

改訂番号	○（第○版）
改訂日付	令和○年○月○日
初版発行日	令和○年○月○日

尼崎市新図書館整備等事業
モニタリング計画書（案）

尼 崎 市

< 目 次 >

1	総則	1
1. 1	モニタリングの目的及び根拠	1
1. 2	モニタリング計画書と本事業契約等の関係	1
1. 3	モニタリングの基準	1
(1)	モニタリングの基準	1
(2)	モニタリングに関する基準を変更する場合の措置	2
1. 4	モニタリングの対象	2
1. 5	モニタリングの実施者	2
1. 6	用語の使用	2
1. 7	モニタリングに関する事業者の義務	2
(1)	事業者の証明義務	2
(2)	自主モニタリングを実施する義務	3
(3)	市が行うモニタリングへの協力義務	3
(4)	その他必要な措置を行う義務	3
2	モニタリングの方法等	4
2. 1	モニタリングの区分	4
2. 2	モニタリングの手法	4
2. 3	モニタリング項目	5
2. 4	ペナルティポイント	5
(1)	モニタリング評価基準	5
(2)	ペナルティポイントの算出	5
(3)	ペナルティポイントによる罰則金の算定	7
2. 5	モニタリング実施時の指摘事項	8
2. 6	是正勧告	8
3	モニタリングの実施手順	10
3. 1	運営・維持管理業務モニタリングの実施手順	10
(1)	モニタリングの方法	10
(2)	書類検査によるモニタリングの方法	10
(3)	実地検査によるモニタリングの方法	10
(4)	随時に行うモニタリングの方法	11
3. 2	財務モニタリングの実施手順	11
(1)	財務モニタリングの方法	11
(2)	財務モニタリングの具体的な方法	11
(3)	事業者の説明義務	11
(4)	改善措置	11
4	その他	12
4. 1	設計業務及び新図書館開館準備等業務成果物の引渡し時のモニタリング	12
4. 2	モニタリング計画書に関する文書、記録等	12

1 総則

1. 1 モニタリングの目的及び根拠

尼崎市新図書館整備等事業モニタリング計画書(以下「モニタリング計画書」という。)は、尼崎市(以下「市」という。)と〇〇〇サービス株式会社(なお、当該企業と契約して本事業に関する業務を行う構成企業、協力企業及び第三者を含めて、以下「事業者」という。構成企業、協力企業及び第三者から委託を受けた第三者も同様とする。)が令和〇年〇月〇日に締結した尼崎市新図書館整備等事業〇〇〇業務契約、尼崎市新図書館整備等事業〇〇〇業務契約及び尼崎市新図書館整備等事業〇〇〇業務契約、(以下総称して「本事業契約等」という。)に基づき、事業者が、本事業契約等に従って実施する業務の業務水準の達成状況の確認のために市が行うモニタリングの手順を定めたものである。

1. 2 モニタリング計画書と本事業契約等の関係

モニタリング計画書と本事業契約等との間に齟齬が生じた場合には、別途市と事業者で合意した場合を除き、本事業契約等に定める規定に従うものとする。ただし、モニタリング計画書にのみ記載された手順については、本事業契約等の規定にかかわらず、モニタリング計画書の手順に従うものとする。

1. 3 モニタリングの基準

(1) モニタリングの基準

市が行うモニタリングの基準は、以下のとおりとする。

基準	内容
設計業務に係る業務水準	事業者は、要求水準書及び事業者提案書類に基づいて、設計業務に係る基準(業務方針、業務内容、実施体制、実施方法、実施手順、自主モニタリングの方法等)を定め、業務計画書及び実施計画書に記載する。事業者は業務計画書の内容について市の承諾を得るとともに、実施計画書の内容について市の確認を得るものとする。
新図書館開館準備等に係る業務水準	事業者は、要求水準書及び事業者提案書類に基づいて、新図書館開館準備等業務に係る基準(業務方針、業務内容、実施体制、実施方法、実施手順、自主モニタリングの方法等)を定め、業務計画書及び実施計画書に記載する。事業者は業務計画書の内容について市の承諾を得るとともに、実施計画書の内容について市の確認を得るものとする。
指定管理者による管理運営に係る業務水準	事業者は、要求水準書及び事業者提案書類に基づいて、指定管理者による管理運営に係る基準(業務方針、業務内容、実施体制、実施方法、実施手順、自主モニタリングの方法等)を定め、業務計画書

