

## (添付資料3) モニタリング、サービス購入料減額及び事業契約終了に至る流れ

### 1 モニタリングの基本的考え方

市は、維持管理及び運営に係る各業務について、要求水準書、事業契約書及び事業者による提案書並びに業務計画書（本事業契約締結後に事業者が作成し市に対して提出。）（以下、「事業契約書等」という。）に基づき、適正かつ確実なサービス提供がなされているかを確認するため、モニタリングを実施する。

市は、モニタリングにより、事業者の提供するサービスが事業契約書等に規定する業務要求水準を満たしていない、又は満たされないおそれがあると判断した場合には、事業者に対して改善通告、サービス購入料の減額若しくは事業契約解除のいずれかの措置を行なうものとする。

### 2 モニタリングの対象及び方法

#### (1) モニタリングの対象

市は、次の表に示す業務をモニタリングの対象とする。

モニタリング対象業務		減額の対象となるサービス購入料
区分	業務名	
維持管理業務	建築物保守管理業務 建築設備保守管理業務 備品等保守管理業務 屋外施設保守管理業務 一般施設環境衛生管理業務 清掃業務 植栽維持管理業務 警備業務 修繕・更新業務	サービス購入料 3
運営業務	総合管理業務（総合案内・広報、利用受付・許可・調整、利用料金徴収、フロント対応、備品管理、庶務） 施設管理業務（各諸室利用管理） 健康増進アドバイス業務 施設における各種教室等の実施業務 送迎バス運営業務	サービス購入料 4

また、市は、事業者から毎事業年度経過後3か月以内に提出される財務書類（「入札

説明書 第5 12 財務書類の提出」を参照のこと。)により財務状況等を確認し、必要な場合は改善を勧告できる。

なお、「物品販売、飲食提供業務」は、サービス購入料の支払の対象外であるが、この業務についても、要求水準書に規定する条件に基づき、適正に業務が遂行されているかどうかを他の業務と同様にモニタリングする。条件を逸脱していると認められる場合は、改善策・改善期限等を記載した改善計画書の提出や運営受託者の変更を求める。

## (2) モニタリングの方法

市と事業者は、事業者が提供するサービスに対し、下表の3種類のモニタリングを実施する。ただし、市が事業者に対して行うモニタリング方法についての詳細は、事業者が提供するサービスの方法に依存するため、事業者が作成する業務計画書に基づき事業契約締結後に事業契約書に定めるモニタリング実施計画書において確定する。

種類	市の行う業務	事業者の行う業務
① 日常モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日報の確認を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は、毎日、自らの責任により日常モニタリングを行う。</li> <li>・事業者は、モニタリング結果に基づき、業務日報を毎日作成する。</li> <li>・事業者は作成した業務日報をとりまとめ、原則、業務報告書として月次毎に市に提出する。ただし、市からの要請があった場合には、適宜、業務日報を提出する。</li> <li>・本事業の運営やサービスの提供に大きな影響を及ぼすと思われる事象が生じた場合には、直ちに市に報告し、市の要請に応じて業務日報を提示する。</li> </ul>
② 定期モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市は、事業者が提出する業務月報及び年度総括書に基づき、定期モニタリングを行う。</li> <li>・市は、定期モニタリングとして、事業者が作成し提出した業務月報及び年度総括書の内容を確認するとともに、施設を巡回し、予め協</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は月1回の業務月報及び年1回の年度総括書を作成し、月報は毎月の業務が終了した後10日以内に、年度総括書は各事業年度終了後60日以内に、市に提出する。</li> <li>・事業者は、市のモニタリングに際し、最大限の協力をを行う。</li> </ul>

	議のうえ定めたモニタリング項目にしたがって、各業務の遂行状況を確認・評価する。	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>市及び事業者が出席する運営協議会を開催し、日常モニタリング、定期モニタリングの結果報告を行うとともに、本施設利用者・職員等からの苦情等の発生の原因についての検討及び意見交換等を行う。</li> </ul>	
③ 随時モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>市は、維持管理・運営期間中、必要と認められるとき（本施設利用者等からのクレームがあった時や業務改善勧告を行った場合の確認、緊急時等）は、随時モニタリングを実施する。</li> <li>随時モニタリングにおいては、施設巡回、業務監視、事業者に対する説明要求及び立会い等を行い、事業者の業務実施状況を確認する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者は、左記の事項の説明及び確認の実施につき市に対して最大限の協力を行う。</li> </ul>

