

令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

施設名	湯多里山の神
指定管理者	㈱芙蓉
指定期間	令和1年度 から 令和5年度 (5年間)
募集形態	非公募
施設所管課	商工観光スポーツ部 観光課

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		
	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		
	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		
	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。	A	A		
	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客態度は適切か	・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	B	B	閉館間際の接客に対するクレームがあった。利用者の気持ちを考えた対応を取るよう徹底する。	・閉館間際(入館締切間際)であっても、気持ちよく利用してもらえるよう努めてください。 ・電話対応では、基本の徹底(施設名を正確に伝える、「お世話ありがとうございます」などの気配り言葉)に努めてください。
	6 募集要項・仕様書に定められ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		
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	A	A		
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 (B)	A (B)	危機管理マニュアルに基づき、年2回、防火・防災・救命訓練を実施。	引き続き、マニュアルに基づく定期的な訓練の実施を継続してください。
	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	A (B)	A (B)	同上	立地の特性上、地震発生時のリスクが高くなっています。引き続き、マニュアルに基づく定期的な訓練の実施を継続してください。
	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		
	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		
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	ボイラー設備:年1回、外部業者による点検整備を行っている。 配管設備:年1回、外部業者による清掃作業を行っている。 自動ドア:年3回、外部業者による点検整備を行っている。	
	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	台帳を作成し、管理・修理している。	
	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	A	A	適宜、従業員が館内の清掃美化を行っている。	
	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	適宜、従業員が館内を巡回している。夜間は警備会社に委託している。	
	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		

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	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	A	A	・毎朝、清掃実施後、全浴槽の湯の入れ替えを行っている。 ・残留塩素の自主検査を、毎日3回、全浴槽で実施している。 ・外部業者による水質検査を、年1回実施し、結果を館内に掲示している。				
	1	利用料金等の減免対応					A	A	いい風呂の日割引、社会保険協会割引等を実施している。
		2					利用者が利用しやすい受付案内をしているか	A	A
	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	A	A					
		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	A	A
	5	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A					
		6					事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A	A
	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	B	B	アンケート用紙を設置し、利用者の意見については、従業員間で共有しているが、改善点の公表が未実施。	「お客様の声」のように、利用者の意見・改善点が公表できる場を設置してください。 ・良い意見については、HP等に掲載するなど、積極的にPRに活用してください。			
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	B(A)	B(A)	新型コロナウイルス感染拡大にともない、予定していた行事を縮小・中止した。	新型コロナウイルス感染拡大にともないイベントの規制等も緩和されつつあります。感染対策にも配慮しながら、可能な行事は実施していくよう検討してください。			
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	A	A	地元青空市の野菜の委託販売を行っている。				
	2	市民を積極的に雇用しているか	A	A					
VII 収支状況	1	管理経費の執行状況	A	A					
	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	B(A)	B(A)	新型コロナウイルス感染拡大と光熱費高騰等の影響により、収支状況が悪化している。	政府支援を積極的に活用していただくとともに、コスト削減にも努めてください。			
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	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大、光熱費高騰、諸費用の値上がり等により、大変苦しい運営状況が続いています。 ・施設も老朽化してきてはいますが、日々の清掃・修繕で、美化を保つよう努力しています。 ・今後も、利用者の方々が気持ちよく入浴していただけるよう、サービス向上に努めてまいります。 						
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大も3年目に入り、人々の価値観や旅行意欲、旅行スタイルも変化してきています。ニーズを捉えたPRや対応に努めてください。 ・建設から30年が経過し、老朽箇所が目立ってきています。引き続き、老朽箇所の把握に努めていただき、計画的な修繕を行ってください。 ・鉱山を扱う施設となっていますので、引き続き、事故防止に努めてください。 ・リピーターの維持に努めていただくとともに、新規利用者の獲得に向けた取り組みも積極的に行ってください。 						

*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