	及び実施計画書に記載する。事業者は業務計画書の内容について市の承諾を得るとともに、実施計画書の内容について市の確認を得るものとする。
財務モニタリングの基準	財務モニタリングの基準は、事業者提案書類及び実施計画書によるものとする。事業者は、各年度の業務開始 30 日前までに実施計画書を提出し、市はこれを確認する。また、各年度の業務終了後 3 ヶ月以内に財務書類を提出し、市はこれを確認する。

(2) モニタリングに関する基準を変更する場合の措置

市が、モニタリングに関する基準（モニタリング計画書に規定する事項を含む）を変更する必要があると判断する場合には、市は、要求水準書、本事業契約等、その他市と事業者の合意に反しない範囲で、モニタリングの基準を変更することができる。ただし、変更に際しては、市は事業者の意見をふまえることを要する。

また、事業者が、モニタリングに関する基準を変更する必要がある場合には、事業者は、市に対してモニタリングに関する基準を請求することができる。市は事業者の意見をふまえて、モニタリングに関する基準の変更の要否を判断し、また変更後の基準を決定する。

なお、モニタリング基準の見直しを行う場合には、原則として、各年度の実施計画書の作成時に行うものとし、年度途中での見直しは行わないものとする。

1. 4 モニタリングの対象

モニタリング計画書のモニタリングの対象となる業務は、事業者が本事業契約等に従って実施する全ての業務とする。

1. 5 モニタリングの実施者

市が行うモニタリングの実施者は、市とする。また、モニタリングの担当者は、モニタリングの内容に応じて、市内の関係する部局と連携して実施するものとする。

1. 6 用語の使用

モニタリング計画書で使用する用語は、特に定めのない限り、本事業契約等で使用する用語と同一の意味を有するものとする。

1. 7 モニタリングに関する事業者の義務

(1) 事業者の証明義務

事業者は、本事業における遂行業務の実施内容が業務水準を満たしていること、その他本事業契約等に定める事業者の義務の履行が適切に行われていることを、市に対して説明し、証明する義務を負う。また、市は事業者に対して、本事業契約等に定める事業者の義務の履行が適切に行われていることの証明を求めることができる。

(2) 自主モニタリングを実施する義務

事業者は、本事業契約等や事業者提案書類等に基づいて、本事業における遂行業務の実施内容が業務水準を満たし、その他本事業契約等に定める業務を適切に遂行するための自主モニタリングの仕組みを構築し、事業期間にわたって維持、改善するものとする。事業者は自主モニタリングの結果を、定期的に書面にて市に報告しなければならない。また、自主モニタリングには、本事業契約等に定める市のモニタリングの内容を包含していなければならない。

これらの仕組みは、事業者が文書化（原則として、業務計画書及びその付属書類に定めるものとする。）することとする。また、業務の実施結果は適切に記録し、事業期間終了まで保管するものとする。

さらに、自主モニタリング及び市によるモニタリングの結果、業務計画書で定める業務内容の見直しが必要となった場合には、市と協議の上、業務内容・方法等の見直し等の改善を行い、市の承諾を得るものとする。

なお、市は、事業者が行ったセルフモニタリングの結果を、市が行うモニタリングに活用することができるものとする。

(3) 市が行うモニタリングへの協力義務

市は、事業者の実施する業務について、事業期間中、事業者に事前に通知したうえで、事業者に対して説明を求め、又はその業務遂行の状況を立会いのうえ、確認することができる。事業者は、当該説明及び確認の実施につき市に対して最大限の協力を行うものとする。なお、当該説明又は確認の結果、事業者による業務遂行の状況が、事業者の提案水準に達成していないことが判明した場合、市は事業者に対してその是正を指導するものとし、事業者は随時、対応状況を市に対して報告しなければならない。市は、説明要求及び説明の実施、立会いの実施を理由として、事業者の実施する業務の全部又は一部について、何らの責任を負担するものではない。

