

## (添付資料3) モニタリング、サービス料減額及び契約終了に至る流れ

### 1 モニタリングの基本的考え方

市は、維持管理運営にかかる各業務について、維持管理業務要求水準書、図書館運営業務要求水準書、事業契約書及び選定事業者による提案書並びに業務計画書(本事業契約締結後に選定事業者が作成し市に対して提出。)(以下、「事業契約書等」という。)に基づき、適正かつ確実なサービス提供がなされているかを確認するため、モニタリングを実施する。

モニタリングにより事業契約書等に規定する業務要求水準が達成されていない、又は達成されないおそれがあると判断した場合には、改善通告、サービス料の減額、契約解除等の措置を行なうものとする。

### 2 モニタリングの対象及び方法

#### (1) モニタリングの対象

市は、表1に示す業務をモニタリングの対象とする。(業務番号は、業務要求水準書に規定する業務番号)

(表1)

モニタリング対象業務			減額の対象となるサービス料
区 分	業務番号	業 務 名	
C 維持管理業務	C - 1	建築物保守管理業務	サービス料
	C - 2	建築設備保守管理業務	
	C - 3	植栽・外構保守管理業務	
	C - 4	清掃業務	
	C - 5	環境衛生管理業務	
	C - 6	駐車場管理業務	
	C - 7	警備業務	
D 図書館運営業務	D - 2	総括業務	サービス料
	D - 3	サービスの業務	
	D - 4	情報資料整備業務	
	D - 5	図書館ネットワーク業務	
	D - 6	公民館等図書室業務	サービス料
	D - 7 - 4	図書館情報システム保守管理	

なお、「軽食コーナー運営業務(業務番号D-8)」は、サービス料の支払の対象外であ

るが、この業務についても、業務要求水準書に規定する条件に従い、適正に業務が遂行されているかどうかをモニタリングする。条件を逸脱していると認められる場合は、改善計画書の提出を求める。

また、市は、毎事業年度経過後 3 ヶ月以内に提出される財務書類により財務状況等を確認し、必要な場合は改善を勧告できる。

## ( 2 ) 業務報告書の提出及びモニタリングの方法

### 1 ) 選定事業者からの業務報告書の提出

選定事業者は、要求水準書に基づき、表 1 に記す業務及び「軽食コーナー運営業務(業務番号D-8)」の履行結果を正確に記載した業務日報、業務月報、業務年報(総称して「業務報告書」という。)を作成する。

業務報告書に記載されるべき具体的な項目及び内容は、業務計画書に基づき選定事業者が作成し、市との協議を経て、市が決定する。

具体的な手続きは以下のとおりとする。

選定事業者は、業務日報を毎日作成し、市に原則として翌日に提出する。選定事業者は、維持管理・運営期間中、業務日誌を市が常時閲覧できるように保管、管理しなくてはならない。

選定事業者は、維持管理・運営期間中、業務月報を、当月分につき翌月の 7 日(但し、当該日が閉館日の場合には直後の開館日とする。)までに市に提出する。

選定事業者は、維持管理・運営期間中、当該事業年度にかかる維持管理・運営業務に関する業務年報を、各事業年度終了後毎年 4 月 20 日(但し、当該日が閉館日の場合には直後の開館日とする。)までに、市に提出する。

### 2 ) モニタリングの方法

市は、自己の費用負担において、要求水準を満たしたサービス提供が確実に確保されるよう、日常モニタリング及び月次モニタリングにより定期的に事業実施状況を確認するとともに、必要に応じ随時モニタリングを実施する。

日常モニタリング	<ul style="list-style-type: none"><li>・市は毎日、日常モニタリングを実施する。</li><li>・日常モニタリングでは、選定事業者が作成し提出した業務日報の内容から、モニタリング項目に従い、選定事業者の業務実施状況を確認する。</li><li>・具体的なモニタリング項目については、本事業契約締結後に、市が作成するモニタリング実施計画に基づき、市と選定事業者との協議を経て、市が決定する。</li></ul>
月次モニタリング	<ul style="list-style-type: none"><li>・市は、月一度、月次モニタリングを実施する。</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月次モニタリングでは、選定事業者が作成し提出した業務月報の内容から、モニタリング項目に従い、選定事業者の業務実施状況を確認する。</li> <li>・さらに、市は必要に応じて施設巡回、業務監視、選定事業者に対する説明要求等を行い、選定事業者の業務実施状況をモニタリング項目に従いチェックする。選定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なう。</li> <li>・具体的なモニタリングの方法及び項目については、本事業契約締結後に、市が作成するモニタリング実施計画に基づき、市と選定事業者との協議を経て、市が決定する。</li> </ul>
随時モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市は、必要に応じて、随時モニタリングを実施する。</li> <li>・随時モニタリングでは、選定事業者に事前に通知した上で、本件施設の維持管理及び図書館運営業務について説明を求め、又は本件施設内において、その業務状況を選定事業者及び業務受託者等の立会いの上、確認することができる。選定事業者は、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なう。</li> <li>・具体的なモニタリングの方法及び項目については、本事業契約締結後に、市が作成するモニタリング実施計画に基づき、市と選定事業者との協議を経て、市が決定する。</li> </ul>
利用者アンケート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市は、必要に応じて、本件施設について利用者等へのアンケート、ヒアリング等を行ない、選定事業者の業務実施状況をチェックするものとする。</li> <li>・利用者等へのアンケート等から得られる情報には、選定事業者の責に帰すべき正当な理由に基づく苦情以外のものが含まれる場合があるため、これらの評価にあたっては、適切に評価するものとする。</li> </ul>

