

別紙3 モニタリングの方法及び内容等

1 モニタリングの基本的な考え方

(1) モニタリングの目的及び考え方

発注者は、維持管理・運営業務期間中、受注者が本契約に定められた業務を確実に遂行しているか否かを確認する。具体的には、受注者にて、要求水準書に自らの提案内容を付加し、本事業で提供すべきサービス水準（以下「業務水準」という。）を規定する業務水準書を作成する。発注者は、受注者の業務履行結果が業務水準を満たしているか否かを確認するため、モニタリングを実施する。

(2) モニタリングの実施時期

発注者は、以下の各段階においてモニタリングを実施する。

ア 維持管理・運営業務に関するモニタリング

(ア) 受注者からの各種報告書の提出

- (イ) 定期モニタリング
- (ロ) 定期実地調査
- (ハ) 随時モニタリング
- (ニ) 利用者アンケート調査
- (ホ) 総括評価

イ 事業期間終了時のモニタリング

- (ア) 終了前検査
- (イ) 受注者による報告

(3) モニタリングの費用負担

モニタリングの実施に際し、発注者に発生した費用は発注者が負担する。なお、受注者が発注者へ提出する各種報告書作成等に要する費用は、受注者の負担とする。

2 維持管理・運営業務に関するモニタリング

(1) モニタリングの方法

ア 受注者からの各種報告書の提出

受注者は、業務水準書に基づき、維持管理・運営業務の履行結果を正確に記載した以下の各種報告書を業務ごとに作成し、発注者に提出する。各報告書に記載されるべき具体的な項目及び内容は、本事業契約締結後に受注者が作成し発注者に対して提出する業務計画書に基づき、発注者との協議を経て決定される。

- (ア) 月次報告書（毎月）

受注者は、月次報告書について、業務ごとの記録簿、苦情等対応票等の資料を添付し、発注者に提出する。併せて自己評価（良否、課題と解決策など）を行い、結果を含める。

(イ) 年度業務報告書（年次）

受注者は、当該事業年度にかかる維持管理・運營業務に関する年度業務報告書を発注者に提出する。

イ 定期モニタリング

発注者は、月1回、定期モニタリングを行う。定期モニタリングは、受注者が作成し提出した月次報告書等の内容を確認し、受注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。発注者並びに受注者及び維持管理業務にあたる者、運營業務にあたる者が出席する定例会を開催し、定期モニタリングの結果を報告するとともに、利用者、職員等からの苦情等の発生の原因についての検討及び意見交換等を行う。

ウ 定期実地調査

発注者は、毎年度1回以上、定期実地調査を行う。定期実地調査においては、発注者は、受注者と予め日程を調整した上で、毎年度1回以上、施設内に立ち入り、受注者から提出された月次報告書の内容を踏まえながら、業務が業務水準書に基づき適正かつ確実に履行されているかを中心に確認する。受注者は、当該説明及び確認の実施につき、発注者に対して必要な協力を行う。

エ 随時モニタリング

発注者は、維持管理・運營業務期間中、定期モニタリングにおいて現地確認が必要と判断した場合や、定期実地調査の結果を追跡確認するため、又は利用者から苦情、要望等が寄せられたときなど、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、施設巡回、業務監視、受注者に対する説明要求及び立会い等を行い、受注者の業務実施状況を確認する。確認にあたって施設内に立ち入る実地調査を行う場合は、定期実地調査の例により行うこととする。受注者は、発注者に対して必要な協力を行う。

オ 利用者アンケート調査

発注者は、受注者が定期的（最低年度内1回）に提出するアンケート調査等の結果を確認する方法により実施する。アンケートの様式については、「佐世保市指定管理者制度導入施設に係るモニタリング指針」を参考に受注者が作成し、調査実施までに発注者と協議の上、決定する。

カ 総括評価

発注者及び受注者は、毎年度終了後、年度業務報告書の内容、定期実地調査の結果及び利用者アンケート調査結果等を踏まえ、業務が業務水準書に基づき適正かつ確実に履行されたかを「総括評価票」により評価する。受注者は、毎年度終了後、業務について総括評価票により自己評価を行い、年度業務報告書とともに発注者に提出する。

総括評価票の様式については、「佐世保市指定管理者制度導入施設に係るモニタリング指針」を参考に、実施までに評価項目、評価基準を受注者と発注者の協議により決定する。

(2) 業務水準を満たしていない場合の措置

発注者は、モニタリングの結果、維持管理・運営業務が業務水準を満たしていない状態（以下「業務水準未達状態」という。）にあると判断した場合、以下の措置を行うことができる。

なお、この場合の業務水準未達状態は、明らかに受注者の責に帰すべきものであり、第三者の責に帰すべきものや不可抗力によるものなどを除く。

ア 改善指導・改善指示

(ア) 改善指導

発注者は、維持管理・運営業務が業務水準を満たしていないと確認された場合であって、当該業務内容の改善が確認できていない場合には、「改善指導書」をもって受注者に直ちに適切な改善措置を行うよう要求し、受注者に提出期限を定めた上で、「改善計画書」の提出を求めることができる。この場合、受注者は定められた期限内に改善策、改善期限等を記載した改善計画書を発注者へ提出し、発注者の承諾を得る。

