

岡崎市こども発達センター等整備運営事業
モニタリング・減額方法説明書

平成26年6月3日

岡 崎 市

－ 目次 －

第 1	モニタリングとサービス対価の減額等の基本的考え方	1
1	基本的考え方	1
2	モニタリングと減額の対象となるサービス	2
3	モニタリング実施計画書の作成	3
4	実施時期	3
5	費用の負担	3
6	通知	3
第 2	モニタリングの方法	4
1	業務計画書提出時	4
(1)	モニタリング対象とモニタリング方法	4
(2)	要求水準未達成の場合の措置	4
2	設計・建設業務時（本施設の引渡し以前）	5
(1)	モニタリング対象とモニタリング方法	5
(2)	要求水準未達成の場合の措置	6
3	完成時	6
(1)	モニタリング対象とモニタリング方法	6
(2)	要求水準未達成の場合の措置	7
4	維持管理及び運營業務時（本施設の引渡し以降）	8
(1)	モニタリング対象	8
(2)	モニタリング方法	8
(3)	要求水準未達成の場合の措置	9
(4)	モニタリング体制	9
5	事業終了時	9
(1)	モニタリング対象とモニタリング方法	9
(2)	要求水準未達成の場合の措置	9
第 3	維持管理及び運營業務時の要求水準未達成の場合の措置	10
1	改善勧告	10
2	改善計画書の提出	10
3	改善・復旧行為の実施及び改善状況の確認	10
4	改善費用の負担	10
第 4	支払の減額	11
1	支払の減額の基本的考え方	11
(1)	重大な事象	11

(2) 重大な事象以外の事象	11
2 減額ポイントを加算しない場合	11
3 サービス対価に係る減額	11
(1) 減額ポイントの対象となる業務	11
(2) 減額ポイント	11
(3) 減額ポイントの支払額への反映	12

第1 モニタリングとサービス対価の減額等の基本的考え方

1 基本的考え方

岡崎市（以下「市」という。）は、選定事業者である特別目的会社（以下「SPC」という。）から提供されるサービスが、常に事業契約に定められた業務要求水準（以下「要求水準」という。）を達成していることを確認するため、モニタリングを実施する。市は、モニタリングの結果、SPCが提供するサービスが要求水準に達していない場合、改善勧告を行い、要求水準を達成するよう求める。状況を改善することができない場合、あるいは、SPCが改善勧告に従わない場合、市は、事業契約を終了することもある。

2 モニタリングと減額の対象となるサービス

モニタリングの対象となるサービス及び減額の対象となる業務は以下のとおりとする。

支払の区分		募集要項の記載に対応する業務		要求水準未達成時の措置	
				減額措置	改善等の手続
1 設計・建設業務費	(1) 設計・建設業務費	ア 設計・建設業務	(ア)事前調査業務	・設計・建設業務費の減額は行わない。 ただし、支払を留保する場合がある。	・改善勧告 ・契約解除
			(イ)設計業務		
			(ロ)建設工事業務（外構工事、建設工事、解体工事及びその関連業務）		
			(ハ)既存施設（清楽荘・若葉学園、めばえの家・友愛の家及び体育館）改修工事業務		
			(ニ)工事監理業務		
			(ホ)周辺家屋影響調査・対策業務		
			(ヘ)備品等設置業務 ※既存施設からの備品搬入を含む		
			(ト)開業準備業務		
			(チ)駐車場整備業務（屋外平面駐車場、自走式立体駐車場及び駐輪場の整備）		
			(リ)敷地内通路整備業務		
			(ル)所有者移転業務		
			(レ)各種申請業務		
			(ロ)その他設計・建設業務上必要な業務		
2 維持管理・運営費	(1) 維持管理業務費	ア 維持管理業務	(ア)建築物保守管理業務	・維持管理・運営費の支払額を減額する。	・業務担当者、業務実施企業の変更 ・改善勧告 ・契約解除
			(イ)建築設備保守管理業務		
			(ロ)植栽・外構保守管理業務		
			(ハ)備品保守管理業務		
			(ニ)警備業務		
			(ホ)清掃業務		
			(ヘ)廃棄物処理業務		
			(ト)その他維持管理上必要な業務		
	(2) 運営業務費	ア こども発達センター運営業務	(ア)相談センター運営支援業務		
			(イ)医療センター運営支援業務		
			(ロ)総合受付業務		
			(ハ)その他関連業務		
		イ 新友愛の家運営業務	(ア)地域活動支援センター運営業務		
			(イ)総合受付業務		
			(ロ)その他関連業務		

