

丹波市水道事業等包括委託業務

モニタリング実施計画

令和7年5月

令和7年6月一部改正

丹波市

第1 総論

1 モニタリング実施計画の目的

丹波市（以下「市」という。）は、丹波市水道事業等包括委託業務（以下「本業務」という。）の委託期間中、受注者が本業務契約書、その他本業務要求水準書（以下「要求水準書」という。）等に定める業務を確実に履行し、要求水準の達成状況を確認するため、丹波市水道事業等包括委託業務モニタリング実施計画（以下「本計画」という。）を策定する。

市は、本計画に基づき実効性のあるモニタリング体制を構築し、受注者による要求水準の達成状況や受注者の創意工夫によるサービス向上が図られていることを確認・評価し、適切かつ誠実な業務の履行状況を確認する。

2 モニタリングの基本的な考え方と構成

（1）基本的な考え方

本業務において受注者が達成すべき要求水準とは、本業務の契約書、要求水準書、受託候補者選定要領、丹波市水道施設の災害に伴う応援協定書、提案書に定めた水準をいう。

受注者は、要求水準書に掲げる関係法令や要求水準書等に基づく本業務の適切かつ確実な履行、要求水準の充足等について、自ら確認する手法等を定めたセルフモニタリング実施計画（以下「セルフモニタリング実施計画」という。）に基づきセルフモニタリングを実施し、その結果を市に報告するものとする。

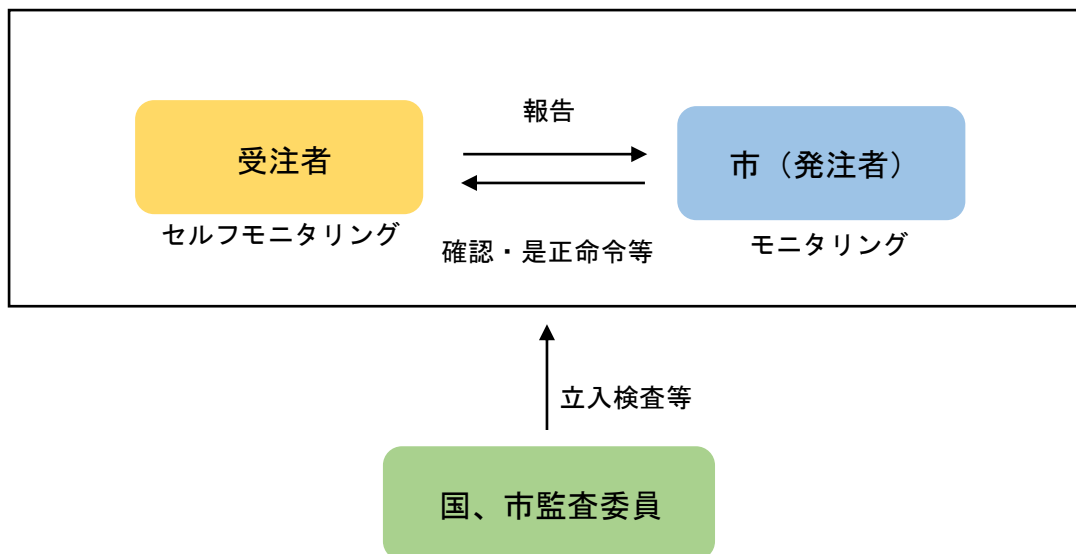
市は、受注者の業務の履行に関して、セルフモニタリング実施結果報告、その他各種書類等により要求水準の充足の確認を行う。確認の結果、要求水準を充足していないと認められる事項（以下「要求水準未達」という。）に対して是正対応を求め、受注者による適正な履行体制の確立、業務遂行を担保することで、水道事業等を効率的・効果的に運営するとともに、お客さまサービスの向上を図るものとする。

（2）モニタリングの構成

本業務のモニタリングは、受注者によるセルフモニタリング、市によるモニタリングで構成される。また、これらに加え、国による水道法（昭和32年法律第177号）第39条第1項の規定に基づく報告の徴収や立ち入り検査や市監査委員による監査等に適切に対応することで、適正かつ確実な業務の履行を確保する。

