

別紙 3

継続監視特記事項

1 サービス水準の維持の確認と評価

指定管理業務におけるサービス水準(児童館の管理運営業務や企画事業実施の内容等)を維持するため、市と指定管理者とが協議のうえ、継続監視を実施する。

2 継続監視に関する役割分担

(1) 指定管理者が行う事項

① 日報の作成

指定管理者は、日常・定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策のほか、施設の利用状況、児童館事業、要望・苦情、事故、その他特記事項等について整理するため、日報を作成し、事業所に備える。

② 月次報告書の作成及び提出

指定管理者は、日々の指定管理業務状況を記録した日報を月次報告書にまとめ、毎月終了後速やかに市に提出する。

③ 四半期事業報告書の作成及び提出

指定管理者は、四半期ごとに指定管理業務における自己分析、事業計画書との計画比等をまとめて四半期事業報告書を作成し、四半期終了後速やかに市に提出する。

④ 苦情処理に対する対応

指定管理者は、業務の遂行に関し苦情があったときは、協定に基づき対処するとともに、内容・処理の経過及び結果について日報に記録し、月次報告書、四半期事業報告書により市に報告する。

⑤ 施設利用者アンケート調査の実施等

指定管理者は、施設利用者の利便性の向上等の観点から、年1回以上、利用者アンケート調査を行い、施設利用者の意見や要望等を聴取し、その結果の集計や自己評価(分析)を行い、業務改善を行った場合には四半期事業報告書により市に報告するとともに、施設利用者に対して結果を公表する(実施ごとに報告すること)。なお、利用者アンケートの内容については、市が示す実施方法及び質問内容に基づき実施するものとするが、このことに変更等が生じる場合には、市と協議を行う。

⑥ 事業報告書等の作成及び提出

指定管理者は、毎年度終了後2月以内に事業報告書を市に提出するとともに、毎年度の決算後速やかに決算書及び関係書類を市に提出する。

⑦ その他

指定管理者は、前項までのほかに以下について市に報告・提出するものとする。

- ア 埼玉県が行う実地指導または監査を受けた場合の結果等
- イ その他、市が必要とする報告書等

(2) 市が行う事項

① 定期継続監視

- ア 市は、当初及び四半期ごとに、指定管理者による管理業務の実施状況を把握することを目的として、実地調査票に基づき実地調査を行い、指定管理者に通知する。
- イ 市は、毎年度終了後、事業報告書の内容、実地調査の結果等を踏まえ、モニタリングシートにより総括的に評価し、指定管理者に通知する。

② 臨時継続監視

- 市は、指定期間中に必要と認めるときは、臨時継続監視や客観的評価を実施することができる。

③ 財務状況等の確認

- 市は、提出された事業報告書に基づき、指定管理者の業務に関する財務状況について、応募段階の収支計画と乖離していないかを確認するものとする。
- また、毎年度の決算後速やかに提出される決算書及び関係書類により、指定管理者が業務を安定して行う経営基盤を有しているかどうか確認するものとする。

3 継続監視後の措置

- (1) 市は、継続監視の評価が指定管理業務の基準を満たしていないと判断した場合は、書面により改善指導を行う。
- (2) 指定管理者は、市からの改善指導に基づき、直ちに改善指導項目の対応策を「改善計画書」として取りまとめ、市の承認を受けなければならない。なお、市は承認にあたって改善計画書の変更を求めることがある。
- (3) 市は、改善指導によっても対象業務の改善が認められない場合などにより対象業務の管理の継続が適当でないと認められる時は、指定を取り消し、又は期間を定めて本業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

4 財務状況等の確認後の措置

- 市は、指定管理者の財務状況等が芳しくないと判断した場合には、指定管理者との協議の場を設定し、悪化原因や今後の対策等について説明を受け、指定管理者の業務の継続的な運営を主眼として合理的かつ客観的な指導・助言を行う。