

## より効果的・生産的なモニタリングとなるための留意事項

## モニタリングの心構え

- 【現場主義】 担当者が、できるだけ現地に出向き、直接、自分の目で確認する。
- 【アンテナを高く】 平素からアンテナを高く張って、広く情報を集め、どんな兆候も見逃さない。
- 【連携力】 指定管理者と連絡を密にし、信頼関係のもとに、共に課題に取り組む。
- 【利用者目線】 常に「利用者(県民)にとってどうか」という視点を忘れない。

## モニタリング実施にあたっての留意点

書面調査	進行状況の確認	・ 事業等が計画どおり実施されているか、遅れが生じていないかを確認しているか。
	添付書類による確認	・ 報告書だけでなく、その記載を裏付ける添付書類を提出させているか。 ・ 事業については、実施の裏付けとなる広報媒体や新聞記事等を提出させているか。
	確認の徹底	・ 書面だけでは確認が難しい部分は、必ず指定管理者に直接聞いて確認しているか。 ・ 利用状況等は前月や前年同月などと比較し、大きな変化がある場合はその理由が正当なものであるか必ず確認し、過大報告等がないか検証しているか。
実地調査	実施方法	・ 節目となる調査においては、複数の職員によるチェックを行っているか。 ・ 時にはあらかじめ連絡せずに、抜き打ちの調査を行っているか。
	事業実施の確認	・ 行事やイベント等は、必要に応じ、実際に現場に赴き、実施を確認しているか。 ・ 業務日誌、出勤簿、自動車運行記録、参加者名簿、支出証拠書類、記録写真などの複数の関係書類を照合することにより、実施を確認しているか。
	利用者意見等への対応	・ 指定管理者が都合の悪い苦情等の報告を控えることのないよう留意するとともに、対応状況を必ず確認し、必要があれば直接対応しているか。
利用者満足度調査	調査内容の確認	・ 調査内容については、必ず事前に報告させ、把握すべき情報が入っているか、毎年度同じ内容でマンネリとなっていないか等確認しているか。
	調査結果の確認	・ 調査しっ放しとなっていないか、結果の集計・分析が行われているか確認し、業務の改善に反映させているか。
その他	連携の強化	・ 定例的な会議を設けるなど、現状や課題について認識を共有しているか。 ・ 部局長は、指定管理者との連携を深めるための配慮を常に心掛けているか。 ・ 担当者が現場に出向いた際には、相手方から相談を受ける時間を設けるなど、指定管理者との信頼関係を築けているか。
	変更等への柔軟な対応	・ 事業計画の変更等の相談があった場合には、必要に応じて柔軟に対応しているか。