

(添付資料3) 維持管理・運営段階におけるモニタリング

第1 総則

1 基本的な考え方

(1) モニタリングの基本的考え方

事業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、市がこれをモニタリングし、要求水準書及び事業者が提案した業務内容・業務水準（以下「要求水準等」という。）を達成していること及び達成しないおそれがないことを確認する。

(2) 改善要求措置の基本的考え方

市は、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等を達成していない、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

- (1) 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、要求水準等に基づき、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、市に提出して確認を受ける。
- (2) 事業者は、業務を実施するとともに、上記(1)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。
- (3) 事業者は、事業契約書及び要求水準等に定められる書類を所定の時期までに市に提出し、上記(2)による確認の状況を報告する。
- (4) 市は、事業者の報告に基づき、事業者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。
- (5) 市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、必要に応じて現地における確認を行う。

3 改善要求措置の方法

(1) 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事由により、サービスが要求水準

等を達成していない、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等を行う。

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、市に提出する。

- (ア) 業務不履行の内容及び原因
- (イ) 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
- (ウ) 事業の実施体制、実施計画等についての必要な改善策

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・助言等を行いつつ、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。

(2) 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、「第3 減額及び減額ポイントの付与」による。

(3) 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認められた場合、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。また、市は、業務を実施する企業が反社会的勢力に該当する場合、当該企業の変更を求めることができるものとする。

(4) 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認められた場合、市は、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、市は、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、市は、事業契約書の定めるところに従い、契約を終了するものとする。

第2 各業務等に係る確認方法

1 経営管理に係る確認方法

(1) 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。

	提出書類	提出時期
①	事業者の定款の写し	事業契約の締結後7日以内 定款の変更後定款の登記完了日から7日以内
②	事業者の株主名簿の写し	事業契約の締結後7日以内、 株主名簿の変更後7日以内
③	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
④	事業者が締結する契約又は覚書等の一覧	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
⑤	事業者が締結する契約又は覚書等の写し	契約又は覚書等の締結又は変更前14日以前、 締結又は変更後14日以内
⑥	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
⑦	取締役会の資料及び議事録又は議事要旨（取締役会を設置している場合のみ）	取締役会の会日から14日以内
⑧	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、事業報告、	各事業年度終了後、株主総会で承認を得た後14日以内

	附属明細書、監査報告、会計監査報告及びキャッシュフロー計算書 等	
⑨	長期収支計画表	事業契約の締結後速やかに
⑩	その他市が必要と認める書類	随時

(2) 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・運營業務に係る確認方法

(1) 日常モニタリング

ア 事業者によるセルフモニタリング

- ・事業者は、要求水準書に定めるとおり、モニタリング実施計画書により、自らの責任によりモニタリングを行うものとする。
- ・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。
- ・市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、市から要請があった場合には、適宜、市に提出する。

イ 市によるモニタリング

- ・本施設利用者や市民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、本施設利用者や市民等からの直接の苦情に基づき確認する。

(2) 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市に提出して確認を受ける。

	提出書類	提出時期	
		業務開始初年度	業務開始後
①	業務計画書（統括管理業務）	業務開始前まで	年度開始の30日前まで
②	業務計画書（維持管理業務）	業務開始の6ヶ月前まで	
③	業務計画書（運營業務）		
④	業務計画書（修繕業務）	業務開始前まで	
⑤	モニタリング実施計画書	業務開始前まで	
⑥	一般修繕業務計画書	業務計画書（修繕業務）提出時	業務計画書（修繕業務）提出時
⑦	中期修繕計画書		変更時
⑧	長期修繕計画書		中規模修繕完了年

(仮称) 次世代型スポーツ施設整備事業
入札説明書【添付資料3】

			度末まで
			事業終了3年前の 年度の10月末まで
			事業終了時
⑨	年度業務報告書		各年度終了後5月 末日まで
⑩	修繕に関する報告書		施設の修繕・更新を 行った翌月末まで
⑪	月次業務報告書(維持管理業務)		翌月末日まで
⑫	月次業務報告書(運營業務)		
⑬	日報		市から要請があっ た場合
⑭	その他市が必要と認める書類		

イ 市によるモニタリング

- ・市は、事業者のモニタリング結果を踏まえて、書類及び実地により定期モニタリングを行う。
- ・市は、定期モニタリングとして、事業者が作成し提出した月報及び年度報告書の内容を確認する。
- ・事業者は、市のモニタリングに際し、最大限の協力を行い、市が必要と認める書類の開示、提出を行う。
- ・市は、必要に応じて施設を巡回し、モニタリング実施計画書にしたがい、各業務の遂行状況を確認・評価する。

ウ 運営協議会の開催

- ・市及び事業者が出席する運営協議会を原則月次で開催し、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・市民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。

