

(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	西滝沢水辺プラザ		
住所	由利本荘市川西字高野152-4		
指定管理者名	NPO 法人西滝沢子ども水辺協議会	所管課名	由利市民サービス課
指定管理料(年額)	8,074,000円		
今回確認期間	令和5年4月1日から令和5年9月30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9月30日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		157日	157日
延べ利用者数	個人	0	0
	団体	50団体	49団体(1155人)
主要事業開催回数	川に親しむ活動	3回	2回
	地域住民を対象とした各種行事	4回	2回
	桜並木・河川敷・堤防クリーンアップ、除草作業	4回	4回
	河川愛護パトロール	5回	4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
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
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
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	適
	建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか	適
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか	適
	鍵は適正に管理されているか	適
	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
	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
	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	

	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか	適
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
	適正な労働条件が確保されているか	適
	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
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
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
	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
	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

### 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
	利用者への対応のマナーは適切か	適
	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
施設管理	施設は清潔に保たれているか	適
	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
	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
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
	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
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか	適
	使用許可手続きは円滑に行われているか	適
	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

### 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>コロナの収束状況を考慮して利用制限を排除し、飲酒および団体予約等を含め通常に戻した。地域の交流施設として、地域の方々が気軽によってくれるような活動を実施した。</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>地域代表（理事）との係りを密にし、「水辺」から地域の賑わいの創出を活動の基本姿勢とし、地域住民が一致結束しながら組織的活動を重ねる。誰でもが楽しく参加できる行事等の拠点施設であることを認識して事業を展開する。</p>	<p>コロナ禍が落ち着き、季節のイベントなども行われる中、地域住民が施設に親しみをもてるような企画を実施するなど努力している。今後も、地域の交流拠点としての役割を担っていきけるよう適正な管理と情報発信を行って欲しい。</p>

(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28日

1. 基本情報

施設名	ふれあい館「鮎川」		
住所	由利本荘市東鮎川字下山崎8番地		
指定管理者名	(福)由利本荘市社会福祉協議会	所管課名	由利総合支所市民サービス課
指定管理料(年額)	1,990,185円		
今回確認期間	令和5年4月1日から令和5年8月31日まで(5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05年08月31日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		131日	131日
延べ利用者数	個人	510名	311名
	年間利用団体 (3団体)	・鮎川地域振興会事務局(週3日程度1名) ・鮎川地区土地改良区事務局(週3日程度1名) ・鮎川牧野協同組合事務局(不定期1名)	・鮎川地域振興会事務局(週3日程度1名) ・鮎川地区土地改良区事務局(週3日程度1名) ・鮎川牧野協同組合事務局(不定期1名)
主要事業開催回数	なし		

(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	○ 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

--

#### 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
施設の故障箇所や保守点検の指導事項を所管課へ迅速に報告し、改修について協議していく。	老朽化が進み機器の更新等が必要になってきており、改修できるよう市内部でも協議していく。

(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21日

1. 基本情報

施設名	由利本荘市ゆり高原ふれあい農場		
住所	由利本荘市黒沢字東由利原4-1		
指定管理者名	(株) ゆりファーム	所管課名	産業建設課
指定管理料(年額)	9,376,000円		
今回確認期間	令和5年4月1日から令和5年9月20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9月20日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数			
延べ利用者数	個人	200	188
	団体		
主要事業開催回数	牧草事業	80	72
	堆肥事業	100	96
	放牧預託事業	20	20

(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"> <li>・環境整備において、花を植えて心が和む環境づくりを行った。</li> <li>・堆肥販売対応において、販売できない日の看板設置をし、利用者に分かりやすく対応した。</li> <li>・牧草販売対応において、品質向上に向けて草地更新作業を行った。</li> </ul>
--

#### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き環境整備を心掛け、働きやすい職場を維持していきます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も良質な和牛、堆肥、牧草の販売を求める。</li> <li>・引き続き環境整備を行い働きやすい職場の維持を求める。</li> <li>・昨年度指摘のあったホームページについては、作成を確認した。今後も利用者に分かりやすいホームページを求める。</li> </ul>

(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28日

1. 基本情報

施設名	ゆりの里交流センター ゆりえもん		
住所	由利本荘市前郷字御伊勢下 39-2		
指定管理者名	(有)ゆりの里振興社	所管課名	由利産業建設課
指定管理料(年額)	25,481,000円		
今回確認期間	令和 5年4月 1日 から 令和 5年9月27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9月28日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		169日	169日
延べ利用者数	個人	30,000人	14,387人
	団体	560組	348組
主要事業開催回数	入浴事業	10,363,000円	4,867,000円
	大広間事業	357,000円	133,350円
	食堂事業	26,400,000円	15,000,705円
	売店事業	1,000,000円	455,828円

(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

<p>昨年まで同様のビール祭りを開催したほか、ゆりえもんでは初めてのカラオケ祭りを開催し、今までゆりえもんを利用したことのない方がたくさん来てくれたため、施設のPRにつながった。また食堂では定期的にメニューを変えるなどして、目新しさを出す努力をした。日替わり弁当でもマンネリ化防止の為月ごとのメニューに変化をつけるなどした。</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>売り上げがコロナ前のレベルまで戻ってきたが、コロナ前と比べ経費も比べ物にならないくらい上がっている、利益を出すためにさらなる売り上げUPが必要、その為には従業員のレベルアップも必須、社員教育や研修等を今後増やしていきたい</p>	<p>LINEを利用して情報発信するなど既存客の来客を促す対策を実施している。新規の客を増やすことは施設の性質として難しいが、新規対策と並行して既存客の来場を増やす対策を引き続き行ってほしい。</p>



