

豊中市外部活力導入  
モニタリングおよび評価の指針

豊中市都市経営部創造改革課

◆ 1. 本指針の位置づけと目的 .....	1
●位置づけ.....	1
●目的.....	1
◆ 2. 基本的な考え方.....	3
●指定管理者制度・外部委託等における市の責任 .....	3
●市として求められる取り組み.....	5
●「モニタリング」および「評価」とは.....	5
●モニタリングおよび評価で確認・検証すること .....	6
●過剰な作業と形式主義に陥ってはならない .....	7
◆ 3. 各論・モニタリングについて .....	8
●モニタリング事項の決定 .....	8
●モニタリング事項の分類 .....	8
●モニタリング実施の前提となるしくみの整備.....	10
●モニタリングの実施 .....	12
●結果対応.....	14
●モニタリング事項と評価基準表の対応例（指定管理者制度の場合） .....	16
●モニタリング事項の庁内共有 .....	25
◆ 4. 各論・年度評価について .....	26
●年度評価の実施.....	26
●事務事業・細事業としての進行管理のなかで評価を行う場合 .....	26
●評価方法.....	26
●評価基準表について .....	27
●評価基準表の例（指定管理者制度の場合） .....	28
●結果対応.....	32
◆ 5. 各論・評価委員会について.....	34
●評価委員会とは.....	34
●評価委員会による評価の対象および実施時期.....	34
●委員構成.....	34
●報酬.....	35
●評価方法.....	35
●市長への報告 .....	35
●結果対応.....	35
●第三者機関モニタリングへの評価委員会のしくみ準用 .....	35

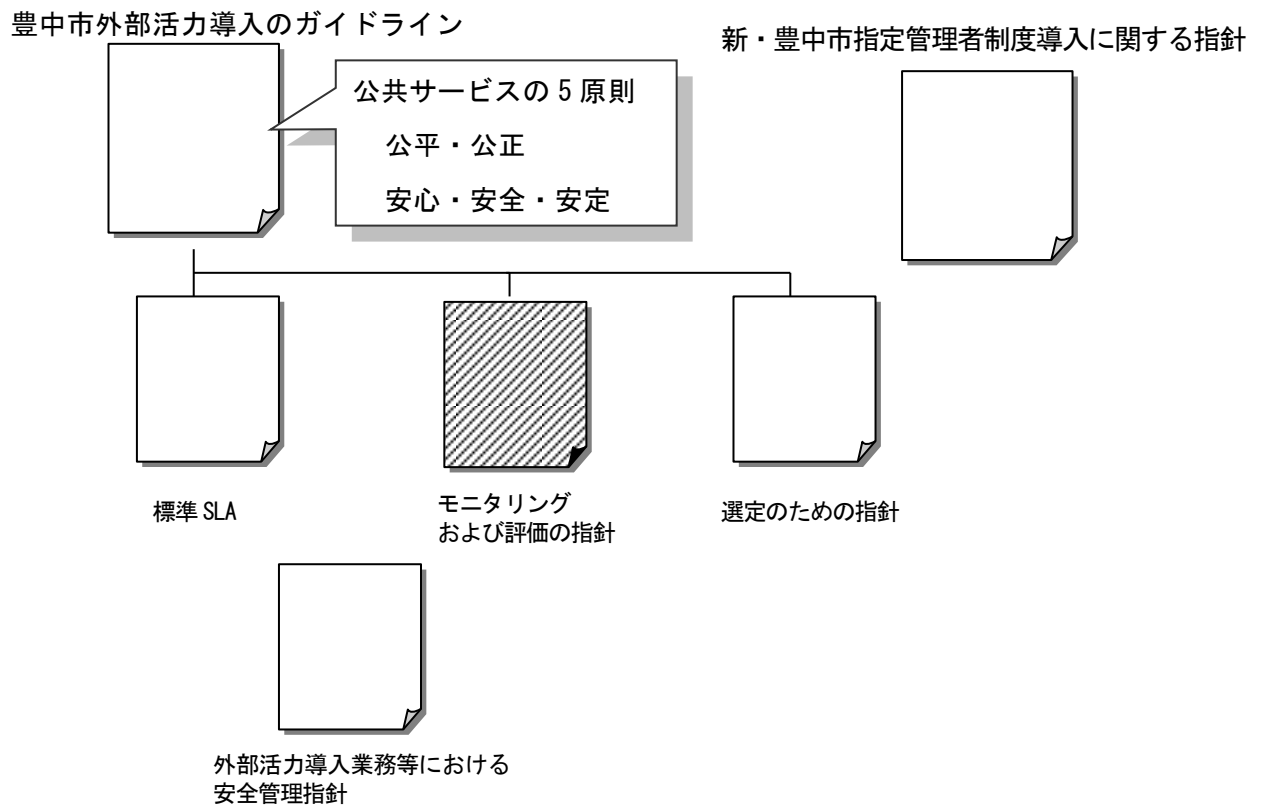
## ◆ 1. 本指針の位置づけと目的

### ●位置づけ

豊中市は、『豊中市外部活力導入のガイドライン』を平成20年（2008年）4月に策定し、外部活力導入に関わる基本的な考え方を整理しました。

同ガイドラインにおいては、公共サービスの5原則（公平・公正・安心・安全・安定の原則）を規定し、それを維持したうえでの外部活力導入を図るための基本となる様々な考え方を記載しています。

この『モニタリングおよび評価の指針』は、「モニタリング（および評価）」について、同ガイドラインの具体論部分を受け持つ位置づけとなります。



### ●目的

『豊中市外部活力導入のガイドライン』にもとづく考え方においては、直営か指定管理者制度・外部委託等かを問わず、「公共サービス」に対する基本認識は次のとおりとなります。

## 【基本認識】

直営か指定管理者制度・外部委託等かを問わず、公共サービスにおいては「公平」「公正」「安心」「安全」「安定」（公共サービスの5原則）が確保されていないといけない

さらに、指定管理者制度等の外部活力を導入した際の目的や、指定管理者等の外部主体を選定した際に評価のポイントとした事項、外部主体と協定や契約のなかで取り交わした事項が運営状況に適切に反映されなければ、サービスの質の面で想定した成果が得られないこととなります。したがって、このような事態が起こらないよう、外部活力導入後も注視し確認していく必要があります。

この確認行為が「モニタリング」であり「評価」です。現時点においても、指定管理者制度や外部委託を導入している所管部局においては、すでにそれぞれの必要性にもとづき、独自の基準でモニタリングや評価に相当する行為を行っていますが、より成果を挙げるために市の基準としての考え方を整理するものです。

今後、各所管部局は本指針にもとづき、そのサービスに適合した視点の追加や優先確認事項の設定等を行いながら、モニタリングおよび評価の流れを構築していくこととなります。

## ◆ 2. 基本的な考え方

### ● 指定管理者制度・外部委託等における市の責任

前章の●目的の【基本認識】において、指定管理者制度や外部委託等を導入しているサービスについても、公共サービスの5原則を確保しなければならないことを述べました。

この原則が損なわれる事態とは、例えば不正事件や事故の発生があります。また、必要とされるサービスについて、何らかの理由により意に相違して持続的な提供ができなくなることも、その事態に該当します。直営であれ、指定管理者制度等であれ、これらの事態の発生により市民の行政に対する信頼感が大きく損なわれます。それは、「新しい公共空間」を維持するために不可欠な市民・事業者等と行政の間の「信頼関係」が痛手を被るということでもあります。



これらの事態を防止するためには、単に「協定書・契約書で注意義務と責任を明記している」ことをもって良しとすることも、「指定管理者・委託業者に注意を喚起する」だけでも十分ではありません。

