

「モニタリングのガイドライン」

令和4年 11 月改訂版



杉並区

目次

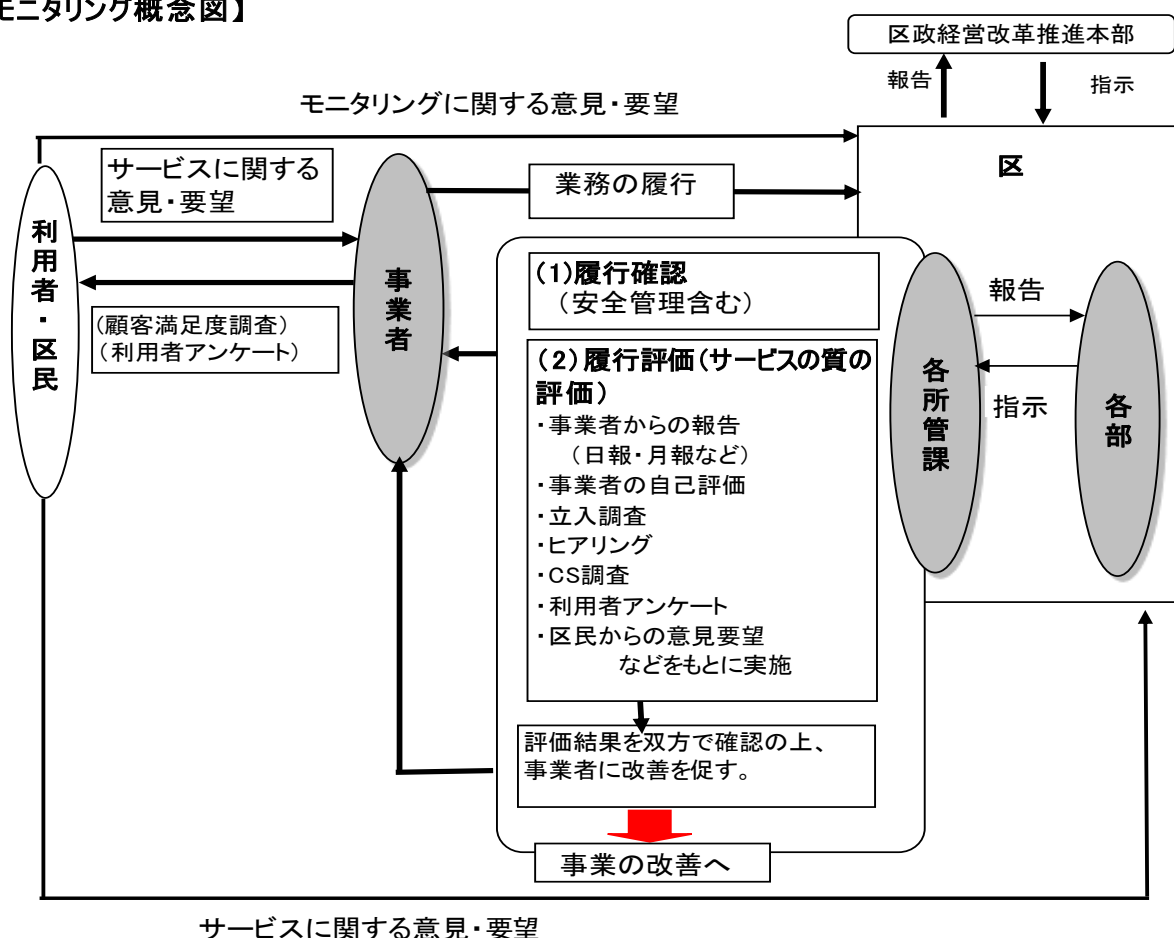
「モニタリング」とは	1
I モニタリングの実施	1
1 履行確認	2
(1) 対象業務	2
(2) 体制整備	2
(3) 担当職員の経験の蓄積の活用	2
2 履行評価（サービスの質の評価）	3
(1) 対象業務	3
(2) 評価する内容	3
(3) 評価の配分割合	3
(4) 評価項目	4
(5) 配点	4
(6) 評価手法	5
(7) 評価者	6
(8) 評価の実施	6
【モニタリングの概要一覧】	7
II 所管課によるモニタリング結果の活用	8
1 事業者への対応	8
(1) 「履行確認」において不備があった場合	8
(2) 「履行評価」においてその評価が低かった場合	8
2 仕様書の充実等	8
III 各部によるモニタリングのチェック等	9
1 所管課のモニタリング状況を確認	9
2 区政経営改革推進本部への報告	9
(別紙) 委託業務における労働関係法令遵守の確認について	10
履行評価表の作成例 (①～⑪)	11～35

