続している。事業としては、年9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と同様の事業を実施することができた。また、地元との連絡協議会では自治会等その他、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、一斉清掃参加や地元行事の案内掲示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昨年同様の広報活動を実施した。特に今年度からの年間使用登録廃止移行にはこの広報活動が大きく寄与しているものとする。今年度は第三四半期からの新型コロナウイルス感染症対策の影響で計画していた高齢者への交通安全教室が実施できなかったが、都度担当課に確認しながら厳格な運用の徹底を図った。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。 特に自転車の盗難防止や安全利用の啓発に力を入れており、利用者が安心して利用できるよう努めていた。 また、地域行事の提示や地域清掃活動への参加等、地域との連携に努め、パンク修理材や修理工具の提供、傘や雨合羽の貸出、レンタルサイクル等、利用者へ充実したサービスを提供していた。よって、A評価とした。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。 施設の老朽化が進んでいるが、それによるリスクを把握し、頻繁に職員が施設内外の点検及び補修を行い、施設事故の防止に努めていた。 また、施設の照明の一部をLEDタイプに取り換え、電力の節約に取り組んでいた。よって、A評価とした。
収支の状況等	B	収支については、使用登録制度の廃止によるステッカー費の削減により、その削減分を人件費に充てていた。 また、若干ではあるが、照明のLED化により光熱費も削減されており、歳出削減に努めていると評価できる。 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。よって、B評価とした。

○ 総合評価

施設の運営・管理について、盗難・事故防止、安全利用の啓発に力を入れ、利用者が安心して利用できるよう努めていた。
また、地域との連携や利用者への充実したサービス提供に取り組み、安心を提供するだけでなく信頼も得られるよう努めたと評価できる。
今後も安心して利用でき、地域に信頼される自転車駐車場を目指して努めてほしい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	水前寺江津湖公園																																																					
指定管理者	一般社団法人 熊本市造園建設業協会																																																					
指定期間	平成29年(2017年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 土木部 東区土木センター 河川公園整備課																																																					
施設概要	・管理面積89.4ha(うち水面 50.0ha) (A,水前寺地区1.2ha、B.出水地区8.1ha、C.上江津地区24.6ha、D.下江津地区 36.2ha、E.広木地区19.3ha)																																																					
事業概要	・公園の運営に関する業務 ・公園の管理に必要な事務に関する業務 ・維持管理業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>98,923</td><td>89,214</td><td>▲ 9,709</td><td>90%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	98,923	89,214	▲ 9,709	90%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	98,923	89,214	▲ 9,709	90%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>155,859</td><td>144,250</td><td>▲ 11,609</td><td>93%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>925</td><td>285</td><td>▲ 640</td><td>31%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,752</td><td>5,087</td><td>▲ 665</td><td>88%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>162,536</td><td>149,622</td><td>▲ 12,914</td><td>92%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>149,816</td><td>138,754</td><td>▲ 11,062</td><td>93%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>11,627</td><td>8,027</td><td>▲ 3,600</td><td>69%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>161,443</td><td>146,781</td><td>▲ 14,662</td><td>91%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	155,859	144,250	▲ 11,609	93%	利用料金収入	925	285	▲ 640	31%	その他	5,752	5,087	▲ 665	88%	合計	162,536	149,622	▲ 12,914	92%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	149,816	138,754	▲ 11,062	93%	事業費	11,627	8,027	▲ 3,600	69%	その他	0	0	0	-	合計	161,443	146,781	▲ 14,662	91%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	155,859	144,250	▲ 11,609	93%																																																		
利用料金収入	925	285	▲ 640	31%																																																		
その他	5,752	5,087	▲ 665	88%																																																		
合計	162,536	149,622	▲ 12,914	92%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	149,816	138,754	▲ 11,062	93%																																																		
事業費	11,627	8,027	▲ 3,600	69%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	161,443	146,781	▲ 14,662	91%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、業務報告書、収支状況の確認(月報)、及び定期の業務遂行の確認(現地調査、指定管理者へのヒアリング)を年2回実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	園内にはサイン等の案内表示が少ないことから、利用案内の品質向上を目的とし、新たにパンフレットを制作、配布を行った。公園の見どころ紹介や利用促進にも併せて貢献した。また、仕様書にはないサービスセンターへのスタッフ配置を実施し、団体利用の受付やヘルシーマイレージ等のサービス対応、お問い合わせ対応等、利用者サービスの向上に努めた。イベントでは重点取組の1つである防災に関する取り組み強化として「くまもと防災スクール」を開催、親子で楽しみながら学べる体験プログラムを開催したほか、周遊促進を推進する取り組みとして旧砂取細川邸庭園の維持管理をボランティアを募り実施した。

施設の管理	A	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、仕様書水準を上回る維持管理を行い、広場利用の多い広木地区の利用促進とサービス向上に努めた。またトイレ建物清掃では標準管理水準「年182回」を上回る「年355回（最多箇所）」と徹底した管理を行い、以前多く寄せられていたトイレの臭いに対する苦情が少なくなった。その他、希少植物管理専属スタッフである江津守により、年間を通じてミズアオイやキタミソウ等継続した保全管理を行った。
収支の状況等	B	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）、第三者モニタリング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。

○ 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 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) 結果総括 参加者の4割が新規参加者で、6割がリピーターであった。満足度が非常に高く（楽しかったが93%、まあまあ楽しかったが7%）、リピート率と新規参加者も良いバランスも保たれている。

② 公園利用実態調査アンケート

- (1) 調査期間 秋期、冬期実施。
- (2) 調査方法 地元の近隣商店街イベントへの来場者、公園を利用しているこども園の保護者を対象に実施。
- (3) 結果総括 自然環境の良さ（満足：約90%）、植物の手入れ（満足：約83%）と非常に高く、公園の管理運営に関する全体的な評価（満足：約67%）も高い結果であった。反対に、トイレの満足度（不満：約34%）は低く、その他、駐車場の満足度（不満：約16.2%）やお子様連れへの配慮（不満：約13%）がやや低い傾向にあった。自由回答ではトイレや駐車場が少ないこと、トイレが古く怖い、洋式化希望など、利用者に対して公園施設の不足や、施設の古さに対する要望が多く寄せられた。

・アンケート結果に対する対応状況

子どもが安心して遊べる快適な水辺環境空間を評価している方が多いことから、広木地区では年間の草刈り回数を大幅に増やして実施、公園利用者のニーズにお応えできるよう努めた。またイベントでは子ども向けのスポーツ教室や天体観測等の希望を反映し、かけっこ教室や惑星観察会等のイベントを開催した。またマルシェ等の開催要望も高く、みなも祭り（台風接近により中止）や江津湖Livingなどの大型イベントを計画、開催した。

○ 総合評価

以前から草刈りやトイレに関する要望が多いことから、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、利用者ニーズに最大限お答えできるよう努めた。

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、引き続き直営作業による修繕を積極的に行い、修繕費の軽減をはかりつつ、迅速で効果的な対応を行っている。

今の自然環境を維持してほしいとのご意見が多く寄せられており、これにお応えできるよう維持・運営管理を行っていくとともに、公園の価値がさらに高められるよう今後も努力していきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	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。 また、仕様書にはないサービスセンターへのスタッフ配置や公園に関する新たなパンフレットの製作配布等、利用者目線に立った運営がなされている。
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。 仕様書で定める仕様書水準を大幅に上回る維持管理が行われており、また、希少植物管理等、環境や生物保全に十分配慮した維持管理も行われている。
収支の状況等	A	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、また、外部モニタリング等も実施しており適切に会計処理がなされている。

○ 総合評価

指定管理者として8年完了しており、周辺地域の特性等を踏まえ、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。

各種団体等と協力しながらボランティア活動の実施など環境保全活動にも努め、加えて、防災スクールの実施やパンフレットの作成など公園の利用促進活動に注力している点も評価に値する。

また、降雨による園内増水時など不測の事態にも迅速な安全対策がなされており、増水解消後には危険箇所や被害状況の報告がなされており、適切な施設の管理がなされている点も評価に値する。

今後も適正な管理運営に努めつつ、今後とも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。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	白川公園・熊本市中央公民館																																																					
指定管理者	白川公園複合施設管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	中央区役所 区民部 中央区まちづくりセンター																																																					
施設概要	白川公園概要 (1) 公園面積 19,988㎡(中央公民館敷地面積を含む) (2) 公園内施設 ア 茶室(433.768㎡) イ 美粧化トイレ1ヶ所 ウ 東屋1ヶ所 エ ベンチ22ヶ所 オ その他(植樹樹、花壇工、縁台) 中央公民館概要 (1) 構造 鉄筋コンクリート造 地上7階建 (2) 延床面積 2,286.35㎡ (3) 敷地面積 2,670㎡																																																					
事業概要	1 都市公園条例第27条に規定する業務(第1項第3号は除く) (1) 白川公園内茶室の使用の許可、その取消し並びに停止の命令に関する業務に関すること。 ア 使用料の収納に関すること(使用料の収納事務を別途委託) イ 使用料の減免の受付事務に関すること。 (2) 白川公園内の施設及び附属設備の維持管理に関すること。 ア 白川公園に関しての維持管理 イ 白川公園内設備に関しての維持管理 (3) 白川公園の占用の許可、その取消し並びに停止の命令等の取次ぎ業務 (4) 上記に掲げるもののほか、白川公園の管理運営上市長が必要と認める業務 2 公民館条例第13条及び公民館条例施行規則第2条に規定する業務 (1) 公民館施設の使用の許可、その取消し並びに停止の命令に関すること。 ア 使用料の収納に関すること(使用料の収納事務を別途委託)。 イ 使用料の減免の受付事務に関すること。 (2) 中央公民館の施設の維持管理に関すること。 (3) 公民館の事業の実施に関する業務に関すること。 (4) 上記に掲げるもののほか、熊本市中央公民館の管理運営上熊本市教育委員会が必要と認める業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>-</td><td>68,780</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	-	68,780	-	-																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	-	68,780	-	-																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>-</td><td>90,544</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>-</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>-</td><td>6,443</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>-</td><td>96,987</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>-</td><td>77,772</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>-</td><td>13,361</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>-</td><td>4,106</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>-</td><td>95,239</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	-	90,544	-	-	利用料金収入	-	0	-	-	その他	-	6,443	-	-	合計	-	96,987	-	-	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	-	77,772	-	-	事業費	-	13,361	-	-	その他	-	4,106	-	-	合計	-	95,239	-	-
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	-	90,544	-	-																																																		
利用料金収入	-	0	-	-																																																		
その他	-	6,443	-	-																																																		
合計	-	96,987	-	-																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	-	77,772	-	-																																																		
事業費	-	13,361	-	-																																																		
その他	-	4,106	-	-																																																		
合計	-	95,239	-	-																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書の確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング) 年2回																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	公民館を核に老人福祉センター機能、トレーニング室などを備えた複合施設、また、隣接する白川公園との一体的な運営を心掛けている。7月の公民館開設に合わせて実施したオープニングセレモニーでは、公民館館内はもちろん、白川公園でも防災食フェアを同時開催し、約2,000人の来場者をお迎えした。開館初年度ということで、年間を通して、担当課とこまめな情報交換、連携を行いながら、適切な施設運営に努めた。
施設の管理	A	開館準備期間の4月から6月までに各会議室の机やイス、音響設備、備品などの受入れ、配置などを行い、遅滞なく7月1日のオープンに間に合わせた。施設修繕については、既存施設の白川公園側を中心に実施。公衆トイレ、公園内茶室のトイレ配管の修繕ほか、公園内のベンチの塗装、部材の一部取換を実施し、公園利用者にも喜んでいただくことができた。
収支の状況等	A	新型コロナウイルス感染症拡大を受けた施設の臨時休館に伴い講座等の開催ができなかった影響で収入が減少したものの、新電力会社への切り替えや利用者に負担をかけない範囲での光熱水費の節約に取り組んだことで、収支としては黒字を確保した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 実施期間/令和元年11月8～17日 対象/主催講座・自主講座の参加者、貸館・図書室・トレーニング室利用者 有効回答数/98人 ・部屋やホールの使いやすさ・・・「満足」「やや満足」87.5% ・設備・備品・・・「満足」「やや満足」78.8% ・スタッフの対応・・・「満足」「やや満足」89.7% など
・アンケート結果に対する対応状況 ・会議室を利用した後、自分たちで掃除するための道具がほしい→モップなど簡易清掃用具を購入し、利用者への貸出を開始 ・自動販売機を置いてほしい→館内設置の「しらかわのほとり」の広報強化および、しらかわのほとり敷地内に自動販売機を新設 図書室が狭い、駐輪場スペースを広くとってほしい、駐車場の減免時間を延ばしてほしいといった構造上の問題、条例に関することについては、すぐに対応が困難な旨を館内掲示等で告知するとともに、取りまとめて担当課へ報告した。

