

(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	由利本荘市CATVセンター		
住所	由利本荘市岩谷町字日渡51番地1		
指定管理者名	株式会社秋田ケーブルテレビ	所管課名	情報政策課
指定管理料(年額)	70,000,000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		366日	183日
延べ利用者数	個人契約数	10,166	10,276
	団体契約数	700	725
主要事業開催回数	情報番組放送数	500	261
	企画番組放送数	200	103

(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

<p>①テレビユー山形の安定した放送を実現するため、受信点設備を新たに整備した。</p> <p>②利用料の徴収について、納付期限を超過してもその支払いが確認されない利用者に対しては、督促書類送付と電話連絡、および訪問対応を行い、条例に従った平等な徴収を行った。</p> <p>③放送番組審議委員の意見を受けて、スポーツに関する放送に力を入れた。</p> <p>(例：ふるさとあきたラン！秋田 25 市町村対抗駅伝の生放送)</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
今後とも適切な管理運営並びにサービスの質の向上に努めていきます。	要改善事項なし。 適切に管理運営されており、今後も継続されたい。

(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

提出年月日：令和5年10月17日

確認年月日：令和5年10月25日

1. 基本情報

施設名	大内高齢者生活支援ハウス		
住所	由利本荘市岩谷町字ハケノ下58番地		
指定管理者名	由利本荘市 社会福祉協議会	所管課名	大内総合支所 市民サービス課
指定管理料（年額）	6,446,000円		
今回確認期間	令和4年10月1日から令和5年9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) 稼動実績

(令和5年9月30日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		364	152
延べ利用者数	個人	3640	453
	団体		
主要事業開催回数			

(2) 管理運営実績

項目	自己評価	市	
		評価	備考
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	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 要改善	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 要改善	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 要改善	適

	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	適	
	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	適	
	鍵は適正に管理されているか	○ 要改善	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	○ 要改善	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	○ 要改善	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	○ 要改善	適	
	危機管理			
	危機対応の手順は整備されているか	○ 要改善	適	マニュアルと共通のマニュアル有り
	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
適正な労働条件が確保されているか		○ 要改善	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		○ 要改善	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	○ 要改善	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	○ 要改善	適	
	あらかじめ市に協議すべき事項について、適時に協議がされているか	○ 要改善	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	○ 要改善	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	自己評価	市	
		評価	備考
職員対応	職員の身だしなみは適切か	○ 要改善	適
	利用者への対応のマナーは適切か	○ 要改善	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	○ 要改善	適	
施設管理	施設は清潔に保たれているか	○ 要改善	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	○ 要改善	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	○ 要改善	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	○ 要改善	適	デイと共通のマニュアル有り
	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	適	苦情なし
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	適	
	使用許可手続きは円滑に行われているか	○ 要改善	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	○ 要改善	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

安心・安全に過ごしていただけるよう、支援員が常に見守り、当直員との連携も密にして情報共有に努めている。

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
	要改善事項なし

(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10日

1. 基本情報

施設名	由利本荘市大内道の駅周辺施設		
住所	秋田県由利本荘市岩谷町字西越 36 番地		
指定管理者名	(株)大内町交流センター	所管課名	観光振興課
指定管理料（年額）	27,841,000 円		
今回確認期間	令和4年9月1日 から 令和5年8月31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10日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		153 日	153 日
延べ利用者数	個人	64,441 人	49,668 人
	団体	1,210 人	1,359 人
主要事業開催回数	宿泊事業	3,630 人	3,891 人
	宴会事業	1,210 人	1,359 人
	レストラン事業	19,010 人	10,951 人
	売店事業	6,650 人	5,893 人

(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

アンケート・クチコミの結果をもとに接客マナーの再確認など、可能なものは速やかに情報を共有して改善を行っている。コロナへの対処も変わってきており、ルームサービスの廃止、脱衣所への紙コップの設置は対応済みである。
--

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
備品、施設の老朽化と人員不足が原因の事案は速やかな対応が難しいが、修繕費に関して市と協議を続け、優先度を確認しながらお客様の利便性を向上していく。	

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	由利本荘市折渡休憩所		
住所	秋田県由利本荘市岩谷麓字折渡12-3		
指定管理者名	大内町観光物産協議会	所管課名	大内産業建設課
指定管理料（年額）	2,500,000円		
今回確認期間	令和4年9月29日から令和5年8月31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25日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		188	105
延べ利用者数	個人	2,500	1,522
	団体		
主要事業開催回数	折渡地蔵尊例大祭	460	696
	初地蔵かんじき詣り	120	53

(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

バルコニーの手すりや床の腐食部分を修繕して利用者の安全を確保した。

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
来場者への挨拶、声かけを継続していく。	地蔵尊一帯は、県道沿いに広がり自由に入退場できるため、来場者＝休憩所利用者ではない。休憩所の受付スペースは2階のため、従業員は1階に下りて物販を行いながら来場者対応をしている。従業員との会話による情報発信を基本としているが、貼紙等でも周知に努めていきたい。

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	由利本荘市ぽぼろ健康運動公園総合体育館・スポーツ広場		
住所	秋田県由利本荘市岩谷町西越 62 番地		
指定管理者名	ミズノスポーツ サービス株式会社	所管課名	大内産業建設課
指定管理料（年額）	35,595,000 円（消費税込み）		
今回確認期間	令和 4年 9月 26日 から 令和 5年 9月 25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25日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		337 日/年	167 日
延べ利用者数	個人	55,000 人/年	24,728 人
	団体		929 件
主要事業開催回数	ミズノスポーツ塾 (幼児・小学生)	各 36 回/年	23 回
	健康元気アップ教室	24 回/年	21 回
	バスケットボールクリニック	24 回/年	12 回
	ミズノ流忍者学校	2 回/年	1 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	
管理能力の確保	危機対応の手順は整備されているか	適・要改善
	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
個人情報保護	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
	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"> ・利用者が好評な施策を継続し、新たに利用者からの声に応えた施策の実施。 ・市民に情報を漏れなく伝える広報宣伝の実施。 ・地域で活動する団体と連携した施設利用促進。 ・市民の活気づくりをサポートする自主事業の実施。 ・料金選択プログラムの導入。 ・SNS を利用したプログラム風景動画の配信。
--

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

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 22日

1. 基本情報

施設名	大内海洋センター		
住所	秋田県由利本荘市中館堤台 2		
指定管理者名	サンアメニティ	所管課名	大内産業建設課
指定管理料（年額）	26,400,000 円		
今回確認期間	令和 4年 9月 23日 から 令和 5年 9月 22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 22日現在）

項目		今期計画	今期実績
開館日数		44	44
延べ利用者数	個人	700	1,349
	団体	10	30
主要事業開催回数	SUP 体験	1	1
	水泳ワンポイント教室	1	1
	ナイトプール	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	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>猛暑による暑さ対策として、一部側面の幕帯はずし風通しをよくし、室温を少しでも下げる努力を行いました。水温も 35 度となり給水しても温度が下がらず、30 分 1 回休憩を取り遊泳者の健康管理を行いました。</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>コロナの影響がなくなり昨年度を参考にした今期延べ利用者数目標を大幅にクリアしました。来年も想定される暑さ対策が検討課題として挙げられます。</p>	<p>暑さ対策が課題となる中で、利用者の安全面を常に考慮しながら運営されておりました。今後も施設利用者の安全・安心のなかでスポーツに取りくめるよう創意工夫いただきたい。</p>