

## 指定管理者モニタリング評価シート

施設名	三郷産地形成促進施設(三郷サラダ市)
指定管理者	株式会社 三郷サラダ市
指定期間	平成31年4月1日～令和6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を従事者が理解し、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	従事者及び生産者が目的を理解し、協力体制をとって運営している。安全な農産物や加工品であることはもちろん、高品質をめざした生産・製造・販売をすることでお客様から信頼を得てきている。	適切に運営されている。
	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	農産物は、新鮮で安全であること。加工品は衛生管理を徹底し、地産地消を基本として手作りにこだわっている。特産品の開発研究にも、日常業務の傍ら取り組んでいる。売り切れず残った農産物は、可能な限り加工品に利用している。	適切に管理運営されており、設置目的を達成されている。
	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	年単位の変形労働時間制を採用するなど、効率の良い勤務体制を執り、人手の足りない時は部署を越えて応援しあっている。業務内容は全員が把握できるように各種の会議で共有するようにしている。	会議等で職員同士の情報共有が図られている。また繁忙時は協力体制が出来ている。
	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	会計事務所の指導の下帳簿は整備されている。労働条件は半年ごとに雇入れ通知書で明示している。最低賃金以上を支給するように毎年給与の見直しをしている。	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遇態度は適切か	・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	名札の着用、仕事に適した服装、電話対応、接客等随時社内で確認し合っている。研修会に出席した場合は、部署ごとにミーティングで話し合い、実行するようにしている。製造部門の従事者の対応に関しても会議等で確認し合っている。	適切に実施されている。
	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	定められたとおりに開館している。	
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	B	B	過去に実施したことがあり、その結果を全員の会議で検討した。お客様がどの時期どこから来店するかなど判明し有益だった。昨季も実施できなかった。	定期的な利用者アンケートをお願いしたい。
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	B	B	平成29年6月に「三郷サラダ市防災マニュアル」を制定し従業員に周知した。防災訓練は予定しているが、実施はできていない。	訓練の実施をお願いしたい。
	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	B	B	同上	訓練の実施をお願いしたい。
	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	マニュアルに記載されている。	
	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	小売店舗の感染症対策のガイドラインに沿った対策を講じている。	対策を講じている。
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	損傷があった場合は、すぐに修理・修繕をするようにしている。	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	備品管理台帳は作成している。	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	利用者に不快感を与えないよう、こまめな清掃を心掛けている。清掃道具も適切な状態を保つようにしつつ、使える限りは使って経済的な買い替えをしている。加工部門では衛生基準に応じた清掃用具の配置を行っている。	適切に管理されている。
	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	警備会社に警備を依頼している。防犯カメラを設置している。	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	段ボール箱を通箱として利用し、複数回の利用で経費削減とごみの発生抑制を実現している。	適切に取り組んでいる。
	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	係が対応することで、お客様にわかりやすいように、説明に心掛けている。 適切に取り組んでいる。
	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	SNSを利用して地域の直売所であることをアピールするとともに情報提供に努めている。 SNSを利用し、旬の農産物などの情報発信をしている。
	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	加工部門では業務マニュアルが整備されている。売店では毎日の朝のミーティングで情報などの共有を行っている。 適切に取り組んでいる。
	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	業者に委託してセキュリティソフト等で対策をとっている。基本的に顧客の個人情報は取得していない。職員の個人情報は会計事務所と相談して適切に保管している。 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	B	B	事故事例をバックヤードに表示し、職員と生産者に事故防止を呼び掛けている。 研修の実施をお願いしたい。
	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	定期的に会議で苦情の内容や対応を検討して、情報の共有化を図っている。 職員間の情報共有を図り、適切に実施されている。
	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	コンテナハウスやテントを臨時に設置するなどして環境を整え、内容も充実させるなど、イベントを活性化工夫をしている。
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	地域の生産者が多い為、販売検討会などで意見交換を行い、情報を得ようとしている。 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	施設の従事者はほとんどが市民である。
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	適正な経理業務を行っている。経理書類の管理も適切である。 会計事務所の指導・助言を受けている。適切に管理されている。
	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	A	経営環境が厳しいなか、経費節減や新商品開発、新規提携直売所の開拓などでなんとか黒字を維持している。 厳しい経営環境のなか、経費節減や他地域の直売所と連携し、売り上げを確保している。
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	売り場面積が限りがあるなか、レジ待ちの解消や売り場面積の拡大に努力した。コンテナハウスの常設を行いバックヤードの面積確保を行った。接客や品質管理などに振り向け、サービスの向上を図った。しかし絶対的に売り場面積が不足しているため今一段の対応を検討する必要がある。他県の直売所と連携し、りんごなどの拡販を行う一方、柑橘類や冬場の野菜などを導入して、消費者の利便性の向上と生産者の売り上げ拡大に努めている。			
	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	天候不順による農産物減少や来客数減少という厳しい経営状況の中、経費節減、加工部の菓子加工の強化や外商部の他地域の直売所との連携・販売強化などで売り上げを確保している。引き続き黒字を維持していただきたい。施設・設備等は建設後20年が経過しているため、計画的に修繕していく。			

\*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