○ 総合評価

建て替え、全面リニューアルした中央公民館については、限られた時間の中で開館準備に取り組み、令和元年6月30日に開館記念式典を挙行。7月1日に無事、オープンを迎えることができた。開館に合わせて7月20-21日の2日間、公民館全館および白川公園を会場にしたオープニングイベントを実施。防災食フェア、朗読会、上映会などの内容を企画し、約2,000人の利用者に来館いただいた。 初年度の来館者数は、令和元年7月～令和2年3月(3月2日～コロナウィルス感染症感染拡大を受け臨時休館)の実績で公民館45,959人、図書室(利用者数)10,532人、トレーニング室6,635人、白川公園茶室5,654人の合計68,780人となった。公民館の学習講座については、主催講座90件の1,105人。教養講演会3件の150人、自主講座は948件の16,801人が利用され、利用者の自発的・主体的な学びの支援を行った。 白川公園茶室については、市直営からの円滑な引き継ぎを図った。従来同様、茶道の団体などにご利用いただいたほか、結婚式の前撮り等の利用もあり、条例・施行規則に基づき、適正な使用許可を実施している。白川公園は訪れる人々に心に潤いと開放感を与える場所の提供を目指し、日常管理を徹底したほか、経年劣化が進んでいた園内ベンチの修繕なども行った。
--

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書・仕様書等に基づく施設の運営が適切に行われている。 開館記念イベントの開催や市指定講座、指定管理者による企画講座も定期的に開催されており、幅広い世代の交流や学びの支援が行われた。
施設の管理	A	協定書・仕様書等に基づく施設の運営が適切に行われている。 中央公民館については、日常点検等、適切な管理が行われている。白川公園については各種設備が老朽化しており、予算の範囲内で適宜修繕が行われた。
収支の状況等	A	指定管理初年度でありながら、新型コロナウイルス感染症対策を行うなど想定外の支出が発生することがあった。しかしながら、燃料光熱費の支出削減等により黒字を確保しているため、評価をAとした。

○ 総合評価

全体的に協定書・仕様書等に基づく施設の適切な運営・管理が行われている。
特に、利用者の要望にも早急に対応し、初年度ながら利用者アンケートにおいて、施設の使いやすさやスタッフの対応について高い評価を得られた。
年度末には新型コロナウイルス感染症の影響により施設を休館することがあったが、それに伴うキャンセルや返金等の対応もスムーズに行った。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市水の科学館																																																					
指定管理者	公益財団法人熊本市上下水道サービス公社																																																					
指定期間	平成30年(2018年)4月1日から令和5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	所在地 : 熊本市北区八景水谷一丁目11番1号 建物概要 : 鉄筋コンクリート造平屋建1,245㎡ 建築面積 : (駐車場を除いた面積) 2,415㎡ 敷地面積 : 4,013㎡ 施設の内容 : 研修ホール、展示フロア、水の実験室等 開館時間 : 午前9時から午後5時 休館日 : 月曜日(月曜日が休日の場合は、翌日以降の休日でない日)																																																					
事業概要	水に親しみ、上下水道についての理解を深めるための学習の場を提供することにより、上下水道に関する知識の普及並びに水及び水源の保全に対する意識の高揚を図るという設置目的のため、水及び上下水道に係る学習資料の展示及び公開、資料の調査及び収集、水に係る会議等の場の提供及び開催などを実施している。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比 (%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>127,282</td><td>91,153</td><td>▲ 36,129</td><td>72%</td></tr> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	127,282	91,153	▲ 36,129	72%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	127,282	91,153	▲ 36,129	72%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比 (%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>37,437</td><td>37,754</td><td>317</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>35</td><td>3</td><td>▲ 32</td><td>9%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>37,472</td><td>37,757</td><td>285</td><td>101%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比 (%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>10,042</td><td>10,144</td><td>102</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>555</td><td>559</td><td>4</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>29,297</td><td>29,565</td><td>268</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>39,894</td><td>40,268</td><td>374</td><td>101%</td></tr> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	37,437	37,754	317	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	35	3	▲ 32	9%	合計	37,472	37,757	285	101%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	10,042	10,144	102	101%	事業費	555	559	4	101%	その他	29,297	29,565	268	101%	合計	39,894	40,268	374	101%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	37,437	37,754	317	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	35	3	▲ 32	9%																																																		
合計	37,472	37,757	285	101%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	10,042	10,144	102	101%																																																		
事業費	555	559	4	101%																																																		
その他	29,297	29,565	268	101%																																																		
合計	39,894	40,268	374	101%																																																		
モニタリングの実施方法	毎月分の企画実施事業計画書による企画内容の承認。また、月1回の月次報告書により、企画の実施状況や日々の業務・維持管理の状況を確認。合わせて年2回の定期業務遂行確認を行うとともに必要に応じて、現地への立ち入り検査を実施。 年間3回、来館者の意見や要望把握、満足度向上推進を目的とした館内アンケート調査を実施。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	運営にあたっての基本理念である水、上下水道、水循環や水資源の保全などについての啓発、また学習施設として、より良い情報発信や学習の場を提供できるよう、条例及び仕様書等に基づき適切に運営を行った。 企画事業については、事業計画に基づき適正に実施した。水に関する学習施設としての役割と機能を十分に発揮できるよう、あらゆる年齢層において、楽しみながら学べる、魅力あるイベントの企画に取り組み、啓発効果の向上に努めた。 利用者の拡大を図るための広報については、テレビ・ラジオなどを活用するとともに、市内全小学校、幼稚園・保育園、公共施設、環境保全関連団体へのイベント案内・チラシ掲示を積極的に展開した。また、ホームページやSNS（インスタグラム）においても情報発信を行った。 利用者に対して水に関する情報などを適切に提供できるよう職員研修等については、救急研修や水に関する専門知識に関する研修を行ったほか、くまもと水検定1級、みどりの検定の受験など、職員の個々の能力とサービス向上に取り組んだ。
施設の管理	A	安全で快適な施設の維持を行うため、協定書及び仕様書に基づき適切な管理に努めた。日頃より館内の巡視点検、遊水池の清掃など定期的な点検・清掃を実施し、利用者が多くなる夏休み時期は、中池の監視員設置及び注意アナウンスを実施するなど、事故等を未然に防ぐ措置を行い、安全管理を徹底した。 施設補修については、今後大規模な修繕が想定される箇所などは上下水道局へ報告を行い、小規模な修繕についてはその都度協議をした上で改善を行い、適正な施設維持に努めた。
収支の状況等	B	清掃などの委託業務が適正価格で契約が出来たこと、また、光熱水費の削減、薬品・燃料・事務用品費の節減等に努めたことにより、支出合計額は概ね前年度と同水準の収支状況となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

<調査内容及び実施期間>

- ①顧客満足度調査に関する内容 ……令和元年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 ……令和元年9月1日から29日まで
- ③広報や情報発信に関する内容 ……令和元年10月1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294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 ……「非常に満足・やや満足」 97%
- ・常設展示の内容 ……「良い」 89%

[利用者の主な意見]

(良い評価)

- ・説明がわかりやすく、子供たちの水への理解を深めることができました。ありがとうございました。
- ・皆さんがにこやかに出迎えてくださり、安心して見学できる雰囲気でした。

などの声があり、お客様に対する対応や、学習の場として、また提供する内容について満足を得られていると考えられる。

(改善点等)

・水遊びの場で、サンダルのまま入っている保護者を見かけることがある。→中池に大きな注意喚起の掲示を行った。

○ 総合評価

水の科学館の設置目的である水や上下水道等に関する啓発・情報発信拠点としての効用を発揮できるよう熊本市水の科学館条例及び指定管理仕様書を遵守し、利用者に対し平等・公平・公正な対応による安全で快適な運営に努めた。

そのような中、8月には台風の上陸により数度の臨時休館を余儀なくされたとともに、令和2年2月からは新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い2月22日からイベントの自粛、同29日からは臨時休館の措置がとられることとなった。

このように、夏場の天候不順や新型コロナウイルス感染症により来館者目標としていた12万人に達することが出来なかったが、2月29日以降の休館期間を利用して、館内の展示物の見直しや設備の再点検を行い、利用者にとってより良い施設となるよう努めたところである。なお、新型コロナウイルス感染症対策として、2月上旬から館内に咳エチケットに関するポスターの設置、手指消毒、共用部消毒などを徹底し利用者及び職員の感染防止に取り組んでいる。

通常業務においては、適切な運営に努め、利用者への迅速な対応、展示物等の丁寧な説明を行うことで、啓発効果の向上を図り、館への親近感に繋がっていると考え。団体見学では、熊本市内の小学校を中心とし、希望に沿った内容の研修ホールでの学習、展示フロアや水の実験室での説明を行い、理解と関心を深めるよう努めた。上下水道局指定事業、自主事業においては、初めての利用者、再訪者関わらず楽しんでもらいながら学習できる内容とすることに努め、地域との連携にも積極的に取り組んだ。また、利用者からのニーズに応えられるよう、運営や自主事業の内容についてアンケート結果に基づき改善に取り組んだ。今後とも、利用者目線でのより良い運営、企画、情報発信に努め、サービス向上に取り組んでいく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	設置目的、協定書、仕様書に基づき、適切に実施された。 近年団体見学の実績のない小中学校に対して招致活動や熊本市子ども会育成協議会に対しての情報提供などを行うことで積極的に施設をPRし、上下水道についての理解を深めるための学習の場として施設が利用されるよう努めたことからA評価とする。
施設の管理	A	協定書、仕様書に基づき適切に実施された。 定期点検を実施し、設備や遊具の確認を実施するだけでなく、注意の貼紙や三角コーンの設置、館内放送での呼びかけを行うなど、怪我や事故を未然に防ぎ、来館者への安全管理が十分に行き届いていたことからA評価とする。
収支の状況等	B	事業費や管理費等の削減に努めているが、人件費と事務費が予算額を上回った。 サービス向上のために令和元年度からパンフレットを4か国語に対応したことなどが原因で増加したが、増加理由が明確であるためB評価とする。

○ 総合評価

協定書、仕様書に基づき施設所管課と連携を密に行い、適切に管理運営された。

来館者とコミュニケーションを図ることやWi-Fi環境を利用した画像等の提供を行うことなど、常に来館者のニーズの把握や満足度を意識した管理運営に努めていたことが館内アンケートの結果に繋がった。来館者層も未就学児から60代以上まで幅広く利用されているため、公共施設として良好であると評価できる。また、館内アンケートにて水の科学館の利用頻度について34%の人が「はじめて」と回答している点も、指定管理者の利用者の拡大を図るための広報活動が効果的であったと評価できる。

最後に、職員が、水に関する専門知識に関する研修を受けていることやくまもと水検定1級、みどりの検定の受験など、職員の個々の能力とサービス向上に取り組んでいる点については、単に施設を管理運営するという目的にとどまらず、来館者を楽しませようとする施設職員の意識の高さにあると考えられる。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市立城南図書館																																																						
指定管理者	城南図書館管理運営共同企業体																																																						
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日																																																						
施設所管課	教育委員会事務局 熊本市立図書館																																																						
施設概要	面積 : 敷地 4,492㎡ 延床 : 1,881.01㎡ (図書館部分:1,249.54㎡、児童館部分:393.47㎡、共用エリア:238㎡) 開館日 : 平成26年3月1日 基本コンセプト: 本と出会い、人と出会い、地域住民の生涯学習とふれあい交流の場 施設概要:一般書コーナー、児童書コーナー、新聞・雑誌コーナー、サービスカウンター、閲覧席87席(内、子ども席 28席)、視聴覚コーナー2席、インターネットコーナー2席、学習コーナー12席、パソコン持込コーナー4席、書庫、作業室、移動図書館車作業スペース、事務室等、熊本市城南児童館併設 ※蔵書冊数 約9.1万冊																																																						
事業概要	窓口に関する業務、読書推進活動に関する業務、移動図書館サービス業務、資料等の管理に関する業務、図書管理システム及び各種機器類等の維持管理に関する業務、開館・閉館業務、当該施設に設置する室・コーナー等の管理運営に関する業務 等																																																						
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>180,088</td><td>170,490</td><td>▲ 9,598</td><td>95%</td></tr></table>					(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	180,088	170,490	▲ 9,598	95%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
全体	180,088	170,490	▲ 9,598	95%																																																			
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>75,745</td><td>76,058</td><td>313</td><td>100%</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr><tr><td>その他</td><td>323</td><td>337</td><td>14</td><td>104%</td></tr><tr><td>合計</td><td>76,068</td><td>76,395</td><td>327</td><td>100%</td></tr></table> <table><tr><td>支出(千円)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>62,908</td><td>62,395</td><td>▲ 513</td><td>99%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>3,898</td><td>3,618</td><td>▲ 280</td><td>93%</td></tr><tr><td>その他</td><td>9,685</td><td>10,343</td><td>658</td><td>107%</td></tr><tr><td>合計</td><td>76,491</td><td>76,356</td><td>▲ 135</td><td>100%</td></tr></table>					収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	75,745	76,058	313	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	323	337	14	104%	合計	76,068	76,395	327	100%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	62,908	62,395	▲ 513	99%	事業費	3,898	3,618	▲ 280	93%	その他	9,685	10,343	658	107%	合計	76,491	76,356	▲ 135	100%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	75,745	76,058	313	100%																																																			
利用料金収入	0	0	0	-																																																			
その他	323	337	14	104%																																																			
合計	76,068	76,395	327	100%																																																			
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	62,908	62,395	▲ 513	99%																																																			
事業費	3,898	3,618	▲ 280	93%																																																			
その他	9,685	10,343	658	107%																																																			
合計	76,491	76,356	▲ 135	100%																																																			
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される年次事業報告、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