しかしながら、ともすればこれらの対応で十分だと思ってしまう感覚の背景には、指定管理者制度や外部委託等においては、責任の所在が外部主体に移行しており、市は当事者責任を負わないという考え方が潜んでいます。一度市として注意喚起したら、引き締め効果を維持するのは外部主体次第で、市の責任範囲ではないという考え方もうかがえます。しかし、これらの考え方は二つの意味で誤りといえます。

一つは、指定管理者制度においても、外部委託においても、サービス（事業）に関する市の責任は存在するということです。外部委託の場合、当該サービス（事業）全体の執行責任は市にあります。指定管理者制度については、当該施

設の維持管理・事業運営に関して相当な権限が指定管理者に委任されていますが、市が施設設置者として、指定管理者を指定し管理運営をさせている主体であることの責任は同様に重いものです。事故の責任所在等を巡って係争中の事案もあり、厳密には議論の余地があるにせよ、市に当事者としての責任が存在しないという考えが誤りということができます。

もう一つは、事故発生時等の責任の所在論がどうあれ、市には公共サービスに対して「公平」「公正」「安心」「安全」「安定」の恒常的な維持にどれだけ努力を払い、効果を挙げているかが問われるということです。

ありがちな防止策の例；

「協定書・契約書で注意義務と責任を明記している」

「指定管理者・委託業者に注意を喚起する」

- 書いたから・伝えたからあとは指定管理者・委託業者の責任か？
- 恒常的な効果が確保されているか？

責任の所在論に留まらず、市として「公平」「公正」「安心」「安全」「安定」の恒常的な維持にどれだけ努力を払い、効果を挙げているかが問われる

●市として求められる取り組み

それでは、市としてはどのような取り組みをすればよいかということになります。指定管理者制度（公の施設の管理運営）を例にとれば、次の表のような事項が挙げられます。

	取り組みの性格	具体的な取り組み
市独自で行うべきこと	設置者責任の発揮	●施設・設備の点検フローの構築
	管理者責任の発揮	●担当者の能力向上の取り組み
外部主体との関係性のなかで行うべきこと	事前評価	●選定時における適正な審査基準での選定
	導入に向けての条件整備	●協定書・契約書＋各種取り決め ●マニュアルの整備と共有
	運営中の確認・改善	●モニタリング ●定例運営会議の実施
	事後評価	●年度評価 ●評価委員会

これらの考え方を整理することに関しては、「事前評価」については『選定のための指針』において受け持ち、「導入に向けての条件整備」については『標準SLA』において受け持つこととなります。本指針は、「運営中の確認・改善」と「事後評価」の考え方を整理していくこととします。

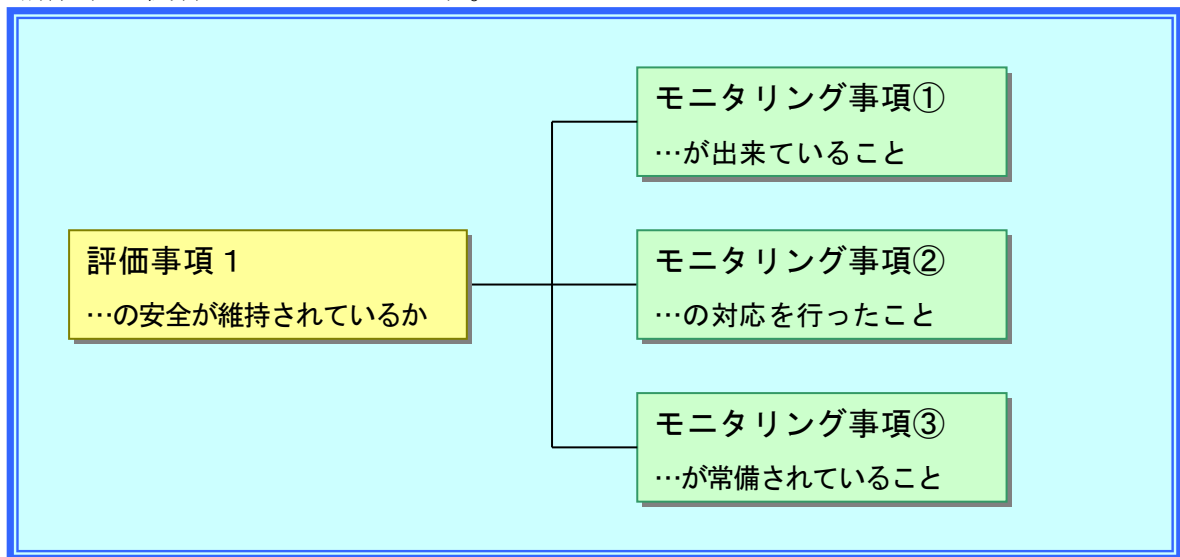
●「モニタリング」および「評価」とは

本指針において「モニタリング」「評価」とは、次のような行為とします。

- 「モニタリング」…正常な運営状況が保たれているか定期および随時に確認する行為
- 「評価」…年度その他一定期間における運営状況について、成果指標の達成度等をふまえながら、複数の視点毎に結果を検証する行為

これで見るとわかるように、定期・随時にモニタリングし、必要に応じその結果をフィードバックしてきたことの集大成が、年度等における評価につながっていくのであり、モニタリングを行うべき事項は評価を行う事項の詳細部分

を構成する関係にあるといえます。



●モニタリングおよび評価で確認・検証すること

では、モニタリングおよび評価において何を確認し検証するかという問題があります。具体的な項目の基準は後述しますが、考え方としては以下の表のように整理できます<sup>1</sup>。

	モニタリングおよび評価の方向性	モニタリング・評価事項拾い出しの視点
1	「公平」「公正」「安心」「安全」「安定」の堅持を確認・検証	・公平・公正・安全・安心・安定がそれぞれ堅持されているかをチェックする項目
2	外部活力を導入した目的が果たしているかの確認・検証	・サービスの質の維持向上 (→4) ・その他の目的も併せて導入を図った場合は、各目的に沿ったチェック項目
3	その外部主体を選定した理由となる事項が維持されているかの確認・検証	・提案内容が真に実施されているか ・総合評価等で選定した場合は、選定時とその評価は変わらないか
4	契約等で取り決めた内容が遵守されているかの確認・検証	・KPI (重要業績評価指標) ・SLA (サービス・レベル・アグリーメント) を取り交わしている場合はその各合意事項 ・その他の仕様の遵守状況

<sup>1</sup> 『豊中市外部活力導入のガイドライン』の「モニタリング事項」の項に掲載の表を、新たに「評価」における検証事項も同じ考え方で整理できるものとして修正して作表した。



また、別の角度から確認・検証事項を考えると、例えば「施設管理の安全が保たれている」という事項は、「たまたま当該期間に無事故であった」からではなく、「安全が保たれるべくして保たれている」ことをもって、確認・検証されなければなりません。言葉を換えれば、結果として表層に現れていることだけを確認して終わるのではなく、そこに至るプロセスやさらにプロセスを支えるしくみの有無までを確認するのがモニタリングおよび評価であるといえます。

- プロセス自体を確認・検証する
- 適正なプロセスを確保するしくみについて確認・検証する

### ●過剰な作業と形式主義に陥ってはならない

モニタリングおよび評価を意義のあるものとするためには、モニタリングや評価という行為自体を目的化することなく、あくまでも公共サービスの適正な運営の維持に向けた成果を挙げることを念頭に取り組む必要があります。

しかしながら、モニタリングや評価を実施していることが外部に対する説明責任となる性格上、どうしても実施自体をまず目的化する発想になり、次には指定管理者等の外部主体に事細かな報告を指示するといった傾向に陥りやすいといえます。これが行き着く先は、「過剰な作業」と「形式主義」です。

