

モニタリングチェックシート

実施施設名：国分寺市立西町地域センター

作成年月日：令和4年8月15日

指標	チェックポイント	確認方法	判定	確認した内容及び指示内容等
の収 適支 確計 性画	収支計画に基づき維持管理費、人件費等が 適正に執行されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類	○	収支計画に基づいた適切な執行がなされていることを 確認した。また、手指消毒用アルコールなどの消耗品 については、過剰な発注がないよう、適切な在庫管理 がなされていた。
		<input checked="" type="checkbox"/> 現地		
業務の 履行 状況 の確認	協定等に基づき業務が実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	業務日誌、月報等の書類及び現地調査の結果、協定等に基づき、適切に業務が 実施されていることを確認した。また、朝礼の実施をはじめ、コミュニケーションアプ リや連絡ノートを活用し、情報共有のための工夫がみられた。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	業務日誌、出勤簿等の書類及び現地調査の結果、条 例に基づいた開館日時が遵守されていた。
	業務遂行に必要な従業員数が確保され、執 行体制が明確になっているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	業務日誌、出勤簿等の書類及び現地調査の結果、人 員配置計画に則した職員が適切に配置されていた。
	管理運営に必要な有資格者(防火管理者等) が確保されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	令和3年度から引き続き、統括管理者を防火管理者として配置していることを確認 した。また、利用者対応の混雑が予想されるため、公共施設予約システムの更新 時期を避け、消防訓練を実施するよう指示した。
	書類は適正に保管され、必要な報告がされて いるか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	書類は施錠できる書棚に保管するなど、適正な管理をして いることを確認した。また、月次報告等での書類による報告や 日常業務における報告・相談は適宜なされている。
	施設全体が清潔に保たれているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	衛生管理に係る計画に基づき、日常業務の中で職員 による清掃が行われ、施設が清潔に保たれていること を確認した。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	令和4年8月に消防設備保守点検が予定され、その他 の点検等についても日程調整がなされていた。
サー ビス の質 に関 する 確認	利用者の満足度はどうであるか(※アンケート 調査を実施した場合は資料を添付すること)	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	丁寧な窓口対応により、利用者との関係性の構築が 図られていた。また、アンケート調査については、令和 4年11月に実施を予定していることを確認した。
	利用者の声を施設の運営やサービスの向上 に反映しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	公共施設予約システム利用者端末での操作が不慣れ な利用者に対し、スムーズな手続が行えるよう、積極 的に補助を行っていた。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切 であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	△	統括責任者及び職員のマナー、言葉遣い等は適切で あり、利用者からの指摘もなかったが、名札を着用し ていなかったため、着用するよう指示した。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	令和4年4月1日からモニタリングチェックまでの間にク レーム等は発生していないことを確認した。
	個人情報適切に取り扱われているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	個人情報記載された書類については、施錠できる書棚に保管していることを確 認した。また、インターネットに接続されているパソコンの使用については、常勤職 員に限定するなど、厳格な情報管理がなされていた。
	業務に必要な研修を実施しているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	年間研修計画予定表のとおり、実施されていることを確認し た。また、新任職員については、統括責任者による現場研修 を月に一度実施し、業務能力の向上が図られていた。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であ るか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	統括責任者及び職員の意識・対応方法など、公共施設で あることを念頭においた業務運営が実施されており、令和3年 度から引き続き、解消すべき事項は見受けられなかった。
	業務の改善が図られているか (※改善の指摘事項があった場合のみ記載)	<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	—	
応 施 じ 設 確 水 認 特 準 性 の に	利用者協議会等の運営(関連業務を実施する とともに、協議会の意見を「西町プラザ」の運 営に反映するよう努めること)	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	令和4年6月に予定されていた利用者協議会は、新型コロナウイルス感染症の影 響により未開催となったが、再開に向け、役員会に参加するなど、連絡・調整を密 に行っていることを確認した。
	地域との連携(西町プラザまつりを支援・協力 し、地域の祭り等に参加すること)	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	令和4年10月に予定されていた西町プラザまつりは、新型コロナウイルス感染症 の影響により開催中止となったが、中止の決定までの間、適宜、連絡・調整や助言 などの支援がなされていた。

