

令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

施設名	飯沼飛行士記念館
指定管理者	公益財団法人安曇野文化財団
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	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	毎年度事業計画にて【運営方針】、【目標(事業方針)】を計画し、協議会等で報告を行い評価を受けている。	良好な状態である。
		・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	・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					
	・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			入館者が気持ちよく見学できるよう、丁寧な対応を心掛けている。	職員による展示解説を行う等、良好な状態である。	
	・従事者の服装は適切か	A	A			
	・電話の対応は丁寧で適切か					
6 募集要項・仕様書に定めたとおり開館しているか	・挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧であるか					
	・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	アンケート用紙により、利用者満足度調査を実施している。毎月情報をまとめて共有し、業務改善に努めている。	良好な状態である。
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	・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				
		・危機管理マニュアルが作成されているか	A	A	消防法適用外建築物ではあるが、消防計画書を作成しており全職員に周知している。計画書に沿った訓練も実施している。	良好な状態である。
	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	・従事者全員が危機管理マニュアルを理解しているか	A	A		
・地震の際の対応マニュアルが作成されているか		(B)	(B)	消防法適用外建築物ではあるが、消防計画書を作成しており全職員に周知している。計画書に沿った訓練も実施している。	前回モニタリングから改善されており、良好な状態である。	
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	安曇野文化財団と非常参集時連絡網による連絡体制は整備されている。	良好な状態である。	
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	日本博物館協会、県または市などのガイドラインにそった感染防止策を実施している。	良好な状態である。	
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。	A	A	利用者が安全に利用できるよう、安全性の確認に心がけている。不具合が発見された場合は、市所管課へ報告や修繕等により適切に処置している。	良好な状態である。
		・発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか				
	2 備品が適切に管理されているか	・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				
		・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	備品管理は市の所管課とともに資料目録(台帳)の再整備を進めている。	良好な状態である。
		・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	毎朝、職員が館内の清掃、館周辺のゴミ拾いなど美化に努めている。また消耗品には日々目を配り補充するよう心がけている。	良好な状態である。	
	・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					
4 安全で安心感ある環境を確保しているか	・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					
5 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			
	・鍵の管理方法が明確になっているか					
5 ゴミ減量等への取組は適切か	・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					
	・ゴミの発生抑制に取り組んでいるか	A	A	プリント時、使用して問題ない程度の内容のものは裏面を再利用、またはメモ用紙として使用している。	良好な状態である。	
	・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	A	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、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	職員の丁寧な解説により、一貫したサービスの提供を行っている。アンケート調査でも高い評価をいただいている。	良好な状態である。
			・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	B	B	安曇野文化財団や安曇野市の諸規定に準じて対応している。新型コロナウイルス感染症拡大時には、入館時の個人情報収集が行われていた期間もあったが、一定期間保管ののち適切に破棄している。	他の指定管理施設とも連携して、従業員が研修できるようにすること。
			・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	B	B	事故防止策のマニュアルは作成されていないが、来館者の安全確保のため、階段や段差など声掛けによる注意喚起に努めている。	他の指定管理施設とも連携して、従業員が研修できるようにすること。	
		・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	苦情や意見が記入できるようにアンケート紙を置いている。苦情や意見等が寄せられた場合には、速やかに改善し公表する。、現在苦情等は特にない。	良好な状態である。	
		・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 ・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	B	A(B)	館内は常設展示のみにとどまっているが、安曇野ミュージアム活性化事業にも積極的に参加し、情報発信に務めている。	学校ミュージアムや来場者への解説などによりチェック項目を満たしている。	
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(B)	A(B)	区や地域団体との情報交換による入館も増えている。	地元区等と関係を築けており、良好な状態である。
	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		
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	A	A		
			・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				
	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	・常設展のみではあるが、丁寧な解説は好評でありアンケート結果も高評価である。(『大変良かった』と記した方は令和3年度100%、本年も100%継続中) ・学校での学習利用を促進するため、市内小中学校に案内状と共にパンフレットを送付し積極的なPR活動を実施している。 ・公民館主催の講座や安曇野市ミュージアム活性化事業にも積極的に参加し、記念館の情報発信に務めている。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、県が実施している「信州の安心なお店」認証を令和3年度に取得した。令和4年度の更新審査でも認証され感染防止対策を継続実施している。				
	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	・丁寧な解説で好評を得ていますが、時間の都合がある来場者もいるので確認をしてください。 ・雑誌等に取り上げられることもあるので、引き続きPRを行ってください。 ・感染症対策を的確に行っているの、継続してください。 ・安曇野スタイル、安曇野市ミュージアム活性化事業実行委員会など、文化芸術に関する団体等との協働を推進してください。				

*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