

モニタリングに関する検討課題について

(1) モニタリングの指標のあり方について、改善すべき点はなにか。

- ・ 指定管理者制度におけるモニタリングの手法として、第三者機関等や利用者によるモニタリング・評価が導入されている例がある。

→資料 1 - 2

- ・ P F Iにおける「モニタリングに関するガイドライン」においては、モニタリングに係わる実施者として、「サービス受益者」、「選定事業者」及び「管理者等」が挙げられており、サービス受益者の役割としては、「サービス提供に関する苦情や改善要求を管理者等又は選定事業者に行う。」とされている。「モニタリングに関するガイドライン」が対象としていない独立採算型事業（運営権活用型等）の P F I 事業については、利用料金を支払う立場となる利用者や中立的な第三者機関によるモニタリングが有効ではないか。また、サービス水準の向上について検証するためのモニタリングについては、利用者や第三者機関によるモニタリングが有効であると考えられる。

(2) これまでのモニタリングは、サービス購入型事業において、要求水準未達の場合にサービス購入費の支払いを減額できるようなペナルティの付与を基本としてきたが、ペナルティの設定の仕方について、工夫すべき点、留意すべき点はあるか。

- ・ 手続き簡易化マニュアルの別冊として、要求水準書等の作成素材をサンプルとして作成したが、さらにモニタリング基準（案）を作成。

→資料 1 - 3

- ・ 指定管理者制度（収入が指定管理料であるもの）におけるペナルティ賦課については、サービス購入型事業と同様の運用が行われている。

- ・独立採算型事業（運営権活用型等）におけるペナルティ賦課については、事業の特性によっては、契約解除に至る前の段階における違約金の規定が有効な場合があると考えられる。

（３）民間によるサービスレベルの更なる向上や創意工夫を引き出すようなインセンティブの付与についても検討すべきではないか。①従来型事業（サービス購入型）、②収益施設併設型事業、③独立採算型事業（運営権活用型等）では、民間の創意工夫の向上とモニタリングの考え方が異なるので、分けて考える必要があるのではないか。

- ・指定管理者制度におけるインセンティブの考え方として、利用料金制の導入のほか、業績連動型の指定管理料や報奨金の導入がある。これらの方法は、上記①におけるインセンティブ付与の参考となる。

→資料 1 - 4

- ・上記②について、民間収益施設部分を一体の会計処理で扱うとした場合においては、民間収益施設部分についてもモニタリングを行う必要があると考えられる。

- ・「指定管理者の業績を適切に評価すること」も指定管理者のモチベーションを向上させる重要なインセンティブ。自己の努力が適切に評価され、その結果が公にされるということはモチベーション向上につながり得る。このことは、上記①～③の P F I 事業においても同様と考えられる。

（参考：指定管理者制度における適切なインセンティブのあり方について報告書 平成 19 年 3 月（財）地域総合整備財団）