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名：国分寺市立西町地域センター

作成年月日：令和5年2月14日

指標	チェックポイント	確認方法	判定	確認した内容及び指示内容等
の収 適支 確計 性画	収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	収支計画に基づき、適正に執行されていた。また、消耗品については、本部との調整も緊密に行い、適切な在庫管理がなされていた。
業務の 履行 状況 の確認	協定等に基づき業務が実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	業務日誌、月報等の書類及び現地調査の結果、協定等に基づき、適切に業務が実施されていた。また、朝礼の実施をはじめ、コミュニケーションアプリや連絡ノートを活用し、情報共有のための工夫がみられた。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	△	開錠担当職員が鍵を不携帯であったため、開館時間を遅延することがあったが、再発防止策として、翌日の開錠担当職員と統括責任者間で連絡・調整が密に行われていることを確認した。
	業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	業務日誌、出勤簿等の書類及び現地調査の結果、人員配置計画に則した職員が適切に配置されていた。
	管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	前回のモニタリングチェックから引き続き、統括責任者が防火管理者として配置されていることを確認した。
	書類は適正に保管され、必要な報告がされているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	書類は施設できる書棚に保管するなど、適切に管理されていた。また、月次報告等での書類による報告や日常業務における報告・相談は適宜なされている。
	施設全体が清潔に保たれているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	衛生管理に係る計画に基づき、日常業務の中で職員による清掃が行われ、施設が清潔に保たれていた。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	全ての点検等が遅滞なく実施され、消防設備点検についても、令和5年3月に実施が予定されていることを確認した。
サー ビス の質 に関 する 確認	利用者の満足度はどうであるか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること)	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	令和4年11月に実施した利用者アンケートでは、96.6%が「非常に満足している」又は「満足している」と回答し、昨年度と同様に高い水準を維持している。
	利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	公共施設予約システムが更新されたことに伴い、操作方法が分からないなどの問合せが増加しているが、丁寧に対応していることを確認した。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	職員のマナー及び服装等は適切であることを確認した。利用者から言葉遣いについての御意見があり、状況確認したところ、その事実は認められなかったが、改めて接客対応について周知徹底するよう指示した。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	適宜研修を行い、クレーム等について記録する体制を整えるなど適切な対処を心掛けているが、この間クレームは無かった。
	個人情報適切に取り扱われているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	個人情報管理に係る計画に基づき、個人情報が記載された書類は、施設できる書棚に保管されていた。
	業務に必要な研修を実施しているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	従事者育成に係る研修計画に基づき、全ての研修が実施されていた。また、公共施設予約システム更新後の問合せ増加に備え、統括責任者による現場研修が実施されていた。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	合理的配慮等、障害者に対する職員の意識・対応方法など、公共施設であることを念頭に置いた業務運営がなされ、前回のモニタリングチェックから引き続き、解消すべき事項は見受けられなかった。
	業務の改善が図られているか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載)	<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	—	
応 施 設 の 認 水 特 準 性 の に	利用者協議会等の運営(関連業務を実施するとともに、協議会の意見を「西町プラザ」の運営に反映するよう努めること)	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	新型コロナウイルス感染症の影響により、予定されていた利用者協議会は未開催となったが、再開に向け、連絡・調整が密に行われていた。
	地域との連携(西町プラザまつりを支援・協力し、地域の祭り等に参加すること)	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	新型コロナウイルス感染症の影響により、令和4年10月に予定されていた西町プラザまつりの開催は中止となったが、次年度の開催に向け、実行委員会と連絡・調整が密に行われていた。

