

帯広市新総合体育館整備運営事業

モニタリング及びサービス購入料の減額等

平成 28 年 6 月 14 日

帯 広 市

1 総則

(1) 基本的考え方

① モニタリングの基本的考え方

事業期間を通じて適正かつ確実に事業が遂行されるよう、事業者が実施する各業務の実施状況及び経営管理の状況について、事業者自らが確認及び管理するとともに、帯広市教育委員会（以下「市」という。）がこれをモニタリングし、要求水準（要求水準を超える提案内容を含む。以下同じ。）を達成していること及び達成しないおそれがないことを確認する。

② 改善要求等の措置の基本的考え方

市は、モニタリングを実施した結果、事業者の責めに帰す事由により、各業務の実施内容が要求水準を達していない、又は達成しないおそれがあると判断した場合は、事業者に対して、改善指示を行うほか、サービス購入料の減額、契約解除等の改善要求措置を講ずることができる。

(2) モニタリングの方法

① 事業者は、適正かつ確実に事業を遂行するため、事業契約及び要求水準に基づき、業務の実施方法、工程、実施状況の確認方法、確認時期等を示した「検討計画書」（施設整備に関するものは、「要求水準確認計画書」、維持管理・運営・開業準備業務に関するものは、各業務内容の方針を立てた段階のものをいう。）を作成し、市に提出して確認を受ける。

② 事業者は、上記①の計画に基づき業務を実施するとともに、自らの業務実施内容が要求水準を達成していることを確認する。

③ 事業者は、事業契約又は要求水準に定められる書類を所定の時期までに市に提出し、上記②による確認の状況を報告する。

④ 市は、事業者の報告に基づき、事業者の各業務の実施内容が要求水準を達成していることを確認する。

⑤ 市によるモニタリングについては、事業者の提出する上記③の書類のうち、「2 各業務等に係る確認方法」に示す書類による確認を基本とし、必要に応じて実地における確認を行う。

⑥ 市はモニタリング結果について、市ホームページ等により公表できるものとする。

(3) 改善要求措置の方法

① 改善指示及び改善・復旧の措置

ア 改善指示

市は、モニタリングの結果、事業者の責めに帰すべき事由により、各業務の実施内容が要求水準を達成していない、又は達成しないおそれがあると判断した場合は、事業者に対して、直

ちに改善及び復旧を図るよう改善指示を行う。

イ 「改善・復旧計画書」の作成及び確認

事業者は、改善指示に基づき、次に掲げる事項について示した「改善・復旧計画書」を作成して、改善指示を受けた日から14日以内に市に提出する。

- ・業務不履行の内容及び原因
- ・業務不履行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
- ・事業の実施体制及び実施計画等についての必要な改善策

市は、事業者が提出した「改善・復旧計画書」の内容が、業務不履行の状況を改善及び復旧できる合理的なものであることを確認する。なお、市は、その内容が、業務不履行の状況を改善及び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・復旧計画書」の変更及び再提出を求めることができるものとする。

ただし、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した場合については、上記によらず、事業者は自らの責任において適切に応急処置等を行うものとし、これを市に報告する。

ウ 改善・復旧の措置及び確認

事業者は、「改善・復旧計画書」に基づき、直ちに改善及び復旧を図り、市に「改善・復旧報告書」を提出する。市は、事業者からの報告を受け、改善及び復旧が図られたことを確認する。

エ 再改善指示

「改善・復旧計画書」が提出されない場合、「改善・復旧計画書」に定められた期限までに改善及び復旧が図られたことが確認できない場合等は、再度上記アの改善指示を行う。

② 支払の減額措置

改善指示を行ってもなお要求水準が達成されなかった場合、市は、罰則点を付与し、一定の基準に基づき、サービス対価の減額措置を講ずることができる。詳細は、「3 サービス購入料の減額」に示すとおりとする。

③ 各業務を実施する企業の変更

改善指示を複数回繰り返しても、業務不履行の状況を改善及び復旧することが明らかに困難であると判断した場合、市は、事業者との協議により、不履行となっている業務の実施を担っている企業の変更等を求めることができるものとする。