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	7月15日来館者100万人達成セレモニーを開催、漫画ワンピースの作者の尾田様のご両親をお迎えし、100万人達成された来館者にはワンピースの限定グッズ等を贈呈するなど盛況に開催することができた。 また夏休み宿題対策として寺子屋を開催。協議会、保護者から高い評価を頂いた。 またアンケート等で要望があった、懐かし映画上映会・レザークラフトなどシニアや一般向けのサービスを展開し、幅広い世代への満足いただけるサービスを提供した。 みんなのぶんかさいにてダンボール迷路、体験型講演会「図書館DEゲーム」を実施。この事業は、エコ活動の観点と新たな遊び、楽しみの提供として「遊び方改革」としてこれまでにない新しい事業として取り組み多くの利用者に喜ばれた。 利用人数については、前年比5,370人の増となり、5%アップとなった。(9月は図書館システム更新、3月は新型コロナによる臨時休館のため対象から除外)
施設の管理	A	協定書、仕様書に基づき適切な管理運営に努めた。施設及び機器類や備品類の修繕では、経年劣化による部品類の劣化や故障が頻発したが、担当課へ事前報告・決裁後、速やかに修繕対応し、施設利用者へ安全かつ快適な環境を提供した。又、職員全体研修を4回開催、危機管理研修では、心肺蘇生法(AED取扱)、地震避難訓練、不審者対応訓練等の定例研修を実施、更に消防署主催の上級救命講習会にも毎年参加し、有事の際の対応力アップに繋げている。アンケート調査でも「施設の快適さ」において、94.8%の方から「良い・やや良い」(清掃が行き届いている・整理整頓がよくされている)と高い評価を頂いた。
収支の状況等	A	昨年度と比較して、エコ活動を推進し、光熱水費の削減を達成することが出来た。 利用者へのサービスを低下させずに経費削減に努め、100万人達成セレモニー等の自館イベントでは外部発注を可能な限り控え、自分たちで準備することで、節約に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

・調査期間 [第1回] 令和元年6月15日～6月30日、[第2回] 11月25日～12月15日 (計2回)

・調査方法 窓口・カウンター等で質問紙を配布し、その場で回収。調査枚数は聞き取りアンケート [第1回] 50件、共通SCモニタリング [第2回] 117件。 計167件。

・結果総括

[来館者]

来館者の54%の方が南区からで、次に東区の12%、続いて中央区や近隣の宇土市からの来館がある。利用頻度については月2～3回程度が58%と多く、30代～40代が44%を占め、女性が56%と男性よりもやや多い。

[スタッフについて]

「良い・やや良い」94%、「普通」2%、「悪い」0%となっている。理由として「親切な対応」や「気持ちの良い挨拶」が挙げられている。

[施設の快適さ]

「快適・やや快適」95%、「普通」4%、「不快」0%、「清掃が行き届いている」「整理整頓がよくされている」とのご意見をいただいた。

[施設の便利さについて]

「便利・やや便利」93%、「普通」7%、「わかりにくい」0%、「児童館と隣接していて便利」「夜間の返却ができて便利」とのご意見をいただいた。

[その他ご意見]

読み聞かせボランティア向けの講座や移動プラネタリウム、天文台とのコラボイベント、子ども向け英語のイベントなどの要望があった。

課題として、本の履歴確認や棚の表示が分かりにくい、室温調節など。

・アンケート結果に対する対応状況

・利用がしやすい様に、本の配置を変更し、それに合わせて新たに表示を大きく見やすい様に改善している。

・本の履歴については、web上の個人設定を行えば履歴が確認できるようなシステムになっているので、これを案内、対応している。

・引き続き、安全で快適な読書環境が保たれるよう、巡回や室温調節等を随時勤めている。

○ 総合評価

当企業体での運営2年目にあたり、開館してから100万人の来館を迎えた記念すべき年となった。達成まで10年を予測されていたが、5年4カ月で実現することが出来た。

今年度は、「来館者への感謝」をテーマに上記セレモニーをはじめ、要望の高かったモノづくりワークショップ「レザークラフト」や利用者アンケートでも挙げたシニア向けとして「懐かし映画上映会」を実施した。年齢を問わず感謝の気持ちをもって、利用者の要望にお応えした1年となった。

集客企画としてもダンボール迷路や巨大クリスマスツリーなどのエコ工作を活用した事業や展示が功を奏し、目標としている前年度を2%上回った。

JICA横浜の海外移住資料館からの協力要請により、当館が所蔵している上塚周平関連資料の貸出を行い、特別企画展の開催が予定されている。

民間調査会社によるCS調査において、総合的な満足度については、90.2%の利用者が一番高い評価をつけており、調査開始時のH28年度は5ポイント中、4.71ポイントだった総合的な満足度が、今回は4.88ポイントとなり、トップクラスの数値となった。(総合スコア20.00点中、城南は19.14)

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	市の指定事業・主催事業・その他イベントでは、読書活動推進や地域との交流を重視した企画がされており、幅広い年齢の利用があり本に親しむ機会の提供ができています。また展示ケースやエントランスを利用した催事は一年をとおして魅力あるものであり、利用者の興味をそそるものであった。またアンケート結果を真摯に受け止め業務を改善し、地域に根付く図書館運営に努めている。
施設の管理	B	利用者アンケート「施設の便利さについて」の項目では、利用者から高い評価を頂いており、快適な空間維持に努めている。
収支の状況等	B	不適切な支出はない。 職員全員のエコ活動の推進とイベント等外部発注を控えるなどの成果があった。

○ 総合評価

令和元年度は予定よりも早く来館者100万人に達し、今までの図書館運営の努力が実った年と言える。

一年をとおし、工夫を凝らした事業や利用者のニーズに答えたサービスは、リピーターの増加に繋がっているものである。具体的には、併設の城南児童館と連携した「朗読劇(文学座)」・「ぬいぐるみのおとまり会」や幼児からシニアまで幅広い年齢層をターゲットに事業を実施するなど、今後も親しみのある図書館となるよう努力が見られる。

ただし、今年度の開館日数は、図書管理システム更新・新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休館により平成30年度より37日減となったが、平成30年度との実績比較(11ヶ月)において、貸出者5%・貸出冊数4%の減少となっていることから、更なる図書資料の利用促進に努めて欲しい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南児童館																																																					
指定管理者	城南図書館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成30年(2019年)4月1日～令和5年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 子ども未来部 子ども支援課																																																					
施設概要	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、又は情操を豊かにすることを目的とする。 ・熊本市立城南図書館併設 ・延床面積 1,881.01㎡ (児童館部分393.47㎡、共用部分238.00㎡) ・集会室、遊戯室、おはなしコーナー、屋外広場、事務室、休憩室、幼児用トイレ、授乳室等																																																					
事業概要	・児童の健康を増進し、情操を豊かにするための遊びの施設等を提供すること ・健全な遊びを通じ、児童の集団的又は個別的な指導を行うこと ・地域組織活動の育成支援を図ること ・地域の児童の健全育成のための活動その他の児童館の設置目的を達成するために必要な事業																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>59,122</td><td>59,966</td><td>844</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比 (%)	全体	59,122	59,966	844	101%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
全体	59,122	59,966	844	101%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>75,745</td><td>76,058</td><td>313</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>323</td><td>337</td><td>14</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,068</td><td>76,395</td><td>327</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>62,908</td><td>62,395</td><td>▲ 513</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,898</td><td>3,618</td><td>▲ 280</td><td>93%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>9,685</td><td>10,343</td><td>658</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,491</td><td>76,356</td><td>▲ 135</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比 (%)	指定管理料	75,745	76,058	313	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	323	337	14	104%	合計	76,068	76,395	327	100%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比 (%)	管理費	62,908	62,395	▲ 513	99%	事業費	3,898	3,618	▲ 280	93%	その他	9,685	10,343	658	107%	合計	76,491	76,356	▲ 135	100%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
指定管理料	75,745	76,058	313	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	323	337	14	104%																																																		
合計	76,068	76,395	327	100%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比 (%)																																																		
管理費	62,908	62,395	▲ 513	99%																																																		
事業費	3,898	3,618	▲ 280	93%																																																		
その他	9,685	10,343	658	107%																																																		
合計	76,491	76,356	▲ 135	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、日報、月報等による書類の確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング年2回) ・利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	当年度は、杉上小学校へアウトリーチ事業で読み聞かせを実施、また地域教員ボランティアの方々の協力で小学生の夏休み宿題サポートの実施した。子育て支援クラブ(母親クラブ)と連携し、老人福祉施設へ慰問を行い地域との連携の強化を図り、年間事業計画以上の取り組みを行うことができた。また、数多い事業の開催の中で、相談事業の充実化を図るため、仕様書以上に児童厚生員の配置を行い運営にあたった。

施設の管理	A	利用者サービス向上の観点から、年齢層に合わせた遊具(ホッピング・竹馬・サッカーゴールセット・乳幼児おもちゃなど)を購入し配置した。日常的に、遊具の安全点検や遊具の消毒など徹底した取り組みを行い、嘔吐物処理の適切な対応を学び、維持管理職員と協力して対応にあたることができた。経年劣化による大型遊具の修繕は、市との協議を重ね速やかな対応ができ、利用者に不便をかけることなく実施することができた。
収支の状況等	A	年間収支計画通りの予算執行ができ、仕様書以上の職員配置と設備投資を行うことができた。また、収支状況の管理に於いて、毎週の定例会議での見直しや代表企業の総務、顧問税理士による確認作業により、的確な管理を行うことができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

●聞き取りアンケート

・対象 城南児童館利用者(50名) ・調査期間 令和元年6月1日～令和元年6月30日

・調査方法 児童厚生員が利用者に聞き取り

利用者の主な意見

<良い評価>

・城南児童館が好きで、休みになると、児童館へ行こうと言って遊ぶのを楽しみにしています。施設設備の環境も整っているため、安心して遊ばせることができます。

・いつも楽しく利用させていただいています。昼食を食べる部屋を設けてくださったり、おむつを替えやすいスペースがあったり本当に助かっています。

・広くておもちゃも充実しているので、子どものあそび場として助かっています。

<改善点等>

①来た時に名前のカードを探すのがすごく大変です。探している間に子供は先に遊び場に行ってしまう目を離してしまいます。

②雨の日の駐車場が混んでいる。

●共通CSモニタリング(指定管理者協会)

・対象 城南図書館・児童館利用者(117名)

・調査期間 令和元年11月25日～令和元年12月15日

・調査方法 窓口・カウンター等で質問紙を配布し、回収

・調査結果

・スタッフの印象	良い・やや良い	94.8%	普通	5.2%	悪い	0%
・施設の快適さ	快適・やや快適	95.6%	普通	4.4%	不快	0%
・施設の便利さ	便利・やや便利	97.3%	普通	2.7%	わかりにくい	0%
・施設の総合的な満足度	是非利用したい	98.2%	機会があれば利用したい	1.8%		

・総合スコア 19.14(満点20.00 他施設の平均値16.77)

・評価機関からのコメント 平成28年度4.71だった「総合的な満足度」は29年に4.8を超え、今回4.88になりました。評価をさらに向上させてトップクラスの数値に上がってきています。

・アンケート結果に対する対応状況

①利用カードを探す際に大変な場合は、児童厚生員にお声かけください。探すお手伝いをさせていただきます。②駐車場は混雑が予想される日には臨時駐車場を準備してご案内しています。

○ 総合評価

5月に開催した「子どもフェスタ」では、「くまモン」の出演が実現し、多くの利用者の方々に来場いただくことができた。ふれあい動物園を同時開催し、1,094人もの来場があり大変賑わった。また、7月には来場者100万人達成のセレモニーを開催することができ、利用者の方々に愛されている施設であることに喜びを感じた。また、新たに地域との連携事業(慰問・アウトリーチ・料理教室・寺小屋事業など)に取り組み、連携の強化を図ることができた。南警察署とは「ゆっぴーと一緒に交通安全教室」を開催し、学びながら楽しめる事業を開催できた。多くの事業開催の中でも、上級救命講習の受講やスキルアップ研修(絵本について)など計画的に実施できた。中でも、全職員で「福岡市立中央児童館 あいくる」への類似施設見学に赴き、たくさんのお話を学ぶことができ、その学びを生かした運営に取り組んだ。

広報活動に於いても、地域への広報誌配布先を拡大することができ、地域に根差した児童館の確立に、また一歩近づけたと感じている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	子育て支援クラブと連携し、老人福祉施設へ慰問を行うなどの地域との連携の強化や相談事業の充実化を図るための工夫が見られ、利用者アンケートからもわかるように満足度も高いことが伺え、児童館の利用者増加に繋がっている。 相談事業の充実化を図るため、市が求めている仕様以上に児童厚生員を配置するなど、保護者に対しての対応強化も図られている。
施設の管理	A	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	B	企業全体で、収支状況の共有を行いコスト削減に努められ、また税理士等の確認作業による的確な管理が行えており、不適切な支出はない。

○ 総合評価

年間を通して、多様な事業やイベントが実施され、児童や保護者ニーズに応じた事業運営が行われ、昨年度は「子どもフェスタ」や「入場者100万人達成セレモニー」においては好評が得られており、工夫を凝らした事業運営が行われている。

併設施設の城南図書館との地域連携事業では 新たに地域との連携事業（慰問・アウトリーチ・料理教室・寺小屋事業など）に取り組むなど地域連携への強化が図られ、更には、施設職員のスキルアップ研修に加え、類似施設見学など、質の高い事業運営が図られている。

