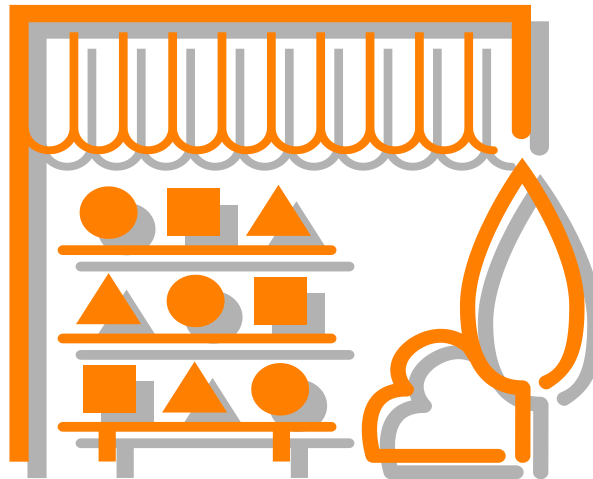




はーとふるメッセ

品質保証規定 付則5.

店舗運営基準



文書番号	TJ0105
改訂版数	第 6 版

第1版制定日	2011年 4月 1日
第6版改訂日	2015年 7月 1日

特定非営利活動法人 千葉県障害者就労事業振興センター
〒260-0856 千葉市中央区亥鼻 2-9-3 ☎043(202)5367

はーとふるメッセ 店舗運営基準

制定・改訂履歴

項目	年/月/日	記 事	承認	照査	作成
第1版 制定	2011/06/10	・新規作成・制定	加藤	桜井	緒方
第2版 改訂	2011/06/21	・店長代行の位置付けの明確化(4-6-2.③) ・利用者の報酬金額の算出法の変更(5-2-4.①) ・事業所コードの表示(5-3-2.) ・商品の適正表示(5-5-2.) ・休業日の明確化(7-2-2.①) ・職員の日々の職務内容の追加(8-2-1.⑧) ・協力事業所への支払間隔の変更(9-5-2.)	加藤	桜井	緒方
第3版 改訂	2012/06/05	・7-3-2.千葉寺店、営業時間の変更	加藤	桜井	緒方
第4版 改訂	2013/08/29	・適用範囲の変更(2-(1)、(2)) ・美浜店閉店に伴う記述の削除、および県庁店開店に伴う記述の追加 (4-6-1,4-8-1,4-8-2,4-9-2,5-1-1,5-1-2,5-2-4,6-1-1,6-1-2, 6-2-1,7-2-1,7-2-2,7-3-1,7-3-2,8-1-2,8-3-1,8-3-2) ・商品返品時における販売員の職務内容の追加(5-4-4.) ・販売促進活動の具体的内容追加(8-2-2.) ・職員の日々の職務内容追加(8-2-3.⑥) ・協力事業所への支払算定期日の変更(9-5-2.)	加藤	桜井	緒方
第5版 改訂	2015/04/01	・付2. 協力事業所、販売業務委託契約書(見本)を追加。	加藤	緒方	鈴木
第6版 改訂	2015/07/01	・付2. 協力事業所、販売業務委託契約書(見本)を改訂し、協力事業所、販売業務委託(施設外就労請負)契約書(見本)とした。 ・販売手数料及び仕入商品販売による粗利益の会計上処理の記述を追加(5-2-4.(1)②) ・施設外就労の記述を追加(6-1-2.) ・協力事業所への協力費支払い算定期間の変更(6-1-8.) ・協力事業所への支払の記述を追加(9-5-2.)	加藤	緒方	秋葉

目 次

制定・改訂履歴	1
目 次	2
1. 目 的	3
2. 適用範囲	3
3. 運 用	3
4. 経営委員会	4
5. 商品の取扱	5
6. 協力事業所及び支援事業所	7
7. 営業日・営業時間	8
8. 職員の職務	8
9. 売上及び支払の管理	9
付1. 販売委託契約書(見本)	11
付2. 協力事業所、販売業務委託(施設外就労請負)契約書(見本)	12

