

別紙9 モニタリング及びサービス購入料の減額について（第90条関係）

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

モニタリングは、事業期間を通じて本事業が官民にとって持続向上性のある事業となるよう、双方の円滑な調整や乙のセルフモニタリング及び甲のモニタリングにより、サービス品質の維持・向上を目的に実施するものである。また、乙のセルフモニタリングでは要求水準を達成していること及び達成しないおそれが無いことを確認し、甲は当該セルフモニタリング結果に対し確認を行う。

イ 改善要求措置の基本的考え方

甲は、モニタリングを実施した結果、乙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、乙に対して、本事業契約に基づき、業務是正指示を行う。ただし、当該是正指示に対し業務等の改善を甲が確認できなかった場合は、業務是正勧告を行い、当該是正勧告にも対応できない場合、甲はサービス購入料の減額、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 乙は、適正かつ確実に事業を遂行するため、関係図書に基づき、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要求水準達成計画書を作成し、甲に提出して確認を受ける。

イ 乙は、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 乙は、関係図書に定められた書類を所定の時期までに甲に提出し、上記イによる確認の状況を報告する。

エ 甲は、乙の報告に基づき、乙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 甲によるモニタリングについては、上記ウの乙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 業務是正指示及び業務是正勧告

(ア)業務是正指示

甲は、モニタリングの結果、乙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、乙に対して、直ちに改善及び復旧を図るよう業務是正指示を行う。

(イ)業務改善計画書の作成及び確認

乙は、業務是正指示に基づき、次に掲げる事項について示した業務改善計画書を作成して、業務是正指示を受けた日から14日以内に甲に提出する。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・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 |
|---|

甲は、乙が提出した業務改善計画書の内容が、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、甲は、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、業務改善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、乙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、これを甲に報告する。

(ウ)改善・復旧の措置及び確認

乙は、業務改善計画書に基づき、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、甲に報告する。甲は、乙からの報告を受け、改善及び復旧が図られたことを確認する。

(エ)業務是正勧告

業務改善計画書が提出されない場合、業務改善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、又は複数回同様の業務是正指示を出さざるを得ない事態が生じており、かつ乙の業務内容を直ちに改善すべきであると甲が判断した場合等は、甲は乙に対して、業務是正勧告を行う。

イ 支払の減額措置

業務是正勧告を行った場合は、甲は、サービス対価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

業務是正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、甲は、乙との協議により、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。この場合において、甲は、当該企業に対して、当該企業が保有する乙の株式の全部を、甲が承認した新たに当該業務を実施する企業に譲渡することを求めることができる。

エ 契約解除

業務是正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、甲は、乙の債務不履行と判断して、本事業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) 設計・建設業務に係る確認方法

ア 基本的な考え方

設計・建設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、乙は自らにより確認し、甲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。

乙は、各業務の履行について要求水準達成計画書による確認を行うとともに、設計・建設業務の履行に伴って作成する各提出書類及び実際の施工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、要求水準達成報告書を作成し、甲に提出するとともに、報告を行う。

甲は乙の報告に基づき確認を行うことを基本とし、要求水準達成報告書、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、甲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。

イ 書類による確認

乙は、要求水準書第7章に規定のある書類を、それぞれの提出時期までに甲に提出し、要求水準の達成状況について確認を受ける。なお、要求水準達成計画書・同報告書の作成は、本事業契約に定めるとおり各業務につき関係法令に基づく責任を負う者が実施するものとするが、乙はこれを甲に提出し包括的な責任を負う。

ウ 中間確認・竣工確認

甲は、要求水準書に示すとおり、乙の実施する中間検査及び竣工検査に対し、甲の中間確認及び竣工確認を行う。

なお、甲は、甲の行う中間確認及び竣工確認において、必要に応じ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、乙の負担とする。

エ 実地における確認

工事の特に重要な工程その他甲が必要と認めるときは、甲は実地における確認を行う。

(2) 開業準備業務に係る確認方法

ア 日常の確認等（開業準備期間中の運営・維持管理業務に限る。）

(ア) 乙による確認

- ・ 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、業務日誌を毎日記入し、月ごとにとりまとめて甲に提出する。
- ・ 法定の点検記録・測定記録を行い、甲に提出する。
- ・ 業務不履行があった場合、「重大な事象」が発生した場合又は従業者等から苦情があった場合には甲に直ちに報告する。

(イ) 甲によるモニタリング

- ・ 業務遂行状況について、乙の提出した業務日誌その他乙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、これを乙に通知する。

イ 定期の確認等

乙は、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、要求水準書第7章に規定のある書類及び乙の提案する書類等を、それぞれの提出時期までに甲に提出して確認を受ける。

ウ 随時モニタリング

甲は、従業者等からの苦情があった場合その他甲が必要と判断した場合は、随時に、業務遂行状況について、乙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あたり、甲が必要と認めるときは、甲は実地における確認を行う。乙は甲の実地における確認に必要な協力を行う。

(3) 運営・維持管理業務に係る確認方法

ア 日常の確認等

(ア) 乙による確認

- ・ 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、業務日誌を毎日記入し、月ごとにとりまとめて甲に提出する。
- ・ 法定の点検記録・測定記録を行い、甲に提出する。
- ・ 業務不履行があった場合、「重大な事象」が発生した場合又は従業者若しくは利用者等から苦情があった場合には甲に直ちに報告する。

