

## 1. モニタリング等の目的

民間活用を進めるにあたっては、民間が（または、行政が民間とともに）実施・提供するサービスの質、安全性（継続性）が確保される必要がある。また、公費が投入されるか否かに関わらず、所期の目的の達成状況を確認し、より良質な公共（的）サービスの実現に向けて必要な見直しを行っていくことも必要である。

そのため、民間によって提供されるサービス（または、行政が民間とともに提供するサービス）が、当初定めた内容に沿って適切に履行されているかを確認すること。さらに、事業終了時に民間活用の効果や課題等を総括し、その知見を次期事業に活かすことが重要となる。

そこで、本市は、以下を目的にモニタリング等の取組を進める。

- 目的① 公共（的）サービスの質・安全性（継続性）確保
- 目的② 次期取組に向けた必要な見直しを行うための状況把握

なお、「モニタリング」とは、内閣府のガイドラインの定義では「選定事業者により提供される公共サービスの水準を監視（測定・評価）する行為」とされており、監視的な意味合いが強い。

《モニタリングとは》  
 選定事業者による公共サービスの履行に関し、約定に従い適正かつ確実なサービスの提供の確保がなされているかどうかを確認する重要な手段であり、選定事業の対象とする公共施設等の管理者等の責任において、選定事業者により提供される公共サービスの水準を監視（測定・評価）する行為  
 「モニタリングに関するガイドライン」（平成15年6月／内閣府民間資金等活用事業推進委員会）

一方で、ソフト事業における多様な主体と行政が協働で行う公益的な事業（共同研究や連携協定など）については、多様な主体と行政が、地域課題の解決や豊かな市民生活の実現等に向けて、共に協力しながら取組を進めるものであるため、「モニタリング」という概念が馴染まないと考えられる。

そこで、事業内容毎に、モニタリング等の取組を以下の様に位置付けて取組を進める。

事業内容	取組内容
多様な主体と行政が協働で取り組む事業（協働連携事業等）	監視的なモニタリングではなく、より良い事業の実現に向けて、 <u>取組による効果が得られているか、改善する余地が無いかについて、定期的に確認し合う。</u> ⇒以下、この行為を「 <b>レビュー</b> 」と定義する。
上記以外の事業（民間によるサービス提供）	より良い事業の実現に向けて、 <u>民間により提供される公共サービスの水準を監視（測定・評価）する。</u> ⇒以下、この行為を「 <b>モニタリング</b> 」と定義する。

なお、公有財産利活用事業における、条件を付さない単純貸付や単純売却、ネーミングライツの導入などの取組については、市民生活に与える影響や行政関与の必要性が乏しいためモニタリング等は不要とし、それ以外の事業については、原則として、モニタリング等を実施する。

## 2. モニタリング等の視点と手法

### （1）モニタリングおよびレビューの視点

上記の目的を踏まえ、事業分野毎、事業実施段階毎に確認すべき事項は異なるものの、以下の共通した視点でモニタリングおよびレビューを実施する。

目的	視点
公共（的）サービスの質・安全性（継続性）確保	・契約や協定等に示された事業目的や仕様、要求水準に合致しているか否かを確認する。 ・当該民間の健全な運営を阻害するおそれのある事象あるいは原因がないかを確認する（財務状況の確認など）。
次期取組に向けた必要な見直しを行うための状況把握	・当該事業あるいは事業分野に係る本市の政策や市民ニーズの変化等を踏まえ、次期事業の導入機能や民活の範囲を変更する必要があるか否かを確認する。

### （2）モニタリングおよびレビュー手法

#### （ア）モニタリングにおける民間と本市の役割

民間によるサービス提供については、民間が自ら提供するサービス水準の維持・確保や履行状況の評価・整理を行い、本市がその結果を定期的に確認することで、民間より提供されるサービスの履行状況及び水準が所期の目的等を満たしているか否かをモニタリングする。また、本市は、必要に応じて実地における事実行為の確認も行い、確実なサービス履行と水準を確保する。

なお、サービスの履行状況及び水準の確認は、測定機器等によって測定できるものは具体的な測定指標・基準を、測定できないような場合は、何をもって目的を満たすと判断するかを、個別事業ごとに本市と民間で予め合意を図ることを基本とする。

また、モニタリングの結果に係る解釈等が本市と民間で異なる事態が生じる場合も想定されることから、必要に応じ、本市と民間による協議の場を設定し、より良いサービス提供に向けた必要な改善を行うこととする。

#### （イ）レビューにおける民間と本市の役割

協働連携事業等におけるレビューについては、本市と民間による協議の場における情報交換や意見交換を通じて、所期の目的の達成状況や効果・課題について確認・共有する。

#### （ウ）制度所管課による確認

個別の民間活用事業のモニタリング等は事業所管課が担当することを基本とし、その実施が適切であるかを民間活用に係る制度所管課（事業内容に応じて、行政改革マネジメント推進室、協働・連携推進課、資産運用課のいずれか）が確認する仕組みとすることで、適正かつ確実なモニタリング等を維持する。

#### （エ）学識経験者等第三者による客観的評価の実施

モニタリング等が適正に実施されているか、またサービス不履行及び水準未達の際の民間または民間・行政による改善策が妥当かを、対象の民間活用事業の手法に応じ、学識経験者等第三者機関が専門的、公正・中立な立場から客観的に評価する仕組みとする。

