

モニタリング実施要領

1. 基本的考え方

（1）モニタリングの基本的考え方

発注者は、本業務の適正かつ確実な実施を確保するための措置として、受注者による本業務の実施に関する要求水準の達成状況、各業務の業績（成果物等）及び実施状況（以下「業績等」という。）についてモニタリングを行い、要求水準書等に定める要求水準（以下「要求水準」という。）を達成していること、又は達成しないおそれのないことを定期的に履行確認及び評価するものとする。

（2）改善要求措置等の基本的考え方

安定的かつ継続的な業務遂行を達成するためには、発注者によるモニタリングとともに、性能発注型の特徴を活かして受注者によるセルフモニタリングを実施するものとする。

このセルフモニタリングにより、業務上の債務不履行（以下「業務不履行」という。）があった場合に、受注者自らの責任で速やかに業務不履行を改善し完了すること、また業務実施計画を見直すことを期待するものである。

このため、発注者は、モニタリングの結果、受注者の責に帰する事由により業績等が要求水準を達成していない場合、又は要求水準を達成しないおそれがある場合にはこれを業務不履行の前兆とみなして、受注者に対して、改善勧告、改善計画書の提出を要求する（以下「改善要求措置等」という。）とともに、受注者は、発注者による改善計画書の承認を受けて、速やかに改善措置を実施しなければならない。なお、前者の場合は業務委託契約書に基づき、委託料の支払停止、契約の解除を伴う場合があるので留意すること。

（3）業績等のモニタリング（履行監視及び評価）と改善要求措置等の構成

発注者が実施する業績等のモニタリング（履行監視及び評価）と改善要求措置等は、以下のように構成される。

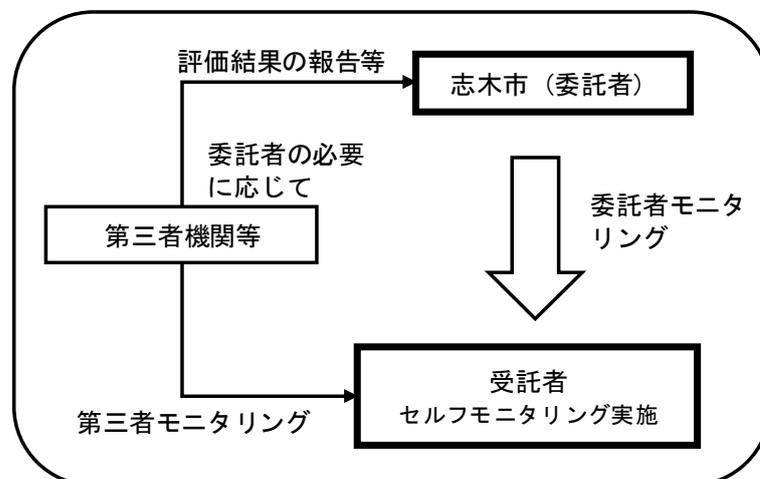


図-1 モニタリングに伴う改善要求措置等のフロー図

2. 包括業務に関するモニタリング

(1) 業績等の履行監視方法

発注者は、包括業務について、各業績等が要求水準を達成しているかどうかを確認する。

発注者は、受注者による業務実施計画及び業務実施体制等に関して、受注者が安定的かつ継続的に要求水準を達成可能な状況にあるかどうかを確認する。確認方法は、書類によるものを基本とするが、必要に応じて、実地調査、又は受注者や専門家等の第三者にヒアリング調査をすることによって補完する（図-1を参照）。

① 履行監視項目及び評価基準

包括業務の業績等が、要求水準を達成しているかどうかにより評価する。

② 確認方法

発注者は、書類による確認と実地における確認を行い、その結果を受注者に通知する。

なお、発注者は、必要に応じて会議体等を設置するよう受注者に請求することができる。受注者はこの請求に応じて会議体等を設置し運営しなければならない。

ア 受注者によるモニタリング（セルフモニタリング）

受注者は、要求水準に基づく包括業務の計画的かつ合理的な実施にあたり、自らモニタリング（セルフモニタリング）を行うものとする。セルフモニタリングの項目及び手法等の具体的な内容については、受注者の提案により業務実施計画書を作成し、発注者に提出してその承認を得るものとする。

