

指定管理業務のモニタリング実施要領

業 務 課

1 目的

指定管理者が運営管理する水道事業が、要求水準を満たし、指定管理業務が適正に履行されているかを定期的に確認することにより、「安心，安全，良質な水の供給」を確保する。
また、指定管理者制度による水道事業運営の透明性を高めることを目的とする。

2 モニタリングの実施方法

- (1) 月間報告書によるモニタリング
毎月提出される月間業務報告書等を確認し、業務履行状況を評価する。(様式1)
- (2) 実地立ち入りによるモニタリング
四半期毎に業務の履行状況を各事業所で確認し、モニタリング結果をホームページ等により公表する。(様式2)
- (3) 指定管理者への指導
業務の履行に課題や不履行等があると認められた場合は、指定管理者に対して指導する。

3 確認内容

- (1) 履行状況の確認
要求水準書及び業務実施計画書等の契約図書に基づき、適切に業務が履行されているかを確認する。(別紙のとおり)
- (2) 品質向上等取組の確認
要求水準を上回る取組や新技術開発等による取組が図られているかを確認する。
- (3) 提案項目への取組状況の確認
指定管理の決定時に提案された提案項目について、履行状況を確認する。
指定管理者は四半期のモニタリングまでに履行状況が分かる資料を提出する。

4 モニタリング実施者

業務課においてモニタリングを実施する。
また、必要に応じて水質管理センター職員も同行する。

5 評価基準

- (1) 月間報告書等の各項目における評価基準
 - ◎：要求水準以上の取り組みを実施している
 - ：要求水準をすべて満たしている
 - ×：要求水準を満たしていない項目がある
- (2) 実地立ち入りによるモニタリングの総合評価基準
 - S：優良（要求水準以上の取り組みを実施している項目がある）
【判定基準】各項目の評価に×がなく、◎が1つ以上ある場合
 - A：良好（各項目の要求水準をすべて満たしている）
【判定基準】各項目の評価がすべて○の場合
 - B：要改善（各項目のうち要求水準を満たしていない項目がある）
【判定基準】各項目の評価に1つ以上×がある場合

履行状況の確認

項 目		事業実施計画書等
1 運転管理		
	○運転監視業務	・ 日常監視業務計画 ・ 水量管理計画 ・ 排水（汚泥）処理計画 ・ 産業廃棄物の処理状況
2 水質管理		
	○水質管理業務	・ 水質管理業務計画 ・ 水質検査計画に基づく管理 ・ 臨時検査等、水質異常時の対応
3 施設管理		
	○施設管理点検業務	・ 日常点検計画（箇所、頻度、実施方法） ・ 備品、図書類の管理 ・ 庁舎管理
	○機械、電気設備等保守点検整備業務	・ 月次、年次点検整備計画（箇所、頻度、実施方法） ・ 電気保安業務及び消防設備点検業務
	○送水管等の維持管理業務	・ 月次、年次点検整備計画（箇所、頻度、実施方法）
	○緊急時対応業務	・ 緊急業務計画（連絡体制、対応方法、実施体制） ・ 施設事故時の復旧、補修対応 ・ 漏水事故等の復旧、補修対応
	○電力・燃料調達・管理業務	・ 調達計画（品目、予定数量、調達先）
	○薬品等の調達・管理業務	・ 調達計画（品目、予定数量、調達先）
	○通信の調達・管理業務	・ 調達計画（品目、予定数量、調達先）
	○防犯業務	・ 防犯方法、異常時の対応方法
4 データ管理		
	○データの記録・分析・整理業務	・ 日報、月報、年報 ・ 各種データの記録整理
5 委託・修繕		
	○委託・修繕業務	・ 委託・修繕計画（項目、内容、実施時期）
6 料金徴収代行・窓口対応		
	○料金徴収代行業務 ○窓口対応業務	・ 検針システムを用いた使用水量及び料金の決定 ・ 受水団体への料金請求・徴収代行 ・ 基本水量変更・特定給水・減免決定などの受付 ・ 受水団体からの相談・要望の対応
7 その他		
	○清掃業務 ○環境衛生管理業務 ○地域貢献等業務	業務計画（箇所、実施内容、実施方法、頻度）

業務履行状況確認チェックシート（〇〇年〇〇月）

(1/2)

項 目	評価	確認内容	概要，記事，コメント等
1 運転管理	○	運転監視業務	
		日常点検の実施状況	(例)適正に実施されている
		取水，給水状況	(例)適正に実施されている
		給水制限，給水停止	(例)施設事故により給水停止を行った
		汚泥，廃棄物の処理状況	(例)適正に実施されている
		設備の故障，停止等	(例)特になし
		その他	(例)特になし
2 水質管理		水質管理業務	
		管理実施状況	
		水安全計画に基づく管理状況	
		検査結果の不良	
		水系パトロールの実施	
		かび臭対応	
		水質苦情	
		臨時検査の実施	
		不具合，異常等	
		その他	
3 施設管理		施設管理点検業務	
		点検の実施状況	
		備品，図書類の管理状況	
		不具合，異常等	
		その他	
		機械，電気設備等保守点検整備業務	
		点検の実施状況	
		法定点検の実施状況	
		不具合，異常等	
		その他	
		送水管等の維持管理業務	
		点検の実施状況	
		不具合，異常等	
		その他	
		緊急時対応業務	
		緊急業務計画の策定，周知等	
		緊急事態，危機事案の対応	
		不具合，異常等	
		その他	
		電力・燃料，薬品，通信の調達・管理業務	
		管理状況	
		調達状況	
		不具合，異常等	
		その他	
		防犯業務	
		研修，訓練等の実施	
		防災勤務の実施	
		不具合，異常等	
		その他	

項 目	評価	確認内容	概要, 記事, コメント等
4 データ管理		データの記録・分析・整理業務	
		データの管理状況	
		不具合, 異常等	
		その他	
5 委託・修繕		委託・修繕業務	
		委託業務実施状況	
		修繕業務実施状況	
		故障対応等の実施	
		不具合, 異常等	
6 料金徴収・ 窓口対応		料金徴収代行業務, 窓口対応業務	
		使用水量および料金の決定	
		料金請求・徴収の代行	
		給水承認、減免通知	
		受水団体からの相談・要望対応	
		その他	
7 その他		清掃業務, 環境衛生管理業務, 地域貢献等業務	
		清掃業務の実施	
		環境衛生管理業務の実施	
		地域貢献等業務の実施	
		不具合, 異常等	
		その他	

【評価基準】

- ◎：要求水準以上の取り組みを実施している
- ：要求水準をすべて満たしている
- ×：要求水準を満たしていない項目がある

指定管理業務モニタリング評価結果

対象業務			
指定管理者		期 目	
評価期間		〇〇年〇〇月 ～ 〇〇年〇〇月	
総 評		A	S：優良 (要求水準以上の取り組みを実施している項目がある) A：良好 (各項目の要求水準をすべて満たしている) B：要改善 (各項目のうち要求水準を満たしていない項目がある)
業務履行状況	項 目	評価	評価内容
	1 運転監視	◎	
	2 水質管理	○	
	3 施設管理	×	
	4 データ管理		
	5 委託・修繕		
	6 料金徴収・ 窓口対応		
	7 その他		(清掃、環境衛生管理、地域貢献等)
品質向上等に向けた取組			
提案項目への取組			
その他 課題, 要望事項等			

【評価基準】

- ◎：要求水準以上の取り組みを実施している
 ○：要求水準をすべて満たしている
 ×：要求水準を満たしていない項目がある