はーとふるメッセ店舗運営基準

1. 目的

はーとふるメッセ店舗運営基準(以下、本基準といいます)は、特定非営利活動法人千葉県障害者就労事業振興センター(以下、振興センターといいます)が運営に係わる直営店舗はーとふるメッセ店が、はーとふるメッセ品質保証規定に基づき適切に運営されることを目的とします。

2. 適用範囲

(1)直営店舗はーとふるメッセ千葉寺店(以下、千葉寺店といいます)の運営。

所在地:千葉市中央区千葉寺町 1208-2 (千葉市ハーモニープラザ内)

(2)直営店舗はーとふるメッセ県庁店(以下、県庁店といいます)の運営。

所在地:千葉市中央区市場町 1-1 (千葉県庁中央庁舎地下一階)

3. 運用

(1)適用範囲に示された店舗の運営に係わるすべての関係者は、本基準に定められた事項に基づき、店舗運営のプロセスの維持・向上に努めます。

(2)本基準は、振興センターの直営店舗運営に係わる協議に基づき起案し、経営委員会代表(センター長)が照査したものを、理事長が承認することにより発効します。制定・改訂の履歴は記録します。

(3)用語の定義:本基準で用いる用語の意味を次に示します。

用語	意味
店舗	本基準の適用範囲に示した、振興センターの直営店舗。
商品	販売委託施設・事業所により納品された委託販売品。
委託事業所	商品の販売を委託する障害者福祉施設・事業所。
協力事業所	本基準の 6-1.に定めます。
支援事業所	本基準の 6-2.に定めます。
利用者	施設外就労等で、販売活動に従事する協力事業所の利用者。
事業所コード	委託事業所に割り振られたその事業所を示す番号。

4. 経営委員会

4-1. はーとふるメッセ店舗事業の運営主体、業務執行はそれぞれ次の通りとします。

4-1-1. 運営主体: 振興センター

4-1-2. 業務執行: はーとふるメッセ経営委員会(以下、経営委員会といいます)

4-2. 振興センターは店舗運営の基本方針を定め、効果的かつ効率的に業務を推進するために、各店舗ごとに経営委員会を置きます。

4-3. 経営委員会は、次に掲げる「はーとふるメッセ」の基本理念に則った事業推進を図ります。

基本理念

1. 【商品責任】: お客様が必要としているものを責任品質で提供

2. 【社会的責任】: 働く障害者の自立を目指した製造・販売活動の支援

4-4. 業務の執行にあたる経営委員会は、次に掲げる事項について計画し実施します。

4-4-1. 店舗運営の基本方針

4-4-2. 販売計画の策定及び売上管理

4-4-3. 店舗における販売活動及び販売促進活動

4-4-4. 店舗陳列計画の策定及び実施

4-4-5. 商品の選定基準の策定及び選定

4-4-6. 商品の商品力向上のための支援

4-4-7. 委託事業所への「はーとふるメッセ品質保証規定」の周知及び同規定の運用

4-4-8. 本基準の見直し及び改訂の立案

4-4-9. 前各号に掲げるもの以外、経営委員が店舗の管理運営に必要と認める事項

4-5. 振興センターは、経営委員会で次の業務を担います。

4-5-1. 行政(千葉市等)や関係各団体への連絡、調整

4-5-2. 経営委員会及び拡大経営委員会の招集と進行

4-5-3. 売上口座の開設と管理

4-5-4. 委託事業所への売上金の支払

4-5-5. 協力事業所への協力費等の支払

4-5-6. 売上の集計と売上金精算書の作成と発送

4-5-7. 販売員の接客訓練

4-5-8. 包材の購入と管理

4-5-9. 備品の調達

4-5-10. 通信費と光熱費(千葉寺店の電気代)の支払

4-5-11. 仕入商品の購買

4-6. 各店舗の経営委員会は、次に掲げる委員をもって構成されます。なお、経営委員会代表は全て振興センター長が担うこととし、月例会議において議事の進行を行います。

