

モニタリング運用の手引き

平成24年3月

平成27年6月改訂

八千代市

<目次>

| | | |
|-----|--------------|---|
| 1 | 目的 | 1 |
| 2 | モニタリング実施の流れ | 1 |
| (1) | 対象事業 | 1 |
| (2) | 実施前の事務 | 2 |
| ① | 仕様書等の整備 | 2 |
| ② | 契約書の内容 | 2 |
| (3) | 実施方法 | 3 |
| ① | 民間事業者等の提出書類 | 3 |
| ② | モニタリング内容 | 4 |
| (4) | 実施後の事務 | 5 |
| ① | 民間事業者等への措置 | 5 |
| ② | 改善報告 | 5 |
| ③ | 仕様書・契約書等の見直し | 5 |

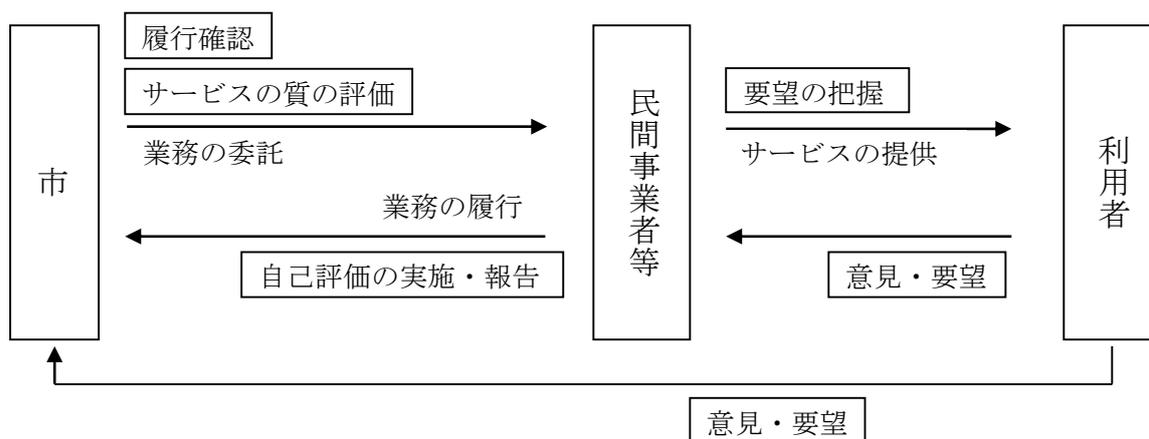
1 目的

この手引きは、八千代市民間活力導入指針の別冊「モニタリング実施基準」を基に、モニタリング事務の流れ、サービスの質の評価方法を定め、モニタリング実施による市民サービスの維持・向上を図るために作成する。

2 モニタリング実施の流れ

モニタリングは、民間事業者等が仕様書等のおりにサービスを提供しているかを自己評価した書類（以下「セルフモニタリング」という。）に基づき、市が、事業の履行確認とサービスの質の評価を行うことをいう。

なお、モニタリングを実施している事業については、順次、この手引きによるモニタリングを実施する。



(1) 対象事業

モニタリング実施基準におけるモニタリング実施対象事業は、「(1) 民営化、民間委託、指定管理者制度、PFI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」としているが、具体的なモニタリング実施対象事業は、以下の事業のうち利用者とじかに接するものに限る。

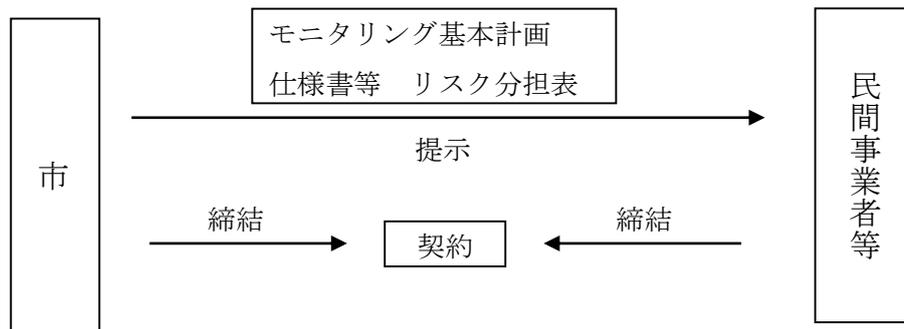
- ア 指定管理者制度を適用している事業
- イ P F I手法を活用し実施している事業
- ウ 民営化した事業
- エ プロポーザル方式で事業者を選定した事業
- オ その他委託事業のうち、契約金額が1千万円を超える事業