昨年度末は、新型コロナウイルス感染症の影響により、休館した時期もあったが、今後も、新しい生活様式を取り込んだ、安心安全で適切な事業運営に努めてほしい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	桜の馬場観光交流施設、桜の馬場観光交流施設駐車場				
指定管理者	熊本城観光交流サービス株式会社				
指定期間	平成23年(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	・延床面積 3,301.36㎡(地上2階建て) ・総合観光案内所(328.37㎡) ・歴史文化体験施設(2,136.80㎡) ・親水空間施設(48.60㎡) ・多目的交流施設(338.22㎡) ・駐車場(299.09㎡) ・駐輪場(78.28㎡) ・駐車場ゲート(72.00㎡)				
事業概要	・歴史文化体験施設の維持管理及び運営業務 ・多目的交流施設の維持管理及び運営業務 ・駐車場等保守管理及び運営業務 ・親水空間維持管理業務				
施設利用状況	(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	115,740	134,850	19,110	117%
収支状況	収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	133,222	136,407	3,185	102%
	利用料金収入	20,794	23,551	2,757	113%
	その他	20,165	18,760	▲1,405	93%
	合計	174,181	178,718	4,537	103%
	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	8,959	10,625	1,666	119%
	事業費	145,165	154,205	9,040	106%
	その他	14,636	13,635	▲1,001	93%
	合計	168,760	178,465	9,705	106%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)、年1回利用者アンケートを実施				

指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	来館者数について、上半期は熊本城入城規制下での集客も昨年度を上回る。下半期は大型バス駐車場の隣接及び熊本城特別公開第1弾をうけ大幅に伸ばし、2月末からの新型コロナウイルス感染拡大を受けて臨時休館となるが、入館者数は昨年比117%となった。 震災以後、毎年変化する熊本城観光スタイルに対応するため、スタッフ研修に時間をさくとともに、桜の馬場地区運営協議等により熊本城観光関係者間の情報共有を密に行い、サービスの質の向上に努めた。
施設の管理	A	観光案内トイレ前の日照・土壌不良等による植栽枯れ、親水空間の衛生・安全確保などの継続課題に対応した。 また、昨年度下半期は大型バス駐車場が二の丸広場から城彩苑横に移設されたことによるバス団体客動線の変化に伴い、トイレ利用増、苑内での食べ歩き増などにより、清掃業務を徹底した。 さらに、計画修繕内容の適宜見直しをはかるなど、開館後9年経過する施設として建築物・建築設備は良好な状態を維持、特にエレベーター、トイレの自動洗浄機、自動扉、空調、電子機器(展示物)の管理に注力するとともに、日常メンテナンスもさらに強化をはかった。

収支の状況等	A	2月末から3月にかけて新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、臨時休館を強いられたものの、10月開始の熊本城特別公開第1弾の効果により、利用料金収入は昨年度を超え、収支バランスは好調に推移した。事業費が膨らんでいるのは、消費税改定と特別公開に伴う券売及び入金システムの更新のため。
--------	---	--

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

熊本城特別公開第1弾をうけ、また特別公開第2弾～第3弾に向け、日本人及び外国人観光客を対象に熊本城観光のニーズ把握のため調査を実施した。

【概要】

■調査期間：令和元年 11 月 17 日～12 月 29 日

■調査場所：熊本城 城彩苑、二の丸広場

■調査対象：主に観光目的で熊本城に訪れている日本人及び外国人観光客

■調査方法：対象者に調査票を渡して記入してもらう

■有効回答数 日本人 1203 人 外国人 511 人

■調査結果

①桜の馬場城彩苑（飲食物販）の利用・・・利用した日本人（66.7%）、外国人（67.5%）

②熊本城ミュージアムわくわく座の利用・・・利用した日本人（29.0%）、外国人（28.2%）

③特別公開第2弾（特別見学通路）の来城意向・・・ぜひ来城したい日本人（55.9%）、外国人（26.4%）

④特別公開第3弾（天守閣公開）の来城意向・・・ぜひ来城したい日本人（59.2%）、外国人（31.3%）

⑤特別公開に求めるサービス・・・日本人：休憩施設の充実（41.3%）、熊本観光情報の発信（27.0%）
外国人：武家文化体験（41.7%）、なりきり体験（39.5%）

【回答者の声】

熊本城復旧に関する工事関係者の声、復旧の進捗・プロセスを見たい

・アンケート結果に対する対応状況

熊本城ミュージアムわくわく座では、震災後に展示更新をはかり、被災映像の上映、被災から復興を表現するプロジェクションマッピング、江戸から震災直前までの熊本城を比較できるVR、城内ライブカメラ映像など、熊本城の復旧・復興をリアルタイムに確認できる展示コンテンツを充実。さらに、武家文化や時代衣装を身にまとうなりきり体験などのソフト事業にも取り組む。特別公開第2弾に向けては、特別見学通路を盛り込んだ新しいVRを開発した。

○ 総合評価

施設の運営については、変化する熊本城観光に対応するとともに、安定したサービス提供により来館者数が増加した。

施設の管理については、開館9年（途中、被災）が経過しており、特に設備系の老朽化に意識を払う。10月からは大型バス駐車場が城彩苑に隣接し、団体客が城彩苑を経由して熊本城に向かう動線が確立したため、苑内清掃に注力した。

収支の状況等については、2月3月の臨時休館の影響はあったものの、来館者増に伴う利用料金収入の増（特に特別公開第1弾が開始された下半期）につながり、安定した経営環境を維持することができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	令和元年10月から開始した熊本城特別公開第1弾を契機とした各種企画や熊本城入園希望者に対する積極的な働きかけなどにより、熊本城入園者に占めるわくわく座の立ち寄り率が地震前の水準より大幅に上昇した点を評価しA評価とした。
施設の管理	B	年度業務計画書に沿って適切な管理がなされていた。 また、下半期に大型バス駐車場が移設されたことに伴う清掃業務の徹底、建築設備や展示物の管理や日常メンテナンスの更なる強化に取り組んだ点を評価しB評価とした。
収支の状況等	B	熊本城特別公開を契機とした取り組みにより、利用料金収入の増につなげることができた。 また、一時的な経費の増はあるものの、熊本城特別公開を契機とした更なる集客の基盤を築くものである点を評価しB評価とした。

○ 総合評価

令和元年10月から開始した熊本城特別公開第1弾を契機とした各種企画や熊本城入園希望者に対する積極的な働きかけなどにより、来館者数及び利用料金収入が増加した点を評価。
施設の管理においては、下半期に大型バス駐車場が移設されたことに伴い清掃業務を徹底したり、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いることから、適正な業務水準が保たれていると判断した。
今後予定されている熊本城特別公開第2弾、第3弾を契機とした展示物の更新や集客につなげる様々な取り組みを実施することで、更なる魅力向上を図っていく必要がある。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市国際交流会館																																																					
指定管理者	一般財団法人熊本市国際交流振興事業団																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024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	熊本市民と在住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・熊本市外国人総合相談プラザ・指定管理者事務室・エントランスホール・機械式駐車場・フェアトレードカフェ																																																					
事業概要	1 熊本市国際交流会館条例第19条に規定する業務 (1)会館の施設等の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 (2)会館の維持管理に関する業務 (3)同条例第3条に掲げる事業の実施に関する業務 ア市民の国際化の促進に関すること イ市民と在住外国人等の交流促進に関すること ウ国際交流及び多文化共生に資する人材の育成に関すること エ市民の文化の振興及び交流に関すること オ各種相談、災害に係る対策等在住外国人等への支援に関すること カその他市長が特に必要と認めること (4)上記に掲げるもののほか、会館の管理運営上市長が必要と認める業務 2 同条例第20条に規定する利用料金の収受、減免及び還付に関すること																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>277,087</td><td>259,855</td><td>▲ 17,232</td><td>94%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	277,087	259,855	▲ 17,232	94%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	277,087	259,855	▲ 17,232	94%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>140,615</td><td>144,670</td><td>4,055</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>57,697</td><td>54,192</td><td>▲ 3,505</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>31,535</td><td>48,265</td><td>16,730</td><td>153%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>229,847</td><td>247,127</td><td>17,280</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>90,895</td><td>85,752</td><td>▲ 5,143</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>24,050</td><td>35,847</td><td>11,797</td><td>149%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>119,500</td><td>127,743</td><td>8,243</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>234,445</td><td>249,342</td><td>14,897</td><td>106%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	140,615	144,670	4,055	103%	利用料金収入	57,697	54,192	▲ 3,505	94%	その他	31,535	48,265	16,730	153%	合計	229,847	247,127	17,280	108%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	90,895	85,752	▲ 5,143	94%	事業費	24,050	35,847	11,797	149%	その他	119,500	127,743	8,243	107%	合計	234,445	249,342	14,897	106%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	140,615	144,670	4,055	103%																																																		
利用料金収入	57,697	54,192	▲ 3,505	94%																																																		
その他	31,535	48,265	16,730	153%																																																		
合計	229,847	247,127	17,280	108%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	90,895	85,752	▲ 5,143	94%																																																		
事業費	24,050	35,847	11,797	149%																																																		
その他	119,500	127,743	8,243	107%																																																		
合計	234,445	249,342	14,897	106%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期(年2回)の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング)、利用者アンケートの実施(年1回以上)。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	震災復興に関する会議需要が一段落、また、近隣の民間会議室の増加や秋には熊本城ホールのオープンがあり、会議室・ホールの稼働減少が予想されたが、全館Wi-Fi整備など利用しやすい施設とすることで、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける1月までは稼働率56.1%を維持できた。(前年度稼働率57.1%より1%減) 一方、新型コロナウイルス感染症の影響で、利用が2月654件(前年同月753件)、3月269件(前年同月784件)に落ち込み、年度での稼働率が52.1%となった。 企画事業では、「ラグビーワールドカップ2019日本大会」及び「女子ハンドボール世界選手権大会」の熊本開催と連携した大会情報や出場国紹介などの写真パネル展を開催した。市民のおもてなし交流を促進するために「市民グローバルサポーター登録制度」を創設した。一方、2月より新型コロナウイルス感染症防止対応で、日本語教室や外国語講座など中止とした。大規模イベントの多文化共生シンポジウムについては講演者の発表予定内容をホームページに掲載した。
施設の管理	A	仕様書及び保守点検計画表に基づく適切な運営を実施した。設備の老朽化が進み、急を要する修繕が増えつつあるが、所管課である市国際課と協議し、適切な修繕を行った。 また、熊本市の方針に則った「施設の長寿命化計画」を策定した。今後の施設管理について、来期に予定される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協力を行った。
収支の状況等	A	財務会計規定に則り、適正な会計処理を行った。 利用料金収入に関しては、新型コロナウイルス感染症防止対応により令和2年3月の収入額が前年度より450万円以上減収となった。年度では、総収入額が5,420万円で、前年度より350万円の減収となったことから、新型コロナウイルス感染症の影響がなければ、前年度と同等以上の収入が期待できたと考える。 受託事業収入に関しては、受託事業等により前年度比600万円以上の増収となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 調査期間：令和2(2020)年2月中旬～3月中旬(※途中で新型コロナウイルス感染症拡大防止の理由により中止)
 - 調査方法：施設利用者へ、受付及びlinkカフェでアンケート用紙を手渡しし、施設利用後に回収した。(回答件数41名)
- 当館の施設利用者(ホール、会議室、linkカフェ)など来館者に対し、アンケート用紙を配付した。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、お支払い(決済)方法について尋ねた。
- 結果総括：アンケート調査を始めた矢先に新型コロナウイルス感染症拡大による利用制限などで利用者が激減したため、やむを得ず調査を断念することとなった。
- 回収したアンケートでは、90%以上の利用者が、職員の対応、施設の利用に関して概ね満足しているとの結果であった。
- 他の意見として、施設使用料が高い、リピーターへの特典(使用料の割引など)やクレジットカードでの支払いができるとよいなどの要望があった。また、B2F多目的ルームの湿気や換気対策の改善要望については、当該湿気は大雨時に屋上から浸水した雨水が同室内の壁側から湧き出てきていることが判明、専門業者などに相談し、改善を図っていく。

・アンケート結果に対する対応状況

アンケートで要望された項目については、積極的に改善を図り、高い満足度の維持を目指す。併せて、今後も引き続き利用しやすい施設の実現を目標に、ハード面・ソフト面双方から更なるサービス向上に努める。

○ 総合評価

新たな指定管理期間の初年度にあたり、当事業団が非公募で指定管理者に選定されたことで、より公的な視点から熊本市の国際化拠点施設としての国際交流会館が担う役割に則り、施設の運営・管理、また企画事業を実施した。

公的な施設運営としては、利用者に丁寧な説明・理解を得ながら健康増進法の一部改正に伴う敷地内禁煙や新型コロナウイルス感染症防止対策に対応した。また、空調設備、エレベーターや機械式駐車場の故障等施設の老朽化による不具合が多く発生したが、速やかな原因究明・修理に努めた。