あくまでも、モニタリングおよび評価は成果志向で行わなければなりません。そのための具体的な方策は、次章以降で記載していきます。

### ◆ 3. 各論・モニタリングについて

本章では、モニタリングについて確認すべき事項、結果対応などを記述します。

#### ●モニタリング対象案件

指針の対象となる外部活力導入案件は、市が委託等する案件のうち下記の案件を対象とします。

区分	対象案件
●指定管理制度導入業務	すべての業務
●PFI制度活用業務	※PFI制度活用業務において履行状況・サービスの質の評価手法を別に確立する場合は除く。
●外部委託	すべての業務 ※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、コンサルティング契約、測量および建設コンサルタント委託契約、法令で契約の相手方が定められている契約、個別に履行状況・サービスの質の評価手法が確立している業務、恒常的でないもの等は除く。

#### ●モニタリング事項の決定

まず、当該サービスにおいてモニタリングすべき事項を決定しなければなりません。モニタリング事項の拾い出しには、前章「●モニタリングおよび評価で確認・検証すること」の項で記載した視点にもとづき、個々のサービスにおいて必要な確認事項をリストアップしていきます。

このとき、例えばその外部主体を選定した際に、公募型プロポーザル方式等で詳細な審査基準表を作成して選定したような例では、「その外部主体を選定した理由となる事項が維持されているかの確認・検証」という視点から出発して、選定時の審査基準表を基礎にモニタリング事項を拾い出し、適宜他の視点による補完を行う方法が合理的といえます。

#### ●モニタリング事項の分類

前章において、モニタリングする事項は、評価を行う事項の詳細部分を構成するという考え方を示しました。

したがって、あるサービスについて評価すべきポイント毎にモニタリングすべき事項を列挙していくと、細分化されて多種多様なものが挙がってくる

こととなります。

そこで、モニタリング事項をいくつかの視点で分類することによって整理し、モニタリング作業を効率的に行う必要が出てきます。

本指針では、次の考え方でモニタリング事項を分類することとします。

- **実施周期**

モニタリングすべき事項の性質によって、例えば毎日確認しなければ安心安全が保てないようなものから、年度に1回程度の確認を行うことで目的が果たせるものまで、適切な実施周期は様々です。実施周期のめりはりをつけて、モニタリングが必要以上に膨大な作業と化さないように整理します。

- ①日に複数回
- ②日次
- ③隔日
- ④月次
- ⑤隔月
- ⑥年次
- ⑦隔年
- ⑧随時（不定期）

- **実施主体**

誰がモニタリングを実施するのかによっても、いくつか分類が考えられます。以下のうち、外部主体が自らモニタリングした場合は、報告書類等にもとづき市が改めてその結果を確認する必要があります。

また、外部主体自らのモニタリングにおいては、結果・状況の確認報告に留まる事項であっても、同じ事項を市が一定周期を置いて二重モニタリングし、その際に当該事項を裏付けるしくみ・能力まで掘り下げて確認するというように、実施主体によって確認レベルを変えることが考えられます。

- ①外部主体（外部主体自身が確認した事項を報告）
- ②市
- ③第三者機関
- ④市民

- **確認方法**

何にもとづいて確認するかによっても分類できます。

- ①報告書類
- ②各種データ（①によらないもの）
- ③ヒアリング
- ④現場確認

- **モニタリングレベル**

モニタリング事項においては、当然のこととして最低限できていなければならない履行状況の確認といったレベルから、加点点評価的に高く評価すべき事項のレベルまで、様々なものが考えられます。本指針では、次の3種のレベルに分類することとします。

- ①**履行状況の確認**

仕様書に示している事項の履行状況など基本的な事項の確認です。

- ②**しくみ・能力の確認**

履行状況の確認は基本的な事項ですが、履行できているか／履行できていないかというチェックだけでは、恒常的に正常な運営が保たれるかどうかの確認はできません。したがって、様々な視点において、「能力・しくみ」を確認するレベルまでのモニタリングを行う必要があります。

- ③**より高い評価につながる事項の確認**

外部主体の努力によって、正常な運営状況というレベルに留まらない、より高い価値を生んでいるような場合、これも正当に評価する必要があります。

- **モニタリング実施の前提となるしくみの整備**

モニタリングを実施するには、前提となるしくみが必要となります。それらを外部主体との協議のなかで定め、協定書・契約書や SLA に記載することによって、明文化されたしくみとして確立させることとします。

それらのしくみとしては、次のものがあります。

- **モニタリング事項の共有**

モニタリング事項を決定したら外部主体と共有し、それぞれの事項の配点数と●**結果対応**への反映について SLA 等に記載します。

- **事業報告書**

指定管理者制度においては、指定管理者による毎年度の事業報告書の提出が

法で定められた要件<sup>2</sup>となっていますが、原則として、外部委託等においてもこれに準じて、外部主体による事業報告書の提出を契約書や SLA に記載して制度化するものとします。この事業報告書の内容が、年次のモニタリング事項や後述する年度評価、評価委員会による評価の基礎となります。

この際の報告内容については、外部委託等の規模や性質によってモニタリングすべき事項も変わってくることから、当該サービスにおける年次のモニタリング事項に合わせて簡素な内容から精緻な内容まで、各々適切に設定するものとします。

- **月次報告書**

月次のモニタリング事項の確認のため、報告が必要な内容は外部主体からの報告書の提出を求めます。協定書・契約書や SLA において制度化することは同様です。ここにおいても、モニタリングのために必要な報告内容のみとし、不必要に多岐にわたる内容を求めないものとします。

- **事故報告書**

正常な運営から外れて何らかの事故が起こった際、外部主体からの事故報告書の提出を求めます。「事故」の考え方は、実際に人身や施設・設備等の損害となって現れなかったものも含め、正常な運営から逸脱した事象が起こった場合とします。事故報告書の内容としては、おおよそ次の内容が挙げられます。

①事故発生年月日・時刻

②事故内容

③事故発生直後の対応

④事故原因の分析

⑤今後における防止策

- **通報窓口制度**

事故やサービスの質の低下など、何らかの不適切な事象があるにも関わらず、

---

<sup>2</sup> 地方自治法第 244 条の 2 第 7 項「指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない」

把握不十分等の理由で外部主体の組織を通じて報告されておらず、したがって市も把握できていない場合、個々の従事者や利用者、市民など個人からの通報を所管部局が直接受け付けることを、協定書・契約書や SLA に記載して制度化します。また、この旨を掲示などにより、従事者や利用者に周知することとします。

- **定例運営会議**

前記のようなしくみを、外部主体に対する管理監督あるいは牽制のしくみとばかり捉えることは適当ではありません。基本的には、外部主体と市は対等のパートナーであり、何か不都合や困難が生じた場合は協働してこれを乗り越えるというのが本来のあり方です。その意味で、定例運営会議を制度化し、課題共有と解決の場を確保することとします。

- **公表原則**

指定管理者制度については、事業報告書は市のホームページにおいて公表するものとします。<sup>3</sup>通報窓口における通報についても、それが市からの改善勧告などの具体的な行為につながった場合、その段階で一連の事実関係を公表することを原則とします。

- **モニタリングの実施**

実際にモニタリングを実施する際には、モニタリングする事項の実施主体や実施周期によって、それぞれふさわしい方法があります。その方法の標準的なものを整理すると、概ね次の表のようになると考えられます。

---

<sup>3</sup> 事業報告書のなかに、その年度の月次報告書や事故報告書における内容、定例運営会議において決まった重要な方針などは当然に盛り込まれているものとする。