3 モニタリング実施計画書の作成

SPCは、以下の区分に応じてモニタリングの時期、内容、実施体制、手順、評価基準等を記載した「モニタリング実施計画書」の案を市に提出する。市は、SPCと協議し、モニタリング実施計画書を確定する。

区 分	提出時期
設計・建設業務	事業契約の締結後遅滞なく
維持管理業務	各施設の引渡し予定日の6箇月前まで
運 営 業 務	各施設の引渡し予定日の6箇月前まで

4 実施時期

市は、以下の時点においてモニタリングを実施する。

- (1) 業務計画書提出時
- (2) 設計・建設業務時（本施設の引渡し以前）
- (3) 完成時
- (4) 維持管理及び運營業務時（本施設の引渡し以降）
- (5) 事業期間終了時

5 費用の負担

市が実施するモニタリングに係る費用は、市が負担し、SPCが自ら実施するモニタリング及び報告書類作成等に係る費用は、SPCの負担とする。

6 通知

市は、モニタリングの実施後に、その評価結果をSPCに通知する。

第2 モニタリングの方法

1 業務計画書提出時

市は、SPC が提供する業務の実施体制・計画が要求水準等の内容を達成することが可能か、提案書の内容が実現可能かの観点から、SPC が提出する詳細工程表を含む設計計画書、詳細工程表を含む総合施工計画書、毎年度の維持管理業務の実施に先立ち提出する業務計画書及び毎年度の運營業務の実施に先立ち提出する業務計画書（以下、「業務計画書」という。）の内容を確認する。

(1) モニタリング対象とモニタリング方法

SPC が提出する下表の業務計画書に関し、市が実施する業務開始等におけるモニタリング内容を示す。

対象	モニタリング方法	SPC による対象書類の提出時期
詳細工程表を含む設計計画書	設計業務着手時に左記書類の確認を行う	設計業務に着手する日の1箇月前まで
詳細工程表を含む総合施工計画書	建設工事業務及び既存施設改修工事業務着工時に左記書類の確認を行う	各工事着工する日の1箇月前まで
毎年度の維持管理業務の実施に先立ち提出する業務計画書	年度開始時に左記書類の確認を行う	各事業年度が開始する日の1箇月前まで （各引渡予定日の属する事業年度及びその翌事業年度は、当該引渡予定日の6箇月前まで）
毎年度の運營業務の実施に先立ち提出する業務計画書	年度開始時に左記書類の確認を行う	各事業年度が開始する日の1箇月前まで （各引渡予定日の属する事業年度及びその翌事業年度は、当該引渡予定日の6箇月前まで）
上記業務計画書の変更計画書	必要に応じ、左記書類の確認を行う	本施設の利用環境の変更等により、事業契約時に定めた要求水準等を変更することとなった場合、随時提出
上記業務計画書の再提出・再確認	必要に応じ、左記書類の確認を行う	業務計画書の確認によって明らかに業務要求水準書等の内容を達成することが不可能である、又は提案書の内容との不整合があり、業務が実現不可能であると判断できる場合、SPCに業務計画の再検討を要請し、業務計画書の再作成・提出を求められた場合、随時提出

(2) 要求水準未達成の場合の措置

市は、モニタリングの結果、業務計画書にある各種項目が、要求水準を達成する見込みがないと判断した場合、SPC に改善勧告を行う。SPC は、改善勧告を受けたときは迅速に業務計画書を改善し再提出する。市は、SPC に、改善勧告によっても改善が見込まれない場合は再度改善勧告を行い、これによっても改善が見込まれないときは本事業契約を解除する場合がある。

