

木更津市老人福祉センター指定管理者制度に関するモニタリング実施方針

1 指定管理者制度に関するモニタリングについて

地方自治法の改正により、公の施設の管理運営について指定管理者の指定により民間団体の能力を活用できるようになったところである。これにより、管理者の創意工夫により提供サービス向上の可能性が高まる反面、一定の公平性などの行政サービスとしての水準を確保する重要性が増している。

このため、指定管理者の業務に対する適正な評価と改善指導等を行うことを目的に、施設の維持・管理と提供サービスの質・量・内容を円滑に把握・測定及び評価する（以下「モニタリング」という。）ためにこの方針を定める。

2 モニタリングの種類と実施者

(1) 日常モニタリング

日々の業務が法令・協定書・仕様書・提案書等に従って適正に行われているかをチェックし、適正な業務の履行を確保する。

日報・月報の作成、意見箱の設置、苦情・事故等対応記録簿（指定管理者が実施）

(2) 定期モニタリング

定期的にモニタリングを行い、施設の維持管理や提供サービスの状況や経年変化を把握し、施設の適切な維持管理による経費の削減、提供サービスの向上を図る。

ア 提供サービスの水準・内容について（年度1回以上指定管理者が実施）

イ 施設、附属設備、物品、各種会計書類等の現地検査について（通年利用施設については年度2回以上所管課が実施）

(3) 臨時モニタリング

定期モニタリングの結果に基づき指導を行った場合の改善の確認、又は苦情・事故が発生した場合の改善を図る目的等で必要に応じ臨時に調査を行う。（所管課が実施）

(4) 第三者によるモニタリング

定期モニタリングに替えて業務の改善のために第三者のモニタリング業者に依頼して実施する。（指定期間に一度、原則として指定管理者が実施）

3 モニタリングの内容

(1) 日常モニタリング

ア 日報

施設・備品の維持管理清掃、勤務状況、利用状況、来場者数、事故や苦情、意見とその対応、施設の使用等の許可に関すること、使用料又は利用料金の徴収に関することを記載し週に1回報告する。

イ 月報

利用状況・来場者数の集計、使用料又は利用料金の集計、事故・苦情の件数、自主事業・提

案内容等の実施状況を記載し月1回報告する。

ウ 意見箱

出された意見について日報に記載

エ 苦情・事故等対応記録簿

職員・窓口・意見箱等に出された苦情・要望・意見ごとにその対応結果を記載する。

(2) 定期モニタリング

ア 施設の運営について

アンケート等でサービスに対する意見や要望を把握し利用者満足度を調査し、自己評価と対応案を作成する。

イ 施設の維持管理

ウォークスルーチェック、ヒアリング等による、施設、附属設備、物品、各種会計書類等の現地検査

(3) 臨時モニタリング

書類調査、現地調査、利用者アンケート等

(4) 第三者モニタリング

施設・備品の管理状況、勤務状況、利用率・数、金銭管理、利用者満足度の定期モニタリングの内容を詳細に調査する。

(5) その他

日常モニタリング、定期モニタリングの様式については指定管理業務開始前に所管課と指定管理者で協議して決定するものとします。

4 検査結果の反映

(1) 改善指示・命令

市は、各モニタリングの結果、問題が発見された場合、文書によりその是正又は改善を指示するものとする。指定管理者が、当該指示に従わない場合又は市が指定する期日までに是正等を行わない場合は文書により指定管理者の指定を取消し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命じることができるものとする。

(2) 次回選定の評価への反映

モニタリングの結果、優良と認めた指定管理者、更に努力が必要と認めた指定管理者等については次回の選定時に加減点を行うことができるものとする。

5 モニタリング結果の公表

モニタリング結果、それに対する指示、アンケート等に記載された意見等について、木更津市が必要と認めた場合は、市ホームページ、広報誌等で公表するものとする。