

## 指定管理者モニタリング評価シート

施設名	道の駅「アルプス安曇野ほりがねの里」
指定管理者	農事組合法人 旬の味ほりがね物産センター組合
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
募集形態	非公募
施設所管課	都市建設部 監理課

評価の基準	
S	チェック項目をすべて満たしており、かつ、市が期待する水準を上回っている
A	チェック項目をすべて満たしており適切であると評価できる
B	チェック項目の一部しか満たしておらず改善が求められる
C	チェック項目を一つも満たしておらず改善が求められる
-	施設の性格上評価が不要であるもの

評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*		
		指定 管理者	市	指定 管理者	市	
I 総則	1 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を従事者が理解し、利用者に周知しているか	・従事者が、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解しているか	A	A	情報センターを利用して、ミニイベントを行っているが、年間を通じての活用方法を考える必要がある。	施設の設置目的等について理解が得られ、適正に管理されているが、情報発信については工夫していく必要もある。
	2 施設の管理運営を通して、設置目的を達成できているか	・提供しているサービスは、施設の設置目的に対応しているか ・設置目的に照らし、利用者が公平・公正に利用できているか	A	A		概ね目標は達成している。
	3 責任者を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か	・効率性を重視した従事者の配置を行っているか ・各従事者は、他の従事者の業務状況等を適切に把握しているか ・募集要項、協定又は事業計画書等における従事者体制と実際の体制に相違がないか	A	A	毎月、理事とリーダー会議を行い、各部でもミーティングを行い意識の共有化を図っている。	事務管理者により適切に行われている。
	4 従業員の労務管理は適切か	・法定3帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が整備されているか。また、労働条件を書面で明示しているか。 ・最低賃金以上を支払っているか。また、時間外勤務の割増率(時間外25%以上、休日35%以上)を守っているか。	S	A	毎年2月に個人面接を行い、労働条件を書面で明示している。賃金も最低賃金以上支払っている。	事務管理者により適切に行われている。
	5 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接遇態度は適切か	・名札を着用する等利用者から従事者であると分かるようになっているか ・従事者の服装は適切か ・電話の対応は丁寧で適切か ・挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧であるか	A	A	従業員、組合員は全員名札を着用している。視察研修や講習会を実施している。	適切に行われている。
	6 募集要項・仕様書に定めたとおり開館しているか	・募集要項、協定又は事業計画書等に定められたとおりに開館しているか	A	A		適切に行われている。
II 利用者満足	1 利用者満足度調査(利用者アンケート)	・利用者満足度調査(利用者アンケート)を実施しているか ・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をまとめて全従業員が情報を共有しているか ・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をふまえて、指定管理業務の改善を行っているか	B	B	毎年アンケートを実施して、お客様からの意見をまとめ、改善すべき所は改善している。	アンケート調査に基づいた要望等の検討を行う必要もある。
III 危機管理	1 危機管理マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・危機管理マニュアルが作成されているか ・従事者全員が危機管理マニュアルを理解しているか ・危機管理マニュアルに従った訓練が実施されているか	A	A	各部ごとに、防火管理者を置き、年2回消防訓練を実施している。	適正に作成、実行されている。
	2 地震の際の対応マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・地震の際の対応マニュアルが作成されているか ・従事者全員が地震対応マニュアルを理解しているか ・地震対応マニュアルに従った訓練が実施されているか	B	B	地震対応マニュアルは作成されているが、実際地震対応の訓練は行ったことがないので、今後消防署に相談していく。	実践を見据えた訓練が必要。
	3 災害時の連絡体制	・地域や関連機関等との連携体制を整備しているか	A	A		整備されている。
	4 感染症対策を講じているか	・新型コロナウイルス感染症などの感染症対策を行っているか	A	A	店内入口にアルコール消毒を設置、従業員全員マスクを直用し、お客様にも着用してもらう。かご、机など定期的に拭き、換気も行っている。お客様にも距離を取って並んで頂き、感染対策を行っている。	適正な対策が講じられている。
IV 施設・設備の維持管理	1 建物・設備及び外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能が保持されているか	・目に見える損傷がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれているか。また、避難経路に障害物は置かれていないか。 ・発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか ・建物、設備の保守点検に関して募集要項、協定又は事業計画書のとおり管理が行われているか。	A	A		適正に管理され、不具合箇所等について迅速に処理(報告)されている。
	2 備品が適切に管理されているか	・市の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しているか ・備品がすべて揃っているか ・備品に損傷がなく、良好な状態を保っているか	A	A	物産センターで購入、修理したものは記録に残している。	適正に管理されている。
	3 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・清掃業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されているか ・消耗品の補充が適切に行われているか ・清掃道具の不具合は直ちに処理し、常に適切な状態が保たれているか	S	A	毎日組合員、従業員が駐車場周辺の清掃を行っている。トイレと情報センター内の清掃は、業者に委託している。	こまめな清掃が行われ、常に快適に利用できる状況である。
	4 安全で安心感ある環境を確保しているか	・警備業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・鍵の管理方法が明確になっているか ・日常、館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するよう務めているか	A	A		犯罪防止のため駐在所に対しても巡回を依頼するなど未然防止に努めている。
	5 ゴミ減量等への取組は適切か	・ゴミの発生抑制に取り組んでいるか ・再利用・再使用に取り組んでいるか	A	A	業者に委託している。	適正分別され処理されている。
	6 浴室の管理運営に関して、法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・浴室の衛生管理業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・塩素濃度等の測定を適切に行っているか ・レジオネラ菌等への対策適切に行っているか	-	-		