業務計画書が要求水準を満たしていないことによって事業が遅れた場合における一切の損失は SPC が負う。

2 設計・建設業務時（本施設の引渡し以前）

市は、本施設の引渡し以前の設計・建設業務に関してモニタリングを行い、当該施設が業務要求水準書等の内容を達成することが可能かを確認する。

(i) モニタリング対象とモニタリング方法

下表に、本施設の引渡し以前の設計・建設業務等に係るモニタリングの対象業務と確認書類等を示す。市は、SPC が提出する書類を確認し、業務要求水準書等の内容を達成することの蓋然性を確認する。

対象業務	SPC による提出書類	モニタリング方法
1 事前調査業務	計画書及び報告書	・ 左記書類による確認を実施
2 設計業務	業務要求水準書で示す書類一式	・ 同上
3 建設工事業務（外構工事、建設工事、解体工事及びその関連業務）	業務要求水準書で示す建設期間中の提出書類一式	・ SPC 又は請負人等及び工事監理者立会いのもとで現場の立ち入り検査を実施する。 ・ 左記書類による確認を実施
4 既存施設（清楽荘・若葉学園、めばえの家・友愛の家及び体育館）改修工事業務	-（上記 2，3 に含む）	・ 同上
5 工事監理業務	業務要求水準書で示す書類一式	・ 左記書類による確認を実施
6 周辺家屋影響調査・対策業務	周辺家屋影響調査報告書	・ 同上
7 駐車場整備業務（屋外平面駐車場、自走式立体駐車場及び駐輪場の整備）	-（上記 2，3 に含む）	・ SPC 又は請負人等及び工事監理者立会いのもとで現場の立ち入り検査を実施する。 ・ 左記書類による確認を実施
8 敷地内通路整備業務	-（上記 2，3 に含む）	・ 同上
9 各種申請業務	各種申請等にかかる写し	・ 左記書類による確認を実施

(2) 要求水準未達成の場合の措置

市は、モニタリングの結果、業務要求水準書等の内容が達成されていないと判断された場合、SPC に改善勧告を行う。SPC は、改善勧告を受けたときは迅速に改善を行う。市は、SPC が、改善勧告によっても改善が見込まれないときは再度改善勧告を行い、これによっても改善が見込まれないとき、あるいは達成が不可能と判断されたときは、本事業契約を解除することがある。

SPC の責めにより、改善等の必要が生じた場合において、本施設の引渡し後開始されるサービス対価の支払が遅れた場合に生じる一切の損失は SPC が負うこととする。

3 完成時

市は、本施設等の引渡し時に、SPC 又は請負人等及び工事監理者立会いのもとで、本施設が契約書に定められた業務内容を満たしているか確認する。

(1) モニタリング対象とモニタリング方法

対象業務	SPC による提出書類	モニタリング方法
1 建設業務	業務要求水準書で示す完成図書一式	・ SPC 又は請負人等及び工事監理者立会いのもとで現場の立ち入り検査を実施する。 ・ 左記書類による確認を実施
2 備品等設置業務 * 既存施設からの備品搬入を含む	備品台帳及び備品・機器類等の試運転結果報告書	・ 左記書類による確認を実施 ・ 機器・備品の試運転は市による確認前に SPC が実施し、その報告書を市に提出する。市は、試運転等に立ち会うことができる ・ 施設等の試運転等は、SPC の責任及び費用により行う
3 開業準備業務	本施設・各種設備・備品等の取り扱いに関するマニュアル及び研修会の記録	・ 左記書類による確認を実施
4 所有権移転業務	所有権移転に係る報告書（各登記申請書の写しを添付）	・ 左記の書類による確認を実施

(2) **要求水準未達成の場合の措置**

市は、モニタリングの結果、業務要求水準書等の内容が達成されていないと判断された場合は、SPC に改善勧告を行う。SPC は、改善勧告を受けたときは迅速に改善を行う。市は、SPC に、改善勧告によっても改善が見込まれない場合は再度改善勧告を行い、これによっても改善がなされないときは本事業契約を解除することがある。

