

## 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	かじかの里公園	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	静岡ビル保善株式会社	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7年度 (5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	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	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
	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
	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
	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 ・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	A		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	・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)	アンケート調査でも、従業員に対しての評価は非常に高い状況です。	A (B) 施設利用者は不特定多数でその属性は多岐にわたるため、個別に適切な接客をお願いしたい。
	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
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 ・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	A	ご意見箱の設置、毎年紙面アンケートを実施し、売店、レンタル品の取り扱いに反映させた。	A 危機管理マニュアルの中に地震時の対応も記載されていることを確認した。
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 ・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 (B) 危機管理マニュアルの中に地震時の対応も記載されていることを確認した。
	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		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ませんか ・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
	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		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	・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）を与えることなく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	定期的に補充、入れ替えを実施。 委託が必要なものは速やかに外注処置を実施。	A
	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

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	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	-		-			
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	A		A			
	2	利用者が利用しやすい受付案内をしているか	A (B)	配置人員を増加させ、電話対応の不備を削減した。	A (B)			
	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	A	施設HPを改良、随時お知らせを掲載できる状態にし、施設情報を告知する対応を行った。	A	HP活用し、改修工事にかかる告知など適切に対応していただいている。		
	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	A		A			
	5	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A (B)	テキストによる教育に加え、個人情報保護規定を作成し、個人情報の管理を実施。	A (B)			
	6	事故防止ための体制の構築・取組を行っているか	A	遊具点検チェックリストに加え、樹木、設備のチェックを実施し、危険個所の早期発見、対応を実施している。	A	樹木の多い施設であるため、事故予防のために適切な管理をお願いしたい。		
	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	A (B)	意見箱、紙面アンケートにより、お客様からの意見を収集し、改善に取り組んでいます。また情報を発信できるように、HPの変更を実施。	A (B)	キャンプ利用者だけではなく、公園利用者からも意見を聴取できるよう努めさせていただきたい。		
	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	A		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	A	近隣子供会、安曇野スタイルへの施設提供実施。イベントは工事が入ったため見送ったが、来年度は再度開催予定。	A	地元区との連絡調整を定期的に行っていただき、良好な関係を築いていただきたい。		
	2	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	A		A			
	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	A		A			
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	園内の工事が入り、一部イベント関連が滞ってしまった面があり、状況に合わせ再度積極的に実施したいと考えます。キャンプのお客様以外にも、より多くの人に楽しんでいただける施設となるように取り組んでいく。					
		施設所管課	令和6年度に施設改修工事を予定しており、改修後は創造事業を計画し施設の活性化に努めていただきたい。					