

維持管理運営段階におけるモニタリングの方法

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

維持管理運営期間を通じて安定性を維持し、適正かつ確実に事業が遂行されるよう、事業者の経営管理の状況、事業者が実施する各業務の業績及び実施状況（以下「サービス」という。）について、事業者自らが確認及び管理（以下「セルフモニタリング」という。）するとともに、町がこれをモニタリングし、業務要求水準書、技術提案書及び事業契約に定められた業務の要求水準（以下「要求水準」という。）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する。

イ 改善要求措置の基本的考え方

町は、モニタリングの結果、事業者の責めに帰す事由により、事業者が提供するサービスの水準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、改善勧告、支払いの減額、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、また、そのために適切に自らのサービスを管理するため、要求水準に基づき、自らのサービス水準の確認の方法、確認項目及び時期等を示したセルフモニタリングの実施計画を作成し、町に提出して確認を受ける。

イ 事業者は、業務を実施するとともに、上記アの計画に基づき自らのサービスが要求水準等を達成していることを確認する。

ウ 事業者は、事業契約書及び要求水準に定められる書類を所定の時期までに町に提出し、上記イによる確認の状況を報告する。

エ 町は、事業者の報告に基づき、事業者のサービスが要求水準を達成していることを確認する。

オ 町によるモニタリングについては、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

町は、モニタリングの結果、事業者の責めに帰す事由により、サービス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、事業者に対して是正指導を行い、是正されない場合は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、町に提出する。

- i. 業務不履行の内容及び原因
- ii. 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
- iii. 事業の実施体制、実施計画等についての必要な改善策

町は、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、町は、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される場合については、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、これを町に報告する。

(ウ) 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、業務を実施する従事者に対して適切に指導・助言等を行いつつ、直ちに改善及び復旧を図り、町に報告する。町は、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。

(エ) 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（ア）の改善勧告を行う。

イ 支払の減額措置

改善勧告を行った場合は、町は、指定管理料の減額又は減額ポイントの付与の措置を講ずる。詳細な減額方法及び減額ポイントの付与方法は、「3 減額及び減額ポイントの付与」による。

ウ 各業務を実施する従事者の変更

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認められた場合、町は、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従事者の変更を求めることができるものとする。また、町は、業務を実施する従事者が反社会的勢力に該当する場合、当該従事者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認められた場合、町は、事業者の債務不履行と判断して、契約の全部又は業務不履行部分を解除できるものとする。なお、町は、契約の一部解除により、本事業全体の業務履行の継続が明らかに不可能であると判断した場合、事業者の債務不履行等を理由に契約を終了することがある。この場合、町は、協定書等の定めるところに従い、契約を終了するものとする。

2 各業務等に係る確認方法

(1) 経営管理に係る確認方法

ア 書類による確認

事業者は、下表の提出書類を、それぞれの提出時期までに町に提出して確認を受ける。なお、町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。

表 提出書類

①	実施体制図	協定の締結後 7 日以内、 実施体制の変更後 7 日以内
②	事業者が締結する協定等の一覧	協定の締結後 7 日以内、 一覧に変更が生じてから 7 日以内
③	事業者が締結する協定等の写し	協定等の締結又は変更前 14 日以前、協 定等の締結又は変更後 14 日以内
④	事業収支計画	事業収支計画変更の都度
⑤	その他町が必要と認める書類	随時

イ 聞き取り等による確認

町は、書類による確認を行った結果、必要と認める場合は各分野における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。

(2) 維持管理運営業務に係る確認方法

ア 日常モニタリング

(ア) 事業者によるモニタリング

- ・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。
- ・事業者は、モニタリング結果に基づき、日報を毎日作成し、保管する。
- ・町からの要請があった場合には、適宜、日報を提出する。
- ・法定の点検記録・測定記録を行い、町に提出する。
- ・本事業における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、直ちに町に報告し、町の要請に応じて日報を提示する。

(イ) 町によるモニタリング

- ・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。
- ・業務遂行状況について利用者等からの直接の苦情に基づき確認する。