評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*		
		指定 管理者	市	指定 管理者	市	
V 運 営 業 務 及 び サ ー ビ ス の 質 の 向 上	1 利用料金等の減免対応	・減免内容は適切か	-	-		
	2 利用者が利用しやすい受付案内をしているか	・受付窓口が明確になっていて、利用者に不便をかけていないか ・必要に応じて電話やホームページ、各種資料等により利用者からの問い合わせに対応できるか	A	A	適正な対応が行われている。	
	3 すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	・必要に応じてサービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物を作成しているか ・広報誌やPR誌を作成するなど積極的に広報・PR活動を実施しているか ・必要に応じて見学などの希望に対応しているか	A	A	視察研修の受入を行い、ホームページでもイベント等の案内をしている。 パンフレットや地域観光資料等適正に情報発信ができているが、見やすい配置やこまめな整理等について検討されたい。	
	4 個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか	・施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されているか ・全従事者が一貫した認識を共有した上でサービスを提供しているか ・従事者の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等を適時見直しているか	A	A	各部毎月ミーティングを行って従業員の意識の共有を図っている。 取り組まれている。	
	5 個人情報の保護に対する体制が整っているか	・個人情報取得する際には必要な範囲内で適切な手段で取得し、目的以外に使用していないか ・個人情報の取り扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されているか ・個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じているか ・必要に応じて、個人情報の取り扱いについての研修を実施しているか	B	B	個人情報は、事務所で管理し、施錠しているが、マニュアル作成や研修会は実施していないので、今後検討する。 マニュアル整備が必要。	
	6 事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	・事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備しているか ・過去に発生した事故の内容や対応内容をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応策を行っているか ・事故防止策の研修を実施しているか	A	A	安全衛生委員会を毎月行い、産業医の先生の指導のもと安全に配慮している。 必要な取組が行われている。	
	7 利用者の意見や苦情を把握できる環境を整備しているか	・利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか ・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか ・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか	A	A	ご意見箱を設置し、お客様の苦情などについては、組合員、従業員に通報で知らせ、改善につとめている。 意見箱等を設置し、利用者からの意見聴取は行われているが、どのように反映されているのか明確ではない。	
	8 施設活性化のための創造事業(自主的な事業)を適切に実施しているか	・施設活性化のための創造事業に関して、募集要項、協定又は事業計画書のとおり実施されているか ・定期的に施設活性化のための創造事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映しているか	A	A	イベントを実施することで、地域との一本化に努めている。 情報交流室を有効活用したイベントを開催している。	
VI 地 域 と の 連 携	1 地域や地域住民との交流・連携への取り組み	・必要に応じて地域住民、区、公民館等と情報交換等を行うなど地域の意見や要望を尊重しているか ・近隣の他施設と連携し、情報交換を行っているか	A	A	学校給食に、食材を提供している。 物産センターと連携し、地域活性化に寄与している。	
	2 市民を積極的に雇用しているか	・施設の従事者として市民を積極的に雇用しているか	A	A	市民の雇用は100%だが、人手不足 雇用している。	
VII 収 支 状 況	1 管理経費の執行状況	・適切な経理書類が作成されているか ・経理を担当する従事者を設置しているか ・収支決算書に記載されている項目に関し、伝票が存在するか ・通帳や印鑑等が適切に管理されているか ・経理書類の作成にあたっては税理士等の専門家の指導・助言を受けているか	S	A	会計事務所に委託して毎月監査を受けている。年3回内部監査も実施している。 担当従事者により適正に処理されている。	
	2 指定管理者申請書で示した収支と実績は合致しているか	・指定管理者申請書の収支計画と実績は大差ないか ・指定管理者申請書の収支計画と実績に差が出た場合に、その原因を把握して必要な対策をとっているか	A	A	合致しており、問題ない。	
コメント*	指定管理者	上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	・道の駅の特性上、防犯面において防犯カメラの活用も含め、警察との連携は当たり前であるが、夜の対応は難しい面がある。限られた予算で運営しなければならないので限られてしまう。新型コロナウイルス感染症の対策で定期的に除菌はしている。今後の予想が難しいと同時に、経費面も大変になる。			
	施設所管課	上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	道の駅(公衆トイレ・情報交流室)は、快適に安心して利用できるよう指定管理者により管理されているが、利用者の要望や満足度を把握し、さらなる満足度向上のため、対策案を計画・実行することが重要である。			

\*コミュニティ施設については評価、課題・要改善事項の記入及びコメントの記入とも市のみ