

モニタリング業務の実施状況確認表における確認事項及び手順

この手順は、指定管理者制度のモニタリング基準（第1次改定版）にもとづいて、市（所管課）が指定管理の業務の実施状況の確認（上半期・下半期）を、統一的な方法により行うため定める。

モニタリングは、書類・目視・口頭により事業計画に沿って事業が行われているかを、確認を行うこととし、確認にあたっては、書類を確認のうえ、目視、口頭により補足確認を行う。なお、書類による確認が困難なものについては、目視、口頭確認を行う。

1 管理体制

項目	確認方法	確認内容
①人員配置	書類確認	施設の管理に必要な人員配置がされているか - 職員名簿、出勤簿、タイムカード、勤務シフト表等を確認 - 必要に応じてサンプリングにより出勤簿と勤務シフト表の突合確認
②雇用形態、勤務体制 業務内容 職能資格	書類確認	- 雇用形態：雇用契約書等を確認、組織図等を確認 - 勤務体制：勤務シフト表を確認、出勤簿、休暇届を確認突合 - 業務内容：事務分掌を確認 - 職能資格：免許、修了証等施設の管理上求めている資格を確認 （例：防火管理者、保育士、司書、幼稚園教諭、救急救命講習等） ※上半期に確認した同じ職員が継続勤務している場合は、下半期省略可。 ※職能資格に変更があった場合に所管課が報告を受けている場合省略可
③職員研修	書類確認 口頭	職員研修が適切に計画どおり実施されているか。 研修計画書、研修報告書を確認（実施状況が研修計画どおりか確認）
④個人情報に係る書類等管理	書類確認 目視 口頭	個人情報適切に管理されているか。また職員教育がされているか。 - マニュアル内容、個人情報を含む書類、記録表等の管理状況を確認 （例：講座参加者の住所、氏名、電話番号、生年月日など） - 書類の保管場所及び管理状況、パソコンのパスワード管理等を目視で確認 - マニュアルの理解度等を口頭確認・
⑤緊急時体制 マニュアル 研修の有無	書類確認 目視 口頭	緊急時に適切に対応できるか。また、緊急時の対応が適切か。 - 緊急時対応マニュアル、緊急時連絡網、研修報告書（緊急時対応訓練、消防訓練等）を確認 - 事故報告書（事故等緊急時の対応が適切になされているか）の確認 - 緊急時連絡網等が誰でも見られる場所に設置されているか - 緊急事態が発生した場合の対応について口頭確認 （緊急時対応の理解度等を確認）
⑥業務日誌 収入日計表	書類確認	収入と帳簿が適切に管理されているか。 - 業務日誌、収入日計表等を確認 - 収入日計と、帳簿、日計表等の突合確認

2 施設の維持管理

項目	確認方法	確認内容
①保守点検、維持管理	書類確認 目視 口頭	仕様書に沿った保守点検・維持管理が行われているか。 ・ 契約書、点検等実施報告書（委託業者からの報告書）、点検表等確認 ・ 目視により整理されわかりやすく保管されているか保管状況も確認 ・ 日常清掃等の定期的の実施し、記録のないものは口頭で確認
②再委託有無	書類確認 口頭	承認を得たものを除き、無断で指定管理業務を再委託していないか。 ・ 契約書、仕様書等の確認及び口頭で確認
③施設の清掃 整理整頓	目視確認	施設内外の清掃及び整理整頓が適切になされているか。 ・ 清掃、整理整頓状況を目視で確認。必要に応じて業務日誌を確認。
④修繕等対応	書類確認 目視	施設の修繕が必要となった場合の対応が適切か ・ 修繕書類の確認。必要に応じて修繕箇所を目視確認 ・ 修繕料が 10 万円未満のもの（指定管理者が行うもの） 契約書、納品書、領収書等を確認 ・ 修繕料が 10 万円を超えるもの（市が修繕を行うもの） 市との協議経過等の記録を確認
⑤備品管理	書類確認 目視	備品等に過不足がなく、適正に管理されていないか。 ・ 備品台帳等の確認。備品の設置状況等を台帳と突合し目視確認

