

名古屋国際会議場整備運営事業 モニタリング基本計画書

令和4年3月
名古屋市

目次

第1 総則	1
1 モニタリング基本計画書の位置付け	1
2 モニタリングの概要	1
3 モニタリングの方法	3
4 モニタリングの対象	4
5 モニタリングの費用負担	4
第2 設計業務、建設業務及び工事監理業務に関するモニタリング	5
1 基本的な考え方	5
2 モニタリングの時期・手順	5
3 要求水準未達の場合の措置	7
第3 開館準備業務・維持管理業務・運営業務に関するモニタリング	9
1 モニタリングの時期	9
2 モニタリングの内容	9
3 要求水準未達の場合の措置	10
第4 事業期間終了時に関するモニタリング	15
1 基本的な考え方	15
2 要求水準未達の場合の措置	15
第5 財務状況（事業期間中）に関するモニタリング	16
1 基本的な考え方	16
2 要求水準未達の場合の措置	16
第6 ペナルティポイントの減算による救済措置	16
第7 市による改善勧告	17
1 開館準備段階	17
2 維持管理・運営段階	17

第 1 総則

1 モニタリング基本計画書の位置付け

本モニタリング基本計画書（以下「本計画書」）は、本事業の事業期間中にわたり、「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」（平成 11 年法律第 117 号）第 2 条第 5 項に定められる選定事業者が設立する特別目的会社及び事業を実施するに当たり事業者から業務を受託した企業が、事業契約に定められた業務を確実に遂行し、かつ、要求水準（市が要求水準書に基づき事業者に履行を求める水準を指したものであり、事業提案書の内容が要求水準書に定める水準を超える場合には、事業提案書による水準を指す）を安定的に充足することを確認するための考え方、具体的な内容及びその方法等に係る基本的事項を示すものである。

なお、本計画書において用いる用語は、本文中において特に明示するもの及び文脈上別異に解すべきものを除き、事業契約において定める意義を有する。

2 モニタリングの概要

（1）基本的考え方

モニタリングとは、本事業の履行に関し、事業者及び事業者から業務を受託した企業が行った業務の内容が事業契約に基づき適正かつ確実に履行されていることを確認するため、事業期間にわたり、事業者が提供する公共サービスの水準を市が検査・確認する行為のことである。セルフモニタリングとは、市が実施するモニタリングの事前に実施される、事業者が要求水準書等を満足するサービス提供をできているか、自ら監視・確認する行為であり、主には、事業者が構成員、協力企業又は下請負に対して実施する業務履行状況の確認のことを指す。

事業者は、本事業の特性をよく理解するとともに、対象業務において求められているサービスの範囲及び水準は時代により変化することも考えられるため、市と協議の上、業務目標等の見直しを行うことが必要である。

本事業においては、官民の適切な役割分担の考え方にに基づき、セルフモニタリング及び市が公共施設の管理者として実施するモニタリングとを併用し、効率的なモニタリングの実施を図るものとする。市は、事業者からセルフモニタリングの結果について報告や説明を受け、また、自らもモニタリングの一環として現場の確認等を行うことがあるが、これらをもって事業者が負うべき業務に関する責任が市に転嫁されるものではない。

（2）内容

ア 定期モニタリング

要求水準の未達や業務スケジュールの遅延等のリスクが発生することを防止することを目的として、事業者による業務の履行状況及び要求水準の充足状況について、事業者の提案に基づき市との協議によりあらかじめ決定される時期及び頻度において定期的な確認を行うもの。

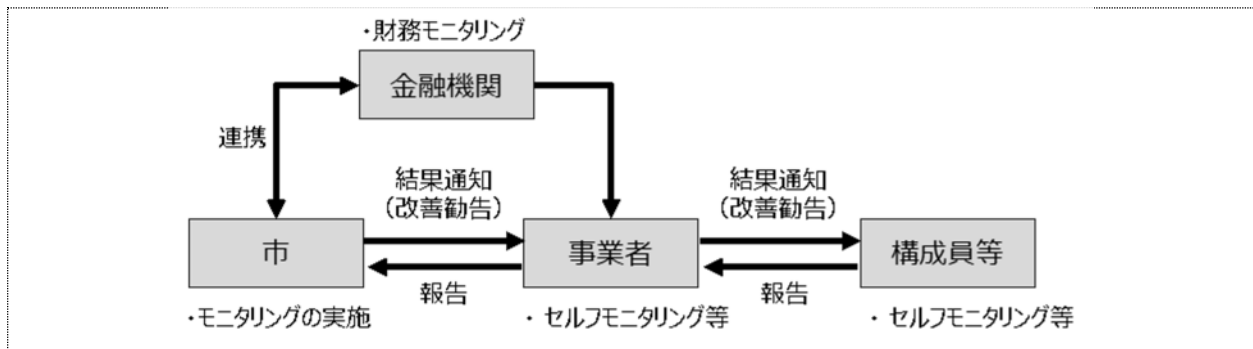
イ 随時モニタリング

要求水準の未達や業務スケジュールに遅延等の恐れがあると認められる場合において事前に必要な対応等を実施することを目的として、定期モニタリングとは別に、市又は事業者が必要とする場合において臨時的に実施するもの。