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名：生きがいセンターにしまち

作成年月日：令和4年8月15日

指標	チェックポイント	確認方法	判定	確認した内容及び指示内容等
の収 適支 確計 性画	収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	各施設分の消耗品をまとめて購入するなど複合施設としての特性を生かして工夫をしており、適切に執行していることを確認した。
業務の履行状況の確認	協定等に基づき業務が実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	協定書、仕様書等に基づいた管理・運営が行われ、業務が実施されていた。また、毎月学童保育所・児童館・地域センター・生きがいセンターの4施設で全体ミーティングを行い情報共有がなされ、SNSを活用するなど、円滑な管理・運営に向けた工夫がされているのを確認した。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	業務日誌等の書類から、条例に基づく開館日、開館時間は遵守されていることを確認した。
	業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	必要な職員数が確保され、複合施設として職員がどの施設運営にも対応できるようになっていることを確認した。
	管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	統括責任者を防火管理者として配置していることを確認した。
	書類は適正に保管され、必要な報告がされているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	書類は、施錠可能な棚に格納するなど、適切に管理されていることを確認した。
	施設全体が清潔に保たれているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	指定管理者が日常業務として清掃を行い、施設が清潔に保たれていた。施設イベントの状況を見ながらポリッシャー洗浄を予定するなど、適切に実施していることを確認した。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	施設管理は、西町地域センターの主管課である協働コミュニティ課にて、計画のとおり実施されていることを、書類・報告等で確認している。
サービスの質に関する確認	利用者の満足度はどうか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること)	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	アンケートは11月に実施予定であることを確認した。質問項目内にモニタリングにおけるチェックポイントを含めてもらうよう、市と指定管理者間で協議の予定である。
	利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	利用者同士の声が必要になるといった意見があった場合に施設内で場所を移動してもらうなど、寄せられた意見に対して工夫されていることを確認した。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	公共施設であることを認識し、適切な服装や対応をしていることを確認した。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	現段階でクレームはないことを確認した。
	個人情報適切に取り扱われているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	インターネット接続パソコンと、個人情報を処理するパソコンは分けられており、個人情報が記載された書類は鍵付きの棚に格納するなど、適切に取り扱われていることを確認した。
	業務に必要な研修を実施しているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	必要な研修は、事業計画書のとおり実施されていることを確認した。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	職員の意識・対応方法は、利用者ごとの特性に応じた適切なものであることを確認した。
	業務の改善が図られているか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載)	<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	—	
応 施 じ 設 設 確 た の 認 水 特 特 準 準 性 性 の に	高齢者の健康づくりを目的とした自主事業を、地域特性・複合施設などの施設の特徴及び利用者の声などをもとに企画し実施している。	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	昨年度も実施した「落語会」について、新型コロナウイルス感染症対策のため人数制限があるが、今年度2回実施するか検討中である。ニーズが高く、地域の生きがい活動に貢献するようになりたいと考えていることを確認した。
		<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地		

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めると。

モニタリングチェックシート

実施施設名：生きがいセンターにしまち

作成年月日：令和5年2月14日

指標	チェックポイント	確認方法	判定	確認した内容及び指示内容等
の収 適支 確計 性画	収支計画に基づき維持管理費、人件費等が 適正に執行されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類	○	出納簿等の書類と聞き取りから、収支計画に基づき適 正に執行されていることを確認した。
		<input checked="" type="checkbox"/> 現地		
業 務 の 履 行 状 況 の 確 認	協定等に基づき業務が実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	協定書、事業計画書等に基づいた管理・運営が行われ、業務が実施されていることを確認した。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	△	担当者が出勤時に鍵を忘れ、時間通りに開館できない日が1日あった。報告を受け事業者と協議の結果、再発防止のため、前日夜に館長と連絡を取り合い確認をすることとした。
	業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	必要な職員数が確保され、複合施設として職員がどの施設運営にも対応できるようになっていることを確認した。
	管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	統括責任者を防火管理者として配置していることを確認した。
	書類は適正に保管され、必要な報告がされているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	個人情報等書類は施錠可能な棚に格納するなど、適切に管理されていることを確認した。
	施設全体が清潔に保たれているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	指定管理者が日常業務として清掃を行い、施設が清潔に保たれていた。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	施設管理は、西町地域センターの主管課である協働コミュニティ課にて、計画のとおり実施されていることを、書類・報告等で確認している。
サ ー ビ ス の 質 に 関 す る 確 認	利用者の満足度はどうか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること)	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	アンケートにて、「非常に満足している」、「満足している」と答えた利用者が合計で96.6%となった。利用者には大きな不満はないと考える。
	利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	壁紙が劣化している旨の利用者の声を速やかに市担当へ伝えたことにより、遅滞なく修繕対応ができた。結果、利用者には喜ばれるなど、サービス向上に反映できている。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	アンケートにて、職員のマナー等については「非常に満足している」、「満足している」と答えた利用者が合計で70%、「普通」を含めると96.6%となった。利用者への対応、服装は適切であることを確認している。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	施設の老朽化に伴う声はあるが、アンケートにて、また利用したいという方は97%となっており、利用者の声に対して適切に対処していると考えられる。
	個人情報が適切に取り扱われているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	インターネット接続パソコンと、個人情報を処理するパソコンは分けられており、適切に取り扱われていることを確認した。
	業務に必要な研修を実施しているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	必要な研修は、事業計画書のとおり実施されていることを確認した。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	職員の意識・対応方法は、利用者ごとの特性に応じた適切なものであることを確認した。
	業務の改善が図られているか (※改善の指摘事項があった場合のみ記載)	<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	—	
応 施 設 確 た の 認 水 特 準 性 の に	高齢者の健康づくりを目的とした自主事業を、地域特性・複合施設などの施設の特徴及び利用者の声などをもとに企画し実施している。	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	○	「落語会」については、利用者の希望もあり新型コロナウイルス感染症の影響前と同様に1回実施した。
		<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地		