※ エ・オは複数年にわたる契約を締結した事業に限る。

(2) 実施前の事務

モニタリング実施基準では、契約締結準備として、規定等の整備、契約書等へのモニタリング実施の記載、市と民間事業者等のリスク分担を定めることとしている。

市は、これらの内容を基に、モニタリング実施に当たっての基本計画を定めることとする。



① 仕様書等の整備

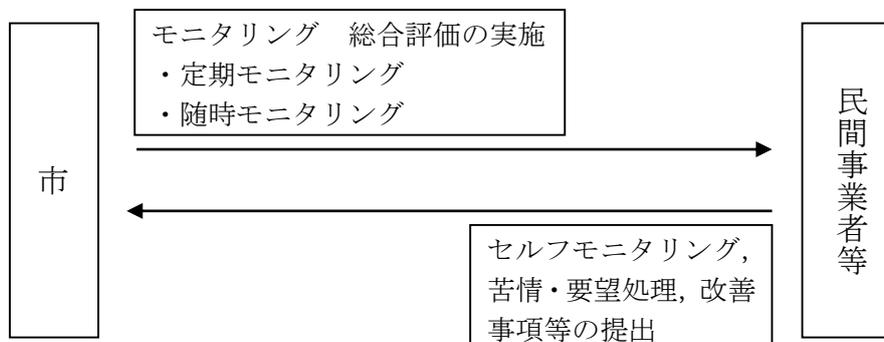
仕様書等には、民間事業者等に期待する市民サービス向上等の役割や民間事業者等が提供すべきサービスの質や内容等を規定する。また、リスク分担表は、仕様書等の内容に応じて、市と民間事業者等がそれぞれ負担すべきリスクを記載する。

② 契約書の内容

契約書には、仕様書等の内容に基づきモニタリングを実施することを記載する。

(3) 実施方法

民間事業者等が実施したセルフモニタリングの結果等に基づき，市はモニタリングを実施する。



① 民間事業者等の提出書類

民間事業者等が作成・提出する書類の概要及びその時期は以下のとおりとする。

| No. | 作成・提出書類 | 書類内容 | 提出時期 |
|-----|-------------|-----------------------|-------------|
| 1 | 年間業務計画書 | 事業の実施予定内容，実施予定時期 | 事業開始まで |
| 2 | 名簿 | 事業従事予定者の氏名，職務 | 事業開始まで |
| 3 | 出勤簿 | 事業従事者の出退記録 | 翌月初めまで |
| 4 | 苦情・要望処理の報告書 | 民間事業者等が処理した苦情及び要望等の記録 | 処理後速やかに |
| 5 | 改善事項報告書 | 民間事業者等が自ら実施した業務改善記録 | 翌月初めまで |
| 6 | 年間業務報告書 | 年間業務計画書記載の事業履行状況 | 事業年度終了後速やかに |
| | | 民間事業者等が聴取した利用者の意見 | 翌月初めまで |
| 7 | 財務関係書類 | 民間事業者等が受けた監査報告書 | 事業年度終了後速やかに |
| | | 決算書（貸借対照表，損益計算書等） | 業者登録時に提出 |

② モニタリング内容

モニタリング内容は以下のとおりとする。

i モニタリングの種類

ア 定期モニタリング

セルフモニタリング等に基づき、市は、事業終了後、事業遂行状況の確認・評価を行う。

イ 随時モニタリング

市が指摘した業務改善事項を確認する必要があるとき等、随時、事業遂行状況の確認・評価を行う。

ii 評価実施者

各課の検査職員及び監督職員が実施する。

iii 総合評価

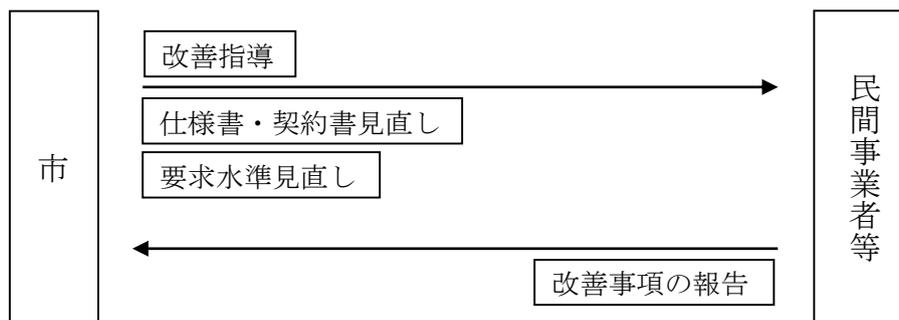
市は、定期モニタリング及び随時モニタリングの実施結果を踏まえ、以下の5段階で総合評価を行う。