イ 書類確認

書類は、すべて受注者が作成して発注者に提出する。発注者が確認する書類は、以下のとおりとし、記載内容及び提出期限等の詳細は、要求水準書の定めによる。なお、必要に応じて、発注者は、受注者に対して、「1.(2)改善要求措置等の基本的考え方」に基づく改善計画書等にかかる追加の書類の提出及び報告を求めることができる。

- (a) 業務実施計画書（業績等の履行監視項目、評価基準、実施方法を含む。）
- (b) 月間業務報告書
- (c) 年間業務報告書（月間業務報告書による業績等の履行監視結果の整理を含む。）

ウ 聞き取り等による確認

発注者は、書類確認を行った結果、必要と認める場合は、受注者や専門家等の第三者によるヒアリング調査を実施し、履行状況の確認及び評価を行う。なお、発注者は、必要に応じて、会議体等においてヒアリング調査等を行うことができる。

エ 発注者の受注者への確認通知

発注者は受注者から業務報告書を受領したときは、当該受領日から起算して10日以内に、受注者に対して業務報告書の内容確認の結果を通知する。なお、発注者は、業務報告書の内容について必要に応じて受注者と協議を行い、修正等を求めることができる。発注者が期限までに受領した業務報告書の内容確認の結果を受注者に対して通知しない場合には、発注者がその内容につき確認を行ったものとみなす。ただし、会議体等の開催通知等はこの限りではない。

(2) 改善要求措置等の方法 (図-2を参照)

① 改善勧告と改善計画書の提出要求

ア 改善勧告

- ・ 書類確認並びに聞き取り等の結果、受注者が安定的かつ継続的に要求水準を達成することが困難な状態 (以下「要求水準未達」という。) が認められる場合、業務不履行が確認された場合、又は記載内容の虚偽又は法令違反等が認められる場合には、発注者は、受注者に対して、直ちに業務実施計画及び業務体制等の改善並びに要求水準及び債務の履行等の改善を行うよう勧告をするものとする。

イ 改善計画書の提出要求及び確認

- ・ 受注者は、発注者からの改善勧告に基づき、改善勧告日から起算して7日以内を目途に、迅速に包括業務に関する業務実施計画及び業務体制等を改善し、要求水準未達の状態、業務不履行の状態、記載内容の虚偽又は法令違反等の状態を正常な状態に改善することを内容とする改善計画書を作成し、発注者に対して提出しその承認を得るものとする。ただし、要求水準未達及び業務不履行の改善に緊急を要し、応急措置等の実施が合理的であると判断される場合には、受注者は、自らの責任と費用において応急措置等の適切な処置をとるものとし、これを発注者に報告する。
- ・ 受注者が上記期限内に改善計画書を発注者に対して提出しない場合、又は直ちに改善にかかる応急措置等を実施しない場合には、発注者は、受注者に対して、再度上記アで規定された改善勧告をするものとする。(以下「再改善勧告①」という。)
- ・ 発注者は、受注者の提出した改善計画書について、包括業務に関する要求水準未達及び業務不履行の状態並びに記載内容の虚偽又は法令違反等の状態を正常な状態に改善できる内容であることを確認し承認するものとする。なお、発注者は、正常な状態に改善できる内容と認められない場合、又は内容が合理的(有効)でない又は妥当性を欠くと判断した場合には、受注者に対して、改善計画書の変更及び再提出を求めるものとする。

ウ 改善措置の実施及び改善状況等の確認

- ・ 受注者は、改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、発注者に対して報告し、発注者は改善状況並びにその効果(正常状態)を確認する。
- ・ 改善計画書において定めた期限までに改善を確認できない場合には、発注者は、再度上記アで規定された改善勧告を行うものとする。(以下「再改善勧告②」という。)

② 委託料の支払停止

発注者は、以下に掲げる事由のいずれかに該当して、改善が行われていると認められない場合には、業務委託契約書第26条に基づき、改善措置がなされるまで(発注者により上記「①ウに基づく改善状況等」が確認されるまで)の間、本契約にかかる委託料の支払を停止することができる。