(4) その他必要な措置を行う義務

事業者は、上記に定める義務だけでなく、必要に応じて本事業契約等の履行を円滑に行うために必要となる措置を行うものとする。

2 モニタリングの方法等

2. 1 モニタリングの区分

市が行うモニタリングは、事業期間中に定期的又は随時実施する、以下のモニタリングとする。

【モニタリングの区分】

対象		実施区分
設計、新図書館開館準備業務、運営・維持管理業務に係るモニタリング	日常モニタリング	・市は、事業者が作成する業務記録等を開覧し、又は提出を求めて検討するほか、モニタリング計画書で定める方法により日常的に各業務の実施状況を確認、評価する。
	定期モニタリング	・市は、事業者が作成する月次報告書、四半期報告書及び年度報告書を開覧し、又は提出を求めて検討するほか、モニタリング計画書で定める方法により定期的に各業務の実施状況を確認、評価する。
	随時モニタリング	・市は、必要に応じて、施設巡回、業務監視、事業者に対する説明の要求、立会い等の請求及び市場動向調査を行い、各業務の実施状況を随時確認、評価する。
財務モニタリング		・市は事業者の決算期毎に、事業者の経営の安全性について、事業者から提出された実施計画書、財務書類をもとに財務状況を確認、評価する。

2. 2 モニタリングの手法

市は、モニタリングを、次の2つの手法のいずれか、又は両方により実施するものとする。

【モニタリングの手法】

対象	内容	実施区分
書類モニタリング	事業者から定期的に提出される月次報告書、四半期報告書、年度報告書、その他業務実施状況に関する書類、財務書類等の各種書類と、業務計画書、実施計画書、事業者提案書類、本事業契約等、その他業務水準を規定する書類との整合性を確認し、業務水準の達成を確認することで行う。	△日常 ○定期 △随時 ○財務
実地モニタリング	業務水準の達成状況や各種書類の正確性を確認するために、必要に応じて、業務の現場に赴いてヒアリングや現場確認等により行う。	△日常 △定期 △随時 △財務

(○:必ず実施する、△:必要に応じて実施する)

2. 3 モニタリング項目

市は、事業者の遂行する業務が業務水準を達成しているかどうかを確認するためのモニタリング項目として、【巻末別表1】に記載する項目を定める。

各モニタリング項目については、その重要度を勘案し、以下に示す区分を設けるものとする。業務水準の未達成が確認された場合には、この区分に応じて、後述するペナルティポイントを付すものとする。

- ・S：利用者の安全や利便性、本事業の継続性、事業目的、甲乙の信頼に対して、致命的な影響を及ぼす可能性のある事項
- ・A：利用者の安全や利便性、本事業の継続性、事業目的、甲乙の信頼に対して、極めて重大な影響を及ぼす可能性のある事項
- ・B：利用者の安全や利便性、本事業の継続性、事業目的、甲乙の信頼に対して、重大な影響を及ぼす可能性のある事項
- ・C：現時点では影響が比較的軽微であるが、放置できない事項
- ・－：モニタリングの対象として甲に報告する義務はあるが、未達成であっても乙へのペナルティを課さない項目

2. 4 ペナルティポイント

(1) モニタリング評価基準

市は、事業者の遂行する業務が業務水準を達成しているかどうかを確認した結果、以下の区分で評価を行い、各モニタリング項目の区分に従って、ペナルティポイントを付すものとする。

なお、評価にあたっては、【巻末別表2】に示す、各モニタリング項目の判断根拠を参照して行うものとする。

【モニタリング評価基準 ～ペナルティポイント付与基準～】

評価	区分			
	S	A	B	C
○	0	0	0	0
△	2	1	0	0
×	4	2	1	0.5

- ・○：問題の無い水準。
- ・△：不備はあったが、業務遂行への影響が極めて軽微である場合。また、原因究明、改善策も適切に行われている。
- ・×：重大なミスもしくは傾向的発生で看過できない状況。是正勧告の対象。

(2) ペナルティポイントの算出

モニタリング項目が未達成の場合、未達成であるモニタリング項目ごとにペナルティポイントが半期（毎年4月1日から9月30日までの前半期及び10月1日から翌年の3月31日までの後半期）にわたり加算され、尼崎市は、ペナルティポイントに応じて事業者に対して対応措置をとる。

ペナルティポイントは半期の間にはわたって累積されるが、半期終了時には、是正されたモニタリング項目に対応するペナルティポイントはリセットされる。但し、是正されていないモニタリング項目のペナルティポイントは翌四半期に持ち越される。（すなわち、当該半期のペナルティポイントとして加算される）。

