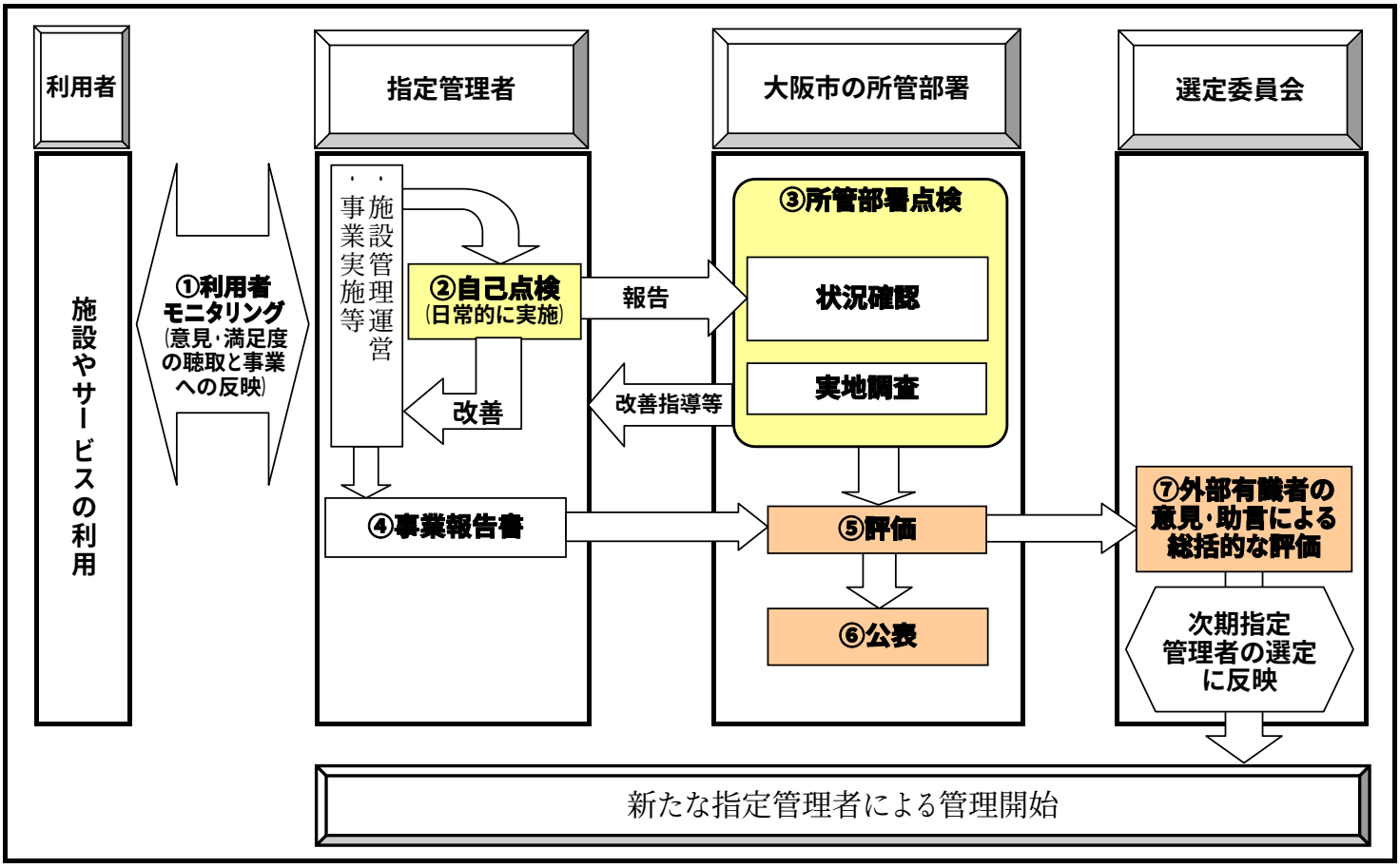
指定管理者制度における点検、評価及び公表のしくみ



①利用者モニタリング
・ 満足度調査やアンケート等で積極的に利用者の意見・満足度を確認するほか、利用者からの苦情・要望を吸い上げることにより実施します。

②自己点検
・ 事業計画書や協定に沿って適正かつ安全に管理運営が遂行されているかどうかについて指定管理者自らが日常的に点検を行い、利用者の意見なども反映しながら、業務改善・サービス向上を進めていきます。
・ 点検結果については指定管理者が本市の所管部署に対し適宜報告します。

③所管部署点検
・ 所管部署は、指定管理者の自己点検の結果について、状況確認を行います。
・ また、随時、実地調査による点検も行います。
・ これらの点検結果に基づき、指定管理者に改善を指導します。

④事業報告書
・ 指定管理者は毎年、指定管理業務の実施状況について記載した事業報告書を大阪市の所管部署に提出します。

⑤評価
・ 所管部署が点検結果や事業報告書に基づき、毎年、評価を行います。

⑥公表
・評価結果についてはホームページ等を通じて公表します。

⑦外部有識者の意見・助言による総括的な評価
・ 次期指定管理者選定の際には、実施した点検、評価に対し、外部有識者からなる選定委員会から、第三者の視点で意見・助言等をいただき、募集要項の作成等、新しい指定管理者の選定手続に適宜反映させていきます。