発注者は、受注者が提出した改善計画書が、業務水準を満たしていない状態を改善できる内容とは認められない場合は、改善計画書の変更、再提出を求めることができる。

なお、業務水準を著しく満たしていないと確認され、発注者が必要と判断した場合、改善指導ではなく直ちに改善指示を実施することができる。

(イ) 改善指示

受注者は、発注者の承諾を得た改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、発注者に報告する。発注者は、改善期限到来後も改善が確認できない場合は、「改善指示書」をもって改善指示を行うことができ、同時に表「各区分におけるPPの計上」に定めるPP（ペ

ナルティポイント)を付与する。

また、発注者は、受注者に提出期限を定めた上で、「改善計画書」の提出(二回目)を求めることができる。この場合、受注者は定められた期限内に改善策、改善期限等を記載した改善計画書を発注者へ提出し、発注者の承諾を得る。

発注者は、受注者が提出した改善計画書が、業務水準を満たしていない状態を改善できる内容とは認められない場合は、改善計画書の変更、再提出を求めることができる。

イ 委託料の減額

発注者は、改善計画書に沿った期間・内容による改善が認められないと判断した場合には、受注者に改善指示を行うと同時にPPを計上する。なお、重大な事象に該当する場合は、直ちにPPを計上するものとする。3ヶ月分のPPが一定値に達した場合には、維持管理・運營業務にかかる委託料のうち、委託料B(別紙1参照)の減額を行う。

(7) 業務水準未達の基準

業務水準を満たしていない場合とは、下記と同等の事態のことをいう。

- ① 利用者が本施設を利用する上で明らかに重大な支障がある場合(以下「重大な支障」という。)のこと。事象の例は下表のとおり。
- ② 重大な事象以外の事象であり、利用者が本施設を利用することはできるが、故意による業務履行の放棄や不備、各種計画書および事業報告書等における虚偽報告、市との連絡調整や合理的な指導に従わない場合(以下「悪質な業務不履行」という。)のこと。
- ③ 重大な支障及び悪質な業務不履行以外の事象であり、利用者が本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(以下「軽微な支障」という。)のこと。具体的な事象については、発注者が業務水準に照らして水準未達を認定する。

<表 重大な支障の例>

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・ 故意による維持管理・運營業務の放棄・ 故意又は重大な過失により、施設の全部又は事業の全部が利用できない・ 安全措置の不備による重大な人身事故の発生・ 業務の疎漏による施設使用不能や、それらに起因する重大な事故の発生・ 法令違反の発覚 |
|--|

- ・重要な帳簿類等の紛失、破棄
- ・個人情報の漏洩、改ざん、滅失、き損
- ・安全性の確保に関わる設備（自動火災報知機や消防設備等）の未稼働
- ・業務水準未達の状態の長期にわたる放置
(施設の損傷、停電、断線、不衛生状態の放置等)

※上記の事象例は例示であり、これら以外でも市が明らかに重大な事象であると判断する事象を含めるものとする。

(イ) PP（ペナルティポイント）

発注者は、定期モニタリング（定期実地調査、随時モニタリング及び利用者アンケート調査を行った月はその結果を含む）を経て、対象業務に対応する当月のPPの計上を確定する。

PPの計上は以下のとおりとする。

<各区分におけるPPの計上値>

区 分	PP
重大な支障	一事象につき 10 ポイント
悪質な業務不履行	一事象につき 5 ポイント
軽微な支障	一事象につき 2 ポイント

(ロ) PPを計上しない場合

PPを計上する場合とは、対象となる事象が、明らかに受注者の責めに帰すべき事由による場合に限るものとする。

また、PPを計上する条件に合致し難い事象（第三者の責めに多分に帰すべき事由や、業務水準未達とは判断し難い事象等）であっても、発注者として受注者に対応等を求めざるを得ない事象が生じることと考えられる。この場合、理由を明確にした上で、発注者は必要な対応等について受注者に実施を求めることができるものとするが、当該要請を行ったこと自体は、委託料の減額等に影響しないものとする。なお、当該対応に要する費用は、その事由が受注者の責めに帰さないことが明らかな場合に限り、発注者が負担するものとする。

(ハ) PPの支払い額への反映

発注者は、委託料B（別紙1参照）の支払いに際して、四半期分のPPを合計し、下表に従って委託料Bの減額割合を定め、当該四半期における委託料の支払い額を受注者に通知する。

なお、当該四半期の累積P Pは、翌四半期には繰り越さないものとする。

<委託料の減額割合>

3ヶ月のP P合計値	委託料の減額割合
50以上	50%減額
45～49	40%減額
40～44	35%減額
35～39	30%減額
30～34	25%減額
25～29	20%減額
20～24	15%減額
15～19	10%減額
10～14	5%減額
10未満	減額なし