【実施主体・実施周期の別によるモニタリングの標準的な方法】

実施主体 実施周期	外部主体	市	第三者機関	市民
日に複数回	データ確認 現場確認	現場確認 →チェックシート <sup>4</sup>	—	利用者・市民意見箱
日次～隔日	データ確認 現場確認	データ確認 現場確認 →チェックシート	—	利用者・市民意見箱
月次～隔月	データ確認 現場確認 →月次報告書	月次報告書確認 データ確認 ヒアリング 現場確認 →モニタリング事項 の評価 <sup>5</sup>	—	モニターレポート 利用者・市民意見箱
年次～隔年	データ確認 現場確認 →事業報告書	事業報告書確認 データ確認 ヒアリング 現場確認 →年度評価 <sup>6</sup>	事業報告書確認 データ確認 ヒアリング 現場確認 →評価委員会 <sup>7</sup> またはモニタリン グ事項の評価 市長への報告書	モニターレポート 利用者・市民意見箱
随時 (不定期)	データ確認 現場確認 →必要に応じ 事故報告書等	事故報告書確認 データ確認 ヒアリング 現場確認 →経過記録	事故報告書確認 データ確認 ヒアリング 現場確認 →モニタリング事項 の評価 市長への報告書	モニターレポート 利用者・市民意見箱

<sup>4</sup> モニタリング事項を一覧表化し、優れているか・履行できているか（普通）・履行できていないか（劣っている）等を簡便にチェックできる様式。

<sup>5</sup> その際モニタリングする事項について、各事項で3段階評価。

<sup>6</sup> 年次や隔年のモニタリング事項を市がモニタリングした結果は、当該年度の年度評価に反映されることとなり、評価基準表（後述）にもとづいて評価結果が総合的に示される。

<sup>7</sup> 年次や隔年のモニタリング事項を第三者機関がモニタリングする場合、ピンポイント的なモニタリングを除けば評価委員会のしくみ（後述）において評価を行う際の確認・検証行為ということとなる。

### 【モニタリング事項の3段階評価】

モニタリングを実施した場合、モニタリング事項毎に3段階評価を行います。いくつかのモニタリング事項をまとめて総合評価する場合、事項毎に評価を行います。その際の3段階評価の基準は、下表のとおりとします。

モニタリング事項 のレベル	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
①履行状況	(確かなしくみに裏付けられて履行されていることが確認できた場合のみ)	履行されている	履行されていない
②しくみ・能力	しくみが確立している 高い能力がある	しくみの確立途上である 能力が認められる	しくみを作ろうとしない 能力が認められない
③より高い評価	該当する事実がある	該当する事実はない	—

#### ●結果対応

モニタリングの結果が正常・良好であれば、後述する年度評価や評価委員会での評価における正当な評価につながりますが、正常な運営状況から外れたモニタリング結果であった場合、市は状況に応じて次のような対応を行うものとします。

- 定例運営会議における報告と協議

定例運営会議において報告し、対応を協議することが全ての基本となります。また、緊急時には随時運営会議を招集するものとします。

- 経過記録

モニタリング結果として様式上に残ること以外に、外部主体との協議内容や通報に伴う事後対応など、必要と考えられる内容は経過記録を作成するものとします。

- 改善勧告

モニタリング結果において、例えば月次のモニタリング事項の評価にCの項目があった場合や総合評価がCの場合、改善勧告を行う旨SLA等において取り交わしておき、それによって通告を行います。



- **事故調査委員会・対策検討委員会など臨時機関の設置**

特に重大と考えられる事故が発生した場合や、重要と考えられる要改善案件などが存在する場合、事故調査委員会や対策検討委員会を設置し、課題分析や今後の対応検討を行います。委員会の設置にあたり、専門家等の優れた識見を導入する必要があるときは、外部委員の委嘱を行います<sup>8</sup>。

- **監督官庁への引き継ぎ**

法令違反などで他の監督官庁が対処するべき明らかな事態が判明した場合、当該官庁への引き継ぎを行います。

- **指定停止・契約解除等**

同一事項について改善勧告が重なった場合や、重要事項について重く捉えるべき結果が生じた場合など、SLA 等においてあらかじめ定めた取り決めに従い、指定停止や契約解除に発展することもあります。

---

<sup>8</sup> 委員謝礼等については、後述の評価委員会の考え方を準用。

●モニタリング事項と評価基準表の対応例（指定管理者制度の場合）

	評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細
1	基本姿勢	団体の経営目標等が公共の利益の増進に合致したものであるか	経営目標等の公共性	● 公共の利益の増進に合致した目標設定をしていること
			経営目標等の中立性	● 特定の集団・個人等の利害を反映した目標設定をしておらず、中立であること
		市の施策全般を理解し協力しているか	施策への理解・周知	● 市との連絡調整の任にあたる者が市の方針や計画（特に行政側から積極的に提示しているもの）を十分に読み込んでおり、従事員にも周知していること
			施策への協力	● 常に施策への協力の姿勢が見られること
		地方自治法等の関連法令を遵守しているか	法令等の理解・周知	● 市との連絡調整の任にあたる者が地方自治法や自治基本条例について十分な知識・理解を備えており、従事員にも周知していること
			法令遵守のためのしくみ	● 法令遵守を維持するための内部チェックや研修、公益通報者の内部窓口などのしくみを構築していること
		施設の設置目的（施策の実施目的）に沿った事業運営を行っているか	設置目的の理解・周知	● 市との連絡調整の任にあたる者が施設の設置目的（施策の実施目的）を十分に理解しているとともに、従事員にも周知していること
			設置目的をふまえた事業運営	● 事業運営のあり方や事業運営について会議・提案等において示す考え方が、施設の設置目的（施策の実施目的）をふまえたものになっていること
2	サービス水準・施設効用の発揮	その施設（事業）として重要と思われる業績の評価指標（KPI）	固有の指標●●● （大をめざすもの）	● 確保すべき水準を達成していること
			固有の指標○○○ （小をめざすもの）	● 確保すべき水準を達成していること
		施設の維持管理を安心安全に配慮して行っているか 利用者等にサービスを提供するうえで、事故防止のための安全管理が徹底	日常点検の実施	● 日常点検を実施していること
			定期点検の実施	● 定期点検を実施していること
			施設・設備の維持	● 事故につながる施設・設備損傷がないこと（あった場合速やかに修復・撤去等の対応がされていること）

	評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	
		されているか	業務マニュアルにおける安全管理の視点の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務固有のマニュアルにおいて、安全管理の視点が徹底されており、マニュアルに従った運営が行われていること</li> </ul>	
			その他『安全管理指針』に沿って作成したモニタリング事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他『安全管理指針』に沿って個別に作成したモニタリング事項につき、それぞれ正常な運営状況が確認できること</li> </ul>	
		使用許可の判断等を公平公正に行っているか	公平公正な利用者対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>正当な理由がある場合を除き、使用許可などをめぐって特定の利用者に対する特別な扱いがないこと</li> </ul>	
			料金等（公金）の取り扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>料金徴収において公平公正な調定・収納行為を行っていること（例；少額やトラブルケース等の徴収を放棄していないこと）</li> </ul>	
		安定して確実に日常業務を遂行しているか	仕様書事項の履行	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常業務において仕様書の基本的事項を履行していること</li> </ul>	
			人員体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>人員配置・シフトが適切であり、必要人員が充足されないなどの事態がないこと</li> </ul>	
			マニュアルの整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務に関するマニュアルを常備し、担当者の属人的な業務遂行に頼っていないこと</li> </ul>	
			積極的遂行能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務について理解をし、所管部局からの指示待ちではなく積極的に建設的な改善提案等を行っていること</li> </ul>	
			ポイントとなる固有の業務遂行	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該事業・サービスにおいてポイントとなる固有の業務遂行がそれぞれ正常に行われていること</li> </ul>	
		創意工夫ある独自企画事業をしているか	事業計画の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>選定時の提案内容が事業計画に盛り込まれ、計画どおり独自企画事業が実施されていること</li> </ul>	
			事業改善のためのしくみ	<ul style="list-style-type: none"> <li>独自企画事業について成果を検証しつつ改善を加えていくしくみがあること</li> </ul>	
		3 財務健全性	貸借対照表は健全か	債務に関する健全性	<ul style="list-style-type: none"> <li>純資産の部が&gt;0であること</li> </ul>
				負債比率	<ul style="list-style-type: none"> <li>(流動負債+固定負債) / 自己資本 ≤ 100%であること</li> </ul>
固定比率	<ul style="list-style-type: none"> <li>固定資産 / 自己資本 ≤ 100%であること</li> </ul>				
流動比率	<ul style="list-style-type: none"> <li>流動資産 / 流動負債 ≥ 100%であること (&gt;=150%が望ましい)</li> </ul>				
損益計算書は健全か	累積欠損金		<ul style="list-style-type: none"> <li>累積欠損金が増大していないこと</li> </ul>		