また、1年以内に同じモニタリング項目が未達成となった場合には、該当するペナルティポイントの2倍の点数（通常の場合に加算される点数も含む）が加算される。

例：同一のモニタリング項目違反（ペナルティポイント2点とする）が、同一半期に2回生じた場合のペナルティポイント
 （1回目：2点）＋（2回目：4点）＝6点

[参考 ペナルティポイントの算出例]

		上期(●年度4月～9月)	下期(●年度10月～3月)
未達成の内容	Sランクで“×”評価(4点)	当該事項が1回発生(是正完了) 【半期ポイント:4点】	
	Sランクで“△”評価(2点)	当該事項が同一項目において2回発生(是正完了) 【半期ポイント:2+4=6点】	当該事項が1回発生(是正完了) 【半期ポイント:2点】
	Aランクで“×”評価(2点)	当該事項が1回発生(★是正がされていないまま半期終了) 【半期ポイント:2点】	★持ち越し 【半期ポイント:2点】
	Aランクで“△”評価(1点)		当該事項が1回発生(是正完了) 【半期ポイント:4点】
	Bランクで“×”評価(1点)	当該事項が同一項目において3回発生(是正完了) 【半期ポイント:1+2+2=5点】	
	Cランクで“×”評価(0.5点)		当該事項が1回発生(是正完了) 【半期ポイント:0.5点】
当該半期の累積ポイント		4+6+2+5 =17点	2+2+4+0.5 =8.5点

(3) ペナルティポイントによる罰則金の算定

市は、毎半期末時点におけるペナルティポイントの累積値に応じて、罰則金算定の基礎となる対価に対して下記に定める割合の罰則金を事業者を求めるものとする。

または、ペナルティポイントの累積値が41点以上の場合は、下記の定める罰則金の支払いを求めるとともに、契約の解除を行うことができる。

【ペナルティポイントに応じた措置内容】

ペナルティポイントの半期累積値	ペナルティポイントに応じた措置内容
0点～20点	0%（本事業への影響は極めて軽微とみなし、罰則金は発生しない）
21点～30点	ペナルティポイント1点につき、0.2%の罰則金支払い。 （例：30点の場合、6%の罰則金支払い）
31点～40点	ペナルティポイント1点につき、0.4%の罰則金支払い。 （例：40点の場合、16%の罰則金支払い）
41点～60点	ペナルティポイント1点につき、0.6%の罰則金支払い。 （例：60点の場合、36%の罰則金支払い） 及び特に悪質な場合には契約解除。
61点～100点	点数にかかわらず40%の罰則金支払い。 及び契約解除。

【罰則金算定の基礎となる対価】

設計業務部分	設計にかかる対価半期相当分 〇〇〇円
新図書館開館準備等業務部分	新図書館開館準備等業務にかかる対価半期相当分 〇〇〇円
指定管理者による管理運営に関する業務部分	各事業年度の指定管理協定で定める指定管理料半期相当分 〇〇〇円

2. 5 モニタリング実施時の指摘事項

市は、モニタリングを実施した際に、指摘事項を発見した場合には、次の3つに区分して、「モニタリング記録」（様式1）に記録する。指摘事項の内容に応じて、「モニタリング結果・是正結果確認通知書」（様式2）を作成し、事業者に通知する。

市は、モニタリングの結果を、原則として四半期毎に事業者に通知する。なお、指摘事項の有無に関わらず、「モニタリング結果・是正結果確認通知書」（様式2）を用いて事業者に通知するものとする。その際、「△」評価以下の項目については、その判定根拠を明示するものとする。また、是正勧告を伴う場合は、事前に事業者に対して事情説明の機会を与えるものとする。

