

## 令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

施設名	道の駅「アルプス安曇野ほりがねの里」	
指定管理者	農事組合法人旬の味ほりがね物産センター組合	
指定期間	令和1年度 から 令和5年度	(5年間)
募集形態	非公募	
施設所管課	都市建設部 維持管理課	

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に従事者が理解し、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		施設の設置目的等について理解が得られ、適正に管理されている。概ね目的は達成している。
	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	新たに観光情報として堀金道祖神マップを作成し掲示した。	新たにマップを作成を行い、情報発信に努めており概ね目的は達成している。
	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		事務管理者により適切に行われている。
	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。	S	S		事務管理者により適切に行われている。
	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	・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	S(A)	S	従業員、組合員は制服と名札を着用している。マナー講習会を実施し、お客様対応の向上に努めている。	適切に行われている。
	6 募集要項・仕様書に定め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	毎日決められた時間に開閉館している。	適切に行われている。
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	A(B)	A(B)	継続的にアンケートを実施し、情報共有を図り、業務の改善を行っている。	アンケート調査に基づき業務の改善が行われている。
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	各部ごとに防火管理者を置き、年2回消防訓練を実施している。	適正に作成され、実行されている。
	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	B	A(B)	地震マニュアルを作成し、令和3年1月に地震訓練を行った。	適正に作成され、実行されている。
	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	整備できている。	整備されている。
	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	開館時は、南北のドアを開放し換気をしている。	適正な対策が講じられている。
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	適切に管理している。	適正に管理され、不具合箇所等について迅速に処理・報告されている。
	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	物産センターで購入、修理したものは記録に残している。	適正に管理されている。
	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	S	S	毎日組合員、従業員が駐車場周辺の清掃を行っている。トイレと情報室の清掃は、業者に委託している。	こまめな清掃が行われ、常に快適に利用できる状況である。
	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	適切に管理している。	犯罪防止のため、警察に巡回を依頼するなど未然防止に努めている。
	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	リサイクルボックスなどあふれて散乱しないように、日々監視し処理をしている。	適正に分別し処理されている。
	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		—	—	
	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	A	適正な対応が行われている。
			・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	A	視察研修の受け入れを行い、ホームページでもイベント等の案内をしている。
			・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、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		A	A	各部毎日ミーティングを行って従業員の意識の共有を図っている。
			・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	・個人情報を取得する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		B	B	個人情報、事務所で管理し施錠しているが、マニュアル作成や研修会は実施していないので今後検討する。	
		・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	安全衛生委員会を毎月行い、産業医の先生の指導のもと安全に配慮している。	
		・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	お客様の苦情などについては、ご意見箱を設置し、組合員、従業員に通報で知らせ改善に努めている。	
		・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	イベントを実施することで地域との一本化に努めている。	
		・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	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		A	A	物産センターと連携し、地域活性化に寄与している。
	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	専属の従業員は置いていないが駐車場は、雇用した市民従業員が毎日清掃している。
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		S	S	会計事務所に委託し、毎月監査を受け、経営相談をして改善に努めている。
			・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	・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	合致しており、問題ない。	
		・指定管理者申請書の収支計画と実績は大差ないか					
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	特に行政発行の大型ポスターには掲載期間が不明なものがある為、日焼けして見栄えの悪い物が掲示されていた。情報交流室のガラスフィルムを貼り替えたことを契機としてガラスにポスターを貼るのを禁止した。また、掲示期間不明のポスターは物産センターの独自の期間を明示して掲載することとした。				
	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	道の駅(公衆トイレ・情報交流室)は、快適に安心して利用できる状態で指定管理者により管理されている。また、課題・要改善事項については、年々着実に改善されているが、個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備が必要である。				

\*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