

湯沢駅周辺複合施設整備事業

モニタリング措置要領

湯沢市

令和5年1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) 特定事業者(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

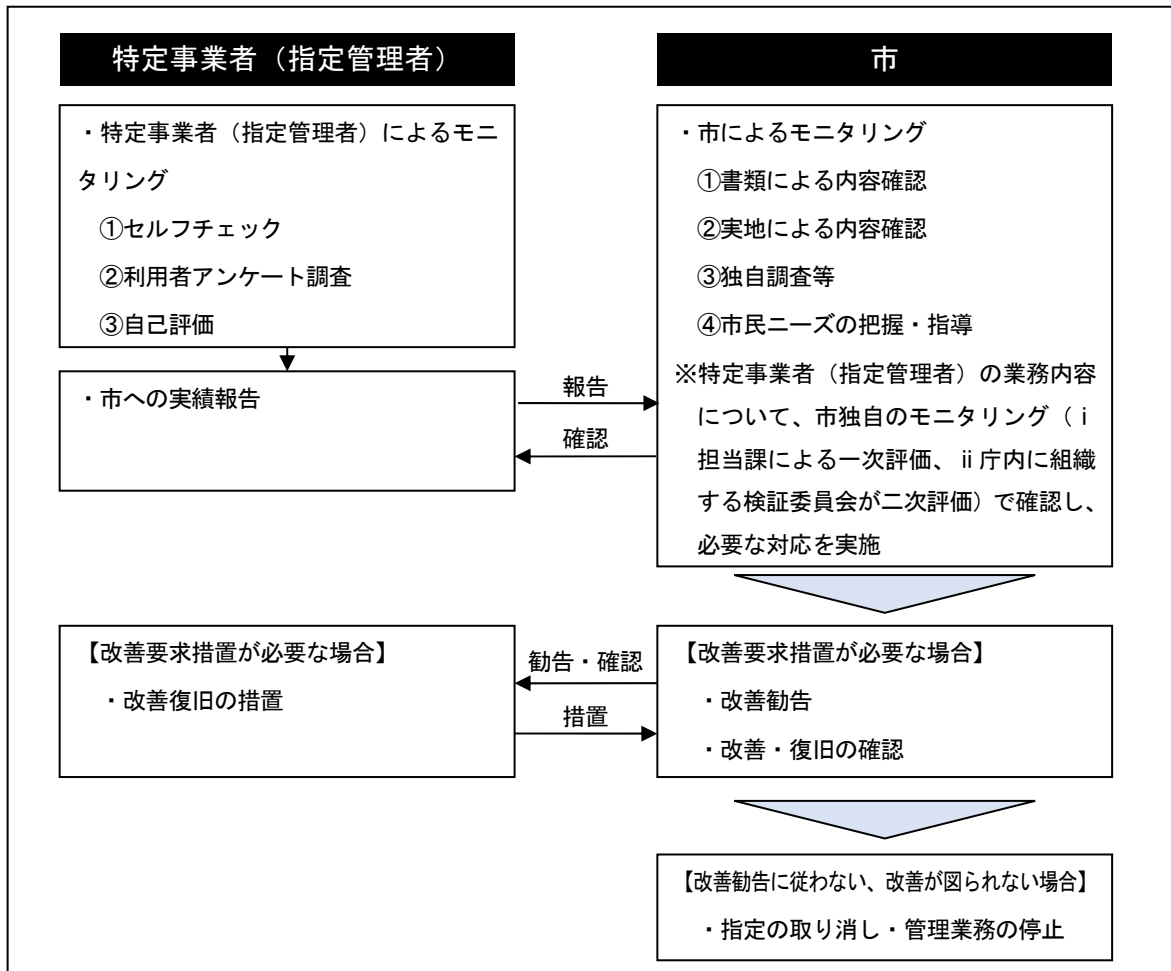
湯沢駅周辺複合施設整備事業（以下、「本事業」という。）の対象となる公共施設（複合公共施設、駐車場、外構）（以下、「公共施設等」という。）の維持管理・運営期間を通じて公共サービスの安定性を維持し、適正かつ確実に事業が遂行されるよう、本事業を「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」（平成 11 年法律第 117 号、以下、「PFI 法」という。）に準じ民間資金等の活用による公共施設等の整備等に関する事業（以下、「特定事業」という。）として、事業の選定及び特定事業を実施する民間事業者（以下、「特定事業者（指定管理者）」という。）の経営管理の状況、特定事業者（指定管理者）が実施す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「湯沢駅周辺複合施設整備事業 要求水準書」及び「特定事業者（指定管理者）が提案した事業計画のうち、総括管理業務、維持管理業務、運営業務に係る業務水準」（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、特定事業者（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、特定事業者（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、特定事業者（指定管理者）によって提供される良質な公共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特定事業者（指定管理者）に求める場合がある。この場合、特定事業者（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、特定事業者（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

市及び特定事業者（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) 特定事業者（指定管理者）によるモニタリング

特定事業者（指定管理者）は、公共施設等の維持管理・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。なお、評価項目・基準については、市が示す規定様式を参考とし、特定事業者（指定管理者）が、チェックシート（様式）を作成することも可能とする。

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

- 特定事業者（指定管理者）は、「モニタリング実施計画書」に基づき、該当施設の総括管理業務、維持管理業務、運営業務に関し、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

特定事業者（指定管理者）は、総括管理業務、維持管理業務、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。なお、調査項目、調査方法等については、調査実施前に、市と特定事業者（指定管理者）が協議の上決定するものとする。

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、公共施設等の維持管理・運営期間中、市の基準に基づき、特定事業者（指定管理者）が実施する総括管理業務及び維持管理業務、運營業務について以下のモニタリングを行う。なお、市は、i) 要求水準書等に示す実施項目ごとの達成状況等の確認シート及びii) 確認シートに基づく総合評価表を別途作成し、当該様式を使用して担当課が一次評価を実施し、その結果について、庁内に組織する（仮称）検証委員会が二次評価を行い、特定事業者（指定管理者）の業務内容を確認・評価し、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、特定事業者（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、特定事業者（指定管理者）による業務内容の確認等の終了後、適宜、市が必要と認めるときは、統括責任者の立会いの下、実地調査を実施する。

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、特定事業者（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、必要に応じて特定事業者（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、特定事業者（指定管理者）が行う総括管理業務、維持管理業務、運營業務の処理状況について、随時に特定事業者（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、特定事業者（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、特定事業者（指定管理者）に対して改善要求措置を命じるものとし、特定事業者（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、又は対象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、特定事業者（指定管理者）が行う総括管理業務、維持管理業務、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、市と特定事業者（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、特定事業者（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。

特定事業者（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、特定事業者（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

特定事業者（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、特定事業者（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、特定事業者（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

特定事業者（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、市は特定事業者（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対象業務の全部または一部の停止を命ずることができる。