

大野城市高架下等整備・運営事業

モニタリング措置要領 【再公告】

大 野 城 市

令和5年7月

目 次

| | |
|---------------------------|---|
| 1. モニタリングに関する基本的考え方 | 1 |
| 2. 業績等のモニタリングの方法 | 2 |
| (1) 指定管理者によるモニタリング | 3 |
| (2) 市によるモニタリング | 4 |
| 3. 改善勧告及び改善・復旧の措置 | 5 |
| (1) 改善要求措置の基本的考え方 | 5 |
| (2) 改善要求措置の手順 | 5 |

1. モニタリングに関する基本的考え方

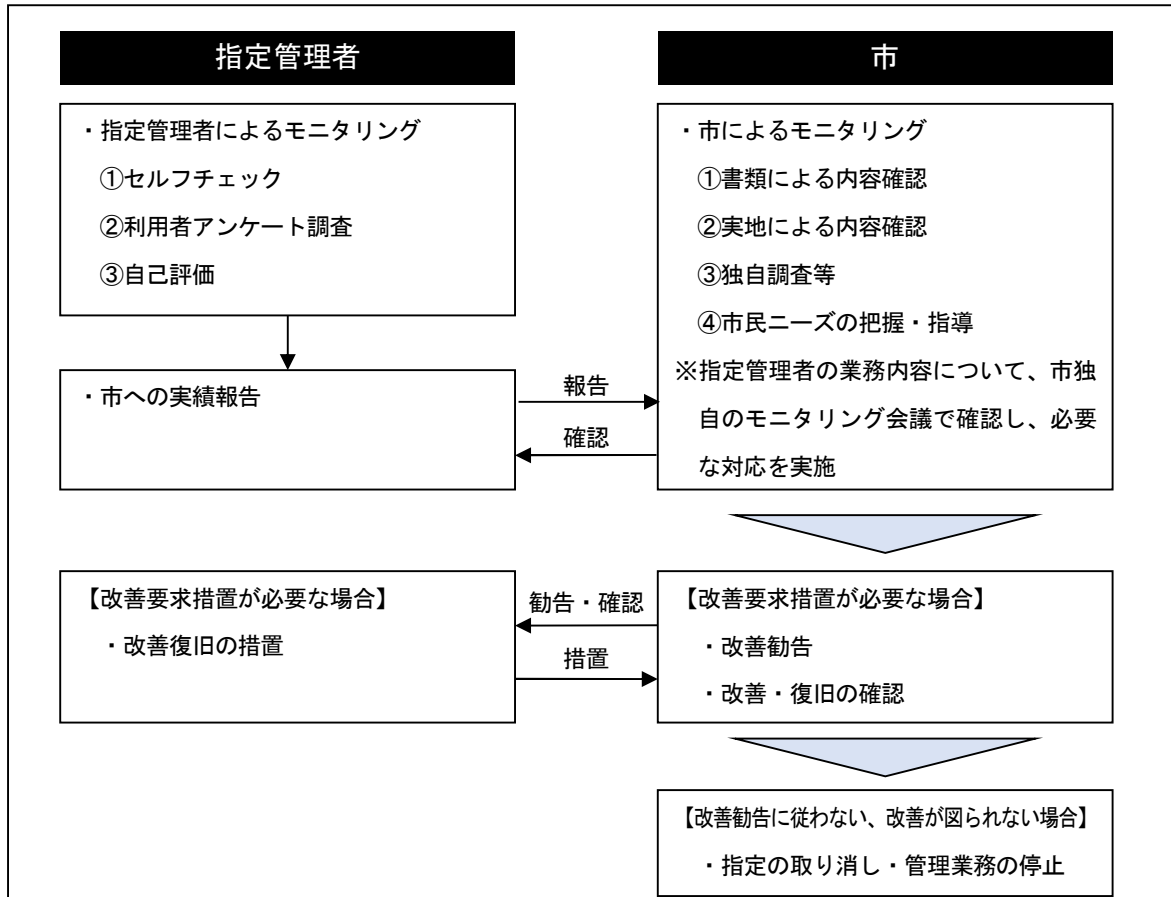
本事業における対象施設の維持管理・運営期間を通じて公共サービスの安定性を維持し、適正かつ確実に事業が遂行されるよう、指定管理者の経営管理の状況、指定管理者が実施するそれぞれの業務の業績及び実施状況（以下「業績等」という。）並びに「大野城市高架下等整備・運営事業 要求水準書」及び「特定事業者が提案した事業計画のうち、開館・供用開始準備業務、総括管理業務、維持管理業務、運營業務、にぎわい創出事業等実施業務、付帯事業」（以下「要求水準」という。）を達成していること及び達成しないおそれが無いことについて、指定管理者自らが確認及び管理する。要求水準を達成していない場合又は達成しないおそれがある場合は、指定管理者自らの責任において要求水準を満たすようにする。

市は、指定管理者によって提供される良質なサービスが維持されることを目的に、「指定管理基本協定書」に定められる業務報告書等の提出書類を確認することによりモニタリングを行うことを原則とするが、必要に応じて要求水準に記載のない追加書類の提出を指定管理者に求める場合がある。この場合、指定管理者は、市の求めに応じ、すみやかに書類の提出や実施状況の説明を行う。

