

(仮称) 千葉ニュータウン中央駅圏
複合施設整備事業

モニタリング及び改善要求措置並びに
対価の減額手続等

令和3年7月5日

印 西 市

目 次

1	モニタリングとサービス対価の減額等の基本的考え方	1
1.1	基本的考え方	1
1.2	モニタリング対象業務及び減額の対象となるサービス対価	1
1.3	実施計画書の作成	2
1.4	実施時期	2
1.5	費用の負担	2
1.6	通知	2
2	モニタリングの方法等	3
2.1	業務計画書の確認（業務開始段階）	3
2.2	公共施設等の引渡し以前のモニタリング	4
2.3	完成確認	4
2.4	公共施設等の引渡し以降のモニタリング	5
2.5	事業期間終了時のモニタリング	7
3	公共施設等の引渡し以降の要求水準未達成の場合の措置	8
3.1	改善指導等	8
3.2	改善・復旧行為の確認と改善指示	8
3.3	サービス対価の支払の減額	8
3.4	業務担当者の変更又は業務実施企業の変更	10
3.5	期間を定めた業務の全部又は一部の停止	11
3.6	本契約の解除	11

1 モニタリングとサービス対価の減額等の基本的考え方

1.1 基本的考え方

選定事業者から市に提供されるサービスが、適正かつ確実に遂行され、常に要求水準書や事業契約書等に定められた内容（以下、「要求水準」という。）を達成しているか検証するために、市は、選定事業者の事業実施状況に係るモニタリングを実施する。モニタリングの結果、選定事業者が提供するサービスが要求水準に達していない場合、市は、改善指導又は改善指示（以下「改善指導等」という。）を行い、要求水準を達成するよう求める。選定事業者が状況を改善することができない場合、あるいは、選定事業者が改善指導等に従わない場合、市は、事業契約（以下「本契約」という。）を解除することもある。

なお、モニタリングには市と選定事業者が各々の業務を相互にチェックする機能がある。したがって、ここでは市によるモニタリングについての概要を記すものであるが、選定事業者による市へのモニタリングの提案を妨げるものではない。

1.2 モニタリング対象業務及び減額の対象となるサービス対価

モニタリングの対象業務及び減額の対象となるサービス対価は、以下のとおりとする。

表 1 モニタリング対象業務及び減額の対象となるサービス対価

区分	モニタリング対象業務	要求水準未達成時の措置	
		減額措置	改善等の手続
サービス対価 A	・ 公共施設等の設計及び建設に関する業務	サービス対価 A の支払の減額を行わない。但し、支払を留保する場合がある。	・ 改善指導 ・ 改善指示 ・ 契約解除
サービス対価 B	・ 総括管理業務 ・ 公共施設等の維持管理業務	サービス対価 B の支払を減額する。	・ 改善指導 ・ 改善指示 ・ 業務担当者又は業務実施企業の変更 ・ 期間を定めた業務の全部又は一部の停止 ・ 契約解除
サービス対価 C	・ 公共施設の運営業務	サービス対価 C の支払を減額する。	・ 改善指導 ・ 改善指示 ・ 業務担当者又は業務実施企業の変更 ・ 期間を定めた業務の全部又は一部の停止 ・ 契約解除

1.3 実施計画書の作成

選定事業者は、公共施設等の引渡し以降に自ら行うモニタリングの内容について、本契約締結後に市と協議し、モニタリングの時期、内容、実施体制、手順、評価基準等を記載したモニタリング実施計画書を作成し、市へ提出し、承認を得るものとする。

1.4 実施時期

以下のとおりのモニタリングを実施する。

① 業務計画書の確認（業務開始段階）

市は「公共施設等の設計及び建設に関する業務」の開始時並びに「総括管理業務」、「公共施設等の維持管理業務」及び「公共施設の運営業務」の開始時に選定事業者が提出する各種業務計画書の内容を確認する。

② 公共施設等の引渡し以前のモニタリング

「公共施設等の設計及び建設に関する業務」の要求水準の達成が可能か確認する。業務完了時に各業務の要求水準を達成しているか確認する。

③ 公共施設等の引渡し以降のモニタリング

「総括管理業務」、「公共施設等の維持管理業務」及び「公共施設の運営業務」において、提供されるサービスが要求水準を達成しているか確認する。

④ 事業期間終了時のモニタリング

事業終了に当たり、公共施設等の機能が要求水準を達成しているか確認する。

1.5 費用の負担

市が実施するモニタリングに係る費用は、市が負担し、選定事業者が自ら実施するモニタリング及び報告書作成等に係る費用は、選定事業者の負担とする。

1.6 通知

市は、モニタリングの実施後に、その評価結果を選定事業者に通知する。

2 モニタリングの方法等

2.1 業務計画書の確認（業務開始段階）

市は、選定事業者が実施する「公共施設等の設計及び建設に関する業務」、「総括管理業務」、「公共施設等の維持管理業務」及び「公共施設の運營業務」の実施体制や計画が要求水準を達成することができるか、選定事業者の提案内容が実現可能かの観点から、選定事業者が提出する各種業務計画書の内容を確認する。

