

(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20日

1. 基本情報

| | | | |
|-----------|------------------------------|------|---------|
| 施設名 | 特別養護老人ホーム東光苑 | | |
| 住所 | 由利本荘市東由利蔵字蔵83 | | |
| 指定管理者名 | 社会福祉法人由愛会 | 所管課名 | 長寿いきがい課 |
| 指定管理料(年額) | | | |
| 今回確認期間 | 令和5年4月1日から令和5年11月20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11月20日現在)

| 項目 | | 今期計画 | 今期実績 |
|----------|-------|------|------|
| 開館日数 | | 365日 | 365日 |
| 延べ利用者数 | 個人 | | |
| | 団体 | | |
| 主要事業開催回数 | 〇〇〇事業 | | |
| | 〇〇〇事業 | | |
| | 〇〇〇事業 | | |
| | 〇〇〇事業 | | |

(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 | 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

| |
|--|
| |
|--|

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22日

1. 基本情報

| | | | |
|-----------|-----------------------------|------|------------------|
| 施設名 | 由利本荘市東由利堆肥センター | | |
| 住所 | 由利本荘市東由利館合字坪倉1番地2 | | |
| 指定管理者名 | 秋田しんせい農業協同組合 | 所管課名 | 東由利総合支所 産業建設課 |
| 指定管理料(年額) | 4,500,000円 | | |
| 今回確認期間 | 令和5年8月1日から令和5年9月30日まで(2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 | | 264(22日×12月) | 44(22日×2月) |
| 延べ利用者数 | 個人 | 20 | 13 |
| | 団体 | - | - |
| 主要事業開催回数 | 事業実施なし | - | - |

(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 | ⓪・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) | ⓪・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 | ⓪・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 | ⓪・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 | ⓪・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 | ⓪・要改善 |
| | 鍵は適正に管理されているか | ⓪・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 | ⓪・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>令和5年8月30日 東由利堆肥センター運営協議会を開催し、稼働状況、利用料金等について、市、JA、農家による協議を実施。令和6年2月に再度、実施予定。</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>アンケートの結果として「堆肥センターを広くして欲しい」「もう1棟作って欲しい」との要望があり受け入れ体制の施設整備が必要と考える。</p> <p>また「堆肥販売の強化を。販売のための車両機械などの整備」「管理人2人体制にして欲しい（春だけでも）」との意見があり、繁忙期の製品の販売体制を検討したい。</p> | <p>基本 管理人1人、作業員1人で運営しているが、管理人が不在のため受け入れ出来ないということの無いよう対応願いたい。</p> <p>アンケートの結果は概ね良いが、施設の案内表示が分かりやすいかとの設問に対し、やや悪いの回答があり、堆肥搬入時の受け入れ先の表記や、製品販売の価格や運搬費などを掲示するなど、利用者が分かりやすいように対応願いたい。</p> <p>良質な製品であるので指定管理者の取引先のメリットを活用し販売店の確保や、HP やチラシによる製品のPRなどを行い、販売体制の強化をお願いしたい。</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11月17日

1. 基本情報

| | | | |
|-----------|-------------------------------|------|--|
| 施設名 | 由利本荘市東由利地場産業センター | | |
| 住所 | 秋田県由利本荘市東由利老方字畑田 38 番地 1 | | |
| 指定管理者名 | 協同組合東由利 ショッピングプラザ | 所管課名 | |
| 指定管理料（年額） | 1,922,760 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 | | 353 | 353 |
| 延べ利用者数 | 個人 | 336,000 | 237,581 |
| | 団体 | | |
| 主要事業開催回数 | 軽トラ市 | 2 | 2 |
| | 誕生祭 | 1 | 1 |
| | 販売促進事業(土・日特売日) | 毎週末実施 | 毎週末実施 |
| | 〇〇〇事業 | | |

(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>来館されたお客様が気持ちよくご利用できるよう、整備や清掃等には気を付けている。また、情報提供等も各テナントと連携、共有し利用者へのスムーズな案内が出来るよう努めている。</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>決められた施設の設備点検等は、正しく実行し、又、施設内外の清掃等お客様が安心、安全、満足して利用できるよう、これからも努めたい。</p> | <p>施設の適正な管理をしていることを確認した。地域住民に親しまれる地場産業センターをこれからも運営していただきたい。</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11月29日