### 3 要求水準を満たしていない場合の措置

市は、モニタリングの結果、維持管理及び運営業務が要求水準書等に定められた要求水準（以下「要求水準」という。）を満たしていないと判断した場合は、以下の措置を行う。

#### (1) 業務要求水準未達の基準

要求水準を満たしていない場合とは、以下に示す状態と同等の事態をいう。

ア 本施設等の利用可能性が確保されておらず、本施設利用者に重大な支障が生じる場合（以下「重大な事象」という。）。

イ 本施設等の利用可能性は確保されているが、本施設利用者に対し明らかに利便性を欠く場合（以下「重大な事象以外の事象」という。）。

なお、下表に記載なき場合でも、事業者の責めに起因して明らかにサービスの低下が認められる際には、重大な事象として取り扱う。

対象となる業務 区分・事業	ア 重大な事象	イ 重大な事象以外の事象
共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>正当な理由なく施設の全部又は一部が利用できない。</li> <li>正当な理由なく業務を実施しない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本施設利用者等への対応不備</li> <li>業務報告の不備</li> <li>業務の不備</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・故意による虚偽報告、事実隠蔽</li> <li>・本事業に係るSPCの法令違反（委託業者含む）</li> <li>・故意に市との連絡を行わない</li> <li>・市の改善勧告にしたがわない</li> <li>・不衛生状態の放置</li> <li>・個人情報の漏洩 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係者への連絡不備（本施設利用者への未通知等） 等</li> </ul>
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理業務の不履行等を起因とした人身事故等、本施設利用者等に重大な影響を及ぼす事態の発生</li> <li>・維持管理業務の故意による放棄（水準未達の場合の長時間に渡る放置を含む。）</li> <li>・法定点検、定期点検等の未実施</li> <li>・非常時又は災害時の建築設備の未稼働</li> <li>・警備業務の不備による侵入者が起こした重大な人身事故・犯罪の発生等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理業務の怠慢</li> <li>・更新計画の不備</li> <li>・更新業務の不備 等</li> </ul>
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営業務の不履行等を起因とした人身事故等、本施設利用者等に重大な影響及ぼす事態の発生</li> <li>・運営業務の故意による放棄（水準未達の場合の長時間に渡る放置を含む。）</li> <li>・要求事業の未実施</li> <li>・料金徴収業務における虚偽の報告</li> <li>・水質管理の不備による感染症等の発生 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営業務の怠慢</li> <li>・料金徴収業務の不備（金額の不一致等） 等</li> <li>・自主事業の未実施</li> </ul>

## (2) 改善要求

### ア 改善計画書の確認

市は、維持管理及び運営業務が要求水準を満たしていないと確認した場合は、直ちに事業者に対し適切な是正措置を行うよう改善要求する。その結果、速やかに改善・復旧がなされない場合には、改善勧告を行うとともに、事業者に改善計画書の提出を求める。なお、要求水準未達のうち重大な事象については、直ちに

改善勧告を行い事業者に改善計画書の提出を求めるものとする。事業者は定められた期限内に改善計画書を市へ提出し、市の承諾を得る。

市は、事業者から提出された改善計画書が、要求水準を満たしていない状態を改善・復旧できる内容と認められない場合は、当該改善計画書の変更、若しくは再提出を求めることができる。

#### イ 改善措置の確認

事業者は、市の承諾を得た改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、市に報告する。

市は、改善期限内に改善されているかを確認し、確認できない場合は、再度改善要求を行うことができる。

### (3) サービス購入料の減額

#### ア 減額の対象となる事態

市は、事業者が実施する業務が要求水準を満たしていないことを確認した場合は、事業者に改善要求を行う。その結果、速やかに改善・復旧がなされない場合には、改善勧告を行うと同時に減額ポイントを計上する。ただし、重大な事象については、直ちに減額ポイントを計上するものとする。計上された減額ポイントを加算し、3か月分の減額ポイントが一定値に達した場合には、サービス購入料の減額を行う。

#### イ 減額ポイントの対象

サービス購入料の減額については、サービス購入料3及びサービス購入料4の総額を対象に行うものとする。

#### ウ 減額ポイント

市は、日常モニタリング、定期モニタリング及び随時モニタリング等を経て、サービス購入料3及びサービス購入料4の総額に対する当月の減額ポイントを確定する。減額ポイントの基準は下表のとおりとする。

#### 減額ポイントの基準

事態	減額ポイント
重大な事象	・事業者の責めに起因した人命に関する事象 ・事業者の責めに起因した施設の全部又は一部が利用不可になる事象

	⇒各項目につき100ポイント
	・ 上記以外の事象 ⇒各項目につき20ポイント
重大な事象以外の事象	・ 各項目につき2ポイント

※項目とはモニタリング実施計画書により決定されるモニタリング項目を指す。

#### エ 減額ポイントを加算しない場合

以下の（ア）又は（イ）に該当する場合には、減額ポイントを加算しない。

- （ア） やむを得ないと市が認める原因により減額の対象となる事態が生じた場合で、かつ事前に市に連絡があった場合
- （イ） 明らかに事業者の責めによらない原因によって減額の対象となる事態が生じた場合

#### オ 減額ポイントの支払い額への反映

市は、モニタリングが終了し、減額ポイントを付与する場合には、事業者に減額ポイントを通知する。サービス購入料の支払に際しては、3か月分の減額ポイントの合計を計算し、下表にしたがってサービス購入料3及びサービス購入料4の総額に対し、該当する減額割合を乗じて減額の計算を行う。

