

(参考様式1) モニタリングシート

指定管理者の業務のモニタリングシート

確認年月日：令和 5年 9月 30日

1. 基本情報

施設名	矢島インフォメーションセンター		
住所	由利本荘市矢島町七日町字羽坂2 1番地2		
指定管理者名	由利高原鉄道株式会社	所管課名	矢島市民サービス課
指定管理料(年額)	年額 2,393,000円(上期分 1,196,500円 下期 1,196,500円)		
今回確認期間	令和4年9月1日から令和5年9月30日まで(13ヶ月間)		

2. 業務の履行状況の確認について

(1) 稼働実績

(令和 5年 9月 30日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		365日	183日
延べ利用者数	個人	654	231
	団体	65	29
主要事業開催回数	〇〇〇事業	0	0
	〇〇〇事業	0	0
	〇〇〇事業	0	0
	〇〇〇事業	0	0

(2) 管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか	適・要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか (一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか)	適・要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	適・要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	適・要改善
	建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか	適・要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか	適・要改善
	鍵は適正に管理されているか	適・要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか	適・要改善
	備品の購入、廃棄、修繕の記録について整理、保管されているか	適・要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか	適・要改善
	危機管理	

	危機対応の手順は整備されているか	適・要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか	適・要改善
	適正な労働条件が確保されているか	適・要改善
	職員の資質向上のための研修等の取り組みが実施されているか	適・要改善
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか	適・要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか	適・要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について、適時に協議がされているか	適・要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか	適・要改善

3. サービスの質の確認について

(1) サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	適・要改善
	利用者への対応のマナーは適切か	適・要改善
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか	適・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか	適・要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか	適・要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか	適・要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか	適・要改善
	利用者からの苦情・要望について、市への連絡報告が適切に行われているか	適・要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか	適・要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	適・要改善
	利用者に分かりやすいホームページ等が作成されているか	適・要改善

4. 指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

<p>不定期開催で行う運輸勉強会を、接遇対応や小さな苦情に関する意見交換及び共有の場とし、当務駅員の能力向上を図っている。</p>

5. モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営について

指定管理者	所管課

(参考様式1) モニタリングシート

指定管理者の業務のモニタリングシート

確認年月日：令和 5年 9月 26日

1. 基本情報

施設名	由利本荘市矢島福祉会館		
住所	由利本荘市矢島町館町25番地		
指定管理者名	社会福祉法人 由利本荘市社会福祉協議会	所管課名	矢島市民サービス課
指定管理料(年額)	7,391,062円		
今回確認期間	令和4年11月25日から令和5年9月26日まで(10ヶ月1日間)		

2. 業務の履行状況の確認について

(1) 稼働実績

(令和5年8月31日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		316	132
延べ利用者数	個人	230	242
	団体	4,300	2,298
主要事業開催回数			

(2) 管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか	○適 要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか (一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか)	○適 要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○適 要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○適 要改善
	建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか	○適 要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか	○適 要改善
	鍵は適正に管理されているか	○適 要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか	○適 要改善
	備品の購入、廃棄、修繕の記録について整理、保管されているか	○適 要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか	○適 要改善

	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか	○ 要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか	○ 要改善
	適正な労働条件が確保されているか	○ 要改善
	職員の資質向上のための研修等の取り組みが実施されているか	○ 要改善
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか	○ 要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか	○ 要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について、適時に協議がされているか	○ 要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか	○ 要改善

3. サービスの質の確認について

(1) サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	○ 要改善
	利用者への対応のマナーは適切か	○ 要改善
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか	○ 要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか	○ 要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか	○ 要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか	○ 要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか	○ 要改善
	利用者からの苦情・要望について、市への連絡報告が適切に行われているか	○ 要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか	○ 要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	○ 要改善
	利用者に分かりやすいホームページ等が作成されているか	○ 要改善

