

(仮称)南千里駅前公共公益施設整備等事業

モニタリング及び減額措置等

第1 基本的な考え方

事業者は、自らセルフモニタリングを行い、各業務の水準の確保に努めなければならない。

市は、事業者が実施する各業務が業務要求水準に則して適正に行われていることを確認するため、合理的な範囲でモニタリングを行う。

モニタリングの項目は、原則として業務要求水準に定める内容を網羅するものとし、業務要求水準に特に定めのない内容についても、各業務に支障をきたすおそれがある場合は、市と事業者が協議し、モニタリング項目として定めるものとする。

市のモニタリングの結果、当該業務の実施状況が、業務要求水準を満たしていない場合(以下、「水準未達」という。) サービス購入料の減額等を行う。

第2 モニタリング方法等

1 モニタリング対象業務

サービス購入料の減額等の対象とする業務は、次のとおりとする。

業務内容	減額対象	
建築物保守管理業務	サービス購入料3	サービス購入料3 - 1
建築設備保守管理業務		
多目的ルーム保守管理業務		
外構施設保守管理業務		
環境衛生管理業務		
清掃業務		
警備業務		
駐車場・駐輪場管理業務		
コンシェルジュ及び千里ニュータウン建設記念館運営業務		
修繕業務		
飲食スペース運営業務		サービス購入料3 - 2
自動販売機運営業務		-

なお、設計業務、建設業務及び工事監理業務において、業務要求水準の未達により、維持管理業務及び運営業務の業務要求水準が未達となった場合は、サービス購入料3を減額することがある。

2 モニタリング計画書の作成

事業者は、事業契約締結後、維持管理・運営業務の開始の3カ月前までに、本書に示された内容及び入札時提案事項を踏まえ、次の項目の詳細について市と協議し、モニタリング計

画書を作成し、市の承諾を得ること。

- ・モニタリング時期
- ・モニタリング内容
- ・モニタリング組織
- ・モニタリング手続
- ・モニタリング様式

3 モニタリング方法

市は、維持管理・運営期間中、維持管理業務及び運営業務に関する次のモニタリングを行う。事業者はこれに協力する。

(1) 日常モニタリング

事業者は日報を作成する。日報は事業者が適切に保管し、市へ毎日提出すること。
市は日報の内容を確認し、事業者の業務実施状況を確認する。

(2) 月次モニタリング

事業者は月報を毎月作成し、翌月10日までに市に提出するものとする。

市は月報の内容を確認し、事業者の業務実施状況を確認するほか、施設巡回や業務監視、事業者に対する説明要求、立会い等を行う。

また、市は、必要があると認めるときは、事業者から本施設の維持管理・運営業務を受託している民間事業者（以下、「受託事業者」という。）及び本施設内において維持管理・運営業務を実際に実施している職員（以下、「職員等」という。）に対して、個別にヒアリングを行うことができる。この場合において、事業者は、ヒアリング時間の調整やヒアリング場所の確保等において、市に協力しなければならない。

(3) 四半期モニタリング

事業者は四半期総括書を四半期ごとに作成し、四半期の最終月の翌月10日までに市に提出するものとする。

市は四半期総括書の内容を確認し、事業者の業務実施状況を確認するほか、施設巡回や業務監視、事業者に対する説明要求、立会い等を行う。

(4) 随時モニタリング

市は必要に応じて、(1)から(3)までのモニタリングのほかに、随時、施設巡回や業務監視、事業者に対する説明要求、立会い等を行う。

(5) 利用者モニタリング

市は必要に応じて、本施設の利用者へのアンケート調査、ヒアリング等を実施し、又は

利用者からの事業者の業務実施状況に関する要望や苦情等を受け付け、事業者の業務実施状況を確認する。

なお、市は利用者モニタリングの実施に当たって、アンケート用紙の配布、回収等について、事業者に協力を求めることができる。この場合において、事業者は市に協力しなければならない。

4 モニタリング費用の負担

モニタリングの実施に係る市の職員人件費等は、市の負担とする。ただし、モニタリングにおいて設備状況の確認をする場合等に、事業者に起因する費用が発生する場合は、事業者の負担とする。

5 水準未達があった場合の措置

(1) 水準未達の認定等

ア 水準未達の発見

3の(1)から(5)までに定める各モニタリングにより、市が水準未達を発見した場合、市は事業者に対するモニタリング結果の通知とともに、当該業務の実施状況等に関する状況報告書の提出を求める。また、必要に応じて、施設巡回や業務監視、事業者に対する説明要求等を行う。

