

## 参考資料2 モニタリング及びサービス対価の減額等（案）

### 1 総則

#### （1）基本的考え方

##### モニタリングの基本的考え方

事業期間を通じて適正かつ確実に事業が遂行されるよう、事業者が実施する各業務の実施状況及び経営管理の状況について、事業者自らが確認及び管理するとともに、市がこれをモニタリングし、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する。

##### 改善要求等の措置の基本的考え方

市は、モニタリングを実施した結果、事業者の責めに帰す事由により、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、事業者に対して、改善勧告、サービス対価の減額、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

事業者は、適正かつ確実に事業を遂行するため、事業契約又は要求水準に基づき、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計画書を作成し、市に提出して確認を受ける。

事業者は、上記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。

事業者は、事業契約又は要求水準に定められる書類を所定の時期までに市に提出し、上記による確認の状況を報告する。

市は、事業者の報告に基づき、事業者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。

市によるモニタリングについては、上記の事業者の提出する書類のうち、下記2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

##### 改善勧告及び改善・復旧の措置

##### ア 改善勧告

市は、モニタリングの結果、事業者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、事業者に対して、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、改善勧告を受けた日から14日以内に市に提出する。

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・業務不履行の内容及び原因</li><li>・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</li><li>・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</li></ul> |
|---|

市は、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、市は、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した場合については、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、これを市に報告する。

#### 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、市に報告する。市は、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。

#### 支払の減額措置

改善勧告を行った場合は、市は、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に示すとおりとする。

#### 各業務を実施する企業の変更

改善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、市は、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企業の変更を求めることができるものとする。

#### 契約解除

改善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、市は、事業者の債務不履行と判断して、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) 施設整備に係る確認方法

#### 基本的な考え方

施設整備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、事業者は自らにより確認し、市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。

事業者は、各業務の履行について要求水準確認計画書による確認を行うとともに、施設整備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、要求水準確認報告書を作成し、市に提出するとともに、報告を行う。

市は事業者の報告に基づき確認を行うことを基本とし、要求水準確認報告書、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、市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。

#### 書類による確認

事業者は、下記の書類を、それぞれの提出時期までに市に提出し、要求水準の達成状況について確認を受ける。

#### ア 要求水準確認計画書・同報告書

	提出書類	提出時期
	要求水準確認計画書	基本設計の着手時
	要求水準確認報告書	基本設計終了時 実施設計終了時 主要な部位の施工後 竣工時

なお、要求水準確認計画書・同報告書の作成は、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、事業者はこれを提出し包括的な責任を負う。

#### イ 各提出書類

	提出書類	提出時期
	事前調査計画書	事前調査着手前
	事前調査報告書	事前調査終了時
	設計及び施工の工程表	基本設計着手前
	基本設計図書	基本設計終了時
	実施設計図書	工事着手前
	完成予想図(透視図)及び完成模型	実施設計がほぼ終了する段階
	施工計画書	各部位の施工前
	施工報告書	各部位の施工後
	工事監理に関する記録	毎月
	完成図書等	建設工事完成時

### 中間確認

市は、以下に示す事情により、施工品質の確保のために重要と判断した場合は、施工の各段階で、品質等について設計図書又は要求水準確認計画書に従っているかどうか又は要求水準を満たしているかの確認（以下「中間確認」という。）を行う。

- ア 要求水準を満たさないことが完成検査時点で発見することが困難である場合
- イ 完成検査時点において要求水準書を満たしていないことが発見されたとして

もその修補を行うことが経済的・時間的・技術的に極めて困難である場合

なお、市は、必要に応じて、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、事業者の負担とする。

### 実地における確認

工事の特に重要な工程その他市が必要と認める時は、市は実地における確認を行う。

## (2) 開業準備に係る確認方法

### 日常の確認等

#### ア 事業者による確認

- ・ 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市に提出する。
- ・ 法定の点検記録・測定記録を行い、市に提出する。
- ・ 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利用者等から苦情があった場合には市に直ちに報告する。

#### イ 市によるモニタリング

- ・ 業務遂行状況について、事業者の提出した業務日誌その他事業者からの報告及び利用者等からの直接の苦情に基づき確認する。
- ・ 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。