企画事業では、前述の国際スポーツ大会関連イベントの開催や政府の外国人材受入拡大に伴う多文化共生の総合的対応策へ対応した。

来期よりは、「熊本市外国人総合相談プラザ」事業が指定管理事業に組み込まれることで、外国人・日本人住民の共生社会づくりを更に推進していく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 特に外国人総合相談プラザの開設・運営は、本市の多文化共生社会実現に向けた取り組みとして貢献したと言える。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 経年劣化による施設・設備の老朽化が進む中、故障等の問題が発生した場合は、当課への報告のうえ、連携を図りながら適切な対応を行っている。 空調設備改修工事の実工事が令和3年度に控えているため、それに向けて今後も連携を図りながら準備を進めていく。
収支の状況等	A	利用料金収入に関しては、新型コロナウイルス感染症防止対応により前年度より350万円の減収となったが、受託事業収入に関しては、受託事業等により前年度比600万円以上の増収、トータルも前年度から増収となり、収支は改善された。

○ 総合評価

施設の運営・管理について、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されており、本市の地域国際化拠点施設として貢献していると評価できる。収支についても、前年度からの改善が見られ、評価できる。

また、熊本市外国人総合相談プラザを開設・運営しており、それに際して外国人向けのリーフレット等を作成し、当該機関の周知を積極的に行っており、これも本市の地域国際化施策に寄与した。

今後は、新型コロナウイルス感染症の影響により利用料金収入等の大幅な減収が見込まれることから、運営面等での創意工夫等を当課と連携しながら取り組んでいくことが必要である。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市現代美術館																																																						
指定管理者	公益財団法人 熊本市美術文化振興財団																																																						
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																						
施設所管課	文化市民局 文化創造部 文化政策課																																																						
施設概要	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(822㎡)②ギャラリーⅡ(573㎡)③ギャラリーⅢ(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ティールounge(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・収蔵庫前室(298㎡)⑯一時保管庫(105㎡)⑰搬入口・荷捌き(145㎡)⑱事務室・学芸員室(216㎡)																																																						
事業概要	(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、年報、調査研究の報告書の作成及び頒布に関すること。 (6)美術に関する公演会、講習会、講座、研究会等の開催に関すること。 (7)前各号に掲げるもののほか、美術館の設置の目的を達成するために必要な事業。																																																						
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>202,989</td><td>252,224</td><td>49,235</td><td>124%</td></tr></table>					(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	202,989	252,224	49,235	124%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
全体	202,989	252,224	49,235	124%																																																			
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>269,959</td><td>284,884</td><td>14,925</td><td>106%</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>42,377</td><td>86,179</td><td>43,802</td><td>203%</td></tr><tr><td>その他</td><td>16,745</td><td>9,679</td><td>▲7,066</td><td>58%</td></tr><tr><td>合計</td><td>329,081</td><td>380,742</td><td>51,661</td><td>116%</td></tr></table> <table><tr><td>支出(千円)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>13,064</td><td>11,116</td><td>▲1,948</td><td>85%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>327,942</td><td>329,163</td><td>1,221</td><td>100%</td></tr><tr><td>その他</td><td>11,467</td><td>15,780</td><td>4,313</td><td>138%</td></tr><tr><td>合計</td><td>352,473</td><td>356,059</td><td>3,586</td><td>101%</td></tr></table>					収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	269,959	284,884	14,925	106%	利用料金収入	42,377	86,179	43,802	203%	その他	16,745	9,679	▲7,066	58%	合計	329,081	380,742	51,661	116%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	13,064	11,116	▲1,948	85%	事業費	327,942	329,163	1,221	100%	その他	11,467	15,780	4,313	138%	合計	352,473	356,059	3,586	101%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	269,959	284,884	14,925	106%																																																			
利用料金収入	42,377	86,179	43,802	203%																																																			
その他	16,745	9,679	▲7,066	58%																																																			
合計	329,081	380,742	51,661	116%																																																			
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	13,064	11,116	▲1,948	85%																																																			
事業費	327,942	329,163	1,221	100%																																																			
その他	11,467	15,780	4,313	138%																																																			
合計	352,473	356,059	3,586	101%																																																			
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業評価、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回、利用者アンケートを実施																																																						

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	当館の4本柱である『アート力を見せる』『アートへの愛情を育てる』『アートが人をつなぐ』『アートで地域に密着する』を軸に令和元年度も事業を実施した。 ●アート力を見せる：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4本の展覧会を開催。①大竹伸朗展②デザインあ展③きっかけは「彫刻」④ドレス・コード？展を開催。毎年開催する熊本市民美術展 熊本アートパレードは新型コロナウイルス感染拡大防止による休館のため中止。 デザインあ展は子供から大人まで幅広い年代の方が来館し、入場者が100,000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（9件：567人参加）、子供たちを美術館へ招待するアートバス事業（5件：131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」、「上通アートプロジェクト」の他、市と連携し、「開館記念日×熊本城ホール開業記念コラボ企画 エマニュエル・ムホーワークショップ」等、多彩な事業を展開した。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づき、堅実な施設管理を実施している。 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、地震時の声掛けや、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。 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、研修を引き続き積極的に受講させている。 また、防火対象物の対策について、一定期間継続して消防法令を遵守していると認められ、特例認定を受けることができた。
収支の状況等	A	メインギャラリーで開催した『大竹伸朗ビル景 1978-2019』展は日本芸術文化振興会より3,573,000円、ギャラリーIIIで開催した『田中智之』展は朝日新聞文化財団や三菱UFJ信託地域文化財団より600,000円、合計4,173,000円獲得することができた。 『ドレス・コード？』展は当初予算よりも経費が膨らむことが見込まれたが、民間企業と実行委員会を立ち上げたことにより、赤字を少なくした。 また、デザインあ展の入場者数が100,000人を超える展覧会となったため、令和元年度の収支決算は24,683千円プラスとなった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間：平成31年4月1日～令和2年2月28日
(令和2年2月29日～3月31日は新型コロナウイルス感染防止対策のため臨時休館)
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。
3. 回収件数：市内244件、市外195件(合計439件)
4. 展覧会満足度：市内91.7%、市外96.1%(平均93.9%)
5. 利用者の主な意見
[ソフト面：美術館の存在・企画]
・このような施設の存在が中心街において非常に有難い。熊本のオアシスに思えます。
・内容も面白く、くつろげる空間で、広島にもこのような場所があればよいと思った。
・くつろげる場所や漫画が置いてある場所があり、市民の憩いの場として良いと思った。自分の近所にもほしいと思った。
・作品数も多く、展示方法も見やすかったです。スタッフさんも親切でうれしかったです。とにかく良かったです。遠くても来て本当によかったです。(大竹伸朗展)
・夏休みにとてもいい体験でした。こどもとの共通の話題となり、家庭でも視点が変わりそうです。(デザインあ展)
[ハード面：美術館の施設・人]
・有料駐車場が近いから良いけど、美術館専用の駐車場がほしい。小さい家族連れの際は荷物が多いので、雨降りは困る。
・スタッフの方にも作品の楽しみ方を説明して頂き、より楽しむことができました。
・スタッフはとても良く気付いてくださって心地良い時間をすごせます。

・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]
・展覧会会場内の監視員スタッフに対し、接客の仕方などについて改善を求める声が寄せられた。
→現職の監視員全員の面接を実施するとともに、新規の監視員スタッフを含めた監視員研修会を実施し、接客マナー等に関する改善を行った。
・展覧会以外のことで水飲みのコップのことで捨てるのでいちいち片手で蓋をあけなければならない、あまり下の位置ですと中腰にならないといけません。いまあいうゴミ用のハコは足で踏むと蓋がパッとあくのがありますのでそれに替えてください。
→ご提案のとおり、ペダル式のゴミ箱を購入・交換した。

○ 総合評価

令和元年度に開催した展覧会は、メイン会場だけでも、絵画(大竹伸朗ビル景展)、デザイン(デザインあ展)、彫刻(東近美×彫刻展)、ファッション(ドレスコード展)と、様々なジャンルの展覧会とそれに伴う関連イベントを開催することができ、またギャラリーIIIにおいては、ネット・デジタルデバイス(G3-二人展)、コレクター(G3-甲斐展)など、これまでになかった内容の展覧会を行えたことで、企画や来館者層の幅を広げることができた。

また、熊本城ホールの開業記念事業とも連携するなど、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・事業実施にも引き続き取り組んだ。

しかしながら、6月の桜井武前館長の逝去(その後も館長不在の状況が継続)、更に年度後半からの新型コロナウイルス感染症による臨時休館と社会的影響(その後も来館者数自体の減少傾向が継続)は、館運営に多大なダメージを与えた。そうした状況と向き合いながら、改めて館の存在意義や先を見据えた運営などを一から考える機会ともなった。

更に、文化行政を市政の中核として位置付けることによる当財団の業務の拡大部分(特に地域団体との連携や他分野の行政施策への連携・協力)に係る将来的な必要経費(人件費や時間の負担)をはじめ、長期的に安定的に健全な経営を目指し、市と協議しながら必要な収入確保策の検討を行う。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書及び仕様書に基づき、適切な事業運営を実施した。 「デザインあ展」をはじめとする幅広い年代が親しめる企画展や、挑戦的な企画展の開催等、多くの来館者に満足いただける充実した運営を行うことができた。 新たに高齢者施設を対象としたアートバス事業を実施するなど、誰もが気軽に文化に親しむ機会を提供するため、新しい事業展開にも積極的に取り組んでいる。 また、中心商店街や行政との連携事業により、文化活動への支援・協力をを行い、文化芸術を活用した中心市街地の活性化に貢献している。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づき、美術館としての適切な管理ができています。 緊急時の対応や病虫害対策についても、継続的に研修を受講し、職員の知識・スキル向上に積極的に取り組んでいる。 また、アンケートの結果を受けて備品の入れ替えを行うなど、来館者の声に真摯に対応し、居心地の良い環境づくりに努めている。
収支の状況等	A	不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。 デザインあ展をはじめとする魅力的な展覧会の企画運営により、利用料金収入が増加した。 実行委員会形式での企画展運営や助成金の獲得に取り組み、魅力的で質の高い展覧会を開催するための資金確保に力を入れている。

○ 総合評価

令和元年度は「デザインあ展」の入場者が10万人を超え、子どもから高齢者まで多くの市民に親しまれると共に、多彩な展示内容と関連イベントの充実により、魅力的な展覧会事業を展開することができた。

出張授業やワークショップ等の市民参加型事業では、子どもたちに向けた教育普及事業に加えて、高齢者を対象としたアートバス事業を展開し、誰もが質の高い多様な芸術文化に触れることのできる機会を提供している。

また、地域や行政等との連携事業にも重点を置き、熊本城ホールの開業を記念してアーティストによるコラボ企画を実施する等、文化芸術を活用した創意工夫ある取組を行い、中心市街地のにぎわい創出にも貢献した。

今後も、文化芸術に関する高度な専門性や豊富な経験を活かした、より質の高い事業企画・実施・管理運営を行うと共に、他団体との連携による分野横断的な取組を進めることにより、本市の文化芸術の振興や施策の推進に貢献することを期待する。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(中央区:16施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(中央区:16団体)																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日(3施設) 平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3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	・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 ・センターの設置目的を達成するために必要な業務 ・センターの施設等の維持管理に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>358,552</td><td>317,737</td><td>▲ 40,815</td><td>89%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	358,552	317,737	▲ 40,815	89%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	358,552	317,737	▲ 40,815	89%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>38,400</td><td>38,400</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>24,816</td><td>22,331</td><td>▲ 2,485</td><td>90%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,163</td><td>5,652</td><td>489</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>68,379</td><td>66,383</td><td>▲ 1,996</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>53,458</td><td>58,968</td><td>5,510</td><td>110%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,793</td><td>3,818</td><td>25</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>57,251</td><td>62,786</td><td>5,535</td><td>110%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	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	24,816	22,331	▲ 2,485	90%	その他	5,163	5,652	489	109%	合計	68,379	66,383	▲ 1,996	97%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	53,458	58,968	5,510	110%	事業費	3,793	3,818	25	101%	その他	0	0	0	-	合計	57,251	62,786	5,535	110%
収入(千円)	H30年度	R元年度	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	24,816	22,331	▲ 2,485	90%																																																		
その他	5,163	5,652	489	109%																																																		
合計	68,379	66,383	▲ 1,996	97%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	53,458	58,968	5,510	110%																																																		
事業費	3,793	3,818	25	101%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	57,251	62,786	5,535	110%																																																		
モニタリングの実施方法	・管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認 ・定期巡回による業務遂行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(2019年)4月1日～令和2年(2020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 307名) 3 結果総括 (良い評価) 清潔で掃除が行き届いている。事務管理員が笑顔で親切に接してくれる。文化祭に活気があり、子供から大人まで楽しめている。 (改善点) 鏡の不足。机の不足。荷物置き場の不足。文化祭の日程が町内行事と被っている。駐車場が遠いため裏口を開けてほしい。
・アンケート結果に対する対応状況 アンケートの集計結果を掲示するなどして利用者にフィードバックしている。対応可能な案件は随時対応し、次年度の取り組みにも活かされている。備品等の要望については、運営委員会で検討後、購入可能となった場合、運営費を調整し購入している。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	利用者が身近で最適な利用ができるよう、日頃から要望の聞き取りを行い、またアンケートを参考に運営の向上に努めている。協定にそぐわないなど、判断が難しい案件については市とも協議のうえ、利用者へ説明し理解を促している。また、主催事業・共催事業を地域団体と行い、地域交流の活性化を推進している。
施設の管理	B	定期的な清掃により、利用者からも清潔であるとの声が多くある。空調機等の機械設備についても毎月動作確認を行い、不具合があった場合、軽微なものは運営委員会で修繕し、高額となる場合は即座に市に連絡し、素早い状態回復に努めている。
収支の状況等	B	収支ともに適切に予算管理が行われており、不審な点はなかった。新型コロナウイルスの感染予防のため、年度末にかけて利用者が減り収入が減少しており、支出に苦慮するコミセンも見られた。