本業務に関するモニタリングの構成は、図1に示す。

図1 モニタリングの構成



ア 受注者によるセルフモニタリング

受注者は、セルフモニタリング実施計画により、本業務の履行状況、各業務の要求水準の充足等についてセルフモニタリングをする。

イ 市によるモニタリング

市は、本計画により、受注者に対して、本業務の履行状況や各業務の要求水準の充足等についてモニタリングを実施する。

3 セルフモニタリング実施計画

(1) 承認

受注者は、作成したセルフモニタリング実施計画を市に提案し承認を得るものとする。

(2) 記載内容

セルフモニタリング実施計画の記載内容は、次のとおりとする。

- ①セルフモニタリングの方針、実施体制、責任者
- ②要求水準の充足の確認方法等（確認項目、確認方法、評価基準等）
- ③要求水準未達時の対応方法

(3) 提出・報告等

受注者は、セルフモニタリングの結果を記録、保存するとともに、所定の期限までに市に提出しなければならない。

4 モニタリング実施計画

市は、セルフモニタリング実施計画を踏まえ本計画を策定する。

なお、市は、次の事由により、本計画を変更又は受注者に対してセルフモニタリング実施計画の変更を指示する場合がある。

- ①本業務契約書、要求水準書が変更された場合
- ②関係法令等が変更された場合
- ③要求水準未達の発生により市が見直しを必要と判断した場合
- ④その他、市が必要と認めた場合

5 モニタリング結果の公表

市は、本業務実施の透明性及び客観性を確保するため、事業年度毎にモニタリング結果を市ホームページに掲載し、公表する。

なお、要求水準未達が発生し、市が必要と判断したときは、市は、その内容及び受注者が作成した是正計画等を公表することができる。

第2 モニタリングの実施体制

1 受注者によるセルフモニタリングの体制

受注者は、セルフモニタリング実施計画に基づき、モニタリングを実施する。なお、受注者は本業務の履行状況、要求水準の充足等について、確実にモニタリングが実施できるよう体制を組むものとする。

2 市によるモニタリングの体制

市は、本事業の適切な全体管理を行うため、統括モニタリング担当及び各業務モニタリング担当を置く。統括モニタリング担当と各業務モニタリング担当は相互に連携しモニタリングを実施する。

なお、統括モニタリング担当は本業務総括監督職員、各業務モニタリング担当は本業務各主任監督職員とする。

(1) 統括モニタリング担当

統括モニタリング担当は、市のモニタリングを統括し受注者との連絡調整を行い、受注者から提出されたセルフモニタリング実施結果報告、各種書類、受注者へのヒアリング、現地確認等により、受注者の業務履行状況、要求水準の充足等に関してモニタリングを実施する。

統括モニタリング担当の主な所掌業務は次のとおりとする。

- ①業務モニタリングの統括業務に関すること
- ②紛争時の受注者との連絡・調整に関すること
- ③国の立入検査等への調整に関すること
- ④市の監査等への調整に関すること

(2) 各業務モニタリング担当

各業務モニタリング担当は、受注者から提出されたセルフモニタリング実施結果報告、各種書類、受注者へのヒアリング、現地確認等により、モニタリングを実施する。

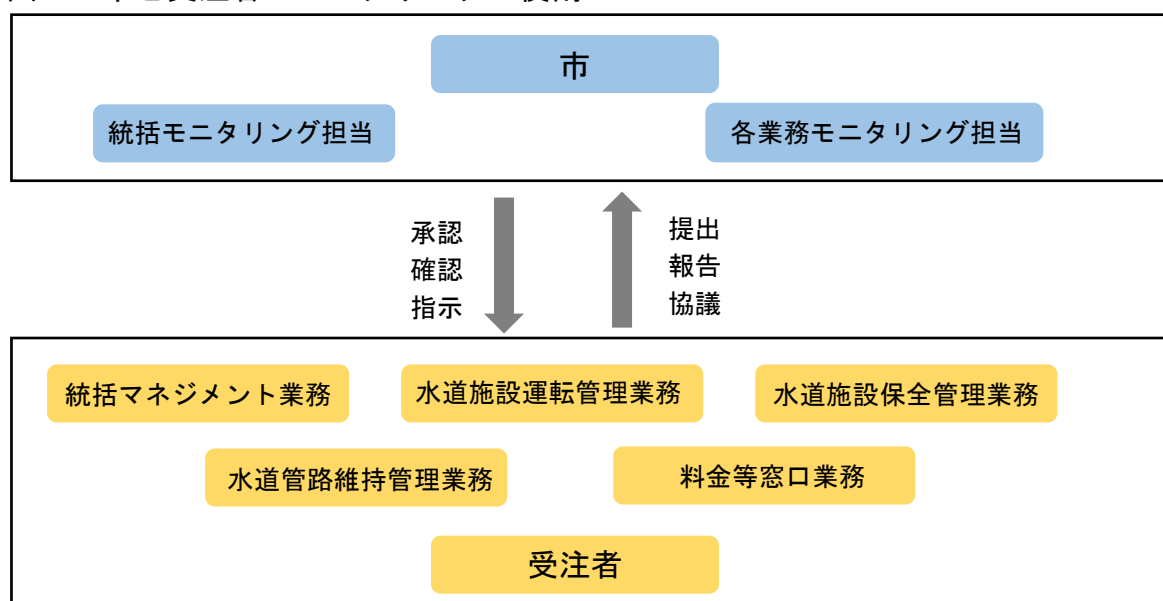
業務モニタリング担当の主な所掌業務は、次のとおりとする。ただし、統括モニタリング担当で行う業務を除く。