評価項目		評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細
			経常利益	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全な経常利益を計上していること</li> </ul>
		資金保有（期末残高）は健全か	資金保有高	<ul style="list-style-type: none"> <li>当面の運営に支障のない資金保有があること</li> </ul>
		（当該事業の）収支状況・収支計画は適切か	収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該事業の継続に支障をきたす収支不足を生じていないこと</li> </ul>
			収支計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入・支出の各項目の計画が適正であり、過大な収入見込みや説明のつかない支出の圧縮などがないこと</li> </ul>
4	市民満足度等への配慮	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か	利用者アンケートの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートを実施してニーズ把握を図り、結果を改善に反映していること</li> </ul>
			利用者アンケートの結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートにおいて良好な結果が得られていること</li> </ul>
			利用者ニーズの把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者ニーズを把握するしくみを構築していること</li> </ul>
		地域の市民との関係は良好か	地域市民への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>静音や環境保全等、地域市民に配慮した運営を行っていること</li> </ul>
			地域市民との交流	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティアの受け入れや地域コミュニティとの積極的な交流などで、地域における新しい公共空間の創出に貢献していること</li> </ul>
		市内経済の発展に貢献しているか	市内事業者との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内事業者から積極的に調達するなど、連携する姿勢があること</li> </ul>
			市内雇用への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民の雇用促進に配慮する姿勢があること</li> </ul>
5	従事者への配慮	労働関係法令を遵守しているか	法令違反実態の不存在	<ul style="list-style-type: none"> <li>労働関係法令違反がないこと</li> </ul>
			就業規則	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な就業規則を保持し、それにもとづいて業務を行わせていること</li> </ul>
			労働関係法令遵守のためのしくみ	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部チェックや公益通報者の窓口など労働関係法令遵守のしくみを維持していること</li> </ul>
		研修は実施されているか	研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修計画にもとづき研修を実施していること</li> </ul>
			研修参加率	<ul style="list-style-type: none"> <li>従事者の研修参加率が高いこと</li> </ul>
		従事者が働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいるか	従事者意識調査の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>従事者の意識調査を実施して従事者満足度の把握を図り、結果を改善に反映していること</li> </ul>
			従事者意識調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>従事者意識調査において良好な結果が得られていること</li> </ul>
	その他の従事者の動機づけとなるしくみ	<ul style="list-style-type: none"> <li>従事者に対する人事・人材育成制度や職場活性化のためのしくみにおいて、従事者の働きがい高めるための工夫がされていること</li> </ul>		

	評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細
		従事者（第三者委託先の従事者含む）が業務を行う際の安全管理が徹底されているか	危険作業の安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>危険作業の際は、仕様書やマニュアルに従って安全が確保された方法で行われていること</li> </ul>
			仕様書外作業の排除	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書外危険作業が行われていないこと</li> </ul>
			その他『安全管理指針』に沿って作成したモニタリング事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他『安全管理指針』に沿って個別に作成したモニタリング事項につき、それぞれ正常な運営状況が確認できること</li> </ul>
6	個人情報保護体制	個人情報保護の体制が整備されているか	業務マニュアルにおける個人情報保護の視点の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務固有のマニュアルにおいて、個人情報保護の視点が徹底されており、マニュアルに従った運営が行われていること</li> </ul>
			情報セキュリティ体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報セキュリティの確保に関する包括的な体制を構築していること</li> </ul>
7	危機管理体制	緊急事態発生等への危機管理体制が整備されているか	緊急時対応計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時対応計画が策定されていること</li> </ul>
			危機管理マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> <li>危機管理マニュアル（防犯・防災・事故防止・事故対応）が各セクションに周知され更新されていること</li> </ul>
			防災訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>防災訓練が実施されていること</li> </ul>
8	その他	その他、条例等から必要と判断される評価事項		

【標準的実施方法との対比例】

	評価項目	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法			
				実施周期	実施主体	確認方法	レベル
1	基本姿勢	経営目標等の公共性	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共の利益の増進に合致した目標設定をしていること</li> </ul>	⑥	①②	①③	②
		経営目標等の中立性	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定の集団・個人等の利害を反映した目標設定をしておらず、中立であること</li> </ul>	⑥	①②	①③	②
		施策への理解・周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>市との連絡調整の任にあたる者が市の方針や計画（特に行政側から積極的に提示しているもの）を十分に読み込んでおり、従事員にも周知していること</li> </ul>	⑥⑧	①②	①④	②
		施策への協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>常に施策への協力の姿勢が見られること</li> </ul>	⑥⑧	①②	①③	②
		法令等の理解・周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>市との連絡調整の任にあたる者が地方自治法や自治基本条例について十分な知識・理解を備えており、従事員にも周知していること</li> </ul>	⑥⑧	①②	①④	②
		法令遵守のためのしくみ	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令遵守を維持するための内部チェックや研修、公益通報者の内部窓口などのしくみを構築していること</li> </ul>	⑥⑧	①②	①③	②
		設置目的の理解・周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>市との連絡調整の任にあたる者が施設の設置目的（施策の実施目的）を十分に理解しているとともに、従事員にも周知していること</li> </ul>	⑥⑧	①②	①③	②
2	サービス水準・施設効用の発揮	固有の指標●●● (大をめざすもの)	<ul style="list-style-type: none"> <li>確保すべき水準を達成していること</li> </ul>	④⑥	①②	①②	③
		固有の指標○○○ (小をめざすもの)	<ul style="list-style-type: none"> <li>確保すべき水準を達成していること</li> </ul>	④⑥	①②	①②	③
		日常点検の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常点検を実施していること</li> </ul>	②③④	①②	①④	①
		定期点検の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期点検を実施していること</li> </ul>	④⑥	①②	①④	①

	評価項目	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的实施方法			
				実施周期	実施主体	確認方法	レベル
		施設・設備の維持	<ul style="list-style-type: none"> <li>事故につながる施設・設備損傷がないこと（あった場合速やかに修復・撤去等の対応がされていること）</li> </ul>	④⑥⑧	①②	①④	①
		業務マニュアルにおける安全管理の視点の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務固有のマニュアルにおいて、安全管理の視点が徹底されており、マニュアルに従った運営が行われていること</li> </ul>	④⑥⑧	①②	①③④	②
		その他『安全管理指針』に沿って作成したモニタリング事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他『安全管理指針』に沿って個別に作成したモニタリング事項につき、それぞれ正常な運営状況が確認できること</li> </ul>	②④⑥⑧	①②	①③④	②
		公平公正な利用者対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>正当な理由がある場合を除き、使用許可などをめぐって特定の利用者に対する特別な扱いがないこと</li> </ul>	②④⑥⑧	①②	①②③	②
		料金等（公金）の取り扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>料金徴収において公平公正な調定・収納行為を行っていること（例；少額やトラブルケース等の徴収を放棄していないこと）</li> </ul>	②④⑥⑧	①②	①②③	②
		仕様書事項の履行	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常業務において仕様書の基本的事項を履行していること</li> </ul>	②④⑥⑧	①②	①③④	①
		人員体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>人員配置・シフトが適切であり、必要人員が充足されないなどの事態がないこと</li> </ul>	②④⑥⑧	①②	①③④	①
		マニュアルの整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務に関するマニュアルを常備し、担当者の属人的な業務遂行に頼っていないこと</li> </ul>	④⑥⑧	①②	①③④	②
		積極的遂行能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務について理解をし、所管部局からの指示待ちではなく積極的に建設的な改善提案等を行っていること</li> </ul>	④⑥⑧	②	①③④	③
		ポイントとなる固有の業務遂行	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該事業・サービスにおいてポイントとなる固有の業務遂行がそれぞれ正常に行われていること</li> </ul>	④⑥⑧	①②	①③④	③
		事業計画の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>選定時の提案内容が事業計画に盛り込まれ、事業計画書にもとづき計画どおり独自企画事業が実施されていること</li> </ul>	④⑥⑧	①②	①③④	③
		事業改善のためのしくみ	<ul style="list-style-type: none"> <li>独自企画事業について成果を検証しつつ改善を加えていくしくみがあること</li> </ul>	⑥⑧	②	①③④	③
3	財務健全性	債務に関する健全性	<ul style="list-style-type: none"> <li>純資産の部が&gt;0であること</li> </ul>	⑥⑦	②③	①②③④	①

