

別紙3 モニタリング及びサービス購入費の減額等の基準と方法

1 総則

(1) 基本的な考え方

ア モニタリングの基本的考え方

事業期間を通じて適正かつ確実に事業が遂行されるよう、事業者が実施する各業務の実施状況及び経営管理の状況について、事業者自らが確認及び管理するとともに、発注者がこれをモニタリングし、要求水準（要求水準を超える提案内容を含む。以下同じ。）を達成していること及び達成しないおそれがないことを確認する。

イ 改善要求等の措置の基本的考え方

発注者は、モニタリングを実施した結果、事業者の責めに帰すべき事由により、業績等が要求水準を達していない、又は達成しないおそれがあると判断した場合は、事業者に対して、改善勧告、サービス購入費の減額、契約解除等の改善要求措置を講ずる。

(2) モニタリングの方法

ア 事業者は、適正かつ確実に事業を遂行するため、事業契約又は要求水準に基づき、業務の実施方法、工程、実施状況の確認方法、確認時期等を示した計画書を作成し、発注者に提出して確認を受ける。

イ 事業者は、上記アの計画に基づき業務を実施するとともに、自らの業務実施内容が要求水準を達成していることを確認する。

ウ 事業者は、事業契約又は要求水準に定められる書類を所定の時期までに発注者に提出し、上記イによる確認の状況を報告する。

エ 発注者は、事業者の報告に基づき、事業者の各業務の実施内容が要求水準を達成していることを確認する。

オ 発注者によるモニタリングについては、上記ウの事業者の提出する書類のうち、「2 各業務等に係る確認方法」に示す書類による確認を基本とし、必要に応じて実地における確認を行う。

(3) 改善要求措置の方法

ア 改善勧告及び改善・復旧の措置

(ア) 改善勧告

発注者は、モニタリングの結果、事業者の責めに帰すべき事由により、各業務の実施内容が要求水準を達成していない、又は達成しないおそれがあると判断した場合は、事業者に対して、直ちに改善及び復旧を図るよう改善勧告を行う。

(イ) 改善・復旧計画書の作成及び確認

事業者は、改善勧告に基づき、次に掲げる事項について示した改善・復旧計画書を作成して、改善勧告を受けた日から14日以内に発注者に提出する。

- ・ 業務不履行の内容及び原因
- ・ 業務不履行の状況を改善及び復旧する具体的な方法、期限及び責任者
- ・ 事業の実施体制及び実施計画等についての必要な改善策

発注者は、事業者が提出した改善・復旧計画書の内容が、業務不履行の状況を改善及び復旧できる合理的なものであることを確認する。なお、発注者は、その内容が、業務不履行の状況を改善及び復旧できるものとなっていない、又は合理的でないと判断した場合、改善・復旧計画書の変更及び再提出を求めることができるものとする。

ただし、業務不履行の改善に緊急を要し、応急処置等を行うことが合理的と判断した場合については、上記によらず、事業者は自らの責任において適切に応急処置等を行うものとし、これを発注者に報告する。

(ロ) 改善・復旧の措置及び確認

事業者は、改善・復旧計画書に基づき、業務を実施する企業に対して適切に指導等を行いつつ、直ちに改善及び復旧を図り、発注者に報告する。発注者は、事業者からの報告を受け、改善及び復旧が図られたことを確認する。

(ハ) 再改善勧告

改善・復旧計画書が提出されない場合、改善・復旧計画書に定められた期限までに改善及び復旧が図られたことが確認できない場合等は、再度上記(ロ)の改善勧告を行う。

イ 支払の減額措置

改善勧告及び改善・復旧の措置を講じてもお達成されないことが明らかになった場合は、発注者は、サービス購入費の減額又は罰則点の付与の措置を講ずる。詳細な減額方法及び罰則点の付与方法は、「3 減額又は罰則点の付与」に示すとおりとする。

ウ 各業務を実施する企業の変更

改善勧告を複数回繰り返しても、業務不履行の状況を改善及び復旧することが明らかに困難であると判断した場合、発注者は、事業者との協議により、業務不履行となっている業務を実施する企業の変更を求めることができるものとする。

エ 契約解除

改善勧告を複数回繰り返しても、業務不履行の状況を改善及び復旧することが明らかに困難であると判断した場合、発注者は、事業者の債務不履行と判断して、契約を解除できるものとする。

2 各業務等に係る確認方法

(1) 基本的な考え方

各業務に係るモニタリングは、要求水準の確保を図るために各業務が適切に実施されているかどうかを、各業務の責任者が要求水準に基づき業務の管理及び確認を行った上で、事業者は自らにより確認し、発注者はその報告に基づき確認を行う。その手順は、「1(2)モニタリングの方法」による。

