

## 指定管理者モニタリング評価シート

施設名	ほりで一ゆ～四季の郷および周辺施設
指定管理者	㈱ほりで一ゆ～
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
募集形態	非公募
施設所管課	農林部農政課

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				
		・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						
	・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							
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					
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	B	B	電話対応のクレームがあった	従業員への指導を徹底すること			
	・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	B	各種要望は多数あり	実施したアンケート結果については、従事者全員が情報共有できるように取り組むこと		
		・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	B	B	従事者に危機意識の薄い者がいる	マニュアルに従った訓練が実施されている 作成したマニュアルを従事者全員が理解できるように取り組むこと		
		・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	従事者に危機意識の薄い者がいる	マニュアルに従った訓練が実施されている 作成したマニュアルを従事者全員が理解できるように取り組むこと			
	・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	A				
		・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。						
	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	B	B			備品に劣化が出始めた	劣化した備品については、計画的に更新する必要がある
		・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					
	・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	レジオネラ菌等の検査を年4回実施				
	・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		
	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		
	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	B		従事者により認識にバラつきが見られるので、情報共有し、サービス水準の確保をお願いしたい
	5 個人情報の保護に対する体制が整っているか	・個人情報取得時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		
	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	B	B	しばしば市役所に苦情が入る	ご意見箱等の設置を検討すること 寄せられた苦情等に対する改善点を公表すること
	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	A	A		
	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 ・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		
	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	B	収支計画に沿った収入を得られていない	経営診断を実施し取り組むべき点について経営改善計画を策定し、取り組んでいる
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	・泊食分離やしゃくなげの湯のオープンにより、売り上げが低下し収支のバランスが崩れている。 ・経営改善計画に沿った経営を行い、早期の経営改善に努める。			
	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	・建設後24年経過し、施設に老朽化が見られるため、更新修繕計画に沿って修繕等を実施していく。 ・自然災害による風評被害対策の検討が必要。 ・運営面においては、ここ数年赤字の状態が続いていることから、新たに策定した経営改善計画に沿って、早期に経営改善していただきたい。 ・施設管理面においては、大規模なホテル部分に加え、複数の付帯施設を抱えているが、適切に管理されており、機器等に問題が発生した場合は、市と連絡を取り合い対応している。			

\*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