【モニタリング実施時の指摘事項】

指摘事項	内容
指導事項	<p>下記には当てはまらないが、業務の効率的、効果的な遂行のために、軽微な修正や調整が必要と市が判断した事項については、“指導事項”として「モニタリング記録」に記録し、対応方法について市、事業者で協議を行う。また、市、事業者は関係者の意見を求めることができる。</p> <p>指導事項の指摘は、減額ポイントの加算対象とはならない。ただし、市は指導事項について、改めて改善事項、是正事項として指摘することがある。</p>
改善事項	<p>市は、モニタリングの際に業務水準の未達成事項又は明らかな支障を発見した場合には、“改善事項”として「モニタリング記録」に記録し、事業者に改善を求めるとともに、対応方法について市、事業者で協議を行う。また、市及び事業者は関係者の意見を求めることができる。</p> <p>改善事項が発生した場合には、市は減額ポイントの加算を行うことができる。（「モニタリング評価基準」における評価が「△」に相当するケース）</p>
是正事項	<p>市は、業務水準の未達成事項のうち明らかに重大な支障を発見した場合には、“是正事項”として「モニタリング記録」に記録し、是正勧告を行う旨を事業者に通知する。また、市及び事業者は関係者の意見を求めることができる。</p> <p>是正事項が発生した場合には、市は減額ポイントの加算を行うことができる。（「モニタリング評価基準」における評価が「×」に相当するケース）</p>

2. 6 是正勧告

市は、モニタリングの結果、是正事項に該当する業務水準未達成事項がある場合には、事業者に説明をする機会を設け、是正期間を示した上で、是正を勧告する。

事業者は、是正勧告を受けた日から1週間以内に業務是正計画書を作成して尼崎市に提出し、定められた是正期間内に改善しなくてはならない。なお、業務是正計画書には、少なくとも業務是正の目的、現状、是正内容、是正方法、スケジュールを明記する。

2. 7 モニタリングの年間スケジュール

市が行うモニタリングは、概ね次のスケジュールに従って実施するものとする。(以下は、指定管理者による管理運営のケースの例示であり、設計業務・新図書館開館準備等業務に関しては、別途協議の上設定する。)

なお、市と事業者がモニタリングの内容・結果について定期的に協議する会議は、原則として四半期報告書が提出される時点で開催するものとする。ただし、月次報告書におけるモニタリングの結果により、緊急を要する場合には、随時会議を開催するものとする。

【年間スケジュール】

対象月	事業者の提出書類	提出時期	モニタリング実施時期	モニタリング対象 (定期実施のもの)
4月	・月次報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期
	・年度報告書 (四半期報告書の内容を含む)	翌月 30 日まで	受領後 14 日以内	定期
5月	・月次報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期
6月	・月次報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期
	・財務書類	月末まで	提出後速やかに実施	財務
7月	・月次報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期
	・四半期報告書	翌月 20 日まで	受領後 14 日以内	定期
8月	・月次報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期
9月	・月次報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期
10月	・月次報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期
	・四半期報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期
11月	・月次報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期
12月	・月次報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期
1月	・月次報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期
	・四半期報告書	翌月 20 日まで	受領後 14 日以内	定期
2月	・月次報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期
	・実施計画書	月末まで	同月末までに市の確認が必要	定期、財務
3月	・月次報告書	翌月 10 日まで	受領後 14 日以内	定期