また、5段階の判定は、「モニタリング評価表」で採点した総得点により行う。

| 判定 | 総得点 | 評価 |
|----|----------------|---|
| A | 90点以上 | 業務計画書の内容（目標）を大きく上回る取組みが行われ、モニタリング結果も極めて優れていると認められる。 |
| B | 90点未満 80点以上 | 業務計画書の内容（目標）以上の取組みが行われ、モニタリング結果も良好と認められる。 |
| C | 80点未満 50点以上 | 業務計画書の内容（目標）どおりに取組みが行われ、モニタリング結果も問題なしと認められる。 |
| D | 50点未満 30点以上 | 業務計画書の内容（目標）に一部未実施（未達成）があるなど計画内容を下回り、モニタリング結果も一部に改善が必要と認められる。 |
| E | 30点未満 0点以上 | 業務計画書の内容（目標）を大きく下回り、モニタリング結果もかなりの部分に改善が必要と認められる。 |

(4) 実施後の事務

モニタリング結果は、提供するサービスの質の向上を図るために活用する。



① 民間事業者等への措置

市は、モニタリング結果に基づき、民間事業者等に業務改善等の指導を行う。

② 改善報告

指導を受けた民間事業者等は改善事項を市に報告し、市は指導内容に従って改善されているか確認する。

③ 仕様書・契約書等の見直し

市は、モニタリング結果及び改善事項の報告内容に基づき、要求水準、仕様書及び契約書の見直しを行う。

<資料編>

| | | |
|-----|-------------|----|
| 1 | モニタリング評価表例 | 1 |
| 2 | 様式例 | |
| (1) | 年間業務計画書 | 3 |
| (2) | 従事者名簿 | 4 |
| (3) | 出勤簿 | 5 |
| (4) | 苦情・要望処理報告書 | 6 |
| (5) | 改善事項報告書 | 7 |
| (6) | 年間業務報告書 | 8 |
| 3 | モニタリング基本計画例 | 9 |
| 4 | リスク分担表例 | 10 |

モニタリング評価表（年度 事業）例

年 月 日

事業者名

所管課名

| モニタリング項目 | チェック方法 | 評 価 | | | | |
|--|---------------------------------|-----|----|----|--|--|
| | | 優← | 普通 | →劣 | | |
| 1 業務計画の達成度（配点20点） | | | | | | |
| 業務計画書に従い、管理運営が行われているか。（5点） | 年間業務計画書 年間業務報告書 | | | | | |
| 利用者増加、稼働率上昇、利便性向上等の目標は達成されているか。（7点） | 年間業務計画書 年間業務報告書 事業遂行状況確認書 | | | | | |
| ※目標値を設定していない事業 事業目的にあった成果は上がっているか。 | 年間業務計画書 年間業務報告書 | | | | | |
| 自主事業は計画通り行われているか。（4点） | 年間業務計画書 年間業務報告書 | | | | | |
| 地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組みが行われているか。（4点） | 年間業務計画書 年間業務報告書 事業遂行状況確認書 | | | | | |
| 2 利用者の満足度（配点20点） | | | | | | |
| 利用者の満足度が得られているか。（8点） | アンケート調査等 | | | | | |
| 利用者の意見・要望は適切に把握されているか。（6点） | 年間業務報告書 アンケート調査等 | | | | | |
| 利用者の意見・要望・苦情に十分な対応を行っているか。（6点） | 年間業務報告書 アンケート調査等 | | | | | |
| 3 管理運営の効率性（配点15点） | | | | | | |
| 経費は低減されているか。また、その取組みで十分か。（5点） | 年間業務報告書 収支計画書 | | | | | |
| 一部業務の再委託経費は、適切か。また、経費が最少となるよう取り組んでいるか。（5点） | 年間業務報告書 収支報告書 事業遂行状況確認書 | | | | | |
| 収入増加に取り組んでいるか。（5点） | 年間業務報告書 収支報告書 | | | | | |