4-6-1.千葉寺店、県庁店(図1. 参照)

①代表:振興センター長

②店長:振興センター担当者

③店長代行:各協力事業所の2名の経営委員

4-7.振興センター(代表及び店長)以外の経営委員の要件については6-1.に定めます。

4-8.経営委員会は、各店舗毎に定めた日程で月例会議を開催します。

4-8-1.千葉寺店:毎月第2火曜日。(当該日が休業日の場合、直近の営業日)

4-8-2.県庁店:毎月第3火曜日。(当該日が休業日の場合、直近の営業日)

4-8-3.上記2項が重なった場合、振興センターで調整します。

4-9.四半期ごとに(7月・10月・1月・3月)実施の月例会議は、次に掲げる者の出席を含めた拡大経営委員会とし、四半期の販売状況の確認と販売目標達成に向けた協議を行います。

4-9-1.はーとふるメッセ支援事業所:(第6項参照)

4-9-2.千葉市(千葉寺店)、千葉県(県庁店)

4-9-3.協力事業所の代表者

4-9-4.振興センター理事長

5. 商品の取扱

5-1.対象となる取扱商品

5-1-1.千葉寺店

①千葉市内の障害者福祉に係わる施設・事業所により製造された商品。

②千葉市を除く千葉県内の障害者福祉に係わる施設・事業所により製造された商品で、経営委員会が販売を認めた商品。

③振興センター及び千葉県内の障害者福祉に係る施設・事業所が仕入れた仕入商品で、経営委員会が適切性を認めた商品。

5-1-2.県庁店

①はーとふるメッセ・オブ・ザ・イヤー製品部門受賞施設・事業所で製造された商品

②千葉県内の障害者福祉に係わる施設・事業所により製造された商品で、経営委員会が販売を認めた商品。

③顧客の昼食用として提供する弁当・パン及びこれに準ずる商品については、振興センターホームページ上にて告知・募集を行い、経営委員会が募集された事業所の中から選定した商品。

④振興センター及び千葉県内の障害者福祉に係る施設・事業所が仕入れた仕入商品で、経営委員会が適切性を認めた商品。

5-2.販売委託費

5-2-1.商品の販売委託を求める施設・事業所は、振興センターとの間で販売委託契約を締結します。(付1.「販売委託契約書(見本)」参照)

5-2-2.委託事業所は、商品販売価格の20%を販売手数料として振興センターに支払います。

5-2-3.千葉寺店において顧客の昼食用として提供する弁当・パン及びこれに準ずる商品について

はーとふるメッセ店舗運営基準

では、次の条件のもと上記手数料率は適用せずに別途協議します。

5-2-4.販売手数料及び仕入商品販売による粗利益の会計上の処理は、各店舗の運営形態に応じて取り決めます。

(1)千葉寺店、県庁店:

- ①販売活動を担う「利用者」に対する、定められた日額単価に稼働日に乗じた金額の報酬。
- ②店舗運営のための管理費と税額。
- ③「①」及び「②」を控除した残余を協力事業所への協力費と振興センターの受託手数料で均等按分します。
- ④「①」及び「③」の協力事業所への支払については9-5.に定めます。