※「対象月」はモニタリングの対象となる月を指す。

※モニタリング対象のうち、「定期」は定期モニタリングを指し、「財務」は財務モニタリングを指す。

※上記事項はいずれも、適宜、日常モニタリング、随時モニタリングの対象となる。

3 モニタリングの実施手順

3. 1 運営・維持管理業務モニタリングの実施手順

(1) モニタリングの方法

市は、運営・維持管理業務に係るモニタリングとして、必要に応じて以下の方法によるモニタリングを行うものとする。

- ①書類検査によるモニタリング
- ②実地検査によるモニタリング
- ③随時に行うモニタリング

(2) 書類検査によるモニタリングの方法

書類検査によるモニタリングは、原則として、以下の方法によって行うものとする。

項目	手順	関連文書・記録
実施計画書の提出と確認	<input type="checkbox"/> 事業者は毎年、2月末日までに翌年度の業務実施計画を記載した実施計画書を市に提出し、市の確認を得るものとする。 <input type="checkbox"/> 市は、実施計画書が業務計画書や事業者提案書類等で定める業務水準(業務水準)を満たしていることを確認する。	市による確認・指摘事項を随時、文書として記録し、事業者に提示する。
月次報告書の提出と確認	<input type="checkbox"/> 事業者は毎月の業務を実施した後、翌月 10 日までに月次報告書を提出する。 <input type="checkbox"/> 市は、維持管理業務計画書及び年度業務計画書をもとに、月次報告書に記載の内容が業務水準(業務水準)を満たしていることを確認する。	モニタリング結果について、「様式1 モニタリング記録」に記載し、「様式2 モニタリング結果通知書」にて事業者に通知する。
四半期報告書及び年度報告書の提出と確認	<input type="checkbox"/> 事業者は各四半期満了後、翌月 20 日までに四半期報告書を、また第四四半期の満了後、翌月 30 日までに年度報告書をそれぞれ提出する。 <input type="checkbox"/> 市は、業務計画書及び実施計画書をもとに、四半期報告書及び年度報告書に記載の内容が業務水準(業務水準)を満たしていることを確認する。	モニタリング結果について、「様式1 モニタリング記録」に記載し、「様式2 モニタリング結果通知書」にて事業者に通知する。

(3) 実地検査によるモニタリングの方法

市は、書類検査の結果、必要と認める場合には、業務実施場所において、月次報告書、四半期報告書又は年度報告書に記載された内容が業務水準(業務水準)を満たしていることを確認することができる。この際、市は事業者に対して業務の実施状況について、

実地確認による説明を求めることができるものとし、事業者は説明する義務を負うものとする。

(4) 随時に行うモニタリングの方法

市は、利用者の苦情等により必要と認めるときは、随時、事業者に対して書類検査によるモニタリング又は実地検査によるモニタリングを行うことができる。この際、市は事業者に対して業務の実施状況について、書類の提出若しくは実地確認による説明を求めることができるものとし、事業者は説明する義務を負うものとする。

3. 2 財務モニタリングの実施手順

(1) 財務モニタリングの方法

事業者は、市に、当該年度の収支計画等を記載した実施計画書、及び財務書類を提出し、市はこれを確認するものとする。

(2) 財務モニタリングの具体的な方法

財務モニタリングの具体的な方法は、以下のとおりである。

項目	手順	関連文書・記録
実施計画書の提出 (収支計画を含む)	<input type="checkbox"/> 事業者は、当該事業年度の収支計画を含む実施計画書を当該事業年度開始 1 箇月前までに提出し、市の確認を得るものとする。 <input type="checkbox"/> 市は、実施計画書と、業務計画書や事業者提案書類等における業務実施水準や収支計画とを比較検討し、問題がないか確認を行う。	市による確認・指摘事項を随時、文書として記録し、事業者に提示する。
財務書類の提出	<input type="checkbox"/> 事業者は、当該事業年度終了後 3 箇月以内に、当該年度の財務書類を提出し、市の確認を得るものとする。 <input type="checkbox"/> 市は、事業者が提出した財務書類と、実施計画書、業務計画書、事業者提案書類等とを比較検討し、問題がないか確認を行う。	市による確認・指摘事項を随時文書として記録し、事業者に提示する。

(3) 事業者の説明義務

市は、提出された書類と財務モニタリングの基準との間に差異がある場合には、差異の理由について、事業者に説明を求めることができるものとし、事業者はこれに対して説明する義務を負うものとする。

(4) 改善措置

市による財務モニタリングの結果、事業の安定性、継続性に疑義が認められる場合には、市は事業者に対して財務状況の改善を勧告するものとする。この際、事業者は、事業の安定性、継続性を確保するために必要な改善措置を行うものとする。

4 その他

4. 1 設計業務及び新図書館開館準備等業務成果物の引渡し時のモニタリング

設計業務及び新図書館開館準備等業務成果物の引渡し時のモニタリングは、本事業契約等に定める検査等として行うものとする。また、事業期間終了時におけるモニタリング（次期事業者への引継ぎ水準等の確認等）の方法等は、事業期間終了の3箇月前までに、市と事業者で協議の上、市が定めるものとする。