なお、市が要求水準の達成状況を確認したことにより、指定管理者が負うべき義務に関する責任が市に転嫁されるものではない。

2. 業績等のモニタリングの方法

市及び指定管理者は、以下の流れでモニタリングを実施する。



図表 モニタリングの流れ

(1) 指定管理者によるモニタリング

指定管理者は、対象施設の維持管理・運営業務の期間中、自己の責任及び費用で、次のとおり「セルフチェック」及び「利用者アンケート調査」で構成されるモニタリングを行うものとし、事業契約締結後、速やかに以下の項目を含む「モニタリング実施計画書」を作成し、市の承認を得るものとする。

① セルフチェック

- セルフチェックには、以下の内容を定める。
 - ア セルフチェックの項目・内容
 - イ セルフチェックの方法
 - ウ セルフチェックの時期・回数
 - エ セルフチェック様式
- 指定管理者は、「モニタリング実施計画書」に基づき、該当施設の開館・供用開始準備業務、総括管理業務、維持管理業務、運営業務、にぎわい創出事業等実施業務、付帯事業に関し、自らの業績等のモニタリングを実施する。

② 利用者アンケート調査

指定管理者は、維持管理業務、運営業務、にぎわい創出事業等実施業務、付帯事業における市民ニーズの把握及び利用者の満足度を把握するため、年1回以上のアンケート調査を実施する。

③ 自己評価

- セルフチェック及びアンケート調査をもとに、評価・分析を行い、市へ提出する。

(2) 市によるモニタリング

市は、対象施設の維持管理・運営期間中、市の基準に基づき、指定管理者が実施する総括管理業務及び維持管理業務、運營業務、にぎわい創出事業等実施業務、付帯事業について以下のモニタリングを行う。なお、市は、市独自のモニタリング会議で指定管理者の業務内容を確認し、必要な対応を実施する。

① 書類による内容確認

市は、指定管理者が提出する「モニタリング実施報告書」に基づいて、指定管理者が行った業務の内容を確認する。

▼評価項目の基本的な観点

- ①指定管理基本協定書、要求水準、事業計画書等に記載された業務の履行確認
- ②サービスの質の評価
- ③サービスの安定性の評価
- ④経費等

② 実地による内容確認

市は、事業者による確認等の終了後、適宜、市が必要と認めるときは、実地において、統括責任者の立会いの下で業務内容の確認を実施する。

③ 独自調査等

市が履行確認を行う際、判断材料が不十分で履行確認ができないと判断した場合は、利用者ヒアリング、アンケート等の方法により、市独自で調査を行う場合がある。

④ 市民ニーズの把握・指導

市は、施設の設置者としての責任を果たす立場から、指定管理者が実施する利用者アンケート調査の結果等を踏まえ、必要に応じて指定管理者に対し市民サービスの向上のために必要な指導を行う。

なお、市は、指定管理者が行う総括管理業務、維持管理業務、運營業務、にぎわい創出事業等実施業務、付帯事業の処理状況について、随時に指定管理者に報告を求め、又は調査を行うことができる。

3. 改善勧告及び改善・復旧の措置

(1) 改善要求措置の基本的考え方

市は、業績等をモニタリングした結果、指定管理者の責めに帰す事由により、業績等が要求水準を達成していない、又は達成しないおそれがあると判断した場合は、指定管理者に対して改善要求措置を命じるものとし、指定管理者がその指示に従わない場合、その指定を取り消し、又は管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

(2) 改善要求措置の手順

① 改善勧告

市は、市によるモニタリングの結果から、指定管理者が行う総括管理業務、維持管理業務、運営業務、にぎわい創出事業等実施業務、付帯事業を円滑に実施するために必要があると認めるときは、市と指定管理者が協議を行い、課題の解決等を図るものとする。市が必要と認める場合は、指定管理者と協議の上、業務内容の改善の指示（改善勧告）を行うことができる。

指定管理者は、市から改善勧告を受けた場合、次に掲げる事項について示した「業務改善計画書」を市に提出・協議し、市の承認を得るものとする。

- ア 業務不履行の内容及び原因
- イ 業務不履行の状況を改善する具体的な方法
- ウ 改善までの期限及び責任者
- エ 再発防止策

なお、市は、「業務改善計画書」の内容が、業務不履行の状況を改善及び復旧できるものとなっていない、又は合理的でないと判断した場合、「業務改善計画書」の修正及び再提出を求めることができる。

ただし、業務不履行の改善に緊急を要し、応急処置等を行うことが合理的と判断される場合は、上記によらず、指定管理者は自らの責任において適切に応急処置等を行うものとし、これを市に報告する。

② 改善・復旧の措置及び確認

指定管理者は、「業務改善計画書」に基づき、直ちに業務の改善を図り、改善が完了する又は計画書に記載された時期に従って、市に改善状況の報告を行う。

市は、指定管理者からの報告を受け、「業務改善計画書」に沿った改善が行われているかどうかを確認する。

③ 再度の改善勧告

上記②における確認の結果、「業務改善計画書」に沿った改善が認められないと市が判断した場合、市は、指定管理者に再度、改善勧告を行うとともに、「業務改善計画書」の提出請求、協議、承認及び随時のモニタリングによる改善・復旧確認の措置を行う。

4. 指定の取り消し・管理業務の停止

指定管理者が再度の改善勧告に従わない又は、改善が図られない場合、市は指定管理者に対して、その指定の取り消し又は期間を定めて管理業務の全部または一部の停止を命ずることができる。