④ 契約解除

改善指示を複数回繰り返しても、業務不履行の状況を改善及び復旧することが明らかに困難で

あると判断した場合、市は、事業者の債務不履行と判断して、契約を解除できるものとする。

2 各業務等に係る確認方法

(1) 施設整備に係る確認方法

① 基本的な考え方

施設整備に係るモニタリングは、要求水準の確保を図るために各業務が適切に実施されているかどうかを、各業務の責任者が要求水準に基づき業務の管理及び確認を行った上で、事業者は自ら確認し、市はその報告に基づき確認を行う。その手順は、「1(2)モニタリングの方法」による。

事業者は、各業務の履行について、それらの履行方法やスケジュール等を記載した「要求水準確認計画書」を作成し、市に提出して確認を受ける。また、施設整備業務の履行に伴って作成する各提出書類及び実際の施工状況を基に要求水準を満たしているかどうかの確認を行い、「要求水準確認報告書」を作成し、市に提出して確認を受ける。

市は事業者の報告に基づき確認を行うことを基本とし、「要求水準確認報告書」、各提出書類及び実際の施工状況を基に、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行う。

また、市は必要と判断した場合は、施工状況の確認を行う場合がある。

② 書類による確認

事業者は、下記の書類を、それぞれの提出時期までに市に提出し、要求水準の達成状況について確認を受ける。

ア 要求水準確認計画書・同報告書

	提出書類	提出時期
i	要求水準確認計画書	設計業務の着手前
ii	要求水準確認報告書	基本設計完了時 実施設計完了時 ・建物本体完成時 (仮使用段階) ・本施設完成時

なお、要求水準確認計画書・同報告書の作成は、各業務につき関係法令に基づく責任を負う者が実施するが、事業者がこれを提出し、責任を負うものとする。

イ 各提出書類

	提出書類	提出時期
i	全体スケジュール表	事業契約締結後速やかに
ii	事前調査要領書	事前調査着手前
iii	事前調査報告書	事前調査完了後
iv	設計着手届等	設計業務の着手時
v	基本設計図書	基本設計完了時
vi	実施設計図書	実施設計完了時

vii	施工計画書等	建設工事着手前
viii	工事監理報告書（月報）	建設期間中（毎月）
ix	完成図書等	・建物本体完成時（仮使用段階） ・本施設完成時

③ 中間確認

市は、以下に示す事情により、施工品質の確保のために重要と判断した場合は、施工の各段階で、品質等について設計図書又は「要求水準確認計画書」に従っているかどうか又は要求水準を満たしているかの確認（以下「中間確認」という。）を行うことができる。

ア 完成検査時点において、要求水準を満たさないことを発見することが困難である場合

イ 完成検査時点において、要求水準を満たしていないことが発見されたとしても、その修補を行うことが経済的・時間的・技術的に極めて困難である場合

なお、市は、必要に応じて、施工部分を最小限度破壊し、品質・性能の確認を行うことができる。その確認及び復旧に係る費用は、事業者の負担とする。

④ 実地における確認

工事の特に重要な工程その他市が必要と認める時は、市は実地における確認を行うことができる。事業者は市の実地における確認に必要な協力を行わなければならない。

（２）開業準備に係る確認方法

① 日常の確認等（開館準備期間中の維持管理業務に限る）

ア 事業者による確認

- ・毎日自らの責任により職員等の業務遂行状況及び要求水準達成状況について確認を行い、業務日誌を毎日記入する。
- ・法定の点検記録・測定記録を行う。
- ・業務不履行があった場合、重大な事象が発生した場合には市に直ちに報告する。

② 定期の確認等

事業者は、「開業準備業務計画書」を作成し、それに基づく職員等の業務遂行状況及び要求水準達成状況を自ら確認の上、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに市に提出して確認を受ける。

	提出書類	提出時期
i	開業準備業務計画書	供用開始 2 か月前まで
ii	開業準備業務報告書	翌月 10 日まで

- ・市は、業務遂行状況について、事業者の提出した「開業準備業務報告書」に基づき確認する。

③ 随時モニタリング

市は、必要と判断した場合は、随時に業務遂行状況について、事業者から必要な報告を求めることができる。

④ 実地における確認

①から③までのモニタリングの実施に当たり、市が必要と認めるときは、市は実地における確認を行うことができる。事業者は市の実地における確認に必要な協力を行わなければならない。

(3) 維持管理・運営に係る確認方法

① 日常の確認等

ア 事業者による確認

- ・毎日自らの責任により職員等の業務遂行状況及び要求水準達成状況について確認を行い、業務日誌を毎日記入する。
- ・法定の点検記録・測定記録を行う。
- ・業務不履行があった場合、重大な事象が発生した場合又は利用者等から苦情があった場合には市に直ちに報告する。

