

(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 7 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 1 5 2 - 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）	8,987,000 円		
今回確認期間	令和 6 年 9 月 30 日 から 令和 7 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 7 年 9 月 30 日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		306 日	306 日
延べ利用者数	個人		6 人
	団体		49 団体
主要事業開催回数	川に親しむ活動	3 回	4 回
	地域住民を対象とした各種行事	4 回	4 回
	桜並木・河川敷・堤防クリーン アップ、除草作業	5 回	5 回
	河川愛護パトロール	1 回	7 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

- ・定期的に NPO 三役、及び女性部代表と事務局との協議を行い、日常の課題などを共有し改善するよう努めている。
- ・地域住民を対象とした各種行事（季節のまつり）では、昨年と同じ内容に留まらず新たなイベント内容を考案するなど工夫している。

### 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
西滝沢水辺プラザの設置目的を達成するため、サービスと施設環境を改善していきたい。 また、NPO の存在が西滝沢地区の中核となることができるよう各集落や地域住民との対話を行っていきたい。	季節のまつりなど定例のイベントの中でも N P O 内で協議しながら新たな企画を立ち上げるなど工夫を重ねている。適正な管理と情報発信を行いつつ、将来の施設管理・運営方法についても検討して欲しい。

(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 7 年 10 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 6 年 9 月 1 日 から 令和 7 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 07 年 08 月 31 日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		308 日	308 日
延べ利用者数	個人	900 名	878 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

施設利用者がテーブルやパイプ椅子を使用する際、倉庫からの出し入れが円滑に行えるよう改善を行った。
--

### 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
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。	利用者からの意見を踏まえ、利用しやすい環境に改善を行っているほか、不要な物品の整理にも取り組んでいる。

# （参考様式Ⅰ）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 7 年 9 月 29 日

### 1. 基本情報

施設名	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	農業振興課
指定管理料（年額）	9,376,000 円		
今回確認期間	令和 6 年 9 月 1 日 から 令和 7 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）稼動実績

（令和 7 年 8 月 31 日現在）

項目		今期計画	今期実績
開館日数		365	365
延べ利用者数	個人	363	401
	団体		
主要事業開催回数	牧草事業	200	207
	堆肥事業	150	181
	放牧預託事業	13	13

#### （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>・堆肥販売→常時堆肥販売場所に従業員がいないので、呼び出しベルを設置した。</li> <li>・牧草の品質が低下しないように、草地更新や堆肥の散布作業を行った。</li> <li>・ホームページ活用について、インターシップ 受入や秋田牛ブランド表彰写真アップを行った。</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>・年に数回程度のホームページ更新を行います。</li> <li>・堆肥、牧草の品質管理に努め、地域の方に喜んでもらえる職場をより一層目指します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・堆肥および牧草は、利用者のニーズに応じた品質の維持と安定した供給体制の確保を求める。</li> <li>・施設の老朽化に対応し、長期的に施設や機械等を利用できるよう適切な適維持管理を求める。</li> <li>・人員不足による影響を防ぐため、十分な人員確保と働きやすい環境づくりを求める。</li> </ul>

# （参考様式Ⅰ）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 7 年 10 月 10 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	秋田県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	産業建設課
指定管理料（年額）	25,481,000 円		
今回確認期間	令和 7 年 4 月 1 日 から 令和 7 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 7 年 9 月 30 日現在）

項目		今期計画	今期実績
開館日数		3 4 1 日	1 7 1 日
延べ利用者数	個人	28,000 人	15,001 人
	団体	600 組	308 組
主要事業開催回数	入浴事業	12,000,000 円	5,832,800 円
	大広間事業	210,000 円	119,320 円
	個室事業	1,800,000 円	903,830 円
	食堂事業	30,000,000 円	15,193,861 円
	売店事業	3,600,000 円	2,139,543 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	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>売店販売の仕入れに力を入れた。</p> <p>独自に野菜や果物の仕入れを行い来店いただいた方にプラス一品、客単価 UP に成功した。</p> <p>さらに仕入れた物を LINE にて配信することにより、来店機会を大幅に増やすことが出来た</p> <p>食堂メニュー、宴会メニューの見直しと開発</p> <p>日替わり弁当、総菜の作り置き販売を辞めた事で原価率の改善と食材ロスが改善したことにより、食堂メニューの価格据え置きが可能になった。</p> <p>鮮魚関係の新たな仕入先の開拓により、市場価格より低価格での仕入れが可能になり今まで出来なかったメニューに取り組むことができた。</p> <p>旬の食材を使った定食や、季節限定メニュー、今までなかった海鮮物のメニューも取り入れる事が可能になり、メニューの幅が広がりお客様のリピート回数増加に貢献できたと思う。</p> <p>冬季ならではの海鮮メニューもあるので今後のお客様の反応が楽しみである。</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>売店の販売を継続して強化。</p> <p>食堂の新メニュー、限定メニューの提案による来店機会の増加を促す。</p> <p>LINE や SNS での情報発信を行う。</p> <p>光熱費の削減に努める。</p>	<p>光熱費、人件費の高騰対策のため、時短営業を第一にしたコストを抑えた営業形態を検討。</p>

