

モニタリング（継続監視）

市は、ラーク所沢指定管理者が協定書、事業計画書等に従い適切に施設運営を行っているかを的確に把握するため、その業務の履行状況、公共サービス水準を監視（測定・評価）し、これを明らかにしながら施設運営を改善していくため実施する。

【実施方法】

（１）定期継続監視

指定管理者	所管課
	①事業計画書等の内容実態、実施状況等確認 ② 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	③ 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	④ 「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 ⑤ 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	⑥ 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）	⑦ 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	⑧ 事業報告書（年次）に基づく業務履行、財務状況の確認の確認 ⑨ 改善指導と指示
	⑩ 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 所管課による「立入調査」

・ 事業計画書等の内容実態・実施状況、日報・施設の状況等確認、日報と報告書の突合

② 定期的な連絡会議の開催

③ 日常的な相談

④ その他必要に応じて、臨時継続監視を実施