（３）実施体制

モニタリングは、市が事業者に対して実施する。ただし、市が実施するモニタリングは、事業者が実施するセルフモニタリングの結果を受けて実施することを基本とする。事業者においては、事業者及び事業者から業務を受託した企業によるセルフモニタリング等を活用して実施することを想定する（図表 1-1）。

図表 1-1 モニタリングの実施体制



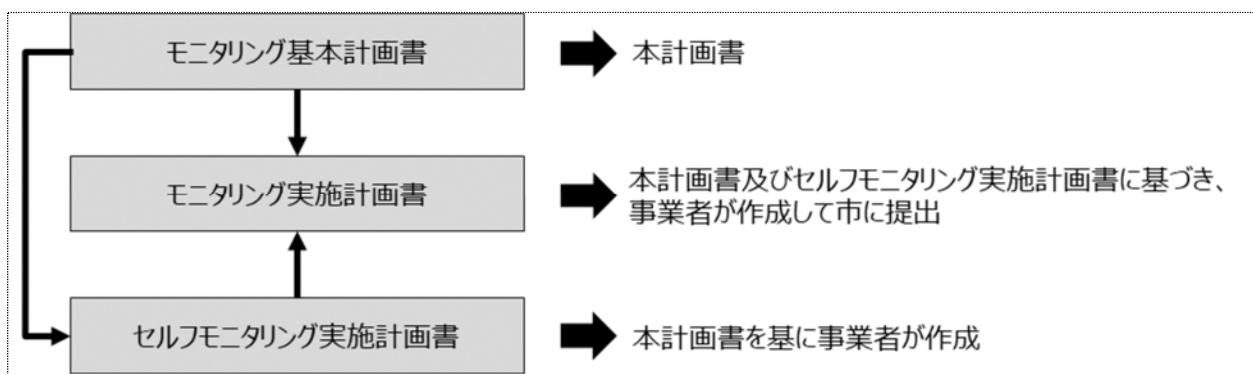
（４）モニタリング実施計画書

事業者は、事業契約の締結後、事業提案書等に基づき、「モニタリング実施計画書」の案を作成し、業務計画書とともに市に提出する。モニタリング実施計画書は、本計画書及び別途事業者により作成するセルフモニタリング実施計画書を踏まえて作成するものとする。

モニタリングの詳細な内容は事業提案書の内容に応じて異なる場合もあるため、事業契約の締結後にモニタリング実施計画書を策定し、定めるものとする。なお、モニタリング実施計画書は事業期間中にわたり市及び事業者との協議に基づき適宜見直しを図り、業務品質の向上を図る。

本計画書並びに事業者が作成するセルフモニタリング実施計画書（要求水準確認計画書を含む。以下、同様）及びモニタリング実施計画書の関係性は図表 1-2 のとおり。

図表 1-2 モニタリング実施計画書の構成



3 モニタリングの方法

(1) 書類確認

事業者は、事業者から業務を受託した企業の業務遂行状況を要求水準確認計画書及び要求水準確認報告書（チェックリスト及び図面等の根拠資料含む）並びにその他入札説明書等において定める各業務に関する提出書類としてとりまとめ、自ら確認の上、市に提出して確認等を受ける。

事業終了時における業務（以下「事業終了時業務」という。）については、引継ぎに必要な図面や計算書、官公庁手続き書類、維持管理・運営業務に必要な各種資料を含む取扱説明書のほか、市が必要とする書類等を事業終了時に市に提出し、確認等を受ける。

(2) 実地確認

ア 市は、事業者が提出した要求水準確認計画書において、施設との整合確認等、実地における立会いによる確認が必要とされている場合、その他施工の各段階で市が必要と認めた場合には、施設整備業務の実施内容が、設計図書、要求水準確認計画書、要求水準を充足しているかについて、実地における確認を行う。市が実地における確認を行う場合には、事業者は立会うものとする。

なお、市は工事の施工部分が設計図書に適合しないと認められる相当の理由がある場合において、必要があると認められるときは、当該相当の理由を事業者に通知して、工事の施工部分を最小限度破壊して検査することができる。この場合、検査及び復旧に直接要する費用は事業者の負担とする。

イ 市は、維持管理業務、運営業務、SPC運営管理等業務及び事業終了時業務の実施に当たり、事業者が実地確認を要請した場合、その他市が必要と認める場合は、実地における確認を行う。事業者は、市の実地における確認に必要な協力を行う。

(3) 会議を通じての確認

市と事業者は必要に応じて、会議体の設置及び少なくとも月に一度の開催を必須とする。なお、会議体の開催方法等の詳細については事業者の提案に基づき市と協議の上決定することとする。また、市又は事業者が必要と認める場合は、随時会議体を設け、業務の進捗状況及び要求水準の充足状況、課題等を確認・共有する。

4 モニタリングの対象

モニタリングの対象となる業務は図表 1-3 のとおりである。

図表 1-3 モニタリングの対象となる業務

業務名	内容	モニタリング の実施	改善勧告	サービス 購入料の減額	サービス購 入料の有無
設計業務	基本設計（改修設計含む）	○	○	—	○
	建築確認申請前	○	○	—	
	実施設計（改修設計含む）	○	○	—	
建設業務	建設業務	○	○	—	○
工事監理業務	工事監理業務	○	○	—	○
開館準備業務	開館準備業務	○	○	—	○
維持管理業務	修繕業務	○	○	—	○
	維持管理業務（修繕業務除く）	○	○	—	—
運営業務	—	○	○	—	—
財務状況	—	○	○	—	—
事業期間終了時 における引継ぎ	—	○	○	—	—