モニタリングのガイドライン

「モニタリング」とは

モニタリングとは、委託業務（指定管理者制度を含む）について、業務の履行確認及びサービスの質に関する評価を行い、各業務を継続的に管理・監督することをいう。各所管課においては、より良い区民サービスの提供に向けて、積極的にモニタリングを活用し、業務改善や運営体制の強化等につなげていくものとする。以下の「モニタリング概念図」は、全体のイメージを示したものである。

【モニタリング概念図】



I モニタリングの実施

モニタリングの方法として、①履行確認と②履行評価（サービスの質の評価）があるが、それぞれの内容と対象業務は以下のとおりである。

すべての業務に対して履行確認を行い（ただし、労働関係法令遵守の確認は一部業務を除く）、指定業務は履行確認に加えて履行評価を行う。

モニタリングを実施することを、契約書（契約条項）に明記し、履行評価の対象となる場合については、仕様書に履行評価基準、履行評価表を添付する。

1 履行確認

履行確認は、安全管理に関することも含め、全業務について契約書・仕様書等に記載されている内容の履行状況を、指定検査職員が確認する。検査の結果、改善すべき点がある場合には、改善のための指示（口頭による注意も含む。）やその後の対応状況について記録するものとする。

特に安全管理については、例えばリスクの高い業務に対して事業者に自己検査を求めると、事業者の安全管理に関する意識の醸成も図りながら、立入調査やヒアリングなどもまじえて履行状況を継続的に把握していく。

さらに、人的サービスを主としている委託業務等については、確実に履行の確保を図るため、労働関係法令の遵守の確認を行う。（別紙参照）

（1）対象業務

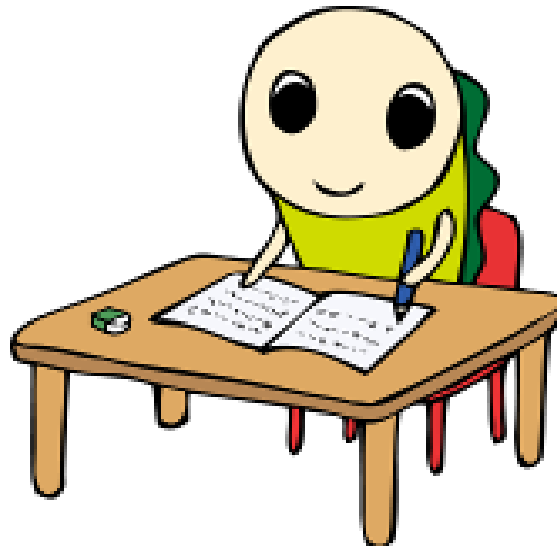
全業務

（2）体制整備

指定検査職員は、多くの課では1名としているが、検査対象が多い課、指定検査職員が職務に従事している場所と検査する場所が離れている場合は、複数の指定検査職員を指定するなど、履行確認、検査体制を整備する。

（3）担当職員の経験の蓄積の活用

履行確認にあたっては、業務の流れを詳細に記述した手引き、マニュアルや職員が異動した場合の引継ぎ書など、貴重な経験が蓄積されたものも活用し、業務実態にあったチェック方法をとるものとする。



2 履行評価（サービスの質の評価）

（1）対象業務

下記の①～⑤のいずれかに該当する業務については履行評価を行うものとし、⑥に該当する業務については、所管課が個別に選択して指定する。

- ①PFI の手法を活用して実施している業務
- ②指定管理者制度を適用している業務
- ③プロポーザル方式で事業者を選定した業務
- ④長期継続契約（長契条例第2条第2号）
- ⑤単年度契約の委託業務のうち、3年以上同一業者を継続して指定し随意契約をしている業務
- ※③④⑤についてはリース契約・機器の保守契約、機械設備の保守契約、機械警備契約、法令で契約の相手方が定められている契約など、履行評価に適しない契約は除く。
- ⑥その他単年度契約の委託業務のうち、区民、利用者に直接サービスを提供するもので、質の維持・向上が必要とされるものとして各所管課長が指定する業務

（2）評価する内容

履行評価では、履行状況の評価（受託者や指定管理者が区に代わって提供する公共サービスが契約書、仕様書等で定められたサービス水準を満たしているか否か。）と狭義の質の評価（提供された公共サービスが利用者にとどのように受け止められているか。サービスの向上のために事業者がいかに取り組んでいるか。）を行う。