(参考様式Ⅰ) 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 7 年 8 月 3 1 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）	27,209,000円（管理施設一括）		
今回確認期間	令和 6 年 9 月 1 日 から 令和 7 年 8 月 3 1 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 7 年 8 月 31 日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		273	273
延べ利用者数	個人	3000	4785
	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>リピートにつながるようメニューの改善や接客マナーを心がけ、スノーモビルはお客様にあわせてインストラクターがコースを有効に使い、年齢問わず飽きずに安全に楽しめるよう工夫。</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>修理不可になっているレンタサイクル、スノーモビルの更新。お客様に安全に利用していただくためコースの景観、整備、修繕が必要。</p>	<p>景観、クマよけとして、藪の伐採など整備を行います。</p>

# （参考様式Ⅰ）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 7 年 8 月 3 1 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	由利産業建設課
指定管理料（年額）	27,209,000円		
今回確認期間	令和 6 年 9 月 1 日 から 令和 7 年 8 月 3 1 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 6 年 8 月 3 1 日現在）

項目		今期計画	今期実績
開館日数		192	192
延べ利用者数	個人	2000	2326
	団体	200	543
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>お客様の要望に応えられるよう施設を有効利用し、少しでも不便さを解消できるようサービスに努め、集客につながるよう工夫した。</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>水道施設の老朽化による安全管理、施設全体の景観、老朽化した施設等、利用者の安全な管理運営が難しくなっている。必要最低限の解体と修繕は必要。</p>	<p>施設内の景観や安全性を保つための整備をおこなう。水道の適切な管理を行い、法令の基準に適した水の供給を行うため、整備は継続して行う。</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 7 年 1 1 月 2 8 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 6 5 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)	18,592,000 円		
今回確認期間	令和 6 年 10 月 1 日 から 令和 7 年 9 月 30 日 まで (約 1 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 7 年 9 月 27 日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数		294	152
延べ利用者数	個人	44,200	26,310
	団体	1,800	1,099
主要事業開催回数	おもちゃ館運営事業	294	152
	木育・遊育事業	7	6
	人材育成事業	1	1
	定期刊行物および広報等作成事業	2	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>以前からお客様からの理解を得ることが難しかった市民その他割引の確認方法について詳細まで調べマニュアル化し、さらにわかりやすい表示をしたことで受付でのトラブルが激減した。また、アンケートに批判的な意見があったときは、その日のうちに原因を追求して改善等の対策をした。来館者への適切な案内について、常にスタッフ同士で情報交換をし、対応策の共有を行った。</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>常にわかりやすい案内表示を心がけているが、建物の構造上の問題もあり、まだわかりにくいところがあるようなので、今後も検討していきたい。また時に問題のある来館者がおり、安全管理上の立場から注意をすると逆上する場合があります、接し方について研究していきたい。</p>	<p>お客様対応や施設管理については常に気配りいただいております、引き続きお願いしたい。今後は、課題や改善点、新規提案の内部共有を徹底いただき、風通しの良い環境の確立と、クマや不審者侵入時の安全管理についても今一度マニュアル化等行い進めていただきたい。</p>



# （参考様式Ⅰ）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 7 年 9 月 16 日

### 1. 基本情報

施設名	由利本荘市由利 B&G 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	文化・スポーツ課
指定管理料（年額）	26,442,000 円（管理施設一括）		
今回確認期間	令和 6 年 9 月 1 日 から 令和 7 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）稼動実績

（令和 7 年 9 月 1 日現在）

項目		今期計画	今期実績
開館日数		307 日	307 日
延べ利用者数	個人	12,000 人	16, 622 人
	団体	12,000 人	13, 880 人
主要事業開催回数	プールで SUP・カヌー事業	2	2
	海ごみゼロ事業	1	2
	由利小着衣泳事業	3	3
	まめでスクール事業	30	27

#### （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>利用者の意見、要望等になるべく早く対応するように心がけています。</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
事故の無いよう適切な管理運営を心がけます	<p>創意工夫により利便性の向上に務めていただいている。</p> <p>引き続き、サービスの向上に向けて尽力いただきたい。</p>