

## 別紙2 運営に係るモニタリング及び減額方法

### 1 運営期間中の業務水準低下に対する措置

市は以下のモニタリング方法により、翌支払期（翌四半期）又はそれ以降において、事業者が要求水準を満たしていない事象が発生した場合、是正指導又は是正勧告を行い、その改善結果の確認を行い是正が不十分であると判断した場合には、ペナルティポイント加算による減額や構成員及び協力企業の変更、事業契約の解除等を行うことができる。

図3 モニタリング及び減額等の流れ

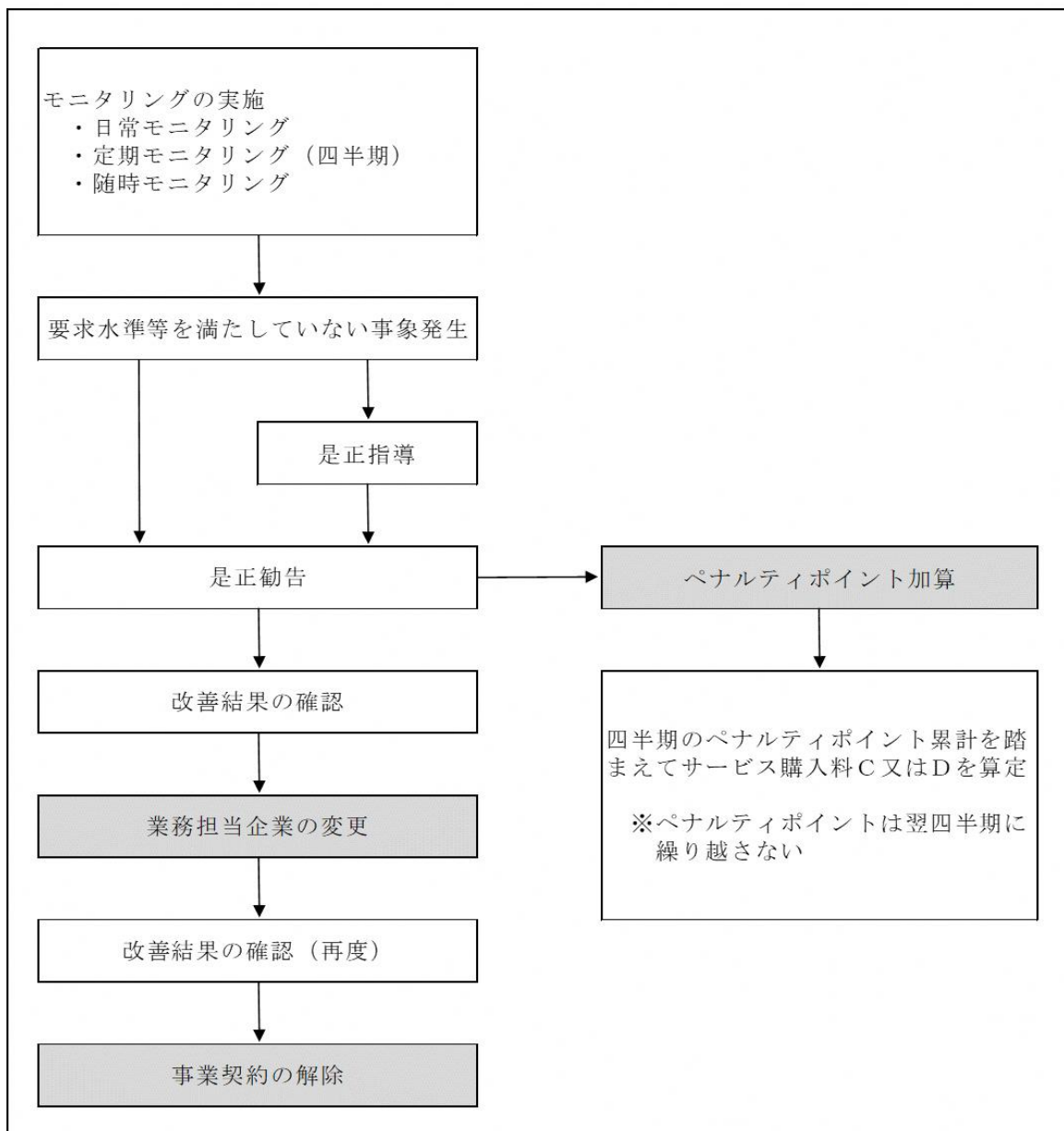


表 16 措置の内容

措置の内容	手続きの概要
是正指導	業務水準低下の内容に応じて、当該業務の是正期限を定め事業者に指導する。
是正勧告	業務水準低下の内容に応じて、当該業務の是正期限を定め事業者に勧告する。勧告時にはペナルティポイントが付与される。
サービス購入料の減額	業務水準低下の内容に応じてペナルティポイントが付与され、毎月のペナルティポイントを計上し、支払期ごとに集計した当期ペナルティポイントに応じてその期のサービス購入料を減額する。
業務担当企業の変更	勧告を経て改善が認められない場合、市は事業者に対して業務担当企業の変更請求を行うことができる。
事業契約の解除	勧告を経て改善が認められない場合、若しくは業務担当企業の変更を経て業務の改善が認められない場合、市が契約継続を希望しないときには、事業契約の解除をすることができる。

## 2 モニタリングの実施

市は事業者が行う業務について、モニタリングを実施する。なお、モニタリングについては、事業者において自己監査（セルフモニタリング）と自立的改善が十分に機能するように措置すべきことを前提として、以下のとおり行う。

### (1) モニタリング実施計画書の作成

市は、契約締結後、以下の項目を含むモニタリング実施計画書を作成する。

- ・モニタリング実施時期
- ・モニタリング実施内容
- ・モニタリング組織
