

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理NO. 1	
施設の名称	尾花沢市運動公園(体育館、総合球場、サッカー場、多目的広場、スポーツロード、長根山遊歩道)	指定管理者	NPO法人尾花沢総合スポーツクラブ
施設の所在地	尾花沢市新町3丁目5番35号	市担当課	社会教育課
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日		
検証期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	市(施設所管課)による評価・検証	
------	--------------	------------------	--

1. 仕様書等に沿った管理・運営業務の履行状況

①管理・運営業務の履行状況、緊急時の体制・対応	協定書や仕様書に基づき、窓口業務および施設管理業務を行っている。その他事項への対応についても、迅速で的確な対応を心がけている。 屋外施設については、利用者が気持ちよく利用できるような常日頃より気を使いながら芝刈り、追肥、消毒・清掃等の作業をし、また下刈りなどの周辺環境整備においても必要に応じ実施している。	評価	《評価の理由》 協定書や仕様書に沿った適正な管理運営がなされている。特に芝生の管理については頻繁に整備し、良い状態を保つように努めている。また遊歩道の枯木や倒木の処理等の整備を行うなど、環境整備にも努めている。ただし、一部利用者より、窓口業務などについて苦言をいただいている。
②管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	施設使用について、昨年同様使用の直前まで申請の無い場合があり、そのまま未使用になるケースも少なくない。(結果、施設の利用率向上につながらない場合がある) 屋外施設には常時管理者がいるわけではないので、申請時間を越えての利用など利用者側のマナー違反が問題となるケースもある。(無料利用の使われ方) 屋外施設は、無人化の設計で作られているが、無料化により照明の点消灯などで無人では対応できない。使用すれば使用料が発生する照明などには、料金を発生させてもいいのではとの考えもあるので検討を願う。	《課題等の原因分析》	施設の予約については、申請書の提出を徹底すること、マナーを守った利用を改めて周知しなければならない。しかしながら、接客に対するご意見もいただいていることから、改善の指導を行っている。 施設の老朽化に伴い修繕・更新が必要な箇所が出てくるが、利用者の安全を第一に考え、優先順位を決定し対応していく必要がある。まずは、日頃の施設内の点検により、危険箇所や修繕箇所等の早期把握に努め、軽微なうちに対応するように努めていくことが求められる。
③課題、問題点への今後の対応	予約については、早い段階で使用の確定を取り、申請してもらうことで施設の空きまたは未使用を減らし、利用率向上に努めている。 マナー違反についても利用者との会話を重視しながらスポーツマンらしい利用の仕方を心がけてもらうよう促している。 施設および設備の経年劣化への対応に関しては、担当課と協議しながら優先順位をつけて順序だてて長期的な修繕計画を立てる依頼をしている。		

2. 利用者からの要望等への対応

①意見要望等及び対応状況	個人利用者に対しては意見箱を設置するとともに、利用者との対話を通じて聞き取る体制をとっている。 また、団体の利用者に対しては施設申請時など常日頃から施設に対する要望の聞き取りを行っている。	評価	《評価の理由》 施設の運営などに関しては、随時、協議を行ったうえで改善に向けて対応しているが、時に厳しい意見も聞こえてきている。中には、取捨選択を行いつつ、必要な部分の改善に努めたい。
②意見、要望等への今後の対応	意見並びに要望については、内容の大小にかかわらず担当課へ報告している。その中で大掛かりな工事を伴うような要望については、担当課と対応の可否を含め協議しながら、施設修繕等と同様内容を精査しながら順序だてて対応。 また、軽微な対応可能な要望については、担当課と連絡を取りながら速やかに対応。 但し、管理者を飛び越えて担当課等へ意見要望が出ている場合があるようで、現状を理解してからの対応をお願いしたい。		

3. 指定管理者制度活用の効果

①サービスの向上	空き施設の有効活用による利用率の向上。 空き施設を活用しての新規事業の提案。 新たな施設の利用方法の提案。 利用者の安全への配慮。 職員の研修等への参加によるスキルアップ。	評価	《評価の理由》 利用者の安全への配慮を常に行っており、SNS(LINE、facebook)を活用した迅速な広報にも取り組んでいる。今後、職員の研修等への参加やスキルアップに、尚一層取り組んでほしい。
②経費の削減	作業の内製化および分業化。 事業所内における電力供給会社の変更。 こまめな点灯・消灯。 クラブのボランティアメンバーの活用。	評価	《評価の理由》 電力供給自由化の活用や職員による軽微な修繕等経費削減に積極的に努めている。
③その他(地域の活性化、雇用の確保等)	作業内製化による雇用の創出。 新規事業による雇用の創出。 施設を地域コミュニティーの場として提供することを目的とし、さまざまなイベント、教室の開催。	評価	《評価の理由》 スポーツ活動の中心的拠点であるが、スポーツ学童の受入れ等、青少年の育成や地域コミュニティづくりに寄与するとともに、会員特典として商店街等の独自サービスを受けられるなど、地域活性化にも貢献している。

選定委員会による総合的な評価	総合評価	《意見、要望等》
	B	経費削減の手法として「電力供給自由化の活用」とあるが、最近、新電力を取り巻く状況は変化しており、事業から撤退する企業もあるようだ。万が一のことを想定した運営を望む。