5-3.商品の納入と受入

5-3-1.原則として、委託事業所の負担において店舗に納入します。

5-3-2.委託事業所は、納入する商品のすべてに販売単価と事業者コードを明確に表示します。

5-3-3.商品の納入にあたっては、各店舗宛に納入日付・当該商品名・数量、及び販売単価を記入した送り状を付します。

5-3-4.当該商品の受入は各店舗の職員または経営委員が行います。受入者は、当該商品の品名・形状・数量・表示された単価等を目視で確認し検収します。

5-3-5.受入者は、当該商品と送り状を照合し、相違がないことの証として受領印の捺印又は受入者が署名した受領書を発行します。

5-3-6.必要な場合、振興センター職員、または経営委員が訪問し引き取ります。

5-4.商品の返品

5-4-1.商品に瑕疵があった場合及び納入後、おおよそ3ヶ月間以上在庫となった場合、委託事業所に返品することとします。

5-4-2.返品にあたっては、当該商品名・返品日付・数量を記入した返品伝票(または朱書きした送り状)を付します。

5-4-3.商品に瑕疵があった場合の返品手順は5-5.に定めます。

5-4-4.納入後3ヶ月間以上在庫となった場合の返品は、販売職員が作成した「商品力向上ワンポイントシート」を添付もしくは口頭にて説明するなど、委託事業所に対し売れるための商品力向上を促します。

5-4-5.消費期限のある食品は当該日まで在庫となった場合、納品した委託事業所が引き取るか、当該日に経営委員が処分します。

5-4-6.賞味期限のある食品は、納品した委託事業所の責任で引取等の管理を行います。

5-5.商品の品質管理

5-5-1.商品は、該当するすべての法規制に適合していることを条件とします。

5-5-2.商品は、法に定められた適正表示を行います。

5-5-3.商品は、はーとふるメッセ品質保証規定に定められた手順に従い、品質の維持・向上に努めます。

5-5-4.商品に瑕疵等の不適合があった場合及び商品購入者からの苦情があった場合、はーとふるメッセ苦情処理要領に定めた手順に従い処理します。

6. 協力事業所及び支援事業所

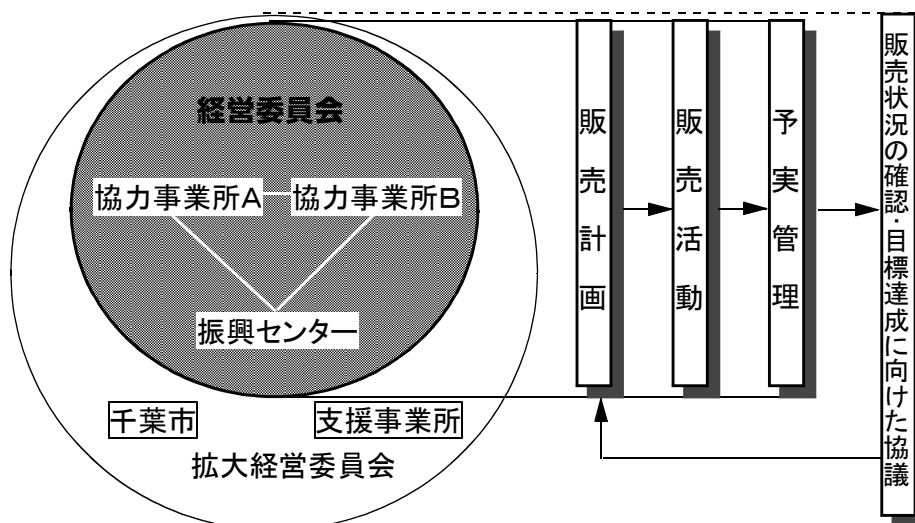
6-1. 協力事業所

- 6-1-1. 主に千葉寺店及び県庁店において振興センターが業務執行を委託する事業所をいいます。
- 6-1-2. 協力事業所の利用者の就労は、施設外就労であることとする。
- 6-1-3. 協力事業所は、振興センターとの間で販売業務委託契約を締結します。(付 2 .「協力事業所、販売業務委託契約書(見本)」参照)
- 6-1-4. 協力事業所は千葉県内に所在する委託事業者より公募し、振興センターが委託します。
- 6-1-5. 委託する協力事業所は2事業所とします。
- 6-1-6. 協力事業所は、各事業所で店舗での販売活動等を担う経営委員を1名選任します。
- 6-1-7. 協力事業所の委託期間及び経営委員の任期は3年とし、継続委託及び再任を妨げません。
(付記)第1ターム(2011年度～2013年度)に限り、公募によらず、振興センターによる任意委託とします。
- 6-1-8. 振興センターは協力事業所に、年度ごとの売上に応じ 5-2-4.に定めた協力費を支払います。

