

令和5年度 指定管理者モニタリング評価シート

指定管理者の情報		評価の基準	
施設名	豊科南部総合公園	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。
指定管理者	ミズノ・安曇野市スポーツ協会・A&Sグループ	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。
指定期間	令和3年度 から 令和8年度 5年3ヶ月	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。
募集形態	公募	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。
施設所管課	スポーツ推進課	-	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	指定管理者		市	
		評価	課題・要改善事項	評価	課題・要改善事項
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	A	・大会時は関係者には事前の打合せ等で周知してもらっている。	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	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	A		A	
	4 従業員の労務管理は適切か	A	・法定3帳簿は本社により適切に整備管理実行されている。 ・最低賃金、時間外勤務割増率ともに本社の管理のもと守られている。 ・本社にて専門のコンサルティングスタッフにより相談できる体制にある。	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	A	・利用者へのサービス向上対策はミズノ本社の専任部署から毎月現場に求められ徹底されている。CS活動、ホスピタリティ、身だしなみは課題をもって掲示啓蒙されている。特にCS活動は定期的に本社主導で勉強会が行われている。 ・電話対応、挨拶、接客態度など本社から抜き打ち、定期指導などモニタリングがされ品質向上を目指している。	A	
	6 募集要項・仕様書に定められたとおり開館しているか	A		A	
II 者の満足	1 利用者の満足度について、利用者の要望、不満に対してどう対応しているか	A	・年1回(12月～2月)アンケートを実施。200以上の意見を頂き運営に反映している。 ・利用者の要望は連絡ノート、フリーフィングなどで情報の共有化をしている。	A	
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	B	・ミズノ本社施設管理のマニュアルを安曇野にカスタマイズしたものを用意している。(安全管理、不審者対応、事故対応、地震対策) ・館内従事者全員がマニュアルを把握できていないので順次把握及び理解してもらう。 ・避難訓練1回、CPR訓練1回を実施している。	B	従業員全員がマニュアルを理解するよう求める
	2 災害時の連絡体制	B	・令和4年度時点では、連携を取っていなかったが、今年度からは管轄の安曇野市消防署と連携体制をとっている	B	今後も連携していくよう求める
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	A	・利用者からの指摘、職員による見回りなど発見次第迅速に処理している。	A	
	2 備品が適切に管理されているか	A	・備品は市と指定管理者の区別した台帳で管理し、指定管理者の備品にはシールを貼り分かりやすくしている。 ・備品に損傷があれば、即対応を基本としている。	A	
	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	S	・清掃専任として通常2人体制、大会時などは3人で常に清潔な状態を保っている。 ・トイレ備品などの消耗品は常に適切に補充されていて、且つ適切な状態を保っている。	A	仕様書の水準は満たしている
	4 安全で安心感ある環境を確保しているか	A	・警備会社に委託し24時間体制で管理している。 ・鍵は、金庫も含めて事務所内で適切に保管されている。また利用者への施設の鍵の貸し出しは台帳管理を行っている。 ・館内の巡回は、閉館時全て見回り、日中は適時行っている。公園は朝1回、午後1回をルーティン業務としゴミ収集、各点検の他利用者の安全安心に努めている。	A	
	5 ゴミ減量等への取組は適切か	A		A	
	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	S	・シャワー室があり、毎週月曜日に塩素濃度の管理をしている。またシャワー室では石鹸を使用禁止にしており排水溝詰り防止の対策をしている。 ・年2回の水質調査を行い報告している。	A	仕様書の水準は満たしている

評価項目		チェック項目	指定管理者		市		
			評価	課題・要改善事項	評価	課題・要改善事項	
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	・マニュアル表もあり適切に対応している。2022年10月より照明代減免の改正があったが更新し適切に対応している。	A	条例改正にも適切に対応している
	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	・受付には様々な案内、掲示物など用意し、職員も丁寧な対応を心がけている。	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	B	・市広報誌に利用情報を月1回提供している。ただし公園の情報はインスタで積極的に発信しているがHPでの掲載が少ないため、今後積極的に実施するよう努める。 ・他の行政機関はじめ各団体から要請があり適切且つ丁寧に対応している。	B	公園部分のより充実した情報提供を求める
	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易く明文化（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	・サービスの品質確保と向上のため本部から提供された各種マニュアルをもとにまた月毎に課題や目標をもち利用者のCSに努め標準化を図っている。	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	・個人情報に関する取扱いについては、本社からの共有マニュアルを保管し、常に確認できる状態にしている。 ・個人情報のある文書は責任者管理し施錠のできる場所に保管し適切に処理している。 ・申請書など各利用者の個人情報の記載があるものには目的外には使用しない旨を明記し適切に管理している。	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	・ミズノ本社施設管理のマニュアルを安曇野にカスタマイズしたものを用意している。 ・トレーニングジムでの軽微な事故ではあるが利用者安全のため今後の改善に役立てた実績がある。 ・本社主導のeラーニングなどでリスクマネジメントの教育がある。	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	・ご意見箱は窓口横に常時設置している。またHPにも問い合わせフォームがあり、意見の収集をしている。 ・苦情、意見は共有のPCに保存し日付、場所、意見者、内容記載しその後の対応も明記している。 ・市役所との月例会議にて報告しているが、利用者へのフィードバックはされていないため、今後館内に意見→回答掲示をすることを検討している。	A	
	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	・スポーツメーカーの強みを活かし競技として、健康視点として様々なメニューを用意し自主事業として実施している。公共施設としての役割を担い地域の方に単に場所としてだけでなくスポーツの推進のための貢献も目指している。 ・定期的、固定した取り組みの他、ニーズを反映したスポットのメニューも行っている。ミズノの財産である元オリンピック選手等の有名な選手からのクリニックは、特別なものとなっている。	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	・地域住民との意見交換などは行っていないが施設利用者にアンケートを年1回(約2カ月間)実施し、より良い運営に繋がるようしている。 ・近隣の2施設(松本、塩尻)はミズノ指定管理であるため密接に情報交換している。	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 ・経理書類の作成について税理士等の専門家の指導・助言を受けているか	S	・経理関係はミズノ本社で厳格に管理統制されている。 ・金銭関係の文書は現場での保管及び共有のデータ管理をしている。 ・現場に経理専門は配置していないが、本社経理にて一括管理下にある。 ・収支決算書関係の伝票はデータにて管理し本社のイントラネットにある。 ・通帳は月度毎に残高管理を本社にて行い、グループ印は事務所で適切に管理し、協定書等に必要社印等は本社にて管理となっている。	A	仕様書の水準は満たしている
	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	・当初の収支計画に対して大きな乖離が生じている。 ・計画と実績の差の主な原因は自主事業の売上不足。計画がかなり高い目標であったことが影響しているが、スクールをはじめとした更なる自主事業の拡大、またスポーツ以外のイベントなどの誘致、さらに稼働率アップなどの対策を考えている。	B	主な原因である自主事業の業績改善に加え、経費削減にも努めるよう求める
コメント	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		指定管理者	指定管理者として公共性を尊重しかつ民間として事業の安定的で持続可能な運営ができるよう収支の改善に全力をあげる。			
			施設所管課	・全体的に求めている水準に達しているため、今後もこの水準を維持していくこと。 ・収支については、自主事業の業績改善、経費削減等対応できる範囲でサービスの品質を維持しながら、収支改善に努めてもらいたい。			

*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