

## モニタリング基本要領

### 1 基本事項

#### (1) 基本的な考え方

県と事業者が協調し、よりよいサービスを利用者等に提供するため、事業者が特定事業契約書に定められた業務を適正に遂行し、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について、県は、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。)に従ったモニタリング(サービスの測定・評価)を実施する。

モニタリングにあたっては、ポイント制を導入することとし、要求水準に達していない場合はポイントを減点し、事業者の工夫や努力が認められる場合は、ポイントを加点する対応を図り、その状況に応じ、サービス購入料の減額等を行う。

飲食施設等運營業務及び自主事業についても、基本要領に準じてモニタリングを行うが、これらは、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、減点されたポイントが累積された場合でも、サービス購入料の減額等には反映しない。

なお、施設整備業務については、特定事業契約書に基づき、施設の完工確認等を行う。

#### (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 維持管理業務
- イ 運営支援業務
- ウ 飲食施設等運營業務
- エ 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(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 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日報を作成し、保管する。また、実施要領で定める方法により、県へ日報を提出する。

##### (イ) 業務実施状況の確認

県は、日報の内容をモニタリングし、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、業務報告書に基づきモニタリングし、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を求めることができる。

#### ウ 随時モニタリング

県が必要と認める場合、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を求め、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（特定事業契約第 85 条に基づき提出する計算書類等）により、事業者の財務状況等を確認する。

#### オ 利用者モニタリング

県は、アからエまでのモニタリングのほか、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意見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) 業務水準の未達成等に係る措置

#### ア 業務水準未達成の認定等

##### (ア) 業務水準未達成の発見

県は事業者に対して、(1)の各種モニタリングにより、業務水準が未達成と認められる場合、モニタリング結果を通知し、当該業務の実施状況等に関する詳細報告書の提出を求め、必要に応じて、実地調査、事業者に対する説明を求めることができる。

##### (イ) 事業者による詳細状況報告書の提出

事業者は、県から(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報告書（以下「詳細状況報告書」という。）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を達成しているかを決定し、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

県が改善計画書の記載内容が適当であると承諾した場合、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、(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(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、(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

(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) ポイントの減点

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ポイントを減点する。ポイントの減点は当該事象が生じた四半期毎に行うが、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2又はサービス購入料3とする。

(ウ) ポイントの減点方法

県は、次のとおり、維持管理業務と運営支援業務毎に、減点するポイントを確認する。

【減点するポイント】

区分	減点するポイント
施設を利用する者に明らかに重大な支障を生じさせた場合	11ポイント
施設を利用する者に明らかに利便性又は快適性を欠く事象を生じさせた場合	4ポイント
上記以外の業務水準の未達成	2ポイント

【対象事象の例】

区分	主な事象
施設を利用する者に明らかに重大な支障を生じさせた場合	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 業務の不履行等により、施設利用者が施設を利用できない、あるいはその活動が著しく制限された。</li><li>・ 業務の不履行等により施設利用者などに事故が発生した。</li><li>・ 利用料金の徴収、集計、県への引継ぎ等で事故が発生した。</li><li>・ 故意に業務を放棄した。</li><li>・ 故意に県との連絡調整を行わなかった。</li><li>・ 利用者の個人情報等、重要書類を紛失または流失した。</li></ul>
施設を利用する者に明らかに利便性又は快適性を欠く事象を生じさせた場合	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 業務の不履行等により、施設利用者の活動が制限された。</li><li>・ 業務の不履行等により、施設利用者著しく不便・不快な思いをさせた。</li><li>・ 連絡、調整の不備等により業務が著しく遅滞した。</li></ul>
上記以外の業務水準の未達成	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 提案内容の不履行又は提案内容との著しい乖離が生じた。</li><li>・ 業務報告の不備、合理的理由がない報告等の遅延が生じた。</li></ul>

(I) サービス購入料の減額措置の方法

減点されたポイントを四半期毎に累積し、次に基づき当四半期のサービス購入料を減額する。

【減点されたポイントとサービス購入料の減額率及びその幅】

減点されたポイント	減額率	減額率の幅
11～15ポイント	1ポイントにつき0.05%	0.55%～0.75%
16～20ポイント	1ポイントにつき0.15%	2.40%～3.00%
21～25ポイント	1ポイントにつき0.20%	4.20%～5.00%
26～30ポイント	1ポイントにつき0.30%	7.80%～9.00%
31～35ポイント	1ポイントにつき0.50%	15.50%～17.50%
36ポイント以上	1ポイントにつき1.00%	36.00%以上 さらに支払停止

- a 減点されたポイントの四半期毎の累計が 10 ポイント以下の場合、サービス購入料の減額は行わない。
- b 減点されたポイントは原則として四半期毎に清算され、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。

(イ) 支払停止措置

- a 当該四半期に減点されたポイントが 36 ポイント以上となった場合、県はサービス購入料の支払を停止する。
- b 支払停止が行われた場合、翌四半期に減点されたポイントが 10 ポイント以下であったときには、翌四半期分のサービス購入料の支払時に、翌四半期分のサービス購入料に加え、支払停止措置となっていた金額を支払う。
- c 支払停止が行われた場合、翌四半期に減点されたポイントが 10 ポイントを超えたときには、翌四半期分にかかる(イ)によるサービス購入料の減額措置に加えて、支払停止となっていた金額から、さらに次に示す減額率に相当する額を減じた額を支払う。

【支払停止後の翌四半期に減点されたポイントと支払停止金額の減額率及びその幅】

減点されたポイント	減額率	減額率の幅
11～15ポイント	1ポイントにつき0.10%	1.10%～1.50%
16～20ポイント	1ポイントにつき0.20%	3.20%～4.00%
21～25ポイント	1ポイントにつき0.40%	8.40%～10.0%
26～30ポイント	1ポイントにつき0.60%	15.6%～18.0%
31～35ポイント	1ポイントにつき1.0%	31.0%～35.0%
36ポイント以上	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) (2)イ(イ)による県の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) 減点されたポイントが 1 四半期で 50 ポイント以上になった場合

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) 業務実施者が変更された後、エの(ア)～(ウ)のいずれかに該当した場合

カ 事業者の工夫・努力への評価

事業者が実施する維持管理業務及び運営支援業務において、一定の工夫や努力が認められる場合は、次のとおりポイントを加点する。

(7) 加点するポイントの考え方

a 加点するポイントの対象

評価の視点	評価の指標	加点するポイント
・施設のイメージ向上に資する活動 ・施設利用者へのサービス向上に資する活動 ・施設の稼働率向上に資する活動 ・要求水準を超えた優れた業務遂行など	・利用者の満足度調査 ・利用者数の推移 ・県職員からの推薦など	1～10ポイント

b 加点するポイントの決定方法

県は、事業者が評価の視点に合致した活動を行った場合、評価の指標を踏まえ、加点するポイントを決める。

なお、既にポイントが加点された事例であっても、再度の評価及びポイントの加点を妨げないものとする。

(1) 加点されたポイントの累積及び効果

a 加点されたポイントの累積

ポイントの加点は県により随時行い、1年間累積され、1年経過後に失効する。

b 加点されたポイントの効果

累積されたポイントは、事業者から申出があった場合に、モニタリングにより減点されたポイントと相殺することができる。なお、加点されたポイントが当該相殺後に残存する場合は、引続き累積されるものとする。

### 3 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、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き、モニタリングの実施結果を公表できるものとする。

### 4 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。