

(様式1)

令和2年度 モニタリングシート

施設名		渋川市白井宿ふるさと物産館					
指定管理者名		子持産業振興株式会社					
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2年12月8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 令和2年3月30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 遅滞なく、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 法令に基づき、食品営業許可申請届出(4年に一度)、東明電気工事(株)に消防点検(4/21)を依頼し、結果を確認した。	○			
		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 市の関係者を含む取締役会等が定期的に行われている。また、月2回(1日・15日)施設を確認している。	○			
	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 施錠可能な書庫に保管されていた。また、事務室自体も施錠されていた。	○			
		7	・整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか 随時修繕の記録を起案し、綴りにて整理・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 労働基準法に基づき、就業規則を定め遵守していることを労働条件通知書により確認した。	○			
		9	・指定管理者として必要な保険に加入しているか 基本協定に基づき、施設賠償責任保険、生産物賠償責任保険及び自動車保険(3台)に加入していた。また、会社独自でレジャー施設保険に加入していた。	○			
		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 施設利用許可申請書等により、条例及び施行規則等に基づき適正に申請及び許可が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 精算書等により、条例及び施行規則等に基づき適正に申請及び許可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 該当なし。	-			

業務	評価区分	評価項目	○または×			
			上期	下期	年間	
		14 ・利用料金等の出納整理簿は作成されているか 精算書が作成され、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 朝礼等でクレームの共有が行われていたこと、また現場確認をしたことから、接客は親切かつ丁寧に行われていることが認められた。	○			
	受付・対応	16 ・職員の服装は適切か 貸与のユニフォームを着用しており、サービス内容に適した服装であると認められた。	○			
		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。	○			
	職員体制	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(店長)・食品衛生責任者(店長・副店長)など有資格者を配置していた。	○			
		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、適切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 毎日の朝礼、週1回の部署ごとのミーティングを実施しており、職員の指導及び情報共有を行っていた。	○			
		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 消防点検が実施されていたことを報告書により確認した。	○		
			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 上期は該当なし。	-		
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 該当なし。			-			
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 施設、駐車場及び屋内外トイレの清掃等を業者に委託し毎日行っており、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、現地を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 該当なし。	-			
	29 ・消耗品は、常に整理、補充されているか 在庫管理を徹底するなど、業務に支障がないよう整理・補充されていることを確認した。	○				

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が実施されていることを確認した。	○		
		31 ・経費の縮減に努めているか 各部門においてコスト意識を徹底(仕入れの改善等)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 投書箱を設置し、速やかに対応している。また、商品の苦情に対しては臨機応変に返品・返金等に対応している。	○		
		33 ・苦情等への対応の履歴は整備、保管されているか クレーム処理簿を作成し、履歴を保存していることを確認した。	○		
		34 ・利用者のニーズを把握しているか 投書箱の設置やグーグルマイビジネスによる口コミ投稿等により利用者からの意見を随時把握し、経営改善に努めていた。	○		
		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 個人情報を含むものは鍵のかかる書庫に保存したり、パソコンにセキュリティソフトを入れ、外部からの不正アクセス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ものは鍵のかかる書庫に保存したり、パソコンにセキュリティソフトを入れ、外部からの不正アクセス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 ホームページやイベントのチラシ、パンフレット等により施設の案内を行っていた。	○		
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ることを確認した。 引き続き、適正な施設管理に取り組んでいただきたい。				
	【改善指示事項】				
	なし				
【改善結果】(※後日記載)					
【特記事項】					
なし					