

## モニタリングの実施とサービス購入料の減額等

## 1 基本事項

## (1) 基本的な考え方

県は、本事業の各業務における実施状況を点検・監視し、事業者が特定事業契約書に定められた業務を適正かつ確実に遂行し、業務要求水準書及び提案書に記載された業務水準（以下「業務水準」という。）を達成しているかどうかの評価を行うため、事業全体を通じてモニタリングを実施する。

県は、事業者の協力を得て、特定事業契約書の一部であるモニタリング基本要領（以下「基本要領」という。）にしたがったモニタリングを実施する。

事業者は自己点検や県への報告等を行い、モニタリングに協力することとする。

飲食施設等運營業務及び自主事業については、事業者が県に対して施設の賃料を支払い、事業者は飲食物販等施設の利用者及び自主事業の参加者から利用料金等を受領して業務を実施する形態となることから、減額の対象となる対価は存在しないが、本規定に準じてモニタリングを行う。モニタリングの結果、要求水準に達していない場合は減額ポイントを加算し、下記3(2)エに基づく当該業務を実施する者の変更請求及び県の解除権の有無の判断に関しては、飲食施設等運營業務及び自主事業にも対価の減額措置が適用されるとみなして扱うものとする。なお、減額ポイントを加算した場合でも、下記3(2)ウに基づくサービス購入料の減額や支払停止には反映しない。

## (2) モニタリングの対象

県は、以下の各業務に対してモニタリングを実施する。

- ア 施設整備業務
- イ 維持管理業務
- ウ 運営支援業務
- エ 飲食施設等運營業務
- オ 自主事業

## (3) モニタリング実施要領の作成

県及び事業者は、基本要領を基に、以下の項目を含むモニタリング実施要領（以下「実施要領」という。）を前記(2)の業務ごとに作成する。事業者は、県の要請に基づき実施要領の作成に必要な資料を提出するなどして県に協力する。

- ア モニタリング時期
- イ モニタリング内容
- ウ モニタリング組織
- エ モニタリング手続
- オ モニタリング様式

## (4) モニタリング費用の負担

モニタリングの実施によって事業者に生ずる費用は、原則として事業者自らが負担する。ただし、県に生じる費用は県自らが負担する。

## 2 施設整備業務に対するモニタリング

### (1) モニタリング方法

#### ア 設計業務

- ・ 事業者は、設計業務の着手前に設計業務の着手前に設計着手届、設計業務工程表及び技術者経歴書を県に提出し、県はその内容を確認する。
- ・ 事業者は、設計完了時に、業務水準が達成されているかどうかについて、自己点検を行う。その上で、自己点検結果を含む「業務水準確認報告書」を作成し、県に報告する。県は、業務水準確認報告書の内容を確認する。
- ・ 県は、設計の検討内容について事業者に随時説明を求め、確認することができる。
- ・ 事業者は、設計完了後、指定された設計図書を県に提出し、県はその内容を確認する。設計図書に不備や疑義が認められた場合は、事業者は必要な修正や説明を行う。

#### イ 建設業務、工事監理業務

##### (ア) 着工前段階

- ・ 事業者は、工事着工前に詳細工程表を含む施工計画書等を作成し、県に提出する。県は、その内容を確認する。
- ・ 工事監理者は、工事監理着手前に業務要求水準書で指定された書類について事業者を通じて県に提出する。県はこれらの内容を確認する。

##### (イ) 建設段階

- ・ 工事監理者は、事業者を通じて工事監理の状況を毎月県に定期的に報告する。また、県から要請があったときは随時報告を行う。県はこれらの内容を確認する。
- ・ 事業者は、工事完成時に施工記録を用意し、県の確認を受ける。
- ・ 事業者は、各部位の施工前及び完工時にそれぞれ、業務水準が達成されているかどうかについて、自己点検を行う。その上で、自己点検結果を含む業務水準確認報告書を作成し、県に報告する。県は業務水準確認報告書の内容の確認を行う。
- ・ 事業者は、業務要求水準書で指定された報告書を工事期間中に作成し、建設業務を行う者及び工事監理者がともに内容を確認した上で、県に提出する。県はこれらの内容を確認する。

