

(別添資料 8)

# 大久保地区公共施設再生事業

モニタリング及びサービス対価の減額

**(修正版)**

～習志野の地域の未来プロジェクト I～

平成28年67月

習志野市

## 目次

|     |                                      |   |
|-----|--------------------------------------|---|
| 第 1 | 総則 .....                             | 2 |
| 第 2 | 業務報告書の提出及びモニタリングの方法 .....            | 2 |
| 第 3 | 維持管理・運營業務の業務不履行時の処理及びサービス対価の減額 ..... | 5 |

## 第1 総則

維持管理・運営業務に関するモニタリング（監視）及び業務不履行に対するサービス対価の減額等の手続は以下のとおりとする（なお、業務不履行とは、モニタリングの結果、本書に示す基準に照らして、維持管理・運営業務が業務要求水準を満たしていないと判断される状態をいう）。

また、維持管理・運営業務にかかる業務不履行に対しては、サービス対価の減額措置のほか、業務に関する指導等を随時行う。

## 第2 業務報告書の提出及びモニタリングの方法

市はその費用負担において、維持管理・運営事業期間中、維持管理・運営業務に関するモニタリングを行う。

### 1. 業務報告書の提出

事業者は、要求水準書に基づき、維持管理・運営業務の履行結果を正確に記載した業務日報、業務月報、及び年間総括書（総称して「業務報告書」という。）を作成する。業務報告書に記載されるべき具体的な項目及び内容は、事業契約締結後に事業者が作成し市に対して提出する維持管理・運営業務計画書に基づき、市との協議を経て、市が決定する。

- (1) 事業者は、業務日報を毎日作成し、市から要請があった場合には市に提出する。事業者は、維持管理・運営期間中、業務日報を、市が必要な時には閲覧できるように保管、管理しなくてはならない。
- (2) 事業者は、維持管理・運営期間中、業務月報を、当月分につき、翌月の5日（但し、該当日が閉庁日の場合には直後の開庁日とする。）までに市に提出する。
- (3) 事業者は、各事業年度終了後毎年4月10日（但し、該当日が閉庁日の場合には直後の開庁日とする。）までに、当該事業年度にかかる維持管理・運営業務に関する年間総括書を市に対して提出する。

### 2. モニタリングの方法

市は、自己の費用負担において、維持管理・運営業務に関するモニタリングを行う。

#### (1) 日常モニタリング

事業者は、毎日、自らの責任により日常モニタリングを行い、モニタリング結果に基づき、日報を毎日作成し、市が必要な時には閲覧できるように保管する。また、市から要請があった場合には、適宜、日報を提出する。

モニタリングの具体的な項目及び方法は、本事業契約締結後に事業者が作成し市に対して提出する維持管理・運営業務計画書に基づき、市との協議を経て、市が決定する。

#### (2) 定期モニタリング

市は、月1回、定期モニタリングを行う。定期モニタリングは、事業者が作成し提出した業務報告書の内容を確認し、事業者の業務実施状況をチェックする等の方法により実施する。また、市は必要に応じて施設巡回、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チェックする。事業者は、当該説明及び確認の実施につき市に対して最大限の協力を行う。

モニタリングの項目及び方法は、契約後に市と事業者との協議を経て、市が決定する。

#### (3) 随時モニタリング

市は、維持管理・運営期間中、必要と認めるときは、随時モニタリングを実施する。随時モニタリングは、本件施設の維持管理・運営について事業者の説明を求め、又は本件施設内において、その維持管理・運営状況を事業者及び受託者等の立会いの上確認することができる。事業者は、当該説明及び確認の実施につき市に対して最大限の協力を行う。

モニタリングの項目及び方法は、契約後に市と事業者との協議を経て、市が決定する。

#### (4) 利用者アンケート等

市は、必要に応じて、本件施設について利用者等へのアンケート、ヒアリング等を行う。

また、事業者側もアンケート、ヒアリング等行うこととし、提案書類のなかで提案を求めることを予定している。

### 3. モニタリング実施計画の作成

市は、本事業契約書締結後に決定される維持管理・運営業務計画書に基づき、次に定める項目を含むモニタリング実施計画書を作成し、それに基づきモニタリングを実施するものとする。

- ① モニタリング時期
- ② モニタリング項目
- ③ モニタリング組織
- ④ モニタリング手続
- ⑤ モニタリング様式

モニタリングの方法（まとめ）

|           | 事業者                             | 市                      |
|-----------|---------------------------------|------------------------|
| 日常モニタリング  | 項目に沿って各業務の遂行状況を確認の上、毎日、業務日誌を作成。 | 必要に応じて業務日報の確認、業務水準の評価。 |
| 定期モニタリング  | 毎日作成する業務日誌を基に、業務報告書を作成。         | 業務報告書の確認、業務水準の評価。      |
| 随時モニタリング  |                                 | 必要に応じ不定期に実施。           |
| 利用者アンケート等 | 必要に応じ不定期に実施。                    | 必要に応じ不定期に実施。           |