6-2. 支援事業所

- 6-2-1. 主に千葉寺店、県庁店において経営委員会が委託し、販売活動及び販売促進活動を支援する事業所をいいます。
- 6-2-2. 支援事業所は、四半期ごとに(7月・10月・1月・3月)実施の拡大経営委員会に出席し、四半期の販売状況の確認と販売目標達成に向けた協議を行います。

(図1. 千葉寺店の運営の構造)



7. 営業日・営業時間

7-1. 営業日は、各店舗毎に定めた休業日以外の日とします。休業日及び営業時間は顧客のニーズを含む店舗の立地特性及び施設提供事業者の規定等を考慮して定めます。

7-2. 各店舗の休業日は次の通りとします。

7-2-1. 千葉寺店

- ① 毎週月曜日及び祝日。
- ② 毎年、経営委員会で定める正月休・盆休

7-2-2. 県庁店

- ① 毎週土曜日・日曜日及び祝日
- ② 毎年、経営委員会で定める正月休・盆休

7-3. 各店舗の営業時間は次の通りとします。

7-3-1. 千葉寺店: 10:30 ~ 16:30

7-3-2. 県庁店: 11:00 ~ 15:00

7-4. 経営委員会代表または店長が必要と認めるときは、前項の休業日以外の日において臨時に休業し、または前項の休業日において臨時に営業することができます。

8. 職員の職務

8-1. 各店舗で販売活動にあたる職員は次の通りです。

8-1-1. 千葉寺店

- ・協力事業所の職員(経営委員) 2名。うち、1名は店長代行とします。
- ・協力事業所の施設外就労等の運用により販売活動にあたる利用者

8-1-2. 県庁店

- ・協力事業所の職員(経営委員) 2名。うち、1名は店長代行とします。
- ・協力事業所の施設外就労等の運用により販売活動にあたる利用者
- ・振興センターが雇用した非常勤職員

8-2. 職員の日々の職務内容

8-2-1. 販売活動

- ① 解錠、商品陳列等の開店準備作業
- ② 接客応対
- ③ 商品説明
- ④ 代金回収
- ⑤ 苦情処理
- ⑥ 売上明細表及び販売日報への記録と振興センターへの報告(FAX)
- ⑦ 「5S実施要領」に沿った店舗内外での5Sの励行
- ⑧ 塵の管理と搬出

- ⑨交代勤務者への申し送り
- ⑩施錠

8-2-2.販売促進活動

- ①企画販売の計画と実施
- ②広報(チラシ配布など)
- ③委託事業所へのアドバイス
- ④商品を購入した顧客の分析
- ⑤依頼を受けた委託事業所への販売動向等のモニター調査

8-2-3.商品管理

- ①委託事業所への納入連絡
- ②商品の検収(受入検査)
- ③委託事業所への返品連絡
- ④商品の入出庫(在庫)管理
- ⑤陳列商品及び在庫商品の品質の維持
- ⑥バーコード印刷及び管理

8-2-4.売上管理

- ①手元現金確認
- ②代金回収の記録(レジ)
- ③売上金の管理及び売上の記録(売上金の具体的な管理については9-3.に定めます。)

8-2-5.協力事業所の施設外就労等の運用により販売活動にあたる利用者の支援

- ①挨拶、接客応対
- ②現金の取扱
- ③清掃
- ④その他個別支援計画に基づいた支援

8-3.職員の勤務体制

8-3-1.勤務時間

- ①千葉寺店: 10:00 ~ 17:00
- ②県庁店: 10:30 ~ 15:30 (協力事業所に所属する利用者・職員は 11:30 ~ 14:30)

