

<添付資料3>

モニタリングについて

1 モニタリングの基本的な考え方

(1) モニタリングの目的及び考え方

本市は、事業期間中、事業者が本事業契約に定められた業務を確実に遂行し、かつ、要求水準を満たしていることを確認するため、モニタリングを実施する。

モニタリングの結果、事業者が提供するサービスが要求水準に達成していないことが判明した場合、本市は、要求水準を満たすよう事業者に改善を求める。状況の改善が不可能な場合、あるいは事業者が改善勧告に従わない場合は、改善勧告の回数に応じた措置を求める。その後も、本市が求める是正が確認されない場合には、本市は本事業契約を解除することができる。

(2) モニタリング実施計画書の作成

事業者は、本事業契約の締結後、自らが作成する「業務計画書」（「維持管理業務計画書」、「維持管理業務年間計画書」、「運営業務計画書」、「運営業務年間計画書」）に基づき、「モニタリング実施計画書」の案を本市の定める期間内に本市に提出する。本市は、事業者と協議し、モニタリング実施計画書を策定する。「モニタリング実施計画書」には、モニタリングの時期、内容、実施体制、手順、評価基準等を記載する。

(3) モニタリングの実施時期

本市は、以下の各段階においてモニタリングを実施する。

- ア 設計業務時
- イ 建設工事業務時
- ウ 完工検査・完工確認時
- エ 維持管理・運営業務時
- オ 事業期間終了時

(4) モニタリングの費用負担

モニタリングの実施に際し、本市に発生した費用は、本市が負担し、事業者が自ら実施するモニタリング及び報告書類作成等に係る費用は、事業者が負担することとする。

2 設計・建設業務に関するモニタリング

(1) モニタリングの方法

本市は、要求水準書「第 2-3 設計・建設及び解体撤去に関する要求水準」で求める業務についてモニタリングを行う。

ア 要求水準を満たしていない場合の措置

本市は、モニタリングの結果、要求水準を満たしていないと判断した場合には、以下の措置を行う。

(ア) 改善要求

本市は、設計・建設業務が要求水準を満たしていないと確認された場合には、事業者に対し直ちに適切な是正措置を行うよう要求し、事業者は業務改善計画書の提出を求める。事業者は定められた期間内に改善策、改善期限等を記載した業務改善計画書を本市へ提出し、承諾を得る。

本市は、事業者が提出した業務改善計画書の内容が、要求水準を満たしていない状態を改善・復旧することが可能なものであることが認められない場合には、業務改善計画書の変更、再提出を求めることができる。

(イ) 改善措置

事業者は、本市の承諾を得た業務改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、本市に報告する。

本市は、改善期限を過ぎた後も、改善・復旧を確認することができない場合には、再度、改善要求を行うことができる。

イ 契約解除

本市は、上記 (イ) の再度の改善要求を行った後も、改善・復旧が確認できない場合には、本事業契約を解除することができる。

3 維持管理・運營業務に関するモニタリング

(1) モニタリングの方法

本市と事業者は、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。ただし、本市が事業者に対して行うモニタリングの方法についての詳細は、事業者によるサービスの提供の方法によることから、本事業契約の締結後に策定するモニタリング実施計画書において定める。

種類	本市の行う業務	事業者の行う業務
①セルフモニタリング		
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌及び業務水準の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者は、毎営業日、自らの責任によりセルフ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、業務日誌を毎営業日、作成し、利用実績、事業の実施状況、当月収支、自己評価等の報告事項をとりまとめ、原則、月 1 回、半期に 1 回、年 1 回、業務報告書及びこれに付随する資料等を作成し、本市に提出する。ただし、本市の求めがあった場合には、適宜、業務日誌等を提出する。 ・ 本事業の運営やサービスの提供に大きな影響を及ぼすと判断される事象が生じた場合には、直ちに本市に報告し、本市の求めに応じて業務日誌等を提出する。
②利用者アンケート		
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート等の結果を確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者は、本市と協議を行い、当該事業のサービスの評価を幅広く収集し、解析するために利用者アンケート等を作成・実施した後、これを回収し取りまとめて本市に提出する。

