

維持管理業務モニタリング実施要領

第1 実施方針

発注者および受注者は、受注者が行う維持管理業務の水準を確保し、適正かつ確実な業務の遂行を図るため、履行状況に関するモニタリングを実施する。モニタリングを実施した結果、必要な業務水準に達していないと認められる場合には、業務改善指示など必要な措置を講じることとし、定められた業務水準を達成することを受注者に求める。モニタリングの具体的な方法、評価基準等については、仕様書を基に、発注者と受注者の協議により定める

第2 モニタリングの実施方法

発注者と受注者は、受注者の行う業務に対し、必要に応じて次の3種類のモニタリングを実施する。

1 日常モニタリング（自主モニタリング）

- (1) 受注者は、適切な方法による日常モニタリングの計画書を作成し、発注者の承諾を受けるものとする。
- (2) 受注者は自らの責任において、原則として毎日、業務の遂行状況について、計画書に従いモニタリングを行う。
- (3) 受注者は、モニタリングの結果を業務完了報告書等と併せて発注者に提出する。

2 定期モニタリング

- (1) 発注者は、年に数回、定められたモニタリング項目に従い、業務の遂行状況の確認と評価を行う。その際、必要に応じて利用者へのヒアリングを行う。
- (2) モニタリングの項目は、発注者が定め実施する。但し、モニタリングの実施にあたり概要を事前に受注者へ通知するものとする。
- (3) 発注者は定期モニタリング調査の結果を受注者に通知する。

3 臨時モニタリング

- (1) 必要に応じて発注者は、業務の遂行状況の確認と評価を行う。
- (2) 利用者又は市民からの苦情等が発生し、発注者が必要と認める場合は臨時モニタリングの対象とする。
- (3) 発注者は、定期モニタリングにより発した業務改善指示事項等について、業務水準の達成状況の確認を行う。
- (4) 発注者は臨時モニタリング調査の結果を受注者に通知する。

第3 モニタリングチェック項目

自主モニタリングのチェック項目は仕様書を基に作成すること。また、業務改善提案等に係る項目を必ず盛り込み、随時検討を行うこと。なお、各チェック項目は、チェックする周期ごとに分けて記載する。

発注者が行うチェック項目は以下の内容を基本とする。

- (1) 仕様書で定められた内容・頻度・業務フローが適切に実施されている。
- (2) 業務計画書・業務仕様マニュアル・緊急対応マニュアル等が適切に活用され、メ

メンテナンスされている。

- (3) 利用者又は市民からのクレームや声などを、評価分析して低減に努めている。
- (4) 定められた組織体制、適正な人員（数）構成で業務を遂行している。
- (5) 配置要員に対し、適切な教育・トレーニングが実施されている。
- (6) 定められた方法により業務に関する記録や報告書等を作成し保管している。
- (7) 受注者の本部（本社・支店・営業所等）によって、定期的に適切な内容で現場のサポートがなされている。
- (8) 発注者が委託する他業務との相互協力を適切に行っている。
- (9) 実施した業務の結果について記録・分析を行い、改善への反映がなされている。

第4 モニタリング調査結果報告書の作成・提示及び業務改善通知

発注者は、モニタリングを実施した場合は、別紙様式1によるモニタリング調査結果報告書を作成し受注者に提示する。なお、業務の改善の必要がある場合は、別紙様式2による業務改善通知を行う。

第5 業務改善計画書の提出要求

発注者は、業務改善通知を発した場合には、発注者の定める期限までに業務改善計画書を提出するよう、受注者に対して求めるものとする。

附 則

この要領は、平成26年4月1日から施行する。

別紙様式1

年度 第 回
維持管理業務モニタリング調査結果報告書

年 月 日
部 課

I 調査概要

1. 調査対象施設
2. 調査日時
3. 受注者名
4. モニタリング対象業務
5. その他
(評価の考え方、出席者等)

II 調査結果

1. 総括
2. 調査詳細内容
3. その他
(評価スコア、評価表等)

第 号
年 月 日

(受注者)様

立川市 部
課長

業務改善通知書

年 月 日付で貴社と契約した委託業務についてモニタリング調査を実施した結果、以下の事項について改善を要すると認められました。

については、年 月 日までに業務改善計画書を作成し、提出して下さい。

記

I 調査概要

1. 調査対象施設
2. 調査日時
3. 改善を要する事項
4. 具体的な内容