| モニタリング項目 | チェック方法 | 評 価 | | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|-----|----|----|--|---|
| | | 優← | 普通 | →劣 | | |
| 4 適正な管理運営（配点40点） | | | | | | |
| 職員配置及び管理体制は適正か。 （4点） | 年間業務計画書 年間業務報告書 事業遂行状況確認書 | | | | | |
| 研修実施等，職員の能力向上に取り組んでいるか。（2点） | 年間業務計画書 年間業務報告書 事業遂行状況確認書 | | | | | |
| 利用状況は適切か（使用料の減免，還付含む）。（4点） | 年間業務報告書 事業遂行状況確認書 | | | | | |
| 利用者の個人情報等は適正に管理されているか。（4点） | 年間業務計画書 年間業務報告書 事業遂行状況確認書 | | | | | |
| 収支計画との乖離等，財務内容に不適切な点はないか。（5点） | 収支計画書 財務関係書類 | | | | | |
| 設備等の法定点検及び保守は，適切に行われているか。（5点） | 年間業務報告書 事業遂行状況確認書 | | | | | |
| 一部業務委託に不適切な点はないか。（4点） | 年間業務報告書 収支報告書 事業遂行状況確認書 | | | | | |
| 書類・備品等の管理は適切に行われているか。（4点） | 年間業務報告書 事業遂行状況確認書 | | | | | |
| 事故防止等の安全対策は十分に行われているか。（4点） | 年間業務報告書 事業遂行状況確認書 | | | | | |
| 法令・協定書等を遵守し，適正に管理されているか。（4点） | 年間業務報告書 | | | | | |
| 5 地域貢献（配点5点） | | | | | | |
| 雇用，資材調達，再委託先等，地域貢献に努めているか。（5点） | 年間業務報告書 事業遂行状況確認書 | | | | | |
| 総得点（100点満点） | | | | | | 点 |

【評価基準】 配点×掛け率＝評価点

| 評価 | 大変優れている | 優れている | 普通 | 劣っている | 全く劣っている |
|-----|---------|-------|-----|-------|---------|
| 掛け率 | 1.0 | 0.8 | 0.5 | 0.3 | 0 |

資料編 2-(1)

年間業務計画書 (年度 事業)

年 月 日

事業者名

代表者名

1 主な事業内容

| | | |
|--------------|-----------------|----|
| 1 実施事業内容 | 参加者見込み数, 実施回数ほか | 備考 |
| | | |
| 2 自主事業内容 | 参加者見込み数, 実施回数ほか | 備考 |
| | | |
| 3 保守点検実施予定内容 | 実施予定者 | 備考 |
| (業務名) | 別紙可 | |

2 市民サービス向上への取組等

3 市民ニーズ把握に向けた取組 (アンケート調査実施の予定等)

4 年間スケジュール

| 項目 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|----------------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| (事業内容や自主事業の内容) | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

資料編 2-(2)

従事者名簿 (年度 事業)

事業者名

| No. | 氏 名 | 役 職 | 担 当 | 備 考 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |

出 勤 簿 (年 月分)

事業者名

| No. | 氏 名 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 計 | |
|-----|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|--|
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

資料編 2-(4)

苦情・要望処理報告書 (年度 事業)

年 月 日

(宛先) 八千代市長

事業者名

代表者名

利用者からの苦情・要望について、下記のとおり対応したので報告します。

記

【苦情・要望内容】

【対応内容】

資料編 2-(5)

改善事項報告書 (年度 事業)

年 月 日

(宛先) 八千代市長

事業者名

代表者名

平成 年 月 日付け第 号の改善指示事項について、下記のとおり対応したので報告します。

記

【改善指示事項】

【対応内容】

年間業務報告書 (年度 事業)

年 月 日

(宛先) 八千代市長

事業者名

代表者名

1 主な事業内容

| | | |
|------------|--------------|----|
| 1 実施事業内容 | 参加者数, 実施回数ほか | 備考 |
| | | |
| 2 自主事業内容 | 参加者数, 実施回数ほか | 備考 |
| | | |
| 3 保守点検実施内容 | 実施者 | 備考 |
| (業務名) | 別紙可 | |

2 市民サービス向上への取組結果等

3 市民ニーズ把握に向けた取組結果 (アンケート調査結果等)

4 年間スケジュール (予定は→, 実績は⇒)

| 項目 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|----------------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| (事業内容や自主事業の内容) | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