【評価指標】

- A: 仕様書等に定める水準を上回っている。
- B: 概ね適正に実施されている。
- C: 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済みまたは対応見込みである。
- D: 仕様書等に定める水準に達しておらず、改善を行う必要がある。
- E: 仕様書等に定める水準にほど遠く、大いに改善を行う必要がある。
- F: まったく実施されていない。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。

## 指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

管理NO. 2

施設の名称	尾花沢市老人福祉センター	指定管理者	尾花沢市社会福祉協議会
施設の所在地	尾花沢市新町三丁目2-5	市担当課	福祉課
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
検証期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	市(施設所管課)による評価・検証	
<b>1. 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況</b>			
①管理・運營業務の履行状況、緊急時の体制・対応	尾花沢市老人福祉センターの目的である高齢者と福祉関係団体の利用ニーズは十分対応できた。	評価	《評価の理由》
		B	社会福祉における代表的な組織である社会福祉協議会として、施設の設置目的を十分に理解し、適切な運営を行っている。
②管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	ボイラー設備(配管や配電盤)の老朽化等による修繕、改善が必要な箇所が課題となっている。	《課題等の原因分析》	
		改善すべき箇所については優先度を確認し、優先度の高い所から対策を検討する。	
③課題、問題点への今後の対応	市および指定管理者による十分な協議を行い問題解決にあたる。指定管理料については必要経費を精査するとともに、施設の良好な維持管理とサービスの維持向上のため協議を行う。また施設の老朽化に関して利用者や職員の意向を伺い、市とも協議の上課題整理に努めていく。		
<b>2. 利用者からの要望等への対応</b>			
①意見要望等及び対応状況	福祉団体の利用等で土日の使用依頼があり対応した。 新型コロナウイルス感染拡大を防ぐために、消毒や換気、アクリル板の設置など感染対策に努めた。	評価	《評価の理由》
		B	利用者及び関係団体等からの要望等に適切に対応している。
②意見、要望等への今後の対応	限られた職員体制ではあるが、できるだけ利用者のニーズに応えていきたい(土日や夜間は原則休館)。		
<b>3. 指定管理者制度活用の効果</b>			
①サービスの向上	地域福祉の拠点として今後とも福祉の向上に努めていく。	評価	《評価の理由》
		B	地域福祉の拠点として、福祉向上のため努めている。
②経費の削減	草刈や除排雪など職員で対応できるものは自ら対応し、節電や節水、広場トイレの冬季の閉栓に努めている。	評価	《評価の理由》
		B	不要な照明の管理等による節電や除排雪、草刈等職員が対応できることは自ら対応し、管理経費の節減に努めている。
③その他(地域の活性化、雇用の確保等)	ボランティア活動事業の支援、周知、交流人口の拡大を図っている。 各種介護予防教室の開催を通し、地域の高齢者の福祉向上に努めている。	評価	《評価の理由》
		B	ボランティアの支援や各種介護予防事業の開催を通し、地域の福祉課題への対応や地域の福祉向上を図っている。
選定委員会による総合的な評価	B	《意見、要望等》 駐車場の環境整備を含め、市民サービス向上のための取組みを望む。	

**【評価指標】**

- A: 仕様書等に定める水準を上回っている。
- B: 概ね適正に実施されている。
- C: 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済みまたは対応見込みである。
- D: 仕様書等に定める水準に達しておらず、改善を行う必要がある。
- E: 仕様書等に定める水準にほど遠く、大いに改善を行う必要がある。
- F: まったく実施されていない。

