

(様式1)

令和元年度 モニタリングシート

施設名		渋川市北橘温泉ばんどうの湯			
指定管理者名		株式会社邦堂			
所管部署名		産業観光部観光課			
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20日に提出済み。	○		
		2 ・実績報告書に不備はないか 下期に確認。	-		
		3 ・月例の報告書は期日に提出されているか 毎月10日までに提出されている。	○		
		4 ・法令に基づく届出等は確実にされているか 上期は該当なし。	-		
		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 必要に応じて、随時うち合わせを行っている。	○		
	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 重要な文書等は施錠可能な場所(ロッカー、書庫等)に保管されていた。	○		
		7 ・整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか 物品購入修繕依頼書により、適正に整備・保管されていた。	○		
	その他	8 ・労働関係法令を遵守しているか 労働条件通知書で、労働基準法等に基づき適切に管理されていることを確認した。	○		
		9 ・指定管理者として必要な保険に加入しているか 施設賠償責任保険に加入している。	○		
		10 ・市からの改善指示を実行したか 改善指示事項なし。	-		
施設運営	11 ・使用決定は規則どおりに行われているか 条例等を遵守し適切に行われている。	○			
	12 ・利用料金等の徴収は適正に行われているか 集計表等により、条例及び施行規則等に基づき適正に利用料金の徴収が行われていることを確認した。	○			
	13 ・利用料金等の減免は適正に行われているか 上期は減免の申請はなかった。	-			

業務	評価区分	評価項目	○または×			
			上期	下期	年間	
受付・対応	14	・利用料金等の出納整理簿は作成されているか	○			
		財務会計ソフトにより、各種出納整理簿が作成され、適正に管理されていることを確認した。				
	15	・職員の接客は親切、丁寧に行われているか	○			
		苦情等がなかったこと、また現場を確認したところ、接客は親切かつ丁寧に行われていることが認められた。				
	16	・職員の服装は適切か	○			
		服装に関する苦情等はなく、サービス内容に適した服装であったと認められる。				
	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	○		
			組織図により、事業計画どおりの職員体制であることを確認した。			
		18	・法令に基づく有資格者は配置されているか	○		
			配置義務のある者(防火管理者、食品衛生責任者等)が適正に配置されていることを証明書により確認した。			
		19	・業務執行体制(責任者の配置等)は明確になっているか	○		
	事業計画書どおり、総支配人を筆頭に係ごとに責任者を配置し、適切な業務執行体制で運営されていた。					
20	・事業計画に基づく職員研修を実施しているか	○				
	消防防災訓練を令和元年7月23日に実施している。					
21	・法令に基づく健康診断を実施しているか	○				
	令和元年7月、8月に実施している。					
施設管理	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	○			
		電気工作物点検(毎月)を実施している。				
	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	○			
		レジオネラ属菌数検査(7月24日)、残留塩素検査(毎日)、ガス濃度検査(毎日)を実施している。				
	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	○			
日常点検を実施し、異常等が認められた場合は速やかに市に連絡・対応する体制を整えている。						
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	○				
	物品購入修繕依頼書により、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	○			
		定期的に清掃、植栽の手入れが行われており、現地を確認したところ良好な状態であった。				
	27	・備品は定期点検等により良好な状態になっているか	○			
		定期的に点検が実施されており、実際に確認したところ良好な状態であることが確認できた。				
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	-				
	上期は該当なし。					
29	・消耗品は、常に整理、補充されているか	○				
	消耗品は整理されており、適切に補充されていることが確認できた。					

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 事業計画どおりの事業(季節のイベント)が実施されていることが確認できた。	○		
		31 ・経費の縮減に努めているか 見積み競争を実施し、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 苦情等は随時カウンターや現場スタッフが受け付けており、迅速に対応できる体制を整えている。	○		
		33 ・苦情等への対応の履歴は整備、保管されているか 苦情内容及び対応等を記録・整理していることが確認できた。	○		
		34 ・利用者のニーズを把握しているか 受付などで利用客からの意見を聞き、把握している。	○		
		35 ・利用者のニーズや要望を運営に反映させているか 利用客からの意見を聞き、対応策等を検討した上で、軽微な案件は即時対応している。	○		
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 個人情報を含む書類等は施錠可能な場所に保管され、データはパスワード保護を施し、漏洩等の対策を講じていた。	○		
		37 ・契約関係等業務上知り得た情報は守られているか 契約関係等業務上知り得た情報を含む書類等は施錠可能な場所に保管され、データはパスワード保護を施し、漏洩等の対策を講じていた。	○		
	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 ホームページを頻繁に更新していることが認められた。	○		
上期	【評価】 事業計画に基づき、適切に施設の管理運営を行っている。				
	【改善指示事項】				
	【改善結果】(※後日記載)				
	【特記事項】				