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名： にしまち児童館，西町学童保育所

作成年月日： 令和4年10月5日

指標	チェックポイント	確認方法	判定	確認した内容及び指示内容等
画収 確の 支支 適計	収支計画に基づき維持管理費，人件費等が適正に執行されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	収支計画に基づき適正に執行されている。また，経費削減のために，施設全体での購入等適切な対応をしている。
	協定等に基づき業務が実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	協定書に基づき業務が実施されている。 【児童館】小学生のニーズに応え，昨年度末から卓球大会，ドッチボール大会を引き続き実施している。
業務の 履行 状況 の確認	開館予定日数・開館時間は守られているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	開館時間・日数を規定通り守っている。
	業務遂行に必要な従業員数が確保され，執行体制が明確になっているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	シフト表上は児童館・学童がまとめて表記され，どちらの勤務が記載がないが，児童館・学童それぞれの日誌には配置記録があり適切に職員配置されていた。
	管理運営に必要な有資格者（防火管理者等）が確保されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	【児童館】管理運営に必要な有資格者が配置され，適正な管理をしている。防火管理者の掲示は館内に複数箇所掲示しており，また連絡役・消火役などは毎日朝確認している。
	書類は適正に保管され，必要な報告がされているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	事務室内は書類が整理整頓されていた。苦情報告書の提出が遅くなっているものがあるため，迅速な提出を依頼。
	施設全体が清潔に保たれているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	施設内は清潔に保たれていた。また，新型コロナウイルス感染症対策に必要な消毒等の対応がなされていた。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	仕様書に基づき適切に実施されている。
	利用者の満足度はどうか（※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること）	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	今年度は予定通り10月に実施予定。
サー ビス の 質 に 関 する 確 認	利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	【児童館】子どもたちの意見を職員のユーモアのある回答つきで館内に掲示していた。また，ご意見により図書室のソファを入れ替え，漫画も増やした。 【学童】月1回総菜パンの日を設定や子どものトラブルへの対応は職員間で対応の仕方や子への声掛けなど気をつけている。
	担当者のマナー，言葉づかい，服装等は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	△	統括責任者及び職員のマナー及び言葉遣い等は適切であり，利用者からの指摘もなかったが，名札を着用していなかったため，着用するよう指示した。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	苦情マニュアルは適切に保管しており，事故の連絡マニュアルも事務室内に掲示している。 【学童】おたよりの電話番号間違いによる苦情が1件あったが，丁寧に保護者等に連絡し対応できた。
	個人情報が適切に取り扱われているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	個人情報が記載された書類については，施錠できる書棚に保管していることを確認した。また，インターネットに接続されているパソコンの使用については，常勤職員に限定するなど，適切に情報管理がなされていた。
	業務に必要な研修を実施しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	研修受講後の資料を事務室内で管理し，情報共有している。
	合理的配慮等，障害者への対応は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	【学童】障害児の受入れにあたっては，加配職員を配置し，それぞれの障害の特性に応じた育成支援を行っている。
	業務の改善が図られているか（※改善の指摘事項があった場合のみ記載）	<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	—	
	施設 の 準 特 性 確 に 認 応 じ た 水	自然災害等への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○
学校及び地域等との連携による児童の育成支援への取組について		<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	【児童館】高木町防災会ファミリーデーへの参加，民生委員との七夕かざり作り，地域の方への敬老の日のメッセージなど複合施設ならではの交流を行った。【学童】八小の家庭科室をほぼ毎日借りて分散保育を行っている。
配慮を要する児童への対応について		<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	【学童】アレルギー児のおやつは保存している棚も分け，ピンクの皿で名前を張ったものを使用し適切に対応している。

