

対象施設：
記入日：

業務の履行状況の確認
サービスの質に関する評価
経済性・効率性に関する評価

モニタリング項目一覧

大項目	中項目	小項目	適否	備考(改善点、取組内容等)	事業計画書で確認 (収支計画書で確認)	月次報告書で確認 事業報告書で確認 (収支報告書で確認)	実地調査で確認	利用者アンケート	労働条件チェックリスト
施設の運営	人員配置	仕様書に定めた人員配置になっているか			配置名簿確認		受付、警備等実際の配置		
		責任者が明確になっているか			配置者(責任者)名簿		責任者の配置		
	法令、協定書等の遵守	職員の実績を記録・管理しているか					出勤簿等確認		
		開館時間、利用時間、休館日は遵守されているか				業務内容確認	施設稼働状況確認	利用約款等確認	
		損害賠償保険に加入しているか				保険証内容確認		(保険証内容確認)	
	労働条件	各種報告は遅滞なくなされているか					提出時期・内容確認		
		文書の管理・保存が適切に行われているか						保存状況確認	
	経理事務/管理記録	労働関係法令は順守されているか							労働条件確認(労働条件チェックリスト参照)
		経理区分を明確にしているか						通帳等確認	
	受付業務/接遇	経理に関する帳簿が整備、保管されているか						帳簿確認	
		金銭を適切に管理、保管しているか						金庫等確認	
		業務日誌等を作成し、適切に保管しているか						業務日誌確認	
	広報業務	受付窓口は整理整頓されているか						受付確認	
		障がい者や高齢者に配慮されているか						受付確認	
	施設の利用	迅速・丁寧な対応ができているか						職員の対応状況確認、利用者聞き取り	アンケート結果確認
		挨拶、言葉遣い、服装は適切か						職員の対応状況確認、利用者聞き取り	アンケート結果確認
		パンフレット等は作成・整備されているか						パンフレット等確認	
	使用料の徴収・収納	ホームページ、パンフ等の内容は充実しているか						ホームページ確認	
		利用の手続きは適切か				マニュアル等確認		受付手続確認、職員聞き取り	
		減免の手続きは適切か				マニュアル等確認		受付手続確認、職員聞き取り	
利用者数(目標)(実績)は要求水準を満たしているか					目標確認	実績確認			
利用者の意見	稼働率(目標)(実績)は要求水準を満たしているか				目標確認	実績確認			
	収入実績(目標)(実績)は要求水準を満たしているか				目標確認	実績確認			
	施設利用者の満足度は要求水準を満たしているか							アンケート結果確認	
緊急時対応/防災対応	事例・規則を遵守した取り扱いを行っているか						受付手続確認、職員聞き取り		
	関係する帳簿類は適切に保管されているか						保管状況確認		
職員研修	領収書は適切に発行されているか						受付手続確認(「歳入の徴収又は収納事務の委託」の手引き)のチェックリスト参照		
	収納金は適切に保管しているか						受付手続確認(「歳入の徴収又は収納事務の委託」の手引き)のチェックリスト参照		
苦情対応/事故対応	収納金は適切に振込しているか						受付手続確認(「歳入の徴収又は収納事務の委託」の手引き)のチェックリスト参照		
	利用者の意見を随時把握する仕組み(目安箱の設置等)があるか				業務計画確認		(目安箱確認)		
緊急時対応/防災対応	利用者の意見・要望に適切に対応しているか					実績確認	(必要に応じて現地確認)	アンケート結果確認	
	利用者アンケートの結果を分析し対策を講じているか							分析内容確認、対策状況確認	
施設等の維持管理	施設の点検 (法定点検含む)	苦情に対して適切に対応・報告しているか				実績確認	(必要に応じて現地確認)		
		指定管理者の責めに備すべき事故は生じていないか				実績確認	(必要に応じて現地確認)		
施設等の維持管理	施設・付帯設備	事故に対して適切に対応・報告しているか				実績確認	(必要に応じて現地確認)		
