# （参考様式２）モニタリングにおける判断基準と確認の方法

１．業務の履行状況の確認について（管理運営実績）

|  | 項　　　　　目 | 「適」の判断基準 | 確認の方法 |
| --- | --- | --- | --- |
| 設　置　目　的 | 施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか。 | * 指定管理者が、施設の管理運営に関する条例に定める設置目的を理解している。
* 指定管理者が、市の総合計画、関連する行政計画における施設の役割と目指すべき成果を認識している。
* 施設で行われる事業が、条例上の設置目的や施設の役割と成果を実現する観点から構成されている。
 | * 指定管理者からの聞き取り
* 事業計画書による内容確認
 |
| 平　等　利　用 | 市民・利用者の平等な利用が確保されているか（一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか。）。 | * 施設の設置条例中「使用の許可等」の項において、許可をしないこととされている事由に該当するもの以外の理由で、特定の利用者の利用が妨げられていることがない。
* 正当な理由なく特定の利用者の利用が優遇されていない。
* 利用申込が重複した場合に、平等な利用を確保するための手順が明確になっている。
* テナント等と契約書等に基づき適切に契約している。
 | * 指定管理者からの聞き取り
* 施設の利用状況を記録した書類の確認
* 利用受付に関する苦情記録の確認
 |
| 施設の効用の発揮 | 建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。 | * 仕様書および事業計画書で実施することとされた保守・点検が実施されている。
 | * 保守・点検の状況を記録した書類の確認
 |
| 設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。 | * 仕様書および事業計画書で実施することとされた保守・点検が実施されている。
 | * 保守・点検の状況を記録した書類の確認
 |
| 建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか。 | * 指定管理者が実施した修繕の履歴が記録され保管されている。
 | * 修繕履歴を記載した書類の確認
 |
| 施設に配置されている備品が記録・管理されているか。 | * 施設に配置されている備品の記録が保管されている。
 | * 備品の配置状況を記録した書類の確認
 |
| 現金は適正に管理されているか。 　 | * 紛失や盗難の恐れがないと認められる保管の方法が講じられている。
 | * 保管方法についての聞き取り、保管場所の実地確認
 |
| 鍵は適正に管理されているか。 　 | * 紛失や盗難の恐れがないと認められる保管の方法が講じられている。
 | * 保管方法についての聞き取り、保管場所の実地確認
 |
| 備品の購入、廃棄、修繕の記録は整理、保管されているか。　 | * 基本協定書に基づき所有権が市に帰属する備品について、購入、廃棄、修繕の記録が保管されており、実際の購入、廃棄、修繕の状況と一致している。
* 上記の備品に市の備品票が貼付されている。
 | * + 備品の購入、廃棄、修繕の状況を記録した書類の確認
* 備品の実地確認
 |
| 仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか。 | * 事業の実施記録があり、事業を実施していたことが認められる。
 | * 実施した事業の内容を記録した書類の確認
 |
| 危機対応の手順は整備されているか。 　 | * 施設で想定される災害や事故について、対応手順が整備され、職員が共有できる状態となっている。
 | * + 整備されている対応手順についての聞き取りと実地確認
* 共有のための方策についての聞き取りと実地確認
 |
| 管理能力の確保 | 適正な人数の職員が配置されているか。 　 | * 申請の際の事業計画を基本に、業務の遂行に十分な人数の職員が配置されている。
 | * 職員の配置状況について、指定管理者から聞き取り
 |
| 職員の資質向上のための研修等の取り組みが実施されているか。　 | * 申請の際の事業計画を基本に、職員の資質向上に向けた取り組みが実施されている。
 | * + 研修の実施状況について、指定管理者から聞き取り
* 研修の受講を記録した書類の確認
 |
| 適正な労働条件が確保されているか。　 | * 申請の際の事業計画書「雇用・労働条件の確保について」の項に申請者が記載した雇用・労働条件が遵守されている。
 | * 労働条件について、指定管理者から聞き取り
 |
| 個人情報の保護 | 施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか。 | * 施設で取り扱う個人情報の種別が特定されており、それらが特記仕様書に沿って扱われている。
 | * + 施設で扱う個人情報の種類について、指定管理者から聞き取り
* 個人情報の取り扱い状況について、実地確認
 |
| そ　の　他 | 市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか。 | * 基本協定書、仕様書において、指定管理業務に関連し記録することと定められている事項が記録されている。
 | * 記録されている書類の確認
 |
| あらかじめ市に協議するべき事項について、適時に協議がされているか。 | * 基本協定書、仕様書において、指定管理業務に関し市へあらかじめ協議することと定められている事項が適時に協議されている。
* 利用料金の承認等を条例に従い対応している。
 | * 協議を受けた際の市側の書類の確認
 |
| 市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか。 | * 基本協定書、仕様書において、指定管理業務に関し市へ報告することと定められている事項が適時に報告されている。
 | * 報告を受領した際の市側の書類の確認
 |