①業務報告に関すること

②業務モニタリングに関すること

市と受注者によるモニタリングの役割は、図2に示す。

図2 市と受注者のモニタリングの役割



3 国の立入検査等

受注者は、水道法第39条第1項の規定により、業務の実施状況について、国土交通大臣による報告の徴収、立入検査が実施される場合、適正に対応しなければならない。

また、市に対して、本業務を対象とした監査が実施される場合は、受注者は市とともに、関係機関からの資料請求や実地調査等の求めに速やかに対応しなければならない。

第3 モニタリングの実施方法

1 市によるモニタリング実施方法

市によるモニタリングは、別紙1「丹波市水道事業等包括委託業務モニタリング評価書」（以下「評価書」という。）に記載する書類（以下「提出書類」という。）又

は市と受注者のモニタリング担当者等で構成する会議組織（以下「会議体」という。）又は現地確認により実施する。

受注者は、セルフモニタリング実施結果報告、提出書類をそれぞれ所定の提出時期までに市に提出しなければならない。

（１）書類による確認

市は、受注者から提出されたセルフモニタリング実施結果報告、提出書類に基づき確認を行う。

市は、受注者から提出のあった提出書類をもとに、セルフモニタリング実施結果が適正であるか、受注者による本業務等の実施状況が本業務の契約書、要求水準書等の内容を充足しているかを確認する。

なお、市は提出書類のみで確認できないときは、受注者に対し必要な資料等の提出を求めることがある。

（２）会議体による確認

市は、会議体を開催し、評価書に示す書類等をもとに、受注者からセルフモニタリング実施結果等の報告を受けるとともに、本業務等の実施状況が本業務の契約書、要求水準書等の内容を充足しているかをヒアリングし確認する。

会議体の設置は、表１に示す。

表１ 会議体の設置

会議体名	構 成	確認事項	頻 度
年度報告会	本市 受注者	・業務総括 ・課題の確認 他	1 回/年 ※3月モニタリング会議と同日開催
モニタリング会議	本市 受注者	・業務の進捗状況、要求水準の充足状況確認 ・課題の確認 他	1 回/月

（３）現地における確認

市は、提出書類又は会議体において、本業務等の実施状況が本業務の契約書、要求水準書等に規定している内容の充足状況の確認ができない場合は、現地における確認を行うものとし、受注者はこれに協力する。

（４）モニタリング判定方法

評価書により、モニタリング項目（以下「項目」という。）毎に次の表に示す評価内容に従って評価する。また、項目毎に評価ウェイトを設定し、重要度を示す。

次に、業務毎にモニタリングを実施し、評価ウェイトの合計点数により総合評価する。なお、対象月に評価対象の項目がない場合は「－」を入力し、配点しないものとする。

ア 評価内容

評価記号	評価内容
○	要求水準・提案項目を満たしている
×	要求水準・提案項目を満たしていない
—	対象月に評価対象の項目がない

イ 評価ウエイト

評価ウエイト		内 容
高い ↑ ↓ 低い	7	重要度、緊急度のいずれもが高い項目
	5	重要度、緊急度のいずれかが高い項目
	3	重要度、緊急度のいずれもが標準的な項目
	1	重要度、緊急度のいずれか又はいずれもが低い項目

(5) 評価方法

評価書に基づき項目毎の評価、業務毎の評価、総合評価を実施する。評価は統括モニタリング担当及び各業務モニタリング担当が行い、各担当の合計点の平均点で評価（端数は切り捨て）する。業務毎及び総合評価の評価基準は、配点に対する点数割合である評価ウエイトに応じて次のとおり決定する。