4. 2 モニタリング計画書に関する文書、記録等

モニタリング計画書に関連する記録等には、以下のものがある。

様式1 モニタリング記録

様式2 モニタリング結果・是正結果確認通知書

【巻末別表1】 モニタリング項目

＜新図書館等運営業務に関するモニタリング項目＞

項目	モニタリング内容	区分	事業者 管理 No
①利用者数	・事業者提案による想定利用者数が確保されている (実際の利用者数/想定利用者数の比率により評価)	—	
②広報・マーケティング	・事業者提案と同等の、施設魅力向上に向けた施設のPR・広報が実施されている	A	
	・利用者特性・ニーズを把握している	B	
	・利用者の意見を把握し、業務改善、営業企画の効率化、集客力の向上等に努めている	B	
	・大井戸公園との連携した一体的なプロモーション、サービス提供が企画・実施されている	B	
③運営管理	・予定の営業時間・営業日数が守られている	A	
	・事業者提案に基づく運営体制が確保されている	B	
	・来館者の利用状況の状況等の情報を把握し、安全かつ快適な運営管理状態が確保されている	A	
④地域連携	・近隣施設、市内の関連公共施設等のサービスとの連携が行われている	B	
⑤クレーム	・利用者及び住民等からのクレームに適切に対応している	A	
	・正当なクレームに対しては、再発を防ぐための措置がとられている	A	
⑥トラブル・事故等	・利用者や従業員、近隣住民の人命や身体の安全確保が可能な体制が構築されており、トラブル・事故発生が防止されている	S	
	・トラブル・事故等が発生した場合に、適切な対応(迅速な復旧措置、二次災害防止措置、関係機関への連絡調整等)が可能な体制が構築されている	A	
	・トラブル・事故等の発生後、原因把握、措置内容等を正確に記録し、再発防止に努めている	A	
	・盗難等の犯罪を防ぐため、適切な対応がなされている	A	
⑦法令遵守/ソフトウェア	・運営業務等に関する法令を遵守している	A	
	・個人情報管理等が徹底している	A	
⑧モニタリング対応	・是正勧告に対し、適正な改善がなされている	A	
⑨報告	・月次報告書等における日常の記録、報告が、正確に遅滞なく行われている	A	
	・記録等が適切に保管されている	B	
	・虚偽の記載がされていない	S	
⑩社員教育	・研修等の社員教育・人材育成が計画通り実施されている	C	

<新図書館等維持管理業務に関するモニタリング項目>

項目	モニタリング項目	区分	事業者 管理 No
①建物	・要求水準書等で定められた所用の性能及び機能を保っている	A	
	・維持管理計画にもとづき、適切な修繕・検査・点検を行う	A	
	・漏水、変形、損傷、摩耗、さび等により、日常の使用に支障をきたさない	A	
②設備	・要求水準書等で定められた所用の性能及び機能を保つ	A	
	・維持管理計画にもとづき、適切な修繕・検査・点検を行う	A	
	・漏水、変形、損傷、摩耗、さび、故障等により、日常の使用に支障をきたさない	A	
③外構	・外構設備・舗装材等の破損等に迅速に対応し、利用者の安全を確保している	B	
	・植栽や工作物に対する適切な維持管理により、近隣に悪影響を及ぼさない	A	
④清掃	・適切な日常清掃により、心地よく衛生的な環境が保たれている	B	
⑤防犯	・無許可立ち入りの制限、施設の戸締まり、鍵の管理等の防犯対策を適切に実施している	A	
	・不審物、不審者に対しては、警察への通報等の適切な処置をとる	A	
⑥防災	・防災機器、避難経路を適切に確保し、正確に表示する	S	
	・事故・火災等が発生した場合、あるいは発生のおそれがある場合には初期措置を講じ、関係機関に通報する	S	
	・事故・火災等に備えた防災計画を策定し、適宜更新する	S	
⑦法令遵守	・定期点検、防火管理者、避難訓練など、維持管理業務等に関する法令等で定められた義務や基準を遵守している	S	
⑧モニタリング 対応	・是正勧告に対し、適正な改善がなされている	A	
⑨報告	・修繕、検査等の記録・報告が、正確に遅滞なく行われている	A	
	・図面、記録等が適切に保管されている	B	
	・虚偽の記載がされていない	S	

【巻末別表2】各モニタリング項目ごとの判断根拠

- ※ 下記は、代表的なモニタリング項目において、「△」または「×」の評価を行う際の考え方を例示したものであり、この考え方を参考に評価を行うものとする。
- ※ 実際の評価においては、指摘事項の重大性や社会的影響、個別要因なども考慮に入れた評価を行うものとする。