（3）評価の配分割合

履行評価においては、履行状況の評価を基礎評価とし、これに狭義の質の評価を加算評価として加えることとし、その配分割合は、基礎評価を100点、狭義の質の評価を20点（上限）として合計の上限を120点とする。

なお、基礎評価の配点について100点のうち、狭義の質に対する評価事項を含むことができるものとする。

（4）評価項目

所管課は、契約書、仕様書に定められている事項、「履行評価表の作成例」を参考に業務の特性等を考慮して評価項目を設定し、「履行評価表」を作成する。

なお、評価項目は、大きく基礎評価と加算・減算評価に分ける。

(5) 配点

①基礎評価

評価項目ごとの配点及び判断基準は、次のとおりとする。原則は4段階評価とするが、次に掲げる項目のように「良好」、「不備」のみの評価が妥当なものもあるため、評価項目によって2段階評価とする。（「仕様書どおり実施されている」、「仕様書どおり実施されていない」評価だけで中間の評価がないもの。）

（2段階評価の例）

- ・各業務責任者及び業務全般にわたる統括責任者を選定している。
- ・収集した個人情報の管理及び情報セキュリティ対策が適切に行われている。
- ・仕様書に記載された資格を有する者を従業者として配置している。
- ・収納金及び金券の保管、現金の徴収及び支払い並びに収納金の納入手続きが適切に実施されている。
- ・取扱現金及び金券の出納書類が適切に作成されている。

● 4段階評価

評価	配点	判断基準
良好	4	・業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。
概ね良好	3	・業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。
やや不備	2	・業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。
不備	0	・業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。

● 2段階評価

評価	配点	判断基準
良好	4	・業務が仕様書どおり実施されている場合をいう。
不備	0	・業務が仕様書どおり実施されていない場合をいう。

※評価表の「概ね良好」、「やや不備」欄は、斜線を入れる。

②加点・減点評価

ア 加点評価

加点評価は、履行評価において優れたものに与えるもので、評価項目の内容が達成されている場合には、評価項目ごとに5点を配点する。ただし、評価した項目が5項目以上あるときは、配点は20点を最高点（限度）とする。

イ 減点評価

減点評価は、履行評価において、特に重要な事項に不備があったときがこれに該当し、評価項目ごとに-5点を配点する。ただし、加点と同様に評価項目が5項目以上のときは、-20点を最低点（限度）とする。

加点・減点評価は、狭義の質の評価であるため、できるだけアンケート調査、CS調査、立入調査等の評価手法により、客観的に評価することが望ましいと言える。

(6) 評価手法

評価に際しての事実確認や検証の方法として、下記の【評価手法】がある。

評価者は、(2)～(5)の要領により「履行評価表」を作成し、各項目について、区の要求水準を満たしているかどうかを、必要な手法を選択して確認・検証して評価する。

【評価手法】

手 法	備 考
①事業者からの報告書類の確認	必須
②事業者の自己評価	必須（※参照）
③立入調査（定期的実施・抜き打ち実施）	必須
④事業者へのヒアリング	必須
⑤区民からの苦情・要望状況の把握	必須
⑥サービス受益者への満足度調査等 （事業者が実施するものを含む。）	選択
⑦アンケート調査 （事業者が実施するものを含む。）	選択

その他、業務によっては、例えば、第三者機関の設置など、有識者等による専門的な見地からの意見を参考として、評価する手法も考えられる。

各手法の実施頻度は、日常的に行うもの、一定の期間を定めて定期的に行うもの、抜き打ちなど非定期的に行うもの等、業務内容に応じて設定する。

日常的に行うものについては、問題があれば、随時、事業者に指示するとともに、評価の判断の裏付けとして事業者に示すことが出来るよう、その都度、記録しておくことが必要である。

※【事業者の自己評価～区との協議】

事業者は、区の履行評価表に基づき、自己評価を行う。そのため、契約条項にその旨を明示する。また、区（所管課）及び事業者は、双方の評価結果に基づき、「サービスの質の向上」に向けた協議を行うこととする。

また、課題が生じている場合においては、課題を迅速に解決する必要があることから、事業者側は、組織上、相応の決定権を有する者が、区側は、区を代表し事業者と対等に協議ができる役職と経験を兼ね備えた者として原則、所管課長と評価者が対応する。