- ア 発注者が、再改善勧告②をした場合で、かかる再改善勧告②に基づき発注者が定めた改善計画書の提出期限内に、受注者が改善計画書を提出しない場合。

イ 発注者が、再改善勧告②をした場合で、かかる再改善勧告②に基づき発注者に提出された受注者の改善計画書において定めた期限までに、改善を確認できない場合。

③ 契約の解除

発注者は、以下のア又イに掲げる事由に該当し、かつ以下のウに至ったと認められる場合には、業務委託契約書第30条に基づき、受注者に催告することなく直ちに本契約を解除することができる。

ア 発注者が、再改善勧告②をした場合で、かかる再改善勧告②に基づき発注者が定めた改善計画書の提出期限内に、受注者が改善計画書を提出しない場合。

イ 発注者が、再改善勧告②をした場合で、かかる再改善勧告②に基づき発注者に提出された受注者の改善計画書において定めた期限までに、改善を確認できない場合。

ウ 上記「②委託料の支払停止」の措置にかかわらず、要求水準未達又は業務不履行等の状態の改善が不可能であることが明らかな場合。

(3) 履行監視項目等

受注者は、表-1に示す評価基準を参考に、業務実施計画書の作成時に、業績等の履行監視項目及び評価基準並びにモニタリング実施方法等を盛り込んだ「モニタリング実施計画書」を作成して発注者に提案し、発注者の承認を得るものとする。

表-1 リスクレベルと評価基準

リスクレベル	判定	評価基準
A	要求水準未達 又は 業務不履行	受注者の責に帰すべき事由により、本業務の要求水準を満たさない状態又は契約に基づき履行すべき業務が履行されていない状態。 (例) ・苦情の発生が著しい状態:窓口における待ち時間、従業員の不適切又は不親切な応対等 ・業務上のミス発生件数が著しい状態:誤検針、誤送付(送信)等
B	上記のおそれ	モニタリングにおいて、上記の状態又は事象に至るおそれが確認された場合。

(4) リスクマネジメントとしての「注意」等(図-2を参照)

モニタリング又はセルフモニタリングにおいて、リスクレベルAの状態又は事象には至っていないものの、そのおそれが確認されたリスクレベルBの場合、発注者は受注者に口頭で「注意」をするものとし、受注者はリスクレベルBを解消するため、必要な改善措置等を実施するものとする。

さらに、受注者の改善措置等が有効性及び妥当性を欠いて、リスクレベルBを解消できない場合、発注者は書面をもって「嚴重注意」をするものとし、受注者はこれに異議を述べないものとする。受注者はこの「嚴重注意」に対して信義誠実に善良な管理者の注意義務をもって、改善措置等を講じなければならない。

3. 要求水準未達又は業務不履行発生後の対処方法

受注者は、要求水準未達又は業務不履行の発生が確認され、直ちに改善するよう発注者から改善勧告を受けた場合には、直ちに誠意をもって、改善計画書を発注者に提出し、その承認を得て、要求水準未達又は業務不履行の状態の改善措置の実施にあたらなければならない。その際には、前記所定の手続きに従い、計画的かつ合理的に実施するものとする。ただし、発生した事象の内容及び緊急性により、要求水準未達又は業務不履行の改善に緊急を要し、応急処置等の実施が合理的であると判断される場合には、受注者は、自らの責任と費用において応急処置等の適切な処置をとるものとし、これを発注者に報告するものとする。

(1) 改善計画書の記載内容

受注者が改善計画書に記載すべき内容は、以下のとおりとする。

- ア 要求水準未達又は業務不履行の内容
- イ 要求水準未達又は業務不履行の場所
- ウ 要求水準未達又は業務不履行の原因
- エ 改善の実施方法
- オ 改善の期限
- カ 改善の総括責任者（統括業務責任者は兼ねることができる）
- キ その他発注者が必要と認めた事項

(2) 改善計画書の再提出

発注者は、改善計画書の記載内容に不備がある場合、又は記載内容が妥当でないと判断した場合は、その理由を明示したうえで受注者に再提出を求めるものとする。受注者は、再提出の際は、発注者が明示した理由に対する対処方策及び期限等を付記し、改めて改善計画書を作成・提出し発注者の承認を得ること。

(3) 再改善勧告の場合の改善計画書の記載内容

発注者の再改善勧告①又は②に基づき、受注者が改善計画書に記載すべき内容は、上記(1)に要求水準未達又は業務不履行の改善に至らなかった原因及びその解消方法等を加えた内容とするものとする。