② 定期的確認等

ア 事業者による確認

事業者は、「業務計画書」を作成し、それに基づく職員等の業務遂行状況及び要求水準達成状況を自ら確認の上、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに市に提出して確認を受ける。

	提出書類	提出時期
i	業務計画書	基本計画 : 業務開始の 6 か月前まで 年度実施計画 : 前年度 1 月末まで 中長期更新・改修計画 : 市と事業者の協議により設定
ii	業務報告書	月報 : 翌月 10 日まで 年度総括報 : 毎年度終了後 5 月 31 日まで

(ア)「基本計画」、「年度実施計画」、「中長期更新・改修計画」の内容は、「業務要求水準書」を参照すること。

(イ)「月報」の内容は下記に示すとおりとする。

- ・維持管理・運営業務の実施状況
- ・利用状況、予約状況
- ・利用料金の収入状況
- ・利用者等からの苦情・要望及びその対応状況

- ・事故防止策の実施内容、事故の報告、対応状況
- ・給与等の支払遅延の有無
- ・修繕実施状況
- ・その他市が指示する資料

(ウ)「年度総括報」の内容は下記に示すとおりとする。

- ・維持管理・運營業務の実施状況
- ・利用状況並びに利用拒否等の件数及びその理由
- ・利用料金の収入実績
- ・維持管理・運営経費の収支状況（水道光熱費の単価、使用量・料の推移を明確にすること）
- ・市町村税及び消費税及び地方消費税の未納がないことを証明する書類（募集要項様式集の第3提出要領参照）
- ・社会保険料の未納がないことを証明する書類（募集要項様式集の第3提出要領参照）
- ・前事業年度の決算報告書（募集要項様式集の第3提出要領参照）
- ・その他市が指示する資料

イ 市によるモニタリング

- ・業務遂行状況について、事業者の提出した業務報告書及び利用者等からの苦情に基づき確認する。
- ・利用者等から直接苦情があった場合には、これを事業者に通知する。

③ 随時モニタリング

市は、利用者等からの苦情があった場合その他市が必要と判断した場合は、随時に、業務遂行状況について、事業者から必要な報告を求めることができる。

④ 実地における確認

①から③までのモニタリングの実施に当たり、市が必要と認めるときは、市は実地における確認を行うことができる。事業者は市の実地における確認に必要な協力を行わなければならない。

(4) 経営管理に係る確認方法

① 書類による確認

事業者は、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに市に提出して確認を受ける。なお、市は事業の実施に重大な悪影響を与えるおそれがあるなど、必要に応じて追加の財務状況等に係る書類の提出、報告を求めることができる。

	提出書類	提出時期
i	事業者の定款の写し	仮契約締結の7日前まで 定款変更の7日前まで
ii	株主名簿の写し	仮契約締結の7日前まで

		株主名簿変更の 7 日前まで
iii	実施体制図	仮契約締結の 7 日前まで 実施体制変更の 7 日前まで
iv	第三者への請負・委託契約等の写し	契約等締結又は変更後の 14 日以内
v	株主総会の資料及び議事録又は議事要旨	株主総会の会日から 14 日以内
vi	取締役会の資料及び議事録又は議事要旨	取締役会の会日から 14 日以内
vii	各事業年度における会社法第 435 条第 2 項に定められる計算書類及びその附属明細書類並びにこれらの根拠資料及びこれらの計算書類と事業者の事業収支計画の対応関係の説明資料	定時株主総会の会日から 14 日以内
viii	各事業年度の上半期に係る上記 viii に準じた資料	各事業年度の 11 月 30 日まで

② 聞き取り等による確認

市は、書類による確認を行った結果、必要と判断した場合は、専門家等による聞き取り調査を実施することができるものとする。

(5) 水道光熱費に係る確認方法

① 基本的な考え方

市は、省エネルギー・省資源に配慮した適切な維持管理が行われているかどうかを、エネルギー使用量（電気及び燃料の使用量の一次エネルギー換算値の合計）及び水使用量（以下「エネルギー使用量等」という。）によりモニタリングする。なお、エネルギー使用量については、エネルギーの使用の合理化等に関する法律（昭和 54 年法律第 49 号）に定める方法により算出する。