5 モニタリングの費用負担

モニタリングにかかる費用のうち、市に生じるものは、市が負担する。事業者は市が実施するモニタリングに関する人的経費等については自らの負担により市に協力するものとする。事業者のセルフモニタリングにかかる費用は、事業者の負担によるものとする。

第2 設計業務、建設業務及び工事監理業務に関するモニタリング

1 基本的な考え方

整備業務に関するモニタリングは、本施設の要求水準の確保を図るために施設整備業務を構成する各業務が適切に実施されているかどうかを、後述する本計画書「第2-2 モニタリングの時期・手順」に示すとおりに行う。

2 モニタリングの時期・手順

施設整備業務のモニタリングの手順及び事業者と市の役割は図表 2-1 のとおりである。なお、事業者は市のモニタリング終了後において、是正した最終版の提出物を提出すること。

要求水準確認計画書及び報告書（関連書類含む）は、原則として図表 2-1 に示す各時期の 30 日前までに提出すること。（設計業務の着手前のみ、契約締結後、速やかに提出すること）

施工計画書及び工事関連書類は、工事監理者の確認・修正を終えたものを業務着手の 15 日前までに市に提出すること。

図表 2-1 モニタリングの手順と役割

時期	事業者	市
設計業務の 着手前	- 事業者は設計業務に着手前の段階において、設計計画書、組織体制（各分野の担当者を明示のこと）及び要求水準確認計画書、その他要求水準書及び事業契約書に示す書類を作成の上、市に提出する。 - 要求水準書確認用チェックリストには個別の確認項目毎に、要求水準の確認方法（性能を客観的に証明する書類等）、確認時期（設計図書の作成時期等）、確認者等を記載する。 - 必要な事前調査を実施する場合は、事業者は調査の着手前の段階において調査計画書を作成の上、市に提出する。	市は、事業者からの報告及び提出書類に関して、要求水準書及び事業提案書の内容と相違ないことを確認する。
基本設計業務 の完了時、 建築確認申請 前、 実施設計業務 の完了時	- 事業者は基本設計業務の完了時及び建築確認申請前、実施設計業務の完了時に設計図書、その他要求水準書及び事業契約書に示す書類を作成の上、市に提出する。 - 事業者は上記の内容をとりまとめた要求水準確認報告書（要求水準書確認用チェックリストを含む）を市に提出する。 - 事業者は図面等関係資料の内容等を、自ら要求水準確認報告書を活用して照合を行った旨を市に報告する。	- 市は要求水準書と事業者が提案時に提出した事業提案書の性能項目の全てについて、事業者から報告を受け、確認する。 - 市は必要に応じて実地で立会、確認、検査を行う。