○ 総合評価

協定書や仕様書、条例、マニュアル等に従い適切に運営されている。毎月作成している月報で振り返りや反省がなされ、より良い運営ができるよう各運営委員会が取り組んでいることがわかった。2月から3月にかけて、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため異例の対応を求められたが、利用者への配慮を怠らず、問い合わせにも柔軟に対応し、特段のトラブルもなく運営がなされていた。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(東区:13施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(東区:13団体)																																																					
指定期間	平成29年(2017年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日まで(2施設) 平成30年(2018年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日まで(9施設) 平成31年(2019年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日まで(2施設)																																																					
施設所管課	東区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 ・センターの設置目的を達成するために必要な業務 ・センターの施設等の維持管理に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>299,261</td><td>258,652</td><td>▲ 40,609</td><td>86%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	299,261	258,652	▲ 40,609	86%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	299,261	258,652	▲ 40,609	86%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>31,200</td><td>31,200</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>23,909</td><td>20,349</td><td>▲ 3,560</td><td>85%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,248</td><td>1,320</td><td>▲ 3,928</td><td>25%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>60,357</td><td>52,869</td><td>▲ 7,488</td><td>88%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>54,675</td><td>52,358</td><td>▲ 2,317</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,392</td><td>1,680</td><td>▲ 712</td><td>70%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>57,067</td><td>54,038</td><td>▲ 3,029</td><td>95%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	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	23,909	20,349	▲ 3,560	85%	その他	5,248	1,320	▲ 3,928	25%	合計	60,357	52,869	▲ 7,488	88%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	54,675	52,358	▲ 2,317	96%	事業費	2,392	1,680	▲ 712	70%	その他	0	0	0	-	合計	57,067	54,038	▲ 3,029	95%
収入(千円)	H30年度	R元年度	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	23,909	20,349	▲ 3,560	85%																																																		
その他	5,248	1,320	▲ 3,928	25%																																																		
合計	60,357	52,869	▲ 7,488	88%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	54,675	52,358	▲ 2,317	96%																																																		
事業費	2,392	1,680	▲ 712	70%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	57,067	54,038	▲ 3,029	95%																																																		
モニタリングの実施方法	管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認、定期巡回による業務遂行の確認。 利用者アンケートの集計結果報告に基づく履行・業務遂行確認。																																																					

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 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) いつも笑顔で対応していただいている・優しい声かけや気遣いを頂いている (改善点) ・駐車場を増やしてほしい・内観をSNS等で告知してほしい・地域の人とっと交流した方が良い ・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。 ・利用者からの要望については、運営委員会で適切に対応できるよう努めている。 ・対応が難しい場合も丁寧に説明を行い、利用者の理解をいただいている。 ・行政への相談を行い、他のコミセンの状況も踏まえ対応している。
--

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	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。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため閉館を行った際は、各利用団体への閉館に伴うキャンセル対応等で、迅速かつきめ細やかな対応を行っていた。
施設の管理	B	協定書及び仕様書等に基づく管理運営が適切に実施されている。施設周辺の除草や花壇の手入れ、室内の清掃もこまめに行われている。 トイレや調理室は異臭もなく、清潔に保たれている。老朽化による設備の故障が発生した際も、すぐに連絡をいただき、早急に修繕できるよう努めている。
収支の状況等	B	新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用者の減少、閉館の煽りを受け収入がどこも減少しているが、収支状況を適切に把握し、施設管理が問題なく行われるよう、予算管理を行っている。

○ 総合評価

地域の各種団体で構成された運営委員会により、地域や利用者の要望・意見を反映させた年間事業計画を策定し運営している。
運営状況については、小学校と隣接している施設は空手教室や書道教室など子どもたちの利用も多いが、小学校から離れたコミュニティセンターでは高齢者の利用が多い傾向にある。
今後は、各コミュニティセンターの立地や地域性をさらに活かして、幅広い年齢層へ向けた利用促進に取り組む必要がある。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(西区 14施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(西区 14団体)																																																					
指定期間	平成29年(2018年)4月1日～令和2年(2021年)3月31日(3施設) 平成30年(2019年)4月1日～令和3年(2022年)3月31日(11施設)																																																					
施設所管課	西区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	・利用許可及びその取り消しに関する業務 ・設置目的を達成するために必要な業務 ・施設等の維持管理に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>131,033</td><td>120,437</td><td>▲ 10,596</td><td>92%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	131,033	120,437	▲ 10,596	92%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	131,033	120,437	▲ 10,596	92%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>31,900</td><td>31,900</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>13,010</td><td>11,301</td><td>▲ 1,709</td><td>87%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,220</td><td>4,371</td><td>151</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>49,130</td><td>47,572</td><td>▲ 1,558</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>43,991</td><td>43,266</td><td>▲ 725</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,669</td><td>1,907</td><td>▲ 762</td><td>71%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>46,660</td><td>45,173</td><td>▲ 1,487</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	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	13,010	11,301	▲ 1,709	87%	その他	4,220	4,371	151	104%	合計	49,130	47,572	▲ 1,558	97%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	43,991	43,266	▲ 725	98%	事業費	2,669	1,907	▲ 762	71%	その他	0	0	0	-	合計	46,660	45,173	▲ 1,487	97%
収入(千円)	H30年度	R元年度	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	13,010	11,301	▲ 1,709	87%																																																		
その他	4,220	4,371	151	104%																																																		
合計	49,130	47,572	▲ 1,558	97%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	43,991	43,266	▲ 725	98%																																																		
事業費	2,669	1,907	▲ 762	71%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	46,660	45,173	▲ 1,487	97%																																																		
モニタリングの実施方法	・管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認 ・定期巡回による業務遂行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:各地域コミュニティセンターの判断で実施。
2.調査方法:各地域コミュニティセンターでアンケートを実施し、利用者が窓口等で記入後回収。
3.調査結果
(良い評価) 「事務管理員の対応が親切で丁寧だった。」部屋の中などきれいに保たれている。など
(改善点) 駐車場が狭い・少ない。冷房の効きが悪い、設備が古い。など
・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は、各地域コミュニティセンターごとに対応を行っている。場合によっては市に相談等も行い、解決に努めている。冷暖房設備に関しては、古くなったものを修理したり、新しく家庭用空調機を設置するなどして対応している。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	月報の提出が遅いコミセンがいくつか見られる。市などからの連絡事項や引継ぎなどは、業務日誌等で情報共有ができています。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、3月から臨時休館となったことにより、施設の利用者数は減少している。臨時休館となった際の対応等は各コミセンにて適切に行われていた。
施設の管理	B	施設周辺や施設内の清掃等適切に行われている。施設の故障などにより、修理や改善の必要性が出てきた際に、軽微な修繕はコミセンごとで適切に実施されている。修理代が高額になる場合や、緊急性を伴う場合などは、速やかに市に相談を行うなど、適切に対処ができています。
収支の状況等	B	新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、キャンセルが増えたり、臨時休館になったりと、利用料金収入は減少している。会計業務は適切に行われている。

○ 総合評価

各コミュニティセンターにおいて、協定書や仕様書、管理運営マニュアル等に基づいて適切な運営がなされている。月報などの提出状況はばらつきはあるが、管理業務報告書や収支状況などを見る限り、適切に業務が行われていることがわかる。今後は新型コロナウイルス感染症拡大に伴って、感染防止対策の徹底など、例年とは違った対応や運営が求められる。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(南区:12施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(南区:12団体)																																																					
指定期間	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) 平成31年(2019年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日まで(4施設)																																																					
施設所管課	南区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 ・センターの設置目的を達成するために必要な業務 ・センターの施設等の維持管理に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>197,511</td><td>177,167</td><td>▲ 20,344</td><td>90%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	197,511	177,167	▲ 20,344	90%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	197,511	177,167	▲ 20,344	90%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>26,400</td><td>28,800</td><td>2,400</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>15,371</td><td>14,570</td><td>▲ 801</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,395</td><td>4,430</td><td>35</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>46,166</td><td>47,800</td><td>1,634</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>41,655</td><td>44,761</td><td>3,106</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,097</td><td>1,322</td><td>▲ 775</td><td>63%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>43,752</td><td>46,083</td><td>2,331</td><td>105%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	26,400	28,800	2,400	109%	利用料金収入	15,371	14,570	▲ 801	95%	その他	4,395	4,430	35	101%	合計	46,166	47,800	1,634	104%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	41,655	44,761	3,106	107%	事業費	2,097	1,322	▲ 775	63%	その他	0	0	0	-	合計	43,752	46,083	2,331	105%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	26,400	28,800	2,400	109%																																																		
利用料金収入	15,371	14,570	▲ 801	95%																																																		
その他	4,395	4,430	35	101%																																																		
合計	46,166	47,800	1,634	104%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	41,655	44,761	3,106	107%																																																		
事業費	2,097	1,322	▲ 775	63%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	43,752	46,083	2,331	105%																																																		
モニタリングの実施方法	・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																																																					

■ 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:いつも楽しく利用している。掃除が行き届いており綺麗。 ②管理員の対応:事務員の対応が親切。笑顔で感じが良い。 ③施設整備に関する要望等:駐車場が少ない。 ④その他:コミセン祭りが盛り上がって楽しかった。
・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、清潔を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。また、利用者から要望のあった時計を設置するなど、可能な範囲で対応されている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	設置目的を達成するため、アンケートの実施や意見要望等を業務日誌に記録し運営委員会で検討するなど、利用者の視点に立ち施設の機能と目的が最大に活かされるよう努めている。また、条例や規則を遵守し利便性を考慮しながら公平な運営に努めている。
施設の管理	B	清掃は行き届いており、利用者から好評である。特に子どもの利用が多い施設は、汚れやすいトイレなどを頻繁に清掃し、清潔に努めている。敷地の除草や植栽も実施し、美しく保たれている。経年劣化による設備の不具合も発生しており、市の予算の範囲で優先度をつけて対応しているが、随時市と協議しながら、軽微な修繕は各コミセンにて実施するなど、適切に対応している。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの影響で利用が減少したり、事業の実施を見合わせたりして、収入、支出ともに前年度よりも減少している。

○ 総合評価

平成31年(2019年)4月1日に富合地域コミュニティセンターが開設し、南区の地域コミュニティセンターは1施設増えて12施設となったが、新型コロナウイルス感染症の影響で、利用人数、収入ともに前年度より減少している。しかし、新型コロナウイルス感染症によるキャンセルや休館の際には、利用者に対して丁寧に説明するなど、真摯に対応している。
管理運営は協定書に基づき適切に行われており、利用者の要望に対しては可能な範囲で対応したり、コミセン相互で情報交換するなどして、より良い運営に向けて努力している。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設】

■施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市地域コミュニティセンター(北区 20施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(北区 20団体)																																																					
指定期間	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) 平成31年(2019年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日まで(3施設)																																																					
施設所管課	北区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 センターの設置目的を達成するために必要な業務 センターの施設等の維持管理に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>275,291</td><td>272,033</td><td>▲ 3,258</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	275,291	272,033	▲ 3,258	99%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	275,291	272,033	▲ 3,258	99%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>48,000</td><td>48,000</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>21,510</td><td>19,890</td><td>▲ 1,620</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>6,062</td><td>6,207</td><td>145</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>75,572</td><td>74,097</td><td>▲ 1,475</td><td>98%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>68,363</td><td>67,739</td><td>▲ 624</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,976</td><td>2,469</td><td>▲ 507</td><td>83%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>71,339</td><td>70,208</td><td>▲ 1,131</td><td>98%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	48,000	48,000	0	100%	利用料金収入	21,510	19,890	▲ 1,620	92%	その他	6,062	6,207	145	102%	合計	75,572	74,097	▲ 1,475	98%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	68,363	67,739	▲ 624	99%	事業費	2,976	2,469	▲ 507	83%	その他	0	0	0	-	合計	71,339	70,208	▲ 1,131	98%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	48,000	48,000	0	100%																																																		
利用料金収入	21,510	19,890	▲ 1,620	92%																																																		
その他	6,062	6,207	145	102%																																																		
合計	75,572	74,097	▲ 1,475	98%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	68,363	67,739	▲ 624	99%																																																		
事業費	2,976	2,469	▲ 507	83%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	71,339	70,208	▲ 1,131	98%																																																		
モニタリングの実施方法	管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認、定期巡回による業務遂行の確認。 利用者アンケートの集計結果報告に基づく履行・業務遂行確認。																																																					

■利用者アンケートの結果

・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 364名、女性1277名、計1641名 (10代144名、20代33名、30代90名、40代141名、50代169名、60代419名、70代476名、80代以上169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:気持ちの良い挨拶等接遇が良い、やさしさが感じられる。 ③施設整備に関する要望等:空調、給排水、建具等建設より年数を経ており施設で対応できる箇所については対応されているが、大規模な改修が必要。Wi-Fi設備の導入等も要望が上がっている。 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件について、運営委員会にて対応可能なものについては備品購入や施設整備等に対応している。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。しかし、対応困難な要望や施設修繕については、市とも協議の上、解決できるよう努めている。良かった点についても、常に気持ちよく利用してもらうよう継続して清掃や整理整頓をしている。