### 第3 維持管理・運營業務の業務不履行時の処理及びサービス対価の減額

#### 1. 維持管理・運營業務が業務要求水準を満たしていない場合

減額措置の対象とする維持管理・運營業務が、業務要求水準を満たしていない、すなわち業務不履行と判断される場合とは、以下の①又は②の状態をいう。

- ① 施設利用者が本施設を利用する上で、又は市職員その他の者がその業務を行う上で明らかに重大な支障がある場合
- ② 施設利用者が本施設を利用する上で、又は市職員その他の者がその業務を行う上で、明らかに利便性を欠く場合

各業務について、上記①又は②の状態であると認める「基準」は以下のとおりとする。

- ① 施設利用者が本施設を利用する上で、又は市職員その他の者がその業務を行う上で明らかに重大な支障がある場合とは、以下に掲げる事由またはこれと同程度に支障がある事由に該当する場合をいう。

| 区 分    | 明らかに重大な支障がある場合   |
|--------|--|
| 共通     | 業務の放棄、市との連絡を行わない（長期にわたる連絡不通等）<br>維持管理・運營業務開始までに市と事業者が協議のうえ、具体的に定める事項についての市からの指導・指示に従わない<br>業務の未実施<br>故障等（要求水準に示す機能を果たさない。）の放置<br>不衛生状態の放置<br>安全措置の不備による事故の発生<br>重大な人身事故の発生 |
| 維持管理業務 | 維持管理業務の未実施等により利用者に重大な悪影響を及ぼす事態の発生 等  |
| 運營業務   | 運營業務の未実施等により利用者に重大な悪影響を及ぼす事態の発生 等  |

- ② 施設利用者が本施設を利用する上で、又は市職員その他の者がその業務を行う上で、明らかに利便性を欠く場合とは、以下に掲げる事由またはこれと同程度に利便性を欠く事由に該当する場合をいう。

| 区 分    | 明らかに利便性を欠く場合   |
|--------|--|
| 共通     | 業務報告の不備<br>業務の怠慢<br>施設利用者等への対応不備<br>関係者（その範囲については維持管理・運営業務開始までに市と事業者が協議の上定める）への連絡不備等 |
| 維持管理業務 | 維持管理業務の不備 等  |
| 運営業務   | 運営業務の不備 等  |

## 2. 維持管理・運営業務が業務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、上記 1. (4) の基準と照らして、維持管理・運営業務が業務要求水準を満たしていない、すなわち業務不履行と判断される場合には、以下の対応をとる。

- ① 市は事業者に期限を定め、たうえで改善要求し、事業者は、直ちに要求水準を満たしていない状態を一定期間内に改善・復旧することを内容とする改善計画書を作成し、市に提出する。
- ② 市は、事業者の提出した改善計画書について要求水準を満たしていない状態の改善・復旧が一定期間内にできる内容であると認めた場合には、これを承認する。なお、市は承認にあたって、改善計画書の変更を求めることがある。
- ③ 市はモニタリングにより、改善計画書に従った業務の改善が認められるか判断する。
- ④ 市は③のモニタリングの結果、改善計画書に従った業務の改善が認められないと判断した場合、以下に定める減額手続に従うものとする。

a) 減額ポイントの発生

市は、モニタリングの結果、改善計画書に従った業務の改善が認められないと判断した場合、後述する「モニタリングの対象業務」のモニタリング項目ごとに、対応する当月の減額ポイントを以下の基準により発生させ、事業者に通知する。

| 事 態            | 減 額 ポ イ ン ト                   |
|----------------|-------------------------------|
| 明らかに重大な支障がある場合 | 重大な人身事故の発生<br>各項目につき 100 ポイント |
|                | 上記以外の事柄<br>各項目につき 20 ポイント     |
| 明らかに利便性を欠く場合   | 各項目につき 2 ポイント                 |

但し、~~2.(1)1.~~①又は②の場合でも、  
ア. 事前に市に連絡があった場合で、かつ、市がやむを得ないと認められる場合、  
又は  
イ. 事業者の責めに帰さない事由によって事態が発生したと事業者が証明した場合、  
については、減額ポイントは発生しない。

b) サービス対価の減額

サービス対価の支払に際しては、本資料別紙に定める対象業務について、サービス対価支払時期ごと（3 か月ごと）の減額ポイントの合計を計算し、次表にしたがって設定する対価の減額割合に基づき、減額の必要がある場合には、減額された当月の支払額を事業者に通知した上で減額を行う（減額ポイントは別紙に定める対象業務ごとに毎月集計する。減額措置については、減額ポイントをサービス対価ごと（Ⅱ～Ⅳ）に集計した後、サービス対価ごとに行う（サービス対価支払時期（四半期）ごと）。但し、1 つの事象が複数のモニタリング項目に関係する場合には、該当するモニタリング項目のすべてについて減額ポイントが発生する）。