(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19日

1. 基本情報

施設名	スターハウス コスモワールド		
住所	秋田県由利本荘市西沢字南由利原 358		
指定管理者名	株式会社サンアメニティ	所管課名	由利産業建設課
指定管理料（年額）	29,709,000		
今回確認期間	令和5年4月1日から令和5年8月31日まで（5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		43	43
延べ利用者数	個人	120	203
	団体	70	66
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>天体望遠鏡やプラネタリウムは知識が必要。本荘星の会の協力のもと、お客様に合わせたプラネタリウムの上映、天体観察を心がけている。</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
<p>今後も本荘星の会に協力していただきながら誘客につなげたい。</p>	<p>SNS等で星が流行っていることから、個人利用が計画比で169%となっており好調であることから、SNSで営業状況等の発信を強化してほしい。</p>

(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30日

1. 基本情報

施設名	サイクリングターミナルやまゆり		
住所	秋田県由利本荘市西沢字南由利原 360		
指定管理者名	株式会社サンアメニティ	所管課名	由利産業建設課
指定管理料（年額）	29,709,000円		
今回確認期間	令和5年4月1日 から 令和5年8月31日 まで（5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		112	112
延べ利用者数	個人	4200	3928
	団体		
主要事業開催回数	サンクスデー	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	○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>メニューの値上げだけでなく、お客様が満足できるように内容も工夫。オリジナルのスイーツを販売し、SNSなどでの発信を活用している。</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
<p>新しいものを取り入れながら、集客増につなげていきたい。</p>	<p>材料費の値上げにより、価格改定を行ったが、内容改善したことで客離れにはなっていない。アンケートからも客対応、サービスは良好と思われるので、よりよくなるように改善お願いしたい。</p>

(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19日

1. 基本情報

施設名	南由利原森林総合利用施設		
住所	秋田県由利本荘市西沢字南由利原 332		
指定管理者名	株式会社サンアメニティ	所管課名	
指定管理料（年額）	29,709,000円		
今回確認期間	令和5年4月1日から令和5年8月31日まで（5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		132	132
延べ利用者数	個人	2200	1754
	団体		
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>新規、リピーター問わず、お客様の希望に少しでも応えられるよう近隣の施設を含め宿泊施設等を案内し、リピーターにつながるよう心がけている。</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
<p>施設の老朽化も進み、現状の施設ではお客様に快適に過ごしてもらうことが難しくなっている。施設全体の安全な運営管理が必要。</p>	<p>敷地は広いが、クマ対策のため藪にならないように周辺地を含め適切に管理している。設備は老朽化しているが、利用の前に内部を客と確認したうえで貸出するなどクレームの発生を未然に防ぐ対応をしている。引き続き適切な管理をお願いします。</p>

(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15日

1. 基本情報

施設名	由利本荘市 鳥海山 木のおもちゃ館 (旧鮎川小学校)		
住所	由利本荘市町村字鳴瀬台65番地1		
指定管理者名	NPO 法人 由利本荘木育推進協会	所管課名	文化・スポーツ課
指定管理料 (年額)	令和5年度 16,997,000円		
今回確認期間	令和4年9月26日 から 令和5年9月15日 まで (約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9月10日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		295	137
延べ利用者数	個人	42,000	25,195
	団体	2,500	1,152
主要事業開催回数	おもちゃ館運営事業	295	137
	木育・遊育事業	5	3
	人材育成事業	1	1
	定期刊行物および広報等作成事業	4	2

(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>始業前後のミーティングの他、定期的に「運営部会議」を開催し、最新の状況や問題点について全員で検討する時間を設けている。また、テナント業者とも定期的に「連携会議」を行い、情報交換を行い、顧客サービスにおける共通した問題点について協議している。さらに、スタッフが問題点について発言しやすい環境づくりを行っている。</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
<p>かねてより適正な人員配置を目指しているが、今期は産休育休者が3名おり、アルバイト等で対応している。開館から5年を経て経営も安定してきたので、今後に向けて若手の正職員候補を育成したいと考えている。</p>	<p>少ない人員ながら、運営に支障を来さず事業計画に沿った運営に努めていることを確認した。昨年度まで指定管理者が直営で行っていたカフェ運営から撤退したこともあり、さらなる事務効率化が図られていくものと期待している。</p>

(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 15 日

1. 基本情報

施設名	由利本荘市 B & G 由利海洋センター		
住所	由利本荘市前郷字御伊勢下 39-2		
指定管理者名	(株)サンアメニティ	所管課名	産業建設課
指定管理料 (年額)	26,400,000 円		
今回確認期間	令和 4 年 9 月 16 日 から 令和 5 年 9 月 15 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 9 月 15 日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		130	130
延べ利用者数	個人 4~7	5000	4023
	団体	6000	4906
主要事業開催回数	海ごみゼロ事業	1	1
	BG 塾事業	1	1
	インターバル速歩事業	130	130
	まめでスクール事業	6	6

(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>苦情、要望、意見箱をホールとトレーニングルームの2か所に設置し、利用者の声をできるだけ反映できるように努めました。</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>モニタリングシートの確認欄は全て適で、要改善はありませんでした。また利用者アンケートを行った結果、ほとんどの項目がよいとの回答でした。、今後も利用者目線で管理運営に当たりません。</p>	<p>利用者の要望等に真摯に向き合った対応に努めていることがうかがえる。 今後もさらなる創意工夫をもってサービス水準向上に努めていただきたい。</p>