SPC の責めにより、改善等の必要性が生じた場合において、本件施設の引渡し後に開始されるサービス対価の支払が遅れた場合に生じる一切の損失は SPC が負う。

なお、サービス対価の支払い開始の時期については、支払方法説明書において示す。

4 維持管理及び運営業務時（本施設の引渡し以降）

市は、本施設の引渡し後、SPC が提供する維持管理及び運営業務が業務要求水準書及び業務計画書等の内容を達成しているか確認する。

(1) モニタリング対象

モニタリングの対象は「第1モニタリングとサービス対価の減額等の基本的考え方」の「2 モニタリングと減額の対象となるサービス」に示す維持管理・運営業務とする。

なお、具体的なモニタリング項目については、事業契約締結後に SPC が提出する「第1モニタリングとサービス対価の減額等の基本的考え方」の「3 モニタリング実施計画書の作成」に示す維持管理及び運営業務モニタリング実施計画書の案（以下、「維持管理・運営業務モニタリング実施計画書案」という。）を基に市と SPC が協議の上、内容を確定する。

(2) モニタリング方法

SPC が提供する維持管理及び運営業務に対する以下の3種類のモニタリングのうち、市は定期及び随時モニタリングを実施する。ただし、市が SPC に対して行うモニタリング方法についての詳細は、SPC が提供するサービスの方法に依存するため、維持管理・運営業務モニタリング実施計画書案を基に市と SPC が協議の上、内容を確定する。

なお、日常モニタリングについては SPC が自らの責任において実施することとする。

種類	主な方法
1 日常 モニタリング	・ SPC は、毎日、自らの責任により、構成員、協力会社等が行う各業務の遂行状況についてモニタリングする。 ・ SPC は、モニタリング結果に基づき、業務報告書（日報）を毎日作成する。 ・ SPC は、日報をとりまとめ、業務報告書として月次及び年次毎に市に提出する。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市との協議を経て決定されるものとする。 ・ なお、本事業の運営やサービスの提供に大きな影響を及ぼすと思われる事象が生じた場合には、直ちに市に報告することとする。
2 定期 モニタリング	・ SPC は、毎日の日報をとりまとめるとともに、毎月、月次業務報告書（月報）を提出し、四半期毎に四半期総括書を市に提出する（4～6月分を7月に提出、7～9月分を10月に提出、10月～12月分を1月に提出、1月～3月分を3月末日に提出）。 ・ 市は、SPC が作成し提出した月次報告書の内容を毎月確認する。 ・ 市は、SPC が作成し提出した四半期総括書を確認すると共に、施設を巡回し、予め協議のうえ定めたモニタリング項目に従って、各業務の遂行状況を確認・評価する ・ 市及び SPC が出席する委員会を四半期に1回開催し、日常モニタリング、定期モニタリングの結果報告を行うとともに、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。 ・ SPCは、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。

種類	主な方法
3 随時 モニタリング	・市は、必要と認めるときは、施設を巡回し、各業務の遂行状況を確認・評価する。 ・市は、業務改善勧告を行った業務について、業務水準の回復の確認を行う。 ・利用者や職員等からの苦情等について、市は、随時、SPC から必要な説明を求め、必要に応じて SPC の業務遂行状況、要求水準についてモニタリングを実施する。 ・市は、随時モニタリングの実施にあたり、利用者アンケート等により第三者の意見を聴取できるものとする。

(3) 要求水準未達成の場合の措置

市は、モニタリング評価の結果、業務要求水準書等の内容が達成されていないと判断された場合、SPC に対して改善勧告を行い、サービス対価の減額等の措置を行う。詳細は、「第 3 施設維持管理及び業務運営の要求水準未達成の場合の措置」及び「第 4 支払の減額」を参照すること。

(4) モニタリング体制

SPC は、日常モニタリングを行うために独自のセルフモニタリングが可能となる体制を構築し、市は、SPC から提出された業務報告書の確認等を行うことを始めとした定期モニタリングや必要に応じた随時モニタリングの実施体制を敷く。