なお、減額措置の対象とならなかった減額ポイントについては、発生した日から起算して1年間を有効期間としてその後のサービス対価支払時期の集計の対象とし、1年を超えた日に消滅するものとする。

減額割合



| 3 か月の減額<br>ポイント合計 | 対象業務が属するサービス対価の減額割合 |
|-------------------|---------------------|
| 100 以上            | 100%減額              |
| 60~99             | 1 ポイントにつき 0.6%の減額   |
| 30~59             | 1 ポイントにつき 0.3%の減額   |
| 15~29             | 1 ポイントにつき 0.2%の減額   |
| 0~14              | 0%（減額なし）            |

※ 但し、減額対象となるのは、サービス対価Ⅲ（維持管理費相当）及びサービス対価Ⅳ（運営費相当）とする。サービス対価Ⅳのうち、図書資料購入費は減額対象外とする。

- ⑤ 市は、上記①から④までの手続きを経てもなお、業務の改善が認められないと判断した場合又は同一のサービス対価に関して、連続して2回の減額措置を経た後、さらに当該サービス対価に減額ポイントの発生があった場合、業務改善方法等を関係者協議会で協議の上、維持管理・運営業務を行う者を変更させることができる。

なお、事業者がサービス対価の支払対象期間の途中で維持管理・運営業務を行う者を変更しても、当該対象期間の減額ポイントは消滅しない。

- ⑥ 維持管理・運営業務を行う者の変更後も業務の改善が認められず、同一のサービス対価に関して、連続して3回の減額措置が行われた場合には、市は、最長6か月間にわたり市が指定する第三者に本事業の全部又は一部を行わせしめ、その費用を事業者の負担とすることができる。この場合、関係者協議会を経て、
- ア. 市が事業を継続させないと判断した場合、6か月以内に本契約を解除する
- イ. 市が事業を継続させると判断した場合、市が選定した第三者へ事業者の本契約上の地位を譲渡させるか又は事業者の全株式を第三者に譲渡させることができるものとする。

