

指定管理者モニタリング評価シート

施設名	安曇野しゃくなげの湯
指定管理者	株式会社ユアーズ静岡
指定期間	平成28年10月1日から令和4年3月31日
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 ・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	A	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	・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		
	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	B	支配人、副支配人を中心に従業員の配置に留意し、適切な人員配置をしている。	支配人が食堂の責任者を兼ねている等、施設のサービスが十分に発揮できない体制となっているため改善してください。指定申請書では支配人・副支配人・料理長・副料理長を常勤としている。R2年度現在、支配人と料理長の兼任は解消されたが副支配人不在のため早急に改善が必要
	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。	A	A	当館及び本社にて適切に整備処理されている。	
	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	A	B	過去にクレーム等を受けたこともあるが、その都度改善し、顧客サービスに努めている。これからも更なる向上を目指す。従業員教育も徹底していく。	接客に関する苦情が数件あり、利用者の気持ちを考えた親切な対応を引き続き徹底し、利用者が気持ちよく利用できるよう研修等を行い徹底してください。
	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 ・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	A	アンケートを実施している。従業員間で情報の共有をし、また改善可能な事項については速やかに対応している。	多くの利用者が訪れており、多くの要望・意見が寄せられているが迅速に対応している。
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	危機管理マニュアルを作成している。	
	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	A	A	地震対応も包括した危機管理マニュアルを作成・運用している。消防訓練の際、地震の場合の避難経路確認と避難訓練を実施予定。	糸魚川静岡構造線に関連する地震の発生が予想されるため確実に地震を想定した訓練の実施すること。
	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	整備済み	
	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	浴場業(公衆浴場)における新型コロナウイルス感染拡大予防のガイドラインに準じている。また具体的な感染予防対策を施設HPなどで広く告知している。	浴室業(公衆浴場)におけるガイドラインに沿った対策を徹底し、来館者カードの記入、消毒、ソーシャルディスタンスの確保等を徹底している。
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	適宜施設の維持管理に努めている。また施設も4年目となり故障箇所も増えてきているので安曇野市と協議、協力して適時対応していく。	施設使用開始から4年が経過し経年劣化による消耗箇所も多くなるため、日常的なメンテナンスを行い長寿命化を図ってください。
	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	台帳の整備もあり、日頃より管理、修理をしている。	
	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	A	A	適宜従業員が巡回し美化につとめている。朝晩の清掃も徹底している。	
	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	管理者を決め管理を徹底している。夜間は警備会社を利用している。	従業員の見回りが徹底されており清潔が保たれている。
	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	ゴミは取引先にもお願いし、出さない、持ち帰るを徹底している。また分別リサイクルにも努力している。	施設内、駐車場等の周辺施設の見回りが徹底されている。
	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	A	A	毎日清掃し、塩素濃度等も営業中毎時確認している。各浴槽週1回以上の高濃度塩素洗浄を実施。年2回外部業者による水質検査を実施し、安定して適合している。結果を館内に掲示もしている。	浴室の管理運営については洗浄、水質検査が徹底されている。引き続き徹底してください。

	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	70歳以上、障害者に割引。	
	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	常時受付に人を配置。掲示物やHP、電話にてしっかり対応している。	
	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	A	サービス業として館内掲示、HP、SNS、新聞紙上、地元誌にてPRしている	HP、地元紙等で積極的にPRできている。SNSの利用者向けにさらにPRの幅を広げていくことを期待します。
	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	B	B	高齢者も雇っている為、高度なスキルには達していない。従業員の研修、講習等でスキルアップを実施していく。	利用者に気持ちよく感じていただける高水準のサービスを従業員全員の共通意識として提供できるよう研修等を行ってください。
	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 ・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	マニュアルを整備している。支配人が責任者となってしっかり管理している。	
	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	危機管理マニュアルを作成している。事故発生時には原因と再発防止を明確にするため徹底的に改善策を行っている。	
	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	アンケートBOXを設置し、改善点も掲示し公表している。さらにメールでの意見についても真摯に対応している。	アンケートBOXの設置、改善点の掲示を行っており利用者の意見をフィードバックできている。
	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	B	新型コロナウイルス感染拡大防止対策の中、積極的な集客事業を開催することができず苦慮している。	感染症対策を行いながら県内や地元中心に積極的な誘客を図るとともに、収束後に備えた計画を行うこと。
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	Vif穂高と毎月定例会議実施市内温泉施設との協議会に参加している。豊里区にも協力している。	Vif穂高との連携は年々密になっており定例会議を通じなくても連携を図れている。更なる地位との連携を期待する。
	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	従業員の8割が安曇野市在住。	
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	税務帳票類は本社にて作成。経理は支配人が担当。伝票類はすべて保管。通帳は金庫保管。印鑑関係はすべて本社管理。また本社にて税理士の指導を受けている。	
	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	B	A	2月まで順調に推移してきたが、新型コロナの影響で入館者が減少しつつあり、収入減が懸念される。	3月より新型コロナの影響が出始めたが、2月までは概ね収支計画通りの運営である。コロナによる減収の原因を把握している。
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	・2月まで順調に来館者をお迎えしてきたが、3月以降は新型コロナウイルス感染防止対策の影響で、来館者数も減り、経営的にも非常に厳しい状況に追い込まれている。 ・安曇野市の施設をお預かりしているので施設の維持管理には特に留意していきたい。 ・近隣人口が30万人を超えている立地性を生かし、さらなる集客に努めたい。 ・一方で新型コロナウイルスの感染防止策の継続を徹底し、利用者が安心して利用できる施設であり続ける。 ・従業員の教育やスキルアップを計り、地元一番の温泉施設を目指す。				
	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	・施設オープンから4年目となるが、利用者も順調に推移しており盛況であるため、引き続き利用者数の維持に努めてください。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で今後も利用者減となるのが予想されますので、感染症対策を徹底したうえで地元中心の誘客をメインに取り組んでください。 ・県内外から多くの利用者が訪れることから、要望や苦情が多く寄せられる。気持ち良い接遇を徹底し、真摯に対応を行ってください。 ・オープンから4年目となるため、経年劣化による故障箇所が見られます。日常のメンテナンスを行い長寿命化を図ると同時に、修繕箇所が発生した場合は市と協議を行いながら修繕を速やかに行ってください。				

*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