

木更津市民総合福祉会館施設の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業務検査について

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することが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。）ためこの方針を定める。

2 指定管理者が実施するモニタリングについて

1) 日常モニタリング

指定管理者は、日々の業務が法令・協定書・仕様書等に従って適正に行われているかをチェックし、日報、月報、苦情・事故等対応記録簿を作成し適正な業務の履行を確保するとともに、意見箱等を設置し利用者の意見を把握し、管理業務に反映させること。

①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事、使用料又は利用金の徴収に関する事

②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

③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・意見毎にその対応結果を記載すること

2) 定期モニタリング

指定管理者は、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、公共サービスの向上を図ること。

なお、施設の運営について、サービスに対する意見や要望を把握するため、年度1回以上アンケート等で利用満足度を調査し、自己評価と対応案を作成すること。

3) 第三者によるモニタリング

指定期間に一度、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こと。

4) 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木更津市と指定管理者で協議して決定するものとする。

3 木更津市が実施するモニタリングについて

1) 定期モニタリング

施設、附属設備、物品、各種会計書類等の現地検査について、ヒアリング等による現地検査、書類検査、ウォークスルーチェックにより年度1回以上実施する。

なお、ヒアリング等による現地検査、書類検査を実施する際は事前に書面で通知することとする。

2) 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ものの改善状態を確認する、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実施する。

4 検査結果の反映について

1) 改善指示・命令

各モニタリングの結果、問題が発見された場合は、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、優良と認めた事業者、更に努力が必要と認めた事業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について

モニタリングの結果、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、HP、広報誌などで公表するものとする。