【A:業務実施状況の定性的な評価に係るモニタリング項目 ～運営関連】

■項目例：・事業者提案と同等の、施設魅力向上に向けたPR・広報が実施されている

↓

- △：業務計画書及び実施計画書に記載されたPR・広報業務について、業務の一部が実施されていないなど、PR・広報の方法や情報量などに問題があり、利用者や関連事業者への情報発信等が不足している。
- ×：業務計画書及び実施計画書に記載されたPR・広報業務について、ほとんど実施されない状態が続いており、当該業務に係る費用も計上されていない。

【B:業務実施状況の定性的な評価に係るモニタリング項目 ～施設・設備・園地管理関連】

■項目例：・維持管理計画にもとづき、適切な修繕・検査・点検を行う

↓

- △：業務計画書及び実施計画書に記載された維持管理業務について、業務の一部が実施されていない、点検漏れが発生するなど、不十分な点が見られる。結果として、利用者への大きな影響は出ていないものの、施設・設備・園地において適切な保全が図られないことに起因する不具合等が発生している。（ただし、業務の効率化等を図ることが可能な修繕・点検などにおいて、品質水準が確保される限りは、計画された作業頻度よりも少なくなることを自体をマイナス評価とはしない。）
- ×：業務計画書及び実施計画書に記載された維持管理業務について、業務が適切に実施されておらず、維持管理業務のマネジメント・チェック体制にも問題がある。結果として、施設・設備・園地において適切な保全が図られないことに起因する不具合等が連続的に発生し、一部施設が利用できないなどサービス提供面で利用者への影響が生じている。

【C:業務実施状況の定量的な評価に係るモニタリング項目 （一定基準があるもの）】

■項目例：・予定の営業時間・営業日数が守られている

↓

- △：業務計画書及び実施計画書に記載された営業時間・営業日数について、事業者の責に起因する事由（各種機器・設備の故障、運営体制上の問題発生等）により、遵守されない予ケースが同一四半期内に複数回発生している。ただし、短縮された営業時間や日数は限定的であり、利用者への影響も軽微と見なされる。（なお、天候等不可

抗力による営業時間・日数への影響はペナルティの対象とはならない。）

×：業務計画書及び実施計画書に記載された営業時間・営業日数について、事業者の責に起因する事由（各種機器・設備の故障、運営体制上の問題発生等）により、遵守されない事態が相当の期間（数日間程度）継続して発生しており、利用者への大きな影響が出ている。

※本項目については、現況施設の老朽化などを勘案して評価を行うものとする。特に、供用開始から年数を経るごとに、各種機器・設備の経年劣化による不具合等の発生確率が高まることが予想されるが、このような経年劣化に起因する故障に伴う営業時間・日数等への影響に関しては一義的に事業者の責任とはしない。（無論、事業者の通常維持管理業務が適正に行われていることが前提となる。）

【D:防災に係るモニタリング項目】

■項目例：

・利用者や従業員、近隣住民の人命や身体の安全確保が可能な体制が構築されており、事故発生が防止されている

↓

△：利用者等（個人）の責に起因する事由（利用ルールを守らない、立入禁止区域に侵入する等予見しにくい事由）によって事故やインシデント（※これはペナルティの対象外）が発生した後、再発防止のための適切な対策をとらなかったことにより、同様の事故が発生している。職員等の安全教育等が適切に行われていない。

×：事故防止のための基準等が遵守されていない状態が長期間継続している。事故発生の危険性を当然に予見できたにも関わらず、適切な対策をとらなかったことにより、重大な事故が発生した。

【E:法令遵守・コンプライアンス等に係るモニタリング項目】

■項目例：

・定期点検、防火管理者、避難訓練など、維持・管理業務等に関する法令等で定められた義務や基準を遵守している
・個人情報管理等が徹底している

↓

△：法令等で定められた基準に対する違反事項が確認された。ただし、当該違反事項については、事前に組織としての遵守徹底の取り組みが一定行われているにもかかわらず発生した職員個人の不注意によるものであるなど、事前に予見することが困難なものであり、当該違反事項による事業への影響も極めて軽微である。

×：法令等で定められた基準に対する重大な違反事項が確認された。また、過去に発生した違反事項と同様の違反事項が確認された。組織としての遵守徹底の取り組みや再発防止の活動などに不十分な面が見受けられ、事業への影響が懸念される。

【改訂履歴】

改訂日	改訂内容
令和〇年〇月〇日	○ ○○○
	○
	○