- ・モニタリング手続方法
- ・モニタリング様式

### (2) モニタリングの実施方法と費用負担

#### ア モニタリングの方法

##### (ア) 業務日報等の提出

事業者は、市が日常モニタリングを行うための業務日報（毎日）及び随時モニタリングを行うための業務月報（毎月）を作成し当該月終了後 14 日以内に市へ提出するものとする。

(イ) 四半期業務報告書、年間業務報告書の提出

事業者は、市が定期モニタリングを行うための四半期業務報告書及び年間業務報告書を当該四半期及び通期終了後 14 日以内に市へ提出する。

(ウ) 業務実施状況の確認

市は、事業者が作成した業務日報、業務月報及び業務報告書に基づき、日常モニタリング、定期モニタリングを行い、事業者が実施する業務実施状況を確認する。

なお、市は、必要に応じ自ら各業務の遂行状況を直接確認・評価する随時モニタリングを行うことができる。

表 17 モニタリングの実施内容

	事業者	市
日常モニタリング	チェック項目に沿って各業務の遂行状況を確認の上、業務日報を作成	業務日報の確認、実施業務の水準評価
定期モニタリング	四半期ごとに実施し、チェック項目に沿って、遂行状況を確認するとともに、業務日報をもとに業務報告書を作成	業務報告書の確認、業務水準の評価、サービス購入料の決定
随時モニタリング	—	その他、必要に応じ不定期に、直接確認

イ モニタリングの実施時期

日常モニタリング：随時

定期モニタリング：四半期終了後及び通期終了後の業務報告書提出後に遅滞なく実施

随時モニタリング：随時

ウ モニタリングの費用負担

モニタリングに係る費用は原則として事業者の負担とする。

### 3 業務水準の低下に対する措置

市は、モニタリングの結果、事業者の実施する業務が要求水準書及び事業契約書等に定める事項を満たしていないと判断した場合には、以下のとおり是正指導、是正勧告、サービス購入料の減額、事業契約の解除等の措置をとる。