(1) モニタリングの対象及び方法

業務開始段階におけるモニタリングの対象及び方法を以下に示す。

表 2 モニタリングの対象及び方法（業務開始段階）

対象	方法
業務計画書の確認 （業務開始時）	市は、本事業契約締結後、選定事業者が「公共施設等の設計及び建設に関する業務」の開始時並びに「総括管理業務」、「公共施設等の維持管理業務」及び「公共施設の運營業務」の開始時に、市に提出する各種業務計画書によって、選定事業者が提供するサービスが要求水準を達成することが可能か確認する。
業務計画書変更 の確認	市は、公共施設等の利用環境の変更等により、本契約時に定めた要求水準を変更することとなった場合、その変更に応じて、新たに選定事業者から提出される業務計画書の確認を行う。
業務計画書の 再提示及び再確認	市は、業務計画書の確認によって、明らかに要求水準の達成が不可能である、又は、選定事業者の提案内容が実現不可能であると判断できる場合、選定事業者に業務計画の再検討を要請し、業務計画書の再作成及び再提出を求め、これを確認する。

(2) 要求水準未達成の場合の措置

モニタリングの結果、市が、各種業務計画書にある各種業務の実施体制や計画では要求水準の達成が不可能と判断した場合、市は選定事業者に対し、改善指導等を行う。選定事業者は、改善指導等を受けたときは迅速に業務計画書を改善し、再提出する。改善指導等によっても改善が見込まれない場合、市は再度、改善指導等を行い、これによっても改善が見込まれないときは本契約を解除する場合がある。

業務計画書が要求水準を満たしていないことによって事業が遅れた場合における一切の損失は選定事業者が負う。

(3) モニタリング体制

選定事業者が業務開始時及び業務計画変更時に提出する業務計画書について、市が確認等のモニタリングを行う。

2.2 公共施設等の引渡し以前のモニタリング

市は、公共施設等の引渡し以前の「公共施設等の設計及び建設に関する業務」において、要求水準を達成しているか確認する。

(1) モニタリングの対象及び方法

公共施設等の引渡し以前の「公共施設等の設計及び建設に関する業務」に係るモニタリングの対象及び方法を以下に示す。

表 3 モニタリングの対象及び方法（公共施設等の引渡し以前）

対象業務	方法
公共施設等の設計及び建設に関する業務	市は、選定事業者が作成する設計業務計画書、設計図書、施工計画書、工事監理報告書等の確認及び立入検査を行い、要求水準を達成することが可能か確認する。

(2) 要求水準未達成の場合の措置

モニタリングの結果、市が、要求水準を達成していないと判断した場合、市は選定事業者に対し、改善指導等を行う。選定事業者は、改善指導等を受けたときは迅速に改善を行う。改善指導等によっても改善が見込まれない場合、市は再度、改善指導等を行い、これによっても改善が見込まれないとき、あるいは達成が不可能と判断されたときは、本契約を解除することがある。

選定事業者の責めにより、改善等の必要が生じた場合において、公共施設等の引渡し後、開始されるサービス対価の支払が遅れた場合に生じる一切の損失は選定事業者が負うこととする。

(3) モニタリング体制

選定事業者が提出する基本設計図書や実施設計図書等に基づき、市が確認等のモニタリングを行う。

2.3 完成確認

市は、公共施設等の引渡し時に、公共施設等の機能が要求水準を達成しているか確認する。

公共施設等の完工確認検査の方法は、別添資料 7「事業契約書（案）」の規定のとおりとする。

2.4 公共施設等の引渡し以降のモニタリング

市は、公共施設等の引渡し以降の「総括管理業務」、「公共施設等の維持管理業務」及び「公共施設の運営業務」において、選定事業者が提供するサービスが要求水準を達成しているか確認する。

(1) モニタリング対象（公共施設等の引渡し以降）

モニタリングの対象は以下のとおりである。

表 4 モニタリング対象（公共施設等の引渡し以降）

総括管理業務、公共施設等の維持管理業務、公共施設の運営業務

(2) モニタリング方法（公共施設等の引渡し以降）

市と選定事業者は、選定事業者が提供するサービスに対し、以下のモニタリングを実施する。なお、市が選定事業者に対して行うモニタリング方法の詳細は、市が別に定める「指定管理者に係るモニタリング実施基準」（以下「モニタリング実施基準」という。）に基づき実施するものとし、モニタリング結果について、市のホームページ等で公表する。