(イ) 甲によるモニタリング

- ・ 業務遂行状況について、乙の提出した業務日誌その他乙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。
- ・ 従業者又は利用者等から直接に苦情があった場合には、これを乙に通知する。

イ 定期の確認等

乙は、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、要求水準書第7章に規定のある書類及び乙の提案する書類等を、それぞれの提出時期までに甲に提出して確認を受ける。

ウ 随時モニタリング

甲は、従業者又は利用者等からの苦情があった場合その他甲が必要と判断した場合は、随時に、業務遂行状況について、乙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あたり、甲が必要と認めるときは、甲は実地における確認を行う。乙は甲の実地における確認に必要な協力を行う。

(4) 経営管理に係る確認方法

ア 書類による確認

乙は、要求水準書第7章に規定のある書類及び乙の提案する書類等を、それぞれの提出時期までに甲に提出して確認を受ける。なお、甲は事業の実施に重大な悪影響を与えるおそれがある場合など、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。

イ 聞き取り等による確認

甲は、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、甲は、当該時点のサービス購入料の内訳表に基づき、当該部分のサービス購入料の減額又は違約金の請求を行う。

ア 設計・建設業務に係る要求水準の未達成による減額

設計・建設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料の内訳表に基づき、当該部分に係るサービス購入料を減額又は違約金の請求をできるものとする。なお、当該内容に係る運営・維持管理業務の対価もあわせて減額できるものとする。

イ 開業準備業務、運営・維持管理業務、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、運営・維持管理業務、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料の内訳表に基づき、当該内容に係る開業準備業務、運営・維持管理業務の対価を減額することができる。

(2) 開業準備業務及び運営・維持管理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

甲は、モニタリングの実施により、乙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、サービス購入料の減額を行う。

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、下表の支払区分ごとに行う。

項目	内訳	構成される費用の内容
開業準備業務に係る対価 (サービス購入料B)	B (開業準備費)	(a) 予約システム等整備業務に要する費用 (b) 事前広報、利用受付業務に要する費用 (c) 開業準備期間中の本件施設の運営・維持管理業務に要する費用 (d) 開館式典及び内覧会等の実施業務に要する費用 (e) プール公認取得申請業務に要する費用 (f) その他本件施設の運営・維持管理業務に必要な準備を行う業務に要する費用
運営・維持管理業務に係る対価 (サービス購入料C)	C-1 (運営・維持管理業務費)	(a) 建築物保守管理業務に要する費用 (b) 建築設備保守管理業務に要する費用 (c) 備品等保守管理業務に要する費用 (d) 外構施設保守管理業務に要する費用 (e) 植栽管理業務に要する費用 (f) 環境衛生管理業務に要する費用 (g) 清掃業務に要する費用 (h) 警備業務に要する費用 (i) 駐輪場管理業務に要する費用 (j) 長期修繕計画作成業務に要する費用 (k) 総合管理業務に要する費用 (l) 利用受付業務に要する費用 (m) 広報・PR業務に要する費用 (n) トレーニング等指導・相談業務に要する費用 (o) プール監視業務に要する費用 (p) プールの水質等衛生管理業務に要する費用 (q) プール公認更新申請業務に要する費用 (r) その他上記各業務を実施する上で必要な関連業務に要する費用 ※自主提案事業に要する費用は除く。
	C-2 (修繕・更新業務費)	(a) 修繕・更新業務に要する費用
	C-3 (その他費用)	(a) S P Cの運営経費 (b) 法人税等法人の利益に対してかかる税金及びS P Cの税引後利益 (c) その他運営業務及び維持管理業務に関して必要となる費用

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) 本件施設を利用する上で明らかに重大な支障がある場合

(イ) 本件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 ・故意に甲との連絡を行わない（長期にわたる連絡不通等） ・甲からの指導・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、開業前利用受付業務への未対応 ・開館記念式典及び内覧会並びに開館記念イベント人身事故の発生等 	<ul style="list-style-type: none"> ・開業準備業務の不備
運営・維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・運營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 ・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（水準未達の状態の長時間にわたる放置を含む） ・災害時の未稼働 ・衛生状況の悪化等により利用者へ重大な影響を及ぼす事態の発生等 	<ul style="list-style-type: none"> ・運營業務の不備 ・維持管理業務の不備 ・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

甲は、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、乙に通知する。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、かつ事前に甲に連絡があった場合、明らかに乙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
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 サービス購入料の減額

サービス購入料の支払に際しては、事業年度における各四半期分の罰則点の合計を計算し、下表にしたが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、期間途中において乙が業務を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 ポイントにつき0.6%減額 (36%~59.4%の減額)
20 点以上 60 点未満	1 ポイントにつき0.3%減額 (6%~18%の減額)
20 点未満	0% (減額なし)

(3) 減額以外の損害賠償

甲は、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乙に請求することができる。

4 事業終了時に係るモニタリング

(1) モニタリングの方法

- ア 乙は、運営開始から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甲に提出する。
- イ 乙は、事業終了2年前には、施設の状況についてチェック・評価し、報告書を甲に提出する。
- ウ 甲は、上記ア、イの内容について確認を行う。
- エ 乙は、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

乙は、次表の提出書類を、それぞれの提出期限までに甲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
施設状況調査報告書	事業終了後の1年前、事業終了時
各種台帳等	事業終了時
その他甲が求める書類	事業終了時、随時

イ 実地における確認

甲は施設の現況が、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。乙は、甲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、甲は乙の債務不履行と判断して本事業契約を解除するものとする。