

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	ほりでーゆ〜四季の郷		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	株式会社 ほりでーゆー		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	商工観光スポーツ部観光課		-	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	・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	スタッフには雇入れ時や会議等において周知しています。しかしながら利用者への施設設置目的を周知する方法を模索しています。	A	館内掲示などで利用者へ設置目的を周知する方法など検討していただきたい。
			・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	地元農産物の利用、販売を心掛けています。	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	従業員の補充ができていない部署もあるが、協力体制で従事している。	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	・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	A	労務士事務所のご指導の下、適切に対応しています。	A		
		・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					
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ないか	A	定期的に外部講師によるマナー講習を実施し、社内研修を実施している。	A		
		・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	入浴開館時間は5分前オープンを心掛けている。	A		
Ⅱ 満 足 度 利 用 者 の	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	・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	A	利用者すべてを満足させるには至らないができる範囲で要望に対応している。	A	
			・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				
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。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	A	危機管理マニュアルに則り、避難訓練等を実施しているが、従業員の入退社により従事者全員が理解には及んでいない。	A	4月、12月に訓練を実施し、実効性が確保されている。
			・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	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	役所・警察署・消防署との連携	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	建物・設備の不具合については迅速に対応し、随時点検を行っている。	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	A	備品の扱いについて注意喚起し、損傷があれば修理・入替えを行っている。	A	
			・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	館内巡回により不衛生箇所の発見・処置し、営業スペースは毎日清掃を行っている。	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	日中・夜間問わず、館内外の巡回を行い事故、犯罪等の未然防止に努めている。	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				

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
	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	裏紙利用など再利用に取り組んでいる。	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	毎日の塩素消毒とともに衛生管理を行っている。レジオネラ属菌の検査は年4回実施し、残留塩素濃度に留意している。	A	
			・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	役所からの要請に基づいて減免を行う場合がある。	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	ホームページ内より問合せいただきました、電話による問い合わせは懇切丁寧に対応している。	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	館内掲示、チラシ広告、ホームページによりPR活動を行っている。打合せや施設見学には丁寧に対応している。	S	イベント開催時など、チラシ広告やホームページのほかSNSを活用しタイムリーな情報発信を行っている。
			・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	サービス水準を確保するための各部署における業務マニュアルを作成し、それに基づいた指導、教育を実施している。随時見直しを図っている。	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	情報の適切な管理に努めています。	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	段差等ある箇所について注意喚起の表示をしています。	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	ホームページやロコミからの苦情・意見等に対し社内で情報共有し、誠実に対応しています。	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を実施されているか	A	利用者のニーズをいち早く察知できるようスタッフは心掛けています。	A		
		・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	地域イベントに参加するなど連絡を取り合いながら情報の交換を行っています。	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	スタッフは概ね市内在住者です。	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	会計事務所による指導、毎月の監査を始め、適切な経理処理を心掛けています。	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	A	コロナ禍からの回復途上にあり計画の作成に厳しい面があるが、計画を遂行できるよう励んでいます。	B	コロナ禍からの収入の落ち込みに加え、人件費や諸物価が高騰しているが経費削減や事業の見直しなど経営努力をさせていただいている。
			・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				
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	建設後まもなく30年の節目を迎えるにあたり、地域からより愛されるような施設運営を心掛けております。とはいえ、利用者のニーズにあった施設のリニューアル不可欠です。今後も施設を存続するための支援をよろしくお願いいたします。				
		施設所管課	施設の老朽化が進行しているため、更新修繕計画に基づき効率的に修繕を計画する必要がある。複数の周辺施設を有しており、管理は煩雑であるが適切な管理をお願いしたい。				