

(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)	令和3年6月9日		
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 令和3年5月6日に提出され、不備がないことを確認した。	—	○	○	
		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 消防設備点検が令和2年11月2日に行われていることを確認した。	○	○	○	
		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)施設の確認をしている。	○	○	○	
	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 修繕の履歴及び支出伝票により適正に整備・保存されていた。(下期は3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 上期に確認済み。	○	—	○	
		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	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 支払精算書等により、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	
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	○	○	○	
		精算書及び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	○	○	○	
		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。				
	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。				
	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	○	—	○
			上期に確認済み。			
19		・業務執行体制(責任者の配置等)は明確になっているか	○	○	○	
	事業計画とおり、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	○	—	○		
	上期に確認済み。					
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	○	○	○	
		消防設備点検(11/2)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	○	—	○	
		上期に確認済み。				
	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	—	○	○		
	修繕履歴により、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	○	○	○	
		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、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	—	—	—		
	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 各部門におけるコスト意識を徹底(仕入れの改善)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・返金等で対応している。	○	○	○
		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、グーグルマイビジネスの登録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。	○	○	○
下期	【評価】 新型コロナウイルス感染症の拡大により、利用者減少等の影響を受けたが、感染症対策の対応も含めて、適切に施設の管理運営が行われていた。				
	【改善指示事項】				
	【改善結果】				
	【特記事項】				
収支状況	通年の 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数及び収入が大幅に減少した。				