

令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

| | |
|-------|----------------------|
| 施設名 | 自然体験交流センター「せせらぎ」 |
| 指定管理者 | 「せせらぎ」を愛する会 |
| 指定期間 | 令和3年度 から 令和5年度 (3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 施設の設定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、施設の設定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、施設の設定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 | 日報の記載/連絡メモを利用し、業務状況の把握を図っている。 | |
| | 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。 | 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 | B | B | 2名の従業者で対応。また利用者も固定されており、名札は特に着用しておりませんが、新規利用者対応を考慮し、名札着用を検討いたします。 | 電話を含めた利用者への対応は、大変丁寧に気持ち良く、適切な対応をされていると思います。リピーターの利用が多いことと思いますが、新規利用者からも従事者と分かるよう、名札着用の検討を進めてください。 |
| | 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 | B | B | 利用者アンケートは実施していませんが、利用についての感想等伺っており、利用者満足を向上させるべく意識しております。 | イベント・各種教室参加者を対象としたアンケートを実施し、結果を集計して情報共有を図るなど、満足度を客観的に測れるように取り組んでください。 |
| 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 | 令和3年度に防火管理者が交代し消防計画を再作成いたしました。また法令に基づく消防訓練を実施しております。 | |
| | 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 (C) | A (C) | 地震対策マニュアルを作成、施設実態に即したものにアップデートしてまいります。毎年5月に防災士を講師にお願いし、防災(地震・洪水)講習会を実施しています。 | 前回からの指摘を踏まえ、地震対策マニュアルが作成されました。非常時に際して、マニュアルに基づいた対応をできるよう、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 | 市からの指示、また管理者の判断に基づき対応しております。 | |
| 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 | 市と協議しながらの対応しております。管理者側で対応できるものは対応しております。特に施設外側については将来的な対応確認のため、全体的な確認が必要と考えます。 | 施設の損傷箇所については、軽微なものも含め把握し、可能なものは管理者にて修繕していただいております。大がかりな修繕は、市で予算化して対応を進めています。 |
| | 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 | | |
| | 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 | 利用者が不快感を感じないように日常の清掃/消耗品の補充に注意を払っております。 | 施設内は常に清潔な状態が保たれ、施設外周の草木・芝生も丁寧に管理されています。 |
| | 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 | | |
| | 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 | | |
| | 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 | A | A | | |
| | 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 | | |
| | 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 | B | B | もう少し積極的な広報・PR活動が出来ればと感じており、その方策を検討しております。(地元画家さんの展示会の開催等) | 会員に向けた情報提供は行っていることと思いますが、一般の方に向けた広報やPR活動も積極的に進めてください。 |
| | 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 | B | B | マニュアルはなく、業務手順書(引継ぎ書)での対応となっており、見直しを含め検討いたします。 | 従事者間で提供サービス、業務手順等は一貫していると評価できます。マニュアル化して持続可能な体制を整えてください。 |
| | 5 | 個人情報の保護に対する体制が整っているか | ・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 | B | B | 取扱いには十分注意し不備はないと考えるが、取扱いマニュアル化していません。 | 個人情報の取り扱いに関して不備は見当たりませんが、マニュアル化を検討してください。 |
| | 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 | B | B | チェックリスト、マニュアル化はされていません。事故防止体制の構築・取り組みに努めます。 | 個別のマニュアルではなくても、危機管理マニュアルに盛り込むなど、事故防止体制の構築を進めてください。 |
| | 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 | B | B | 利用者アンケートは実施しておりますが、利用についての感想等伺っており、利用者満足度を向上させるべく意識しております。 | イベント・各種教室参加者を対象としたアンケートを実施し、結果を集計して情報共有を図るなど、満足度を客観的に測れるよう取り組んでください。 |
| | 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 | ・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 | 毎年行事計画を立案しております。しかし、コロナ禍で実施できない、という実状です。 | 縮小・中止がありながらも、積極的に取り組み、地域コミュニティの醸成に寄与していることと思います。コロナに関する規制も緩和されつつあるので、可能なものは通常開催する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 | ・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 | 授業参加は地域の方の参加が多い状況で、交流促進を図っています。 | |
| | 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 | 従事者(2名)は安曇野市民です。 | |
| 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 | A | A | 毎期監事(指定管理者の役員)の監査を受けています。 | |
| | 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 | 計画と実績に大きな差は発生していません。 | |
| 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 | ・指定管理者「せせらぎを愛する会」は、現在会員31名。 ・会長/会長代理/副会長/監事/理事の役員と事務局で毎月定例会を開催し、検討課題の協議を行い、施設の状況の共有を図っています。 ・期初の総会で年間行事を計画し、会員・授業参加者にも周知し参加を促す等の取組みをしておりますが、コロナ禍で思うように行事が行えない、というのが実状です。 ・各教室の宣伝のため、年間授業スケジュールを掲示しています。 ・小学校/中学校の生徒さんが足を運んでくれる行事が出来ないか考えています。 | | | | |
| | 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 | ・日頃から施設清掃や手入れがこまめに行われていることで、施設は清潔な状態が保たれています。また、施設利用者等から提供された御宝田遊水地に飛来した白鳥の写真を多数掲示するなど、地域の魅力を伝える空間づくりに努めていただいています。 ・地域住民の交流、憩いの場として定着した施設となっておりますが、今後は、小学校、中学校を含めた若年層の利用や、市外、県外からの来訪者の利用促進を図れるよう、さらなる取り組みを期待します。 ・花火や三川合流、リバーアクティビティといった自然体験など、白鳥以外にも地域の魅力を伝える、新たな試みにも積極的に取り組んでいただき、新たな利用者の掘り起こしを期待します。 | | | | |

*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