

(別紙8)

松本市乗鞍観光センターの管理運営のモニタリングに関する要領

(総則)

第1条 甲及び乙は、本施設の適切な管理運営と市民サービスの向上を目的として、基本協定、基本協定に附属する仕様書、募集要項、募集に係る質疑回答書及び指定申請書に定める仕様・水準(以下「仕様・水準」という。)に基づき、本施設の管理及び運営に関する業務(以下「本業務」という。)に関するモニタリングを実施する。

(モニタリングの方法)

第2条 甲及び乙は、各々の費用負担において、協定期間中、本業務に関するモニタリングを行うものとする。

(乙によるセルフモニタリング)

第3条 乙は、日常的にセルフモニタリングを行い、松本市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例第4条の規定に基づき、その結果を正確に記載した報告書を作成し、次のとおり甲に提出するものとする。

- (1) 実績報告書 毎月終了後、翌月の10日までに提出
- (2) 事業報告書 年度終了後30日以内に提出

2 乙は、利用者へのアンケート調査を毎年度行い、その結果を事業報告書に記載する。また、アンケート調査の実施に際しては、実施方法及び質問内容について事前に甲と協議のうえ、承認を得るものとする。

(甲による定期モニタリング)

第4条 甲は、月に1回、定期モニタリングを行う。

- 2 定期モニタリングは、乙が作成し提出する実績報告書の内容を確認し、乙の業務実施状況を確認する等の方法により実施する。
- 3 甲は、必要に応じて施設巡回、業務監視、乙に対する説明要求及び立会い等を行い、乙の業務実施状況を確認する。
- 4 乙は、甲の定期モニタリングの実施につき、甲に対して最大限の協力を行うものとする。

(甲による随時モニタリング)

第5条 甲は、協定期間中、必要に応じて別表に掲げる項目について随時モニタリングを実施する。

- 2 随時モニタリングは、乙に事前に通知したうえで乙に説明を求め、又は本施設において本業務の状況を確認する。
- 3 乙は、甲の随時モニタリングの実施につき、甲に対して最大限の協力を行うものとする。

(甲による利用者ヒアリング)

第6条 甲は、必要に応じて本施設の利用者へのヒアリングを行うことができる。

(仕様・水準未達成の場合の措置)

第7条 甲は、モニタリングの結果、本業務が仕様・水準を満たしていないことを確認したときは、乙に改善要求を行う。

2 乙は、甲からの改善要求に基づき、仕様・水準を満たしていない状態を一定期間内に改善・復旧することを内容とする改善計画書を直ちに作成し、甲に提出する。

3 甲は、乙の提出した改善計画書について、仕様・水準を満たしていない状態の改善・復旧が一定期間内にできる内容であると認めたときは、これを承認する。

4 甲は、前項の承認に当たって、改善計画書の変更を求めることができる。

5 乙が、改善計画書に示された一定期間内に、業務の改善・復旧を実現することができなかつたときは、甲は再度改善要求を行い、乙に改善計画書の再提出を要求するものとする。

6 乙が、再提出した改善計画書に示された一定期間内に、業務を改善・復旧することができなかつたときは、甲乙協議のうえ、甲は、乙の指定を取り消し、又は期間を定めて本業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

(モニタリング結果のまとめ及び評価)

第8条 甲は、本施設の適切な管理運営と市民サービスの向上を目的として、毎年度終了後、モニタリングの結果をまとめ、評価を行うとともに、その結果について公表するものとする。

(疑義等の決定)

第9条 本要領に定めのない事項については、第一義的には基本協定によるものとする。基本協定にも定めのない事項については、甲乙協議のうえ、これを定めるものとする。