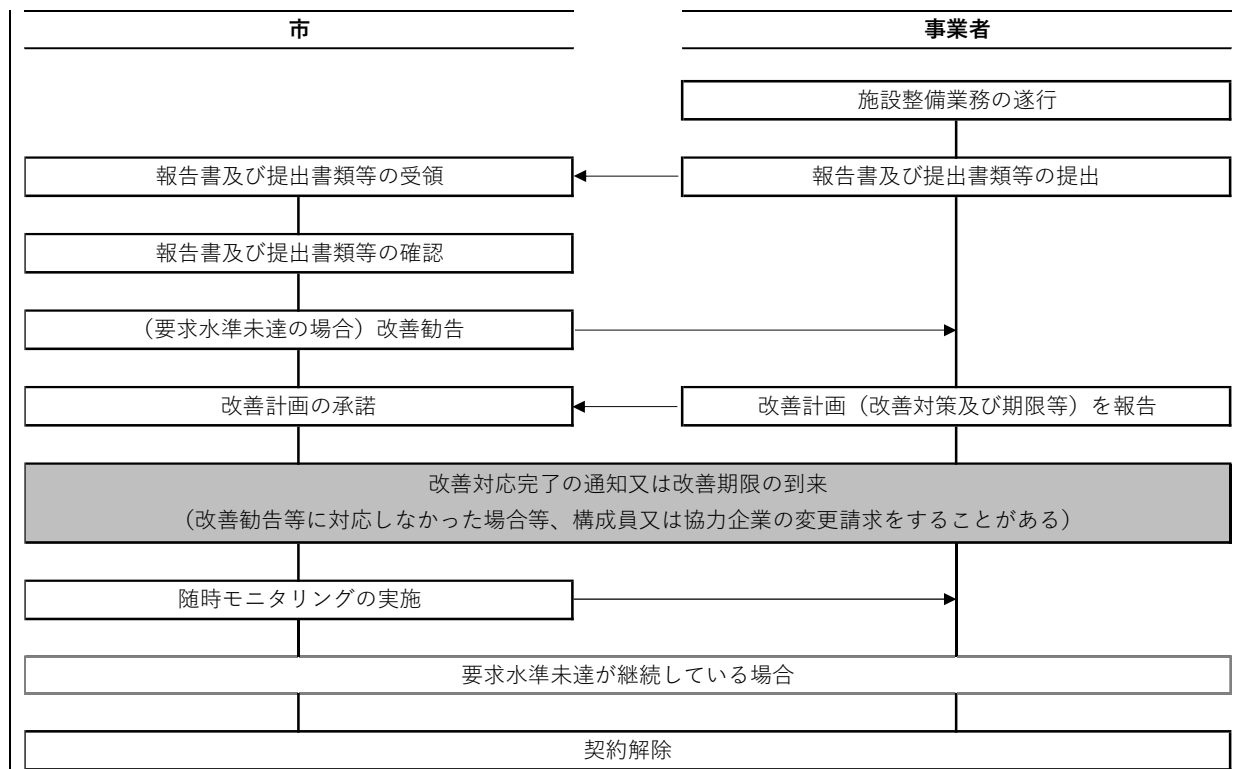
時期	事業者	市
建設業務の開始前	事業者は、建設業務の開始に当たり必要とされる、要求水準書及び事業契約書に示す書類を作成の上、市に提出するとともに、建設工事の着手条件とされている監督官庁及び関係機関に対して提出した許認可申請及び届出等を市にも提出する（市が申請者である場合は、市から受領する）。	市は建設工事の着手条件とされている監督官庁及び関係機関に対して提出した許認可申請及び届出等を事業者に開示する（事業者が申請者である場合は、事業者から提示を受ける）。
建設業務期間中	- 事業者は、工事監理業務報告書等、要求水準書及び事業契約書に示す書類を作成の上、市に提出する。 - 什器・備品設備等設置業務の実施に当たっては、什器備品設置計画書を期日までに作成の上、市に提出する。	- 市は、事業者が設置する工事監理者が内容を確認、修正した各種計画書及び報告書等の内容を確認する。 - 市は、必要に応じて事業者が開催する工程会議に出席する。 - 市は、事業者が設置する工事監理者から定期的（月1回程度）に報告を受け、工事施工及び工事監理の状況について確認を行うとともに、実施設計図書に従い建設及び改修されていることを確認するため、設計・建設期間中、必要な事項に応じて説明要求や建設現場立会を実施する。
建設業務の中間確認	中間確認を実施する場合は、市との協議に基づき書面又は実地での確認を実施する。	市は事業者からの報告に基づき、要求水準書及び事業提案書の内容と相違ないことを確認する。
建設業務の完了確認時	- 事業者は建設工事完了時に完成図書、その他要求水準書及び事業契約書に示す書類を作成の上、市に提出する。 - 事業者は上記の書類を踏まえ、要求水準を満たしているかをとりまとめた要求水準確認報告書を市に提出する。 - 事業者は、事業者が合理的に必要又は適切と判断する完了検査を行う。是正事項についても、市が行う完工確認前までに完了させること。 - 事業者は設計図書、完成図書及び工事目的物の施工状況について、要求水準確認報告書（要求水準書確認用チェックリストを含む）を活用し、要求水準を満たしているかどうかについて照合を行った旨を市に報告する。	- 市は、事業者が実施する完了検査について、必要に応じて実地で立会う。 - 市は設計図書と完成図書及び本施設の状況について、要求水準を満たしているかどうか事業者に報告を求め、実地で立会いの上確認、検査（完工確認）を行う。

3 要求水準未達の場合の措置

(1) 要求水準未達の場合の措置（実施フロー）

要求水準未達の場合の措置は、図表 2-2 に示す実施フローで行う。各実施事項は後述する。

図表 2-2 要求水準未達の場合の措置（設計・建設期間）



(2) 改善勧告

市は、モニタリングの結果、要求水準未達と判断した場合は、事業者に対して、文書にて要求水準未達の改善を行うよう勧告（以下「改善勧告」という。）する。

事業者は、市から改善勧告を受けた場合、改善対策と改善期限を定め、その内容について市の承諾を得て改善を行うものとする。

市は、事業者による対応完了の通知又は改善期限の到来を受けて随時モニタリングを行い、適切に改善が行われたかどうかを確認する。

(3) 構成員又は協力企業の交代

市は、事業者が改善勧告に対応しなかった場合、若しくは要求水準未達が住民等や第三者の人命にかかわる場合、重大な法令違反又は虚偽の報告に該当する場合、周辺環境に重大な悪影響を及ぼす場合等社会的な影響が重大な場合、当該業務の構成員又は協力企業の変更請求を事業者に請求することができる。

(4) 改善費用の負担

事業者の責めにより、改善等の必要が生じた場合における改善に要した費用については、事業者が全て負担する。市の責めに帰すべき事由による場合については、協議の上、事業者が生じた費用を市が負担する。不可抗力による場合については事業契約の規定に従うものとする。また、事業者の責め

により、改善等の必要が生じた場合において、サービス購入料の支払いが遅れた場合及び本事業に遅延が生じた場合に生じる一切の損失は事業者が負担することとする。

（５）契約解除

以下の契約解除事由に該当するとき、市は、事業契約の全部又は一部を解除することができるものとする。契約解除の措置に係る詳細については、事業契約の規定によるものとする。

- 上記の改善勧告及び構成員又は協力企業の交代をもってもなお要求水準未達が継続していると市が判断した場合
- 本事業の履行に重大な影響を及ぼす、又は及ぼす可能性のある法令違反がある場合
- 事業者の責めに帰すべき事由により事業者の義務の履行が不能となった場合
- 構成員又は協力企業の交代請求に事業者が応じなかった場合
- その他事業契約における契約解除事由に該当する事象が発生する場合