		緊急時対応マニュアル等が整備されているか			マニュアル整備状況確認				
施設等の維持管理	清掃	災害時対応マニュアル等が整備されているか			マニュアル整備状況確認				
		防火管理者が選任されているか				届出内容確認			
施設等の維持管理	目的外使用	避難経路が確保されているか					施設内確認		
		防災に関する研修や訓練を実施しているか				実績確認			
施設等の維持管理	再委託(再々委託)	適切な研修計画になっているか			計画確認				
		研修の実施状況・参加状況				実績確認			
施設等の維持管理	修繕	個人情報保護に関して職員に指導がなされているか			管理指針確認		職員聞き取り		
		個人情報管理の対策は万全か			管理指針確認		関係書類の保管状況確認、職員聞き取り		
施設等の維持管理	備品の管理	適切な収支計画になっているか			収支計画書確認				
		計画通りの支出で実施できたか				収支報告書確認			
施設等の維持管理	再委託(再々委託)	サービス向上に繋がった特筆すべき取組があるか				実績確認	(必要に応じて現地確認)		
		市からの改善指示に迅速に対応したか				是正時期確認			
施設等の維持管理	修繕	市からの改善指示が適切に是正されたか				是正内容確認	(必要に応じて現地確認)		
		必要な点検を網羅した計画になっているか			計画確認				
施設等の維持管理	備品の管理	点検・届出は適切に実施しているか				実績確認			
		点検に関する書類は保管されているか				実績確認	保管状況確認		
施設等の維持管理	自主事業 (実施がある場合のみ)	施設・設備に問題があった場合適切に報告・対応しているか				実績確認	施設内確認		
		破損や老朽化箇所はないか					施設内確認		
施設等の維持管理	自主事業 (実施がある場合のみ)	破損等が判明したときは適切に報告・対応しているか					施設内確認		
		障がい者、高齢者、児童等に配慮されているか					施設内確認		
施設等の維持管理	自主事業 (実施がある場合のみ)	施設内は清潔に保たれているか					施設内確認、利用者聞き取り	アンケート結果確認	
		ゴミは適切に分類・処分されているか					施設内確認、職員聞き取り		
施設等の維持管理	自主事業 (実施がある場合のみ)	市が許可した以外の設備等が設置されていないか					施設内確認		
		市が許可した以外の場所が使用されていないか				実績確認	施設内確認		
施設等の維持管理	自主事業 (実施がある場合のみ)	再委託に際して事前承認がなされているか					保管状況確認		
		再委託に関する書類等が保管されているか					(必要に応じて)現地確認、職員聞き取り		
施設等の維持管理	自主事業 (実施がある場合のみ)	委託業務の遂行状況を確認しているか				実績確認			
		修繕に際して事前協議・報告がなされているか				実績確認	修繕箇所確認		
施設等の維持管理	自主事業 (実施がある場合のみ)	修繕が適切に完了しているか				収支報告書確認			
		修繕費が精算されているか					備品台帳等確認		
施設等の維持管理	自主事業 (実施がある場合のみ)	市と指定管理者の備品が明確に区分されているか					備品確認		
		市の備品が紛失、破損していないか							
施設等の維持管理	自主事業 (実施がある場合のみ)	事業内容は適切か			計画確認	実績確認			
		事業実施することによる成果は得られているか				実績確認		アンケート結果確認	
施設等の維持管理	自主事業 (実施がある場合のみ)	事業内容は適切か			計画確認	実績確認			
		事業実施することによる成果は得られているか				実績確認		アンケート結果確認	
施設等の維持管理	自主事業 (実施がある場合のみ)	市委託事業と経理を明確に分けているか					通帳等確認		
		損害賠償保険に加入しているか			保険証内容確認		(保険証内容確認)		

【改善を指示した事項】

【管理運営に当たり工夫されていた事項】