イ 事業者による状況報告書の提出

事業者は、市からの通知受領後、当該業務の実施状況に関する状況報告書を5開館日以内に市に提出する。

ウ 市による水準未達の認定

市は、状況報告書の内容に基づき、当該業務が水準未達か否かを決定し、その結果を事業者からの状況報告書受領後5開館日以内に事業者に通知する。

エ 改善勧告

市は、当該業務の実施状況が水準未達と通知した場合、事業者が当該業務の業務要求水準を満たすことを求める改善勧告を行うことができる。

なお、事業者は、市が行った改善勧告について、その内容が妥当でないと判断したときは、市に対して異議申立を行うことができる。市は、事業者から異議申立があったときは、その改善勧告の内容について事業者と協議するものとする。

オ 改善計画書の提出

事業者は、改善勧告に基づき、通知受領後5開館日以内に、次に掲げる水準未達の改善措置を記載した改善計画書を市に提出し、承認を得なければならない。

- ・ 水準未達の内容及び原因
- ・ 水準未達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

・事業の実施体制、実施計画等についての必要な改善策

ただし、当該業務の水準未達の改善に緊急を要し、応急措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措置等を行うものとし、これを市に報告する。

カ 改善措置の実施

当該改善措置が適当であると市が承認した場合、事業者は改善計画書にしたがって改善措置を実施し、その終了後速やかに実施状況を改善報告書として市に提出する。

キ 再改善勧告

市は、事業者が改善計画書を提出しない場合、当該改善措置が適正ではないと市が認めた場合及び改善計画において定められた期限までに改善措置が図られない場合等には、再度、事業者に改善勧告を行うことができる。この場合、事業者は改善措置を再度検討し、市に改善計画書を再提出する。

ク サービス購入料の支払停止措置

キの手続きを経ても2回目の改善計画書に沿った期間・内容による是正が認められないと市が判断した場合、市はサービス購入料2及びサービス購入料3の支払いを、改善の措置が図られるまで停止することができる。

(2) 水準未達と認定された場合の措置

ア サービス購入料の減額

市が水準未達と認定した場合、当該業務に関する減額ポイントが発生する。市は、減額ポイントを四半期ごとに合計し、(3)の減額の方法により、サービス購入料3-1を減額することができる。なお、減額ポイントは、当該四半期の次の四半期には繰り越さないものとする。

イ 維持管理・運営業務を行う者の変更

市は、事業者の実施する維持管理業務、運営業務の結果が、次のいずれかに該当する場合には、事業者と協議を行い、維持管理業務を行う者、運営業務を行う者(以下、このイ及びウにおいて「維持管理・運営業務等を行う者」という。)の変更を求めることができる。

(ア) 市が改善勧告を繰り返しても、現在の実施体制では業務要求水準の改善が明らかに困難であると認めた場合

(イ) 連続する3四半期において減額措置となった場合

(ウ) ある四半期の減額ポイントが50ポイント以上となった場合

(エ) 施設利用者が施設を利用する上で明らかに重大な支障がある場合を、1四半期に3回以上起こした場合

上記のいずれかの場合、市は事業者に対して、新たに維持管理・運営業務等を行う者の選定を求め、事業者は30開館日以内に選定した新たに維持管理・運営業務等を行う者

の名称や業務実績等の詳細を市に提出するものとする。

なお、上記の一連の手続によって、維持管理・運営業務等を行う者が変更された場合でも、当該四半期内に発生した減額ポイントによってサービス購入料3 - 1が減額される場合には、減額は行われるものとする。

ウ 契約の解除

次のいずれかの場合、市は事業者に催告することにより、3カ月以内に契約を解除することができる。

(ア) 事業者が、市から新たな維持管理・運営業務等を行う者の選定を求められているにも関わらず、30開館日以内に事業者が新たな維持管理・運営業務を行う者を選定し、その詳細を市に提出することを行わない場合