（７）評価者

評価者は、指定検査職員や担当者など所管課長が指定する者とし、原則、複数とする。

（８）評価の実施

契約の履行期間が1年（4月から翌年3月まで）の業務については、履行評価を前期と後期に分けて2回実施する。評価の流れは前期評価・後期評価と分け、次の図のとおりとする。契約の履行期間が1年未満の業務の評価は、1回実施することとし、以下に示した履行期間が1年間の業務の評価の流れに沿って適宜実施するものとする。



※区と事業者との協議後の後期の区の評価が当該年度の契約履行事業者の履行評価となる。

【モニタリングの概要一覧】

区分	内容	対象業務
<p>1 履行確認 (指定検査職員が行う。)</p>	<p>○契約書・仕様書等に記載されている内容の履行状況をチェック <例示> ・〇〇業務を行う。 ・毎月〇日までに区に月報を提出する。</p> <p>【留意事項】 《安全管理に関すること》 ・仕様書に基づいた安全基準・衛生基準の遵守 (マニュアル整備・教育訓練・緊急時の連絡体制整備なども含む)</p> <p>・「個人情報に係る外部委託契約仕様書の特記ガイドライン」に基づく個人情報保護のための措置 (情報管理体制の整備・情報管理台帳の作成・施錠できるキャビネット等への保管など)</p> <p>《労働関係法令遵守に関すること》 ・別紙「委託業務における労働関係法令遵守の確認について(改定)」(令和4年11月1日付企画課・経理課)に基づき、原則年2回報告書の提出を求める。(公契約条例に規定する特定公契約に該当する場合は、経理課に「特定労働者等の労働条件等に関する事項の報告書」が提出されるため、主管課での報告書の受け取りは不要)</p> <p>・報告書をもとに、原則として年2回、事業者との面談の形式による確認を行う。</p>	<p>全業務</p> <p>別紙「委託業務における労働関係法令遵守の確認について」(令和4年11月1日付企画課・経理課)参照</p>
<p>2 履行評価 (サービスの質の評価) (評価者が行う。)</p>	<p>○履行評価表に掲げる評価項目について、事業者が実施する公共サービスが区の要求水準を満たしているかどうかなどを、必要な手法を駆使して確認・検証して評価</p> <p>○評価する内容</p> <p>(1) 履行状況の評価 ⇒公共サービスが契約書、仕様書等で定められた水準を満たしているか否か。</p> <p>* 契約書・仕様書等に基づいて項目を設定(基礎評価) <例示> ・各届出書類、報告書類が指定期日までに提出されている。 ・従事者が適切に配置されている。 ・収集した個人情報の管理が適切に行われている。</p> <p>(2) 狭義の質の評価 ⇒提供された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。 ⇒公共サービスの向上のために事業者がいかに取り組んでいるか。</p> <p>* サービスの質の評価において高く評価できる項目を設定(加点点評価) <例示> ・業務内容について分析を行い、区民サービスの向上につながる提案がなされた。 ・要望、苦情への対処において、高く評価できることがあった。</p> <p>* サービスの質の評価において重大な不備と考えられる項目を設定(減点点評価) <例示> ・履行の内容に関して、区がたびたび改善の指摘をしている。 ・預り現金、金券の盗難や個人情報の紛失等の事故を未然に防げなかった。</p>	<p>P3(1) 対象業務を参照</p>

II 所管課によるモニタリング結果の活用

1 事業者への対応

Iのモニタリング結果を踏まえ、所管課は、事業者に対して以下の対応を行う。
いずれの場合も、事業者の自己評価結果と区の評価結果とを突き合わせて、事業者と区の双方が共通の課題を認識する必要がある。

(1)「履行確認」において不備があった場合

委託料の支出にも影響する場合がある。検査の結果、不備が認められた場合には、再履行の指示を行い、区が指定した期間までに履行されない場合には、契約時に明示する契約条項に基づき、適切に対応するものとする。

(2)「履行評価」においてその評価が低かった場合

改善の指示を行い、速やかに改善させることとする。区が指定した期間までに問題が改善されない場合には、契約時に明示する契約条項に基づき、適切に対応するものとする。

2 仕様書の充実等

モニタリングの結果をもとに、契約時点で仕様書に盛り込んでおくべき項目がないかを検証し、次回契約の仕様書の充実を図る。また、モニタリングの結果を、プロポーザル方式による業者選定の際の評価項目などにも有効に活用していく。



