

令和6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 | 安曇野市マウンテンバイクコース | | 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 | (一社)MSJ | | 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5年度 から 令和7年度 (3年間) | | 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 | 非公募 | | C | チェック項目の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に従事者が理解し、利用者に周知しているか | A | | A | |
| | | ・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 | | | | |
| | 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 | |
| | | ・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 | | | | |
| | 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 | |
| | | ・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 | | | | |
| | | ・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 ・従業員の労務管理について、外部の専門家に相談・確認をしているか | | | | |
| II 満 足 度 利 用 者 の | 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 | | A | |
| | | ・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 | | | | |
| | | ・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 | | | | |
| | | ・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 | | | | |
| | 6 | 募集要項・仕様書に定めら たとおり開館しているか | A | | A | |
| | | ・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 | | | | |
| III 危 機 管 理 | 1 | 利用者の満足度について、 利用者の要望、不満足に対 してどう対応しているか | A | | A | |
| | | ・利用者の満足度の調査（利用者アンケートや聞き取り）を実施し ているか ・利用者の要望等の情報を従業員で共有しているか ・利用者の要望等をふまえて、指定管理業務の改善を行っているか | | | | |
| | | ・利用者の満足度の調査（利用者アンケートや聞き取り）を実施し ているか ・利用者の要望等の情報を従業員で共有しているか ・利用者の要望等をふまえて、指定管理業務の改善を行っているか | | | | |
| | 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 | A | | A | |
| | | ・危機管理マニュアルが作成されているか。作成されている場合 は、想定されている災害等を記載してください ・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 | | | | |
| | | ・危機管理マニュアルが作成されているか。作成されている場合 は、想定されている災害等を記載してください ・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 | | | | |
| 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 | | A | |
| | | ・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。 | | | | |
| | | ・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。 | | | | |
| | 2 | 備品が適切に管理されてい るか | A | | A | |
| | | ・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 | | | | |
| | | ・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 | | | | |
| | 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 | | S | ・事務所である啼鳥山荘、外トイレ等は常に清潔な状態が保たれて いる。 ・コースは、適切に管理されて いる。 |
| | | ・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 | | | | |
| | | ・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 | | | | |
| | | ・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 | A | | A | |
| | | ・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 | | | | |
| | | ・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 | | | | |
| | 5 | ゴミ減量等への取組は適切 か | A | | A | |
| | | ・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 | | | | |

| 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 |
| | 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 | - | | - | |
| 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 | A | ・Instagramで常に情報を更新、利用者からの問い合わせにもその都度応じている。 | A | |
| | | | ・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 | | | | |
| | 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 | A | ・施設のパンフレットやイベントの告知など、市内の関係各所に置かせていただいている。 ・イベントの通知などは市内の小学校に一斉配布を行った。 ・日々のPRはInstagramで行いフォロワーを増やし続けている。 ・視察にも依頼があれば全て対応している。 | A | コースパンフレットは毎年度更新している。 |
| | | | ・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 | | | | |
| | 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 | A | ・マニュアルを作成しすべての職員が同じサービスを提供できるようにしている。 ・バイク技術向上の研修を行っている。 ・職員のミーティングを定期的に行い情報交換に努めている。 | A | |
| | | | ・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 | | | | |
| | 5 | 個人情報の保護に対する体制が整っているか | ・個人情報を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 | A | ・個人情報取り扱いの研修を行った。 ・申請書等の個人情報のある文書は目的外には使用しない旨を明記し適切に保管している。 | A | |
| ・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 | | | | | | | |
| 6 | 事故防止ための体制の構築・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 | A | ・事故対応マニュアルを整備し受付にも掲示。 ・熊や野生動物が出没した際にも、適切に対処できるよう研修を行った。 | A | | |
| | | ・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 | | | | | |
| 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 | A | ・ご意見はアンケートやHP問い合わせ、InstagramのDM等で収集を行っている。 ・市との月例会で報告し、さらにInstagramやHPで改善した旨を報告している。 | A | | |
| | | ・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 | | | | | |
| 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に実施されているか | A | ・初心者向けのレッスンや自転車に乗る人以外の方が施設をご利用いただけるよう施設内を整備した。 ・利用者に寄り添った運営をするため、常に利用者の声に耳を傾けている。 | A | オープン当初から初心者向けのコースを増やしたことで、多様なレベルの利用者からのニーズに応えることができている。 | |
| | | ・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 | | | | | |
| 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 | A | ・地元森林組合との話し合いで森の活用を検討している。 ・国営公園や県営烏川溪谷緑地、他マウンテンバイクパークと情報交換をしている。 | A | |
| | | | ・近隣の他施設と連携し、情報交換を行っているか | | | | |
| | 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 | A | ・古畑司法会計事務所にて会計ソフト導入済み。 ・帳票類等は保存している。 | A | |
| | | | ・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 | | | | |
| | 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 | ・自主事業の収支計画は、当初の計画より過少となってしまったので、現実的な目標を立て達成できるよう努めたい。 | A | 指定管理料の収支は、利用料が当初の計画を下回っているが、黒字である。 利用者の増加に努めてください。 |
| 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 | 施設運営において、指定管理者としての公共性を尊重し、アウトドアスポーツの文化創造や自転車の活用推進を積極的に行って参ります。具体的には、地域社会と協力しながら、様々なアウトドアスポーツイベントやプログラムを企画・実施。これにより、地域の皆様が自然環境を楽しみながらスポーツを楽しむ機会を提供するとともに、アウトドアスポーツの魅力を広めます。また、自転車の活用推進においては、大会やイベントの開催を通じて、自転車を利用した健康促進や環境保護の啓発を行って参ります。 | | | | |
| | | 施設所管課 | 自主事業として、大会やイベントの開催をあげているので、マウンテンバイクの魅力をPRできる大会誘致やイベントの開催に努めてもらいたい。 収支については、収入が計画を下回っているので、計画に近づけるよう利用者増加に努めてもらいたい。 | | | | |