

大阪版市場化テスト事業実施状況のモニタリングについて

1. モニタリングの目的

大阪版市場化テストの対象業務の外部委託に伴い、業務の履行確認、サービスの質の維持・向上、府民に対する説明責任を果たすため、各業務を継続的に管理・監督するためのモニタリングを実施する。

モニタリングの実施にあたっては、体系的な仕組みづくりを行うが、評価項目や実施方法などの詳細については、具体的な検証と試行をくり返しなが、仕組みの充実・発展に努めていく。

2. モニタリングの実施体制

(1) 事業者

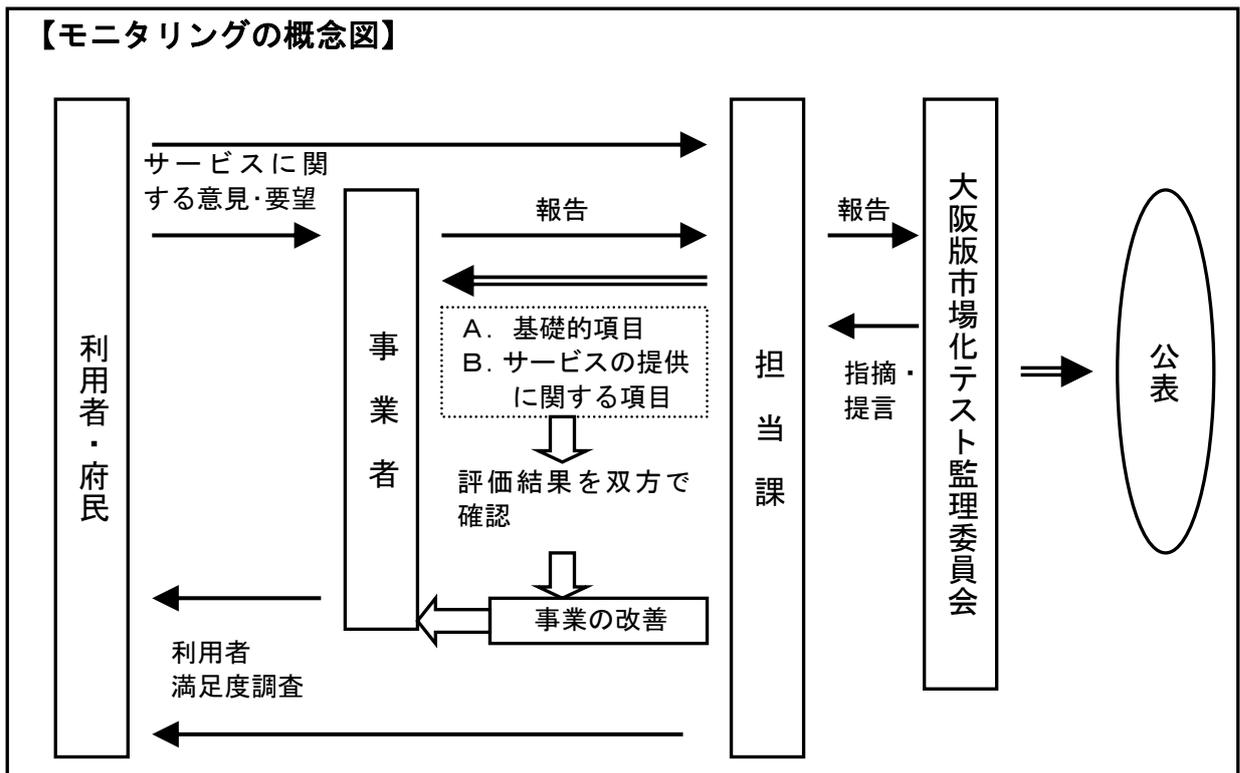
担当課が設定した「評価表」の各評価項目の自己評価を実施し、評価結果を担当課に報告する。

(2) 担当課

担当課は「3. モニタリングの項目」を参考にしながら「評価表」を設定し、事業者が業務マニュアル等に基づき業務を適切に実施しているかについて、担当課としての評価を実施する。さらに、評価結果を大阪版市場化テスト監理委員会に報告する。