事業者は、各業務の履行に伴って作成する各提出書類及び実際の状況を基に要求水準を満たしているかどうかの確認を行い、発注者に報告を行う。

発注者は、事業者の報告に基づき確認を行うことを基本とし、要求水準確認報告書、各提出書類及び実際の施工状況を基に、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行う。

また、発注者は必要と判断した場合は、施工状況の重点的な確認を行う場合がある。

(2) 施設整備業務に係る確認方法

ア 書類による確認

事業者は、下記の書類を、それぞれの提出時期までに発注者に提出し、要求水準の達成状況について確認を受ける。

(7) 要求水準確認計画書・同報告書

提出書類	提出時期
要求水準確認計画書	基本設計着手時
要求水準確認報告書	基本設計完了時、実施設計完了時、 施工段階の主要な部位の施工後、建設工事完了時

なお、要求水準確認計画書及び要求水準確認報告書の作成は、各業務につき関係法令に基づく責任を負う者が行うこととするが、事業者はその内容を確認した上でこれを提出し、包括的な責任を負う。

(4) 各提出書類

提出書類	提出時期
全体スケジュール表	事業契約締結後速やかに
事前調査要領書	事前調査着手前
事前調査報告書	事前調査完了後
設計計画書	設計の着手前
基本設計完了時提出物	基本設計完了時
実施設計完了時提出物	実施設計完了時
施工計画書等	建設工事着手前
工事監理報告書（月報）	毎月
工事完成図書	工事完成確認時

イ 中間確認

発注者は、以下に示す事情により、施工品質の確保のために重要と判断した場合は、施工の各段階で、品質等について設計図書又は要求水準確認計画書に従っているかどうか又は要求水準を満たしているかの確認（以下「中間確認」という。）を行う。

(ア) 要求水準を満たさないことが工事完成確認時点で発見することが困難である場合

(イ) 工事完成確認時点において要求水準書を満たしていないことが発見されたとしてもその修補を行うことが経済的・時間的・技術的に極めて困難である場合

なお、発注者は、必要に応じて、施工部分を最小限度破壊し、品質・性能の確認を行うことができる。その確認及び復旧に係る費用は、事業者の負担とする。

ウ 実地における確認

工事の特に重要な工程、その他発注者が必要と認める時は、発注者は実地における確認を行う。

(3) 開業準備に係る確認方法

ア 日常の確認等（開業準備期間中の維持管理業務に限る）

(ア) 事業者による確認

- ・ 毎日自らの責任により従業者の業務遂行状況及び要求水準達成状況について確認を行う。
- ・ 確認結果に基づき、日報、月報を作成し、月報を発注者に提出する。
- ・ 法定の点検記録・測定記録を行い、発注者に提出する。
- ・ 業務不履行があった場合、「重大な事象」が発生した場合等には発注者に直ちに報告する。

(イ) 発注者によるモニタリング

- ・ 業務遂行状況について、事業者の提出した月報、その他事業者からの報告及び従業者等からの直接の苦情に基づき確認する。
- ・ 従業者等から直接に苦情があった場合には、これを事業者に通知する。

イ 定期の確認等

事業者は、開業準備業務計画書を作成し、それに基づく従業者の業務遂行状況及び要求水準達成状況を自ら確認の上、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに発注者に提出して確認を受ける。

提出書類	提出時期
開業準備業務計画書	開業準備業務の開始1か月前
開業準備業務報告書（月報）	当該月の翌月10日まで

ウ 随時モニタリング

発注者は、従業者等からの苦情があった場合、その他発注者が必要と判断した場合は、随時に、業務遂行状況について、事業者から必要な報告を求める。

エ 実地における確認

アからウまでのモニタリングの実施に当たり、発注者が必要と認めるときは、発注者は実地における確認を行う。事業者は発注者の実地における確認に必要な協力を行う。

(4) 維持管理・運営業務に係る確認方法

ア 日常の確認等

(ア) 事業者による確認

- ・ 毎日自らの責任により従業者の業務遂行状況及び要求水準達成状況について確認を行う。
- ・ 確認結果に基づき、日報、月報、四半期報及び年度総括報を作成し、月報、四半期報、年度総括報を発注者に提出する。
- ・ 法定の点検記録・測定記録を行い、発注者に提出する。
- ・ 業務不履行があった場合、「重大な事象」が発生した場合等には発注者に直ちに報告する。