(1) 是正指導

市は、事業者の実施する業務が要求水準書、事業契約書等を満たさないと判断した場合、市は事業者に適切な是正を取ることを指導し、事業者に改善策の提出を求

めることができる。

事業者は、市から是正指導を受けた時、是正指導を受けてから 14 日以内に市へ改善策を提出し、内容について市の確認を受けなければならない。

是正指導により改善が見られた場合には、ペナルティポイントの付与は行わない。

なお、市は事象の内容により、市が必要と判断した場合には、是正指導を行わず、直ちに是正勧告を行うことができる。

## (2) 是正勧告及び減額措置

市は、モニタリングの結果又は是正指導を行った結果、事業者の業務水準の低下を確認した場合、その内容に応じて適切な以下の対応を行う。

### ア 是正勧告

市は、事業者の実施する業務が要求水準書及び事業契約書等を満たさない事象について、是正指導により改善されない場合、事業者に適切な是正措置を取ることを通告し、事業者に改善策の提出を求めることができる。

事業者は、市から是正勧告を受けた時、是正勧告を受けてから、14 日以内に市へ改善策を提出し、内容について市の承諾を受けなければならない。

### イ サービス購入料の減額措置

是正勧告がされた場合、事業者には事象ごとに表 18 に示すペナルティポイントが付与されるものとする。ペナルティポイント累積による減額方法の詳細は「4 ペナルティポイント累積による減額方法」を参照とする。

なお、予め市の確認を得ず施設が稼動不可能となった場合（あるいはそうなることが見込まれる場合）には、事業者は市のモニタリングを待たず当該不具合の応急処置を施し、直ちに市に通知するものとする。

### ウ やむを得ない事由による場合の措置

やむを得ない事由により要求水準書及び事業契約書等の内容を満たすことができない場合、事業者は市に対して速やかに、かつ詳細に当該内容を報告し、その改善策について市と協議する。事業者の通知した事由に合理性があると市が判断した場合、当該期間はペナルティポイント付与の対象としないものとする。

## (3) 改善結果の確認

市は、随時のモニタリングにより、改善策に基づく改善結果を確認する。

## (4) 業務担当企業の変更

市は、上記(2)の手続きを経て改善効果が認められないと判断した場合、当該業務を担当している業務担当企業を変更することを事業者に請求することができる。

#### (5) 事業契約の解除

市は、上記(4)の手続きを経ても改善効果が認められないと判断した場合、業務改善等の解決の見込みがたたないと判断し、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ことができる。

#### 4 ペナルティポイント累積による減額方法

減額対象はサービス購入料C（維持管理費）及びサービス購入料D（運営費）とし、当該四半期ペナルティポイントの累計を行い、当該サービス購入料から当該サービス購入料に累計ペナルティポイントに対応する減額割合を乗じた額を減額して支払うものとする。

ただし、四半期ごとの累計されたペナルティポイントが 10 ポイント以下の場合にはサービス購入料の減額を行わない。ペナルティポイントのレベルは以下のおりとするが、具体的な判断は市が適宜行う。また、四半期ごとに累計されたペナルティポイントは、翌期に繰り越さないものとする。ペナルティポイントによる減額割合は表 19 に示すものとする。

表 18 ペナルティポイントのレベル及び該当事象（例）

レベル	該当事象（例）	ペナルティポイント
レベル 1	・業務報告の不備 ・市及び関係者への連絡不備 等	3 ポイント
レベル 2	・要求水準書及び提案書の不履行（上記レベル 1 及び下記レベル 3 に該当する場合を除く）等	5 ポイント
レベル 3	・事業者の責により、本施設が利用できない状態が発生した場合 ・要求水準書及び提案書の不履行により、事故や本施設の損壊等が発生した場合 ・市への虚偽の報告 等	10 ポイント

表 19 ペナルティポイントによる減額割合

累計ペナルティポイント（X）	当該四半期のサービス購入料減額割合
0～10 P P	0 %
11～100 P P	0.5X %
101 P P～	100 %