##### (ウ) 完工後段階

- ・ 事業者は、本施設の完工検査並びに備品の検査等を実施し、それらの結果を検査済証その他の検査結果に関する書面の写しを添えて県に報告する。県は、事業者による検査等の終了後、本施設等について、建設業務を行う者及び工事監理者の立会いの下で、完工確認を実施する。
- ・ 事業者は、提出した施工計画書等に基づき、県による完工確認の通知に必要な完工図書等を県に提出する。県はこれらの内容を確認する。

### (2) 業務水準の未達成に係る措置

- ・ モニタリングの結果、業務水準の未達成が確認された場合には、県は事業者に対して是正を求めるとともに改善計画書の提出を求めることができる。
- ・ 事業者は、県から改善計画書の提出要求を受けた日から起算して7日以内（7日目の日が閉庁日に当たるときは、その直後の開庁日まで）に、是正措置を記載した改善計画書を県に提出する。
- ・ 当該是正措置が適正かつ確実であると県が認めた場合、事業者は提出した是正措置を

実施し、その後速やかに実施状況を改善報告書として県に提出する。

- ・ 当該是正措置が適正かつ確実ではないと県が認めた場合、県は事業者に改善計画書の再提出を求める。事業者は是正措置を再度検討し、県に改善計画書を再提出する。

### 3 維持管理業務及び運営支援業務に対するモニタリング

#### (1) モニタリング方法

##### ア 日常モニタリング

###### (ア) 業務日報の提出

事業者は、毎日の業務の実施状況等を記載した業務日報（以下「日報」という。）を作成し、適切に保管する。また、実施要領で定める方法により、事業者は県へ日報を提出する。

###### (イ) 業務実施状況の確認

県は、日報の内容により日常モニタリングを行い、事業者の業務実施状況を確認する。

##### イ 定期モニタリング

###### (ア) 業務報告書の提出

事業者は、定期的な業務の実施状況等を記載した業務報告書を作成し、実施要領で定める方法により県に提出する。

###### (イ) 業務実施状況の確認

県は、業務報告書の内容により定期モニタリングを行い、事業者の業務実施状況を定期的に確認する。県は確認した内容を踏まえて当該業務報告書に関連した実地調査や事業者に対する説明要求等を行うことができる。

##### ウ 随時モニタリング

県が必要と認める場合、前記ア及びイのモニタリングとは別に、随時、必要に応じて実地調査や事業者に対する説明要求等を行い、事業者の業務実施状況を確認することができる。

##### エ 財務モニタリング

県は、毎年度、事業者が提出する財務書類等により、事業者の財務状況等を確認する財務モニタリングを行う。

##### オ 利用者モニタリング

前記アからエまでのモニタリングのほか、県は、必要に応じて、本施設の利用者へのアンケートやヒアリング等を実施し、又は、事業者の業務実施状況に関する利用者からの苦情や要望等を受け付けることにより、事業者の業務実施状況を確認することができる。

なお、利用者モニタリングの実施について、事業者は県に協力するものとする。

#### (2) 業務水準の未達成に係る措置

##### ア 業務水準未達成の認定等

###### (ア) 業務水準未達成の発見

前記(1)に定める各種モニタリングにより、業務水準の未達成と認められ得る事象を発見した場合、県は事業者に対して、モニタリング結果を通知するとともに、当該業務の実施状況等に関する詳細を説明した報告書の提出を求める。また、必要に応じて、実地調査、事業者に対する説明要求等を行う。

(イ) 事業者による詳細状況報告書の提出

事業者は、県から前記(ア)の通知を受けた日から起算して7日以内(7日目の日が閉庁日に当たるときは、その直後の開庁日まで)に当該業務の実施状況に関する詳細を説明した報告書(以下「詳細状況報告書」を県に提出する。

(ウ) 県による業務水準未達成の認定

県は、詳細状況報告書の内容に基づき、事業者と協議を行った上で、当該業務が業務水準未達成と認められるか否かを決定し、その結果を事業者に通知する。ただし、事業者側の都合で協議ができなかった場合又は事業者との協議が整わなかった場合は、県が認定した結果を通知する。