(イ) 維持管理・運営業務を行う者が変更された後、上記イの(イ)から(エ)までのいずれかに該当する場合

(3) サービス購入料の減額方法

ア 水準未達の対象となる状況

モニタリングの結果、(1)の措置を経て当該業務の実施状況が水準未達と認定された場合、(2)のア及びイの措置を経てサービス購入料3 - 1が減額される。

維持管理業務、運営業務の実施状況が水準未達と認定される場合とは、次の(ア)又は(イ)の状態、若しくはこれらと同等以上と認められる状況を指すものとする。

(ア) 施設利用者が施設を利用する上で、明らかに重大な支障がある場合

(イ) 施設利用者が施設を利用することはできるが、明らかに施設利用者の利便性を欠く場合

イ 各業務について、アの状況と判断される例を示すと、おおむね次のとおりである。

(ア) 施設利用者が施設を利用する上で、明らかに重大な支障がある場合

業務	水準未達の例
全般	<ul style="list-style-type: none">・ 故意による維持管理業務、運営業務の放棄（それに近い状態を含む。）・ 故意に市との連絡を行わない（長期にわたる連絡不通等）・ 市の合理的な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・ 重要な備品（鍵等）帳簿類等の紛失、破棄・ 市の了解を得ない各種計画書、業務報告書の提出の大幅な遅延（記載内容が極めて不十分で、提出期限の遅延に近い状態を含む。）・ 各種計画書、業務報告書等における重大な内容の虚偽報告、故意又は重大な過失による虚偽報告・ 水準未達の状態の長期間にわたる放置

業務	水準未達の例
建築物保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・法定点検や定期点検の未実施（それに近い状態を含む。） ・保守管理業務の疎漏による施設使用不能 など
建築設備保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・法定点検や定期点検の未実施（それに近い状態を含む。） ・非常時又は災害時の未稼働（火災発生時において消防用設備として機能を満たさない事態の発生など） ・停電、断線等の放置 ・昇降機の全面停止状態の放置 ・主要な出入口の使用不能状態の放置 ・保守管理業務の疎漏による施設使用不能 など
多目的ルーム保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・定期点検の未実施（それに近い状態を含む。） など
外構施設保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・外構施設保守管理業務の未実施（それに近い状態を含む。） ・外構施設保守管理業務の疎漏による重大な事故 など
環境衛生管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・環境衛生管理業務の未実施（それに近い状態を含む。） ・環境衛生管理業務の疎漏による重大な事故 など
清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務の未実施（それに近い状態を含む。） ・不衛生状態の放置（トイレ、ごみ置き場など） ・清掃業務の疎漏による重大な事故 など
植栽維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・植栽維持管理業務の未実施（それに近い状態を含む。） ・植栽維持管理業務の疎漏による重大な事故 など
警備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・警備業務の未実施（それに近い状態を含む。） ・多目的ルームの利用料金の横領 ・警備業務の疎漏による重大な事故 など
駐車場・駐輪場管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場・駐輪場管理業務の未実施(それに近い状態を含む。) ・利用料金の横領 ・駐車場・駐輪場管理業務の疎漏による重大な事故 など
コンシェルジュ及び千里ニュータウン建設記念館運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・コンシェルジュ及び千里ニュータウン建設記念館運営業務の未実施（それに近い状態を含む。） ・利用料金の横領 ・コンシェルジュ及び千里ニュータウン建設記念館運営業務の疎漏による施設使用不能 など

（注 具体例は上記のとおりであるが、これら以外の状況でも、市が、施設利用者が施設を利用する上で明らかに重大な支障がある場合と判断した場合には、該当する場合がある）

（イ）施設利用者が施設を利用することはできるが、明らかに施設利用者の利便性を欠く

場合

上記(ア)に該当する場合を除いた水準未達の場合すべてとするが、具体的な事項については、市が業務要求水準に照らして判断する。

ウ 減額ポイント

水準未達の状況に応じた減額ポイントは、次のとおりとする。

また、市による水準未達か否かの決定においては、当該水準未達が(ア)又は(イ)のいずれに該当するかの決定を併せて行い、その結果を事業者に通知する。

水準未達の状況	減額ポイント
(ア) 施設利用者が施設を利用する上で、明らかに重大な支障がある場合	水準未達と認定された業務ごとに10ポイント
(イ) 施設利用者が施設を利用することはできるが、明らかに施設利用者の利便性を欠く場合	水準未達と認定された業務ごとに1ポイント

エ 減額率の算出

減額率の算出対象となる四半期が終了した時点で減額ポイントがある場合には、市は事業者に対して減額ポイントの合計及びこれに基づく減額率を通知し、この減額率に基づいて減額されたサービス購入料を支払う。

減額ポイントに基づく減額率は、次の表に基づいて算出する。

四半期の減額ポイント合計	対象業務の減額率
100以上	1ポイントにつき1.0%の減額(100%の減額)
50～99	1ポイントにつき0.9%の減額(45%～90%の減額)
30～49	1ポイントにつき0.6%の減額(18%～30%減額)
10～29	1ポイントにつき0.3%の減額(3%～9%の減額)
0～9	1ポイントにつき0.0%の減額(減額なし)

