

**原田緑地管理運営業務
サービス水準合意書(SLA)
(案)**

豊中市

豊中市（以下「本市」という。）と●●●●（以下「指定団体」という。）は、原田緑地管理運営業務のサービス水準を確保するため、原田緑地管理運営業務サービス水準合意書（SLA）を締結し、互いに信義に従って誠実にこれを履行するものとする。

この合意を証するために、本書2通を作成し、双方記名押印の上、各自がその1通を所持する。

令和 年（ 年） 月 日

本市

所在地 豊中市中桜塚3丁目1番1号

名称 豊中市

代表者 豊中市長 長内 繁樹

指定団体（指定管理者）

所在地

名称

代表者

目 次

1. 前提条件について	1
2. 業務範囲について	1
3. リスク別責任分担について	1
4. サービス水準の評価項目について	1
5. モニタリング事項及び評価の基準について	2
6. 確保すべきサービス水準を下回った場合及びモニタリング・評価結果の対応について ..	3
7. 管理運営業務のマニュアル及び運営会議について	6
8. 事故等の特別な対応について	7

1. 前提条件について

原田緑地（以下「本施設」という。）の管理運営業務においては、原田緑地の管理運営に関する基本協定書（以下「管理運営基本協定書」という。）及び要求水準書に定める内容を前提条件とする。

2. 業務範囲について

管理運営業務の範囲は、管理運営基本協定書第6条に定めるとおりとする。

3. リスク別責任分担について

本市及び指定団体のリスク負担（案）は、管理運営基本協定書別紙1に定めるとおりとする。

4. サービス水準の評価項目について

(1) サービス水準の評価項目及び要求水準

サービス水準の評価項目及び要求水準は、下表のとおりとする。

サービス分類	サービス水準評価項目	確保すべきサービス水準	最高評価サービス水準
施設の効用	利用者数	400,000人/年度	600,000人/年度
利用者満足度	アンケートによる利用者満足度	満足が60%以上	満足が90%以上
	指定団体の責めに帰すべき事由による苦情件数※1	12件以内/年度	0件/年度
安心・安全	防災訓練の実施回数及び参加率	1回以上/年度かつ従事者の参加率100%	—
教育・研修	利用者満足度の向上、クレーム対応や安全管理に係る従事者研修の実施回数及び参加率	1回以上/年度かつ従事者の参加率100%	—
収支状況	管理運営業務に係る収支	黒字であること	—
モニタリング (年度評価)	総合評価結果	問題がない管理運営状況であること	優れている管理運営状況であること

※1 市民の声や本市への直接の苦情等の件数

(2) サービス水準の評価項目及び要求水準の改定

サービス水準の評価項目及び要求水準は、本市と指定団体の協議の上、その内容を適宜追加・改定することができる。

なお、全面開園までは試行期間として位置づけ、必要に応じてサービス水準の評価項目及び要求水準を改定するものとする。試行期間は減額及び増額を行わないものとし、全面開園後の令和 9 年度（2027 年度）以降の分として改めて合意した水準（合意がない場合は当初の水準）により、サービス水準の評価項目および要求水準を再設定する。

5. モニタリング事項及び評価の基準について

(1) 自己モニタリング

指定団体は、アンケート調査を実施するなど、利用者から管理運営に関する意見を毎年度 1 回以上聴取するとともに、管理運營業務の状況に関して定期的に確認し、これらを踏まえた自己評価を行うこととする。なお、その結果を本市に報告し、今後の業務に反映させるものとする。

【利用者からの意見聴取項目】

- ・利用者の満足度
- ・施設の利用のしやすさ
- ・従事者の接遇（言葉づかい、態度等）
- ・イベント等の充実度
- ・その他指定団体及び本市が必要とする項目

(2) 本市のモニタリング

本市において正常な管理運営状況が保たれているか定期及び随時にモニタリングを行う。モニタリングの実施に当たっては、指定団体は現場確認に全面的に協力するものとし、本市は指定団体の業務に支障がないように配慮する。

なお、本市が指定する第三者にモニタリングを行わせることがある。

※モニタリング事項及び評価の基準については、別記のとおり

①定期モニタリング

定期モニタリングは、サービス水準評価項目等について、月ごと又は年度ごとに確認することによって行う。本市は、サービス水準や提供プロセスについて、必要に応じて随時に現場で直接確認する。

