

モニタリング（継続監視） 方法

指定管理者による管理が協定及び業務仕様書等に従い、適正かつ確実に実施されているかどうかを確認・検証するとともに、仮に水準が充たされていない場合、改善指導等によりサービス水準の向上を図ります。また、正当な理由なく改善指導等に従わない場合や当該指定管理者が管理を継続することが適当でない場合、指定の取消しを行うこともあります。

【実施方法】

（１）定期継続監視

指定管理者	所管課
	①社会保険、雇用保険及び労働者災害補償保険の被保険者であること、最低賃金法その他法令遵守の確認
①日報の作成	
②月次報告書の作成、提出	②月報による業務履行の確認
③四半期事業報告書の作成、提出	③「実地調査」四半期事業報告書に基づく、実地調査票による運営状況の確認 ④再委託業務計画書の実施状況、日報・施設の管理状況等の確認
④苦情処理体制の整備、実態報告	⑤苦情処理の確認・検証
⑤施設の管理運営に関する外部意見等の把握（満足度調査、利用者アンケートの実施）	⑥アンケート結果等に基づくサービス水準の確認
⑥事業報告書（年次）等の作成、提出	⑦事業報告書（年次）等に基づく業務履行、財務状況等の確認（モニタリングシートによる総括的評価） ⑧改善指導と指示
	⑨必要に応じ、業務の一時停止、指定の取消し

（２）臨時継続監視

- ① 連絡会議の開催
- ② 日常的な相談
- ③ その他必要に応じて、臨時継続監視を実施