(イ) 発注者によるモニタリング

- ・ 業務遂行状況について、事業者の提出した月報、四半期報、年度総括報、その他事業者からの報告及び従業者等からの直接の苦情に基づき確認する。
- ・ 従業者及び利用者等から直接に苦情があった場合には、これを事業者に通知する。

イ 定期の確認等

事業者は、業務計画書を作成し、それに基づく従事職員の業務遂行状況及び要求水準達成状況を自ら確認の上、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに発注者に提出して確認を受ける。

提出書類	提出時期
業務計画書	・ 基本計画：維持管理・運営業務開始の1か月前まで ・ 年度実施計画：各年度の業務着手1か月前まで
業務報告書	・ 月報：当該月の翌月10日まで ・ 四半期報：当該四半期の翌月15日まで ・ 年度総括報：翌年度の4月30日まで

ウ 随時モニタリング

発注者は、従業者等からの苦情があった場合、その他発注者が必要と判断した場合は、随時に、業務遂行状況について、事業者から必要な報告を求める。

エ 実地における確認

アからウまでのモニタリングの実施に当たり、発注者が必要と認めるときは、発注者は実地における確認を行う。事業者は発注者の実地における確認に必要な協力を行う。

(5) 経営管理に係る確認方法

ア 書類による確認

事業者は、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに発注者に提出して確認を受ける。

なお、発注者は事業の実施に重大な悪影響を与えるおそれがあるなど、必要に応じて追加の財務状況等に係る書類の提出、報告を求めることができる。

提出書類	提出時期
事業者の定款の写し	事業契約の締結後 7 日以内 定款の変更後 7 日以内
株主名簿の写し	事業契約の締結後 7 日以内 株主名簿の変更後 7 日以内
実施体制図	事業契約の締結後 7 日以内 実施体制の変更後 7 日以内
事業者が締結する契約又は覚書の一覧 (保険契約の一覧を含む)	事業契約の締結後 7 日以内 一覧に変更が生じてから 7 日以内
事業者が締結する契約又は覚書等の写し (保険契約を含む)	契約締結日の 14 日前まで及び契約締結後 14 日以内 変更が生じる 14 日前まで及び契約変更後 14 日以内
株主総会の資料及び議事録又は議事要旨	株主総会の会日から 14 日以内
取締役会の資料及び議事録又は議事要旨	取締役会の会日から 14 日以内
事業年度の計算書類等	定時株主総会の会日から 14 日以内
上半期の計算書類等	各事業年度の 11 月 30 日まで

イ 聞き取り等による確認

発注者は、書類による確認を行った結果、必要と判断した場合は、専門家等による聞き取り調査を実施することができるものとする。

3 減額又は罰則点の付与

(1) 要求水準の未達成による減額

要求水準が達成できないことが明らかとなった場合、発注者は、「別紙2 サービス購入費の算出方法及び支払方法」に基づき提出されている当該時点のサービス購入費の内訳表に基づき、当該部分のサービス購入費の減額又は違約金の請求を行う。

ア 施設整備業務に係る要求水準の未達成による減額

施設整備業務に係る要求水準が、改善勧告及び改善・復旧の措置を講じてもなお達成されないことが明らかになった場合は、当該時点のサービス購入費の内訳表に基づき、当該部分に係る施設整備費を減額又は違約金の請求をできるものとする。なお、当該内容に係る維持管理・運営の対価も併せて減額できるものとする。

イ 開業準備業務、維持管理・運営業務、経営管理に係る要求水準の未達成による減額

開業準備業務、維持管理・運営業務、経営管理に係る要求水準が、当該業務の開始前に達成されないことが明らかになった場合又は当該業務の開始後に改善勧告及び改善・復旧の措置を講じてもなお達成されないことが明らかになった場合は、当該時点のサービス購入費の内訳表に基づき、当該内容に係る開業準備業務、維持管理・運営業務の対価を減額することができる。

(2) 開業準備業務及び維持管理・運営業務の対価に係る減額又は罰則点の付与方法

ア 基本的な考え方

発注者は、モニタリングの実施により、事業者の実施する業務が要求水準を達成していないことを確認した場合は、罰則点を付与する。付与された罰則点を加算し、支払時期に応じた3か月間の罰則点が一定値に達した場合に、サービス購入費の減額を行う。