(3) 随時モニタリング

市は、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・市民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。

第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・運營業務の開始後に改善勧告、改善・復旧の措置を実施した場合は、市は、事業契約書に基づき提出されている最新のサービス対価の内訳等に基づき、当該部分に係るサービス対価の減額等を行う。

なお、市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・運營業務に係る減額又は減額ポイントの付与方法

(1) 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、減額ポイントを付与する。付与された減額ポイントを加算し、支払時期に応じた四半期分の減額ポイントが一定値に達した場合に、サービス対価の減額を行う。

(2) 減額算定及び減額ポイント付与のための区分

減額算定及び減額ポイントの付与は、表1の支払区分毎に行う。

減額算定及び減額ポイントの付与は、業務不履行を確認した日の属する支払期（以下「当期」という。）のサービス対価のうち、当該業務不履行の属する支払区分の支払予定額に対して行う。

表1 モニタリング対象業務及び支払区分

モニタリング対象業務	減額等の対象となるサービス対価（支払区分）
維持管理業務	サービス対価3
修繕業務	サービス対価5
運營業務	サービス対価3

(3) 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、(ア)の例は、表2に示すとおりとする。

(ア) 重大な事象

(イ) 重大な事象以外

表2 (ア)重大な事象の例

業務	内容
共通	<ul style="list-style-type: none">・業務の故意の放棄（要求水準未達の状態の長時間にわたる放置を含む）・故意に市との連絡を行わない・市の指導や指示に従わない・安全措置の不備による人身事故の発生・市の承諾を得ないで各種計画書、業務報告書の提出を大幅に遅延すること

	<ul style="list-style-type: none"> ・虚偽の報告 ・法令違反 ・個人情報漏洩、改ざん、滅失、き損
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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（死亡・重体等）の発生
修繕業務	<ul style="list-style-type: none"> ・計画に基づく修繕・更新業務の未実施等
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・不衛生状態の放置 ・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 ・災害時の未稼働 ・運営業務の不備による人身事故（死亡・重体等）の発生 ・利用者等からの苦情の放置等

※上記は例示であり、これら以外の状況でも、明らかに重大な事象であると判断される状況を含めるものとする。

(4) 減額ポイントの付与方法

- ア 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、改善勧告を行った場合、各支払区分に対応する減額ポイントを表3の基準により算定・付与し、事業者へ通知する。
- イ 改善勧告（再改善勧告を含む）を行った日の属する四半期分のサービス対価に対し、減額ポイントを付与する。
- ウ 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減額ポイントを付与する。
- エ 同一の四半期内に再改善勧告を行った場合は、表3において算定した減額ポイントをさらに付与する。
- オ 付与された減額ポイントは、次の四半期に持ち越さない。ただし、改善が確認されない事象について、次の四半期に再改善勧告を行った場合には、直前の四半期に付与されていた減額ポイントと、表3において算定した減額ポイントを合算したポイントを付与する。
- カ 期間途中において事業者が担当する企業を変更しても、当該期間の減額ポイントは消滅しない。

なお、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には、減額ポイントの付与は行わない。

表3 改善勧告等を行った場合の減額ポイント

事象	減額ポイント	
(7) 重大な事象	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

	上記以外の場合	20点
(イ) 重大な事象以外		5点

(5) サービス対価の減額

- ア サービス対価の支払に際しては、四半期分の減額ポイントの合計を計算し、表4に従って減額割合を定め、上記(2)に示した支払区分ごとに減額を行う。
- イ 市は、上記の減額に加え、改善及び復旧を確認できるまで、当該業務不履行部分のサービス対価の支払いを留保することができる。

表4 各支払区分の減額ポイントの合計に応じた減額割合

四半期の減額ポイントの合計	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点につき0.6%減額 (36%~59.4%の減額)
20点以上60点未満	1点につき0.3%減額 (6%~17.7%の減額)
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に請求することができる。

第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

- (1) 事業者は、事業終了時の1年前に、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の報告を行う。
- (2) 市は、(1)の報告内容について確認を行う。
- (3) 市及び事業者は、上記(2)による確認の内容に基づき、必要に応じて協議する。
- (4) 事業者は、要求水準等を満たすよう、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、市に確認を受ける。

2 確認方法

(1) 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。

	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	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	施設劣化診断報告書	事業終了時
⑤	長期修繕計画書	事業終了時
⑥	その他市が必要と認める書類	随時

(2) 実地における確認

市は、施設の現況が上記(1)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、市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

市は、モニタリングの結果、本施設の状態が要求水準等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、完了後市の確認を受ける。

事業終了時まで改善が確認されない場合、市は、最終四半期分のサービス対価3及びサービス対価5の支払いを留保することができ、かつ、事業者は市の請求により要求水準書等に定められた要求水準等を満たすに必要な費用を市に支払うこととする。