■市の評価

○区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	各地域コミセン運営委員会では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。地域広報誌、ホームページ等にてコミセンの活動状況の広報を行っている。また、利用者アンケートを実施。利用者からの意見・要望・苦情等に対応している。コミセン単独で対応できない案件については市と協議対応を行っている。 また、地域や各種団体との共催事業を行い、より身近なコミセンになる様に努めている。
施設の管理	B	施設の保守管理について、経年劣化による空調機や給排水設備、建具等の不具合が発生しているが、利用者への説明や使用制限など迅速に対応し、修理等、改善までスムーズに運ぶことができています。 また、新型コロナウイルス感染症予防のための対策についてもガイドラインに基づき適切に実施されている。避難、防火訓練の実施や毎月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。
収支状況	B	各コミュニティセンターでは節電節水等で固定経費の削減の努力をされている。収入余剰金については、主催、共催での地域活動の実施や施設の修繕、備品等の購入等利用者や地域住民への還元が図られている。 事業目的に適合しない支出はなく、適正に会計処理されている。

○総合評価

各地域コミュニティセンター運営委員会により、条例、規則、協定書等に基づいた管理、運営がなされている。地域活動においてはその拠点施設として、コミセン職員は地域活動の主体として活動されている。余剰金を原資とした主催事業や共催事業の実施により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、各施設において適正に管理運営されていると評価できる。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市老人憩の家(129施設)																																																					
指定管理者	熊本市老人憩の家運営委員会																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024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。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>176,356</td><td>156,624</td><td>▲ 19,732</td><td>89%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	176,356	156,624	▲ 19,732	89%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	176,356	156,624	▲ 19,732	89%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>6,217</td><td>6,183</td><td>▲ 34</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>21,073</td><td>22,916</td><td>1,843</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>27,290</td><td>29,099</td><td>1,809</td><td>107%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>14,907</td><td>14,487</td><td>▲ 420</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>14,907</td><td>14,487</td><td>▲ 420</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	6,217	6,183	▲ 34	99%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	21,073	22,916	1,843	109%	合計	27,290	29,099	1,809	107%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	14,907	14,487	▲ 420	97%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	14,907	14,487	▲ 420	97%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	6,217	6,183	▲ 34	99%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	21,073	22,916	1,843	109%																																																		
合計	27,290	29,099	1,809	107%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	14,907	14,487	▲ 420	97%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	14,907	14,487	▲ 420	97%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書に基づく履行確認																																																					

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
アンケートは直接要望聞き取り等による不定期調査で実施している。主な内容としては以下の通り。 ・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っても便利で、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。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書・仕様書に基づく業務が適切に実施されている。 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り組みが行われている。
施設の管理	B	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	B	事業計画に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。

○ 総合評価

町内自治会や老人会等により構成された運営委員会が管理を務めているが、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講座やイベントを開催する等様々な工夫がみられる。

令和元年度はコロナ禍により活動や利用を制限することとなったため、利用者が減少しているが、今後は徹底した感染防止対策を講じながら施設運営を行い、地域の高齢者の憩いの場としての役割を果たしていただきたい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市共同利用施設託麻東部会館																																																					
指定管理者	熊本市共同利用施設託麻東部会館管理運営委員会																																																					
指定期間	平成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 環境推進部 環境政策課																																																					
施設概要	公共用飛行場周辺における航空機騒音による障害の防止等に関する法律第6条に基づき設置された施設であり、集会、学習等の場所の提供により、航空機騒音による障害の防止及び住民の福祉の向上に寄与することを目的とする。																																																					
事業概要	航空機の騒音により生活環境が著しく阻害されている住民の方への、集会、学習等の場の提供。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>2,362</td><td>2,586</td><td>224</td><td>109%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	2,362	2,586	224	109%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	2,362	2,586	224	109%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>300</td><td>303</td><td>3</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>300</td><td>303</td><td>3</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>290</td><td>297</td><td>7</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>290</td><td>297</td><td>7</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	300	303	3	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	300	303	3	101%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	290	297	7	102%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	290	297	7	102%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	300	303	3	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	300	303	3	101%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	290	297	7	102%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	290	297	7	102%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書に基づく履行確認 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31年(2019年)4月1日～令和2年(2020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は無く、管理運営面で特に大きな不満はあげられていない。
・アンケート結果に対する対応状況
苦情受付簿には、管理運営面で大きな不満はあげられていないため、現状の管理体制を維持しているが、不満等が今後出た場合は、その都度対応をする予定である。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、仕様書・協定書等に基づき適切に実施されており、利用者が利用しやすい運営方法の改善に努めている。それによって利用者数も増加していることから、適切に運営していると評価した。
施設の管理	B	施設の管理については、仕様書・協定書等に基づき適切に実施されていた。令和元年度(2019年度)は畳の張り替えを実施する等利用者のニーズに応じて修繕を行う等適切に管理していると評価した。
収支の状況等	B	目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。

○ 総合評価

利用者から和室の畳が古くなっているので張り替えて欲しいと要望があり、速やかに対応した。当該施設は地域密着型施設であり、地域の要望を反映して運営していくことが重要であることから、適正に管理しているといえる。
今後も利用者ニーズの把握に努め、より良い施設環境づくりに取り組む必要がある。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	三山荘																																																					
指定管理者	熊本市戸島地域環境保全協議会																																																					
指定期間	平成30年(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 東部環境工場																																																					
施設概要	工場建設に伴う還元施設で、高齢者の福祉施設の拠点として、市民の健康増進及びいこいの場として利用できる施設である。 延床面積 992.63㎡(平屋) 男女浴室、会議室、大広間、和室、多目的ルーム等																																																					
事業概要	熊本市余熱利用施設条例に基づき、三山荘の管理(収納事務)及び球技大会や季節毎による行事(しょうぶ湯、ゆず湯)の開催を実施する。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>46,174</td><td>43,434</td><td>▲ 2,740</td><td>94%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	46,174	43,434	▲ 2,740	94%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	46,174	43,434	▲ 2,740	94%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>15,300</td><td>15,439</td><td>139</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>15,300</td><td>15,439</td><td>139</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>4,585</td><td>3,802</td><td>▲ 783</td><td>83%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>266</td><td>645</td><td>379</td><td>242%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>11,021</td><td>11,430</td><td>409</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>15,872</td><td>15,877</td><td>5</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,300	15,439	139	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	15,300	15,439	139	101%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	4,585	3,802	▲ 783	83%	事業費	266	645	379	242%	その他	11,021	11,430	409	104%	合計	15,872	15,877	5	100%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	15,300	15,439	139	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	15,300	15,439	139	101%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	4,585	3,802	▲ 783	83%																																																		
事業費	266	645	379	242%																																																		
その他	11,021	11,430	409	104%																																																		
合計	15,872	15,877	5	100%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される収納金集計票・入場券使用状況確認(毎日)、浴場衛生管理点検(週一回)、定期における業務遂行の確認(月一回)、利用者アンケートの実施(年一回)																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
今回、アンケート実施時期と新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館時期が重なってしまい、年度末までに実施することができなかった。今後、実施時期を早めるなど対応策を検討する。
・アンケート結果に対する対応状況
毎年のアンケート結果の状況は、9割以上の利用者の方が「満足・概ね満足」との回答を頂いており、令和元年度についても、三山荘に設置してあるご意見箱への苦情等のご意見も少ない状況で、適切な管理運営が行われていた。また、例年アンケートのご意見については、早急に対応を行っている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	月1回定例会を実施し、施設の運営状況の確認と問題点の検討を行っており、適切な施設の運営が行われている。また、高齢者が多い施設なので、AED研修や接遇研修等を実施し、地域密着型施設として適切な運営が行われている。
施設の管理	B	浴場施設として、毎日の浴槽のお湯の検査も確実にしており、レジオネラ菌の発生がないよう適切に管理されている。その他、施設の内外についても、きちんと管理されていた。
収支の状況等	B	施設使用料の収納事務についても、日々確実な事務処理がされており、1年を通して適切な会計処理が行われていた。また、節水や節電等に努め、適切な支出が行われていた。

○ 総合評価

利用者数については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため急遽3月の1ヶ月間臨時休館となったことから、43,000人と前年から約2,700人減少したが、一定の役割を果たしていると思われる。今後も、地域密着型の施設として地元住民の健康増進やコミュニティ広場としての役割を果たしながら、利用者数の増加を目指して魅力ある施設に努めて欲しい。

高齢者の利用が多い施設なので、様々なことに対応できるよう、日頃より研修の充実化を図り、安全で快適な地域に愛される施設づくりに努めてほしい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市九州自然歩道利用拠点施設																																																					
指定管理者	九州自然歩道利用拠点施設管理委員会																																																					
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和5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	トレイル休憩及び情報展示コーナー、自然体験学習コーナー、トイレ、シャワー室、芝生広場、駐車場、多目的駐車場 ・延床面積 206.51㎡ ・敷地面積 4.350㎡																																																					
事業概要	九州自然歩道の利用促進並びに地域の観光及び産業の振興を図ることを目的とする。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>18,095</td><td>10,861</td><td>▲ 7,234</td><td>60%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	18,095	10,861	▲ 7,234	60%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	18,095	10,861	▲ 7,234	60%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>6,456</td><td>6,515</td><td>59</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>28</td><td>28</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>6,484</td><td>6,543</td><td>59</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>5,655</td><td>6,035</td><td>380</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>714</td><td>610</td><td>▲ 104</td><td>85%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>6,369</td><td>6,645</td><td>276</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	6,456	6,515	59	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	28	28	0	100%	合計	6,484	6,543	59	101%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	5,655	6,035	380	107%	事業費	714	610	▲ 104	85%	その他	0	0	0	-	合計	6,369	6,645	276	104%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	6,456	6,515	59	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	28	28	0	100%																																																		
合計	6,484	6,543	59	101%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	5,655	6,035	380	107%																																																		
事業費	714	610	▲ 104	85%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	6,369	6,645	276	104%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認・定期の事業遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) 年2回(10月3日、3月11日) 利用者アンケートの実施(常時館内に設置)																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
(1) 調査期間	平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)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 22件 施設全体について・・・非常に良い(10件)、良い(10件)、普通(2件) 職員の対応・・・非常に良い(9件)、良い(10件)、普通(2件) 来館者居住区域 (県内)・・・82% (県外)・・・18%
[利用者の主な意見]	
(良い評価)・環境がよい、自然の中で歴史や生き物に触れることができる、展示物が興味深い (改善点)・お土産物・食べ物を販売してほしい(河内の農産物等)	
・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。 地元の農産物等や土産品・食べ物の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が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。	

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	年間事業計画に基づき、金峰山登山やハイキング客への休憩場所の提供をはじめ、道案内や情報提供などを行い、利用者が快適に過ごせるような施設の運営がなされている。
施設の管理	B	施設の点検が定期的に行われており、安全管理に努め、適切な運営がなされている。また、施設における新型コロナウイルス感染防止対策についても「感染症防止対策チェックリスト」を活用し、1週間ごとに確認事項のチェック及びリストの掲示、また、利用者への注意喚起を行いながら、感染症防止対策に努めている。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適切に実施されている。

○ 総合評価

報告書やアンケート結果から、利用者にとって快適な運営がなされていると言える。また、登山・ハイキング利用者の活動拠点としてだけでなく、地元の団体、小・中学校などと連携したイベントの実施や場所の提供を行うなど、地域に根ざした施設となっており、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、サービスの向上に努めている。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市川尻公会堂																																																					
指定管理者	熊本市川尻公会堂運営委員会																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日																																																					
施設所管課	南区役所 区民部 南部まちづくりセンター																																																					
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。 ※平成26年10月から耐震化のため休館していたが、平成31年4月1日より再稼働開始に伴い指定管理運営開始																																																					
事業概要	・川尻公会堂の利用許可及びその取り消しに関する業務 ・川尻公会堂の設置目的を達成するために必要な業務 ・川尻公会堂の施設等の維持管理に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>-</td><td>9,397</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	-	9,397	-	-																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	-	9,397	-	-																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>-</td><td>2,400</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>-</td><td>646</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>-</td><td>58</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>0</td><td>3,104</td><td>3,104</td><td>-</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>-</td><td>2,948</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>-</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>-</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>0</td><td>2,948</td><td>2,948</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	-	2,400	-	-	利用料金収入	-	646	-	-	その他	-	58	-	-	合計	0	3,104	3,104	-	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	-	2,948	-	-	事業費	-	0	-	-	その他	-	0	-	-	合計	0	2,948	2,948	-
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	-	2,400	-	-																																																		
利用料金収入	-	646	-	-																																																		
その他	-	58	-	-																																																		
合計	0	3,104	3,104	-																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	-	2,948	-	-																																																		
事業費	-	0	-	-																																																		
その他	-	0	-	-																																																		
合計	0	2,948	2,948	-																																																		
モニタリングの実施方法	管理業務報告書(月報)の確認、利用者アンケートの実施 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 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)																																																					