4. 指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

<ul style="list-style-type: none"> ・ 来館者は高齢者も多く、靴を脱いだり履いたりしやすいようにブロックソファを設置した。 ・ 冬期間、館内設備だけでは暖まらない貸室もあり暖房器具を増やした。

5. モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営について

指定管理者	所管課

(参考様式1) モニタリングシート

指定管理者の業務のモニタリングシート

確認年月日：令和 5 年 10 月 31 日

1. 基本情報

施設名	由利本荘市矢島子供館		
住所	由利本荘市矢島町元町字新町 122 番地		
指定管理者名	社会福祉法人矢島恵育会	所管課名	矢島市民サービス課
指定管理料（年額）	2,152,129 円		
今回確認期間	令和 4 年 11 月 25 日 から 令和 5 年 9 月 14 日 まで（10 ヶ月間）		

2. 業務の履行状況の確認について

(1) 稼働実績

(令和 5 年 8 月 31 日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		362	153
延べ利用者数	中学生	5	2
	小学生	60	37
	親子	330	228
	一般	200	101
主要事業開催回数		0	0

(2) 管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか	○適・要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか (一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか)	○適・要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○適・要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○適・要改善
	建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか	○適・要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか	○適・要改善
	鍵は適正に管理されているか	○適・要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか	○適・要改善
	備品の購入、廃棄、修繕の記録について整理、保管されているか	○適・要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか	○適・要改善
	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか	○適・要改善

管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか	○適・要改善
	適正な労働条件が確保されているか	○適・要改善
	職員の資質向上のための研修等の取り組みが実施されているか	○適・要改善
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか	○適・要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか	○適・要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について、適時に協議がされているか	○適・要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか	○適・要改善

3. サービスの質の確認について

(1) サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	○適・要改善
	利用者への対応のマナーは適切か	○適・要改善
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか	○適・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか	○適・要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか	○適・要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか	○適・要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか	○適・要改善
	利用者からの苦情・要望について、市への連絡報告が適切に行われているか	○適・要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか	○適・要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	○適・要改善
	利用者に分かりやすいホームページ等が作成されているか	○適・要改善

4. 指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の子育て拠点施設として、未就園児の活動利用の様子を紹介したり、高齢者や地域の方々に幅広く声掛けをし利用を呼び掛けている。 ・ 利用者が館内のコーナー（積木部屋・プレイルーム・乳児室・研修室等）が分かりやすいように表示をしたり、目印の絵を貼ったりして環境作りをしている。 ・ 子供館入口に「矢島子供館」の看板を設置し、分かりやすいようにした。 ・ 地域の利用者が安心して気持ち良く過ごせるよう、定期的に利用者への対応について職員と話し合いの場を持ち、改善・発展できるようにしている。

5. モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営について

指定管理者	所管課

(参考様式1) モニタリングシート

指定管理者の業務のモニタリングシート

確認年月日：令和 5年11月30日

1. 基本情報

施設名	由利本荘市矢島高齢者生活支援ハウス		
住所	由利本荘市矢島町城内字八森下486番地1		
指定管理者名	社会福祉法人 由利本荘市社会福祉協議会	所管課名	矢島市民サービス課
指定管理料（年額）	11,637,000円		
今回確認期間	令和4年11月25日から令和5年11月30日まで（12ヶ月間）		

2. 業務の履行状況の確認について

(1) 稼働実績

(令和5年11月30日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		182	60
延べ利用者数	個人	2128	220
	団体		
主要事業開催回数	お楽しみ会	1	0

(2) 管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか	○ 要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか (一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか)	○ 要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○ 要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○ 要改善
	建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか	○ 要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか	○ 要改善
	鍵は適正に管理されているか	○ 要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか	○ 要改善
	備品の購入、廃棄、修繕の記録について整理、保管されているか	○ 要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか	○ 要改善

