

平泉町学習交流施設
モニタリング措置要領

平泉町
令和 6 年 7 月

目次

1	モニタリングに関する基本的考え方	1
(1)	業績等のモニタリングの基本的考え方	1
(2)	改善要求措置の基本的考え方	1
2	業績等のモニタリングの方法	1
(1)	特定事業者によるモニタリング	1
(2)	町によるモニタリング	2
3	改善要求措置の方法	2
(1)	改善勧告及び改善・復旧の措置	2
4	指定の取り消し、維持管理・運營業務の停止	3

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

特定事業者は、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、特定事業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「平泉町学習交流施設指定管理業務仕様書」（別添1）及び特定事業者が提案した事業計画（以下「業務水準」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、特定事業者自らが確認及び管理する。業務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、特定事業者自らの責任において業務水準を満たすようにする。町は、特定事業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、特定事業者による確認結果等をモニタリングすることにより、業務水準の達成状況を確認する。

なお、町が業務水準の達成状況を確認したことにより、特定事業者が負うべき義務に関する責任が町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町は、業績等をモニタリングした結果、特定事業者の責めに帰す事由により、業績等が業務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、特定事業者に対して改善要求措置を講じ、特定事業者がその指示に従わない場合、その指定を取り消し、又は総括管理業務、維持管理業務及び運営業務（以下、「特定業務」という。）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) 特定事業者によるモニタリング特定事業者は、特定業務期間中、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

ア 特定事業者は、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、町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

イ 特定事業者は、「モニタリング実施計画書」に基づき、本施設の特定業務に関し、特定事業者自ら業績等のモニタリングを実施する。

ウ 特定事業者は、「別添3 平泉町学習交流施設指定管理者基本協定書（以下、「基本協定書」という。）」に定められる「業務報告書」を作成して、基本協定書に定める時期までに町に提出し、自らの業績等が業務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

特定事業者は、本施設の特定業務における町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、アンケート内容及び実施時期等の方法については、事前に町と協議の上、決定する。

(2) 町によるモニタリング

町は、特定事業者が行う特定業務の処理状況について、随時に特定事業者に報告を求め、又は調査を行うことができる。町は、特定業務期間中、特定事業者が実施する特定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

町は、特定事業者の提出する「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、その結果を特定事業者に通知する。

② 町民ニーズの把握・指導

町は、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に対し町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

町は、モニタリングの結果から、特定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、町と特定事業者が協議を行い、課題の解決等を図るものとする。町が必要と認める場合は、特定事業者と協議の上、業務内容の改善の指示（改善勧告）を書面で行うことができる。

特定事業者は、町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」を町に提出・協議し、町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、町は、「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、特定事業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、これを町に報告する。

② 改善・復旧の措置及び確認

特定事業者は、「業務改善計画書」に基づき、直ちに改善を図り、町に報告すること。

町は、特定事業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町が判断した場合、町は、特定事業者に再度、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、特定業務の停止

特定事業者が改善勧告に従わない場合、町は特定事業者に対し、その指定の取り消し、又は期間を定めて特定業務の全部または一部の停止を命ずる。