ウ 維持管理業務にあたる者及び運營業務にあたる者の変更

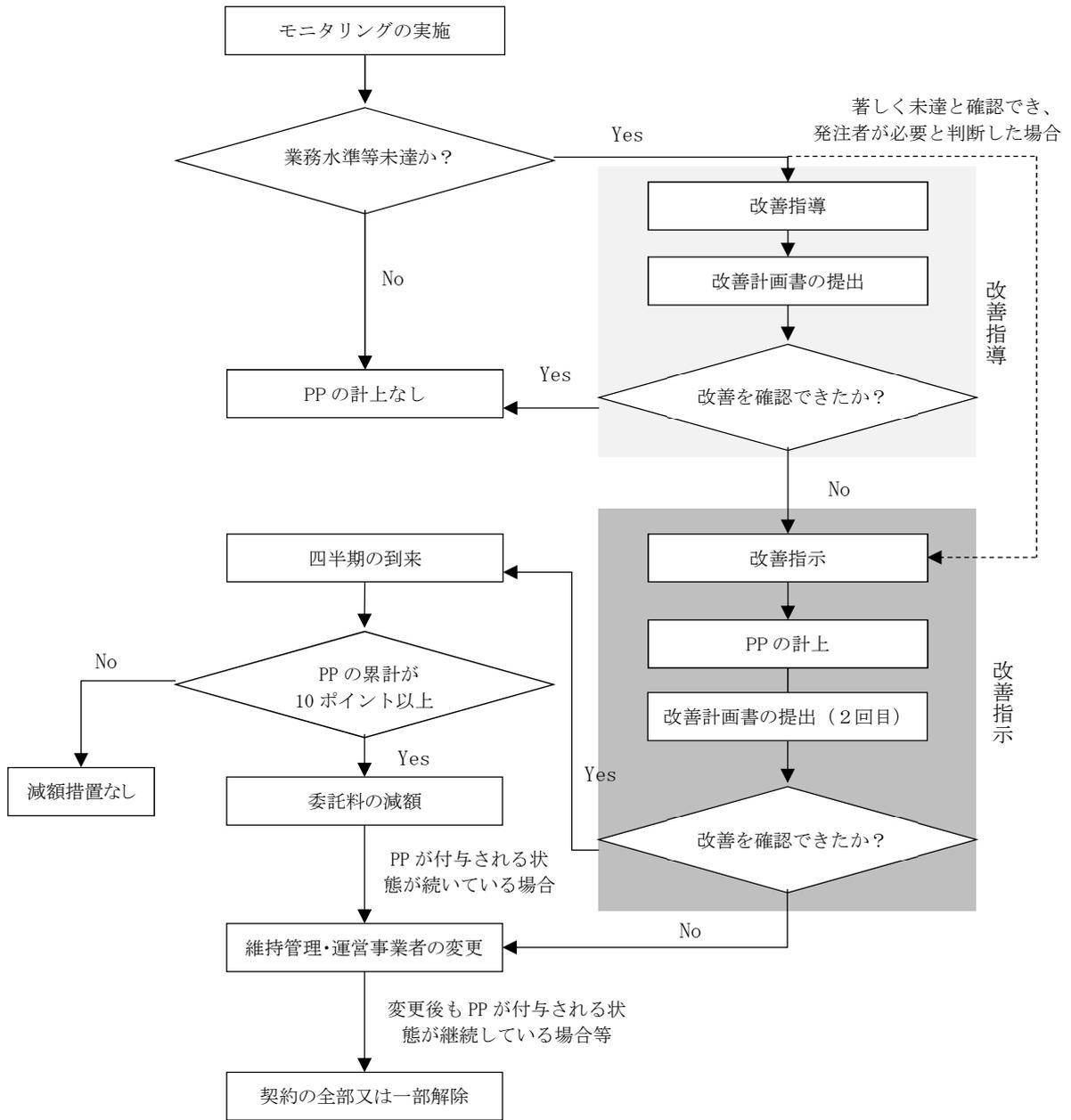
発注者は、受注者にP Pが付与される状態が継続し、改善指示にもかかわらず改善期限内に業務の改善を実現することができなかった場合、受注者と協議の上、維持管理業務にあたる者及び運營業務にあたる者を変更させることができる。

エ 契約の解除

維持管理業務にあたる者及び運營業務にあたる者の変更後もP Pが付与される状態が継続し、変更後の期間のみで減額が行われる基準に達した場合、発注者は直ちに本契約を解除することができる。

また、受注者が、維持管理業務にあたる者及び運營業務にあたる者の変更に応じない場合であって、業務の改善が見られない場合は、発注者は直ちに本契約を解除することができる。

＜モニタリングの流れ＞



<モニタリングと委託料の支払の関係（第1四半期支払分への反映例）>

