

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	権現宮マレットゴルフ場	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	穂高マレットゴルフ協会	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	非公募	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	スポーツ推進課	-	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	・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 ・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	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	管理者が毎日勤務している予定表を作成して、グループ内で話し合いを密に行い、問題点を処理している。	A	引き続き、問題があればグループ内で共有してください。
	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 ・従業員の労務管理について、外部の専門家に相談・確認をしているか	-		-	
	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ないか ・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	決められた制服、制帽、名札を着用している。対応は適切に行うように注意しあい、丁寧な対応を心がけている。	A	管理人同士でチェックしあい引き続き丁寧な対応をお願いします。
	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 利用者の満足度	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	・利用者の満足度の調査（利用者アンケートや聞き取り）を実施しているか ・利用者の要望等の情報を従業員で共有しているか ・利用者の要望等をふまえて、指定管理業務の改善を行っているか	A	利用者アンケート箱を設置して管理しています。	A	引き続きアンケートを実施情報共有及び改善に努めてください。
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。作成されている場合は、想定されている災害等を記載してください ・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	A	危機管理マニュアルを作成し、掲示してあります。	A	有事の際は、マニュアルに沿った対応をお願いします。また定期的なマニュアルの見直しも検討してください。
	2 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	掲示しています。	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	・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	定期的に施設点検をして不具合箇所は会員の技能者をお願いして修理し、大規模な修理は都度所管課に上申しています。	A	施設の維持管理状況は良好です。費用が掛かる修繕の場合にはこれまでと同様に協議してください。
	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	作業マニュアルを作成して適切に管理しています。	A	引き続き作業マニュアルに沿った管理をお願いします。
	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	ゴミは利用者が持ち帰るように指導してきた。	A	今後も同様の取組をお願いします。

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	-		-	
		・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	-		-	
	2	利用者が利用しやすい受付案内をしているか	A	受付は、管理人が適切に対応しています。	A	報連相を心掛け、引き続き丁寧な対応をお願いします。
	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	必要事項、連絡事項は白板に掲示しています。	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	A	業務マニュアルを作成、管理人さんを中心に、サービス水準を確保している。	A	マニュアルに沿った対応を今後もお願いします。定期的な講習やマニュアルの見直しなども検討してください。
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	A	会員名簿作成には取り扱い注意の表示する。大会成績表、名簿は同日発表その後は役員のみ保管です。個人情報の取り扱いには十分注意して電話番号、住所、生年月日等は記入しないようにしている。	A	引き続き細心の注意を払って対応をお願いします。役員等変更になった際には対応方法の確実な引継ぎをお願いします。
		・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	・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	A		A	
		・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	・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	A		A	
		・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	・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	A		A	
		・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				
VI 地 域 と の 連 携	1	・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	A	地域との交流会公民館事業と連携して平日では参加者が少なく休日に変更する（6年度より）	A	
		・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		A	
VII 収 支 状 況	1	管理経費の執行状況	A		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				
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	A		A	
		・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	毎年チャリティーマレットゴルフ大会を開催し、募金を社会福祉協会穂高支部へ寄付。定期的に道路沿いのゴミひろい、早めの草刈作業を行い環境美化に努力している。熊の出没等で理事会で10月3日から閉場を16時とした。穂高公民館を連携して、市長との交流会を継続。会員がますます減少して今後の活動が心配です。施設設置目的サービスの為今後ともご協力をお願いいたします。			
		施設所管課	施設が良好に管理されています。 条例上、開場期間は4月から11月となっているため、期間を変更する場合には市の承認を得てください。 熊、災害等の際には臨機応変に対応いただいているので、引き続き利用者の安全も確保しながら運営をお願いします。			