8-3-2.勤務体系

- ①千葉寺店:曜日による交代制
- ②県庁店:曜日による交代制(協力事業所に所属する利用者・職員)
振興センター非常勤職員は定められた勤務時間において勤務

9. 売上及び支払の管理

9-1.販売計画・販売予算

9-1-1.経営委員会は、毎年度末(3月)に、翌年度の販売計画・販売予算を策定します。

9-1-2.年度の販売計画・販売予算は、月次販売予算に展開し、月例会議で予実管理を行います。

9-1-3.四半期ごとの拡大経営委員会において、販売計画・販売予算の見直しを行います。

9-2.販売実績管理

9-2-1.担当経営委員は、日々の販売実績を記録します。

9-2-2.月次売上集計表により、売上実績、販売商品の動向等を分析し、販売計画・販売予算の達成を図ります。

9-3.売上金等の管理

9-3-1.売上金は、各協力事業所ごとに、週1回以上の頻度で売上口座に入金します。

9-3-2.千葉寺店において顧客の昼食用として提供する弁当・パン及びこれに準ずる商品については、5-2-3.に定めた管理を行います。

9-3-3.釣銭は、各協力事業所ごとに定額を貸与し、各協力事業所で管理します。

9-3-4.小口現金は、定額を店舗に常備し、店長または店長代行の承認のもと出金し、用途を証する証憑を添付した小口現金明細書に記録します。

9-4.売上金の支払管理

9-4-1.担当経営委員は、売上金を毎月月末に締めて、委託事業所ごとに集計します。

9-4-2.振興センターは、委託事業所宛に売上金精算書を発送します。

9-4-3.売上金から20%相当額及び銀行振込手数料を控除した額を委託事業所指定の銀行口座へ振り込み、または現金で支払います。

9-4-4.委託事業所が商品納入時に売上金の支払を希望する場合は、当該日の2営業日前までに、その旨を振興センター宛に通知します。金額を確認の上、当該日には領収書を持参します。

9-5.協力事業所への支払

9-5-1.協力事業所は販売活動等に従事する利用者の勤怠管理を行い、毎月末で締めて集計し、月額単価を乗じた報酬金額を振興センターに請求します。

9-5-2.振興センターは、毎年2月末に、販売手数料及び仕入商品販売による粗利益から利用者への報酬及び店舗運営のための管理費と税額を控除した残余额を集計し、協力事業所への協力費と振興センターの受託手数料で均等按分します。

9-5-3.振興センターは上記2項について確定月の翌月10日に、外注費として協力事業所に支払います。

(付1.)

販売委託契約書(見本)

_____ (以下、「甲」という。)と特定非営利活動法人千葉県障害者就労事業振興センター(以下、「乙」という。)とは、次のとおり契約を締結する。

第1条 甲は乙に対し、甲が製造した商品(以下、「商品」という。)の販売を委託し、乙はこれを受託する。

第2条 乙が受託する業務範囲は、次のとおりとする。

- (1) 商品の販売
- (2) 商品販売代金の回収

第3条 商品の販売価格は、甲が指定するものとする。

第4条 甲は乙に対し、商品販売価格の20%を販売手数料として支払うものとする。

2. 前項の手数料率を適用除外する商品と、その場合の手数料率については甲が別途に定めるものとする。

第5条 乙は、商品の納入を受けたときは速やかにこれを検査し、数量の不足または瑕疵があった場合には、納入を受けた日から3営業日以内に甲に通知するものとし、甲は代品納入を行なうものとする。