### 定期的確認等

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

	提出書類	提出時期
	開業準備業務計画書	本施設の基本設計に着手するまで
	開業準備業務報告書	各月末、各四半期末、各年度末

### 随時モニタリング

市は、利用者等からの苦情があった場合その他市が必要と判断した場合は、随時に、業務遂行状況について、事業者から必要な報告を求める。

### 実地における確認

から までのモニタリングの実施にあたり、市が必要と認めるときは、市は実

地における確認を行う。事業者は市の実地における確認に必要な協力を行う。

### (3) 運営及び維持管理に係る確認方法

#### 日常の確認等

##### ア 事業者による確認

- ・ 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市に提出する。
- ・ 法定の点検記録・測定記録を行い、市に提出する。
- ・ 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利用者等から苦情があった場合には市に直ちに報告する。

##### イ 市によるモニタリング

- ・ 業務遂行状況について、事業者の提出した業務日誌その他事業者からの報告及び利用者等からの直接の苦情に基づき確認する。
- ・ 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。

#### 定期的確認等

事業者は、業務計画書を作成し、それに基づく従事職員の業務遂行状況及び要求水準達成状況を自ら確認の上、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに市に提出して確認を受ける。

	提出書類	提出時期
	運營業務基本計画書	運營業務開始の12か月前まで
	維持管理業務基本計画書	維持管理業務開始の12か月前まで
	運營業務計画書	各年度開始の6か月前まで(平成31年度については、平成31年4月末まで)
	維持管理業務計画書	各年度開始の3か月前まで(平成31年度については、平成31年4月末まで)
	運營業務報告書	日報：市の要請に応じて 月報：業務を行った月の翌月10日まで 四半期報告書：当該四半期の最終月の翌月10日まで 年度報告書：翌年度の4月30日まで
	維持管理業務報告書	日報：市の要請に応じて 月報：業務を行った月の翌月10日まで 四半期報告書：当該四半期の最終月の翌月10日まで 年度報告書：翌年度の4月30日まで

#### 随時モニタリング

市は、利用者等からの苦情があった場合その他市が必要と判断した場合は、随時

に、業務遂行状況について、事業者から必要な報告を求める。

#### 実地における確認

から までのモニタリングの実施にあたり、市が必要と認めるときは、市は実地における確認を行う。事業者は市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

##### 書類による確認

事業者は、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに市に提出して確認を受ける。なお、市は事業の実施に重大な悪影響を与えるおそれがあるなど、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。

	提出書類	提出時期
	事業者の定款の写し	事業契約の締結後7日以内 定款の変更後7日以内
	株主名簿の写し	事業契約の締結後7日以内 株主名簿の変更後7日以内
	実施体制図	事業契約の締結後7日以内 実施体制の変更後7日以内
	事業者が締結する契約又は覚書の一覧 (保険契約の一覧を含む)	事業契約の締結後7日以内 一覧に変更が生じてから7日以内
	事業者が締結する契約又は覚書等の写し (保険契約を含む)	契約又は覚書等の締結予定日又は 変更予定日の14日前まで 締結又は変更後14日以内
	株主総会の資料及び議事録又は議事要旨	株主総会の会日から14日以内
	取締役会の資料及び議事録又は議事要旨	取締役会の会日から14日以内
	各事業年度における会社法第435条第2項に定められる計算書類及びその附属明細書類並びにこれらの根拠資料及びこれらの計算書類と事業者の事業収支計画の対応関係の説明資料	定時株主総会の会日から14日以内
	各事業年度の上半期に係る上記 に準じた資料	各事業年度の11月30日まで

##### 聞き取り等による確認

市は、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、市は、「参考資料1 サービス対価の算定及び支払方法」に基づき提出されている当該時点のサービス対価の内訳表に基づき、当該部分のサービス対価の減額又は違約金の請求を行う。

##### 施設整備に係る要求水準の未達成による減額

施設整備に係る要求水準が、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対価の内訳表に基づき、当該部分に係る施設整備費を減額できるものとする。なお、当該内容に係る運営・維持管理の対価もあわせて減額できるものとする。

##### 開業準備、運営、維持管理及び経営管理に係る要求水準の未達成による減額

開業準備、運営、維持管理及び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対価の内訳表に基づき、当該内容に係る開業準備、運営、維持管理及びその他の対価を減額することができる。

#### (2) 開業準備、運営、維持管理及びその他の対価に係る減額又は罰則点の付与方法

##### 基本的な考え方

市は、モニタリングの実施により、事業者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、サービス対価の減額を行う。