第3 開館準備業務・維持管理業務・運営業務に関するモニタリング

1 モニタリングの時期

(1) 開館準備期間

市は、事業者が供用開始予定日に本施設の供用開始が可能であるか確認する。

(2) 維持管理期間・運営期間

市は、供用開始後において、要求水準（維持管理運営計画等）どおりに維持管理運営業務が遂行されているか、随時及び定期的に業務の実施状況を確認する。

2 モニタリングの内容

(1) 日常モニタリング

市は、日常的に施設巡回及び業務日誌等による業務遂行状況等の確認を行う。

(2) 定期モニタリング

市は、四半期毎に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た業務報告書及びセルフモニタリング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確認する。

(3) 随時モニタリング

市は、開館準備期間中或いは維持管理期間・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、開館準備業務或いは維持管理運営業務について事業者の説明を求め、又は各施設内において、その開館準備業務或いは維持管理運営状況を事業者、開館準備企業、維持管理企業及び運営企業の立会いの上、確認することができる。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ものとする。

(4) 事業者からの業務計画書の提出

事業者は、対象施設における開館準備業務開始日の30日前までに開館準備業務計画書を、維持管理業務開始日の60日前までに維持管理業務計画書及び維持管理マニュアル等を、運営業務開始日の60日前までに運営業務計画書を作成し市の確認を受ける。

(5) 事業者からの業務報告書の提出

事業者は、事業契約書第12条に定められた維持管理運営に関する業務の状況を正確に反映した業務報告書を作成し、市に提出する。なお、提出書類と提出時期は図表3-1のとおりとする。市は提出された業務報告書の内容を確認する。

図表 3-1 提出書類と提出時期

報告書名	提出時期等	開館準備業務	維持管理運営
開館準備業務に係る報告書	業務終了後 10 開庁日以内に提出	○	—
日報	作成日毎の提出不要（事業者にて保管）	—	○
月次業務報告書*1	作成月の翌月 10 開庁日以内に提出	○	○
年次業務報告書	各年度の事業終了後 10 開庁日以内に提出	○	○

*1：セルフモニタリングに係る報告内容を含むものとする。

3 要求水準未達の場合の措置

（１）要求水準等未達の基準

ア 開館準備段階

原則として下記イの措置を準用する。なお、供用開始前であるため、要求水準未達の判断基準は、次のとおりとする。

- a. 本施設を供用開始するに当たり、明らかに重大な支障がある場合
（重大な支障がある場合の例を図表 3-2 に示す。）
- b. 本施設を供用開始することは可能だが、明らかに利便性を欠く場合
（明らかに利便性を欠く場合の例を図表 3-3 に示す。）

イ 維持管理及び運営段階

維持管理業務及び運営業務における要求水準等未達の場合とは、以下に示す「c」又は「d」の状態と同等の事態をいう。

- c. 本施設を維持管理及び運営する上で明らかに重大な支障がある場合
- d. 本施設を維持管理及び運営することは可能だが、明らかに利便性を欠く場合

図表 3-2 上記 a 又は c 重大な支障がある場合の例

該当する事態の例
- 所定の供用開始日までに供用開始できない。 - 供用開始日までに要求水準書を満たす維持管理業務及び運営業務を行う体制（人員配置）を確保できない。 - 要求水準書に定める人員配置を怠った場合または要求水準書に定める業務を怠った場合において、本施設の全部若しくは一部が供用できない、または利用者若しくは第三者が死亡、傷害その他の損害を負った。 - 個人情報又は業務上知り得た市の情報を漏えいした。 - 事業者の維持管理業務及び運営業務の不履行等を起因として本施設の運営に重大な影響を及ぼす事態が発生した。 - 維持管理業務及び運営業務を故意に放棄した。 - 供用月日及び供用時間（事業者の提案に基づき供用月日及び供用時間を変更した場合を含む。）を遵守しない場合において、利用者又は第三者が損害を負った。 - 故意又は重大な過失により市が適切に連絡をとることができない状態にある。（長期にわたる連絡不通等） - 特定の者を優先的に又は不利益に取り扱う。 - 利用調整に参加する意思がない、その他利用調整の円滑な実施に協力する意思がない。 - 市への虚偽報告をした。 - 市からの指導・指示に従わない。

- 改善計画を提出しない、または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事象が発生したにもかかわらず、適切な改善措置を行わない。
- 定期点検の未実施。
- 故障等を放置した。（要求水準等に応じた機能を果たさない）
- 不衛生状態を放置した。
- 災害時の未稼働。（火災等発生時において適切な機能を果たさない事態の発生）
- 安全措置の不備による事故が発生した。 等

図表 3-3 上記 b 又は d 明らかに利便性を欠く場合の例

該当する事態の例
• 維持管理業務及び運営業務等の怠慢、ミスの頻発 • 維持管理業務及び運営業務等の不備による設備の破損等 • 施設利用者等への対応の不備、苦情の頻発（事業者起因のもの） • 業務報告の不備 • 関係者への連絡不備 • 保全上必要な保守点検等の未実施 • 計画上必要な修繕等の未実施 • 修繕内容の不備 • 記録等の不備 等

なお、以下の場合、要求水準等未達とはしない。ただし、以下に掲げる事由に該当するか否かの証明は、事業者が行うものとし、該当するか否かの判断は、市の合理的裁量により行う。

