

(様式1)

## 令和2年度 モニタリングシート

施設名		渋川市たちばなの郷城山					
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2年11月30日		
		下期 10月～3月		(下期)	令和3年4月27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 上期に確認済み。	○	-	○	
		2	・実績報告書に不備はないか 令和3年4月27日に提出され、不備がないことを確認している。	-	○	○	
		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 消防用設備等点検を令和2年12月14日に実施し、消防署に報告していた。	○	○	○	
		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 概ね月に1回、打ち合わせを実施。また必要に応じ随時連絡調整を行っている。	○	○	○	
	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 物品購入修繕伺い書綴りにより、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 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 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 会計システムにより、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 減免の利用はなかった。	-	-	-	

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 アンケートにおいて接客の評判がよいことから、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 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 事業計画書どおり、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 令和3年3月2日に食品衛生管理講習会に参加した。	○	○	○	
		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	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 消防用設備等点検(12月14日)、自動ドア(12月8日)、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 令和3年2月5日に浴槽水水質検査を実施している。	○	○	○
			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 備品購入修繕伺い書綴りにより、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 該当なし。	-	-	-	
		29 ・消耗品は、常に整理、補充されているか 消耗品は期限を確認し整理されており、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(インターネット限定プラン、ダイレクトメール、同窓会プラン等)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 見積り競争を実施し、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 アンケート綴り、クレーム関係綴りを作成し、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 アンケートの実施、インターネットの口コミにより把握している。	○	○	○
		35 ・利用者のニーズや要望を運営に反映させているか アンケートによる把握やインターネットの口コミにより把握している。	○	○	○
		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、外部予約サイト等幅広い手法で周知し、頻繁に更新していることが認められた。		○	○	○
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の影響を受けたが、経費節減に努め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】				
収支状況	新型コロナウイルス感染症拡大により利用者数及び収入が減少した。				