②随時モニタリング

随時モニタリングは、サービス提供において問題が発生した場合や利用者から直接本市にクレームが寄せられた場合など、その状況について随時次のような確認を行うものとする。

- ・作業場所の環境、労働安全衛生管理等の状況の現場確認
- ・必要書類の提出、現場確認等による関係法令遵守の状況の確認
- ・財務諸表の提出等による財務状況の確認

③年度評価

事業報告書、モニタリング等に基づき、毎年度の評価を行う。評価に必要な追加資料等がある場合は、適宜指定団体に提出を求めるものとする。評価項目は、概ね下記のものとする。

- ・基本姿勢
- ・サービス水準
- ・施設効用の発揮
- ・所要コストの適正度等
- ・財務健全性
- ・市民満足度への配慮
- ・従事者への配慮
- ・個人情報保護体制
- ・危機管理体制
- ・その他

④第三者機関による評価

指定期間中に概ね2年半ごとに1回、本市が設置する第三者機関の「豊中市都市公園指定管理者選定評価委員会（以下「第三者機関」という。）により、管理運営業務について評価を実施する。

6. 確保すべきサービス水準を下回った場合及びモニタリング・評価結果の対応について

指定団体が実施する管理運営業務のサービス水準が、確保すべきサービス水準を下回った場合やモニタリング・評価結果から改善が必要と認められる場合などは、本市及び指定団体は次の対応を行う。

(1) 改善勧告

確保すべきサービス水準を下回った場合、本市のモニタリング・評価の結果又は第三者機関によるモニタリング・評価の結果から改善が必要と認められる場合、指定団体の責めに帰すべき事由による第三者の損害又は施設等の損傷があった場合など、管理運営業務基本協定書第 30 条の規定に該当する場合は、本市からその内容を本市と指定団体で構成する運営会議に報告し、今後の課題や対応等を協議するものとする。

必要に応じて、改善勧告書により、改善指示の内容、改善の期限等を本市から通知する。

(2) 指定の取消し若しくは期間を定めた業務の全部又は一部の停止

同一の原因による同一事象での改善勧告が既に 2 回以上出されており、改善が不可能と判断されるなど管理運営業務を継続することが適当でないと認められる場合、指定団体の責めに帰すべき事由により、利用者の生命や身体機能の損傷につながる事故又は本施設の運営等に大きな支障が生じるような事故を発生させた場合など、管理運営業務基本協定書第 43 条の規定に該当する場合は、本市からその内容を運営会議に報告し、今後の課題や対応等を協議するものとする。

必要に応じて、本市は、指定団体の指定の取消し若しくは期間を定めた業務の全部又は一部の停止を行うものとする。

(3) 改善への取組み

①運用上の対応

指定団体は、本市から改善勧告書の通知を受けた場合、対応策を取りまとめ、改善計画書を本市に提出するものとする。なお、本市は、指定団体に対し改善計画書の変更を求めることができるものとする。

また、改善計画書に基づき、改善措置を講じた後、改善報告書を本市に提出するものとする。

本市は、指定団体からの改善の報告を受けた業務に対するモニタリング・評価を実施し、業務が改善されていることを確認する。

本市は、改善勧告を行っても改善がなされない場合には、再度改善勧告を行う。

②財務上の対応

確保すべきサービス水準を下回った場合、改善勧告を行っても正当な理由なく改善が認められない場合は、ペナルティとして減点ポイントを付与し、減点ポイントに応じ、不十分又は不履行となった業務に対する費用相当分として指定管理委託料から減額す

るものとする。

また、指定団体の責めに帰すべき事由により管理運営業務の一部又は全部が停止した場合は、不十分又は不履行となった業務に対する費用相当分を指定管理委託料から減額するものとする。

減額は、実績に応じて次年度の指定管理委託料から減額するものとする。また、指定管理最終年度分については、減点が確定次第、速やかに減点分相当額を精算するものとする。

なお、最高評価サービス水準を上回るサービスを提供した場合や不測の事態が発生したときに、その影響を最小限に食い止める取組みを行った場合など、優れたサービス提供があった場合に、その程度に応じ加点ポイントを付与し、減点ポイントと相殺する。