市は、当該3か月間に合計された減額ポイントを、当該期間のモニタリングにのみ用いるものとし、次の期間に持ち越さない。ただし、同一の減額対象となる事象が継続して発生した場合には、減額措置の必要が無くなるまでの間、当該項目に対応した減額ポイントを累計し、サービス購入料より減額を行う。

事業者は、必要に応じ減額の対象となった業務について、市に対し説明を求められることができるほか、減額について異議がある場合には、申立てを行うことができるものとする。

#### 減額ポイントの反映

3か月の減額ポイント合計	サービス購入料の減額割合
100ポイント以上	1ポイントにつき0.4%減額（50%上限）
50ポイント以上 100ポイント未満	1ポイントにつき0.3%減額（15～29.4%の減額）
20ポイント以上 50ポイント未満	1ポイントにつき0.15%減額（3～7.2%の減額）
20ポイント未満	0%（減額なし）

#### (4) 維持管理・運営受託者等の変更

市は、事業者が減額ポイントが付与される状態が同一原因に起因する同一事象で3回継続し、再度の改善要求にもかかわらず改善期限内に業務の改善・復旧を実現することができなかった場合、事業者と協議のうえ、最終の改善要求を行った日から起算して6か月以内に維持管理・運営受託者等を変更させることができる。

また、上記の継続回数に関わらず、同一原因に起因する同一事象が繰り返し行われ、改善の見込みがないと判断した場合においても、市は、維持管理・運営受託者を変更させることができる。

#### (5) 第三者への譲渡、事業契約の解除等

維持管理・運営受託者等の変更後も減額ポイントが付与される状態が継続した場合、市は、市が選定する第三者に本事業の全株式を譲渡させることができる。第三者への株式の譲渡に要する費用は、事業者の負担とする。

また、市が本事業自体を継続させ得ないと判断した場合、市は本事業契約の全部若しくは一部を解除することができる。

事業者が上記(4)において維持管理・運営受託者等の変更に応じず、業務の改善が見られない場合においても、市は市が選定する第三者への株式譲渡又は本事業契約を解除することができる。

なお、以下の事由が生じた場合は、減額ポイントの付与の継続の有無にかかわらず、市は市が選定する第三者への株式譲渡又は本事業契約の全部又は一部を解除することができる。本施設等引渡し以後の本指定の取消等の詳細については「事業契約書(案)・第68条」を参照すること。

ア 事業者が本事業の全部又は一部の履行を怠り、その状態が30日間以上にわたり継続したとき。

イ 事業者が、その責めに帰すべき事由により、本施設について、連続して30日以上又は1年間において合計60日以上にわたり、本事業関連書類及び維持管理・運営業務計画書に従った維持管理業務又は運営業務を行わないとき。

ウ 事業者の責めに帰すべき事由により、本事業契約の履行が困難となったとき。

エ 事業者に係る破産手続開始、会社更生手続開始、民事再生手続開始、特別精算手続開始その他の倒産法制上の手続について、事業者の取締役会でその申立てがなされたとき又はその他の第三者(事業者の役員、従業員を含む。)によりその申立てがなされたとき。

オ 事業者が、市に対し虚偽の報告をし、又は正当な理由なく報告等を拒んだとき。

カ 事業者を構成する構成員及び協力企業が本事業の応募に関して重大な法令等の違反をしたとき。

- キ 事業者が、正当な理由なくして、市の指示又は改善勧告等に従わないとき。
- ク 事業者の責めに帰すべき事由により、事業者からこの契約の解除の申出があったとき。
- ケ ア～クの他、事業者が適用のある法令等若しくは本事業契約に違反し、又は事業者による表明保証が真実でなく、その違反、不実又は不正により本事業契約の目的を達することができない又は指定管理を継続することが適当でないと市が認めたととき。

#### **4 事業期間終了時のモニタリング**

##### **(1) モニタリングの方法**

事業者は、本事業契約終了の1年前までに、本施設等及び設備機器並びに備品等の改修、修繕又は更新の必要性を検討し、本事業契約の終了までに必要な改修、修繕及び更新を完了する。

市は、事業契約期間満了の1年前までに、事業契約期間の終了時において、要求水準書等に定められた要求水準が満たされているか判断するため、別途協議により定められた事項について終了前検査を行う。

また、事業者は事業契約期間満了の6か月前までに、事業契約期間満了後の本施設等及び本施設等内の設備の補修・更新の必要性について調査を行い、これを市に報告する。

##### **(2) 要求水準を満たしていない場合の措置**

市は、モニタリングの結果、本施設等及び本施設等内の設備の状態が要求水準書等に定められた要求水準を満たしていないと確認した場合は、直ちに事業者に対し適切な改善を行うよう求め、事業者は速やかに当該措置に対応し、完了後市の確認を受ける。事業者が係る修繕を行わなかった場合、又は、事業者の行った修繕では要求水準を満たさなかった場合、市は、サービス購入料3及びサービス購入料4の支払いを保留することができ、かつ、事業者は、市の請求により、要求水準書等に定められた要求水準を満たすに必要な費用を市に支払うこととする。

モニタリングから事業契約解除に至る流れ