表 5 モニタリング方法（公共施設等の引渡し以降）

種類	主な方法
日常モニタリング	<p>選定事業者は、自らの責任により業務遂行状況について適切な方法でモニタリングする。</p> <p>選定事業者は、モニタリング結果に基づき、毎日、日報を作成し、利用者、職員等からの苦情等があった場合には市に報告する。</p> <p>選定事業者は、毎日の日報及び報告事項をとりまとめ、月例業務報告書、四半期業務報告書及び事業報告書（以下「業務報告書等」という。）として市に提出する。</p> <p>業務報告書等に記載する具体的な項目及び内容は、本契約締結後に選定事業者が作成し、市との協議を経て決定する。</p>
定期モニタリング	<p>市は、選定事業者が作成し提出した業務報告書等の内容を確認する。また、市は、月に1回、公共施設等を巡回し、モニタリング実施基準に基づき、各業務の遂行状況を確認・評価する。</p> <p>市及び選定事業者が出席する連絡調整会議を、原則、月に1回開催し、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、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等を行う。</p>
随時モニタリング	<p>市は、必要と認めるときは公共施設等を巡回し、選定事業者の業務遂行状況を確認し、評価する。</p>

	<p>随時モニタリングの実施に当たり、市は公共施設等の維持管理業務及び公共施設の運營業務(以下「維持管理・運營業務」という。)について選定事業者の説明を求めることができる。また、維持管理・運營業務の状況を選定事業者の立会いの上、確認することができる。</p> <p>市は、改善指導等を行った業務について、業務水準の確認を行う。</p> <p>利用者や職員等からの苦情について、市は随時、選定事業者から必要な説明を求め、必要に応じて選定事業者の業務遂行要求水準についてモニタリングを実施する。</p>
利用者アンケート	<p>選定事業者は、維持管理・運營業務における市民ニーズの把握及び利用者の満足度を把握するため、年 1 回以上のアンケート調査を実施する。</p> <p>市は、必要に応じて、公共施設等の利用者等へのアンケート調査を実施することができる。</p>

(3) 要求水準未達成の場合の措置

詳細は、「3 公共施設等の引渡し以降の要求水準未達成の場合の措置」を参照すること。

(4) モニタリング体制

選定事業者は、独自のモニタリング体制を構築し、日常モニタリングを行い、日報、月例業務報告書、四半期業務報告書、事業報告書等を作成する。

選定事業者は、「月例業務報告書」については翌月 10 日までに、「四半期業務報告書」については当該四半期の最終月の翌月 10 日までに、「事業報告書」については当該年度の終了後 60 日までに市に提出する。

「日報」については選定事業者において保管し、市の要請があった場合は速やかに提出しなければならない。市は、選定事業者から提出されるこれらの業務報告書の確認等を行うほか、定期モニタリングや随時モニタリング等を行う。

市は、各支払対象期間の最終月の月例業務報告書及び四半期業務報告書を受領後 10 日以内に、当該月のモニタリングの結果を通知すると同時に、3 か月分の減額ポイントの合計を計算し、選定事業者に支払額を通知する。

2.5 事業期間終了時のモニタリング

市は、契約期間の終了時において、その後、自らが維持管理業務及び運営業務を実施していくに当たり、公共施設等の機能が要求水準を達成しているか確認する。

(1) モニタリングの対象及び方法

選定事業者は、事業期間終了の1年前に、公共施設等の劣化状況の点検を行う。点検の結果、公共施設等の整備水準を満たさない部分（施設利用上の問題がない範囲において、事業期間中の経年劣化は水準未達としない。）について、市に報告の上、速やかに修繕等の工事を行う。工事を行った場合は、長期修繕計画を更新すること。市は選定事業者に対し、事業終了時の3ヶ月前に事前に通知を行い、終了時のモニタリングを実施する。市は、要求水準書等及びこれに基づく設計図書等の関係図書をもとに、公共施設等の機能が要求水準を達成しているかどうかのモニタリングを行うものとし、原則として、要求水準書に記載されている全ての事項について行うこととする。

選定事業者は、事業期間終了の1か月前に、自らが行った公共施設等の劣化状況点検結果と、結果に基づき実施した工事等に関する報告書及び最新の長期修繕計画を市に提出し確認を得ることとする。市は、選定事業者から提出された書類及び公共施設等を確認の上、書面にて維持管理業務完了の確認を通知する。

