

別紙 2 サービス対価の減額等の基準と方法

1. モニタリングの実施目的

市は、本施設の維持管理・運営業務開始後、事業者が契約書、業務要求水準書、募集要項及び事業者提案等に基づき、本施設の維持管理・運営業務を適切に実施していることを確認するため、モニタリングを行う。

2. モニタリングの実施方法

(1) 事業者からの業務報告書の提出

事業者は、業務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誌、業務月報、半期報告書及び年間総括書を、業務報告書として作成する。

業務報告書に記載する具体的な項目及び内容は、本事業契約成立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、市との協議の上、決定する。

事業者は、業務日報を毎日作成し、市に原則としてその日毎に提出する。事業者は、維持管理・運営期間中、業務日報を、常時閲覧できるように保管、管理しなくてはならない。

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（ただし、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。

事業者は、維持管理・運営期間中、毎年 4 月 1 日から 9 月 30 日までの期間についての半期報告書を、毎年 10 月 10 日（ただし、該当日が閉庁日の場合には直後の開庁日とする。）までに、市に対して提出する。

事業者は、各事業年度終了後毎年 3 月 31 日に、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) 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。

なお、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。

(3) 日常モニタリング

市は、事業者から毎日提出される日報を確認するほか、日常モニタリングの一貫として、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うものとする。

(4) 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。

随時モニタリングにおいては、事業者に事前に通知した上で、本施設の維持管理・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。

なお、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。

(5) 利用者ヒアリング等

市は、必要に応じて、本施設について利用者等へのヒアリング等を行うことができる。

2. 維持管理・運営業務が要求水準を満たしていない場合の措置

モニタリングの結果、維持管理・運営業務が要求水準を満たしていないと判断した場合、対象業務に対応するサービス対価Bの減額及び下記3.の「改善要求」を行う。

維持管理・運営期間を通じ、維持管理・運営業務において2回の減額措置及び下記3.の「改善要求」を経た後、さらに要求水準を満たしていない状況(減額ポイントの発生)があった場合、市は、事業者と協議の上、受託者等を変更させることがある。

なお、サービス対価Bの支払対象期間の途中に受託者等を変更しても、期間中の減額ポイントが、減額の行われる基準に達した場合には、この期間も減額措置を行う。

受託者等の変更後も対象業務の改善が認められず、サービス対価Bの支払の減額措置が行われる場合、又は受託者等の変更に応じない場合は、市は6か月以内に契約を解除することができる。

なお、サービス対価Bの支払対象期間のうち、受託者等が変更した後の期間のみで減額が行われる基準に達した場合も、市は、契約を解除することができる。

3. 改善要求

市は、維持管理・運営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、事業者に改善要求を行う。

事業者は、市からの改善要求に基づき、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。

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、直ちにこれを承認する。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。

事業者が改善計画書に示された一定期間内に業務の改善・復旧を実現することができなかった場合、市は再度、改善要求を行い、また減額ポイントを加算し、事業者は改善計画書を再度提出する。再提出された改善計画書に示された一定期間内に業務の改善・復旧を実現することができなかった場合は、市は、事業者と協議の上、受託者等を変更させることがある。

なお、サービス対価Bの支払対象期間の途中に受託者等を変更しても、期間中の減額ポイントが、減額の行われる基準に達した場合には、この期間も減額措置を行う。

4. 減額の方法

(1) 減額の対象となる事態

市は、維持管理・運営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、事業者に改善要求を行うと同時に減額ポイントを加算する。

減額ポイントの加算の後、6か月分の減額ポイントが一定値に達した場合には、維

持管理・運營業務にかかるサービス対価B（6か月分）の減額を行う。

維持管理・運營業務が要求水準を満たしていない場合とは、以下に示す 又は の状態と同等の事態をいう。

本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

本施設利用者が本施設を利用し、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、 の状態とは、以下のとおりとする。

業 務		重大な支障がある場合の例
共通		<ul style="list-style-type: none"> ・故意に市との連絡を行わない（長期にわたる連絡不通 等） ・市からの指導・指示に従わない ・有資格者の未配置 ・業務計画書や業務報告書への虚偽記載
維持管理業務	建築物保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・定期点検の未実施 ・安全措置の不備による災害・事故等の発生 ・修繕業務の未実施
	建築設備保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・定期点検の未実施 ・停電、断水等の放置 ・昇降機の故障放置 ・設備使用不可の放置 ・安全措置の不備による災害・事故等の発生
	舞台設備保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・舞台設備保守管理業務の未実施 ・安全措置の不備による災害・事故等の発生
	植栽・外構等保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・外構保守管理業務の未実施 ・植栽等の枯れ状態の放置
	環境衛生・清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃・定期清掃の未実施 ・不衛生状態の放置（トイレ、屑入れ等）
運營業務	総合窓口業務	<ul style="list-style-type: none"> ・受付担当者の長時間不在状態の放置
	警備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・巡回等の未実施 ・緊急時の未対応

なお、 の状態についての判断基準は、維持管理・運營業務開始までに市が設定するものとする。

(ウ) 要求水準未達成の場合の措置

a ペナルティポイントの付与

モニタリングの結果、要求水準未達成が確認された場合、その未達成の度合に応じて、以下のとおり、ペナルティポイントを付与する。

市は、当該月のモニタリング等が終了し、ペナルティポイントがある場合に

は、事業者へ書面によりペナルティポイントを通知する。

事 態	ペナルティポイント
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	各項目につき 10 ポイント
施設利用者が施設を利用することはできるが、明らかに利用者の利便性を欠く場合	指摘された項目について速やかに改善された場合・・・0ポイント
	指摘された項目について改善されるまでに時間がかかった場合・・・1項目につき1ポイント
	1か月間に、同種の項目について再度指摘された場合・・・1ポイント

b サービス対価Bの減額

サービス対価Bの支払いに際しては、当該6か月分の維持管理・運営業務に係るペナルティポイントの合計を計算し、下表にしたがってサービス対価Bの減額割合を市は、事業者へ書面により通知する。

【減額割合】

当該6か月のペナルティポイント合計	維持管理業務の対価の減額割合
100ポイント以上	100%減額
50～99ポイント	1ポイントにつき0.9%減額 (45%～89.1%の減額)
30～49ポイント	1ポイントにつき0.6%減額 (18%～29.4%の減額)
10～29ポイント	1ポイントにつき0.3%減額 (3%～8.7%の減額)
0～9ポイント	0% (減額なし)

モニタリングの流れ