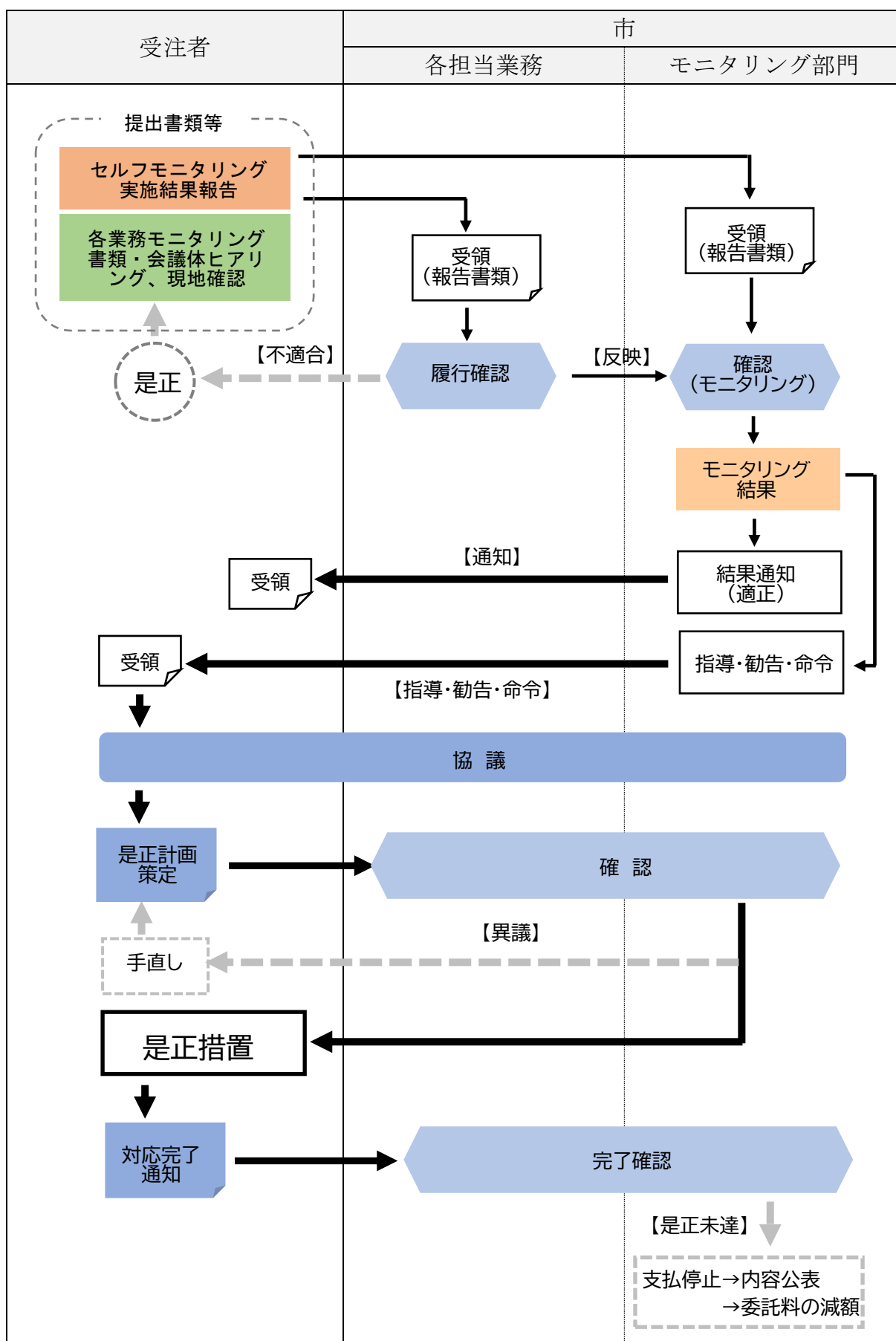
評価ウエイト (%表示)	評価基準	内 容
80%以上	A	要求水準を大いに満たしている
65%以上	B	要求水準を満たしている
50%以上	C	要求水準の未達成事項があり、一部業務の実施体制を見直す必要がある。
49%以下	D	著しい要求水準未達事項があり、業務全体の実施体制を見直す必要がある