イ 定期モニタリング

(ア) 事業者によるモニタリング

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

	提出書類	記載内容	提出時期
①	長期修繕計画書	施設引き渡しから事業期間終了、及び事業期間終了直後の中規模修繕までの修繕計画	供用開始の 60 日前まで
②	仕様書	維持管理業務及び運営業務の各業務区分に応じた詳細な業務実施内容	供用開始の 60 日前まで
③	業務マニュアル	各種業務を遂行するにあたっての手続き等	供用開始の 60 日前まで
④	業務計画書	維持管理業務及び運営業務に係る業務内容、実施体制、連絡体制、報告事項等の計画	初年度においては供用開始の 60 日前まで。各年度開始 2 カ月前まで
⑤	月次報告書	業務の実施状況の報告	翌月の 10 日まで
⑥	四半期報告書	業務の実施状況の報告	最終月の翌月末まで
⑦	年次報告書	業務の実施状況の報告	各年度終了後翌年度の 4 月末まで
⑧	修繕報告書	修繕に関する報告	各年度の最終月の翌月 30 日まで
⑨	修繕履歴	修繕内容を反映した電子情報及び図面	事業者保管
⑩	その他町が必要と認める書類		随時

- ・事業者は日報を取り纏め、月 1 回の月報、事業年度ごとの年度業務報告書を作成し、月報は各月の業務が終了した翌月の 10 日までに、年度報告書は当該事業年度の終了後翌年度の 4 月末まで町に提出する。
- ・事業者は、町のモニタリングに際し、最大限の協力を行う。

(イ) 町によるモニタリング

- ・町は、事業者が提出する月報、年次報告書に基づき、定期モニタリングを行う。
- ・町は、定期モニタリングとして、事業者が作成し提出した月次報告書、年度報告書の内容を確認するとともに、施設を巡回し、予め協議のうえ定めたモニタリング項目にしたがい、各業務の遂行状況を確認・評価する。

(ウ) 運営維持管理会議の開催

- ・町及び事業者が出席する運営維持管理会議を開催し、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、改善方策の検討等を行う。

ウ 随時モニタリング

町は、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の発生時や業務改善勧告時の確認、緊急時等）は、随時モニタリングを実施する。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。

3 減額及び減額ポイントの付与

(1) 維持管理運営に係る要求水準の未達成による減額等

維持管理運営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、町は、事業契約書に基づき提出されている最新の指定管理料の内訳等に基づき、当該部分に係る指定管理料の減額又は違約金の請求を行う。なお、町による経営管理に係る確認は、事業者の経営状況が事業の実施に重大な悪影響を与える前に把握することを目的とするものであり、減額等の対象とはしない。