	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか	○適 要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか	○適 要改善
	適正な労働条件が確保されているか	○適 要改善
	職員の資質向上のための研修等の取り組みが実施されているか	○適 要改善
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか	○適 要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか	○適 要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について、適時に協議がされているか	○適 要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか	○適 要改善

3. サービスの質の確認について

(1) サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	○適 要改善
	利用者への対応のマナーは適切か	○適 要改善
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか	○適 要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか	○適 要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか	○適 要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか	○適 要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか	○適 要改善
	利用者からの苦情・要望について、市への連絡報告が適切に行われているか	○適 要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか	○適 要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	○適 要改善
	利用者に分かりやすいホームページ等が作成されているか	○適 要改善

4. 指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

<ul style="list-style-type: none"> ・気軽に飲めるよう、談話コーナーに温かいお茶を用意している。また居室にこもりがちにならぬよう、援助員がお茶の声かけを行い談話コーナーに誘っている。 ・積雪期は外出もおっくうになりがちであるため、週に1回それぞれ鮮魚店、セブンイレブン、ヤクルトの訪問販売による買い物ができる。
--

5. モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営について

指定管理者	所管課

(参考様式1) モニタリングシート

指定管理者の業務のモニタリングシート

確認年月日：令和 5年 9月26日

1. 基本情報

施設名	由利本荘市矢島老人福祉センター「寿康苑」		
住所	由利本荘市矢島町七日町字羽坂173番地		
指定管理者名	社会福祉法人 由利本荘市社会福祉協議会	所管課名	矢島市民サービス課
指定管理料（年額）	12,089,518円		
今回確認期間	令和4年11月25日から令和5年9月26日まで（10ヶ月1日間）		

2. 業務の履行状況の確認について

(1) 稼働実績

(令和5年8月31日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		288	133
延べ利用者数	個人	14,784	7,128
	団体		
主要事業開催回数	寿康苑サロン	2	1
	謡友会イベント	1	1

(2) 管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか	○ 要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか (一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか)	○ 要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○ 要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○ 要改善
	建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか	○ 要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか	○ 要改善
	鍵は適正に管理されているか	○ 要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか	○ 要改善
	備品の購入、廃棄、修繕の記録について整理、保管されているか	○ 要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか	○ 要改善

	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか	○ 要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか	○ 要改善
	適正な労働条件が確保されているか	○ 要改善
	職員の資質向上のための研修等の取り組みが実施されているか	○ 要改善
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか	○ 要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか	○ 要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について、適時に協議がされているか	○ 要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか	○ 要改善

3. サービスの質の確認について

(1) サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	○ 要改善
	利用者への対応のマナーは適切か	○ 要改善
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか	○ 要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか	○ 要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか	○ 要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか	○ 要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか	○ 要改善
	利用者からの苦情・要望について、市への連絡報告が適切に行われているか	○ 要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか	○ 要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	○ 要改善
	利用者に分かりやすいホームページ等が作成されているか	○ 要改善

4. 指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

<ul style="list-style-type: none"> ・ 寿康苑駐車場が狭く、日頃から保健センター裏の駐車場を拝借。凹凸が多く雨の日はぬかるみができることから砂利を搬入し、ぬかるみを改善した。 ・ 毎週木曜日はポイント（スタンプ）2倍デー。ポイントが20個につき、無料入館券1枚進呈。
--

5. モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営について

指定管理者	所管課

指定管理者の業務のモニタリングシート

確認年月日：令和5年10月31日

1. 基本情報

施設名	矢島農林水産物資料展示室		
住所	由利本荘市矢島町城内字花立60番地		
指定管理者名	(株)鳥海高原ユースパーク	所管課名	農業振興課
指定管理料(年額)	1,720,277円		
今回確認期間	令和5年4月1日から令和5年10月31日まで(7ヶ月間)		