本施設の設計期間中において、設備機器等の仕様が確定した後、事業者は水道光熱費のシミュレーションを実施し、提案時の計画と比較を行う。比較した結果、提案時の計画に比べて水道光熱費が増加した結果が出た場合には、その原因を究明し、必要に応じ、改善を図る。

本施設の供用開始後、5 年間が経過して初めての事業年度の当初に、市及び事業者の協議により、以降の業績等のモニタリングの基準とするベンチマーク（エネルギー使用量等）を設定する。

ベンチマークの設定時には、事業者が事業計画において提案したエネルギー使用量等も参考とする。

ベンチマークを設定した事業年度の翌年度以降は、各事業年度の当初に、ベンチマークに対し、原則として前 3 事業年度のエネルギー使用量等と比較評価する。

(6) 独立採算業務及び自主提案事業に係る確認方法

事業者は、独立採算で行う業務（自動販売機設置・運營業務、スポーツ用品貸出・販売等業務）及び自主提案事業に係る収支について、維持管理・運營業務の収支状況との区分が明確にした上で、市に報告する。

独立採算で行う業務及び自主提案事業における利益が、計画と比べて客観的に過大であると認められる場合や契約時に見込まれていない特段の事情の変更が生じた場合など、事業者の経営努力と認められない場合には、市は、その利益の一部を還元することについて、協議を行うよう事業者を求めることができる。

3 サービス購入料の減額

(1) 基本的な考え方

要求水準が達成できないことが明らかとなった場合、市は、「付属資料 サービス購入料等の算出方法及び支払方法」に基づき提出されている当該時点のサービス購入料の内訳表に基づき、当該部分のサービス購入料を減額することができる。具体的な支払方法は「付属資料 サービス購入料等の算出方法及び支払方法」による。

① 施設整備に係る要求水準の未達成による減額

施設整備に係る要求水準が、改善指示及び改善・復旧の措置を講じてもなお達成されないことが明らかになった場合、市は、当該時点のサービス購入料の内訳表に基づき、当該部分に係る施設整備費を減額することができる。なお、当該内容に係る維持管理・運営の対価もあわせて減額できるものとする。

② 維持管理・運営、経営管理、開業準備に係る要求水準の未達成による減額

維持管理・運営、経営管理、開業準備に係る要求水準が、改善指示及び改善・復旧の措置を講じてもなお達成されないことが明らかになった場合、市は、当該時点のサービス購入料の内訳表に基づき、当該内容に係る開業準備、維持管理・運営の対価を減額することができる。

③ エネルギー使用量等の超過による減額

市及び事業者の協議によりベンチマークを設定した事業年度以降の評価において、事業者の責めに帰す事由による一定割合以上のエネルギー使用量等の超過が認められた場合、市は、水道光熱費の対価を減額することができる。

(2) 減額方法（施設設備、維持管理・運営、経営管理、開業準備）

市は、モニタリングの実施により、改善指示を行っても事業者の実施する業務が要求水準を達成していないことを確認した場合は、罰則点を付与し、罰則点が一定値に達した場合に、サービス購入料の減額を行うことができる。

① 罰則点の付与及び減額算定のための区分

「付属資料 サービス購入料の算出方法及び支払方法」で示すサービス購入料の内訳ごとに行う。

② 要求水準を達成していないとされる事象

以下に示すア及びイとし、その具体的な事業は、下表に示すとおりとする。

ア 本施設を利用する上で明らかに重大な支障がある場合

イ 本施設を利用することはできるが、明らかに利便性を欠く場合

業務	ア 重大な支障がある場合	イ 利便性を欠く場合
共通	・業務放棄 ・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 ・虚偽の報告 ・法令違反 等	・業務の怠慢 ・利用者への対応不備 ・業務報告の不備、遅延 ・関係者への連絡の不備
維持管理業務	・定期点検の未実施 ・故障等の放置 ・故障等の放置に起因する人身事故の発生 ・災害時の未稼働 ・衛生状況の悪化等により利用者に重大な影響を及ぼす事態の発生 等	・維持管理業務の不備 ・保全上必要な修理等の未実施
(修繕・更新業務)	・計画に基づく修繕・更新業務の未実施	・修繕・更新業務の不備
運営業務	・運営業務の不備による人身事故の発生 ・利用者等からの苦情の放置 等	・運営業務の不備
(経営管理)	(共通を参照)	・経営管理の不備
開業準備業務	・予約システムの不備の放置 ・事前広報活動、開業前利用受付業務への未対応 ・開館記念式典及び内覧会並びに開館記念イベントによる人身事故の発生	・開業準備業務の不備