注)検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

管理NO. 3

施設の名 称	道の駅尾花沢	指定管理者	みちのく村山農業協同組合
施設の所在地	尾花沢市大字芦沢	市担当課	建設課
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日		
検証期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	市(施設所管課)による評価・検証	
<b>1. 仕様書等に沿った管理・運営業務の履行状況</b>			
①管理・運営業務の履行状況、緊急時の体制・対応	市の観光情報の提供と物産等の展示販売や、利用者に休息とサービスを提供する場所として適宜にイベント等を実施した。 令和3年度の利用者数及び売上金額 利用者数 131,822件(前年比92.9%) 総売上金額 182,719千円(前年比105.0%) 内産直売上 61,713千円(前年比98.3%)  緊急時の体制・対応 ・消防計画に基づく防火体制の整備 ・緊急連絡体制の整備 ・災害用マンホールトイレの整備	評価	《評価の理由》  A  基本協定及び年度協定、仕様書等に基づき適正に実施されており、季節に応じたイベントの開催や従業員のおもてなし対応など、適正な管理運営に努めている。新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、利用者数はマイナスとなったものの、総売上金額は前年比プラスとなり、コロナ禍においても客足を戻すためのイベントを企画するなど努力した成果がみられた。
②管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	①新型コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底と経営対策 ②SNSやHPを活用した宣伝 若者向けのインスタ映えを意識した施設 ③レジシステムの改善 近年の電子マネー決済やセルフ化を検討 ④インバウンド向け案内看板の整備 日本語表記以外の表示が必要 ⑤屋外パイプハウス部分の改築(外観の美化) ⑥東北中央自動車道全線開通及びアフターコロナを見据えた経営計画などの策定 ⑦老朽化している施設の修繕	《課題等の原因分析》  ・施設は建設後14年が経過し、様々な個所で老朽化が進んでいる。空調設備を始めとした施設の更新を計画的に実施していく必要がある。 ・東北中央自動車道が令和4年中に首都圏までつながる予定であり、人の流れが大きく変わることが想定される。しっかりと利用者の分析を行い、望まれるサービスが適切に提供できるよう指定管理者と連携しながら事業を展開していきたい。	
③課題、問題点への今後の対応	課題については、関係機関との協議が必要、また計画的な取得や改善に向けた予算化を検討する。(R3年度施設照明のLED化を実施)大型バスによる団体客の利用や、冬期間の利用が少なく、市外や県外の方のリピーター確保が重要と考えます。また、市内の観光名所への案内する工夫が必要とも思います。合わせて、トイレトーパー等トイレに関する要望が多いことから、施設管理者である国と連携しながら、対策を検討したい。		
<b>2. 利用者からの要望等への対応</b>			
①意見要望等及び対応状況	お客様から寄せられた意見要望等をまとめ検討した結果、これまで様々な施設整備等を実施してまいりました。昨年度と同様、トイレ関係の意見要望が多く、改善できることから実施し利便性の向上を図ってまいりました。	評価	《評価の理由》  A  要望の多かった固形石鹸からハンドソープへの変更について、即座に対応するなど、利用者からの要望に対し、迅速丁寧な対応を行っている。
②意見、要望等への今後の対応	今後とも、アンケートを継続して利用者の意見・要望を把握し、的確な対応に努めてまいります。また、案件によっては、関係当局と協議してまいります。		
<b>3. 指定管理者制度活用の効果</b>			
①サービスの向上	従業員への教育・研修を実施し、施設の役割について認識を深めてまいりました。今後も各種研修会への出席を通じサービス向上に努めます。	評価	《評価の理由》  A  利用者の皆様の声をお聞きし、適切な対応を行っている。今後も気持ちよく利用できるようサービスの向上に努められたい。
②経費の削減	施設の役割を考慮したエネルギー節減に取り組みました。	評価	《評価の理由》  A  定期的な施設巡回を行い、適切な施設管理を行っている。
③その他(地域の活性化、雇用の確保等)	事業計画に基づき地域住民と一体となった各種イベントの開催や産直会の新規加入や販売活動を実施し、地域の活性化に努めてまいりました。また、従業員は地元雇用を優先し、就労の拡大を図ってまいりました。	評価	《評価の理由》  A  コロナ禍で客足が落ち込む中、チャリティー鍋を始めとした、地域活性化に資するイベントを開催している。(売り上げを尾花沢市に寄附)
選定委員会による総合的な評価	総合評価	《意見、要望等》  B  ・ポストコロナ時代を見据えた運営方針や収支計画の策定、さらには環境整備を望む。 ・市民をターゲットにした施策を展開することも効果的ではないか。	

【評価指標】

- A: 仕様書等に定める水準を上回っている。
- B: 概ね適正に実施されている。
- C: 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済みまたは対応見込みである。
- D: 仕様書等に定める水準に達しておらず、改善を行う必要がある。
- E: 仕様書等に定める水準にほど遠く、大いに改善を行う必要がある。
- F: まったく実施されていない。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理NO. 4	
施設の名称	尾花沢堆肥センター	指定管理者	有限会社 スカイバイオテックス
施設の所在地	尾花沢市大字六沢字蒲地566-12	市担当課	農林課
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日		
検証期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	市(施設所管課)による評価・検証	
<b>1. 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況</b>			
①管理・運營業務の履行状況	管理・運営状況については、「尾花沢堆肥センターの管理運営に関する協定書」の通り履行されており、運営委員会においても、より良い運営の為の協議が十分になされています。	評価 <b>A</b>	《評価の理由》 受入厩肥量が前年度を上回り処理収入が伸びている。管理経費の収支状況も黒字であり適正に履行している。
②管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	堆肥センターの施設、機械の設置から17年目に入り、機械設備等の故障、建家・舗装路面の損傷等が目立ってきておりますが、大きな問題となる前に対応し、より長く施設を利用出来る様、努めてまいります。	《課題等の原因分析》 家畜排泄物の成分による施設への影響や、堆肥運搬のためのホイールローダーによる舗装路面への影響などが大きい。今年度に施設の機能強化工事を行い、建屋屋根及び機械設備を更新する。	
③課題、問題点への今後の対応	上記②の対応遅れに起因する事故等の無い様に、指定管理者による点検、修理を徹底致します。ただし、指定管理者による対応が難しいと考えられる事案に関しては、各関係機関と協議調整の上、対応したいと考えております。また、今後考えられる大規模な修繕等に関しては、長期修繕計画を立て対応していきたいと考えております。		
<b>2. 利用者からの要望等への対応</b>			
①意見要望等及び対応状況	利用料金を安くして欲しい等の声がありますが、搬入される堆肥の水分量が過多の場合、水分調整の為に投入する副資材(高価)が多量に必要となる為、現状では、利用料金の値下げは非常に困難であると考えられます。	評価 <b>B</b>	《評価の理由》 堆肥の下処理を促す提案を行うなど、利用料金の値下げに努力している。
②意見、要望等への今後の対応	各利用者が堆肥を搬入する前に、下処理を徹底してもらう事で、水分調整材の投入量を減らすことが出来る為、結果的に利用料金を安く抑える事が可能になってきます。ただし、堆肥の「下処理の徹底」が絶対条件になってきます。現状の利用料金については、水分率によって2段階の処理単価を定めています。		
<b>3. 指定管理者制度活用の効果</b>			
①サービスの向上	製品の出荷予測から生産計画を立てており、利用者が搬入出来ない等の事態にならぬよう、円滑に施設を利用出来る事を定義として、常日頃より業務を行っております。	評価 <b>B</b>	《評価の理由》 搬入・搬出が滞らないよう、計画を立てて行っている。
②経費の削減	当施設の主な消費エネルギーは電気・軽油であります。特に電気に関しては、契約電力の最大値を抑えられる様に機器の稼働時間をずらす等の対応をしています。軽油に関しても、無駄なアイドリングはしない等の対策を行っています。	評価 <b>A</b>	《評価の理由》 経費削減に努めており、指定管理料は発生していない。
③その他(地域の活性化、雇用の確保等)	堆肥処理が円滑に行われ、「臭わない、ベトつかない」が売りの完熟堆肥も地域の方々大変好評であります。また、全国各地より視察に訪れる方々が、堆肥センターの管理・運営の参考として帰られる方が多いです。	評価 <b>A</b>	《評価の理由》 完熟堆肥の評価が高く、資源循環型農業に貢献している。また、市外への販売も行っており、利益向上に努めている。
選定委員会による総合的な評価	総合評価 <b>A</b>	《意見、要望等》	