モニタリングチェックシート

実施施設名： にしまち児童館，西町学童保育所

作成年月日： 令和5年2月14日

指標	チェックポイント	確認方法	判定	確認した内容及び指示内容等
画収 支 適 計 性	収支計画に基づき維持管理費，人件費等が適正に執行されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	光熱水費等の物価高騰による影響はあるものの，全体としては，概ね計画どおり執行されている。
	協定等に基づき業務が実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	事業計画書等に基づいて，利用者のニーズ等を踏まえながら各種事業が実施されている。
業務の 履行 状況 の 確認	開館予定日数・開館時間は守られているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	【児童館・学童】開館時間・日数を規定通り守っている。急遽発生した学級閉鎖時にも，1日保育の対応を適切に行っていた。
	業務遂行に必要な従業員数が確保され，執行体制が明確になっているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	業務仕様書等に基づき必要な職員が配置されていた。
	管理運営に必要な有資格者（防火管理者等）が確保されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	管理運営に必要な有資格者が配置され，適正な管理をしている。防火管理者の掲示は館内に複数箇所掲示しており，また連絡役・消火役などは毎日朝確認している。
	書類は適正に保管され，必要な報告がされているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	事務室内は書類が整理整頓されていた。事故やトラブル時には市に早急に連絡され，報告書等は適切に提出されている。
	施設全体が清潔に保たれているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	施設内は清潔に保たれていた。また，新型コロナウイルス感染症対策に必要な消毒等の対応がなされていた。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	仕様書に基づき適切に実施されている。
	利用者の満足度はどうか（※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること）	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	利用者アンケートを10月に実施。全体に対しての満足度は94.9%で高い水準を確保している。
サー ビス の 質 に 関 す る 確 認	利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	【児童館】要望を受けマンガ等購入し対応した。乳幼児イベントや工作イベントなども児童の声を聞いて実施。 【学童】要望が合ったとおり，昼食イベントの際のお知らせをおたよりに一人ひとり挟んだりして対応している。
	担当者のマナー，言葉づかい，服装等は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	利用者アンケートの職員に対しての満足度は93.6%で高い水準を確保している。ネームプレートも適切に着用していた。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	苦情マニュアルは適切に保管しており，事故の連絡マニュアルも事務室内に掲示している。【児童館】職員のマナーに関することとして苦情があったが，苦情に書かれたような発言の事実はなかったことを確認。
	個人情報適切に取り扱われているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	インターネットの繋がらないPCで個人情報を管理し，職員が事務室に誰もいなくなった場合は入り口に鍵をかけている。PCセキュリティーワイヤー対応済み。
	業務に必要な研修を実施しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	事業計画にて予定していた研修は実施できている。研修受講後の資料を事務室内で管理し，情報共有している。
	合理的配慮等，障害者への対応は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	【学童】障害児の特性に合わせ，必ず目に入るように見守り困ったときに手助けするなど，適切に職員を配置し対応している。
	業務の改善が図られているか （※改善の指摘事項があった場合のみ記載）	<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	—	
	施設 の 特 性 に 確 認 じ た 水 準	自然災害等への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○
学校及び地域等との連携による児童の育成支援への取組について	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	【児童館】高木町防災会ファミリーデーへの参加，民生委員とのセタかざり作り，地域の方への敬老の日のメッセージなど複合施設ならではの交流を行った。【学童】八小の家庭科室をほぼ毎日借りて分散保育を行っている。	
配慮を要する児童への対応について	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	【学童】アレルギー児のおやつは保存している棚も分け，ピンクの皿で名前を張ったものを使用し適切に対応している。	