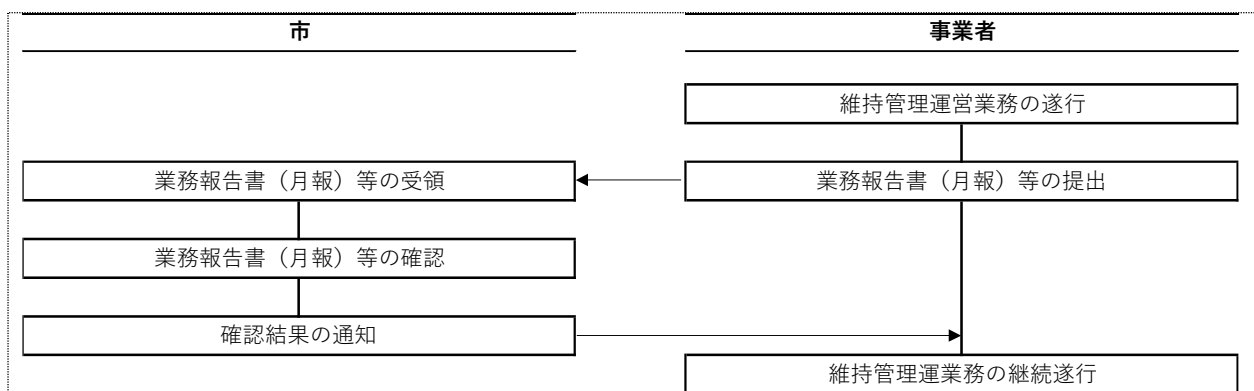
- やむを得ない事由により要求水準等未達となった場合で、かつ事前に市に連絡があり、市が承諾した場合
- 市の責めに帰すべき事由により、要求水準等未達となった場合
- 利用者の責めに帰すべき事由により、要求水準等未達となった場合
- 法令等変更又は不可抗力により、やむを得ず要求水準等未達となった場合
- その他明らかに事業者の責めに帰さない事由により、要求水準等未達となった場合