また、SPC は市が実施する定期・随時モニタリングについて、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こと。

5 事業終了時

市は、契約期間の終了時において、その後自らが維持管理業務及び運営業務を実施していくにあたり、業務要求水準書等に示す機能を達成しているか否かのモニタリングを行い、確認を行う。

(1) モニタリング対象とモニタリング方法

SPC は、事業期間終了に際しては、施設及び設備機器並びに什器・備品等の改修又は更新の必要性を検討し、必要に応じて改修、又は更新を行う。

又、事業期間終了後の改修、又は更新の必要性等について調査し、市に報告するものとする。さらに、市は SPC に対し、事業終了時の 3 ヶ月前に事前に通知を行い、SPC の立会いのもと終了時のモニタリングを実施する。

市は、業務要求水準書等及びこれに基づく設計図書等の関係図書をもとに、本施設の機能が要求水準を達成しているか否かのモニタリングを行うものとし、原則として、業務要求水準書に記載されているすべての事項について行うこととする。

(2) 要求水準未達成の場合の措置

市は、モニタリング後、その内容を SPC に通知し、要求水準を達成していないと判断した内容について必要な改善勧告を行う。SPC 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。改善の確認が得られない場合、市は再度改善勧告を行い、SPC はこれに対応する。

事業終了時までには改善が確認されない場合の措置については、事業契約書に従う。

なお、市は、自らが改善を行う場合に想定される適切な費用が支払未了の施設等整備費を超える場合は、当期の支払未了のサービス対価から減額を行い、それでも不足する場合は、別途、SPC に請求を行う。

第3 維持管理及び運営業務時の要求水準未達成の場合の措置

1 改善勧告

モニタリングの結果、要求水準が達成されていない場合は、市は SPC に対して業務改善・復旧に関する勧告を行う。

2 改善計画書の提出

SPC は、市からの改善勧告を受けた場合、直ちに改善計画書を作成し、市に提出する。市は、当該計画により、要求水準の改善・復旧が可能であると認めた場合、直ちにこれを承認する。なお、承認にあたって、市は改善計画書の変更を求めることができる。又、市は SPC と協議の上、業務改善勧告に対する改善時期を決定する。

3 改善・復旧行為の実施及び改善状況の確認

SPC は、市の承認を受けた後、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、SPC 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、要求水準未達成状態の改善・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、市は再度改善勧告の手続きが行うことができるが、以下の場合においては、契約の一部または全部の終了の手続きに移行することができる。

- ・ SPC から業務改善計画書の提出がない場合
- ・ 同一の原因に起因する同一事象での改善勧告回数が既に 2 回出されており、改善が不可能と判断される場合
- ・ 本事業の実施にあたって重大な支障があると認められる場合

なお、同一の原因に同一事象で、2 回以上の改善勧告が出された場合は、市は業務担当者の変更、又は業務実施企業の変更を求めることができるものとする。

4 改善費用の負担

要求水準が達成されない場合は、市と SPC は、相互に協力し状況の改善に努める。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は、協議の上 SPC に生じた費用を市が負担する。その他の場合にあっては、改善に要した費用は SPC が費用を負担する。

第4 支払の減額

1 支払の減額の基本的考え方

市は、SPC 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、SPC に改善勧告を行うと同時に減額ポイントを毎月計上する。計上された減額ポイントを加算し、3 ヶ月分の減額ポイントが一定値に達した場合には、サービス対価の減額を行う。

要求水準を達成していない場合とは、以下に示す状態と同等の事態をいう。

(1) 重大な事象

要求水準の未達等事業者の責めに起因し、施設利用者あるいは施設を運営する上で明らかに重大な支障がある場合

(2) 重大な事象以外の事象

要求水準の未達等事業者の責めに起因し、施設を運営することができるが、明らかにサービスの低下が認められる場合

以上の場合を示す事象例を別表で表す。

2 減額ポイントを加算しない場合

以下の(1)、又は(2)に該当する場合には、減額ポイントを加算しない。

- (1) やむを得ないと市が認める原因により減額の対象となる事態が生じた場合で、かつ事前に市に連絡があった場合
- (2) 明らかに SPC の責めによらない原因によって減額の対象となる事態が生じた場合