【評価指標】

- A: 仕様書等に定める水準を上回っている。
- B: 概ね適正に実施されている。
- C: 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済みまたは対応見込みである。
- D: 仕様書等に定める水準に達しておらず、改善を行う必要がある。
- E: 仕様書等に定める水準にほど遠く、大いに改善を行う必要がある。

注)検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。

## 指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理NO. 5	
施設の名称	尾花沢市中心商店街活性化センター	指定管理者	尾花沢市商店街協同組合
施設の所在地	尾花沢市新町一丁目16番1号	市担当課	商工観光課
指定期間	平成31年4月1日～令和5年3月31日		
検証期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証		市(施設所管課)による評価・検証
<b>1. 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況</b>			
①管理・運營業務の履行状況、緊急時の体制・対応	管理業務基本協定書並びに年度協定書に基づき管理運営を実施しました。夜間、休日等の管理は、シルバー人材センターに委託しております。清掃等整理整頓を心掛け利用しやすい環境づくりに努めています。	評価  <b>B</b>	《評価の理由》  管理運営については、協定書等に基づき適正に行われています。
②管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	建設されて25年以上が経過していることから、老朽化が進み毎年修理をしていますが、まだまだ外壁等メンテナンスが必要だと思われます。3月に内階段の手すりを修理しました。	《課題等の原因分析》 平成7年に建築され25年以上経過しており、設備等の老朽化が進んでおります。指定管理者と連携を図りながら危険箇所や、修繕箇所の把握に努め、設備更新を計画的に行っていきます。	
③課題、問題点への今後の対応	商工観光課とも協議しながら、修繕やメンテナンスが必要なところから随時行い、利用者の安全管理に努めていきます。		
<b>2. 利用者からの要望等への対応</b>			
①意見要望等及び対応状況	今後も利用者の声に耳を傾け柔軟に対応していきたいと思えます。	評価  <b>B</b>	《評価の理由》 利用者の要望等に対し、柔軟に対応しています。
②意見、要望等への今後の対応	今後も利用者の声に耳を傾け柔軟に対応していきたいと思えます。新型コロナウイルス感染症対策で除菌等の徹底を心掛けていきます。		
<b>3. 指定管理者制度活用の効果</b>			
①サービスの向上	利用者がどうして欲しいかを第一に考え使いやすい施設づくりに努めるとともに、周辺環境設備を行いながら快く利用していただけるように努めていきます。	評価  <b>B</b>	《評価の理由》 利用者本位のサービス提供に努めています。
②経費の削減	節電、節水を心掛け施設利用者にも呼び掛けることはもちろん、毎日の清掃等も管理者がこまめにしていくことで維持管理費のコスト削減に努めています。	評価  <b>B</b>	《評価の理由》 節電節水を呼び掛けるなど、エネルギーの効率的な利用に努めています。
③その他(地域の活性化、雇用の確保等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍ではありましたが、年末年始大売出し、初市売出しの抽選会場など各種のイベント開催と元氣おばね商品券の販売など中心商店街の活性化に向けて鋭意に取り組んでいます。</li> <li>・銀山温泉や徳良湖、そば店、各種イベント等のパンフレットを設置し、観光・特産品の情報提供を行っています。</li> <li>・シルバー人材センターの雇用を行っています。</li> <li>・今まで以上に利用者の要望に対応できるように努めていきます。</li> </ul>	評価  <b>B</b>	《評価の理由》 <ul style="list-style-type: none"> <li>・商店街協同組合が指定管理者となることにより、商店街活性化を目的とした各種イベントや宅配サービス事業など様々な取り組みがなされています。</li> <li>・施設周辺の環境美化に努めています。</li> <li>・各種パンフレットを設置し、観光情報等の提供に努めています。</li> </ul>
選定委員会による総合的な評価	<b>B</b>	《意見、要望等》 ・時代の流れとともに、市民の利用目的も変化していると感じているため、さらに利用してもらえるような施設運営を望む。 ・様々な催事の拠点であるため、各種団体との連携がさらに必要ではないか。	