2. 業務の履行状況の確認について

(1) 稼働実績

(令和5年10月31日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		135日	154日
延べ利用者数	個人	6,500人	7612人
	団体		
主要事業開催回数	アイスクリーム体験	20組 260人	15組 185人

※今期計画利用者数は過去3年間の平均値

(2) 管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか	○適 要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか (一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか)	○適 要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○適 要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○適 要改善
	建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか	○適 要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか	○適 要改善
	鍵は適正に管理されているか	○適 要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか	○適 要改善
	備品の購入、廃棄、修繕の記録について整理、保管されているか	○適 要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか	○適 要改善
危機管理		

	危機対応の手順は整備されているか	適・要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか	適・要改善
	適正な労働条件が確保されているか	適・要改善
	職員の資質向上のための研修等の取り組みが実施されているか	適・要改善
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか	適・要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか	適・要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について、適時に協議がされているか	適・要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか	適・要改善

3. サービスの質の確認について

(1) サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	適・要改善
	利用者への対応のマナーは適切か	適・要改善
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか	適・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか	適・要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか	適・要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか	適・要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか	適・要改善
	利用者からの苦情・要望について、市への連絡報告が適切に行われているか	適・要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか	適・要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	適・要改善
	利用者に分かりやすいホームページ等が作成されているか	適・要改善

4. 指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

<p>夏場には玄関先に野外ベンチを設置し、野外くつろぎ空間を提供するなど、お客様が花立高原の景色などを楽しめるよう工夫した。</p>
--

5. モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営について

指定管理者	所管課
<p>社のHPがわかりにくいとの指摘があったが、スマートフォンで情報発信や検索できるシステムを導入することとしている。</p>	<p>引き続き社のHP等の充実に努めてもらいたい。施設の設置目的である、資料展示（ジャージー牛の紹介等）について、充実を求める</p>

指定管理者の業務のモニタリングシート

確認年月日：令和5年9月30日

1. 基本情報

施設名	由利本荘市鳥海山麓地区総合案内所		
住所	由利本荘市矢島町城内字八森下466番地3		
指定管理者名	NPO法人鳥海山麓 グリーンネット	所管課名	矢島産業建設課
指定管理料（年額）	1,450,000円（矢島つどい公園分含む）		
今回確認期間	令和4年11月1日から令和5年9月30日まで（11ヶ月間）		

2. 業務の履行状況の確認について

(1) 稼働実績

(令和5年9月30日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		279日	279日
延べ利用者数	個人	350人	506人
	団体	3団体	1団体
主要事業開催回数	観光案内業務	279日	279日
	矢島高校柳飾り展示事業	1回(30日間)	2/25~4/2 (32日間)実施
	環境学習講師育成事業	2回	0回

(2) 管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか	○適・要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか (一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか)	○適・要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○適・要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○適・要改善
	建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか	○適・要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか	○適・要改善
	鍵は適正に管理されているか	○適・要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか	○適・要改善
	備品の購入、廃棄、修繕の記録について整理、保管されているか	○適・要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか	○適・要改善
	危機管理	

	危機対応の手順は整備されているか	適・要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか	適・要改善
	適正な労働条件が確保されているか	適・要改善
	職員の資質向上のための研修等の取り組みが実施されているか	適・要改善
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか	適・要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか	適・要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について、適時に協議がされているか	適・要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか	適・要改善

3. サービスの質の確認について

(1) サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	適・要改善
	利用者への対応のマナーは適切か	適・要改善
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか	適・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか	適・要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか	適・要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか	適・要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか	適・要改善
	利用者からの苦情・要望について、市への連絡報告が適切に行われているか	適・要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか	適・要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	適・要改善
	利用者に分かりやすいホームページ等が作成されているか	適・要改善

4. 指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

鳥海山麓地区総合案内ということで、本市内に限らず、にかほ市側などの状況も情報収集のうえ、広く対応している。

5. モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営について

指定管理者	所管課
ホームページは作成したが、今後も様々な情報を更新してPRしていきたい。	昨年度の改善事項であるホームページの作成について改善されており、施設や市の観光PRについての高い意識が見受けられる。