	評価項目	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法			
				実施周期	実施主体	確認方法	レベル
		負債比率	<ul style="list-style-type: none"> <li>（流動負債+固定負債）/自己資本<math>\leq</math>100%であること</li> </ul>	⑥⑦	②③	①②③④	①
		固定比率	<ul style="list-style-type: none"> <li>固定資産/自己資本<math>\leq</math>100%であること</li> </ul>	⑥⑦	②③	①②③④	①
		流動比率	<ul style="list-style-type: none"> <li>流動資産/流動負債<math>\geq</math>100%であること（<math>\geq</math>150%が望ましい）</li> </ul>	⑥⑦	②③	①②③④	①
		累積欠損金	<ul style="list-style-type: none"> <li>累積欠損金が増大していないこと</li> </ul>	⑥⑦	②③	①②③④	①
		経常利益	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全な経常利益を計上していること</li> </ul>	⑥⑦	②③	①②③④	①
		資金保有高	<ul style="list-style-type: none"> <li>当面の運営に支障のない資金保有があること</li> </ul>	⑥⑦	②③	①②③④	①
		収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該事業の継続に支障をきたす収支不足を生じていないこと</li> </ul>	⑥⑦	②③	①②③④	①
		収支計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入・支出の各項目の計画が適正であり、過大な収入見込みや説明のつかない支出の圧縮などがないこと</li> </ul>	⑥⑦	②③	①②③④	②
4	市民満足度等への配慮	利用者アンケートの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートを実施してニーズ把握を図り、結果を改善に反映していること</li> </ul>	⑥⑧	①②④	①③	③
		利用者アンケートの結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートにおいて良好な結果が得られていること</li> </ul>	⑥⑧	①②④	①③	①
		利用者ニーズの把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者ニーズを把握するしくみを構築していること</li> </ul>	⑥⑧	①②④	①③	②
		地域市民への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>静音や環境保全等、地域市民に配慮した運営を行っていること</li> </ul>	⑥⑧	①②④	①③④	②
		地域市民との交流	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティアの受け入れや地域コミュニティとの積極的な交流などで、地域における新しい公共空間の創造に貢献していること</li> </ul>	⑥⑧	①②④	①③④	③
		市内事業者との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内事業者から積極的に調査するなど、連携する姿勢があること</li> </ul>	⑥	①②	①②	③
		市内雇用への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民の雇用促進に配慮する姿勢があること</li> </ul>	⑥	①②	①②	③
5	従事者への配慮	法令違反実態の不存在	<ul style="list-style-type: none"> <li>労働関係法令違反がないこと</li> </ul>	④⑥⑧	①②③	①③④	②
		就業規則	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な就業規則を保持し、それにもとづいて業務を行わせていること</li> </ul>	④⑥⑧	①②③	①③④	②
		労働関係法令遵守のためのしくみ	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部チェックや公益通報者の窓口など労働関係法令遵守のしくみを維持していること</li> </ul>	④⑥⑧	①②③	①③	②
		研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修計画にもとづき研修を実施していること</li> </ul>	④⑥	①②	①③	②
		研修参加率	<ul style="list-style-type: none"> <li>従事者の研修参加率が高いこと</li> </ul>	④⑥	①②	①③	①



	評価項目	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法			
				実施周期	実施主体	確認方法	レベル
		従事者意識調査の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>従事者の意識調査を実施して従事者満足度の把握を図り、結果を改善に反映していること</li> </ul>	⑥⑧	①②	①③④	②
		従事者意識調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>従事者意識調査において良好な結果が得られていること</li> </ul>	⑥⑧	①②	①③	①
		その他の従事者の動機づけとなるしくみ	<ul style="list-style-type: none"> <li>従事者に対する人事・人材育成制度や職場活性化のためのしくみにおいて、従事者の働きがい高めるための工夫がされていること</li> </ul>	⑥⑧	①②	①③④	③
		危険作業の安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>危険作業の際は、仕様書やマニュアルに従って安全が確保された方法で行われていること</li> </ul>	④⑥⑧	①②	①③④	②
		仕様書外作業の排除	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書外危険作業が行われていないこと</li> </ul>	④⑥⑧	①②	①③④	②
		その他『安全管理指針』に沿って作成したモニタリング事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他『安全管理指針』に沿って個別に作成したモニタリング事項につき、それぞれ正常な運営状況が確認できること</li> </ul>	②④⑥⑧	①②	①③④	②
6	個人情報保護体制	業務マニュアルにおける個人情報保護の視点の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務固有のマニュアルにおいて、個人情報保護の視点が徹底されており、マニュアルに従った運営が行われていること</li> </ul>	⑥⑧	①②	①③	②
		情報セキュリティ体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報セキュリティの確保に関する包括的な体制を構築していること</li> </ul>	⑥⑧	①②	①③④	②
7	危機管理体制	緊急時対応計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時対応計画が策定されていること</li> </ul>	⑥	①②	①③	①
		危機管理マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> <li>危機管理マニュアル（防犯・防災・事故防止・事故対応）が各セクションに周知され更新されていること</li> </ul>	⑥⑧	①②	①③④	②
		防災訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>防災訓練が実施されていること</li> </ul>	⑤⑥	①②	①③④	①
8	その他						

実施周期

①日に複数回 ②日次 ③隔日 ④月次 ⑤隔月 ⑥年次 ⑦隔年 ⑧随時（不定期）

実施主体

①外部主体（外部主体自身が確認した事項を報告） ②市 ③第三者機関 ④市民

確認方法

①報告書類 ②各種データ（①によらないもの） ③ヒアリング ④現場確認

レベル

①履行状況の確認 ②しくみ・能力の確認 ③より高い評価につながる事項の確認

### ●モニタリング事項の庁内共有

モニタリングすべき事項は、個々のサービス固有の部分も多い一方、別々のサービス間で共有できるものも少なくないと考えられます。モニタリング事項を庁内で共有することにより、全庁的なモニタリング水準の確保や、知識の共有に役立つものと思われま

すが、指定管理者制度導入施設の所管部局や外部委託の導入所管部局においては、モニタリング事項を定めたときには外部活力導入調整部局にそのフォーマットを提出することとし、外部活力導入調整部局は、庁内情報共有システムにそのフォーマットを掲載し情報共有することとします。

## ◆ 4. 各論・年度評価について

### ● 年度評価の実施

指定管理者制度の場合は、『新・豊中市指定管理者制度導入に関する指針』にもとづき、毎年度の年度評価を実施します。

その他、外部委託等の案件においても、年度評価を行うことを基本とします。

年度評価においては、評価項目・評価ポイントの基準表（評価体系）を策定し、これに従って評価を実施します。

### ● 事務事業・細事業としての進行管理のなかで評価を行う場合

案件の規模等によって、独自の基準表による評価体系で評価を実施する方法以外にも、総合計画の実施計画や各分野別計画に位置づけられた事務事業や細事業としての進行管理のなかで評価を実施している場合は、年度評価を実施しているとみなすこととします。