【評価指標】

- A: 仕様書等に定める水準を上回っている。
- B: 概ね適正に実施されている。
- C: 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済みまたは対応見込みである。
- D: 仕様書等に定める水準に達しておらず、改善を行う必要がある。
- E: 仕様書等に定める水準にほど遠く、大いに改善を行う必要がある。
- F: まったく実施されていない。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。

## 指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

			管理NO. 6
施設の名称	尾花沢市共同福祉施設	指定管理者	尾花沢市商工会
施設の所在地	尾花沢市若葉町1丁目2番18号	市担当課	商工観光課
指定期間	平成31年4月1日～令和5年3月31日		
検証期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	市(施設所管課)による評価・検証	
<b>1. 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況</b>			
①管理・運營業務の履行状況、緊急時の体制・対応	管理業務基本協定並びに年度協定に基づき管理運営を実施している。夜間、休日等はシルバー人材センターに依頼している。利用者に気持ちよく利用していただくよう心がけている。 緊急時における対応については、連絡網を通じて報告、指示を行えるようにしている。	評価 <b>B</b>	《評価の理由》 管理運営については、協定書等に基づき適正に行われています。
②管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	一部に施設の老朽化が見受けられる。机、椅子などの備品の損傷が毎年発生するので、定期的な更新が必要と考える。 暖房器具や空調設備も故障が目立ってきているが、その都度、担当課に連絡して、修繕をお願いしている。	《課題等の原因分析》 平成4年に建築され25年以上経過しており、設備等の老朽化が進んでおります。指定管理者と連携を図りながら危険箇所や、修繕箇所の把握に努め、設備更新を計画的に行っていきます。	
③課題、問題点への今後の対応	利用者が快適に会館利用できるように、修繕やメンテナンスが必要などから随時行い、商工観光課とも協議しながら整備に努めている。		
<b>2. 利用者からの要望等への対応</b>			
①意見要望等及び対応状況	利用者からの要望に対し適時対応している。 また、利用者等の意見や要望を把握するため、「ご意見箱」を設置している。	評価 <b>B</b>	《評価の理由》 利用者の要望、ニーズに等に対し、柔軟に対応しています。
②意見、要望等への今後の対応	利用者の要望に耳を傾け、柔軟に対応していく。また、接遇、電話対応等にも十分に注意し対応している。 周辺の環境美化、施設内の清掃等にも十分に配慮し、利用者が気持ちよく使用できるように対応している。 利用団体の一部から、「会議等のテーブルとイスについて、使用の都度、設置と格納しなければならないが、ある程度の数は常時設置したままでよいのではないか。」との意見があったため、令和3年度に移動式(折りたたみ、キャスター付き)のテーブルを設置し、利便性向上を図っている。		
<b>3. 指定管理者制度活用の効果</b>			
①サービスの向上	利用者の要望に応えるべく貸出業務を行っている。利用者が利用しやすい環境整備に努めている。	評価 <b>B</b>	《評価の理由》 利用者本位のサービス提供に努めています。
②経費の削減	光熱水費等は効率的に使用するよう心がけている。利用者に対し、節電、節水をお願いしている。	評価 <b>B</b>	《評価の理由》 節電節水を呼び掛けるなど、光熱水費の抑制に努めています。
③その他(地域の活性化、雇用の確保等)	・ハローワークや市の求人情報を掲示し、求職者に対する情報提供を行っている。 ・ロビーの展示コーナーにおいて、市民サークルや団体等の作品展示を行っている。 ・銀山温泉や徳良湖などの各種パンフレットを設置し、観光情報の提供に努めるとともに、市内イベントの情報提供を行っている。 ・管理に当たる職員については、市内在住者を雇用している。	評価 <b>B</b>	《評価の理由》 ・施設周辺の環境美化に努めています。 ・各種パンフレットを設置しながら、観光情報等の提供に努めています。 ・求人情報の掲示や、市民サークル団体の展示など、各種情報提供に努めています。 ・ペレットストーブを使用し環境保全のPRに努めています。
<b>選定委員会による総合的な評価</b>	総合評価 <b>B</b>	《意見、要望等》	

