

令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

施設名	穂高陶芸会館
指定管理者	公益財団法人安曇野文化財団
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	教育部 文化課

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	課題：展示品が洗馬焼が中心であり、安曇野市民には知名度が低く入館者の確保は難しい。集客力のある作品展示が必要	良好な状態であるが、さらに充実するように努めること。
	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	改善項目：R5年度は常勤講師1名の後継者確保	良好な状態である。
	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。	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		
	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	A		
	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)	地震発生時の緊急連絡マニュアルの作成	マニュアルを作成し、従業員への周知や訓練などマニュアルが浸透する取り組みが見られる。
	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 (S)	A	ガイドラインに即した一般的な対策を講じている。他の施設と比較して特に優位な状況ではないことを認知した。	ガイドライン等に即した一般的な感染症対策を実施している。
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	課題：建物の屋根及び外壁の補修や塗装が必要【開館以来メンテナンス工事が実施されていない】	良好な状態である。施設の改良について、委託者と受託者で検討することが必要。
	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 (B)	A (B)	改善項目：前回【R2】調査時には、利用者からの電動自転車の要望が強い旨報告したが、今年度、財団の自主事業収益により1台増を予定している。	良好な状態である。
	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	課題：トイレに洗浄機能付便器を早期に設置願いたい。	良好な状態である。施設の改良について、委託者と受託者で検討することが必要。
	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		職員が一人で勤務する際は、防犯対策に細心の注意を払うこと。
	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	
	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					
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	A	A			
	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	・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		
			・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				
	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	A	A		
			・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				
	5	個人情報の保護に対する体制が整っているか	・必要に応じて見学などの希望に対応しているか	A	A(B)	個人情報管理の重要性につき、逐次研修及び啓発を実施している。	個人情報の取り扱いについて、良好な状態といえます。しかし、メールの誤送信による個人情報の流出など、引き続き適正な管理に努めてください。
			・個人情報を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				
6	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	・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	A	A(B)	焼成中の事故防止のため、焼成室への講師以外の立ち入りを禁止している。	良好な状態である。	
		・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					
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	・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	A	A	電動轆轤の使用時には周囲の作陶者に注意喚起を行っている。逐次、講師による事故防止研修を実施している。		
		・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					
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	・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	A	A			
		・事故防止策の研修を実施しているか					
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	B(A)	B(A)	地域との連携を図りたい	区や地区公民館の受け入れなどにつながる情報発信をして、地域住民の活用を促進すること。	
	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	・適切な経理書類が作成されているか	A	A		
			・経理を担当する従事者を設置しているか				
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	・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	A	A			
		・通帳や印鑑等が適切に管理されているか					
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	<p>【独自取組】 豊科近代美術館とのコラボ事業を実施し、2館の活性化と入館者や利用者増を図っている。近代美術館のバラ祭りには友の会の方々が参加し、館のアピールや会員の勧誘を実施し当館の活性化に寄与している。また、紅葉の時期には"野点"や、友の会の展示会等を実施し、入館者増と作陶体験者の勧誘等に努めている。</p> <p>【施設・備品要望】 焼成窯の劣化があり、何時使用不能となるか心配である。市側には、毎年、窯交換の予算要求を行うよう要請している。</p>				
	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	<p>・来場者数の増加するような工夫が見られます。実績につながるよう計画・実施・確認・改良を行ってください。</p> <p>・穂高陶芸クラブのホームページをリンクするなどホームページの工夫が見られますが、施設情報を小まめに更新などウェブを活用したPRも検討してください。</p> <p>・展示室の利用者が少ないので、増加するように工夫をお願いします。</p> <p>・安曇野スタイル、安曇野市ミュージアム活性化事業実行委員会など、文化芸術に関する団体等との協働を推進してください。</p>				

*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