利用者アンケートの結果

アンケートの実施状況
1 調査期間:平成31年(2019年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日 2 調査方法:利用者によるアンケート用紙への任意の記入又は事務管理員のヒアリング 3 調査結果(利用者の要望) ・トイレをウォッシュレットに変えて欲しい ・座敷に鏡が欲しい ・ステージにタイトル看板を掲示できるようにしてほしい
アンケート結果に対する対応状況
タイトル看板掲示について、所管課に相談し、ステージにアームを設置した(熊本市予算対応)。 予算を伴う要望が多く、運営委員会や所管課と協議し、必要性を判断し、急を要するものから対応している状況。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	業務日誌を活用するなど、事務管理員間や運営委員会との情報共有がなされている。 独自の電話対応メモを活用しスムーズな対応を心掛けている。 地域情報紙を活用し情報発信するなどの工夫が見られる。
施設の管理	B	毎日の清掃に加え、梅雨時期の畳の管理や敷地内低木の定期的な剪定などを行い、清潔な施設が維持できている。消防計画なども整備されており、防災対策を講じている。 3月に予定していた防災訓練は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため見合わせとなったため、本年度に期待したい。
収支の状況等	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館対応に伴い、予算額を下回る使用料収入であったが、経費削減に努めるなど工夫して運営に取り組んでいる。

○ 総合評価

管理運営について、運営委員会に諮りながら進められており、適正に行われていることがうかがえる。

また、共催事業「川尻精霊流し・花火大会」において、精霊流し花火大会実行委員会と連携し事業展開を図るなど、設置目的達成に努めていることが確認できる。

情報発信についても、フェイスブックなどのSNSや、地域情報紙を活用し、積極的に行っている点は評価に値する。次年度も継続し、利用者数増加や施設活用を期待したい。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市西里老人福祉センター																																																					
指定管理者	社会福祉法人 熊本市西里老人福祉センター																																																					
指定期間	平成31年(2019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	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、多目的ホール他																																																					
事業概要	◆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																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>6,445</td><td>5,696</td><td>▲ 749</td><td>88%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	6,445	5,696	▲ 749	88%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	6,445	5,696	▲ 749	88%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>8,599</td><td>8,510</td><td>▲ 89</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>54</td><td>85</td><td>31</td><td>157%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>8,653</td><td>8,595</td><td>▲ 58</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>H30年度</th><th>R元年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>5,624</td><td>4,678</td><td>▲ 946</td><td>83%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,414</td><td>4,008</td><td>594</td><td>117%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>597</td><td>587</td><td>▲ 10</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>9,635</td><td>9,273</td><td>▲ 362</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	8,599	8,510	▲ 89	99%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	54	85	31	157%	合計	8,653	8,595	▲ 58	99%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	5,624	4,678	▲ 946	83%	事業費	3,414	4,008	594	117%	その他	597	587	▲ 10	98%	合計	9,635	9,273	▲ 362	96%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	8,599	8,510	▲ 89	99%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	54	85	31	157%																																																		
合計	8,653	8,595	▲ 58	99%																																																		
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	5,624	4,678	▲ 946	83%																																																		
事業費	3,414	4,008	594	117%																																																		
その他	597	587	▲ 10	98%																																																		
合計	9,635	9,273	▲ 362	96%																																																		
モニタリングの実施方法	◆事業報告書、月報等の提出書類の確認 ◆実地調査、ヒアリングによる業務遂行の確認 ◆利用者アンケート実施確認																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査期間 平成元年度6月14日～29日 2 調査方法 代表者(講座代表者)会議でアンケートの実施協力依頼後、利用者へアンケート用紙を配布。 窓口にてアンケート用紙を準備し、回答は回答箱で回収(回答数50) 3 結果総括 ・職員について(挨拶、言葉づかい、服装)・・・満足度97% ・困り事への対応・・・満足度96% ・館内の清掃について・・・満足度98% 4 利用者の主な意見 ・気持ちよく利用させてもらっている。 ・いつもカラオケに来てさせて頂いているが、笑顔で対応してくれて気持ちいい。 (改善点) 風呂を早く修理してほしい。駐車場が足りない時がある。 (関心ある趣味等) カラオケ、囲碁
・アンケート結果に対する対応状況
・風呂の改修工事は、令和元年度中に終了。 ・駐車場については、譲り合いをお願いをしたり、職員の車を移動して駐車場を確保して対応。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の運営が行われている。 利用者の意見や要望を取り入れるとともに施設側からの意見やお願いを説明する場を設けるため、各講座の代表者会を各月で実施するなど、利用者と施設が協力しながら施設の運営改善を図る仕組みを構築している。 また、施設で行事を開催する際は、地域住民にも参加を呼びかけ、積極的に地域交流を図っている。
施設の管理	B	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	B	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。

○ 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、職員全員が利用者一人一人に明るい声かけを行うことで、話かけやすい雰囲気をつくることを心がけているため、利用者とも良好な関係を築いている。
令和元年度は、コロナ禍により利用者の活動や利用を制限することとなったが、所長を中心とした職員の丁寧な説明や対応によって、大きな混乱は生じなかった。これもすべて、これまで培った利用者との信頼関係の賜物と言える。
今後も徹底した感染防止対策を行いながら、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。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市高齢者技能習得センター																																																						
指定管理者	公益社団法人熊本市シルバー人材センター																																																						
指定期間	平成31年（2019年）4月1日～令和6年（2024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	熊本市高齢者技能習得センター 熊本市西区島崎4丁目2番95号 休館日：日曜日・祝祭日・年末年始 開館時間 9：00～17：00																																																						
事業概要	・技能の習得及び技術の向上のための情報及び交流の場の提供 ・高齢者の社会参加のための就業等の相談の場の提供																																																						
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比（％）</td></tr><tr><td>全体</td><td>2,301</td><td>1,915</td><td>▲ 386</td><td>83％</td></tr></table>					(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比（％）	全体	2,301	1,915	▲ 386	83％																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比（％）																																																			
全体	2,301	1,915	▲ 386	83％																																																			
収支状況	<table><tr><td>収入（千円）</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比（％）</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>3,999</td><td>4,067</td><td>68</td><td>102％</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr><tr><td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr><tr><td>合計</td><td>3,999</td><td>4,067</td><td>68</td><td>102％</td></tr></table> <table><tr><td>支出（千円）</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比（％）</td></tr><tr><td>管理費</td><td>3,304</td><td>3,423</td><td>119</td><td>104％</td></tr><tr><td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr><tr><td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr><tr><td>合計</td><td>3,304</td><td>3,423</td><td>119</td><td>104％</td></tr></table>					収入（千円）	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比（％）	指定管理料	3,999	4,067	68	102％	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	3,999	4,067	68	102％	支出（千円）	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比（％）	管理費	3,304	3,423	119	104％	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	3,304	3,423	119	104％
収入（千円）	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比（％）																																																			
指定管理料	3,999	4,067	68	102％																																																			
利用料金収入	0	0	0	-																																																			
その他	0	0	0	-																																																			
合計	3,999	4,067	68	102％																																																			
支出（千円）	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比（％）																																																			
管理費	3,304	3,423	119	104％																																																			
事業費	0	0	0	-																																																			
その他	0	0	0	-																																																			
合計	3,304	3,423	119	104％																																																			
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 ・定期実施の業務遂行の確認（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の実施																																																						

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 令和2年1月
2 調査方法 講座実施時に調査用紙を配布し、投函箱にて投函を任意で依頼し、回収(回答数52) ・講座(内容・日数・教材・講師等)への満足度……満足・やや満足合わせて96% ・講座の技能向上や仕事への役立ち度……十分・やや十分合わせて89% ・講座受講の経緯……「広報から」15%「友人を通じて」65%「その他」20% 【その他の意見】 ・毎回楽しみにしている(ガーデニング・パソコン受講者) ・駐車場が狭い(書道受講者) ・ネット環境を整えてほしい(パソコン受講者多数) ・場所が分かりにくい地図が必要
・アンケート結果に対する対応状況
今後、場所が分かりにくいとする利用者にはあらかじめ地図を送付することとした。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	運営は、協定書、管理運営業務仕様書に基づき適切に実施されている。昨年度受講者数が少なかった講座は、受講者数が増え改善の成果がでている。今年度全体の受講者数の減少は、新型コロナウイルスの影響で2月終盤からの講座休講が大きな要因である。
施設の管理	B	協定書、管理運営業務仕様書に基づき適切に実施されている。他所で放火事件が起こったため直ぐに防犯対策のマニュアルの見直しが実施された。 施設備品の不具合については、遅滞なく報告がなされている。
収支の状況等	B	不適切な支出は、見受けられない。

○ 総合評価

アンケート結果からは、講座への満足度が「満足」・「やや満足」を合わせると96%と、利用者からは非常に高い評価を得ている。講座受講者の年齢割合は、76歳～80歳：28%、81歳以上：14%で、合わせると76歳以上が42%という結果が出ている。これは、『高齢者が技能習得を行うことができる機会と場を設けることにより、高齢者の積極的な社会参加を促進する』というセンターの目的を達成できているといえる。
技能習得センターの広報周知方法を検討され、これからも高齢者に有用な魅力ある講座を開催されることを期待している。

令和元年度(2019年度) 指定管理者管理運営評価表

【地域密着型施設・小規模施設等】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市職業訓練センター、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:自主講座、無料職業紹介事業、技能継承支援事業																																																						
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>26,065</td><td>33,727</td><td>7,662</td><td>129%</td></tr></table>					(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	26,065	33,727	7,662	129%																																								
(人)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
全体	26,065	33,727	7,662	129%																																																			
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>22,188</td><td>22,399</td><td>211</td><td>101%</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>1,585</td><td>2,363</td><td>778</td><td>149%</td></tr><tr><td>その他</td><td>2,432</td><td>2,117</td><td>▲ 315</td><td>87%</td></tr><tr><td>合計</td><td>26,205</td><td>26,879</td><td>674</td><td>103%</td></tr></table> <table><tr><td>支出(千円)</td><td>H30年度</td><td>R元年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>24,832</td><td>25,346</td><td>514</td><td>102%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>1,391</td><td>1,534</td><td>143</td><td>110%</td></tr><tr><td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr><tr><td>合計</td><td>26,223</td><td>26,880</td><td>657</td><td>103%</td></tr></table>					収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	22,188	22,399	211	101%	利用料金収入	1,585	2,363	778	149%	その他	2,432	2,117	▲ 315	87%	合計	26,205	26,879	674	103%	支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	24,832	25,346	514	102%	事業費	1,391	1,534	143	110%	その他	0	0	0	-	合計	26,223	26,880	657	103%
収入(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	22,188	22,399	211	101%																																																			
利用料金収入	1,585	2,363	778	149%																																																			
その他	2,432	2,117	▲ 315	87%																																																			
合計	26,205	26,879	674	103%																																																			
支出(千円)	H30年度	R元年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	24,832	25,346	514	102%																																																			
事業費	1,391	1,534	143	110%																																																			
その他	0	0	0	-																																																			
合計	26,223	26,880	657	103%																																																			
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 ・定期の業務遂行を現地に確認(年2回)																																																						

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 [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。(R1年度実績:47件) ・本館1階女子トイレのドアの閉まる音が大きい ・本館1階男子トイレの液体せっけんが出にくい ②一般講座・講習受講者に対してアンケートを実施した。 ・交通が不便8件 ・熊本市内から遠い13件 ・受講料を安くしてほしい3件 ・トイレを全て洋式にしてほしい3件 ・講師の先生の声が聞き取りにくい2件 ・センターの看板などが分かりにくい [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) ・自動販売機をもっと設置して欲しい ・自動販売機を複数メーカー設置して欲しい ・トイレ、洗い場が水しか出ないので冬がとても冷たい ・消毒液のにおいが強くて、荷物や服につくので嫌だ ・道が狭くて複雑なので、初めて来るときに時間がかかった (南熊本校) ・駐車場の草が背丈まで伸びており、周囲から目隠しになって防犯上よくないと思う ④訓練について 特になし
--

・アンケート結果に対する対応状況

- ①施設使用申請者アンケートについて
- ・本館1階女子トイレのドアに対し、ドアクローザーの取替修繕を行った。
 - ・本館1階男子トイレのドアに対し、液体せっけん入れの取替を行った。
- ②一般講座・講習受講者アンケートについて
- ・交通が不便、熊本市内から遠い、受講料を安くしてほしい、トイレを全て洋式にしてほしいとのご意見については未対応。
 - ・講師の先生の声が聞き取りにくいのご意見については、ポータブルアンプ及びピンマイクにて対応。
 - ・センターの看板などが分かりにくいのご意見については、一部設置箇所を移動して対応。
- ③施設の利用について
- ・花園校の要望については、こちらの独断で対応できない部分が殆どなので市と協議する旨回答。
 - ・南熊本校の駐車場の草については、要望後ただちに市と協力し剪定した。
- その後、定期的に剪定及び除草剤散布を行い、背丈が伸びる前に処理している。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	現在の管理運営方法となって2年目ということもあり、貸館の利用が伸びていることから、今後も更なる効率的な運営を求めている。
施設の管理	B	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、実習棟等の雨漏りについては指定管理者にて管理できる規模を超えているため、市で改修工事を行う。 熊本市事業内高等職業訓練校においては、賠償責任保険において、仕様書に定める賠償額を下回る契約が締結されていたため、是正を求めた。
収支の状況等	B	事業収入26,879千円に対し事業支出26,880千円となり、収支状況としては▲1千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た。

○ 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、現在の管理運営方法となって2年目だが、従前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ている。
 貸館の利用状況が伸びてきていること、(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が増設し、生徒数が増えていることから、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。
 収支の状況を把握し、健全な経営が図られることを注視していく。