### ● 評価方法

#### ● 書類およびデータ等による評価

書類およびデータ等による評価は、次の資料を基礎として行うものとします。

- ①外部主体（指定管理者等）の概要説明書
- ②事業報告書
- ③財務状況報告書類（決算報告）
- ④諸証明書類
- ⑤月次報告書
- ⑥事故報告書
- ⑦その他、評価の必要に応じて作成するもの

#### ● ヒアリング

報告書類の確認のほか、外部主体へのヒアリングを実施するものとします。

#### ● 現場確認

必要に応じて現場確認を行います。

## ●評価基準表について

前章において、モニタリング事項を上位概念として包括する評価項目および評価ポイントの対応表を示しました。年度評価においては、評価基準表にもとづいて評価します。

●評価基準表の例（指定管理者制度の場合）

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
1	基本姿勢 評価（ ）	団体の経営目標等が公共の利益の増進に合致したものであるか		公共の利益の増進を極めて真摯に追求している	公共の利益の増進に合致している	公共の利益の増進に反している
		市の施策全般を理解し協力しているか		積極的に理解協力している	理解協力している	理解協力がみられない
		地方自治法等の関連法令を遵守しているか		入念な体制を構築して遵守している	遵守している	遵守しているとはいえない
		施設の設置目的に沿った事業運営を行っているか		設置目的を真摯に追求した事業運営を行っている	設置目的に沿った事業運営を行っている	設置目的に反した事業運営を行っている
2	サービス水準・ 施設効用の発揮 評価（ ）	その施設として重要と思われる業績の評価指標（KPI）	●●●● (大をめざすもの)	最高評価サービス水準値； 確保すべきサービス水準値； 実績値； 後述の1で判定		
			○○○○ (小をめざすもの)	最高評価サービス水準値； 確保すべきサービス水準値； 実績値； 後述の2で判定		
		利用者数		最高評価サービス水準値； 確保すべきサービス水準値； 実績値； 後述の1で判定		
		稼働率		最高評価サービス水準値； 確保すべきサービス水準値； 実績値； 後述の1で判定		
		施設の維持管理を安心安全に配慮しているか		安心安全を維持向上するしくみが確立している	安心安全への配慮がある	安心安全への配慮がみられない
		利用者等にサービスを提供するうえで、事故防止のための安全管理が徹底されているか		安全管理が徹底され、さらにそのしくみが確立している	安全管理が徹底されている	安全管理が不十分である
		使用許可の判断等を公平公正に行っているか		公平公正を維持向上するしくみが確立している	公平公正に行っている	公平公正に行っていない

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
		安定して確実に日常業務を遂行しているか		安定性を維持向上するしくみが確立している	安定して確実に遂行している	安定性・確実性に欠けている
		創意工夫ある独自企画事業を展開しているか		創意工夫ある事業を活発・多様に展開している	創意工夫ある事業を行っている	創意工夫ある事業がみられない
3	財務健全性 評価 ( )	貸借対照表は健全か		問題がなく、非常に良好	概ね問題がない	債務超過に陥っている
		損益計算書は健全か		問題がなく、非常に良好	概ね問題がない	著しい累積欠損がある
		資金保有（期末残高）は健全か		問題がなく、非常に良好	概ね問題がない	資金に余裕が全くない
		（当該事業の）収支状況・収支計画は適切か		問題がなく、非常に良好	概ね問題がない	説明のつかない部分がある
4	市民満足度等への配慮 評価 ( )	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か		アンケート結果良好・指定管理者の責による苦情はみられない	アンケート結果普通・苦情の状況等は許容できる範囲にある	アンケート結果悪い・指定管理者の責による苦情が常にある
		地域の市民との関係は良好か		良好な関係を維持向上するしくみが確立している	良好である	良好とはいえない
		市内経済の発展に貢献しているか		貢献するしくみが確立している	貢献している	貢献しているとはいえない
5	従事者への配慮 評価 ( )	労働関係法令を遵守しているか		入念な体制を構築して遵守している	遵守している	遵守しているとはいえない
		研修は実施されているか		体制を整備して実施されている	実施されている	実施されていない
		従事者が働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいるか		従事者が働きがいを持っていきいきと業務に取り組めるしくみが確立している	従事者が概ね働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいる	多くの従事者が働きがいや意欲を持って取り組めない状況に置かれている（ゆえに退職率が高い等の実態がある）

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
		従事者（第三者委託先の従事者含む）が業務を行う際の安全管理が徹底されているか		従事者の安全管理が徹底されるしくみが確立している	従事者の安全管理が徹底されている	従事者の安全管理が不十分である
6	個人情報保護体制 評価（ ）	個人情報保護の体制が整備されているか		充実した個人情報保護の体制がある	個人情報保護の体制がある	個人情報保護の体制がみられない・機能していない
7	危機管理体制 評価（ ）	緊急事態発生等への危機管理体制が整備されているか		充実した危機管理体制がある	危機管理体制がある	危機管理体制がみられない・機能していない
8	その他 評価（ ）	その他、条例等から必要と判断される評価事項				
	総合評価（ ）					



最高評価サービス水準値；S 確保すべきサービス水準値；N  
(Sを0とすることも可能・SとNは異なる値とする)

1. 大をめざすサービス水準項目（稼働率・利用者数等； $N < S$ ）

①  $S \leq$  実績値の場合

評価 = A

②  $N \leq$  実績値  $< S$  の場合

評価 = B

③ 実績値  $< N$  の場合

評価 = C

2. 小をめざすサービス水準項目（苦情件数・事故発生率等； $S < N$ ）

① 実績値  $\leq S$  の場合

評価 = A

②  $S <$  実績値  $\leq N$  の場合

評価 = B

③  $N <$  実績値の場合

評価 = C

## ●結果対応

### ● 公表対象案件

指定管理者制度およびPFI 制度活用業務については、全ての案件を公表対象とします。また、外部委託については、次の①から③の全てに該当する案件を公表対象とします。

①契約金額が単年度あたり 1,000 万円以上の業務 ②恒常的に（5 年以上）外部活力導入を行う業務 ③市民、利用者にサービスを提供する業務

※法令で契約の相手方が定められている業務、個別に履行状況・サービスの質の評価・公表手法が確立している業務、医療に関する業務、対象が極めて限定的である業務、補助金・交付金等を受けて行う業務、地方公共団体が契約相手となる業務、契約の相手方の協力を得られなければ遂行できない業務、総合評価一般競争入札の対象案件は除きます。

なお、公表対象案件に該当する場合は、モニタリング・評価結果を公表することについて公示・公募・指名通知等を行う際に周知しておくとともに、契約書・協定書等にも明記することとします。

### ● 公表事項

指定管理者制度については、総合評価とともに、内訳として評価項目単位に 3 段階の評価を行い所管部局のコメントを付して公表します。また、PFI 制度活用業務および外部委託のうち評価委員会による評価を行う案件についても、これに準じた方法で公表します。それ以外の案件については、総合評価を公表することとします。

外部活力 導入手法	公表対象	公表事項	
指定管理者制度	全件	総合評価・評価内訳	
PFI	全件	総合評価・評価内訳	
外部委託	上記①から③の全てに該当する案件	評価委員会による 評価を行う案件	総合評価・評価内訳
		その他	総合評価

【総合評価及び評価項目単位の3段階評価への換算条件】（指定管理者制度の場合）

A；優れた運営状況である

総合評価：評価項目の過半数がAであり、かつCがないこと

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントの過半数がAであり、かつCがないこと

B；問題のない運営状況である

総合評価：項目の過半数がBもしくはAとBが同数、かつ複数のCがないこと

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントの過半数がBもしくはAとBが同数、かつ複数のCがないこと（評価項目内訳の評価ポイントが1項目の場合は当該項目がCでないこと）

