

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7年12月31日

|           |                                               |      |       |
|-----------|-----------------------------------------------|------|-------|
| 施設名       | 盛岡市総合交流ターミナル                                  |      |       |
| 住所        | 盛岡市下田字生出893-11                                |      |       |
| 指定管理者名    | たまやま振興(株)                                     | 所管課名 | 産業振興課 |
| 指定管理料(年額) | 36,700,000円                                   |      |       |
| 今回確認期間    | 令和 7 年 4 月 1 日 から令和 7 年 12 月 31 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

| 項目           |                       | 今期計画    | 今期実績    |
|--------------|-----------------------|---------|---------|
| 開館日数         |                       | 264     | 268     |
| 延べ利用者数       |                       | 158,723 | 152,468 |
| 主要事業<br>開催回数 | クアハウスによる保養事業          | 随時      | 随時      |
|              | 宿泊・宴会事業               | 随時      | 随時      |
|              | 産直・売店事業               | 随時      | 随時      |
|              | 環境学習(生出地域エコタウン構想関連)事業 | 随時      | 随時      |
|              | グリーンツーリズム事業           | 随時      | 随時      |

(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・ <del>要改善</del> |
|          | 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 |
| 要望情  | 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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【クアハウス（温泉）】盛岡市民割、きんりん割、入浴回数券特別販売企画の継続、各種温泉割引冊子企画への参画・高機能ドライヤーの設置・冷やしシャンプーの期間限定提供・定期メンテナンス<br>【郷土食コーナー】メニュー、料金改定、地元食材の活用<br>【産直売店】自社買取商品の充実、地域を限定しない新規出店者募集、盛岡市・産直生産者との定期協議<br>【ホテル部門】スポーツ団体へのチラシ送付、盛岡市老人クラブ連合会賛助会員入会によるチラシ送付による誘客活動、スポーツマガジンへの広告掲出（合宿案内）・東北6県旅行代理店への訪問活動、地元食材の活用 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ①適正人員を配置し社内外の研修を積極的に行い、利用者にとって安心・安全な施設・設備と適切な管理運営・サービスの質向上を図っていきたい。<br>②指定管理料を増額していただいたこともあり、令和7年12月末時点では経常利益計上できている状態ではあるが、設備の老朽化は深刻な問題であり(特に温泉関連設備)、市と協議し改善を図りたい。<br>③当社だけでは解決できない問題が多数あることから、盛岡市をはじめ当社の出資団体等の指導支援協力を得て経営安定化に向けて努力したい。 | 職員研修や定例的な経営会議等を通じ、利用者へのサービスを大切にすることが徹底されている。<br>指定管理者や施設所管課が連携し、経営改善プランを着実に実施しており、今期も昨対比で純売上、入込数ともに伸びているところである。今後も指定管理者による施設運営の改善を期待する。 |