イ 減額算定及び罰則点付与のための区分

減額算定及び罰則点の付与は、別紙1に定めるサービス購入費B、C-1、C-2、C-3及びC-4の支払区分ごとに行う。

ウ 要求水準を達成していないとされる事象

要求水準を達成していないとされる場合とは、以下に示す(ア)及び(イ)とし、その具体的な事業は、下表に示すとおりとする。

(ア) 本施設を利用する上で明らかに重大な支障がある場合

(イ) 本施設を利用することはできるが、明らかに利便性を欠く場合

業務	(ア) 重大な支障がある場合	(イ) 利便性を欠く場合
共 通	<ul style="list-style-type: none"> ・業務放棄 ・故意に発注者との連絡を行わない（長期にわたる連絡不通等） ・発注者からの指導・指示に従わない ・虚偽の報告 ・法令違反 ・不衛生状態の放置 ・個人情報情報の漏えい、改ざん、滅失、き損 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の怠慢 ・利用者等への対応不備 ・業務報告の不備、遅延 ・施設の一部又は事業の一部が利用できない ・関係者への連絡の不備（利用者への不通知等）
開業準備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・予約システムの不備の放置 ・事前広報活動、開業前の利用受付への未対応 ・開館式典及び内覧会並びに開館記念イベントにおける人身事故の発生 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・開業準備業務の不備
維持管理・運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・定期点検の未実施 ・故障等の放置 ・故障等の放置に起因する人身事故の発生 ・業務の故意の放棄（要求水準未達の状態の長時間にわたる放置を含む） ・災害発生時の対応の不備 ・衛生状況の悪化等により利用者に重大な影響を及ぼす事態の発生 ・運営業務の不備による人身事故の発生 ・利用者等からの苦情の放置 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・維持管理・運営業務の不備 ・保全上必要な修理等の未実施
修繕・更新業務	<ul style="list-style-type: none"> ・計画に基づく修繕・更新業務の未実施 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕・更新業務の不備
その他 (経営管理)	(共通を参照)	<ul style="list-style-type: none"> ・経営管理の不備

エ 罰則点の付与方法

発注者は、モニタリングの実施の結果、要求水準が達成されていないと判断した場合、各支払区分に対応する罰則点を下表の基準により算定し、事業者へ通知する。なお、1つの事象が複数の支払区分に関係する場合には、該当する支払区分すべてについての罰則点を付与する。

ただし、要求水準を達成していないとされる場合であっても、やむを得ない事由による場合で、かつ事前に発注者に連絡があった場合、明らかに事業者の責めに帰さない事由による場合、罰則点は付与しない。

事象	罰則点	
(ア) 重大な支障がある場合	人命に多大な影響を及ぼす場合	100点
	個人情報等機密事項の漏えいに関する場合	80点
	上記以外の場合	20点
(イ) 利便性を欠く場合	5点	

オ サービス購入費の減額

サービス購入費の支払に際しては、四半期分の罰則点の合計を計算し、下表に従って減額割合を定め、上記イに示した支払区分ごとに減額を行う。

当該四半期分の罰則点は、当該期間のモニタリングにのみ用いることとし、次の期間に持ち越さない。なお、期間途中において事業者が担当する企業を変更しても、当該期間の罰則点は消滅しない。

四半期の罰則点の合計	支払区分ごとの減額割合
100点以上	100%減額
60点以上100点未満	1点につき0.6%減額(36%~59.4%の減額)
20点以上60点未満	1点につき0.3%減額(6%~17.7%の減額)
20点未満	0%(減額なし)

(3) 減額以外の損害賠償

発注者は、上記(1)又は(2)による減額とは別に、業務不履行に伴う損害賠償を事業者へ請求することができる。

4 事業期間終了時に係るモニタリング

(1) モニタリングの方法

- ア 事業者は、供用開始から 10 年を経過した時点で大規模修繕の必要な箇所についての長期修繕計画を策定して発注者に提出する。
- イ 事業者は、事業終了 1 年前までには、施設の状況についてチェック・評価し、報告書を発注者に提出する。
- ウ 発注者は、上記ア、イの内容について確認を行う。
- エ 事業者は、要求水準を満たすよう、事業終了時まで、必要な修繕を行う。

(2) 確認方法

ア 書類による確認

事業者は、次表の提出書類を、それぞれの提出期限までに発注者に提出して確認を受ける。

提出書類	提出時期
長期修繕計画	運営開始から 10 年を経過した日の属する事業年度末
建物劣化調査報告書	事業終了の 1 年前まで、事業終了時
各種台帳等	事業終了時
その他発注者が求める書類	事業終了時、随時

イ 実地における確認

発注者は施設の現況が、上記アのとおりであるかどうか実地における確認を行う。事業者は、発注者の実地における確認に必要な協力を行う。

(3) 契約の解除

事業終了時までの間に改善が確認されない場合、発注者は事業者の債務不履行と判断して契約を解除するものとする。