(2) 要求水準未達成の場合の措置

市は、モニタリング後、その内容を選定事業者に通知し、要求水準を達成していないと判断した内容について必要な改善指導等を行う。選定事業者は、改善指導等に従い必要な改善措置を実施し、定められた期限までに市の確認を受ける。改善の確認が得られない場合、市は、再度、改善指導等を行い、選定事業者はこれに対応する。

事業終了時まで改善が確認されない場合、市は、自らが改善を行う場合に想定される適切な費用の限度で選定事業者に請求を行う。

(3) モニタリング体制

選定事業者の立会いのもと、市が実施する。

3 公共施設等の引渡し以降の要求水準未達成の場合の措置

3.1 改善指導等

モニタリングの結果、要求水準が達成されていない、又は、市がモニタリング実施基準に基づき実施したモニタリングにおいて総合評価判定基準がC判定以下の場合は、市は選定事業者に対して、業務不履行に関する改善指導等を行う。

選定事業者は、市から改善指導等を受けた場合、業務不履行の内容及び原因、業務不履行の状況を改善する具体的な方法、改善までの期限及び責任者、再発防止策等について示した「改善計画書」を市に提出し、市の承認を得るものとする。

市は、改善計画書の内容が、業務不履行の状況を改善し、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、改善計画書の変更及び再提出を求めることができる。

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は、上記によらず、選定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。

3.2 改善・復旧行為の確認と改善指示

選定事業者は、改善計画書について市の承認を受けた後、改善計画書に基づき直ちに改善・復旧行為を実施し、市に報告する。市は、選定事業者からの改善・復旧の報告を受け、モニタリングを実施し、要求水準が達成していることを確認する。

市は、モニタリングの結果、選定事業者の業務の改善等が行われなかったと判断した場合は、文書にて改善を指示する。選定事業者は文書による改善指示を受けた場合は速やかに改善・復旧行為を実施し、その結果を市に報告する。

改善・復旧に要した費用については、事態の発生に至った責任の所在を明らかにし、市側の責めによる場合は、協議の上、選定事業者に生じた費用を市が負担する。その他の場合にあつては、改善・復旧に要した費用は選定事業者が費用を負担する。

不可抗力又は法令変更の場合の費用負担については、別添資料7「事業契約書」別紙7「法令変更による費用の負担割合」及び同別紙8「不可抗力による損害、損失及び費用の負担割合」の規定に従う。

3.3 サービス対価の支払の減額

(1) 基本的な考え方

市は、選定事業者の実施する「総括管理業務」、「公共施設等の維持管理業務」及び「公共施設の運営業務」において、要求水準を達成していないこと等を確認した場合は、選定事業者に改善指導等を行うと同時に減額ポイントを計上する。

計上された四半期ごとの減額ポイントが一定値に達した場合には、サービス対価の減額を行う。

要求水準を達成していない場合とは、以下に示す状態と同等の事態をいう。

① 重大な事象

利用者等が施設を利用する上で明らかに重大な支障がある状態

② 重大な事象以外の事象

①を除き、利用者が施設を利用することはできるが、明らかに利用者に向けた良質なサービス提供がなされていない状態
各業務について、①、②の状態となる基準は以下のとおりとする。

表 6 各業務における事象の基準

対象業務	①重大な事象	②重大な事象以外の事象
共通（総括管理業務、公共施設等の維持管理業務、公共施設の運営業務）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の故意による放棄 ・ 業務の未実施 ・ 長期にわたる市への連絡不通等 ・ 業務従事者等名簿等への虚偽の記載、又は事前の承認を得ない変更 ・ 業務報告書への虚偽の記載 ・ 市からの指導・指示に従わない ・ モニタリング実施基準に基づき実施したモニタリングにおいて総合評価判定基準が D 判定 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の怠慢 ・ 市の職員等への対応不備 ・ 業務報告の不備 ・ 関係者への連絡不備 等
公共施設等の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法定点検、定期点検の未実施 ・ 故障等の状態の放置 ・ 安全措置の不備による人身事故の発生 ・ 災害時の未稼働（火災発生時において消防用設備等としての機能を果たさない事態の発生等） ・ 日常清掃、定期清掃の未実施 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保守・点検業務の不備 ・ 業務報告の不備 ・ 関係者への連絡不備 ・ 日常清掃、定期清掃の不備 等
公共施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の未実施等により利用者等に重大な悪影響を及ぼす事態の発生 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の不備 等