3 サービス対価に係る減額

(1) 減額ポイントの対象となる業務

減額ポイントの対象は、別表の「支払区分」に応じた「対象となる業務区分」とする。

(2) 減額ポイント

減額ポイントの値は以下のとおりである。ただし、同じ原因で要求水準を満たしていない場合(再発の場合)、付与するポイントは、減額ポイントに再発回数に乗じた数値とする。

事態	減額ポイント
重大な事象	20 ポイント
重大な事象以外の事象	3 ポイント

(3) 減額ポイントの支払額への反映

市は、定期モニタリング等により SPC の業務が要求水準を満たしていないと判断した場合、減額ポイントを付与し、以下のとおり支払額へ反映するものとする。

ア モニタリングが終了し、減額ポイントがある場合には、市は毎月、SPCに減額ポイントを維持管理業務、運營業務の各「対象となる業務区分」に応じて通知する。

イ サービスの対価の支払に際しては、四半期毎の減額ポイントの合計を計算し、下表に従って、対象業務のサービス対価を定め、減額後の当該期間の支払額をSPCに通知する。なお、減額ポイントは、維持管理業務、運營業務の各「対象となる業務区分」ごとに計算し、減額も同様の区分ごとに行う。

ウ 当該四半期に合計された減額ポイントは、当該期間のモニタリングにのみ用いるものとし、次の期間に持ち越さない。

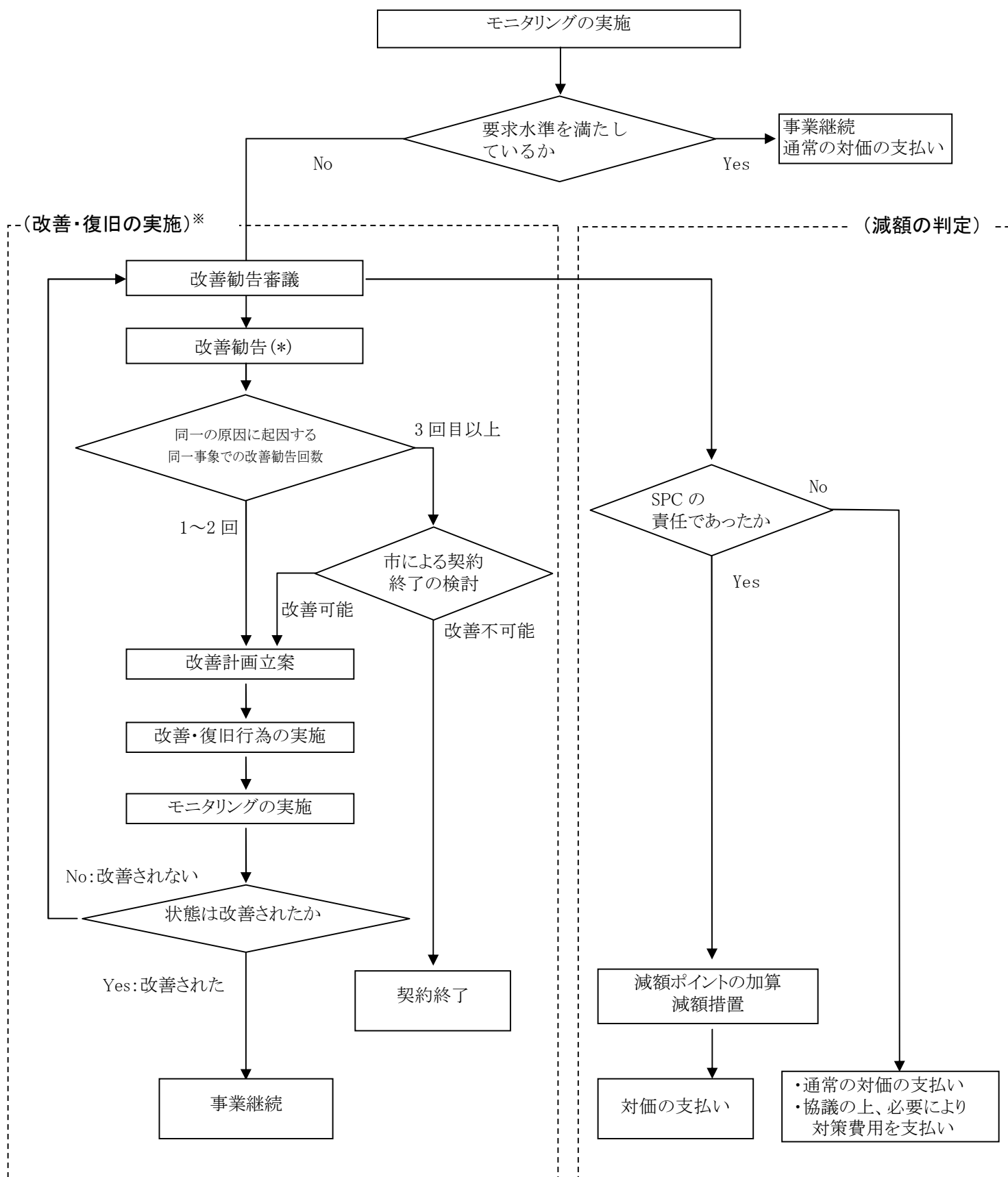
エ SPCは、必要に応じ、減額の対象となった業務について市に対し説明を行うことができるほか、減額について異議がある場合には申し立てを行うことができるものとする。