指定管理者の業務のモニタリングシート

確認年月日：令和5年9月30日

1. 基本情報

施設名	矢島つどい公園		
住所	由利本荘市矢島町城内字八森下466番地3		
指定管理者名	NPO法人鳥海山麓 グリーンネット	所管課名	矢島産業建設課
指定管理料（年額）	1,450,000円（由利本荘市鳥海山麓地区総合案内所分含む）		
今回確認期間	令和4年11月1日から令和5年9月30日まで（11ヶ月間）		

2. 業務の履行状況の確認について

(1) 稼働実績

(令和5年9月30日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		180日	180日
延べ利用者数	個人	500人	846人
	団体	3団体	2団体
主要事業開催回数	公園管理業務	180日	180日

(2) 管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか	○適 要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか (一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか)	○適 要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○適 要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	○適 要改善
	建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか	○適 要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか	○適 要改善
	鍵は適正に管理されているか	○適 要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか	○適 要改善
	備品の購入、廃棄、修繕の記録について整理、保管されているか	○適 要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか	○適 要改善
	危機管理	
危機対応の手順は整備されているか	○適 要改善	

管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか	適 要改善
	適正な労働条件が確保されているか	適 要改善
	職員の資質向上のための研修等の取り組みが実施されているか	適 要改善
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか	適 要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか	適 要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について、適時に協議がされているか	適 要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか	適 要改善

3. サービスの質の確認について

(1) サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	適 要改善
	利用者への対応のマナーは適切か	適 要改善
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか	適 要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか	適 要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか	適 要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか	適 要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか	適 要改善
	利用者からの苦情・要望について、市への連絡報告が適切に行われているか	適 要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか	適 要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	適 要改善
	利用者に分かりやすいホームページ等が作成されているか	適 要改善

4. 指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

<p>適宜、木々の枝払いなどを行い、利用しやすい公園として整備している。 利用者とのコミュニケーションを積極的に取るようにしている。</p>
--

5. モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営について

指定管理者	所管課
ホームページは作成したが、今後も様々な情報を更新して施設や市をPRしていきたい。	昨年度の改善事項であるホームページの作成について改善されており、施設や市の観光PRについての高い意識が見受けられる。

(参考様式1) モニタリングシート

指定管理者の業務のモニタリングシート

確認年月日：令和 5年11月21日

1. 基本情報

施設名	由利本荘市簡易宿泊施設(コテージ)		
住所	由利本荘市矢島町城内字花立 96 番地 3 (展望コテージ) 由利本荘市矢島町城内字花立 90 番地 5 (草原コテージ) 由利本荘市矢島町城内字花立 84 番地 (白樺コテージ)		
指定管理者名	株式会社 鳥海高原ユースパーク	所管課名	観光振興課
指定管理料(年額)	600,000円		
今回確認期間	令和5年4月29日から令和5年10月28日まで(6ヶ月間)		

2. 業務の履行状況の確認について

(1) 稼働実績

(令和5年10月28日現在)

項目	今期計画	今期実績
開館日数	161日	186日
延べ利用者数	個人	1,450人
	団体(昌平高女子サッカー部24) (高松市・大川観光27) (TDK労働組合30)等 (小安子供会20)	120人
主要事業開催回数		

(2) 管理運営実績

項目	確認欄	
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか (適) 要改善	
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか (一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか) (適) 要改善	
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	(適) 要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	(適) 要改善
	建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか	(適) 要改善
	現金・備品等の管理	
現金は適正に管理されているか	(適) 要改善	