(3) 大阪版市場化テスト監理委員会

担当課の評価が入った評価表、利用者満足度調査の結果について担当課より報告を受け、その内容により、担当課に対して指摘・提言を行う。



3. モニタリングの項目

モニタリング項目	評価の視点（例示）※1	自己評価	担当課の評価
A. 基礎的項目（公共サービスの担い手としてふさわしい取組み姿勢・体制づくり・人材育成等の観点から評価する項目） ○、△、×の3段階で評価			
①適切な人員体制	事業実施に必要な人員確保・人員配置		
②責任体制の確立	従事者への管理監督体制・責任体制		
③人材育成	従事者への研修・情報提供		
④安全管理体制	・事故の未然防止の取組み ・事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制 ・従事者への教育・訓練内容		
⑤個人情報保護	・事故の未然防止の取組み ・事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制 ・従事者への教育・訓練内容		
⑥情報提供	・利用者等への情報提供・説明の姿勢		
⑦サービスの継続性	・財務的状況などに基づくサービスの継続性		
B. サービスの提供に関する項目（利用者の満足度の観点から評価する項目） ⇒※業務毎に具体的に設定するもの ◎、○、△、×、－の5段階で評価			
①利用者の満足度調査	・利用者の満足度調査 ・調査結果のフィードバック		
②サービス水準の確保	・現行の業務水準の確保 ・業務履行の正確性、業務のチェック体制 ・業務処理や課題解決の迅速性 ・公平なサービス提供、対応 ・身だしなみ、言葉遣い、利用者に対する説明（電話対応含む）		
③計画的運営	・事業実施の計画性		
④サービスの質の向上に向けた取組み	・官民比較の審議で重視した項目の達成状況 ・利用者の利便性向上に向けた取組み ・利用者のクレーム、要望に対する対処状況		
⑤その他創意工夫	・その他事業者による創意工夫		

※1 評価を行うにあたり、事実関係等を確認するために必要なマニュアル等（例示）。

- ・業務マニュアル〔A①、A②、B②、B④〕
- ・業務日誌（人事ローテーション、残業実績等）〔A②〕
- ・従事者へ研修記録〔A③〕
- ・安全管理マニュアル〔A④〕
- ・個人情報保護マニュアル〔A⑤〕
- ・業務運営計画〔B③〕

- ・利用者利用実績（利用状況、サービス提供状況）
- ・利用者満足度調査様式〔B①〕
- ・財務諸表
- ・その他業務関連書類（利用規程、衛生基準、清掃作業実施基準、設備保守点検基準、廃棄物処理基準、保安警備基準等）

※2 事業者の自己評価結果と担当課の評価結果とを突き合わせて、事業者と担当課の双方が共通の課題認識を行う必要がある。

※3 サービスの継続性については、事業主体が作成している財務諸表等からチェックを行い、必要に応じて担当課を通じ事業者に対して説明を求める。

4. 評価の実施

【評価手法】

- ①事業者の自己評価
- ②担当課による立入検査や事業者へのヒアリング
- ③担当課による評価
- ④担当課による大阪版市場化テスト監理委員会への報告

【評価時期】

担当課による評価は、半年毎に1回以上、担当課が指定した時期に実施する。

ただし、契約期間が複数年度にわたる場合は、それぞれの年度の半期ごとに1回以上実施する。

担当課による大阪版市場化テスト監理委員会への報告は、評価時期に合わせ適宜実施する。また、事故等重大な問題が生じた場合は、適宜委員会を開催しモニタリングの方法などについて協議する。

5. 評価結果の公表

大阪版市場化テスト監理委員会は担当課より報告を受けた内容をもとに、必要に応じて担当課に対して指摘・提言を行った事項について公表する。

6. 評価結果の活用

評価結果を踏まえ、事業者に対して不備が認められた場合には、担当課が改善のための指示（口頭による注意含む）を行い、改善を促す。