### 3) モニタリング実施計画の作成

市は、業務計画書に基づき、次に定める項目を含むモニタリング実施計画書を作成し、それに基づきモニタリングを実施するものとする。

モニタリング組織 モニタリング時期 モニタリング手続 モニタリング項目 事態 1 (次項参照)にかかる要求水準達成判断基準 事態 2 及び 3 (次項参照)にかかる重大な支障があると認められる事態の判断基準
--

### 3 減額に関する基本的な考え方

減額は、適切な業務の改善を促す経済的動機づけであり、経済的損失がサービスの質を損なわせることのないよう配慮し、生じた事態に応じて、他の業務に影響が及ばない範囲で行なうこととする。

#### 4 減額等の措置を講じる事態

市は、モニタリングにより以下の事態が認められた場合、減額等の措置を講じる。

事態 1	表 1 に示す業務の要求水準未達に対し、改善通告したものの、改善がみられない事態。
事態 2	次の事由等から生じる、重大な支障があると認められる事態。 業務の放棄 故意による市との長期連絡不通 虚偽の報告
事態 3	次に示す、明らかに重大な支障があると認められる事態。 人身事故・物損に関する事態の発生 個人情報の漏洩 社会的信用の失墜

#### 5 減額の対象とするサービス料と減額の水準

##### ( 1 ) 事態 1 の場合

- ・減額は、改善の認められなかった業務の対価（当該業務請負構成員あるいは協力企業への業務委託費）の月額額の 10% とする。

##### ( 2 ) 事態 2 及び事態 3 の場合

- ・減額は、サービス料、  
、  
の月額総額を対象とし、減額の水準は、その 50% を上限に事態の重さにより判断する。

#### 6 減額の手続き

##### ( 1 ) 減額決定の手続き

###### 1) 事態 1 の場合の手続き

モニタリングにより、サービス水準の低下が確認された場合、次の手続きを経て、減額を決定する。

モニタリングの結果、サービス水準の低下があると認められた場合、市は、市及び選定事業者からなる関係者協議会における協議を経て、その月（例：4 月）の当該業務状況が要求水準未達であることを確定し、翌月（例：5 月）の 10 日までに、選定事業者にもモニタリングの結果とともに、要求水準未達の業務に関し改善措置をとることを通告し、期日を指定して S P C に改善計画書の提出を求める。

改善計画書の提出後速やかに、関係者協議会において、当該改善計画書の妥当性を検討し、合意の後、選定事業者はその改善計画を実行する。

改善措置を通告された月（例：5 月）のモニタリングの結果、改善計画に沿った改善

措置が認められない場合、市は、「３ 減額の対象とする対価と減額の水準」の「(1) 事態１の場合」に定めた方法により算定した額を当該月（例：５月）のサービス料から減額することを決定するとともに、再度選定事業者に改善計画書の提出を求める。なお、上記 の場合によることなく、同一業務に係る要求水準の未達による改善措置の通告が、連続ではないまでも、６ヶ月間で計３回された場合においても、市は、減額することを決定する。

## ２）事態２及び事態３の場合の手続き

モニタリングにより、事態２及び事態３が確認された場合、次の手続きを経て減額を決定する。

市は、モニタリングの結果、その月の当該業務状況が事態２及び事態３による業務不履行と判断したときは、「３ 減額の対象とする対価と減額の水準」の「(2) 事態２及び事態３の場合」に定める方法により算定した額を事態２及び事態３が生じた月のサービス料から減額することを決定する。