(4) リスクマネジメントとしての「注意」等への対処に準用

発注者が受注者に対して行う口頭の「注意」又は書面による「嚴重注意」に対して、受注者は、本項の対処方法を準用した「改善措置等計画書」を作成し、発注者の承認の下、迅速かつ適正に対処するとともに、改善措置等の結果等を報告する等の対応をしなければならない。

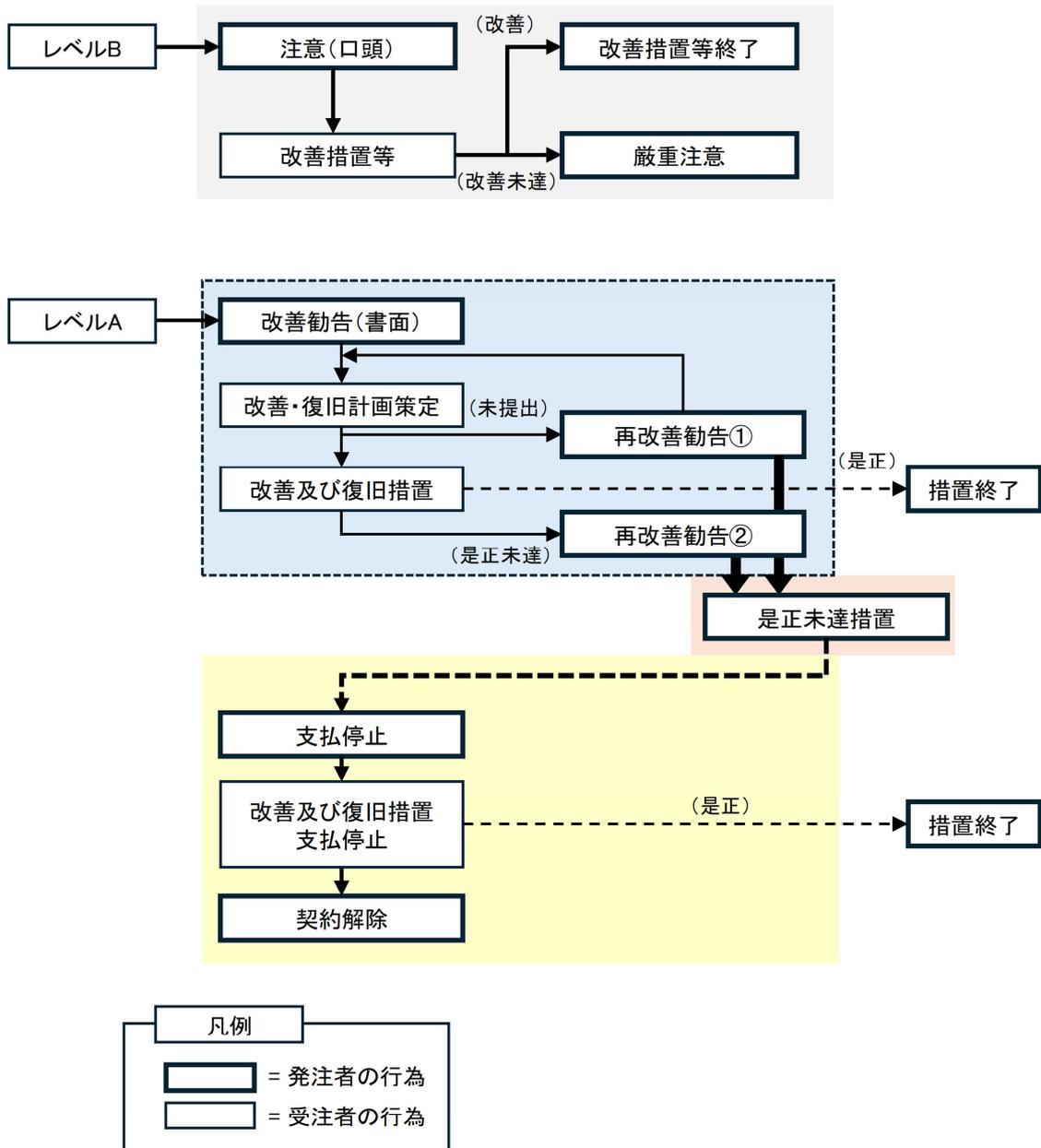


図2 モニタリングに伴う改善要求措置等のフロー図