

モニタリング実施基準

(八千代市民間活力導入指針別冊)

平成 22 年 3 月

八 千 代 市

1 基本的事項（はじめに）

市では、公共サービスの提供目的や内容に応じた民間活力の導入に当たり、民営化、民間委託、指定管理者制度、PFIなどの手法から、業務ごとに適切な方法を選択し、実施しています。

民間活力の導入目的は「安くて質の良い公共サービスが提供されること」ですから、民間活力の導入後、提供される公共サービスの内容の向上が重要になります。このため、市では日頃から民間事業者等が提供している公共サービスの内容を把握しておく必要があり、そのための手法の一つがモニタリングです。

モニタリングは、市があらかじめ設定した公共サービスの要求水準を民間事業者等が保持するとともに安定したサービスの提供が行われているかを監督し、同水準が保持されていない場合には、民間事業者等に対して業務の改善を促すことを目的に実施する、業務管理の手法です。

業務の委託等を受けた民間事業者等にモニタリングの実施を義務付けることで、民間事業者等は利用者からの意見を常に意識するようになり、民間事業者等が提供する公共サービスの質が確保され、利用者満足度の向上が見込まれます。また、仮に利用者満足度が向上されない場合であっても、再度、最適な事業の実施者を選定することで、公共サービスの質の確保や利用者満足度の向上を図ることができます。

2 モニタリングの実施対象となる事業

民間活力を導入する業務には、じかに利用者と接する窓口で従事する職員の代理業務といった人的なサービス、公共施設や道路などの街づくりの整備業務といった物的なサービス、また人的・物的なサービスが混在するものがあり、それぞれのサービスの提供方法や対象者が異なることから、モニタリングを実施する視点も大きく異なります。

そこで、モニタリング実施の対象となる事業を次のように定義します。

- (1) 民営化，民間委託，指定管理者制度，P F I などの手法により，市に代わり民間事業者等が公共サービスを提供する事業のうち，じかに利用者と接する窓口業務など，サービスの質に関する評価を必要とする事業
- (2) (1)には該当しないが，モニタリングを実施することが望ましいと担当部署が判断する事業

ただし，市がモニタリングを実施しなくても，利用者の満足度を把握する方法等が別途規定されている事業については，モニタリングの実施対象から除くものとします。

なお，(1)及び(2)で定義した事業以外で，業務の委託等を行っている事業については，これまでどおり，八千代市財務規則に規定される完了検査等の方法により，結果を確認するものとします。

3 モニタリングの実施

- (1) モニタリングを実施する際の準備

ア 規定等の整備

モニタリングを実施するに当たり，市はあらかじめ，仕様書等に民間事業者等が提供する公共サービスの質・内容及び経費の要求水準を規定するとともにモニタリングの実施について記載するものとします。

イ 契約書への記載

市と民間事業者等が締結する事業契約書には，モニタリングの実施方法・内容に関する事，モニタリング実施結果により市は事業内容の改善指導等を行うこと，指導により事業内容の改善が見られない場合は契約金額の減額等の措置も含めた検討を行うこと，リスクの分担に関する事などを記載するものとします。

ウ リスク^注の分担

市が民間事業者等と事業の委託等に関する契約を締結する場合は、リスクの種類及び原因の把握、損害の程度を市と民間事業者等がどのように分担するかを規定するものとします。

注 リスク

地震、火事、事件の発生など、予見することのできない事故等により、公共サービスの提供が行えず、結果として、損失を生じる可能性をリスクといいます。

(2) モニタリングの実施方法

市は、民間事業者等の提供する公共サービスの質と内容を把握するため、日頃から民間事業者等との情報交換を緊密に行い、利用者からの意見などが市に十分届くような体制を整備するものとします。

また、民間事業者等には、市との協議に関する会議録の作成のほか、必要に応じて以下の例に示す書類の作成及び書類の提出を義務付けるものとします。

(例) 民間事業者等作成・提出書類

	作成・提出書類	作成時期
ア	年間業務計画書（運営・維持管理・修繕）	事業開始時まで
イ	従事者名簿	事業開始時まで
ウ	出勤簿	毎日・毎月
エ	苦情・要望処理の報告書	随時
オ	改善事項報告書	随時
カ	年間業務報告書 （利用者アンケート結果等を含む）	各年度・事業終了時
キ	財務関係書類	各年度・事業終了時

※その他必要に応じて書類の作成、提出を求めるものとします。

4 モニタリングの結果の評価・活用

(1) モニタリングの結果の評価

ア モニタリングの結果の評価

市は、民間事業者等から提出された報告書等の内容について、あらかじめ規定した事業の実施内容に対する要求水準を用いて、同水準を満たしているか否かの評価を実施するものとします。

また、利用者アンケートの結果などから、民間事業者等が提供している公共サービスが利用者にどのように受け止められているかの評価を行い、その結果を民間事業者等に対して通知するものとします。

イ 要求水準を満たさない場合の措置

事業の実施内容に対する評価が要求水準を満たさない場合、市は、民間事業者等に対して事業内容の改善を図るように指導するものとします。

市が指導した以後も事業内容の改善が図られない場合は、市は、民間事業者等に対し、契約金額の減額等の措置も含めた検討を行うものとします。

これらの措置によっても事業内容に改善が見られない場合には、契約の解除が考えられます。しかしながら、契約の解除による民間事業者等の変更は、利用者への影響が非常に大きいことから、事業の継続性等を考慮しつつ慎重に検討を行うものとします。

(2) 仕様書・要求水準等の充実

市はモニタリングの結果をもとに、仕様書・契約書等に規定すべき項目について検証し、次回の契約における仕様書・契約書等の充実を図るものとします。