**【評価指標】**

- A: 仕様書等に定める水準を上回っている。
- B: 概ね適正に実施されている。
- C: 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済みまたは対応見込みである。
- D: 仕様書等に定める水準に達しておらず、改善を行う必要がある。
- E: 仕様書等に定める水準にほど遠く、大いに改善を行う必要がある。
- F: まったく実施されていない。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理NO. 7	
施設の名称	尾花沢市花笠高原施設	指定管理者	(株)尾花沢市ふるさと振興公社
施設の所在地	尾花沢市大字鶴子地内	市担当課	尾花沢市商工観光課 観光物産係
指定期間	令和2年4月1日～令和5年3月31日		
検証期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	市(施設所管課)による評価・検証	
<b>1. 仕様書等に沿った管理・運営業務の履行状況</b>			
①管理・運営業務の履行状況、緊急時の体制・対応	指定管理者の指定を受けて2年目「花笠高原荘」並びに「花笠大浴場」について、2年越しのコロナ禍の影響により感染状況に敏感に反応し、人の流れの制限や、合宿のキャンセル等で業績に影響しました。しかし一方でGoTo事業や「県民泊まってキャンペーン」でリピーター客が増加し売上に貢献しました。銀山温泉千年廻廊、花笠みぞれ発表会、観光会社と組んで割引キャンペーンなどに取り込みました。又、「花笠みぞれ」甘酒の委託製造を行いました。	評価	《評価の理由》 管理運営については、基本協定書に基づきおおむね適正に行われていますが、昨年から新型コロナウイルス感染症による影響を引き続き受けた1年となりました。一方で、独自キャンペーンの作成や銀山温泉とのタイアップなど、営業努力の成果が見えており、ウィズコロナを見据えた営業が今後の目標となることが考えられます。
②管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	施設本体設備の老朽化が多く目立ちます。薬湯の原料などが値上がり水道光熱費においては、25～30%以上の値上がりしております。ログハウスは、カラムシの発生が多くトラブルの原因ともなっております。鶴子地区からの協力も得られていないのが現状です。	《課題等の原因分析》 施設の老朽化については、修繕や更新が予算面・時期的な面両面において追いつかないような状況にありますが、都度対応しております。カラムシ対策についても継続して専門業者に依頼しておりますが、実施時期などは利用者の意見を聞きながら、今後も継続して取り組んでいく予定です。	
③課題、問題点への今後の対応	少しでも多くのお客様に来ていただくために新たに山菜「御所鍋」、山菜料理、尾花沢牛を取り入れた料理や、GoToキャンペーンなどにより集客を図ってまいります。「山の日」大会時には、「御所山写真展」をロビーで開催、又、合宿誘致推進事業を活用し合宿の誘致にも取り組みます。今後鶴子地区区長との会合を持ち、高原荘の活性化を話し合っていきます。		
<b>2. 利用者からの要望等への対応</b>			
①意見要望等及び対応状況	お客様アンケート等の実施を行っております。のどかで静かでありとところが好評を得ております。「客室の寝具を和式から洋式へ」との声がありますので、今後の課題の一つです。	評価	《評価の理由》 アンケート結果をもとに改善策を講じ、また、直接頂いた意見や提言等にも素早い対応を行うなどサービス向上への努力がうかがえます。課題としては、施設と本社の情報共有の徹底が必要であると思われます。
②意見、要望等への今後の対応	従業員の対応が良かったとの声があり今後ともアンケートを実施しながら親切丁寧な対応を心がけます。		
<b>3. 指定管理者制度活用の効果</b>			
①サービスの向上	高原荘、大浴場、ログハウス等において接客と清掃をしっかりと、又来てもらえる施設となるように努め、山菜採りや里芋堀体験などに参加してもらい、銀山夜景観光を楽しんでもらったりおいしい料理(山菜)を味わってもらったりします。スポーツ合宿、スポーツ以外の合宿も推進していきます。	評価	《評価の理由》 コロナ禍の中、基本的感染防止対策の徹底に努めるなど、利用拡大への努力が見受けられます。また、スポーツ合宿の受け入れなど積極的な営業努力もしており、サービス提供への意欲が感じられます。
②経費の削減	高原荘はサービスの低下にならない範囲での人員の削減を図っております。アルバイト等の短期雇用や、短時間労働者を雇用するなどして、削減しております。又、小修繕などは自前で行っております。食材(山菜、野菜)も可能な限り自家調達しております。	評価	《評価の理由》 これまで実施してきた省エネや節電等、受託者として努力してきましたが、燃料高騰も影響し、前年度より増加しております。食材の自家調達などの努力も見受けられますが、更なる省エネ対策が望まれます。
③その他(地域の活性化、雇用の確保等)	地元地区民への年度末キャンペーンの購入依頼や、食材・原料の米なども地元の方の協力を得て購入しています。青空市場(朝市)の開設等も協力してもらっています。雇用については特殊な技術を必要とする職種以外は、市民優先で雇用しており今後も継続して参ります。	評価	《評価の理由》 報告のとおり、地元の協力により施設運営が円滑に行われています。市内優先の雇用については、これまで同様実践しております。今後も地域密着型施設としての運営が必要であると考えます。
選定委員会による総合的な評価	総合評価 <b>B</b>	《意見、要望等》 ・ポストコロナ時代を見据え、インバウンドの需要に対応した施設運営を望む。 ・市運動公園や徳良湖エリアなどを含め、市全体の施設が連携した取組みも有効ではないか。	

