

指定管理者モニタリング評価シート

施設名	豊科南部地区産地形成促進施設(とよしな旬彩市)
指定管理者	豊科南部地区新鮮市組合
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
募集形態	非公募
施設所管課	農林部 農政課

評価の基準	
S	チェック項目をすべて満たしており、かつ、市が期待する水準を上回っている
A	チェック項目をすべて満たしており適切であると評価できる
B	チェック項目の一部しか満たしておらず改善が求められる
C	チェック項目を一つも満たしておらず改善が求められる
—	施設の性格上評価が不要であるもの

評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*		
		指定管理者	市	指定管理者	市	
I 総則	1 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針に従事者が理解し、利用者に周知しているか	・従事者が、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解しているか	A	A	「安心安全・新鮮・安い」をモットーに農産物を提供している。	適切に管理されている。
	2 施設の管理運営を通して、設置目的を達成できているか	・提供しているサービスは、施設の設置目的に対応しているか ・設置目的に照らし、利用者が公平・公正に利用できているか	A	A	・直売施設であるため特に利用者(消費者)に対しては陳列商品等の内容をよく説明し理解を得ている。	適切に管理されている。
	3 責任者を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か	・効率性を重視した従事者の配置を行っているか ・各従事者は、他の従事者の業務状況等を適切に把握しているか ・募集要項、協定又は事業計画書等における従事者体制と実際の体制に相違がないか	A	A	午前中は当番制をとっているため、連続勤務にならないように配慮している。	適切に管理されている。
	4 従業員の労務管理は適切か	・法定3帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が整備されているか。また、労働条件を書面で明示しているか。 ・最低賃金以上を支払っているか。また、時間外勤務の割増率(時間外25%以上、休日35%以上)を守っているか。	A	A	帳簿は整備されている。最低賃金以上を支払っている。	適切に管理されている。
	5 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客態度は適切か	・名札を着用する等利用者から従事者であると分かるようになっているか ・従事者の服装は適切か ・電話の対応は丁寧で適切か ・挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧であるか	A	A	従業者同士の挨拶やお客への接客態度を明るくして気持ちよく利用できるよう努めている。苦情等は記録に残し従業者全員に周知徹底している。	従事者は名札を着用している。接客については定期的に話し合い、向上に努めている。
	6 募集要項・仕様書に定めたとおり開館しているか	・募集要項、協定又は事業計画書等に定められたとおりに開館しているか	A	A	開店時間を守っている。	適切に管理されている。
II 利用者満足	1 利用者満足度調査(利用者アンケート)	・利用者満足度調査(利用者アンケート)を実施しているか ・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をまとめて全従業員が情報を共有しているか ・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をふまえて、指定管理業務の改善を行っているか	A	A	アンケートを実施し、利用者の意見を聞いて従業者に周知している。	適正に実施している。
III 危機管理	1 危機管理マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・危機管理マニュアルが作成されているか ・従事者全員が危機管理マニュアルを理解しているか ・危機管理マニュアルに従った訓練が実施されているか	A	A	・マニュアルは作成しており、来店者の避難訓練対策と災害時の連絡体制を整えている。 ・防火設備等点検を適切に実施している。	マニュアルを作成している。定例の会議等で従事者が避難経路を確認している。訓練の実施について検討されている。
	2 地震の際の対応マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・地震の際の対応マニュアルが作成されているか ・従事者全員が地震対応マニュアルを理解しているか ・地震対応マニュアルに従った訓練が実施されているか	A	A	同上	同上
	3 災害時の連絡体制	・地域や関連機関等との連携体制を整備しているか	A	A	連絡網を作成している。	市や消防署等の関連機関の連絡網を作成している。
	4 感染症対策を講じているか	・新型コロナウイルス感染症などの感染症対策を行っているか	A	A	手の消毒スプレー設置。レジでの蜜を避ける対策。	適切に対策をしている。
IV 施設・設備の維持管理	1 建物・設備及び外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能が保持されているか	・目に見える損傷がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれているか。また、避難経路に障害物は置かれていないか。 ・発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか ・建物、設備の保守点検に関して募集要項、協定又は事業計画書のとおり管理が行われているか。	A	A	利用者が常に安全に利用できるよう心がけている。	施設の保守管理は適正に管理され、不具合の場合は報告をいただいている。
	2 備品が適切に管理されているか	・市の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しているか ・備品がすべて揃っているか ・備品に損傷がなく、良好な状態を保っているか	A	A	備品台帳により適切に管理している。	適切に管理されている。
	3 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・清掃業務に関して、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されているか ・消耗品の補充が適切に行われているか ・清掃道具の不具合は直ちに処理し、常に適切な状態が保たれているか	A	A	毎朝始業前に、全館(内外)を清掃し利用者に不快感を与えないようにしている。	適切に管理されており、清潔に保たれている。
	4 安全で安心感ある環境を確保しているか	・警備業務に関して、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・鍵の管理方法が明確になっているか ・日常、館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するよう務めているか	A	A	閉店時には戸締り・施錠、消灯の確認をし、現金は担当者が持ち帰り施設には置かない。	適切に管理されている。
	5 ゴミ減量等への取組は適切か	・ゴミの発生抑制に取り組んでいるか ・再利用・再使用に取り組んでいるか	A	A	野菜の残さは、飼料及び肥料(段ボール堆肥)として再利用している。	廃棄用の野菜を再利用し、ゴミの減量に努めている。
	6 浴室の管理運営に関して、法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・浴室の衛生管理業務に関して、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・塩素濃度等の測定を適切に行っているか ・レジオネラ菌等への対策適切に行っているか	—	—		