Ⅲ 各部によるモニタリングのチェック等

1 所管課のモニタリング状況を確認

各部署は、所管課の報告を受け、所管課のモニタリングや業者への対応や業者による改善状況を確認し、必要な指示を行う。

【各所管課からの報告】

- 1 報告時期 毎年度8月
- 2 報告内容 前年度に実施した（前年度実績を前期に評価等を行ったものも含む）モニタリングの状況
- 3 報告事項
 - ①「質」に関する評価の実施状況
評価内容
評価方法（立入調査・CS調査など該当するものをチェック）
評価結果
 - ②安全管理に関する履行確認の実施状況（区政経営改革担当から報告の指示があった場合）
 - ③①及び②を含むすべての委託業務における口頭注意や改善指示等の概要
<添付書類>「質」に関する評価項目（代表的なもののみ）

2 区政経営改革推進本部への報告

各部署は、部内のモニタリング状況について、9月を目途に区政経営改革推進本部に報告し、報告の結果、具体的な指示等があった場合には、それをもとに対処について検討する。

報告事項は、

- ①モニタリング実施の概要
- ②所管課への指示（指示を行った場合のみ）

とする。

委託業務における労働関係法令遵守の確認について

労働関係法令遵守の確認については、令和5年度契約より以下のとおり行います。

1 対象業務

- (1) 指定管理者制度を適用している業務
- (2) プロポーザル方式で事業者を選定した業務
- (3) 長期継続契約（長契条例第2条第2号）
- (4) 3年以上同一業者を継続して指定し随意契約をしている業務
- (5) その他所管課がその性質から指定する業務

ただし、①～③の場合には除外することができます。

- ①受託者が非営利法人の場合（許認可行政官庁による管理・監督を受けているため）
 - ・ 公益法人（社団法人、財団法人、社会福祉法人、医療法人、学校法人など）
 - ・ 特定非営利活動法人
- ②受託者が協同組合または法人格のない任意団体等であるが、実質的には個人との契約である場合（対象となる従事職員がいないため）
- ③業務内容が人的サービスを主としていない場合

2 確認方法等

仕様書に「記載例」のとおり掲載し「労働関係法令遵守に関する報告書（鑑）」「労働関係法令遵守に関する報告書別紙」を添付する方法で、報告を求め、確認します。

なお、公契約条例に規定する特定公契約に該当する場合は、経理課に「特定労働者等の労働条件等に関する事項の報告書」が提出されるため、主管課での「労働関係法令遵守に関する報告書（鑑）」「労働関係法令遵守に関する報告書別紙」の受取りは不要です。このため、労働関係法令遵守の確認に係る内容について、仕様書への記載は不要となります。

- 1 報告書の提出は、原則として履行評価の実施と合わせ年2回とします。
- 2 区は、「労働関係法令遵守に関する報告書（鑑）」「労働関係法令遵守に関する報告書別紙」又は「特定労働者等の労働条件等に関する事項の報告書」をもとに、原則として年2回、事業者との面談による確認を行い、「労働関係法令遵守に関する報告内容確認書（主管課記入用）」を作成します。
- 3 あらかじめ指定する業務又は疑義がある場合は、区職員及び社会保険労務士等による調査を行います。
- 4 疑義が生じた場合は、契約条項及び仕様書に基づき調査を実施したうえで企画課担当及び経理課契約係と協議し、改善指示・改善勧告・改善命令などの対応を行うこととします。なお、社会保険労務士による調査が必要と判断される場合は、企画課担当及び経理課契約係に連絡します。

【記載例】

○労働関係法令遵守の確認

- (1) 本業務従事者の労働関係法令遵守を確認するため、受託者は、別紙「労働関係法令遵守に関する報告書」を前期履行評価・後期履行評価（原則として7・11月）と併せて提出しなければならない。
- (2) 前項の報告書をもとに、区は、原則として2回事業者との面談の形式による確認を行うものとする。
- (3) 区は、提出された報告書等に疑義がある場合、受託者に対して確認調査のための資料の提出を求めるとともに、区職員及び社会保険労務士等による調査を行うことができるものとする。

※契約条項は、「モニタリング対象契約条項」を使用します。

3 その他

1 主管課の相談窓口

主管課からの質疑・相談窓口は、経理課契約係が行います。経理課契約係は、企画課担当と協力して、問題等の未然防止、解決を図るものとします。

2 主管課留意事項

本制度は、「業務履行の確保」を主眼とするものであり、受託者の労使関係への関与をするものではないので、この点に十分留意します。

3 令和4年度以前に締結した長期継続契約及び指定管理協定は、改定前の方法により確認を行います。