【評価指標】

- A: 仕様書等に定める水準を上回っている。
- B: 概ね適正に実施されている。
- C: 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済みまたは対応見込みである。
- D: 仕様書等に定める水準に達しておらず、改善を行う必要がある。
- E: 仕様書等に定める水準にほど遠く、大いに改善を行う必要がある。
- F: まったく実施されていない。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理NO. 8	
施設の名称	尾花沢市徳良湖周辺施設	指定管理者	(株)尾花沢市ふるさと振興公社
施設の所在地	尾花沢市大字二藤袋地内	市担当課	尾花沢市商工観光課 観光物産係
指定期間	令和2年4月1日～令和5年3月31日		
検証期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	市(施設所管課)による評価・検証	
<b>1. 仕様書等に沿った管理・運営業務の履行状況</b>			
①管理・運営業務の履行状況、緊急時の体制・対応	徳良湖周辺の誘客拡大を目標に美化整備に努めました。レストラン徳良湖、花笠の湯、オートキャンプ場、ふれあいセンター、自然研修センター、基幹集落センター、パンブトラック、テニスコート等を組み合わせ相互に連携を図りながら事業活動を行ってきました。各営業部門の売り上げ増を目指して業務を行い、レストランは一昨年から新たな顧客層の開拓を図りました。キャンプ場はキャンプブームと屋外ということも加わり、好調に推移しました。令和3年7月からのパンブトラック運営も好調で多くのお客様から利用して頂きました。グランドゴルフ場については市担当課、グランドゴルフ協会等と協議しながら整備に注力いたしました。	評価	《評価の理由》
		B	管理運営については、基本協定書に基づきおおむね適正に行われていますが、昨年からの新型コロナウイルス感染症による影響を引き続き受けた1年となりました。一方で、パンブトラック場のオープンを契機とした新規客層の獲得やPRの充実など、継続した営業努力の成果が見えており、次年度以降につながる取り組みも実施してきました。
②管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	美化整備であります。広大な面積の中作業員の短期的な増員が必要かと思われます。機械修理も回数が増えております。桜の開花に次ぎつつしの整備にまで手が回らなくなっております。時にご指摘を受ける所から整備をしております。	《課題等の原因分析》	
		施設の老朽化については、修繕や更新が予算面・時期的な面両面において追いつかないような状況にありますが、都度対応しております。美化整備により来客が増えると思いますので、こまめな対応をしていく必要があります。	
③課題、問題点への今後の対応	市の徳良湖整備計画に合わせ各施設営業形態の見直しを図り担当課との定期的な話し合いで課題解決に努めてまいります。多くのお客様に親しまれる徳良湖を目指して積極的に取り組んでまいります。		
<b>2. 利用者からの要望等への対応</b>			
①意見要望等及び対応状況	すべての施設において、お客様アンケート等を実施しお客様の意見を直接いただいております。指摘のあったご意見には可能な限り改善策を講じてきました。グランドゴルフ場等については関係団体の要望を極力柔軟に講じてまいります。	評価	《評価の理由》
		B	アンケート結果をもとに改善策を講じ、また、直接頂いた意見や提言等にも素早い対応を行うなどサービス向上への努力がうかがえます。課題としては、施設と本社の情報共有の徹底が必要であると思われます。
②意見、要望等への今後の対応	今後共ご意見を施設運営、周辺の環境整備に努めると共に担当課や各種団体等と協議を重ね改善策を講じてまいります。		
<b>3. 指定管理者制度活用の効果</b>			
①サービスの向上	グランドゴルフ協会のご意見等は早め早めに対応してまいります。レストラン徳良湖においては、新しいメニューの開発勤めつつお客様に愛されるレストランを目指します。オートキャンプ場は現在好調ですが、さらに増客になるように焚き台のレンタルやテントのレンタルなどの貸し出しをしております。清掃の徹底などに留意して良かったと言っていたいただける徳良湖施設を目指します。	評価	《評価の理由》
		B	レストラン徳良湖ではトイレの改修、オートキャンプ場ではテントや焚き台のレンタル、また、冬キャンプの実施など、利用拡大への努力が見受けられます。
②経費の削減	水道光熱費の削減に努めます。小修繕などは自前で修理し商品仕入れは値上がりが続いてますので、仕入れ業者の見直し等も検討していきます。	評価	《評価の理由》
		B	これまで実施してきた省エネや節電等、受託者としての努力が見受けられます。仕入単価の値上がりも見据えながら、引き続き徹底した省エネ対策が望まれます。
③その他(地域の活性化、雇用の確保等)	徳良湖等のイベントに施設として協力して参加をし割引券の配布や提供をして訪れたお客様に喜んで頂けるよう努めます。元氣村と協力し活性化策を考えていきます。尾花沢市民をおおむね雇用してます。今後も継続してまいります。	評価	《評価の理由》
		B	新型コロナウイルス感染症の影響で、昨年に引き続きイベントは中止が相次ぎましたが、秋に行われた徳良湖まつりでは徳良湖元氣村と連携した取り組みが見られました。
選定委員会による総合的な評価	総合評価	《意見、要望等》	
	B	・オートキャンプ場をさらに盛り上げていくことが、徳良湖全体の盛り上がりにつながる。 ・オートキャンプ場以外の施設についても、工夫次第では多くの方に親しまれる施設になっていくと感じているため、周辺自治体との広域的な連携も検討してはどうか。	