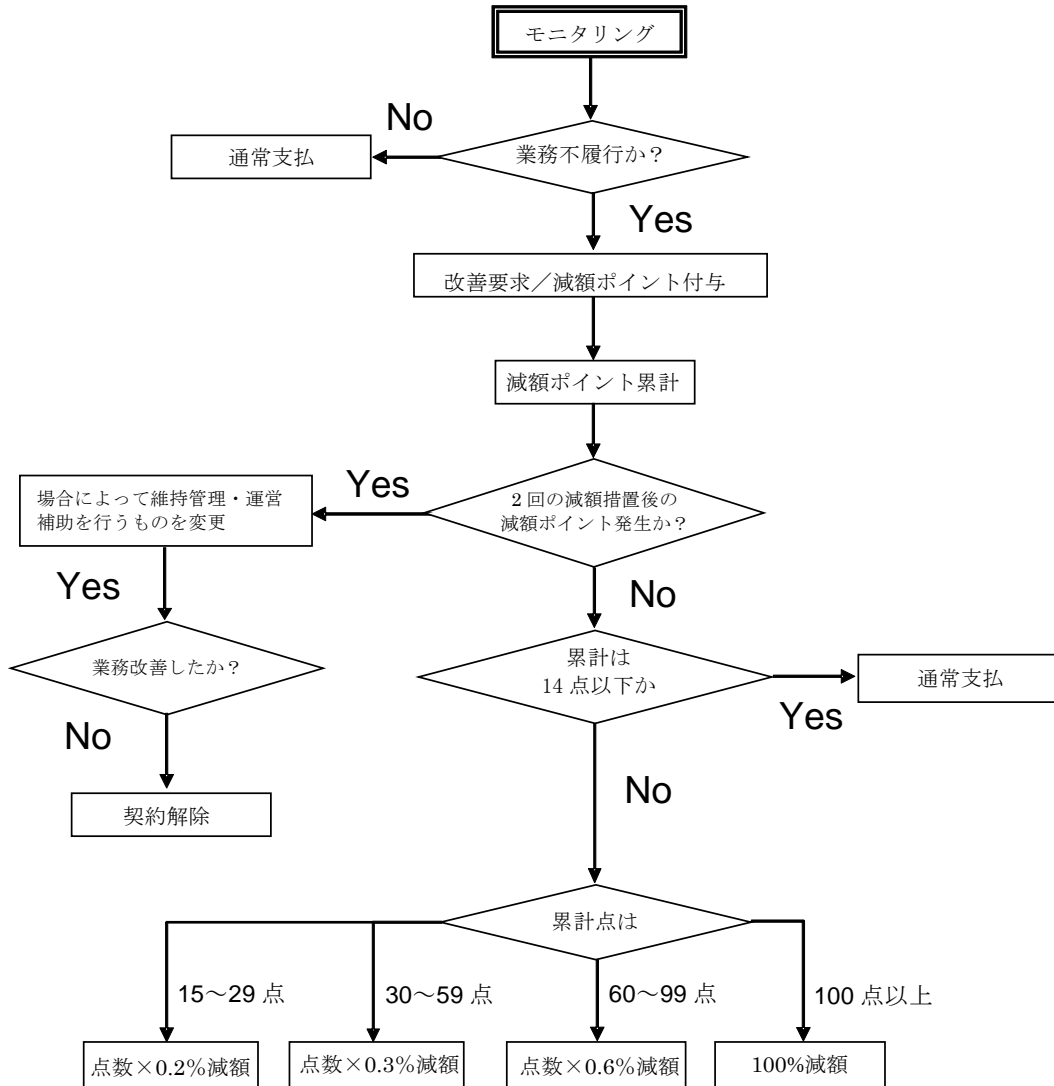
サービス対価の減額及び改善要求等に係る手続き（概要）

| 措置の内容                             |                         | 手続きの概要   |
|-----------------------------------|-------------------------|--|
| 業務不履行による改善要求<br>ならびに<br>減額ポイントの発生 |                         | 業務不履行の内容に応じて当該業務の改善について期限を定め事業者に改善要求する。事業者は、改善計画書を作成し市に承認を求める。市は、事業者の改善が認められない場合に、各業務の減額ポイントを算出し、当月の減額ポイントを確認する。 |
| サービス対価の減額                         |                         | 各業務水準を満たしていない状態に応じて毎月の減額ポイントを計上した後、サービス対価ごとに集計する（四半期ごと）。集計したサービス対価ごとの減額ポイントに応じて、サービス対価の減額を行う。                    |
| 業務担当の<br>変更要求                     | 構成員又は<br>協力企業等<br>の変更要請 | 2回の減額措置を経て改善が認められない場合で、更に減額ポイントが発生した場合には、事業者が当該業務を構成員、協力企業又はそれ以外の者に委託しているときは、市が当該業務の業務担当の変更要請を行う。                |
|                                   | 第三者への<br>業務委託           | 2回の減額措置を経て改善が認められない場合で、更に減額ポイントが発生した場合には、当該業務を事業者自らが行っているときは、当該業務を市が指定する第三者に委託する。                                |
| 契約解除等                             | 契約解除                    | 上記の手続きを経ても業務の改善が認められず、連続して3回の減額措置が行われた場合で、市が契約継続を希望しないときには、事業契約を解除する。  |
|                                   | 地位の譲渡<br>株式の譲渡          | 上記の手続きを経ても業務の改善が認められず、連続して3回の減額措置が行われた場合で、市が契約継続を希望するときには、事業者の契約上の地位又はその株式を市が承諾した第三者に譲渡させる。                      |

モニタリングの対象業務

|        | モニタリングの対象業務   | 減額の対象となるサービス対価                                     |
|--------|---|--|
| 維持管理業務 | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 建築物保守管理業務</li> <li>② 建築設備保守管理業務</li> <li>③ 駐車場・駐輪場維持管理業務</li> <li>④ 外構施設維持管理業務</li> <li>⑤ 植栽管理業務</li> <li>⑥ 清掃業務(建築物内部及び用地内の清掃業務)</li> <li>⑦ 公園管理業務</li> <li>⑧ 環境衛生管理業務</li> <li>⑨ 警備業務</li> <li>⑩ 修繕・更新業務(大規模修繕業務は除く)</li> </ul>                                | 維持管理費相当<br>(サービス対価Ⅲ)                               |
| 運営業務   | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 本事業全体を統括する統括マネージャーを配置する業務</li> <li>② 中央公民館業務のうち管理業務</li> <li>③ ホールの運営業務</li> <li>④ 中央図書館業務のうち、市が民間事業者に委託する業務</li> <li>⑤ 南館の運営業務</li> <li>⑥ 公園を活用した業務</li> <li>⑦ 全施設の予約システム構築及び運用業務</li> <li>⑧ 全施設の利用案内の作成及びホームページの作成及び更新業務</li> <li>⑨ 民間公共的事業及び民間収益事業</li> </ul> | 運営費相当<br>(サービス対価Ⅳ)<br>*ただし、③のうち、図書館資料購入費は減額対象外とする。 |

<モニタリング及びサービス対価の減額の流れ>



以上