C；改善を要する運営状況である

総合評価：Cの評価項目が複数ある場合

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントにCが複数ある場合

（評価項目内訳の評価ポイントが1項目の場合はその項目がCの場合）

※ただし、上記の換算条件に関わらず、選定評価委員会で総合評価として改善を要する運営状況であると判断される場合は、理由を明記のうえ、総合評価をCとすることができることとする。

- 改善勧告

評価結果において、Cの項目が存在する場合や総合評価がCの場合、改善勧告を行う旨SLA等において取り交わしておき、それに従って勧告を行います。

- 指定停止・契約解除等

改善勧告の場合と同じく、SLA等においてあらかじめ定めた取り決めに従い、指定停止や契約解除に発展することもあります。

## ◆ 5. 各論・評価委員会について

### ● 評価委員会とは

公共サービスに関して優れた識見を有する委員で構成する委員会をいいます。

指定管理者制度の場合は、地方自治法第138条の4第3項の規定にもとづき、各施設の設置条例<sup>9</sup>に定めるところにより執行機関の附属機関として設置する選定評価委員会とします。

### ● 評価委員会による評価の対象および実施時期

評価委員会を設置して評価を行う外部活力導入案件とその実施時期は、概ね以下のとおりとします。

外部活力導入手法	該当案件	実施時期
指定管理者制度	全件	指定期間に少なくとも一度
PFI	全件	3～5年間に少なくとも一度
外部委託等	複数年にわたる契約を行い、かつ委託規模などから見て重要度が高いと思われるもの (選定時に附属機関を設けて選考を行った案件等)	契約継続期間中に少なくとも一度

### ● 委員構成

委員構成については、

- ①学識経験者（地方自治体の行財政全般に優れた識見を有する者）
- ②法人等の財務に関して専門的識見を有する者（公認会計士または税理士）
- ③従事員の労務管理に関して専門的識見を有する者（社会保険労務士等）

を含むものとし、

- ④当該施設・サービスに関連する優れた識見を有する者

を加え、さらに市民生活への影響が大きい案件である等の理由により、市民の視点からの評価が必要と考えられる場合については、

- ⑤公募市民（公共サービスに関して優れた識見を有する者）

を加え、全体で5名ないしは7名（奇数人数）であることを基本とします。

<sup>9</sup> 施設の設置目的又は事業の内容が密接に関連するなどの理由により異なる公の施設を同一の附属機関で所掌する場合があります。

## ●報酬

評価委員への報酬については、委員等の報酬及び費用弁償条例に基づいた金額を支給するものとします。

※市民公募委員の選考にかかる審査については、『審議会等委員の市民公募に関する要領』により謝礼として支給するものとします。

## ●評価方法

### ●書類およびデータ等による評価

書類およびデータ等による評価は、前章の年度評価と同様のものを用いるほか、評価委員会の求めに応じて外部主体や市が用意する資料を用いて行います。

### ●ヒアリング

報告書類の確認のほか、評価委員会による外部主体へのヒアリングを実施するものとします。

### ●現場確認

必要に応じて現場確認を行います。

## ●市長への報告

評価結果については、評価委員会から市長への報告を行います。

## ●結果対応

評価結果と市長への報告内容を公表します。また、市は評価委員会の意見をふまえた結果対応を行うものとします。この点についても、SLA等においてあらかじめ取り交わしておくものとします。

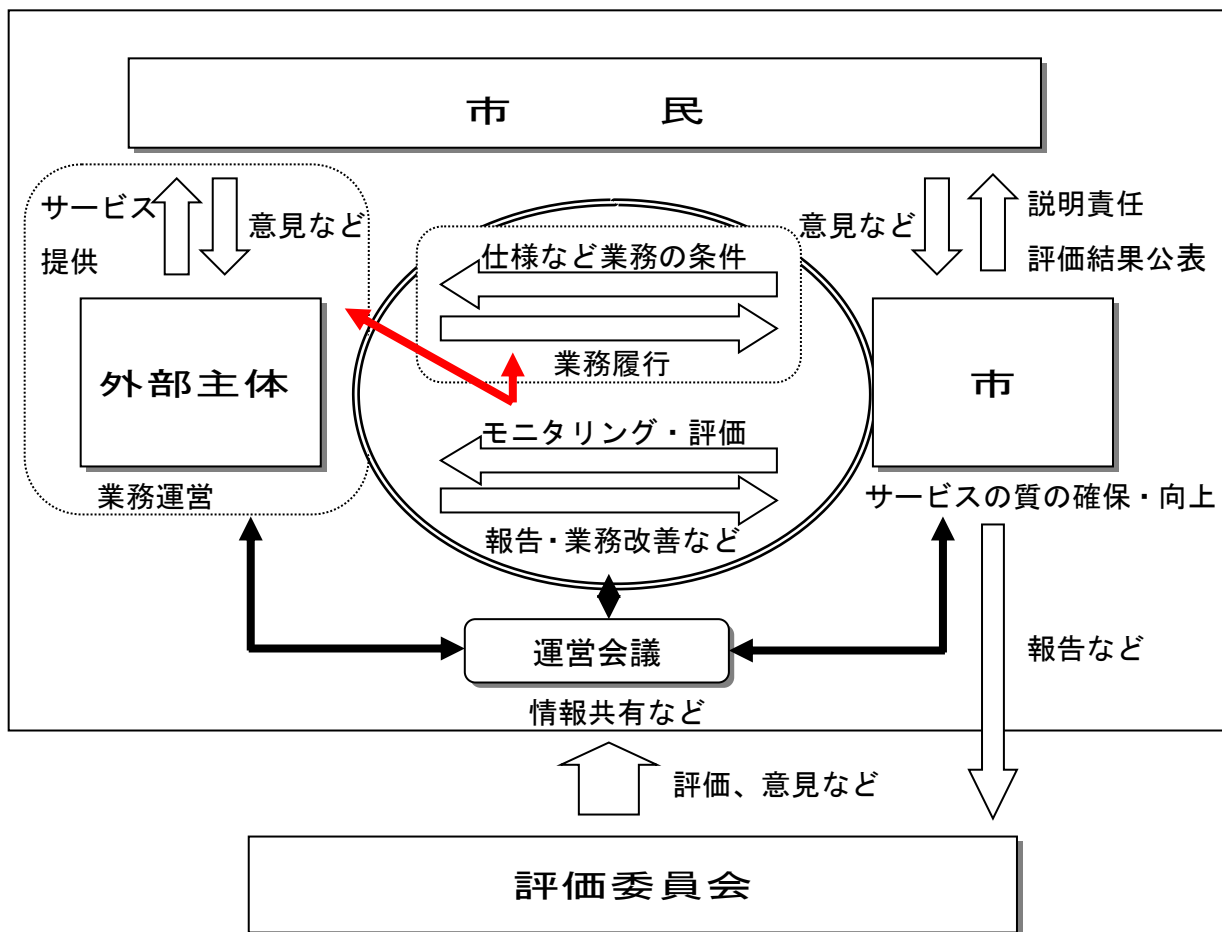
## ●第三者機関モニタリングへの評価委員会のしくみ準用

特定事項について第三者機関のモニタリングを行う必要があると判断される事項は、評価委員会のしくみを準用してモニタリングを行います。

すでに評価委員会が設置されているときは、委員の全員または関連する委員を招集し、必要事項のモニタリングを行います。

また、評価委員会が未設置のときは、モニタリングのための別委員会として設置し、当該モニタリング事項に識見を有する委員を委嘱してモニタリングを行います。この場合の謝礼金等のしくみは、評価委員会のしくみを準用します。

【モニタリング概念図】



- 平成 23 年 2 月 策定
- 平成 24 年 10 月 改定 (第 2 版)
- 平成 26 年 12 月 改定 (第 3 版)
- 平成 30 年 3 月 改定 (第 4 版)
- 令和 4 年 8 月 改定 (第 5 版)