(2) 減額ポイントを加算しない場合

以下の①又は②に該当する場合には、減額ポイントを加算しない。

- ① やむを得ないと市が認める原因により減額の対象となる事態が生じた場合で、かつ、事前に市に連絡があった場合
- ② 明らかに選定事業者の責めによらない原因によって減額の対象となる事態が生じた場合

(3) サービス対価に係る減額

1) 減額ポイント

基本減額ポイントの値は、以下のとおりである。ただし、同じ原因で要求水準を満たしていない場合（再発の場合）、付与するポイントは基本減額ポイントに再発回数に乗じた数値とする。なお、再発回数は次の事業年度に持ち越さない。

表 7 減額ポイント

レベル		基本減額ポイント
レベル 1	重大な事象	25 ポイント
レベル 2	重大な事象以外の事象	5 ポイント

2) 減額ポイントの支払額への反映

市は、モニタリング等により選定事業者の業務が要求水準を満たしていないと判断した場合、減額ポイントを付与し、以下のとおり支払額へ反映するものとする。

モニタリングが終了し、減額ポイントがある場合には、市は選定事業者へ減額ポイントを通知する。

サービスの対価の支払に際しては、市は、四半期分の減額ポイントを計算し「表 8 減額ポイントに応じたサービス対価の支払額」に従って対象業務のサービス対価を定め、当該期間の支払額を選定事業者へ通知する。また、減額ポイントは対象となる業務ごとにおいて計算する。

当該四半期分の減額ポイントは、当該期間のモニタリングにのみ用いるものとし、次の期間に持ち越さない。

選定事業者は、必要に応じ減額の対象となった業務について市に対し説明を行うことができるほか、減額について異議がある場合には、申し立てを行うことができるものとする。

減額措置が決定した際に、すでに対象となる期間のサービス対価の支払が行われている場合には、算定された減額分を次期のサービス対価より差し引く。

表 8 減額ポイントに応じたサービス対価の支払額

(減額ポイントに応じたサービス対価) = (減額対象業務の当該四半期のサービス対価) × (減額割合)

3ヶ月の減額ポイント合計	減額率の方法	減額割合
20 ポイント以下	0%	0%
21 ポイント以上 60 ポイント以下	20 ポイントを越えて、5 ポイントを越えるごとに 2.5%減額	2.5%～20%
61 ポイント以上 100 ポイント以下	60 ポイントを越えて、5 ポイントを越えるごとに 5.0%減額	25%～60%
101 ポイント以上	—	60%

3.4 業務担当者の変更又は業務実施企業の変更

「3.2 改善・復旧行為の確認と改善指示」の結果、市が改善計画書に沿った改善・復旧行為による改善・復旧が認められないと判断した場合、市は当該業務の業務担当者の変更又は業務実施企業の変更を SPC に要求することができる。

3.5 期間を定めた業務の全部又は一部の停止

以下のいずれかに該当する場合、市は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命じることができる。

- ① 「3.3 サービス対価の支払の減額」の措置を取った後も改善が認められないと市が判断した場合
- ② SPC が、市から「3.4 業務担当者の変更又は業務実施企業の変更」の措置を求められているにも関わらず、業務実施企業を 30 日以内に選定し、その詳細を市に提出しない場合
- ③ 本事業の実施に当たり、重大な支障があると認められる場合
- ④ 市がモニタリング実施基準に基づき実施したモニタリングにおいて、総合評価判定基準が D 判定の場合
- ⑤ 市からの文書による改善指示に従わない場合
- ⑥ 業務に際して不正行為があった場合
- ⑦ 市の業務報告の聴取等に従わない場合
- ⑧ 関係法令、条例、規則及び事業契約等に違反した場合
- ⑨ 経営状況の悪化等により業務を行うことが困難な場合
- ⑩ 申請時の資格を失った場合又は申請時の資格に虚偽があると判明した場合
- ⑪ 印西市建設工事等暴力団対策措置要綱（平成 19 年告示第 95 号）別表に掲げる措置要件のいずれかに該当すると認められた場合
- ⑫ その他選定事業者業務を行わせておくことが適当でないと市が認める場合

3.6 本契約の解除

以下のいずれかに該当する場合、市は本契約を解除することができる。

- ① 「3.3 サービス対価の支払の減額」の措置を取った後も改善が認められないと市が判断した場合
- ② SPC が、市から「3.4 業務担当者の変更又は業務実施企業の変更」の措置を求められているにも関わらず、業務実施企業を 30 日以内に選定し、その詳細を市に提出しない場合
- ③ 本事業の実施に当たり、重大な支障があると認められる場合
- ④ 市がモニタリング実施基準に基づき実施したモニタリングにおいて、総合評価判定基準が D 判定の場合
- ⑤ 市からの文書による改善指示に従わない場合