

真岡市複合交流拠点施設整備運営事業

モニタリング措置要領

真 岡 市

令和3年1月

## 1. モニタリングに関する基本的考え方

### (1) 業績等のモニタリングの基本的考え方

指定管理者は、事業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、特定事業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「真岡市複合交流拠点施設整備運営事業 要求水準書」（別添 1）及び特定事業者が提案した事業計画（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、指定管理者による確認結果等をモニタリングすることにより、要求水準の達成状況を確認する。

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) 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講じ、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。

## 2. 業績等のモニタリングの方法

### (1) 指定管理者によるモニタリング

指定管理者は、総括管理・維持管理・運営期間中、自己の責任及び費用で、次のとおり「セルフモニタリング」及び「利用者アンケート調査」を実施し、業績等のモニタリングを行う。

#### ① セルフモニタリング

- 指定管理者は、指定管理者基本協定書に定める時期までに、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、市へ提出し承認を得るものとする。
  - ア モニタリングの項目・内容
  - イ モニタリングの方法
  - ウ モニタリングの時期・回数
  - エ モニタリング様式
- 指定管理者は、「モニタリング実施計画書」に基づき、本施設の総括管理業務、維持管理業務及び運営業務に関し、指定管理者自ら業績等のモニタリングを実施する。
- 指定管理者は、「別添 6 指定管理者基本協定書」に定められる「業務報告書」を作成して、指定管理者基本協定書に定める時期までに市に提出し、自らの業績等が要求水準を達成しているかの確認の状況を報告する。

## ② 利用者アンケート調査

指定管理者は、本施設の総括管理業務、維持管理業務及び運営業務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。アンケート内容及び実施時期等の方法については、事前に市と協議の上、決定する。

なお、主催事業及び自主事業の報告書に含まれる利用者アンケート調査は、毎月提出する。

## (2) 市によるモニタリング

市は、指定管理者が行う総括管理業務、維持管理業務及び運営業務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。

市は、総括管理・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、維持管理業務及び運営業務について以下のモニタリングを行う。

### ① 業務報告書等の確認

市は、指定管理者の提出する「業務報告書」等の内容自体が事実行為として行われているかについて確認し、その結果を指定管理者に通知する。

### ② 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。

## 3. 改善要求措置の方法

### (1) 改善勧告及び改善・復旧の措置

#### ① 改善勧告

市は、市によるモニタリングの結果から、総括管理業務、維持管理業務及び運営業務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」の変更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、直ちに改善を図り、市に報告すること。

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

指定管理者が改善勧告に従わない場合、市は、指定管理者に対し、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。