イ 業務水準未達成に係る改善措置等

(ア) 改善勧告

県は、業務水準未達成を認定した場合、事業者に対して期限を定めて適切な改善措置の実施を求める改善勧告を行うとともに、改善計画書の提出を求める。

(イ) 改善計画書の提出

事業者は、県から改善勧告を受けた日から起算して7日以内(7日目の日が閉庁日に当たるときは、その直後の開庁日まで)に、次の内容等を記載した改善計画書を県に提出し、承諾を得なければならない。

- ・業務水準未達成の内容、場所及び原因
- ・業務水準未達成の状況の改善及び復旧のための具体的方法、期限及び責任者
- ・事業実施体制、事業実施計画等についての必要な改善方策

また、県は、事業者から提出された改善計画書が、業務水準未達成を是正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及び再提出を求めることができる。この場合、事業者は速やかに変更後の改善計画書を県に再提出して、承諾を受ける。

(ウ) 改善措置の実施

改善計画書の記載内容が適当であると県が承諾した場合、事業者は改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、終了後速やかに、その実施状況を改善報告書として県に提出する。

(イ) 再改善勧告

県は、期限内に業務水準未達成が改善されているかどうかを確認し、確認できない場合は、前記(ア)～(ウ)に準じて再改善勧告を行い、再改善計画書の提出及び再改善措置の実施を求めることができる。この場合、事業者は前記(イ)及び(ウ)に準じて再改善計画書の提出及び再改善措置の実施を行う。

(オ) サービス購入料の支払停止措置

県は、前記(イ)により実施された再改善措置の実施を経ても業務水準未達成の是正が認められないと判断した場合、サービス購入料2又は3のうち、当該業務を含むサービス購入料の全てについて、業務水準未達成の是正が確認できるまでの間、支払停止の措置を講ずることができる。

(カ) 緊急対応措置

前記(ア)～(イ)に関わらず、当該業務水準未達成の認定・報告・勧告・改善等に緊急を要し、かつ応急措置等を行うことが合理的と判断される場合は、事業者が自らの責任において直ちに適切な応急措置等を実施して、県に報告することとする。

ウ 業務水準未達成に係る経済的措置

(ア) ペナルティポイントの付与

前記アにより県が業務水準未達成と認定した場合、当該認定を受けた事象に応じてサービス購入料の減額等の措置を行うためのペナルティポイント（以下「PP」という。）を付与する。PPは当該事象が生じた四半期ごとに付与して合算するが、当該四半期のモニタリングにのみ用いるものとし、翌四半期に繰り越さない。

(イ) 減額対象となるサービス購入料

サービス購入料の減額対象は、サービス購入料2又はサービス購入料3とする。

(ウ) PPの付与方法

PPは以下のとおり計上・付与する。県は、モニタリングの結果に基づき、維持管理業務と運営支援業務毎に、当該四半期のPPを確定する。

【付与するPP】

区分	付与するPP
本施設の利用者（県職員含む。以下同じ。）が本施設を利用する上で明らかに重大な支障がある場合	11PP
本施設の利用者が本施設を利用することはできるが、明らかに利便性又は快適性を欠く場合	4PP
上記以外のその他業務水準の未達成全般	2PP

【PPの対象事象】

区分	主な事象
本施設の利用者が本施設を利用する上で明らかに重大な支障がある場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業者の業務の不履行等を起因として施設利用者の活動に重大な影響を及ぼす事態の発生</li> <li>・ 業務の不備による人身事故の発生</li> <li>・ 業務の故意による放棄</li> <li>・ 故意に県との連絡を行わない（長期にわたる連絡不通等）</li> <li>・ 重要書類の紛失や流失</li> </ul>
本施設の利用者が本施設を利用することはできるが、明らかに利便性又は快適性を欠く場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務の怠慢による施設利用者からの苦情</li> <li>・ 施設利用者への対応不備</li> <li>・ 関係者への連絡不備等による本施設全体の業務の遅滞</li> <li>・ 汚れの残留、ゴミの残置等</li> </ul>
上記以外のその他業務水準の未達成全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務報告の不備や合理的理由がない報告等の遅延</li> <li>・ 入札時における提案内容の不履行又は達成状況の提案からの著しい乖離</li> </ul>