1. 基本情報

| | | | |
|-----------|----------------------------------|------|---------|
| 施設名 | 黄桜温泉 湯楽里 | | |
| 住所 | 由利本荘市東由利老方字畑田 28 | | |
| 指定管理者名 | 株式会社 黄桜の里 | 所管課名 | 東由利総合支所 |
| 指定管理料（年額） | 26,351,000 円（税込） | | |
| 今回確認期間 | 令和4年9月28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 | | 172 (9/30 まで) | 171 |
| 延べ利用者数 | 個人 | 53,460 | 42,362 |
| | 団体 | 3,590 | 3,204 |
| 主要事業開催回数 | 温泉事業 | 172 | 171 |
| | 産地形成促進施設事業 | 172 | 158 |
| | 宴会事業 | 172 | 158 |
| | 売店事業 | 172 | 171 |

(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 (館内アンケート 1ヵ月間実施 9/1~9/30)

| 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"> ・キャッシュレスの強化 (クレジット、電子マネー、QRコード決済を網羅) ・誕生日 DM の送付による特典 (入浴、レストランにてサービス提供) ・ポイントカード利用による再来店促進 (ポイント2倍、回数券購入特典等) |
|---|

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"> ・ SNS を利用した呼び込みの強化 ・ 老朽化が進んでいる為、サービスに影響が出ないよう施設管理に努めていく。 ・ 交流人口を増やす為、コロナ禍で休止していた商圈へのアプローチを再開する。(県南地域等) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設管理については、老朽化が進んでいるが、適切に管理されていた。 ・ SNS やキャッシュレス決済などを導入し、利用者目線に立った営業を行っている。 ・ 利用者増加に向け引き続き努力してほしい。 |

(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

確認年月日：令和 5年11月16日

1. 基本情報

| | | | |
|-----------|-----------------------------|------|----------|
| 施設名 | 八塩いこいの森レクリエーション施設 | | |
| 住所 | 由利本荘市東由利田代字沢中41-6 | | |
| 指定管理者名 | (株)香楽園 | 所管課名 | 東由利産業建設課 |
| 指定管理料(年額) | 9,350,000円 | | |
| 今回確認期間 | 令和4年9月23日から令和5年9月25日まで(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 | | 204日 | 151日 |
| 延べ利用者数 | 個人 | 11,500人 | 7,900人 |
| | 団体 | 2,000人 | 1,090人 |
| 主要事業開催回数 | 八塩GCシリーズ実行委員会主催 パークゴルフ大会 | 5回 | 3回 |
| | 香楽園杯 | 1回 | 1回 |
| | パークゴルフ体験教室 | 1回 | 1回 |
| | キャンプ場・子供向けイベント | 1回 | 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 | ⊙・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"> ・救命講習を受講し、AEDの操作方法等の緊急時に備えた応急手当を学んだ。 ・QRコードからのアンケート集計では紙媒体よりも回答数を多く得る事ができ、顧客ニーズを把握することが出来た。 |
|--|

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 |
|--------------------------------------|---|
| 利用者ニーズを今後の運営に活かしていけるよう解決策・改善策を提案したい。 | 施設の適正な維持管理を行い、利用者目線に立って工夫されていることを確認した。今年度末で指定管理終了となるが、新指定管理者に良い点は引き継ぎ、利用者目線に立った運営をしていただきたい。 |

(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

確認年月日：令和5年11月9日

1. 基本情報

| | | | |
|-----------|------------------------------------|------|--|
| 施設名 | 大平スキー場 | | |
| 住所 | 由利本荘市東由利宿字湯ノ沢80番 | | |
| 指定管理者名 | 東由利スキークラブ | 所管課名 | |
| 指定管理料(年額) | 3,980,000円 | | |
| 今回確認期間 | 令和3年10月1日から令和7年3月31日まで 日まで(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 年 月 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 | | 3,160人 |
| | 団体 | | |
| 主要事業開催回数 | パパママジュニア事業 | | 2名 |
| | シニアポール事業 | | 0 |
| | ナイター教室事業 | | 4回 |
| | スキー教室事業 | | 3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 | ◎・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>施設の管理があまりにも行き届いていなかったため、時間をかけて全般に管理修繕等実施した。水道管の破裂を修繕、トイレの戸車、格納庫の整理、不要物の廃棄、ごみ処理、等々今まで行政で先送りや野放図になっていた箇所を整理した。施設内も入場者の視線に立って改善に手を加えた。トイレは利用者から要望が強いので検討を要する。</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>引き続き、適正な管理に努める。 トイレ改修の要望については、市と協議しながら改修を検討したい。</p> | <p>適正な管理が行われていることを確認した。 様々な工夫から利用者増へつながっていることから、引き続きお願いしたい。 トイレ改修の要望は、あまり高額にならないよう工夫しながら検討したい。</p> |