2. 前項の期間の経過後の数量の不足または瑕疵については、甲はその責に任じないものとする。

第6条 乙が集金した商品代金は、毎月末日締めとし、当該商品代金から委託手数料として商品代金の20%相当額または別途に定めた手数料率相当額および銀行振込手数料を控除し、乙は甲指定の銀行口座へ振込み、または、現金にて支払うものとする。

第7条 乙は甲に対し、商品に関する毎月末日までの販売数量を報告するものとする。

第8条 甲と乙は、相手方に対し次の各号の一に該当する事由が生じたときは、何らの通知催告することなく、本契約を直ちに解除することができるものとする。

- (1) 本契約の各条項に違反したとき
- (2) 法令に違反したとき
- (3) 財産状態が悪化しまたは悪化するおそれがあると認められる相当の事由があるとき

第9条 本契約の有効期間は、契約締結の日から2016年3月31日までとする。ただし、期間満了の3ヶ月前までに甲乙いずれかから相手方に対して、本契約終了の意思表示がなされなかった場合は、期間満了日からさらに1年間延長されるものとし、以後も同様とする。

第10条 本契約に定めのない事項、または本契約に疑義が生じた場合は、甲乙誠意をもって、協議の上、これを決定する。

この契約の証として、本書2通を作成し、甲乙各署名押印のうえ、各1通を保持する。

年 月 日

甲:

乙:千葉県千葉市中央区亥鼻2丁目9番3号

特定非営利活動法人 千葉県障害者就労事業振興センター
センター長

(付2.)

協力事業所、販売業務委託（施設外就労請負）契約書（見本）

_____（以下、「甲」という。）と特定非営利活動法人千葉県障害者就労事業振興センター（以下、「乙」という。）とは、次のとおり契約を締結する。

第1条 甲は乙に対し、甲が運営する店舗（以下、「店舗」という。）の販売業務を委託し、乙はこれを受託する。

2. 甲は、乙より依頼のあった業務に対して、職員引率の上、業務に必要な人数の甲を利用する利用者（以下、「利用者」という。）と乙の指定する店舗等に出向き、業務にあたることとする。

第2条 乙が受託する業務範囲は、次のとおりとし、その詳細は「はーとふるメッセ店舗運営基準」に定める。

- (1) 販売活動
- (2) 販売促進活動
- (3) 商品管理
- (4) 売上管理
- (5) 販売活動にあたる乙の利用者の支援

第3条 甲は、乙より請け負った業務に対して、甲が責任を持って利用者に対して必要な作業支援、行動支援を行うものとする。

第4条 甲は甲乙別途協議の上、定める額を甲に支払うものとする。ただし、報酬は店舗等で販売業務に携わった日数によって算定されるものとする。

2. 甲は、毎月月末をもって請求計算を締め切り、乙より請け負った施設外就労業務の請求書を作成し、乙は当該請求書の発行日の属する月の翌月末日までに委託料を支払うものとする。

第5条 委託契約の中で、作業の完成についての財政上及び法律上のすべての責任は甲が負うものとする。

2. 店舗等での販売業務についての利用者に対する作業支援、行動支援の責任は甲が負うものとし、乙は、そのための作業環境の整備にあたるものとする。

第6条 不慮の災害が生じた場合、甲乙別途協議の上、取り扱いを定めるものとするが、利用者に対しては、甲の傷害保険で対応することとする。

第7条 本契約の有効期間は、契約締結の日から2016年3月31日までとする。ただし、期間満了の3ヶ月前までに甲乙いずれかから相手方に対して、本契約終了の意思表示がなされなかった場合は、期間満了日からさらに1年間延長されるものとし、以後も同様とする。

第8条 本契約に定めのない事項、または本契約に疑義が生じた場合は、甲乙誠意をもって、協議の上、これを決定する。

この契約の証として、本書2通を作成し、甲乙各署名押印のうえ、各1通を保持する。

年 月 日

甲：

乙：千葉県千葉市中央区亥鼻2丁目9番3号

特定非営利活動法人 千葉県障害者就労事業振興センター