(2) 維持管理運営業務に係る減額及び減額ポイントの付与の方法

ア 基本的な考え方

維持管理運営期間中の要求水準の未達成を、重大な事象、重大な事象以外の要求水準の未達成の二つに分類し、減額及び減額ポイントの付与を行う。

イ 重大な事象

(ア) 次のいずれかに該当するかどうかにより判断する。これらに該当する主な具体例として、下表に掲げるような事象が想定される。

- i. 重大な事故の発生
- ii. 明らかな不作為に起因する事故の発生
- iii. 法令違反
- iv. 提出書類、報告等における虚偽

(イ) 「重大な事象」に係る業務不履行を確認し、改善勧告を行った場合、当該業務不履行の内容に応じて当期の支払予定額の3%相当額を減額する。

(ウ) 発生した「重大な事象」に係る業務不履行が、当期内に複数回発生した場合には、「重大な事象」の発生回数を乗じた金額を減額する。

(エ) 再改善勧告を行った場合、上記（イ）又は（ウ）に加えて、更に上記（イ）を減額する。

(オ) 町は、上記の減額に加えて、業務不履行の日から改善及び復旧を確認できるまでの間に係る、当該業務不履行部分の維持管理運営費相当額を支払わない。

なお、重大な事象の発生要因が事業者に起因しないものはこの限りではない。

表 重大な事象の具体例

項目	具体的な事象（例）	重大な事象となる判断基準（例）	
		規模・内容等による判断基準（例）	結果による判断基準（例）
安全性の喪失	事故原因となる可能性のある状況の放置など	-	重大な人身事故の発生、明らかな不作為に起因する事故の発生など
防犯性の喪失	防犯機能停止、警備の不備による事件の発生など	-	不審者の侵入による盗難等の発生など
電力供給、照明設備の停止	停電、断線など	一定時間以上など	業務不能など
気密性・水密性の損失	窓の破損、漏水など	-	機材・書類等への損害など
空調設備・換気設備の停止	熱源機器の停止など	一定時間以上など	執務不能、機材等への損害など
通信設備の停止	電話の断線・不通など	一定時間以上など	業務不能など
ガス及び給湯給排水設備の停止	ガス漏れ、断水、水漏れなど	-	ガス漏れによる避難勧告発令、執務不能、機材・書類等への損害など
緊急時等の対応の迅速性の欠如	救急患者、負傷者等の放置、来庁者の混雑・混乱の誘導不備など	-	迅速な措置を講じなかったことによる死傷者の発生など
法的基準を遵守していないこと	資格者以外の法定業務実施など	意図的と判断され得る違反など	法令違反による業務停止など
その他コンプライアンスの欠如	提出書類、報告等における虚偽個人情報の流出など	主要な事項に係る虚偽、意図的な虚偽、事実の隠蔽など	個人情報流出の判明
町の改善勧告に従わない	改善勧告に従わない	-	-

ウ 重大な事象以外の要求水準の未達成

（ア） 重要な事象には該当しない場合について、要求水準を達成しているかどうかにより判断する。

（イ） 業務不履行を確認し是正指導後、是正されない場合は改善勧告を行う。改善勧告又は再改善勧告を行った場合は、当該業務不履行の内容に応じて、支払区分に対して下表に示す減額ポイントを付与する。

表 改善勧告等を行った場合の減額ポイント

改善勧告を行った場合の減額ポイント		
①	改善勧告を行った場合の減額ポイント	1 点
②	再改善勧告を行った場合の減額ポイント	3 点

（ウ） 支払区分ごとに当期内に付与された減額ポイントを累積することとし、支払期末の各支払区分の累積減額ポイントが何点に達したかに応じて、下表のとおり、

減額ポイント 1 点当たりの減額の割合を設定する。また、各支払区分の当期の支払予定額に減額ポイントと下表の減額の割合を乗じて、減額の金額を算出する。
なお、減額ポイントは翌期に持ち越さない。

表 各支払区分の累積減額ポイントに応じた減額の割合

	各支払区分の累積減額ポイント	減額の割合
①	5 点以下	0%
②	6～19 点	減額ポイント 1 点当たり 0.5%
③	20 点以上	減額ポイント 1 点当たり 1.0%

(エ) 町は、上記の措置に加え、業務不履行の日から改善及び復旧を確認できるまでの間に係る、当該業務不履行部分の維持管理運営費相当額を支払わない。

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 事業者は、事業終了時の2年前から、施設の劣化等の状況報告及び施設の保全のために必要となる資料の整備状況について町との協議を開始する。
- イ 町は、アの報告内容について確認を行う。
- ウ 町及び事業者は、上記イによる確認の内容に基づき、必要に応じて協議する。
- エ 事業者は、要求水準を満たすよう、事業終了時まで、協議の結果を反映した修繕計画書に基づき修繕を行うほか、必要となる資料を整備し、町に確認を受ける。

(2) 確認方法

ア 書類による確認

事業者は、下表の提出書類を、それぞれの提出時期までに町に提出して確認を受ける。

表 提出書類

	提出書類	提出時期
①	現況図	事業終了時の 1 年前、事業終了時
②	施設の保全に係る資料	事業終了時の 1 年前、事業終了時
③	補修・修繕等、保守及び運営の実施状況に係る資料	事業終了時の 1 年前、事業終了時
④	施設劣化点検報告書	事業終了時の 1 年前、事業終了時
⑤	事業終了時までの修繕計画書	事業終了時の 1 年前
⑥	事業終了後の長期修繕計画書	事業終了時
⑦	その他町が必要と認める書類	随時

イ 実地における確認

町は施設の現況が、上記アの資料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、町の実地における確認に必要な協力を行う。

(3) 要求水準を満たしていない場合の措置

町は、モニタリングの結果、本施設の状態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、完了後町の確認を受ける。事業終了時まで改善が確認されない場合、町は、指定管理料の

支払いを留保することができ、かつ、事業者は町の請求により要求水準に定められた要求水準を満たすに必要な費用を町に支払うこととする。