評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*		
		指定 管理者	市	指定 管理者	市	
V 運営業務及びサービスの質の向上	1 利用料金等の減免対応	・減免内容は適切か		-	-	
	2 利用者が利用しやすい受付案内をしているか	・受付窓口が明確になっていて、利用者に不便をかけていないか ・必要に応じて電話やホームページ、各種資料等により利用者からの問い合わせに対応できるか		A	A	電話及びレジでの対応を行っている。 適切に対応している。
	3 すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	・必要に応じてサービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物を作成しているか ・広報誌やPR誌を作成するなど積極的に広報・PR活動を実施しているか ・必要に応じて見学などの希望に対応しているか		A	A	・毎月のイベントのチラシを作成し、近隣住民と来店者に配布し店内に掲示している。 ・新聞へ食材情報を提供している。 適切に対応している。ホームページやSNSでの情報提供を検討されたい。
	4 個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか	・施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されているか ・全従事者が一貫した認識を共有した上でサービスを提供しているか ・従事者の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等を適時見直しているか		A	A	・毎月定期的に行っている会議の中で確認する。 ・当番の引き継ぎノートに利用者の意見を記入しており、従業者に回覧している。 毎月の定期的な会議や当番の引き継ぎノートを使い、従事者の認識を共有している。
	5 個人情報の保護に対する体制が整っているか	・個人情報を取得する際には必要な範囲内で適切な手段で取得し、目的以外に使用していないか ・個人情報の取り扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されているか ・個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じているか ・必要に応じて、個人情報の取り扱いについての研修を実施しているか		A	A	・個人情報の取り扱いの重要性を常に啓蒙していく。 ・コンピュータの扱いについては担当者を限定して扱うようにしている。 適切に管理されている。
	6 事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	・事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備しているか ・過去に発生した事故の内容や対応内容をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応策を行っているか ・事故防止策の研修を実施しているか		A	A	器具等の取り扱いについて注意事項を掲示し啓蒙活動を実施している。 事故防止のため、注意事項を従事者に分かるよう掲示している。
	7 利用者の意見や苦情を把握できる環境を整備しているか	・利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか ・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか ・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか		A	A	定期的な月末のイベント時に利用者の意見を集約し、組合員に周知している。 利用者アンケートや口頭でうけた意見や苦情を定期の会議で周知を図っている。
	8 施設活性化のための創造事業(自主的な事業)を適切に実施しているか	・施設活性化のための創造事業に関して、募集要項、協定又は事業計画書のとおり実施されているか ・定期的に施設活性化のための創造事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映しているか		A	A	・毎月、定期的にイベントを開催している。 ・地域の特産品を生かしたメニューの普及とお客様への提供。 ・珍しい野菜のレシピの提供。 計画通りに創造事業としてイベントを開催している。特産物や珍しい野菜のレシピを紹介するなど、利用者の要望を反映している。
VI 地域との連携	1 地域や地域住民との交流・連携への取り組み	・必要に応じて地域住民、区、公民館等と情報交換等を行うなど地域の意見や要望を尊重しているか ・近隣の他施設と連携し、情報交換を行っているか		A	A	公民館のイベントに積極的に参加し、駐車場の貸し出しや地域の農産物を提供している。 地域と積極的に交流している。
	2 市民を積極的に雇用しているか	・施設の従事者として市民を積極的に雇用しているか		A	A	組合員は全員市民である。
VII 収支状況	1 管理経費の執行状況	・適切な経理書類が作成されているか ・経理を担当する従事者を設置しているか ・収支決算書に記載されている項目に関し、伝票が存在するか ・通帳や印鑑等が適切に管理されているか ・経理書類の作成にあたっては税理士等の専門家の指導・助言を受けているか		A	A	税理士の助言・指導を受けながら適切に管理している。 適切に実施されている。
	2 指定管理者申請書で示した収支と実績は合致しているか	・指定管理者申請書の収支計画と実績は大差ないか ・指定管理者申請書の収支計画と実績に差が出た場合に、その原因を把握して必要な対策をとっているか		A	B	・経費節減で最大限の努力をしている。 ・毎月イベントを開催するなど、収入増を図っている。 ・人件費や水道光熱費の節減を行っている(午前は当番制を取り入れ、人件費の削減をしている)。 厳しい状況のなか、イベントを開催するなど集客し、売り上げ向上に努めているが、資本欠損が生じており、黒字化するよう経営改善が必要である。
コメント*	指定管理者 上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	今後も地域農業者の農産物直売所として、安心安全・新鮮な農産物の販売に努め、地域の活性化を図るとともに、市の公の指定管理者として施設設置目的達成のために向けて指定管理業務を実施してまいります。				
	施設所管課 上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	大型商業施設が近隣にある厳しい状況や交通等の立地条件により利用者確保が難しいなか、農産物の販売を通じて、地域農業の活性化を図る目的に沿った管理をしている。地元の卸業者が組合員となり、加工品や地場産以外の商品が提供できるようになった。経営を黒字化するよう、経営改善に努めてほしい。 施設修繕については、指定管理者と協議しながら計画的に進めていく。				

*コミュニティ施設については評価、課題・要改善事項の記入及びコメントの記入とも市のみ