【評価指標】

- A: 仕様書等に定める水準を上回っている。
- B: 概ね適正に実施されている。
- C: 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済みまたは対応見込みである。
- D: 仕様書等に定める水準に達しておらず、改善を行う必要がある。
- E: 仕様書等に定める水準にほど遠く、大いに改善を行う必要がある。
- F: まったく実施されていない。

注) 検証項目については、施設の特徴等に応じて適宜追加することができるものであること。

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理NO. 9	
施設の名称	徳良湖温泉「花笠の湯」	指定管理者	㈱尾花沢市ふるさと振興公社
施設の所在地	尾花沢市大字二藤袋地内	市担当課	尾花沢市商工観光課 観光物産係
指定期間	令和2年4月1日～令和5年3月31日		
検証期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	市(施設所管課)による評価・検証	
<b>1. 仕様書等に沿った管理・運営業務の履行状況</b>			
①管理・運営業務の履行状況、緊急時の体制・対応	2年目の指定管理者として運営を行ってまいりました。今年度もコロナ禍は続いており、宴会、催し物がほとんどできない状態の中、入浴者数も大きく落ち込みました。そんな中、ロビー内の配置換えをし、温泉ピアノの設置や、マッサージの営業を始めました。又、割引入浴券の配布や風呂の日の特典なども行い、積極的に取り組みました。食堂においては、うちたて蕎麦、昔ながらのラーメン等も提供しました。	評価	《評価の理由》
		B	管理運営については、基本協定書に基づきおおむね適正に行われていますが、昨年からの新型コロナウイルス感染症による影響を引き続き受けた1年となりました。一方で、新たな取り組みにより集客を図ろうとする努力も見えており、ウィズコロナを見据えた営業が今後の目標となることが考えられます。
②管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	施設設備の老朽化、源泉温度が低い(水)、水量も落ちてきている。燃料消費は特に10月～4月まで大きくなっている。指定管理料の増額をお願いしたい。(又は源泉掘削)	《課題等の原因分析》	
		施設の老朽化については、修繕や更新が予算面・时期的な面両面において追いつかないような状況にあります。都度対応しております。源泉の水量対策も含め、リニューアルについても引き続き検討していく必要があります。	
③課題、問題点への今後の対応	今後源泉掘削が不可能であれば温泉としての客数増員は望めない。各温泉施設は激戦区である。食堂としての可能性、産直としての可能性を考えると、その分野での増客はできると思われる。その為の戦略を構築してまいります。		
<b>2. 利用者からの要望等への対応</b>			
①意見要望等及び対応状況	お客様アンケートを利用して、ご意見ご要望等を基に改善策を講じてまいりました。その都度できる事から実施しました。	評価	《評価の理由》
		B	アンケート結果をもとに改善策を講じ、また、直接頂いた意見や提言等にも素早い対応を行うなどサービス向上への努力がうかがえます。課題としては、施設と本社の情報共有の徹底が必要であると思われます。
②意見、要望等への今後の対応	必要に応じて担当課と協議し、改善に向け努力します。今後さらなるサービス向上に努めます。		
<b>3. 指定管理者制度活用の効果</b>			
①サービスの向上	全従業員が営業マン、企業マンという認識に立ち、おもてなしの心を持って、ひとりでも多くの方がお得意様になってもらうよう日々努力してきました。自由に弾ける温泉ピアノ、無料マッサージ機、マッサージ師の配置、野菜等の販売、本格手打ちそば、本格中華そばの提供等により集客していきます。	評価	《評価の理由》
		B	障がい者雇用としてのマッサージ師配置や、ピアノの配置等、来館者が心地よく過ごせるサービス提供に努めています。また、空調設備改修等による新型コロナウイルス対策も行っており、集客への努力が見受けられます。
②経費の削減	使用しない照明は消したり、温度調整をこまめにしたり可能な限り節減に努めています。冬期間の休館日を1日多くするなどして燃料削減にも務めました。	評価	《評価の理由》
		B	これまで実施してきた省エネや節電等が数字にも表れています。受託者としての努力が見受けられます。
③その他(地域の活性化、雇用の確保等)	市民の温泉として定着する為、市民割引をしたり、50回券、100回券の格安販売を行い市民に喜んで貰っています。又、尾花沢蕎麦普及のため、そば街道割引券の発行などをし、観光客にも喜んでもらっています。従業員の雇用については市民を優先して雇用しています。今後も継続していきます。	評価	《評価の理由》
		B	黒字化を目指すのはもちろんですが、割引に積極的に取り組むことで、市民がより利用しやすい環境づくりを行っております。これからも市民の福利厚生施設としての役割を果たしていければと思います。
選定委員会による総合的な評価	総合評価	《意見、要望等》	
	B	・燃料費高騰の影響を受けやすい施設であるため、新たなエネルギーの活用も視野に入れてはどうか。 ・温かい心遣いの施設だと感じているため、その点をさらにPRした運営を望む。	

【評価指標】

- A: 仕様書等に定める水準を上回っている。
- B: 概ね適正に実施されている。
- C: 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済みまたは対応見込みである。
- D: 仕様書等に定める水準に達しておらず、改善を行う必要がある。
- E: 仕様書等に定める水準にほど遠く、大いに改善を行う必要がある。
- F: まったく実施されていない。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。