

令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

施設名	豊科交流学習センター きぼう
指定管理者	公益財団法人安曇野文化財団
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	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		
		・利用者に対し、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を周知しているか				
	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	A	A		
		・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				
	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	A	A		
		・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				
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。	A	A			
	・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。					
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	A	A			
	・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					
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	A	A		
		・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				
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	B	B	職員の危機意識は高いが、社会の多様化、個人の考え方の多様化等により、危機管理の精度を更上げていく必要に迫られている。	危機管理マニュアルの作成、従業員への周知及び訓練を行ってください。
		・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				
	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	A	A		
	・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					
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		敷地を管理する豊科図書館と合同で防災訓練をしているが、引き続き連携を密にすること。	
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。	A	A		
		・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。				
	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	A	A		指定管理への移行時の台帳を確認・整備するなど適正な管理をしている。
		・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					
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	A	A			
	・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					
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	A	A		チェック項目を満たしていますが、職員が一人で勤務する際は、防犯対策を講じてください。	
	・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					
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	A	A			
	・再利用・再使用に取り組んでいるか					

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	
	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	・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、利用者にとって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	B	B	ウェブを活用した利用促進を検討したい。	市のホームページで施設に関する情報は得られますが、利用促進のため、指定管理者のホームページでも情報発信をしてください
	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	A	利用機会の均等を確保するため、その都度説明を行ったが、対応に苦慮することもある。	
	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	施設の使用 방법에習熟していない部分があるので、利用者の要望に添えるようにすることが課題。	利用者からの要望に対応するだけでなく、使用方法や設備を提案するように努めてください。
	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	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	・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		
	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	利用者の希望が多岐に及び、即、判断を求められる場合も増えた。利用しやすいように細部の改善点を掲示するなど工夫してきたが、かなり手間と労力を要する形になってきた。	利用者のニーズを把握し利便性の高いサービスを目指すこと。
	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		
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	B	B	地域住民、区、公民館等との情報交換の機会を持てるよう検討したい。	地域住民の利用促進のため区に情報提供するなど対策を検討してください。
	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		
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		
	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		
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	・市関係の内部会議に使用されることが多くなりつつある。会議の多用化、絶対数の増加により仕方のない面もあるが、収容力は限られており市民に開かれた施設をめざしてどのように改善・改良していくか検討を進める必要がある。 ・夕方から夜間にかけての勤務は特殊で、適切な管理意識も求められる。人材も確保が難しい。 ・熊井啓記念館の活用について施設管理面からの補助を行うことが課題。現在は、照明の対応、希望者へのDVD放映の対応をしている。 ・新型コロナウイルス感染症の状況を注視する必要があるが、施設の活性化や利用促進のため、2階ロビーへの机・椅子を配置を検討する。 ・図書館との連携し、相互の業務が円滑に進むように協力できるようにしたい。				
	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	・市関係の利用について、適正に行えるように周知します。 ・自動販売機が撤去されたことに伴い給湯室を開放するなど、利用者の利便性が図られた取り組みが見られます。 ・豊科図書館や豊科近代美術館と接している特性を生かし、相互に協力し、各々の業務が円滑に進むようにして下さい。 ・効率的な人員配置をしていますが、ステージの昇降や昇降機を使用した高所作業など、少人数で行うことができない作業への対応が課題です。 ・感染症の状況を踏まえながらですが、施設の賑わいの創出をしてください。例えば、ロビーに机を設置することや、収容人数が多い施設を自習室とするなど工夫してください。 ・ホールの活性化のため、利用者使用方法を提案しより有効に利用していただけるよう、努めてください。				

*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の