モニタリング基本計画例

| 大項目 | 中項目 | | 内 容 | 備 考 |
|----------------------|------------------|--------------|--|-----|
| 第1部 総論 | 1. 目的・位置付け | | ・仕様書等記載の要求水準等を満たすサービス提供を確認するためのモニタリングであること ・要求水準や民間事業者が作成するモニタリング実施計画との関係 | |
| | 2. 体制 | | ・モニタリングの実施主体, 体制 | |
| | 3. 対象業務 | | ・モニタリングの対象業務(建設モニタリング, サービス提供時モニタリング等) | |
| | 4. モニタリング実施計画の変更 | | ・モニタリング実施計画及び要求水準の変更 | |
| 第2部 建設モニタリング | 1. モニタリングの方法 | | ・書類確認, 現場確認等モニタリング実施方法 | |
| | 2. 未達の場合の措置 | | ・是正措置, 支払減額, 契約解除等 | |
| 第3部 サービス提供時モニタリング | 1. モニタリングの方法 | (1) 日常モニタリング | ・民間事業者が行う日報の作成や確認等 | |
| | | (2) 定期モニタリング | ・民間事業者が行う月報の作成や確認, 意見交換の実施等 | |
| | | (3) 随時モニタリング | ・管理者等が行う実地確認等 | |
| | 2. モニタリングの内容 | | ・モニタリング項目(業務評価基準) | |
| | 3. 未達の場合の措置 | | ・仕様書等記載の要求水準等が満たされていない場合の改善指導, 改善報告等 | |

※各項目は, 業務に応じて内容を変更する。

資料編 4 リスク分担表例

| 項目 | リスクの内容 | 負担者 | |
|------------------|---|-----|-------|
| | | 市 | 指定管理者 |
| 書類の誤り | 市が作成した書類に関するもの | | |
| | 指定管理者が作成した書類に関するもの | | |
| 法令等の変更 | 施設の管理運営に影響を及ぼすもの | | |
| | 一般的なもの（施設の管理運営に限らず、一般的に適用される法令等の変更） | | |
| 税制の変更 | 施設の管理運営に影響を及ぼすもの | | |
| | 一般的なもの（消費税等、一般的に適用される税制、税率等の変更） | | |
| 物価の変動 | 物価の変動によるもの | | |
| 金利の変動 | 金利の変動によるもの | | |
| 利用者等への対応 | 施設の管理運営に関するもの | | |
| | 上記以外に関するもの | | |
| 環境問題 | 施設の管理運営に起因するもの | | |
| 第三者への賠償 | 指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの | | |
| | 上記以外の事由によるもの | | |
| 事業内容の変更 | 市の政策変更によるもの | | |
| | 指定管理者の運営方法の変更によるもの | | |
| 事業の中止 ・延期 | 市の責めに帰すべき事由によるもの | | |
| | 指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの | | |
| 臨時休館 | 施設の管理上の瑕疵による臨時休館等 | | |
| | 施設・設備・備品等の不備又は施設の改修による臨時休館等 | | |
| 施設・設備・備品等 の損傷 | 施設の管理上の瑕疵によるもの | | |
| | 施設の構造上の瑕疵によるもの | | |
| | 経年劣化によるもの（〇万円未満） | | |
| | 経年劣化によるもの（〇万円以上） | | |
| | 第三者の行為から生じたもので相手方が特定できないもの（〇万円未満） | | |
| | 第三者の行為から生じたもので相手方が特定できないもの（〇万円以上） | | |
| 不可抗力 | 不可抗力（風水害、地震その他市又は指定管理者のいずれの責めに帰すことのできない自然的又は人為的現象）による施設・設備・備品等の損傷、事業の変更、中止、延期 | | |
| 火災等のリスク | 自然災害・放火等の不可抗力によるもの | | |
| | 指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの | | |
| 事業終了時 | 指定期間の終了、又は指定の取消しによる原状回復及び撤収 | | |

| 項目 | リスクの内容 | 負担者 | |
|---------|------------------------|-----|-------|
| | | 市 | 指定管理者 |
| 申請費用 | 指定管理者の指定の申請に係る費用 | | |
| 業務の引継ぎ等 | 業務の引継ぎ，準備に係る費用 | | |
| 資金調達 | 資金の確保（市からの支払遅延は除く） | | |
| 需要変動 | 当初の需要見込みと異なる状況の発生によるもの | | |
| セキュリティ | 警備不備による情報漏洩，犯罪の発生等 | | |
| 運営開始の遅延 | 市の責めに帰すべき事由によるもの | | |
| | 指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの | | |

※リスク分担表に定めのないリスクが生じた場合には，市と指定管理者との協議により決定する