

(様式1)

## 令和2年度 モニタリングシート

施設名		渋川市白井温泉こもちの湯						
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 観光課						
調査対象期間		上期 4月～9月	調査日	(上期)	令和2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 令和2年3月30日に提出済	○				
		2	・実績報告書に不備はないか	-				
		3	・月例の報告書は期日に提出されているか 毎月期日(翌月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 消防法に基づく消防用設備点検(令和2年4月21日実施済)が提出されている。	○				
		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1回の取締役会が定期的に行われているほか、館長が必要に応じて来庁している。	○				
	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 それぞれファイルを作成し、重要な文書等は施錠可能な場所に保管されていた。	○				
		7	・整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか 種別、年度ごとに整理の上、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 有給休暇の取得、超過勤務の処理、賃金の支払いなど労働基準法等に基づき適切に管理されていることを帳簿等により確認した。	○				
		9	・指定管理者として必要な保険に加入しているか レジャー・サービス施設費用保険に加入している。(保険期間:令和2年5月15日～令和3年5月15日)	○				
		10	・市からの改善指示を実行したか 該当無し	-				
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 条例及び施行規則に基づき適正に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 レジを使用し、条例及び施行規則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 減免対象者であることの証明書の提示を求め、条例及び施行規則に基づき適正に行われていた。	○				

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 レジの記録を基に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、また接客研修を受講している館長により随時指導が行われていることから、接客は親切かつ丁寧に行われていることが認められた。	○			
		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 事業計画書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 配置義務のある防火管理者が適正に配置されていることを、防火管理者選任届により確認した。	○			
		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、館長を筆頭に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 事業計画書に基づく接客対応のレベルアップ研修は、コロナウイルス感染症の影響により今年度は中止となった。	-			
		21 ・法令に基づく健康診断を実施しているか 全国健康保険協会の生活習慣病予防健診を下期に受診予定	-			
	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 点検義務のある消防設備の点検を、令和2年4月21日に実施したことを、点検記録等により確認した。	○		
			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 検査義務のある水質検査を、令和2年7月10日に実施したことを、検査記録等により確認した。	○		
			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 修繕記録等により、適切に行われていることを確認した。	○		
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 毎日清掃が行われていること及び清掃業者による建物内の清掃が実施されていることを確認し、現地を確認したところ良好な状態であった。			○			
施設管理		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された。	○			
		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 速やかに市へ報告されていた。	○			
		29 ・消耗品は、常に整理、補充されているか 保管場所を確認したところ、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 事業計画に基づき実施されている。	○		
		31	・経費の縮減に努めているか 積極的な節電を実施している。	○		
		32	・苦情等については適切に速やかに対応しているか 責任者が速やかに対応しており、必要に応じ市へ報告している。	○		
		33	・苦情等への対応の履歴は整備、保管されているか 記録簿を作成し、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 フロントでお客さまの意見を聴取している。	○		
		35	・利用者のニーズや要望を運営に反映させているか 館長等に報告し対応策を検討した上で、軽微な案件は即時反映に努めている。	○		
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 個人情報の取り扱いが無い。	-		
		37	・契約関係等業務上知り得た情報は守られているか 契約書等の書類は、施錠可能な場所に保管されている。	○		
	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 パンフレット等により周知していることが認められた。	○		
上 期	【評価】 建物や温泉設備が老朽化しているが、日々の清掃や修繕により施設の快適さが保たれていた。 また、経費の削減にも積極的に取り組んでおり、管理者の努力が伺える。					
	【改善指示事項】 なし					
	【改善結果】(※後日記載)					
	【特記事項】 なし					