

モニタリングの対象期間  
R4.4.1～R5.3.31

## モニタリング結果の概要

1	施設名	北条ふるさと館		施設数 8	4	評価区分	担当課	指定管理者				
	指定管理者	ふるさと北条ファンづくり応援団			4	3	施設利用状況	4		3		
	職員数	常勤	4		非常勤	7	職員配置	5		5		
	指定期間	R4.4.1 ~ R9.3.31			4	4	コスト削減	4		4		
	担当課	文化・ことば課			4	3	収益	4		3		
	2	主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用受付及び使用許可等、来客への施設・展示品の案内に関する業務</li> <li>安全確認等の巡回、防災及び警備に関する業務（防災、救助訓練を含む）</li> <li>設備の操作、整備及び保守に関する業務 外</li> </ul>			3	3	設備等管理		3	3	
			3		3	危機管理	4	4				
			3		3	自主事業の実施	3	3				
			3		3	サービス向上	3	3				
			3		3	利用者評価	3	3				
3	事業収支 (千円)	利用者数	年度		事業収支		5 サービス向上のための取組み（実績）					
			コスト	収益	<ul style="list-style-type: none"> <li>これまでの職員講習におけるマンネリ化を解消するため、年に1回の講習会ではなく、新たに職員朝礼を毎朝実施し、その時間内で接客マナー等や時機に応じた災害リスク軽減のための情報を伝達して共有し、不審者対策についても講じるようにした。</li> <li>施設内の見回りを強化し、清掃や除草を早期に小まめに行うように努めた。</li> <li>利用者アンケートを実施するとともに、接客中に得たニーズ等を職員連絡帳に記録し情報共有を図った。</li> </ul>							
			R2年度	47,372	7,719	72,902	6 前年度の課題と改善策	7 担当課コメント（評価・指摘事項）				
			R3年度	50,044	10,350	96,832	<p>新型コロナウイルス感染症対策のため、新規予約停止や人数制限が突発的に発生したものの、令和3年度と比べ利用者数は増加した。利用者数をコロナ前の水準に戻し、更なる増加につなげるために、安全・安心して利用いただける環境づくりを今後も続けるとともに、利用者目線のサービスの向上を目指す。</p>	<p>協定書、仕様書に基づいた適切な管理運営がなされている。利用者のニーズや利用傾向を分析し、地域に密着した運営に努めていただいた。施設の適切な維持管理を実施するとともに、職員の研修や指導によりサービス向上に努め、利用者の満足度向上につなげていただきたい。</p>				
			R4年度	50,506	10,757	110,545						
対前年比	100.9%	103.9%	114.2%									

- 【職員数】**  
現在、施設を維持管理するために配置されている指定管理者の職員数です。
- 【主な事業】**  
指定管理者がこの施設で行っている業務・活動内容です。
- 【事業収支（コスト・収益）】**  
当該年度を含む3年度分の指定管理者と市のコスト・収益の合算額を表示しています。「対前年比」は「R4年度実績/R3年度実績」の計算により算出しています。
- 【5段階評価】**  
9項目についての、担当課と指定管理者の評価です。  
 <<判定基準>>  
 5：指定管理者のノウハウや努力により、目標水準を大きく上回る成果が得られた。  
 4：協定や仕様書を遵守の上、目標水準をやや上回った。  
 3：協定や仕様書の内容とおり業務を履行し、目標水準どおりだった。  
 2：概ね協定や仕様書どおりの業務を履行したが、目標水準をやや下回った。  
 1：市の指導・助力・助言等を受けても、協定や仕様書の内容を遵守できておらず、得られた成果は、目標水準を大きく下回っていた。
- 【サービス向上のための取組み（実績）】**  
指定管理者が実施したサービス向上のための取組みや自主事業を挙げています。
- 【前年度の課題と改善策】**  
指定管理者と担当課が認識している前年度（R4）の課題と、今後の改善策の内容です。
- 【担当課コメント（評価・指摘事項）】**  
前年度（R4）の指定管理者の業務に対する評価事項、改善すべき指摘事項についての担当課のコメントです。  
 <<9つの評価項目の内容>>  
 ■施設利用状況…施設利用者数の実績  
 ■職員配置……効率的な業務実施のための的確な職員配置  
 ■コスト削減…管理経費削減の実績、指定管理料の適正な執行等のコスト削減に向けた取組み  
 ■収益……………収益実績、料金設定の見直し、PR等の収益増に向けた取組み  
 ■設備等管理…台帳の作成や目視確認、不具合の抽出等、施設・設備・備品の適切な管理  
 ■危機管理……マニュアル整備や訓練の実施等  
 ■自主事業の実施…指定管理者の経費負担、企画立案で実施した取組み  
 ■サービス向上…サービス水準維持・向上のための取組み  
 ■利用者評価…利用者アンケート等による評価