(I) サービス購入料の減額措置の方法

四半期間のPPを積み上げて、下表に基づき当四半期のサービス購入料から減額を実施する。

【 P P とサービス購入料の減額率】

ポイント	減額率【減額率の幅】	ポイント	減額率【減額率の幅】
11～15 P P	1PPにつき 0.05% 【0.55%～0.75%】	26～30 P P	1PPにつき 0.3% 【7.8%～9.0%】
16～20 P P	1PPにつき 0.15% 【2.4%～3.0%】	31～35 P P	1PPにつき 0.5% 【15.5%～17.5%】
21～25 P P	1PPにつき 0.20% 【4.2%～5.0%】	36 P P 以上	1PPにつき 1.0% 【36%以上】 さらに支払停止

- a 四半期毎の累計された P P が 10 P P 以下の場合、サービス購入料の減額は行わず、累計された P P は清算される。
- b 四半期毎に累計された P P は原則として清算され、翌四半期に繰り越されることはないが、改善勧告による是正期間中のもの及び業務改善が認められない状態が継続しているものについては、翌四半期に繰り越される。

(オ) 支払停止措置

- a 当四半期の P P が 36 P P 以上となった場合、県は当四半期において減額措置の適用後に支払われる予定のサービス購入料に対し支払停止措置を行う。
- b 支払停止措置を行った場合において、翌四半期の支払対象期間における累積 P P が 10 P P 以下であるときには、翌四半期分の最終月分のサービス購入料と合わせて、当四半期で支払停止となった金額を支払う。
- c 支払停止措置を行った場合において、翌四半期の支払対象期間における累積 P P が 10 P P を超えたときには、翌四半期分のサービス購入料自体の減額措置に加えて、当四半期で支払停止となった金額から以下の表に示した減額率に相当する額を減じた額を支払う。

【支払停止措置後の翌四半期 P P と停止金額の減額率】

ポイント	減額率	減額率の幅
11～15 P P	1PPにつき 0.10%	1.10%～1.50%
16～20 P P	1PPにつき 0.20%	3.20%～4.00%
21～25 P P	1PPにつき 0.40%	8.40%～10.0%
26～30 P P	1PPにつき 0.60%	15.6%～18.0%
31～35 P P	1PPにつき 1.0%	31.0%～35.0%
36 P P 以上	50.0%	50.0%

エ 業務実施者の変更

県は、事業者の実施する維持管理業務及び運営支援業務の結果が、次のいずれかに該当する場合には、事業者と協議を行い、当該業務を実際に行う者（以下「業務実施者」という。）の変更を求めることができる。

- (ア) 県が(2)イ(イ)により行う再改善勧告を受けて、事業者が再改善措置を行っても、業務水準未達成が改善されないと県が認めた場合
  - (イ) 3 四半期連続でサービス購入料が減額になった場合

(ウ) 1 四半期で P P が 50 P P 以上付与された場合

(I) 施設利用者が施設を利用する上で明らかに重大な支障がある事象が、1 四半期に 3 回以上発生した場合

#### オ 契約の解除

次のいずれかの場合、県は事業者に催告することにより契約を解除するか、または、県が契約の継続を希望したときは、事業者の契約上の地位又はその全株式を県が承諾した第三者へ譲渡させることができる。

(ア) 県から業務実施者の変更を求められているにもかかわらず、事業者がこれに応じない場合

(イ) 業務実施者に変更された後、上記エの(ア)～(I)のいずれかに該当した場合

#### 4 モニタリング結果の公表

県は、本事業の適正かつ効果的な実施を図るため、モニタリングの実施結果を任意に公表できることとする。ただし、事業者の権利や正当な利益を害するおそれがあるものを除く。

#### 5 モニタリング実施方法等の見直し

県及び事業者は、モニタリングの実施方法や内容等について見直し及び変更を求めることができるものとする。