

令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

施設名	天蚕センター
指定管理者	安曇野市天蚕振興会
指定期間	令和1年度 から 令和5年度 (5年間)
募集形態	非公募
施設所管課	商工観光スポーツ部 観光課

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	先ずは従事者職員が、天蚕生態を理解し来館者に適切な知識説明できるように努めています。	
	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	A	A	提供しているサービスは入館無料で公平公正に利用頂いています。	
	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	A	A	当館の従事者は振興会会員に所属し職員の合議に基づきローテーション作成し円滑に運営しています。	
	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	労働者(会員名簿・出勤簿・賃金台帳を備え、最低賃金を勤案し対応しています。当館においては時間外・休日出勤は有りません	
	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	A	利用者への接客対応に付きましては日頃より研鑽し、気持ちよく見学頂く様に努めています。	
	6 募集要項・仕様書に定められ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	5年度は従事者が充足しているので募集計画は御座いません。	
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	来館者アンケートを実施し来館者の満足度を把握し問題点が生じた場合は是正し、満足の評価を頂ける様に努めています。概ね高評価を頂いています。	継続して来館者の意見聴取をお願いします。
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	危機管理マニュアル(地震・災害等を含む)を作成し、連絡体制を作成し緊急に備えています。	最新の情報等を確認し、マニュアルの改訂に努めてください。
	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	危機管理マニュアル(地震・災害等を含む)を作成し、連絡体制を作成し緊急に備えています。	最新の情報等を確認し、マニュアルの改訂に努めてください。
	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	小岩岳地区公民館と連携し災害に努めています。	
	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	県・市からの指導する感染防止に努めています。今までに感染	
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	昭和54年に建設頂いた施設ですが、保守点検などを実施し、改修及び修繕箇所につきましては市側と連携を取り、不備の無いように努めています。消防点検、館内のセキュリティ。	
	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)	概ね4月・10月にチェックをしています。何分以前の備品に付きましては不明の箇所も有りますが勤めて標記に努めて参ります。	定期的なチェックを継続するとともに、不明箇所の無いよう努めてください。
	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	A	A	特に林間のため秋季は風が強いと落ち葉が非常に多く清掃は大変ですが美観に努めています。今後は身障者対応が未達ですので安易に来館出来る様に市と協議を持ち対策を講じて参りたいと思います。	身障者の利用は年間数名とのことです。大規模な施設改修などハード面での対応は難しいですが、従事者の補助など、ソフト面での対応を中心に対策を講じてください。
	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	休館日、閉館時の警備は警備保障会社(アルソック)に依頼し事故、防犯防止に努めています。	
	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	A	出来る限りごみの発生量の減少に努め適切に処理しています	
	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	—	—	当館には該当ありません	

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	—	—	現行では入館料の徴収はしていません。	
	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、利用者には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	一昨年度天蚕に関するアイテムとしてモバイルDVDの導入により一層説明内容が可能になりました。	
	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	予約団体の来館者に付きましても快く対応し、コロナ禍では人員を分散して適切な利用情報に努めています。又その場合大型観光バス等の駐車には狭隘ですが隣接地域を借用出来助かっています。来館者には説明書(パンフレット)等の配布するなど共有できる	HPの情報はかなり充実していると思いますので、継続していただくとともに、特に若年層に向けた情報発信を積極的に行うよう検討してください。
	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に、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		
	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	個人情報は大変重要な事項でありますので、最新の注意を払い適切に処理しています。従事者の指導にも努めています。	
	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	A	A	事故防止(火災、地震、雪害等)に対処出来る様に作成し実施しています。これまでに事故災害に見舞われて居ないので幸いです。それだけに細心の注意を払っています。	
	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	来館者の意見、感想、等来館者の真意を運営、陳列、説明に参考にさせて頂ける様、来館者アンケートをお願いしています。これまでに概ね満足頂ける評価を頂いて居ります。	特段、市への苦情等もなく、適切に管理運営されています。
	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	昨年度からワークショップの活動を図って参りましたが、本年度は一層の活動を進めて参りたい。	今後、回復が予想される外国人旅行者の対応等にも、積極的に取り組んでください。
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	小岩岳公民館との連携、他地域内に存するVIF・リゾート施設しやくなげの湯との連携も一層進めて参ります。	
	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	A	A	当館の従事者は殆ど市内(安曇野市)在住です	
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	管理経費に付きましては、コロナ禍に置きまして、売上が減少しています。それに伴い経費の節約も肝要で努力しているところであります。経理担当スタッフは選任で配置し、決算書作成は会計事務所をお願いしています。	会計事務所との連絡調整を密にし、適正な管理をお願いします。
	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	申請内容を目標にし常に収支の検討を行っています。計画と実績は大差を生じていません。	
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	・今後最も天蚕振興会が抱える問題は、会員の年齢層が高年齢に達してしまった事です。天蚕の歴史は古くは天命年間(1870年代)に始まり幾多の難関を乗り越え、一時は消滅してしまった天蚕は歴史の中に埋もれてしまいましたが、昭和53年に時の声と共に復活の狼煙を上げ細々と現在に至って居ります。この伝統産業を絶やさぬ様に努めていますが、天蚕に魅力を感じないのでしょうか、若年層(40代~60代)の皆様に見向きもされない状況は、私共会員の責任でもあります。こうした状況が長期に亘り継続すればこの時代から取り残され、消滅して行く運命なのかその微妙な岐路に立たされると言わなければなりません。此処で消滅してしまえばもう再生は出来ない物と思います。そのような状況のなか、令和2年度より機織養成講座を2年間受講した生徒5名全員が、卒業後も振興会の会員として手織りの技術の継承をしてくれるという、嬉しい効果もありました。また毎月天蚕糸を使ったワークショップを実施するなど、地道ですが天蚕の周知に振興会会員が一団となって活動しています。				
	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	・特段、市へのクレーム等もなく、従事者の対応も良く、適切に管理運営されているものと思います。 ・天蚕の振興団体として、本指定管理施設の活用以外にも、補助金の活用や地域おこし協力隊との連携を積極的に行い、後継者確保やPRなど天蚕振興に努めてください。 ・若年層の認知度拡大については、令和3年度から行っている服飾系の学生と連携したイベント「Silk Idea Competition」は良い機会だと思います。イベントを通じたPRや、提案されたビジネスプランのうち有望なものは積極的に活用し、認知度拡大に努めてください。				

*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