

令和3年度 指定管理者モニタリング評価シート

施設名	ほりで一ゆ～四季の郷及び周辺施設
指定管理者	株式会社 ほりで一ゆ～
指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日
募集形態	非公募
施設所管課	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 ・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	従業員には会議等において周知しているが、利用者への周知方法には工夫が必要となる。	
	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	地元農産物の利用を心掛けている。	
	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	A	過剰配置にならないように工夫している。	
	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	労務士の指導の下適切に処理している。	
	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 (B)	A (B)	外部講師を招き、職場内研修を実施している。	職場内研修を実施し、接遇が向上しており良好である。
	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	入浴に関しては開館時間を前倒している。	
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 (B)	お客様アンケートの中で様々な意見を総体的に見て、すぐに取り組めることから対応している。	情報を回覧し、情報を共有しており良好である。
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	・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 (B)	A (B)	防災訓練を消防署職員の指導の下2回定期的に実施している。	4月16日、12月2日に訓練を実施し、実効性が確保されている。
	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 (B)	A (B)	防災訓練の中で大規模地震の想定訓練も行っている。	4月16日、12月2日に訓練を実施し、実効性が確保されている。
	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	役所・警察署・消防署との連携	
	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	入館時の消毒・検温、定期的に換気を行っている。	宿泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドラインに沿った対策を講じている。
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	迅速、適切に処理し、費用の大きな補修については担当部署へ即連絡している。	
	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 (B)	A (B)	備品の扱いに注意喚起し、損傷があれば修理している。	劣化した備品は修繕するなど良好な状態を保っている。
	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	定期的に館内巡回し、清掃・補充を行っている。	
	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	夜間においても館内外の巡回を行うなど、事故、犯罪の未然防止に努めている。	
	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	裏紙の利用など再利用に取り組んでいる。	
	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	レジオネラ菌の検査は年4回実施し衛生管理を行っている。塩素の残留に留意している。	

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 運營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	役所の要請により減免はある。	
	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	問い合わせには懇切丁寧に対応している。	
	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	館内掲示、チラシ広告、ホームページにより周知している。	
	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(B)	人手不足において人材派遣等一時的な雇用を行っているが、極力認識の共有に努めている。	情報共有の場を設けており、良好な状態である。
	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	情報の適切な管理に努めている。	
	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	注意喚起の掲示をしている。	
	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(B)	A(B)	個人的な苦情は情報を共有し、引継ぎ等も行っている。	アンケートを実施し、改善点を公表しており、良好である。
	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	A	A	常にニーズをリサーチしている。	
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	A	連絡を密にとり情報交換を行っている。	
	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	従業員は概ね市在住者である。	
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	会計事務所による監査を受け指導いただいている。	
	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	B	コロナ禍での経営上、計画通りには進まないが問題点解消に努めている。	コロナ禍であり、利益の確保は難しいが、修学旅行を誘致するなどの営業活動を実施しており、評価できる。
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	コロナ禍また、株式譲渡の話が進み、先が見通せない中ではあるが社員の”和”を図り、赤字削減に取り組む経営で行動は出来ている。令和5年4月までの指定管理の中で附帯施設のあり方を研究していく必要がある。				
	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26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必要がある。 ・コロナ禍により計画通りの収支計画とはならないが、令和2年度から新体制となり、経費節減等に努め、経営努力が見える。 ・大規模なホテル部分に加え、複数の附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。また、附帯施設については、公共施設再配置計画に基づき、方針を検討する必要がある。				

*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