3 市民サービスの向上

項目	確認方法	確認内容
①自主事業	書類確認	自主事業は適切に実施されているか。 ・ 提出された事業計画書が適切に実施されているか記載事項を確認 （例：開館時間の延長やＨＰの開設、アンケートや意見交換会等） ・ 自主事業計画書、実施報告の確認（事業計画の変更を年度当初に市に報告しているか。）
②市民サービスの向上	書類確認	運営方針に基づいて市民サービスの向上を図っているか ・ 自主事業計画書、実施状況報告書の確認 ・ 入場者保険証書（上半期に確認していれば下半期は省略可） ・ 定性的で記録が難しい取り組みを行っている場合（例：いけばなを設置、ＢＧＭを流した雰囲気づくり）等は、適宜、目視や口頭確認
③利用促進	書類確認	利用促進のための取り組みが図られているか ・ 利用案内の送付、施設だより等の発行 ・ 広報紙等によるイベント情報の提供等 ・ ＨＰによる情報の提供等 ・ 利用者懇談会等の開催（会議報告等）
④利用者ニーズの把握と対応	書類確認	利用者ニーズの把握と対応が適切に図られているか ・ 利用者アンケート結果等
⑤接遇	書面確認 口頭	職員の接遇態度は適切か ・ 接遇、苦情対応マニュアル等はあるか。 ・ 接客状況について口頭確認を行う
⑥苦情対応	書面確認	苦情・トラブル対応に対し、適切・迅速に対応しているか ・ 苦情対応マニュアルの確認。 ・ 苦情等の対応記録の確認 ・ 市に寄せられた苦情の改善状況を個別に確認

4 財務

項目	確認方法	確認内容
①収入管理	書類確認	利用料金等が適正に収入されているか ・ 収入日計表を確認
②支出管理	書類確認	光熱費等の公共料金や必要経費が適正に支払われているか ・ 光熱水費、上下水道使用料など支払いについて領収書、帳簿を確認
③書類管理	書類確認	経理に係る書類等がきちんと整理、保管され、管理されているか ・ 収入日計表等帳簿類 ・ 業務委託等の契約書 ・ 請求書・領収書・預金通帳 等
④賃金の支払	書類確認	職員賃金は適正に支払われているか ・ 給与、賃金支給台帳 支払い日がわかる明細書等

5 その他

項目	確認方法	確認内容
①法令順守 個人情報保護	書類確認 目視 口頭	関係法令は遵守されているか。特に個人情報適切に管理しているか。 ・ 関係法令はすぐに確認できるところにあるか。 ・ 個人情報保護法・条例関係 個人情報の適切な管理保管状況確認 ・ 個人情報保護条例「従事者の義務（守秘義務）」等を口頭で確認 主な関係法令等の遵守状況について、口頭で確認 【法律】 ①地方自治法 ②労働基準法 ③職業安定法 ④最低賃金法 ⑤労働安全衛生法 ⑥雇用保険法 ⑦社会教育法 ⑧廃棄物の処理及び清掃に関する法律 ⑨児童福祉法 ⑩勤労青少年福祉法 ⑪社会福祉法、老人福祉法、障害者総合支援法 ※施設の設置目的により関係法令等が異なることから、各施設で必要な法令等を確認 【条例】 ①施設の設置条例 ②情報公開条例 ③個人情報保護条例 ④廃棄物の減量及び適正化に関する条例 【規則】 ①施設の設置条例施行規則 【その他】 ①白井市文書管理規程 ②地球温暖化防止対策実施計画 ③男女平等推進行動計画 ④高齢者福祉計画
②指摘事項の 対応		指定管理者選定審査会から、審査時等に指摘があった事項について、必要に応じて項目を追加し、内容により書類・目視・口頭確認すること

指摘事項 及び特記事項		- 指摘すべき事項、特記すべき事項が無かった場合→特になしと記載 - モニタリングで指摘すべき事項、特記すべき事項があった場合→内容を記載 - 上半期で指摘事項があるときは、下半期に改善状況を記載する
----------------	--	--