

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	豊科水辺公園マレットゴルフ場・豊科水辺マレットノース18	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	豊科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	A	総会資料として協会員全員に規約を配布し、総会開催時に内容確認の為の説明を実施。	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	施設の整備を通して利用者の要望に答え都度改善を行っており、誰でも快適にプレー出来る環境を提供している。	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	A	組織体系を明確化したうえで各役割に応じた業務配置の適格化を行っている。	A	
	4 従業員の労務管理は適切か	-		-	
	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客態度は適切か	A	従事者であることを名札着用で示し、初めて使用する方からの問いには丁寧に対応する様心掛けている。	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	A	開閉場時間は各所に掲示し、変更の際も掲示し明確化を図っている。	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、不満に対してどう対応しているか	A	毎年アンケート調査を実施、回答内容を纏めた上で改善点・要望について従事者で協議、改善可能な内容については都度対応し、不可の案件は市の担当部署へ対応を要請。	A	引き続きアンケートを実施し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	A	危機管理マニュアルを作成、掲示しており、毎年（7月末～8月上旬）に洪水対応演習を実施。	A	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	A	緊急連絡体系図を掲示。	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	使用に適さない状態となった場合は直ちに閉場とし、組織として対応か否かを判断、対応不可の場合は直ちに市担当部署へ連絡、協議の上対処している。	A	
	2 備品が適切に管理されているか	A	市貸与品は1品目7台に限られ、他は全て指定管理者調達品となっており、備品台帳により員数管理を行っている。	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	日常点検（毎日場内の点検、ゴミ拾い、トイレ清掃）を実施し、都度消耗品の補充、衛生状態の保持に努めている。	A	利用者が気持ちよくプレーできるよう引き続き対応をお願いします。
	4 安全で安心感ある環境を確保しているか	A	開場期間中は日常点検を実施しており、閉場期間中でも週間点検を実施し、場内の異常の有無を把握、異常があった場合は関係者間で協議し都度対応している（今迄対応が必要な内容は発生していない）。	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	
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	毎年減少傾向だが、主なゴミは場内清掃で回収された物で、持ち帰りの啓発を行っているが河川敷であることから堤防脇の投棄物も含まれる。	A		
		・再利用・再使用に取り組んでいるか					
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	-		-		
	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	A	受付は各所に掲示し明確化を図っており、連絡先は掲示板に掲示。	A	
			・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	・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	A	各種団体等の情報を掲示できる場所を設置し、利用者が確認可能な状態を確保している。	A	
			・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	・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易く明文化（マニュアルの作成等）されているか	A	施設内の清掃に関するマニュアルを作成、年度初めの総会資料として全協会員に配布、また、日報ファイルにも添付し、確認可能な状態としている。	A	マニュアルに沿った対応も今後お願いします。
			・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							
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	個人情報は電話番号、生年月日、住所の3点を収集、管理は事務局が担当し、緊急時の連絡以外の開示、使用は行っていない。	A	引き続き細心の注意を払って対応をお願いします。担当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	初心者講習会の説明資料として、また、大会開催時等に安全に関する注意喚起を行っている。	A	河川敷内のため、水災害には十分注意してください。	
		・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	IIの回答内容類似口頭により、寄せられた意見で改善可能な案件については都度対応、意見箱設置は今後検討とする。	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	初心者講習会を3回/年開催、募集は市内全域として新聞2紙と広報あづみのに掲載し利用者増を心掛けている。	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	市内他マレットゴルフ協会との交流会、情報交換等を実施。	A	従事者間で共有し、今後の運営等に反映してください。	
		・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	原則として協会員が担っている。協会員は市内在住者。	A		
VII 収支状況	1	・適切な経理書類が作成されているか	A	経理を担当する従事者を設け、年度途中での内容確認、年度末の会計監査を実施し、内容に相違がないことを確認した後に、定期総会にて報告、結果については市担当部署へ報告を行っている。	A	ダブルチェック等により、今後も適正な管理をお願いします。	
		・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	・指定管理者申請書の収支計画と実績は大差ないか	A	同上	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	前回の要望内容の回答で、河川敷であることから、インフラの設置が出来ないことは仕方ないことと理解しますが、防犯灯はソーラー発電式の設置が可能だと思われますので、設置の方向で検討頂きたくお願いいたします。				
		施設所管課	施設が良好に管理されています。緊急時等には早急に市担当者との連絡がとれており、引き続き密な協力連携をお願いしたい。				