【減点ポイントと加点ポイントの関係】

状 況	減点ポイント	加点ポイント
「4. サービス水準の評価項目について (1) サービス水準の評価項目及び要求水準」に示した確保すべきサービス水準を下回った場合	-3 ポイント	
「4. サービス水準の評価項目について (1) サービス水準の評価項目及び要求水準」に示した最高評価サービス水準を上回った場合		+1 ポイント
改善勧告を行っても正当な理由なく改善が認められない場合	-5 ポイント	
不測の事態が発生したときに、その影響を最小限に食い止める取組みを行った場合		+1 ポイント
指定団体の責めに帰すべき事由により管理運営業務の一部又は全部が停止した場合	不十分又は不履行となった業務に対する費用相当分(当該業務停止に伴う減収相当分)	

※減点ポイント及び加点ポイントは、サービス水準評価項目の1項目ごとに付与する。

【指定管理委託料の減額方法】

$$\text{当該年度指定管理委託料} - (\text{当該年度指定管理委託料} \times ((\text{減点ポイント} - \text{加点ポイント}) \times 100 \text{分の} 1)) = \text{実際に支払われる指定管理委託料の額}$$

ただし、確保すべきサービス水準を下回った場合において、下記のいずれかに該当する場合は減額を行わないものとする。

- ・やむを得ないと本市が認める原因により減額の対象となる事態が生じた場合、かつ事前に本市に連絡があった場合
- ・明らかに指定団体の責めに帰さない事由によって、減額の対象となる事態が生じた場合

なお、減額相当分（当該業務停止に伴う減収相当分）を超える金額の損害が発生したときには、本市は、当該超過損外の賠償を事業者に対して請求するものとし、指定団体はこれに応じるものとする。

(4) 非常事態によるサービス水準不全時の対応

災害・感染症流行等の非常事態により、業務継続が不能又は困難となった場合若しくは困難となることが想定される場合は、双方速やかに連絡を取り、双方協議の上で以降の対応方針を決定するものとする。

7. 管理運営業務のマニュアル及び運営会議について

管理運営業務のマニュアル及び運営会議については、次のとおりとする。

(1) マニュアルの共有

マニュアルについては、指定団体が作成後、本市にも提供を行い双方で共有するものとする。また、指定団体の自主的な改善、運営会議等で協議した結果による業務改善内容は、直ちにマニュアルに反映し、改訂版を双方共有するものとする。

(2) 運営会議の開催

全面開園までの期間を除き概ね年度ごとに4回、本市において運営会議を開催するものとする。また、運営委員の構成については下表のとおりとする。

なお、毎回の会議における協議内容及び決定事項等を記載した議事録については、指定団体が作成し、本市の確認を受け、指定団体と本市で一部ずつ保有することとする。

項目	内容	
運営委員構成	本市	(環境部公園みどり推進課) 課長・課長補佐・係長に相当する職員及び 関連業務担当者
	指定団体	管理職に相当する従業員・運営業務正副責任者・維持管理業務正副責任者及び関連業務担当者

8. 事故等の特別な対応について

事故等の特別な対応として、指定団体は次の事項を遵守する。

(1) 通報窓口制度

事故やサービスの質の低下など不適切な事象があるにもかかわらず、指定団体から報告されず、本市も把握できていない場合は、従事者や利用者、市民など個人からの通報を本市が窓口となり直接受け付けるものとする。なお、このことについて、指定団体は施設内に掲示し、従事者や利用者に周知することとする。

なお、通報窓口で受けた通報により、本市からの改善勧告等の具体的行為につながった場合、原則としてその段階で一連の事実関係を公表するものとする。また、必要に応じて、指定団体に対する改善勧告若しくは指定管理者の指定の取消し又は期間を定めた業務の全部又は一部の停止を行うものとする。

(2) 事故報告書

指定団体は、正常な運営から外れて事故を起こした際、速やかに本市に口頭・書面により報告するとともに、次に掲げる事項を記載した事故報告書を本市に提出するものとする。なお、事故には、情報漏えいや公金の紛失など、人体や施設・設備等の損傷となって現れなかったものも含むものとする。

- ・ 事故発生年月日・時刻
- ・ 事故内容
- ・ 事故発生直後の対応
- ・ 事故原因の分析
- ・ 今後における防止策

(3) 事故調査委員会・事故対策検討委員会等の臨時機関の設置

特に重大と考えられる事故が発生した場合、重要と考えられる要改善案件等が存在する場合、本市は事故調査委員会や事故対策検討委員会等を設置し、課題分析や今後の対応等の検討を行う。

この検討の結果、必要に応じて、指定団体に対する改善勧告若しくは指定管理者の指定の取消し又は期間を定めた業務の全部又は一部の停止を行うものとする。