事態 1 の場合の手続き

月	ステップ	業務状況及び業務状況の判断	事態に関する判断
4		<b>要求水準未達の発生</b>	
5	<p>4月の業務状況</p> <p>モニタリング</p> <p>関係者協議会で協議</p> <p>市による改善通告</p> <p>S P C からの改善計画提出</p> <p>関係者協議会での改善計画の合意</p> <p>S P C による改善計画の実行</p>	<p>サービス水準の低下を確認</p> <p>要求水準未達を確定</p>	
6	<p>モニタリング</p> <p>5月の業務状況</p>	<p>業務の改善</p> <p>業務の改善が認められない</p>	<p>業務継続</p> <p>減額の決定</p> <p>5月分サービス料が対象</p>

事態 2 及び事態 3 の場合の手続き

月	ステップ	業務状況及び業務状況の判断	事態に関する判断
4		<b>事態 2 の発生</b> <b>事態 3 の発生</b>	
5	<p>モニタリング</p>	<p>事態 2 による業務不履行を確定</p> <p>事態 3 による業務不履行を確定</p>	<p>事態 2 による減額を決定</p> <p>事態 3 による減額を決定</p> <p>4月分サービス料が対象</p>

## ( 2 ) 減額の履行

市は、四半期ごとの支払日に、支払対象期間においてサービス料の減額が決定されているか否かを確認し、減額が決定されている場合には、支払額から減額分を差し引いた残額を支払う。

## 6 契約終了（解約又は事業譲渡）に至る手続き

事態 1、事態 2 及び事態 3 にかかるサービス料減額の措置から契約終了に至るまでの手続きは、次のとおりである。なお、この手続きの間、減額の決定は前項の手続きに従い実施される。

### ( 1 ) 事態 1 の場合

市により事態 1 が確認され減額が決定された後、その後のモニタリングで同一業務において 2 ヶ月連続で同一の事態が繰り返され（減額が 3 ヶ月連続）改善の見込みがないと判断した場合、市は、当該業務に係る業務受託者等を変更させ、又は、市が選定する第三者に当該業務を委託させることができる。第三者への委託に要する費用は、選定事業者の負担とする。

上記 の手続きを経た後、

市が本事業を継続可能と判断した場合、市は選定事業者の契約上の地位を市が選定した第三者に譲渡させ、あるいは選定事業者の株主にその全株式を市が承認する第三者へ譲渡させることができる

市が本事業自体を継続させ得ないと判断した場合、市が選定事業者に通知することにより契約を終了（解約）する。

### ( 2 ) 事態 2 の場合

市により事態 2 が確認され減額が決定され、その後のモニタリングにおいても同一の事態が繰り返された後（減額が 2 ヶ月連続）

市は、当該業務に係る業務受託者等を変更させ、又は、市が選定する第三者に当該業務を委託することができる。第三者への委託に要する費用は、選定事業者の負担とする。

上記 の手続きを経た後、

市が本事業を継続可能と判断した場合、市は選定事業者の契約上の地位を市が選定した第三者に譲渡させ、あるいは選定事業者の株主にその全株式を市が承認する第三者へ譲渡させることができる。

市が本事業自体を継続させ得ないと判断した場合、市が選定事業者に通知することにより契約を終了（解約）する。

( 3 ) 事態 3 の場合

市により事態 3 が確認され減額が決定された後

市が本事業を継続可能と判断した場合、市は選定事業者の契約上の地位を市が選定した第三者に譲渡させ、あるいは選定事業者の株主にその全株式を市が承認する第三者へ譲渡させることができる。

市が本事業自体を継続させ得ないと判断した場合、市が選定事業者に通知することにより契約を終了（解約）する。



事態 1 による契約終了（解約あるいは事業譲渡）に至る手続き

月	ステップ	業務状況及び業務状況の判断	事態に関する判断
4		<b>要求水準未達の発生</b>	
5	<p>4月の業務状況</p> <p>モニタリング……………→要求水準未達を確認</p> <p>↓</p> <p>市による改善通告</p> <p>↓</p> <p>S P C からの改善計画提出</p> <p>↓</p> <p>関係者協議会での改善計画の合意</p> <p>↓</p> <p>S P C による改善計画の実行</p>		
6	<p>モニタリング</p> <p>↓</p> <p>市による改善通告</p>	業務の改善が認められない	減額の決定
7	<p>モニタリング</p> <p>↓</p> <p>市による改善通告</p>	業務の改善が認められない	減額の決定
8	モニタリング	業務の改善が認められない	減額の決定
	関係者協議会において本事業契約を継続するかどうかを検討		<p>加えて</p> <p>S P C による業務受託者等の変更又は市が選定した第三者への当該業務の委託</p>
			解約又は事業譲渡