

宮崎市憶地区交流センター整備運営事業
モニタリング措置要領

宮崎市

令和6年10月7日

1 設計施工時におけるモニタリング

宮崎市(以下「市」という。)は、本事業を実施する民間事業者(以下「事業者」という。)が定められた業務を確実に遂行し、「宮崎市檜地区交流センター整備運営事業要求水準書」及び事業者が提案した提案書(以下「要求水準書等」という。)に規定した要求水準を達成しているか否かを確認するため、事業者のセルフモニタリング結果に基づき、事業の実施状況についてモニタリングを実施する。

市によるモニタリングは、以下に示す内容を予定している。ただし、別途、市がモニタリングを必要とする場合は、市の定める方法手段により随時実施できるものとする。また、市は、モニタリングの結果に基づき必要に応じて是正措置を行う。

(1) 業務着手時

事業者は、業務着手前に業務全体に関する工程表及び総合業務計画書を市に提出し、市は、要求した事業スケジュール等に適合していることの確認を行う。

(2) 事前調査時

市は、事前調査完了時に、事業者から提出された調査結果等について、要求水準書等を満たしているか否かの確認を行う。

(3) 設計時

市は、基本設計、実施設計完了時に、事業者から提出された設計図書について、要求水準書等を満たしているか否かの確認を行う。

(4) 工事施工時

市は、本施設が設計図書にしたがって建設されていることを確認するため、事業者の行う工事施工の状況について定期及び随時確認を行う。また、市は工事監理を行う。工事の施工状況について市から要請を受けた場合には、事業者は説明及び報告を行うとともに工事現場での施工状況について、市の確認を受けること。

(5) 工事完成及び施設引き渡し時

市は本施設が要求水準書等を満たしているか否かの確認を行う。なお、事業者は、市の確認の際に施工記録を用意し、現場にて市の確認を受けること。

(6) モニタリング費用の負担

モニタリングの実施のために市に発生する費用は、市の負担とする。その他の費用は事業者の負担とする。

(7) モニタリング結果への対応

モニタリングの結果、要求水準書等及び事業者が提案した内容が達成されていない場合には、市は事業者に対して改善を指示する。事業者が市からの指示に従わない場合は、市からの支払いの延期、支払額の減額又は契約解除等の措置をとることがある。

2 維持管理・運営時におけるモニタリング

(1) モニタリングに関する基本的な考え方

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、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「宮崎市檜地区交流センター整備運営事業 要求水準書」及び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ないことについて、指定管理者みずか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、本施設の管理運営を指定管理者に委ねたとしても、公の施設は、市が設置する施設である以上、市には本施設の機能が適切に維持され、その設置目的を達成しているかを把握する責任がある。

また、指定管理者による管理運営には、管理運営経費の節減、管理運営の効率化、民間事業者のノウハウを生かした市民サービスの向上が安定的に図られること等が期待されることから、管理運営が協定に従い適正に実施されているか、所期の市民サービスを継続的に提供することが可能かを確認する。

(2) 業務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、維持管理・運営期間中、自己の責任及び費用で、次の通り「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。

ア セルフモニタリング(自己監査)

● 指定管理者は、指定管理者基本協定書第19条第1項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。

- a モニタリングの項目・内容
- b モニタリングの方法
- c モニタリングの時期・回数
- d 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。

● 指定管理者は指定管理者基本協定書第21条第1項に定められる「業務報告書」を作成し、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。

イ 利用者アンケート調査

指定管理者は、本施設の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、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。

② 市によるモニタリング

市は、指定管理者の業績等について、指定管理者から提出される年度ごとの「業務報告書」等に基づき、年一回以上実施する。

市は、指定管理期間中、市の基準に基づき、指定管理者の業績等について以下のモニタリングを行い、指定管理者を評価する。

ア 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」等が、当初の事業計画書との整合がとられているかを確認するとともに、その内容を精査し、必要に応じて指定管理者に資料の追加提出、又は説明を求め、管理運営状況を把握する。

イ 決算書等の確認

市は、指定管理者が指定の期間にわたって安定的に施設の管理運営を継続することが可能かどうか確認するため、指定管理者が提出した「業務報告書」等に記載される収支状況を精査し、事業計画書と整合性が取れているか、効率的な管理運営となっているか、不適切な金額の記載がないか等に関係書類と照合したうえで確認する。

ウ 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) モニタリングに基づく措置

① 指定管理者に対する必要な改善の指示

市は、指定管理者による事業報告書等及びモニタリングの結果から、指定管理者による管理運営が必要な水準に達していない事項があるときは、口頭又は文書により指定管理者に改善の措置を講じるよう指示を行う。(地方自治法第244条の2第10項)

指定管理者は、市から改善指示を受けた場合、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。

- a 業務不履行の内容及び原因
- b 業務不履行の状況を改善する具体的な方法
- c 改善までの期限及び責任者
- d 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請け、「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

上記イ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、承認及び臨時的モニタリングによる改善・復旧確認の措置を行う。

(4) 指定管理者の指定の取消し等

市は、必要な改善の指示を行ったにもかかわらず、指定管理者がこれに従わないとき、又は当該指定管理者による管理運営を継続することが適当でないと認めるときは、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。(地方自治法第244条の2第11項)

指定管理者が以下のいずれかに該当するときは、市は指定を取り消し、又は業務の停止を命じることができる。

- 管理業務の実施に際し、不正な行為があったとき
- 市に対し、不当な理由なく協定に基づく報告を拒み、又は調査に応じないとき
- 市に対し、虚偽の報告を行ったとき
- 管理業務を適正に履行せず、又は協定の内容に違反したとき
- 経営状況の悪化等により、管理業務を継続することが不可能又は著しく困難であると認められるとき
- 他の団体との合併等による法人格の変更その他の事由により、指定を受けたときと比較して、団体としての同一性を失ったと認められるとき
- 違法行為を行ったときや、管理業務を行わせておくことが社会通念上著しく不相当と認められるとき
- 施設の募集要項に定める申請の資格要件を満たさなくなったとき
- その他、管理業務を継続することが適当でないと認められるとき

(5) 賠償責任等

指定の取り消し、管理業務の停止を行った場合において、指定管理者に損害、損失又は増加費用が生じても、市はその賠償の責めを負わないものとする。また、指定の取り消し等の処分を行った場合には、必要に応じて、市が既に支払った指定管理料の全部若しくは一部の返還を命じることができる。

指定の取消し又は管理業務の全部若しくは一部の停止によって生じた指定管理者の損害については、市は、その賠償の責めを負わないものとし、市に損害が生じたときは、指定管理者は、その損害を賠償しなければならない。