別紙1

指定管理者のモニタリングシート

1，基本情報

確認年月日：令和2年12月8日

施設名	盛岡市余熱利用健康増進センター		
住所	盛岡市上田字小鳥沢148-103		
指定管理者名	特定非営利活動法人　盛岡市水泳協会	所管課名	クリーンセンター
指定管理料（年額）	69,804,167円		
今回確認期間	令和 元 年 11 月 1 日 から令和 2 年 10 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

項目		今期計画	今期実績
開館日数		343	319
延べ利用者数	個人	190,819	173,787
	団体	-	58
主要事業開催回数	自主事業（プール教室20講座）	587	395
	自主事業（フロア教室18講座）	805	697

（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
	職員の資質向上のための研修等の取組みが実施されているか。	適・要改善
	適正な労働条件が確保されているか。	適・要改善

（2）管理運営実績（続き）

項目		確認欄
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
	利用者への応対のマナーは適切か	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
	ホームページは「公の施設の指定管理者のインターネット利用指針」に沿って作成されているか。	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

指定管理を再選定され12年目，職員の雇用も安定し，資質向上の研修会への参加を計画的に行った。日本赤十字社救急法救急員5名，ﾌﾟｰﾙ衛生管理者5名，ﾌﾟｰﾙ施設管理士2名が資格取得している。また，外部講師による接遇研修会を実施し，接遇の向上に努めている。救命技能を有しﾌﾟｰﾙ特性を熟知した職員を配属することで，より安全な施設管理に努めている。利用者に安全安心を届ける為，市と情報を共有しながら施設修繕を実施している。指定管理者では経費負担が難しい修繕は市と協議し実行している。
毎日，早，遅番で朝礼を行い，当日の予定，お客様の声，設備異常等の確認を行い職員間の意思疎通を図っている。
毎週主任会議を実施，また，年2回，全職員で全体会議を行い，施設の諸問題等を話し合い業務の改善に繋げている。
利用者の満足度を向上させる為，お客様の声や運営協議会のアドバイスに真摯に対応し，改善に繋げている。また，年2回実施の顧客満足度調査では，対面方式でｱﾝｹｰﾄ調査を行い，幅広い客層からのご意見を運営に役立てている。
市民の健康増進の為，自主事業を積極的に開催。また，イベントや割引サービスなどサービスの向上を行っている。

5，モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営の方向性

指定管理者	所管課
適正な管理運営を行う為，安全、安心な施設管理，顧客満足度の向上を行います。利用者増を目指すことで、安定した収支を確保できるよう，全職員が力を合わせて業務を行って参ります。不具合箇所につきましては盛岡市と情報共有し、適切な修繕を実施し、利用者へ安全な施設を提供して参ります。	設置目的に沿った適切な運営をし，教室および季節ごとのイベント開催など利用者増加のための工夫をしています。市との基本協定を理解・遵守し，適正な執行体制の確保と，より一層のサービス向上を図るよう引き続き努めてください。施設の老朽化が進んでいますので，今後も情報を共有し，指定管理者と市による施設修繕を行っていきます。