（２）要求水準未達の場合の措置（実施フロー）

ア 要求水準を達成している場合（順調時）

要求水準を達成している順調時は、定期モニタリングは、図表 3-4 に示す実施フローで行う。

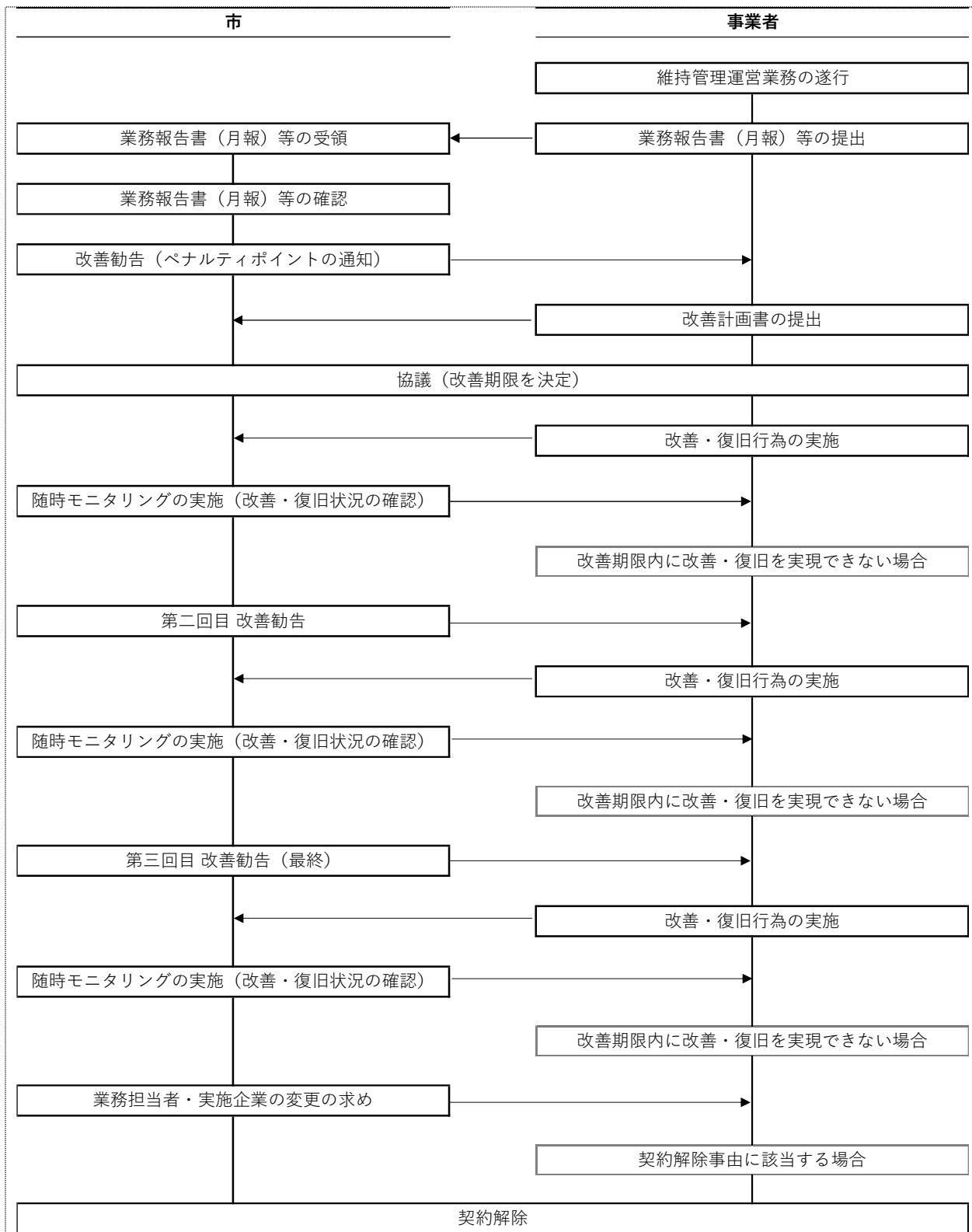
図表 3-4 要求水準を達成している順調時（維持管理運営期間）



イ 要求水準未達の場合の措置（実施フロー）

要求水準未達の場合の措置は、図表 3-5 に示す実施フローで行う。各実施事項は後述する。

図表 3-5 要求水準未達の場合の措置（維持管理運営期間）



（３）改善勧告及びペナルティポイントの加算

市は、モニタリングの結果、要求水準等未達と判断した場合には、事業者に対して改善勧告を行うとともにペナルティポイントを付与する（詳細は後述「第７ 市による改善勧告」参照）。

（４）改善計画書の策定・提出

改善勧告を受けた場合、事業者は、直ちに改善計画書を策定し、市に提出する。市は、当該計画書により、要求水準等の改善・復旧が可能であるか否かについて確認する。なお、確認に当たり、市は改善計画書の変更を求めることができる。また、市は事業者と協議の上、改善勧告に対する改善期限を決定する。

（５）改善・復旧行為の実施及び改善状況の確認

事業者は、市の確認を受けた後、改善計画書に基づき、直ちに改善・復旧行為を実施し、市に報告する。市は、事業者からの改善・復旧の報告を受け、随時モニタリングを実施し、要求水準等未達状態の改善・復旧状況を確認する。改善・復旧の確認ができない場合には、市は再度改善勧告を行うとともに、ペナルティポイントを付与する。

（６）改善・復旧費用の負担

要求水準等が達成されない場合、市と事業者は、相互に協力し、状況の改善・復旧に努めるものとする。その後、事態の発生に至った責任の所在を明らかにし、市側の責めに帰すべき場合には、協議の上、事業者に生じた費用を市が負担する。その他の場合にあっては、改善・復旧に要した費用は事業者が費用を負担する。不可抗力による場合については、事業契約の規定に従うものとする。

（７）維持管理及び運営企業等の変更

市は、事業期間中、同一の原因に起因する同一事象で、３回以上の改善勧告が通知されたにもかかわらず、改善期限内に業務の改善・復旧を実現することができなかった場合、事業者と協議の上、最終の改善勧告があった日から起算して６か月以内に当該業務担当者の変更又は当該業務の実施企業の変更を求めることができる。

（８）契約解除等

ア 契約解除

以下の契約解除事由に該当するとき、市は、事業契約の全部又は一部を解除することができるものとする。契約解除の措置に係る詳細については、事業契約の規定によるものとする。

- ・ 事業者が改善計画書の提出を拒絶する場合その他事業者が業務の改善を行う意思がないことが明らかである場合
- ・ 同一の原因に起因する同一事象で、３回以上の改善勧告が通知されたにもかかわらず、改善期限内に業務の改善・復旧を実現することができなかった場合で、市が、改善が不可能であると判断する場合（上述した本計画書「第３-３（２）要求水準未達の場合の措置」に該当）
- ・ （７）に基づく維持管理及び運営企業等の変更後もなお、同一事象での改善勧告が行われた場合で、市が事業契約の継続を希望しない場合（上述した本計画書「第３-３（２）要求水準未達の場合の措置」に該当）

- 2 四半期連続してペナルティポイントが 30 ポイント以上となった場合（後述する本計画書「第 7-2 維持管理段階（ペナルティポイント）」に該当）
- その他本事業の実施に当たって重大な支障があると認められる場合

イ 株式譲渡

（6）に基づく維持管理及び運営企業等の変更後もなお、同一事象での改善勧告が行われた場合で、市が事業契約の継続を希望する場合においては、市は事業者の株主の全部又は一部が保有する事業者の株式の全部又は一部を、市の承認した第三者へ譲渡させることができる。

第4 事業期間終了時に関するモニタリング

1 基本的な考え方

市は、事業期間の終了時において、その後新たな維持管理運営主体が承継していくに当たり、事業終了後少なくとも1年間は消耗部品の取り替えだけを行うことにより、要求水準書等に示す機能を維持しているか、また、業務の引継ぎが適切に行われ、今後の事業実施に支障がないか否かを協議に基づきモニタリングを行い、確認を行う。

2 要求水準未達の場合の措置

(1) 改善勧告

市は、モニタリング後、その内容を事業者に通知し、要求水準等未達と判断した内容について必要な改善勧告を行う（ただし、本施設の経年劣化に起因すると合理的に判断されるものを除く）。

