

指定管理者モニタリング評価シート

施設名	有明荘
指定管理者	㈱燕山荘
指定期間	H28～H32
募集形態	公募
施設所管課	観光交流促進課

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		
		・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		
		・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	スタッフは長期・中期・短期契約にて採用、利用状況に応じた人員配置を実施、業務状況等は毎日のミーティング、主任会議(週1)にて確認の上、セクション間の調整を図っております。	
		・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	・雇用関係等に関する法令を遵守し、適切な労働環境を整備しているか	A	A	状況に応じて社会保険労務士の指導を仰ぐなど、労働環境整備に取り組んでおります。		
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	A	A	会社の方針として言葉使い、態度、身だしなみを正した紳士、淑女の集団を目指すとしており、お客様からは高い評価をいただいております。	顧客サービスに対して従事者1人1人の意識が高く、接遇が行き届いており、対応に対する苦情は一度もありません。	
	・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					
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			
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	ご宿泊のお客様に「お客様声カード」を手渡し、寄せられた感想・意見・要望はスタッフ全員が共有(回覧)、改善すべき事は速やかな対応を心がけております。	
		・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				
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	A	A	マニュアルはスタッフの目につく場所に保管し、いつでも確認できる状態にあります。また年1回消防署を招いての防火・防災・救命訓練を実施しております。	平成30年7月にマニュアルを改定し、それに沿った訓練が行われるなど、実情に沿った危機管理がなされていると評価できます。
		・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				
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	B	B	火災・災害(多雨・台風)等による災害発生時に共通する事項が多いことから、特に地震に限定したマニュアルの作成に至っておりません。	地震対応に限ったマニュアルでなくとも、危機管理マニュアルに地震対応を盛り込むなど、有事の際に対応できるように備えてください。	
	・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					
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			
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	S		施設の老朽化による不具合等が発生していますが、その都度、速やかな状況把握に努めて頂き、修繕等についても市と連携して対応頂いています。
		・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	・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	有明荘にて購入した備品にはシールを貼付し区別しております。また管理する備品は㈱燕山荘の資産台帳にて管理しております。	市備品と指定管理者の備品が明確に区別され、台帳化されています。
		・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	A	A	環境整備を実施するなかで施設全般にわたり良い状態にあります。消耗品は在庫管理を徹底し、補充により予め決められた数量にて管理しております。	常に清掃が行き届いているため、施設の古さを感じさせない。利用者アンケートでも高評価を頂いており、リピーター客等、施設利用者の増加に寄与している。
	・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					
	・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					
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	A	A			
	・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					
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	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	A	A	毎月、備え付けの点検管理簿に従い点検を実施しております。またレジオネラ菌等の検査は全ての浴槽を対象に営業期間中2回実施し、安全に努めております。		
	・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	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	特に、ホームページ・web予約システムは定期的にメンテナンスを実施、お客様サービス向上に努めております。	
	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 ・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	A	S		有明荘単体での広告ではなく、燕山荘グループとして大手アウトドア誌へ頻りに広告されており、登山者を中心に知名度の高い施設となっている。
	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	A	A	変更の都度、マニュアルの書換えと変更内容につき全スタッフを対象に周知・徹底しております。	
	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	「個人情報の取扱に関する規定」に基づき、各人から取扱に関する同意書を提出いただく等、管理面の徹底を図っております。	
	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	A	A		
	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	A	A	苦情(クレーム)等に対する方針を明確にしており、誠心誠意対応することを徹底しております。小さな事項でも必ず報告するよう指導しております。	
	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	A	A		
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	B	B	営業活動の不足を感じている。今後、市また地域の関連業者との接点を見い出してまいりたい。	立地特性から、地域との交流・連携は難しい部分もありますが、前向きにご検討願います。
	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	B	B	再三の求人募集に対し、市民からの応募が全くない。	勤務地、勤務時間等の特殊性から難しい部分がありますが、引き続き市内の雇用創出にご協力をお願いします。
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	(株)燕山荘の松本事務所にて執行されております。	
	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		
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				十分かつ安全な水の確保・この件に関しては重要かつ緊急な課題であるにも関わらず進展がないまま経過しております。現在は対策としてペットボトルの購入また不十分ではありますがご宿泊のお客様に近隣の湧水(ご宿泊)少量)を提供する等サービスに努めております。再三、ご要望している事項であり、早急な対応をお願い致します。 ・施設の維持・管理・・・有明荘の利用者が堅調に推移する反面、施設の老朽化が進行し、市のご協力を頂かなか補修・買替を進めておりますが年々費用増の状況にあります。引続きご利用者に安心、安全な施設を提供するにあたり、早急に全施設の点検をいただき、優先順位、予算等、施設の維持、管理に向けたご計画、ご協力をお願い致します。
	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				・十分かつ安全な水の確保については、最重要課題として認識しています。確保できるよう市としても立案していきますので、ご協力をお願いします。 ・建物の耐震化、老朽化、施設備品の買い替え等、施設維持に係る市の予算も増大することが予想されます。市としても、優先順位を定めて必要な整備を進めていきたいと思っております。今後、指定管理者の意見等をお聞きする機会も多くなると思っておりますので、ご協力をお願いします。 ・中房登山口の玄関口でもある当施設の性質を理解し、登山者に対し、各山小屋と連携して登山情報の提供を十分に行っている点は高く評価されます。 ・電話応対や接客態度、言葉づかい等非常に丁寧であり、利用者が気持よく利用できる大きな要因になっていると考えられます。事業報告書に添付されたアンケート結果からも好評であることが確認されています。 ・駐車場の問題については、施設周辺が国有林や自然公園に該当することから増設は困難です。近年実施している誘導員の配置について、より効果的な方法で実施できるよう、関係団体の意見を聞きながら検討を重ねていきます。

*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