

指定管理者モニタリング評価シート

施設名	安曇野市穂高プール
指定管理者	株式会社 フクシ・エンタープライズ
指定期間	平成27年4月1日～平成31年3月31日
募集形態	公募
施設所管課	生涯学習課

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	S	A	HP新設と更新により、施設における具体的情報の周知ができました。また従事者においては事前研修の実施により理解は深まっています。	HP上で管理運営等については確認できましたが、施設の設置目的についても掲載していただきたいと思います。
	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	S	S	ご利用案内を駐車場に新規設置し、分かりやすい運用を心掛けました。またスタッフを増員し、丁寧な案内に務めました。	新規に利用案内の設置及びスタッフ増員によりサービスが向上されました。今後も同様な対応をお願いします。
	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	S	S	事業計画の人員配置に倣い、雇用及び配置ができています。またマルチスタッフの育成により、各配置ポジションに穴がなくなりました。	受付とプール監視の兼務が可能なマルチスタッフが育成配置され、効率化が図られました。
	4 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 ・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	A	名札については、監視業務上外しています。社内で定められた制服従事になりますので、適切と判断します。主だったクレーム等はなく接客は概ね好評頂いております。	名札については、監視業務上安全面において支障が生じると考えられますので、現状の運用をお願いします。
	5 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りに開館しているか	A	A	適切に管理しています。	
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	—	—	安曇野市として存続不明状態のため、市でモニタリングしたいと申し出があり、弊社としてのアンケート調査は市と協議して自粛しました。	本年度は市で利用者アンケートを実施したため、管理者としては実施不要のため、評価不要といたします。
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	適切に管理しています。	適切に実施されております。
	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	A	A	適切に管理しています。	適切に実施されております。
	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	穂高交番に新たにパトロール巡回を依頼しました。	適切に実施されております。
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	計画通り、また適切に管理しているため、大きなトラブル等はありませんので、A評価としますが、著しい老朽化に対する対応が困難になっています。	日常的な保守点検は問題なく対応していただいております。著しい老朽化に対しては予算内で可能なものを対応してください。
	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	もともとの備品台帳がなく、弊社作成の別途台帳を管理しています。備品については、新規交換等しておりませんので、損傷しているものもあります。	引き続き、台帳管理をお願いします。なお、損傷して使用不可のものは破棄して下さい。
	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	屋外レジャープール施設とは思えないようなプール水の透明度を維持し、大変好評頂いております。	水の透明度については十分な維持管理がされておりました。今後も同様の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	・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	S	S	機械警備による夜間警備と適時宿直による警備巡回を実施しトラブルなどの発生を抑制できています。	前回のモニタリング時に要望した、盗撮の防止対策について、盗撮禁止の張り紙掲示及び警察署からポスターをもらい掲示していただきました。トラブル抑制については引き続き宿直の実施をお願いします。
	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	B	適切に管理しています。また安曇野市社会福祉協議会及び障害者団体様と協力してゴミの節制と分別の強化に努めています。	障害者団体が持ち込むゴミ(売店から発生したもの)の中に、プールで発生したと思われるゴミが入っていたと報告がありましたので、ご注意ください。
	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	—	—	浴室はありません。衛生管理水準は全て基準値内に管理できております。レジオネラ菌含む菌類の発生は毎朝毎夕の清掃による抑止できています。	浴室に関する項目のため評価不要とします。

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	A	A	適切に管理しています。	
	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	B	基本的にHP、SNSを活用し、問い合わせや営業情報など対応できているが、電話に関する留守番メッセージ機能に課題があります。	電話をしても誰も出ないという連絡が複数回ありましたので適切な対応を希望します。
	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	・必要に応じてサービスの情報や施設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	S	A	施設PRの充実を図れています。また、見学者等においても案内人をつけるなど丁寧に対応できています。	雨天中止の場合、facebookの欄のみでなく、「お知らせ・新着情報」欄への記載も検討してください。
	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	S	S	各業務におけるマニュアルの完備と始業前及び適時研修を実施し、統率できています。従事者のとの交換ノートを用いて運営ルーティンに役立てています。	マニュアルは毎年更新していただいておりますので、今後も続けて下さい。
	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	適切に管理しています。	
	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	S	S	市外県外施設との合同研修及び事故事例の紹介等が主となるカンファレンスを始業前に実施するようになりました。	新たな取り組みで始業前のカンファレンスを実施してもらいました。今後も続けて下さい。
	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	行動フローに基づき適切に計画していますが、平成29年度においては、アンケートの自粛により意見を述べやすい窓口の設置はできていません。	アンケート以外で、利用者が意見を述べやすい窓口の設置を検討して下さい。
	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	S	S	創造事業は予定通り実施しています。さらに、教室やイベントの他、冷夏でも利用低下にならないように簡易風呂を設置したり、熱中症予防でスプリンクラー等の設置を実施しています。	気温低下時の簡易風呂の設置、熱中症対策のスプリンクラーの設置等を実施していただきました。今後も同様の対応をお願いします。
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	A	チラシ、ポスター等の交換掲示を用いて、PRの相乗効果を図れています。また、駐車場の提供などで地域イベントやお祭り等の交流を図っています。	近隣の穂高認定こども園等に貸切公開していただき、大変好評を得ています。今後も続けて下さい。
	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	25名中21名が市内在住者です。	積極的に市民を雇用していただきました。現状維持をお願いします。
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	適切に管理しています。	
	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	適切に管理しています。	
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	平成18年度から長きにわたり指定賜り、弊社としても思い入れのある施設、人、地になりました。今後も利用されるすべての方と近隣施設住民の皆さまに感謝し、最善の環境を作っていくように精進してまいります。また、総括責任者が安全衛生推進者養成講習を修了しました。より働きやすい職場と働きがいのある職場を従事者に提供してまいります。				
	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	総括責任者が安全衛生推進者養成講習を修了したとのことですので、従事者への安全や衛生のための教育を実施し、危険防止及び安全確保等をお願いします。また、これにより利用者のより一層の安全確保をお願いします。施設については、築30年経過しており老朽化しておりますが、維持管理が適切にされており、水がきれいで清潔感が感じられます。				

*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