(2) 改善・復旧行為の実施及び改善状況の確認

事業者は、改善勧告に従い必要な改善措置を実施し、定められた期限までに市の確認を受ける。改善・復旧の確認が得られない場合、市は再度改善勧告を行い、事業者はこれに対応する。

(3) 改善・復旧費用の負担等

事業期間終了時までには改善が確認されない場合には、市は事業者は、自らが改善・復旧を行う場合に想定される合理的な費用の限度で、支払未了のサービス購入料の支払いを留保する。なお、改善・復旧に必要な費用が支払未了の金額を超える場合は別途、事業者に請求を行う。

第5 財務状況（事業期間中）に関するモニタリング

1 基本的な考え方

市は、事業契約第96条に基づき、事業期間中において毎年度、事業者より公認会計士等による監査を受け、株主総会の承認を受けた財務の状況について報告書（計算書類）等の提出を求め、財務状況に関する確認を行う。

なお、財務状況については、事業者に資金を融資する金融機関（融資団）から、財務状況モニタリングに関して事業期間を通じて継続的に協力を得ることを予定している。事業者は、その点につき金融機関から協力が得られるよう十分配慮すること。

2 要求水準未達の場合の措置

市は、モニタリングの結果、本事業の要求水準の確保等を阻害する要因を認めた場合、その旨を事業者に対し指摘するとともに、阻害要因を取り除くための対処策の実施を求める場合がある。なお、当該阻害要因が顕在化し、要求水準を達成できないと判断した場合には、本計画書「第3 3（8）の維持管理期間中の措置」を適用する。

第6 ペナルティポイントの減算による救済措置

モニタリングの結果、維持管理業務及び運営業務において、要求水準を上回る優れたサービスの提供が行われている場合及び要求水準等遵守の状況が長期間継続している場合には、ペナルティポイントの減算による救済措置を受けることができる（詳細は後述「第7 市による改善勧告」参照）。上記のペナルティポイントの減算による救済措置は、本施設を運営する上で明らかに重大な支障が生じた場合に該当する場合には適用できないものとする。

第7 市による改善勧告

1 開館準備段階

市は、開館準備業務において、事業者が実施する業務が要求水準未達であると確認した場合には、事業者に改善勧告を行うとともに、ペナルティポイントを付与するものとする。

詳細については、原則として「2 維持管理段階」の措置を準用する。

2 維持管理・運営段階

（1）基本的考え方

市は、維持管理業務及び運営業務において、事業者が実施する業務が要求水準等未達であると確認した場合には、事業者に改善勧告を行うとともに、ペナルティポイントを付与するものとする。付与されたペナルティポイントを加算し、四半期分のペナルティポイントが連続して一定値に達した場合に、市は、事業契約を解除することができる。

（2）ペナルティポイント

ペナルティポイントは、モニタリングごとに付与する。同一四半期におけるペナルティポイントを合計し、当該四半期のペナルティポイントを確定する。業務不履行のレベルに応じて、図表 7-1 のとおりペナルティポイントを付与する。

図表 7-2 ペナルティポイントの付与

事態	ペナルティポイント
a 本施設を維持管理運営する上で明らかに重大な支障がある場合	各事象の発生1回につき10ポイント
b 本施設を維持管理運営することは可能だが、明らかに利便性を欠く場合	各事象の発生1回につき1ポイント

なお、当該四半期を含む直近4四半期において、同一事象につき、2回目の改善勧告が通知された場合は上記のペナルティポイントの2倍、3回目の改善勧告が通知された場合は上記のペナルティポイントの3倍を加算する。

（3）評価とペナルティポイントの減算方法

ア 要求水準等を上回る水準の場合の減算方法

モニタリングの結果、維持管理業務において、要求水準等を上回る水準の優れたサービスの提供が行われていることを確認した場合には、ペナルティポイントを減算するポイント（以下「救済ポイント」という。）を付与し、月次業務報告書の提出後に事業者へ通知する。救済ポイントは、付与の対象となった月の属する四半期を含め4四半期の間において事業者の申告により利用できるものとする。なお、この間に利用のなかったポイントは失効するものとする。

【優れたサービス提供例】※下記は例示であり、事業者との協議により市が定める。

- ・ 利用者の利便性向上に資する業務を実施した場合
- ・ 事業者の業務内容に関する苦情が大きく減少した場合等

イ 要求水準遵守の状況が長期間継続する場合の減算方法

四半期におけるペナルティポイントが4ポイントを超えた場合で、当該四半期の直前4四半期におけるペナルティポイントの合計が2ポイント以下であった場合には、事業者の申告により救済措置として2ポイントを減算できるものとする。

(4) 契約解除

市は、モニタリングが終了し、ペナルティポイントを付与する場合には、当該四半期のペナルティポイントの合計から上記(3)の減算を行った上で、事業者にペナルティポイントを通知する。市は、当該四半期に合計されたペナルティポイントを、当該期間のモニタリングにのみ用いるものとし、次の四半期に持ち越さない。事業者は、必要に応じペナルティポイントが付与された業務について、市に対し説明を行うことができるほか、ペナルティポイントの付与について異議がある場合には、申立てを行うことができるものとする（その異議が認められた場合においては、ペナルティポイントが変更されることがある。）。

市は、2四半期連続してペナルティポイントが30ポイント以上となった場合、事業契約を解除することができるものとする。契約解除の措置に係る詳細については、事業契約の規定によるものとする。