## 3. 問題発生時における対応の考え方

### （1）問題発生時の基本的な対応

民間活用を行っているサービスにおいても、本市は、その質・安全性・継続性の確保について市民に対する責任を負っている。そこで、人命に関わる事故や明らかな不作為に起因する事故の発生、主たる機能の麻痺、法令違反等の重大な事象が発生した場合、本市及び民間は、双方において直ちに事態の把握に努め情報を共有するとともに、協力することでサービス提供の停止やサービス水準の低下を最小限に留め、迅速に復旧させことを優先する。なお、問題発生が民間の責めに帰する場合は、サービス対価の減額等のペナルティや契約解除、協定解消等について、当該事態の重要性を鑑み検討する。

### （2）サービス不履行及び水準未達が繰り返し発生する場合の対応

サービス不履行及び水準未達が繰り返し発生し、是正を求めたものの改善することが明らかに困難であると認められる場合は、不履行となっているサービスを担当する主体の変更や契約解除、あるいは契約を終了するものとする。

### （3）学識経験者等第三者からの意見聴取

高い専門性を有する事業等について問題が生じた場合や迅速にサービスを復旧することが出来なかった場合などについては、原因等を分析した上で、専門的な見解を有する学識経験者等第三者の専門的、公正・中立な立場からの意見を聴取し、次期事業等への改善につなげる仕組みとする。

#### 4. 制度所管課と事業所管課との連携のあり方

個別の民間活用事業のモニタリング等は事業所管課が実施することを基本とし、**制度所管課は、全庁的な情報蓄積に基づきモニタリング等の方法、評価基準**（具体的な測定指標・基準や何をもって性能条件を満たすと判断するか等の定性的な基準等）、**問題発生時の対応等について助言を行う。**

これらを可能とするために、制度所管課は、事業所管課との連携を通じ、モニタリング等の評価基準や問題発生時の原因と対応方策に係る全庁的な情報の蓄積を図る。また、事業所管課は、個別事業におけるモニタリング結果、レビュー結果、特に問題発生時の原因と対応方策について制度所管課と情報共有を図る。

#### 5. 事業終了時の総括と次期事業の手法検討のあり方

##### (1) 事業終了時の総括の目的

**良質な公共サービスを提供し続けていく**には、個別の民間活用事業において、事業期間中のモニタリング等に加え、**当該事業の知見を次期事業に活かす**ことが重要である。

そこで、本市は、**モニタリング等の対象となるあらゆる民間活用事業を対象に、事業終了時において、当該事業への民間活力導入結果の総括（効果検証・課題把握）を行い、次期事業の民間活用の方向性、手法検討に活かしていく**こととする。

##### (2) 効果検証等の方法

**個別の民間活用事業の効果検証及び課題把握は事業所管課が行い、その検証結果等が適切であるかを民間活用に係る制度所管課が確認した上で、学識経験者等第三者機関が専門的、公正・中立な立場からの意見を聴取し、次期事業につなげる仕組み**とする。

事業所管課は、検証対象となる民間活用事業の事業概要、全事業期間中のモニタリング等の結果を整理し、以下に示す検証のための視点に基づき評価（効果検証・課題把握）を行い、結果を取りまとめる。

特に、事業期間中のモニタリング等において不履行や水準未達等の事態があった場合は、その原因と民間による対応状況等を事実に基づき整理する。

検証の視点	検証内容
事業としての評価	・当初に期待した効果（定性的・定量的）が得られたか
手法としての評価	・事業スキームが妥当であったか

学識経験者等第三者機関は、報告内容の確認、事業の実施主体である事業所管課へのヒアリング、必要に応じた制度所管課へのヒアリングを行い、サービス提供並びにモニタリングが適正に行われた否か、また、事業所管課による評価が適切であるか否かを確認の上、必要に応じて助言を行う。

##### (3) 次期事業手法検討内容

次期事業への民間活用については、事業終了時の検証結果、事業を取り巻く状況変化、当該事業へ導入可能性のある手法の得失を踏まえ、事業内容や民間活用範囲及び手法等を検討する。

検討項目	検討内容
事業内容や方向性等	事業終了時の検証結果や事業を取り巻く状況変化（市民ニーズ、地域課題、周辺機能の変化など）を踏まえて、次期事業における事業内容や導入機能を変更する必要があるか否か
民間活用手法等	上記の事業内容や方向性を踏まえた最適な民間活用手法や民間活用の範囲

※なお、事業期間中のモニタリングにおいて性能条件等の未達や事故等が確認された場合、その原因の検証を通じ、**当初検討における性能条件や手法、リスク分担等が適切であったか、それらを発注時にどのように設定すれば回避できたか等**を検討し、**次期事業の事業条件等の検討に活かしていく。**

#### (4) 事業終了に向けての総括のタイミング

各事業分野ともに、次期事業へ総括結果を反映することに留意しつつ、次期事業の開始時期までの検討事項を踏まえて、適切な時期に現事業の検証作業を開始するものとする。

##### (ア) ソフト事業／内部管理事務

**終期が設定されている事業**（期限が定められた協定や委託契約など）については、**事業終了の1年程度前より検討を開始**する。

**終期の設定されていない事業**（期限の定めがない協定など）については、**事業開始から3～5年程度毎に、事業内容の変更等の必要性を検証**する。

##### (イ) 施設整備・管理運営事業／公有財産利活用事業

施設整備・改修を伴う事業の場合、以下の作業工程例を参考に検討を開始する（事業内容により、必要に応じて検討期間を短縮する）。

タイミング	現事業	次期事業に向けての作業（検討事項）
3年度前		検証作業・総括開始／次期事業の方針検討 次期事業の事業スキーム検討（導入可能調査）
2年度前	劣化診断／事業終了前修繕	次期事業者募集条件検討 次期事業者募集・選定
1年度前	引継ぎ開始	事業者決定／契約
事業終了年度	事業終了	（次期事業開始）