２．サービスの質の確認について（サービス提供の状況）

|  | 項　　　　　目 | 「適」の判断基準 | 確認の方法 |
| --- | --- | --- | --- |
| 職　員　対　応 | 職員の身だしなみは適切か。　 | * 利用者アンケートで「よい」「おおむねよい」「普通」という回答が合わせて８割程度確保されている。
* 利用者に不快な印象を与える服装の乱れがない。（服装について定めがある場合は、定めに従っている）
 | * 利用者アンケートの回答の確認
* 服装等身だしなみについて、実地確認
 |
| 利用者への応対のマナーは適切か。 | * 利用者アンケートで「よい」「おおむねよい」「普通」という回答が合わせて８割程度確保されている。
 | * 利用者アンケートの回答の確認
 |
| 利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか。　 | * 利用者アンケートで「よい」「おおむねよい」「普通」という回答が合わせて８割程度確保されている。
 | * 利用者アンケートの回答の確認
 |
| 施　設　管　理 | 施設は清潔に保たれているか。 | * 利用者アンケートで「よい」「おおむねよい」「普通」という回答が合わせて８割程度確保されている。
* 仕様書で定められた清掃が実施されている。
* 施設内に目立った汚れが認められない。
 | * 利用者アンケートの回答の確認
* 施設の清掃の状況について実地確認
 |
| 施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか。 | * 利用者アンケートで「よい」「おおむねよい」「普通」という回答が合わせて８割程度確保されている。
 | * 利用者アンケートの回答の確認
 |
| 施設は利用者が使用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか。 | * 施設・設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていない。
 | * 施設の状況について実地確認
 |
| 苦　情　要　望 | 利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか | * 苦情・要望に対する指定管理者の判断が迅速に行われている。
* 判断結果が掲示などの方法により利用者へ周知されている。
 | * 苦情・要望の対応記録の確認
* 利用者への周知の方法、状況について指定管理者から聞き取り
 |
| 利用者からの苦情・要望について、市への連絡報告が適切に行われているか | * 苦情・要望の受付、対応の状況が迅速に市へ報告されている。（苦情・要望への対応について仕様書等に定めがあるときは、定めに従った対応が行われている）
 | * 苦情・要望の対応記録の確認
 |
| 利用促進 | 事業実施の周知が適切になされているか。 | * 仕様書、事業計画書を基本に、事業ごとに周知方法が特定され、周知が確実に行われている。（周知の基準があいまいにされていない）
 | * 利用者アンケートの回答の確認
 |
| 使用許可手続きは円滑に行われているか。  | * 申請から使用許可までの手続きが速やかに行われている。
 | * 利用者アンケートの回答の確認
 |
| 利用者に分かりやすいホームページ等が作成されているか。 | * 指定管理者が開設しているホームページ等が利用者に分かりやすく作成され、適時に更新されていると認められる。
 | * ホームページの運用状況の確認
 |