(注 %表示で小数点以下となる場合は切り上げとする。)

オ 減額ポイントが発生しない場合

減額ポイントが発生する水準未達となる状況を市が発見した場合でも、次に該当する場合には減額ポイントは発生しないものとする。

(ア)事業者から市に提出される状況報告書により、市がやむを得ない事由と認めた場合(明らかに事業者の責めに帰さない事由によって水準未達が発生した場合で、市がそれを認めた場合を含む)

(イ)事前に水準未達の発生について事業者から市に連絡があり、市がこれを認めた場合

(4) 飲食スペース運営業務、自動販売機運営業務に関するモニタリング

ア モニタリング方法

(ア) 仕様書、収支計画及び計画書の提出

事業者は、飲食スペース運営業務及び自動販売機運営業務(4)において「飲食スペース運営業務等」という。)の開始3カ月前までに、飲食スペース運営業務等の遂行に必要な事項を記載した運営業務仕様書及び収支計画を市に提出し、市の承諾を得ること。また、毎年度の飲食スペース運営業務等の実施に先立ち、業務の実施体制、実施内容、実施工程等必要な事項を記載した運営業務計画書を当該事業年度が開始する2カ月前までに市に提出し、市の承諾を得ること。市は、提出された運営業務仕様書及び運営業務計画書が提案時の内容と整合しているかどうかを中心に、モニタリングを実施する。

(イ) 飲食スペースの整備及び自動販売機の設置

市は、事業者が整備する飲食スペース及び設置する自動販売機の内容が、運営業務計画書に記載する内容と整合しているかどうかを中心に、モニタリングを実施する。

(ウ) 供用開始後

事業者は、毎月の収支計算書(当該月の翌月の10日まで)及び損益計算書(当該事業年度の終了後2カ月以内)を市に提出し、確認を得ること。

市は、事業者が提出する上記の計算書類を基にモニタリングを実施するほか、維持管理・運営業務のモニタリングに併せて、飲食スペース運営業務等の実施状況や発生する苦情の有無等を確認する。

イ 改善勧告

モニタリングの結果、運営業務計画書の内容を満たさないと判断した場合には、第2の5の(1)に定める手続きに従って、事業者に改善勧告を行う。

事業者は、改善勧告を受けたときは迅速に改善措置を行うこと。市は、改善勧告によっても事業者の実施する業務内容の改善が見込まれないときは再改善勧告を行い、これによっても業務内容の是正が認められないと市が判断した場合には、市はサービス購入料2及びサービス購入料3の支払いを、改善の措置が図られるまで停止することができる。

ウ 業務継続について

事業者は、維持管理・運営期間中、原則として飲食スペース運営業務等を中止又は放棄してはならない。

ただし、事業者は、施設利用者等(業務要求水準書の第3の4の(4)のイに定める施設利用者等に同じ)の大幅な減少等、事業者の責めに帰すべき事由以外の事由によって、飲食スペース運営業務等の継続に支障をきたすと判断する場合には、必要に応じて、市に対して、当該業務の要求水準の見直し及び事業契約の一部解除等について協議を求めることができる。

6 修繕業務に関するモニタリング

(1) 業務計画書の確認

事業者は、各年度に実施する修繕業務について、当該事業年度が開始する2カ月前までに修繕業務に関する業務計画書（以下、「修繕業務計画書」という。）を市に提出し、市の承諾を受けなければならない。

事業者が提出する当該年度の修繕業務計画書と、事業者が応募時に提案した長期修繕計画書及び施設の引渡しに先立ち作成する長期修繕計画書等の内容が異なる場合は、事業者は、当該年度の修繕業務計画書に差異が発生する理由を記述し、市と協議を行い、市の承諾を得なければならない。

また、当該事業年度途中において、事業者が前年度に提出した修繕業務計画の内容を変更する場合は、事前に市に届け出て、変更する理由を説明した上で、市の承諾を得なければならない。

(2) サービス購入料3 - 2の減額等

ア 協議による変更

市又は事業者は、両者が合意した場合には、対象年度における修繕業務の実施内容及びサービス購入料を変更することができる。

イ 業務不履行による減額

事業者が、修繕業務計画書で示した修繕業務を履行しなかった場合（市から変更の承諾を得た場合を除く）市は事業者の説明を受けた後、当該年度のサービス購入料3 - 2について、減額措置を行うことができる。

減額の対象とするサービス購入料は、事業者の未履行部分とし、減額金額については、市と事業者との間で協議するものの、最終的には市が定める。

サービス購入料の減額措置等のフロー図（参考）

