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3年12月6日

施設名	盛岡市都南サイクリングターミナル		
住所	盛岡市湯沢1地割1番地41		
指定管理者名	公益財団法人　盛岡市都南自治振興公社	所管課名	経済企画課
指定管理料（年額）	27,576,853　円		
今回確認期間	令和　3　年　3　月　1　日 から令和　3　年　11　月　30　日 まで （　9 ヶ月間）		

2，業務の履行状況の確認について

（1）稼動実績　（今期実績は令和3年4月1日から令和3年11月30日まで）

項目		今期計画	今期実績
開館日数		359 日	244 日
延べ利用者数	宿泊者数	2,263 人	475 人
	その他の利用者数	4,483 人	4,564 人
主要事業開催回数	合宿プランの受入	22 件	8 件
	飲食物提供	－	－

（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		
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

・いわて旅応援割や盛岡の宿応援割を積極的にPRし、宿泊客の集客につとめた。
・年2回テーマを決めて職員全員で研修を行い、職員の意識向上に努めた。
・楽天トラベル等インターネット予約の手法の変更により柔軟な予約体制を確立（予約は24時間受付可能）。
・予約の際，宿泊客からの要望の把握に努め，工夫して対応している。
・軽微な修繕等、職員が出来る範囲で施設の維持管理に努め対応している。
・合宿等で利用の団体に対しメールやはがき等で情報を発信しながらコミュニケーションを図るよう努めている。
・安全マニュアルを作成し、職員の安全にも配慮しながら施設の維持管理にあたっている。

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
・今後とも設置目的を理解し、基本協定書及び仕様書に基づき適切な管理運営を行って参ります。また、自主事業においては、利用者の要望を常に把握し、施設の効用の発揮に努め参ります。 ・外部のイベントにも積極的に参加し、コミュニケーションを図りながら更なるPRに努めて参ります。 ・新型コロナウイルス感染症対策を維持し、安全に利用できる施設運営に努めます。	モニタリング及び利用者アンケートの結果は良好だったので，引き続き利用者の視点に立った適切な管理運営を期待します。 なお，新型コロナウイルス感染症の感染予防策を，引き続き講じるようお願いします。