

令和5年度 指定管理者モニタリング評価シート

| 指定管理者の情報 | | 評価の基準 | |
|----------|----------------------|-------|--------------------------------------|
| 施設名 | 安曇野しゃくなげの湯 | 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。 |
| 指定管理者 | 株式会社ユアーズ静岡 | 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。 |
| 指定期間 | 令和4年度 から 令和8年度 (5年間) | 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。 |
| 募集形態 | 公募 | 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。 |
| 施設所管課 | 観光課 | - | 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 | 指定管理者 | | 市 | |
|------------------|---|----------|--|----------|---|
| | | 評価 | 課題・要改善事項 | 評価 | 課題・要改善事項 |
| 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 | 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 | 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 | B (A) | 支配人を中心に従業員の配置に留意し、適切な人員配置をしています。但し、副支配人については現在空きの状態となっています。 | B | 適正な施設の管理の為、施設の状況を深く理解しており、継続して勤務できる支配人及び支配人補佐(副支配人)の配置をお願いします。 |
| | 4 従業員の労務管理は適切か | A | 当館及び本社にて適切に整備処理されています。 | 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 | A | 過去にクレーム等を受けたことがあり、その都度改善を行ない顧客サービスに努めています。これからも更なる向上を目指し、従業員教育を徹底していく所存です。 | B | 従業員の言葉遣いや態度について市にも苦情が寄せられており、利用者の声に寄り添った接遇が行えるよう、社内研修などを実施してください。 |
| | 6 募集要項・仕様書に定められたとおり開館しているか | A | | A | |
| II 満足度の | 1 利用者の満足度について、利用者の要望、不満足に対してどう対応しているか | A | アンケートを実施しており、従業員間での情報共有を行ない、改善可能な事項については都度速やかな対応をしています。 | 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 | A | 危機管理マニュアルを作成し、従業員間にて共有化をしています。 | A | |
| | 2 災害時の連絡体制 | A | 整備して、共有しています。 | 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 | A | 随時施設の維持管理に努めて参ります。また施設も7年目を過ぎ、故障箇所も目立つようになってきましたので、安曇野市と協議の上適時対応して参りたいと思います。 | B (A) | 施設・設備の老朽化が目立つようになってきており、今後は、定期的に設備の保守管理を行い、点検結果を市へ提出するなど適正な管理をお願いします。 |
| | 2 備品が適切に管理されているか | A | 台帳の整備を行ない、日々管理・修繕を行っています。 | A | |
| | 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 | A | 随時従業員が巡回し、美化に努めています。また朝晩・日中の清掃にも注力を注ぎ、清掃道具に於いても常に配慮を注いでいます。 | A | |
| | 4 安全で安心感ある環境を確保しているか | A | 責任者を決め管理を徹底しています。また夜間は警備会社に業務を委託しています。 | A | |
| | 5 ゴミ減量等への取組は適切か | A | 取引業者に依頼して持ち帰りを徹底しています。また出さない努力もしております。更に、分別リサイクルにも注力を図っています。 | A | |

| 評価項目 | | チェック項目 | 指定管理者 | | 市 | | |
|----------------------|--|---|--|--|---|----------|--|
| | | | 評価 | 課題・要改善事項 | 評価 | 課題・要改善事項 | |
| 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 | 清掃及び塩素濃度測定は毎日毎時実施しております。浴槽に関しましては高濃度洗浄を週1回実施。また年2回の水質検査は外部業者に委託し、結果報告は館内にて掲示しています。 | A | | |
| | | ・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 | | | | | |
| | 1 | 利用料金等の減免対応 | A | 70歳以上及び障害者に適用。 | A | | |
| | 2 | 利用者が利用しやすい受付案内をしているか | A | 常時受付に人員配置(2名)。電話対応及び館内掲示等にて対応しています。 | A | | |
| | | ・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 | | | | | |
| 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 | 館内掲示・ホームページ・SNS・地元広報誌等媒体を使ったPRを行っています。 | 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 | | | | | | |
| | ・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 | | | | | | |
| 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に、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 | B | 全従業員すべてまでとはいかない(高齢者雇用含む)が、研修会・講習会等でのスキルアップを実施しています。 | B | 従業員の意見を取り入れながら、わかりやすいマニュアルを整備し、全従業員が一定水準以上の接客が行えるような取り組みを行ってください。 | | |
| 5 | 個人情報の保護に対する体制が整っているか | A | マニュアルを作成し定期的に整備を行ない、支配人が責任者となり管理を行っています。 | A | | | |
| | ・個人情報取得の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 | | | | | | |
| 6 | 事故防止のための体制の構築・取組を行っているか | A | 危機管理マニュアルを作成しています。事故発生時には原因と再発を防ぐため、徹底した改善策を講じています。 | A | | | |
| | ・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 | | | | | | |
| 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 | A | アンケートBOXを設置し、貴重なご意見(改善点含む)は公表掲示をしています。また電話・メール等のご意見についても同様に対応をさせていただきます。 | A | | | |
| | ・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 | | | | | | |
| 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 | 新型コロナ感染拡大防止対策ということで、相変わらずイベント等は控えている状態です。思うように集客力アップが出来ず、苦戦している状況です。 | B | 計画したものの、実施されなかった事業があった。施設の活性化のため積極的な創造事業を実施してください。 | | |
| 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 | 隣接しているVif稲高とは定期的な意見交換を行ない、集客力アップに繋げるよう努力をしています。また近隣施設との交流を図り、同じく集客力アップを目指しています。 | A | | |
| | | ・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 | | | | | | |
| 2 | 市民を積極的に雇用しているか | A | 8割強が市内従事者です。 | A | | | |
| VII 収支状況 | 1 | 管理経費の執行状況 | A | 税務帳票類はすべて本社にて作成管理。収支報告書は支配人の作成管理。関連する伝票(帳票類)等は書庫(スチール棚)にて保管管理。通帳類は金庫にて保管。印鑑類は本社にて保管管理。また年に数回税理士の指導を受けています。 | A | | |
| | | ・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 | | | | | | |
| | ・経理書類の作成について税理士等の専門家の指導・助言を受けているか | | | | | | |
| 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 | B | 新型コロナ感染拡大防止対策ということで、入館者数及び売上減となりました。 | B(A) | 新型コロナウイルス感染拡大防止対策が不要となった場合に備え、堅実な収支計画を策定し、運営してください。 | | |
| | ・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 | | | | | | |
| コメント | 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 | 指定管理者 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ感染症も今年度4月以降は第5類に移行するという事で、イベント等の積極的な展開を目指して集客力アップに繋げて参ります。 ・従業員のスキルアップ(教育)を図り、お客様ファースト目線で地域一番の温浴施設を目指します。 ・設備機器の点検・メンテナンスを正確に行ない、お客様にご迷惑のかからない施設を目指して参ります。 ・引き続き、施設の運営管理(維持管理)に注力をして参ります。 | | | | |
| | 施設所管課 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症が5類感染症へと位置づけられることにより集客が見込まれるため、創造事業を積極的に実施するなど利用者の維持・拡大に努めてください。 ・開館から6年目を迎え施設及び設備の老朽化が目立つため、日常的な保守点検を徹底し、予防的な修繕が可能となるよう取り組みをお願いします。 ・利用者から寄せられた意見に耳を傾け、接客の改善が行えるよう支配人が中心となり、指導、研修が行えるような環境を作ってください。 | | | | | |