(減額金額) = (減額対象業務の当該四半期分のサービス対価) × (減額の割合)

3ヶ月の減額ポイント	減額率の方法	減額の幅
20ポイント未満	0%	0%
20ポイント以上 60ポイント未満	1ポイントを超えるごとに0.5%減額 (20ポイントで0.5%)	0.5%～20%
60ポイント以上 99ポイント未満	1ポイントを超えるごとに1.0%減額 (60ポイントで21%)	21%～60%
99ポイント以上	—	60%

<参考>

施設の引渡し以降のモニタリング（維持管理・運営段階）から改善勧告、減額等への流れ



※改善勧告に至った場合、サービス維持を優先し改善・復旧の実施に努めること。

なお、同一の原因に同一事象で2回目以上の改善勧告が出された場合は、市は業務担当者の変更、又は業務実施企業の変更を求めることができるものとする

(別表)

支払区分	対象となる業務区分	(業務内容)	①重大な事象	②重大な事象以外の事象
1 維持管理業務	こども発達センター維持管理業務	(1) 建築物保守管理業務	・業務の未実施 ・業務を適切に実施しなかったために、重大な事故や施設の損壊等が発生した場合 ・周辺環境に重大な影響を及ぼしている場合 ・不法行為 ・市への虚偽報告 等	・業務の不備 ・業務報告の不備 ・関係者への連絡の不備 等
		(2) 建築設備保守管理業務		
		(3) 植栽・外構保守管理業務		
		(4) 備品保守管理業務		
		(5) 警備業務		
		(6) 清掃業務		
		(7) 廃棄物処理業務		
	新友愛の家維持管理業務	(1) 建築物保守管理業務		
		(2) 建築設備保守管理業務		
		(3) 植栽・外構保守管理業務		
		(4) 備品保守管理業務		
		(5) 警備業務		
		(6) 清掃業務		
		(7) 廃棄物処理業務		
2 運営業務	こども発達センター運営業務	(1) 相談センター運営支援業務	・業務の未実施 ・故意による業務の放棄 ・業務を適切に実施しなかったために、重大な事故や施設の損壊等が発生した場合 ・周辺環境に重大な影響を及ぼしている場合 ・不法行為 ・市への虚偽報告 ・不公平な予約受付 等	・業務の不備 ・業務報告の不備 ・関係者への連絡の不備 等
		(2) 医療センター運営支援業務		
		(3) 総合受付業務		
		(4) その他関連業務		
	新友愛の家運営業務	(1) 地域活動支援センター運営業務		
		(2) 総合受付業務		
		(3) その他関連業務		