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4年1月31日

施設名	盛岡市アイスリンク		
住所	盛岡市本宮五丁目3番3号		
指定管理者名	公益財団法人盛岡市スポーツ協会	所管課名	スポーツ推進課
指定管理料（年額）	231,081,494円（グループ施設全体年度当初予算額）		
今回確認期間	令和 2 年 11 月 20 日 から令和 3 年 11 月 8 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 （今期計画については令和3年度の年間計画値、今期実績については令和3年4月から11月までの実績値）

項目		今期計画	今期実績
開館日数		351	214
延べ利用者数	個人	101,000	39,820
	団体		
主要事業開催回数	教室開催事業	54	21
	大会開催事業	12	7
	利用促進事業	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
	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

・スケート用の補助具を用意し、貸靴の履き方を指導するなど、未経験者や小さな子どもでもスケートを楽しむことができる環境を整えている。
・利用者の要望に応じて、随時、カーリングの体験講習や個別レッスンを実施するなど、カーリングの楽しさを広げる教室を充実させている。
・大会開催や合宿の利用などの際には、主催する団体と連絡を取り合い、利用行程を確認したうえで製氷やアイスメイクを行うなど、リンクコンディションを最適に保っている。

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
令和2年3月以降、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、利用者数が大きく減少しているが、感染対策をしっかりと講じながら、きめ細かなサービスを提供することにより、多くの利用者に高い満足度を得られるように施設を運営する。	・新型コロナウイルス感染症による影響が多々あった中で、適時適切な管理運営がなされていることが確認できた。 ・スケート靴の履き方指導から個人レッスンまで、未経験者でも安全にスポーツに親しめる環境を整えている点が評価できる。 ・今後もアンケート結果や利用者の声を参考に適切な管理運営をお願いしたい。