(2) 要求水準を満たしていない場合の措置

本市は、モニタリングの結果、維持管理・運營業務が要求水準を満たしていないと判断した場合には、以下の措置を行う。

ア 業務要求水準の未達の基準

要求水準を満たしていない場合とは、以下に示す状態と同等の事態のことをいう。

対象となる業務区分・事業		①重大な事象	②重大な事象以外の事象
共通		<ul style="list-style-type: none"> ・ 故意に本市との連絡を行わない ・ 本市の指示に従わない ・ 施設の全部又は事業の全部が利用できない ・ 不衛生状態の放置 ・ 個人情報の漏洩 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者等への対応の不備 ・ 業務報告の不備 ・ 施設の一部又は事業の一部が利用できない ・ 関係者への連絡の不備 (利用者への不通知等) 等
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建築物保守管理業務 ・ 建築設備等保守管理業務 ・ 什器備品等保守管理業務 ・ 植栽・外構施設保守管理業務 ・ 環境衛生管理業務 ・ 長期修繕計画策定業務 ・ 清掃業務 ・ 警備業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 維持管理業務の不履行等に起因して利用者等に重大な影響を及ぼす事態の発生 ・ 維持管理業務の故意の放棄 (水準未達の状態の長時間に渡る放置を含む。) ・ 非常時又は災害時の建築設備の非稼動 ・ 維持管理業務の不備に起因して侵入者が起こした重大な人身事故・犯罪の発生 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 維持管理業務の怠慢
運營業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総括マネジメント業務 ・ 総合管理業務 ・ 施設運營業務 ・ 情報提供コーナー業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運營業務の不履行等に起因して利用者等に重大な影響及ぼす事態の発生 ・ 運營業務の故意の放棄 (水準未達の状態の長時間に渡る放置を含む。) ・ 料金徴収業務における虚偽の報告 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運營業務の怠慢 ・ 料金徴収業務の不備 (金額の不一致等) 等

イ 改善要求

(ア) 業務改善計画書の確認

本市は、維持管理・運營業務が要求水準を満たしていないことが確認された場合には、事業者に対し適切な是正措置を行うよう改善要求を行う。その結果、速やかに改善・復旧がなされない場合には、改善勧告を行い、事業者に対し業務改善計画書の提出を求める。なお、業務不履行のうち、重大な事象については、直ちに改善勧告を行い事業者に対し業務改善計画書の提出を求めるものとする。事業者は定められた期間内に改善策、改善期限等を記載した業務改善計画書を本市へ提出し、本市の承諾を得る。

本市は、事業者が提出した業務改善計画書の内容が、要求水準を満たしていない状態を改善・復旧することが可能なものであることが認められない場合には、業務改善計画書の変更、再提出を求めることができる。

各事業の概要は以下のとおりである。

事態	概要
重大な事象	本施設を利用することが可能な状態とされておらず、利用に重大な支障が生じる場合
重大な事象以外の事象	本施設を利用することが可能な状態は確保されているが、利用者にとって明らかに利便性を欠く場合

(イ) 改善措置の確認

事業者は、本市の承諾を得た業務改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、本市に報告する。

本市は、改善期限を過ぎた後も、改善・復旧を確認することができない場合には、再度、改善要求を行うことができる。

ウ 維持管理・運營業務の受託者等の変更

本市は、事業者に対し、再度の改善要求にもかかわらず改善期間内に業務の改善・復旧を果たすことができなかった場合、個人情報漏洩に関する事象ならびに人命に関する事象が生じた場合には、事業者との協議のうえ、最終の改善要求を行った日から起算して6ヶ月以内に、維持管理・運営受託者等の変更を行うことができる。

エ 契約の解約等

(ア) 契約終了

維持管理・運営受託者等の変更後においても、同一の原因による同一の重大な事象が四半期単位で2回、または重大な事象以外の事象が四半期単位で3回継続し、改善要求にもかかわらず改善期間内に業務の改善・復

旧を果たすことができなかつた場合、個人情報漏洩に関する事象ならびに人命に関する事象が生じ、本市が契約継続を希望しない場合には、本市は本事業契約を解約することができる。

また、事業者が上記ウにおいて維持管理・運営受託者等の変更に応じない場合であつて、かつ、業務の改善・復旧が確認されない場合においても、本市は直ちに本事業契約を解約することができる。

(イ) 株式譲渡

事業者が SPC を設立する場合、本市が契約継続を希望する場合には、本市は、事業者の株主に対して、本市の承認した第三者へ事業者の株式を譲渡させることができる。

4 事業期間終了時のモニタリング

(1) モニタリングの方法

本市は、契約期間満了の 1 年前から 6 ヶ月前までに、要求水準書に規定された、契約期間終了時における要求水準が満たされているか否かを判断するために、別途、協議により定められた事項について終了前検査を行う。

また、事業者は契約期間満了の 6 ヶ月前までに、契約期間満了後の本件施設及び本件施設内の設備の修繕・更新の必要性について調査を行い、これを本市に報告する。

なお、当該業務は、要求水準書の 37 頁に明記した、「事業終了時に発生している不具合について報告書にまとめる」業務とは別のものである。

(2) 要求水準を満たしていない場合の措置

本市は、モニタリングの結果、本件施設及び本件施設内の設備の状態が要求水準書等に定められた要求水準を満たしていないことが確認された場合には、事業者に対し直ちに適切な修繕措置を講じるよう求め、事業者は、速やかにかかる修繕を実施し本市の確認を受ける。

事業者がかかる修繕を行わなかつた場合及び、事業者の実施した修繕によって要求水準書等に定められた要求水準が満たされなかつた場合には、本市は、サービス購入費の支払を留保することができるとともに、事業者は、本市の請求により、要求水準書等に定められた要求水準を満たすために必要な費用を本市に支払うこととする。