	鍵は適正に管理されているか	○適・要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか	○適・要改善
	備品の購入、廃棄、修繕の記録について整理、保管されているか	○適・要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか	○適・要改善
	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか	○適・要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか	○適・要改善
	適正な労働条件が確保されているか	○適・要改善
	職員の資質向上のための研修等の取り組みが実施されているか	○適・要改善
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか	○適・要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか	○適・要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について、適時に協議がされているか	○適・要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか	○適・要改善

3. サービスの質の確認について

(1) サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	○適・要改善
	利用者への対応のマナーは適切か	○適・要改善
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか	○適・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか	○適・要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか	○適・要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか	○適・要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか	○適・要改善
	利用者からの苦情・要望について市への連絡報告が適切に行われているか	○適・要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか	○適・要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	○適・要改善
	利用者に分かりやすいホームページ等が作成されているか	○適・要改善

4. 指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

<p>宿泊いただくお客様に対して、売店利用¥500 割引券発行。 自社ジャージー乳製品の PR や売店の売上増加にも繋がっていく。予約客以外の施設見学は極力受入れ案内に努めている。</p> <p>埼玉県昌平高校女子サッカー部合宿への対応（弁当手配・夕食の打合せ他）及び高松市大曲花火観光客への対応（朝食を自前調達）など、できる限り要望に応えるように努めた。</p> <p>来年も利用するとの意向と、また「乳製品は格別」との評価もいただいた。</p>
--

5. モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営について

指定管理者	所管課
<p>今後の労働力の確保には非常に苦慮している。 現在リーダー格の職員がメンバーの勤務・作業の管理的な役割を担ってくれているが、平均年齢を考えると次年度の雇用も確固たるものではない。経営改善に予約システムの構築を掲げており、宿直も含めて今期終了時には来季の体制について検討を予定している。</p> <p>ホームページについては活用できていない状況のため、利用者がスマートフォンなどで直接宿泊予約が出来、予約管理も一元管理できるシステムをサブスクリクションで導入を目指します。 (楽天のシステムを導入準備中)</p> <p>ECサイトから簡易に予約できる様に改善し、現在属人的になっている予約管理を誰でもわかる様にシステムで一元管理し、客室清掃等の運営管理の改善を行う予定です。</p> <p>システム稼働後は広報に努め150%の集客アップを図ります。</p>	<p>課題となっているホームページ等を活用した情報発信やお客様のニーズに応える対応のためのシステム導入を予定されており、今までの運営管理体制の見直しを図られている。導入した際には今まで以上に利用者の利便が図られ、集客に繋がることや管理する側の業務の効率化が図られることを期待したい。</p> <p>雇用については厳しい状況の報告があるが、上記のようなシステム導入などの経営改善を進めて頂きながら、安定した運営体制が構築されることを期待したい。</p>

令和5年11月15日

由利本荘市長 湊 貴信 様

由利本荘市簡易宿泊施設 指定管理者
株式会社 鳥海高原ユースパーク
代表取締役 大井 仁史



指定管理業務に関する改善報告書について

由利本荘市公の施設の管理に関する基本協定書第19条の規定に基づき、指摘のあった業務の改善について下記のとおり報告いたします。

なお、コテージの営業が11月3日で終了することから、次年度の営業開始までに改善をすることとし、以下の方針を示します。

記

・別紙のとおり

改善報告書

指定管理者名 株式会社 鳥海高原ユースパーク

代表取締役 大井 仁史

指摘事項	改善内容
・利用者に分かりやすいホームページ等の作成	<p>利用者の窓口となるホームページについては、どこに申し込めばよいのかわからない等の声が多いので、利用者がスマートフォンなどで直接宿泊予約が出来、予約管理も一元管理できるシステムをサブスクリクションで導入を目指します。</p> <p>(楽天のシステムを導入準備中)</p> <p>ECサイトから簡易に予約できる様に改善し、現在属人的になっている予約管理を誰でもわかる様にシステムで一元管理し、客室清掃等の運営管理の改善を行う予定です。</p> <p>システム稼働後は広報に努め150%の集客アップを図ります。</p>