③ 罰則点の付与方法

市は、モニタリングの実施の結果、要求水準が達成されていないと判断した場合、各支払区分に対応する罰則点を下表の基準により算定し、事業者へに通知する。なお、1つの事象が複数の支払区分に関係する場合には、該当する支払区分すべてについての罰則点を付与する。

ただし、要求水準を達成していないとされる場合であっても、やむを得ない事由と市が認めた場合や、明らかに事業者の責めに帰さない事由による場合は、罰則点は付与しない。

事象	罰則点	
ア 重大な支障がある場合	人命に多大な影響を及ぼす場合	100 点
	個人情報等機密事項の漏えいに関する場合	80 点
	上記外の場合	20 点
イ 利便性を欠く場合		5 点

④ サービス購入料の減額割合

サービス購入料の支払に際しては、1 か月間におけるモニタリングの対象となるサービス購入料の罰則点の合計を計算し、下表にしたがって減額割合を定め、上記②に示した支払区分ごとに減額を行う。

当該1 か月間の罰則点は、当該期間のモニタリングにのみ用いることとし、次の期間に持ち越さない。

なお、期間途中において事業者が担当する企業を変更しても、当該期間の罰則点は消滅しない。

罰則点の合計	支払区分ごとの減額割合
100 点以上	100%減額
60 点以上 100 点未満	1 ポイントにつき 0.6%減額（36%～59.4%）の減額
20 点以上 60 点未満	1 ポイントにつき 0.3%減額（6%～17.7%減額）
20 点未満	0%（減額なし）

（3）減額方法（水道光熱費）

① ベンチマークを設定した事業年度

市は、ベンチマークの設定時に、事業者が事業計画において提案したエネルギー使用量等に対して、事業者の責に帰す事由による一定割合以上の超過が認められた場合は、下表に示すエネルギー使用量等の超過分の割合に応じて、市が評価対象年度の水道光熱費の対価として支払ったサービス購入料を減額することができる。

提案に対する超過分の割合	減額の割合
5%未満	0%
5%以上	ベンチマーク超過 1%あたり 0.1%

② ベンチマークを設定した事業年度の翌年度以降

市は、ベンチマークを設定した事業年度の翌年度以降に、ベンチマークに対し、原則として前3 事業年度のエネルギー使用量等と比較し、事業者の責に帰す事由による一定割合以上の超過が認められた場合は、下表に示すエネルギー使用量等の超過分の割合に応じて、市が評価対象年度の水道光熱費の対価として支払ったサービス購入料を減額することができる。

ベンチマークに対する超過分の割合	減額の割合
5%未満	0%
5%以上 10%未満	ベンチマーク超過 1%あたり 0.1%
10%以上	ベンチマーク超過 1%あたり 0.2%

(4) 減額以外の損害賠償

市は、「3 サービス購入料の減額」による減額とは別に、業務不履行に伴う損害賠償を事業者に請求することができる。

4 事業終了時に係るモニタリング

(1) モニタリングの方法

- ① 事業者は、事業期間終了の 2 年前までに、本施設の補修、修繕、更新等の必要性を検討し、事業期間終了時までに必要な対応を行う。
- ② 事業者は、事業期間終了の 3 年前から事業期間終了時における本施設の明渡し方法について市と協議を行う。また、事業期間終了の 2 年前には本施設の状況についてチェック・評価を行い、「中長期更新・改修計画」の時点修正を行うとともに、報告書を市に提出する。
- ③ 市は、上記①、②の内容について確認を行う。

(2) 確認方法

① 書類による確認

事業者は、次表の提出書類を、それぞれの提出期限までに市に提出して確認を受ける。

	提出書類	提出時期
i	施設状況調査報告書	事業期間終了の 2 年前、事業終了時
ii	中長期更新・改修計画 (時点修正版)	事業期間終了の 2 年前
iii	本施設の取扱説明書	事業終了時
iv	機器台帳・保全台帳等	事業終了時
v	その他市が求める書類	事業終了時、随時

② 実地における確認

市は本施設の現況が、上記①のとおりであるかどうか実地における確認を行うことができる。
事業者は、市の実地における確認に必要な協力を行わなければならない。

(3) 契約の解除

事業終了時までの間に改善が確認されない場合、市は事業者の債務不履行と判断して契約を解除できるものとする。