

(様式1)

### 令和元年度 モニタリングシート

施設名		渋川市農産物直売所					
指定管理者名		一般社団法人 道の駅おのこ					
所管部署名		産業観光部農林課					
調査対象期間		上期 4月～9月	調査日	(上期) 令和元年11月25日			
		下期 10月～3月		(下期)			
業務	評価区分	評価項目			○または×		
					上期	下期	年間
総則	報告書の提出	1	・事業計画書(案)は年度事業開始前に提出されているか 平成31年3月25日に提出済み。	○			
		2	・実績報告書に不備はないか 該当なし。	-			
		3	・月例の報告書は期日に提出されているか 毎月の期日(20日)までに提出されていた。	○			
		4	・法令に基づく届出等は確実にされているか 甲鍵セキュリティ(株)に消防設備点検を委託し、実施したことを点検結果総括表により確認した(9/20)。	○			
		5	・市との連絡調整は定例的または必要に応じ随時行われているか 月2回の定例打合せのほか、必要に応じて随時連絡調整を行っていた。	○			
	記録の作成・保存	6	・業務上作成した文書及び收受した文書は適正に管理保管されているか 書庫に施錠しに上、保管していた。また、事務室自体にも施錠していた。	○			
		7	・整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか 「修繕の履歴」、「支出伝票」により確認した(7件)。	○			
	その他	8	・労働関係法令を遵守しているか 労働基準法に基づき、就業規則及びパート職員服務規程を定め遵守していることを労働契約書により確認した。	○			
		9	・指定管理者として必要な保険に加入しているか 各種保険証書により、施設賠償責任保険(5/1)、生産物賠償責任保険(5/1)及び自動車保険(4/4)を確認した。	○			
		10	・市からの改善指示を実行したか 該当なし。	-			
施設運営	使用許可	11	・使用決定は規則どおりに行われているか 条例規則等に基づき、申請及び許可が適正に行われていることを確認した。	○			
		12	・利用料金等の徴収は適正に行われているか 条例規則等に基づき、申請及び許可が適正に行われていることを「業者売上日報」により確認した。	○			
		13	・利用料金等の減免は適正に行われているか 該当なし。	-			

業務	評価区分	評価項目	○または×				
			上期	下期	年間		
業務		14	・利用料金等の出納整理簿は作成されているか 「売上管理システム」により適正に管理されていることを確認した。	○			
		受付・対応	15	・職員の接客は親切、丁寧に行われているか 駅長の指示により、親切かつ丁寧な接客に努めていた。	○		
	16		・職員の服装は適切か 臨時職員は所定の服装(黒ポロシャツ及び赤エプロン)を着用し、その他の職員は作業着を着用するなど適切だった。	○			
	職員体制	17	・事業計画どおりの職員体制が取られているか 事業計画に基づく職員体制により適正な運営が行われていた。	○			
		18	・法令に基づく有資格者は配置されているか 配置義務のある防火管理者(駅長)及び食品衛生責任者(10人)が適正に配置されていた。	○			
		19	・業務執行体制(責任者の配置等)は明確になっているか 事業計画どおり、統括責任者を筆頭に適正な業務執行体制で運営を行っていた。	○			
		20	・事業計画に基づく職員研修を実施しているか 研修旅行(4/9)で道の駅ひたちおたへ行った。	○			
		21	・法令に基づく健康診断を実施しているか 市の健康診断等を利用し実施していた。	○			
	施設管理	保守点検	22	・施設、機器等の保守点検は法令等に基づき適切に実施しているか 消防設備点検(9/20)を実施していた。	○		
			23	・施設の安全衛生管理は法令等に基づき適切に実施しているか (一社)群馬県食品衛生協会による衛生巡視(6/12)、検便(7/2)を実施していた。	○		
			24	・施設が利用に支障をきたさないように点検・検査等により異常が認められた場合は、速やかに対応しているか 日常点検により、業務に支障をきたさないよう速やかに対策を行っていた。	○		
			25	・施設の小規模な修繕(20万円未満)は適切に行われているか ティーディスペンサー水漏れ修理(9/4)等が適切に行われていることを確認した。	○		
施設管理		26	・施設建物、設備、駐車場等は良好な状態に保たれているか 毎日、駐車場等の敷地内及び内外トイレは朝夕2回、施設内は1回清掃を行い良好な状態であった。また四半期に一回業者に清掃委託している。	○			
		27	・備品は定期点検等により良好な状態になっているか 日常点検により、業務に支障をきたさないよう速やかに対策を行っていた。	○			
		28	・備品(第1種)に不都合が生じたときは速やかに市へ報告しているか 営業用の備品は使用頻度が高いため不具合の発生もあったが、即刻対応してもらうとともに速やかに報告を受けていた。	○			
		29	・消耗品は、常に整理、補充されているか 朝夕を清掃時にトイレトイレットペーパーを補充するなど、他の消耗品も業務に支障がないよう整理、補充されていた。	○			

業務	評価区分	評価項目	○または×		
			上期	下期	年間
運営管理	運営管理	30 ・事業計画等に基づき事業等が実施されているか 事業計画に基づき適切に事業が実施されていた。	○		
		31 ・経費の縮減に努めているか 物品を購入する際には価格を比較し業者を選定するなど、経費の縮減に努めていた。	○		
		32 ・苦情等については適切に速やかに対応しているか 農産物への苦情はただちに出荷者へ連絡し、返金や交換などの対応をするとともに再発防止の指導を行っている。	○		
		33 ・苦情等への対応の履歴は整備、保管されているか 苦情等処理綴を作成し履歴を管理していた(上半期5件)。	○		
		34 ・利用者のニーズを把握しているか 利用者からの意見はアンケート処理綴に保管し、毎月の理事会に報告している(上半期の意見は18件)。	○		
		35 ・利用者のニーズや要望を運営に反映させているか 利用者からの意見は、毎月の理事会に報告し対応策を講じている。	○		
		情報管理	情報管理	36 ・個人情報保護は適切に行われているか 個人情報を含むものは施錠可能な倉庫に保管している。また売上管理システムのパスワードは定期的に変更している。	○
37 ・契約関係等業務上知り得た情報は守られているか 仕様書・事業計画書に基づき対応していた。	○				
広報	38 ・ホームページ等により事業実施計画等は広く周知しているか 自前のホームページ等により広報活動を行っている。		○		
上期	【評価】 仕様書及び協定書に基づき、適切な管理運営を行っていた。特に評価できる点は、次のとおりである。 ・県外道の駅を視察し、社員一丸となって営業に生かそうと努力している。 ・駅長の従業員への接遇指導が熱心で、親切・丁寧な接遇だった。 ・昨年度に引き続き福利厚生の一環でインフルエンザ予防接種の補助を実施していた。 ・電話注文による販売を行っており、県外のリピーターをはじめ多くの人に利用されている。 ・地元の生産者から信頼を得ていて、地域に根ざした運営が行われている。農産物の品揃えが多く、アンケートやファンレター等でお客様からお褒めの言葉をいただいている。				
	【改善指示事項】 なし				
	【改善結果】(※後日記載)				
	【特記事項】 なし				