第4 要求水準未達時の措置

1 要求水準未達時のフロー

市によるモニタリングの結果、受注者による要求水準未達の場合の措置及び委託料の減額措置は、図3に示す。

図3 要求水準未達時フロー



2 是正レベルの認定

市によるモニタリングの結果、受注者による本業務の実施状況が要求水準未達と認められる場合、市は、当該未達内容に応じて、本業務の契約書【別紙1】是正対応の措置フローに基づき、次のアからウに定める是正レベルを認定し、受注者に対してその旨を通知するとともに、当該未達の是正措置を求めることとする。

また、当該未達の内容により、市は、受注者に対し、当該未達の即時解消や当該未達につながる行為の即時中止等を指示する場合がある。

なお、市が認定した是正レベルがイ又はウに該当する場合で、市が必要と判断した場合は、当該未達について、市ホームページへの掲載により公表することがある。

要求水準未達に関する是正レベルの認定事象は、表2に示す。

ア 是正指導

個別項目のモニタリングの評価ウエイトが1又は3に該当するモニタリング結果が不可(×)(以下「不可」という。)の場合で、本業務の履行に与える影響が軽微な要求水準未達に相当する事象

イ 是正勧告

総合又は業務毎の評価基準がCの場合又は個別項目のモニタリング結果のうち、ウエイトが5に該当するモニタリング結果が不可の場合で、本業務の履行に一時的に影響を与える要求水準未達に相当する事象

ウ 是正命令

総合又は業務毎の評価基準がDの場合又は個別項目のモニタリング結果のうち、ウエイトが7に該当するモニタリング結果が不可の場合で、本業務の履行に重大な影響を与える要求水準未達に相当する事象

表2 是正レベルの認定事象

是正レベル	事 象
是正指導	「ア 是正指導」に記載する事項で業務への影響が軽微な要求水準未達 【事象例】 ・体制整備に関する軽微な未充足 ・故意又は過失による水道使用者等からの苦情の発生(月3件) ・不適切又は不誠実な対応により市職員が対応した場合 ・保全管理の技術面・管理面での不備 ・点検等において法定レベルを超えて要求する水準の未達成 ・過失による軽微な事故発生 ・その他上記に相当する事象

是正勧告	「イ 是正勧告」に記載する事項で業務に一時的に影響を与える要求水準未達 【事象例】 ・業務に必要な資格者の未充足 ・提出書類の不備や遅延、書類の紛失 ・履行計画書の不備（業務履行に影響あり） ・故意又は過失による事故発生（12 時間以内の断水・濁水等の被害発生、負傷者の発生） ・その他上記に相当する事象
是正命令	「ウ 是正命令」に記載する事項で業務の履行に重大な影響を与える要求水準の未達 【事象例】 ・水道法、同施行令、関係条例等に抵触する事象 ・セルフモニタリングの未実施 ・個人情報の漏洩、職務上知り得た秘密の漏洩 ・提出書類の改ざん、虚偽の報告 ・水道使用者等に対する脅迫や暴力行為、横領行為 ・故意又は過失による事故発生（12 時間を超える断水・濁水等の重大な被害発生、死亡者又は重傷者の発生） ・水質検査結果による水質基準超過（不可抗力による超過は除く） ・その他上記に相当する事象

第5 業務終了時のモニタリング

1 基本的な考え方

市は、本業務に関して、次期体制への円滑な移行及び業務引継ぎを目的として、次のとおり事業終了時のモニタリングを行う。

受注者は、要求水準書等に定めるとおり、引継書を作成のうえ市の確認を得ることとする。

なお、業務終了時の具体的なモニタリングの手法については、市と受注者の協議により定めるものとする。

2 書類による確認

受注者は、業務終了時に際して、引継書、その他市が必要とする書類等を作成し、確認を受けるものとする。

3 協議による確認

市と受注者は、要求水準書等に定める引継等に必要な協議を適宜実施する。

4 現地における確認

書類及び協議による確認の結果、市が必要と判断した場合又は受注者が現地確認を要請した場合、市は現地確認を行うことがある。受注者は、これに協力する。

第6 モニタリングに係る紛争

1 紛争の調整

モニタリングについて、市と受注者との間で紛争が発生した場合、本業務委託契約書第 52 条に基づき、市及び受注者双方が選任した調停人が当該紛争に係る意見の調整を行い、当該調停人のあっせん又は調停により解決を図るものとする。

なお、紛争の処理に要する費用は、原則、調停を申し立てた者の負担とする。ただし、発注者と受注者が協議し別に定める場合はこの限りでない。