##### 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。

支払区分	構成される費用の内容
サービス対価B (開業準備費)	供用開始前の利用申込受付等業務に要する費用 プレイベント実施業務に要する費用 広報・宣伝活動業務に要する費用 竣工記念式典等開催業務に要する費用 開館準備期間中の維持管理業務に要する費用 愛称等の決定支援業務に要する費用
サービス対価C (運営業務費)	統括管理業務に要する費用 文化芸術事業実施業務に要する費用 貸館業務に要する費用 広報・情報発信業務に要する費用 駐車場等管理運営業務に要する費用 その他管理運営業務に要する費用
サービス対価D-1 (維持管理業務費)	建物保守管理業務に要する費用 設備保守管理業務に要する費用 舞台設備保守管理業務に要する費用 外構保守管理業務に要する費用 備品保守管理業務に要する費用

支払区分	構成される費用の内容
	清掃業務に要する費用 環境衛生管理業務に要する費用 植栽管理業務に要する費用 警備業務に要する費用
サービス対価 D-2 (修繕更新業務費)	修繕更新業務に要する費用
サービス対価 F (その他費用)	運営・維持管理期間中の保険料 一般管理費 法人税、法人の利益に対してかかる税金等及び事業者の税引後利益 その他運営及び維持管理に関して必要となる費用

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"> <li>・履行義務の放棄</li> <li>・人員不足の常態化</li> <li>・故意に市との連絡を行わない(長期にわたる連絡不通等)</li> <li>・緊急時における対応不備による被害拡大</li> <li>・防犯体制の不備による被害拡大</li> <li>・市からの指導・指示に従わない</li> <li>・虚偽の報告</li> <li>・法令違反 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・履行義務の不備</li> <li>・計画的な組織運営の不備</li> <li>・関係者への連絡の不備</li> <li>・緊急対応体制の不備</li> <li>・防犯体制の不備</li> <li>・利用者への対応不備</li> <li>・業務報告の不備、遅延 等</li> </ul>
開業準備業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前広報活動、開業前利用受付業務への未対応</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開業準備業務の不備 等</li> </ul>
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営業務の不備による人身事故の発生</li> <li>・利用者等からの苦情の放置</li> <li>・個人情報の大量漏えい 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営業務の不備</li> <li>・利用者等から多数の苦情発生</li> <li>・利用者満足度の低下</li> <li>・コンプライアンス等研修体制の不備 等</li> </ul>
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期点検の未実施</li> <li>・故障等の放置</li> <li>・故障等の放置に起因する人身事故の発生</li> <li>・災害時の未稼働</li> <li>・衛生状況の悪化等により利用者に重大な影響を及ぼす事態の発生 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理業務の不備</li> <li>・保全上必要な修理等の未実施 等</li> </ul>
修繕・更新業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画に基づく修繕・更新業務の未実施 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕・更新業務の不備 等</li> </ul>
経営管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会計処理の虚偽報告 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会計処理の不備</li> <li>・再委託管理の不備 等</li> </ul>



### 罰則点の付与方法

市は、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、事業者へ通知する。なお、1つの事象が複数の支払区分に係る場合には、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、かつ事前に市に連絡があった場合、明らかに事業者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	100点
	個人情報等機密事項の漏えいに関する場合	80点
	上記外の場合	20点
イ 利便性を欠く場合		5点

### サービス対価の減額

サービス対価の支払に際しては、3か月間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、上記に示した支払区分ごとに減額を行う。

当該3か月間の罰則点は、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、3か月の期間途中において事業者が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。

3か月間の罰則点の合計	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%~17.7%減額)
20点未満	0%(減額なし)

### (3) 減額以外の損害賠償

市は、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事業者へ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

事業者は、事業期間終了に当たり、自ら検査を実施し、結果を市に報告する。

市は、本施設の性能が本業務要求水準書に定められた水準を満たしていることを確認する検査を行う。

##### (2) 確認方法

###### 書類による確認

事業者は、次表の提出書類を、それぞれの提出期限までに市に提出して確認を受ける。

	提出書類	提出時期
	劣化調査報告書	事業期間終了時の6ヶ月前まで
	長期修繕計画 (事業期間終了後30年間)	事業期間終了時まで
	超長期修繕計画 (供用開始後75年間)	事業期間終了時まで
	各種図面・機器台帳・備品台帳	事業期間終了時まで
	施設の保全に係る資料 (取扱説明を含めたマニュアル)	事業期間終了時まで
	その他市が必要と認める書類	事業期間終了時まで

###### 実地における確認

市は施設の現況が、上記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、市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、市は事業者の債務不履行と判断して契約を解除するものとする。

#### 5 第三者評価

上記1～4までのモニタリングのほか、運営・維持管理期間中において、5年に1回以上の頻度で、指定管理者制度に基づく第三者評価を実施する。