

盛岡中央消防署新庁舎及び
（仮称）山岸出張所庁舎整備等事業

業績等の監視及び改善要求措置要領
（平成 25 年 3 月 14 日修正）

第1 総則

1 基本的考え方

(1) 業績等の監視の基本的考え方

事業期間を通じて安定性を維持し、適正かつ確実に事業が遂行されるよう、事業者の経営管理の状況、事業者が実施する各業務の業績及び実施状況（以下「業績等」という。）について、事業者自らが確認及び管理するとともに、組合がこれを監視し、業務要求水準書又は事業者が提案した事業計画（以下「要求水準」という。）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) 改善要求措置の基本的考え方

組合は、業績等を監視した結果、事業者の責めに帰す事由により、業績等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、改善勧告、支払の減額、契約解除等の改善要求措置を講ずる。

2 業績等の監視の方法

- (1) 事業者は、適正かつ確実に事業を遂行するため、また、そのために適切に自らの業績等を管理するため、事業契約書又は要求水準に基づき、業務の実施方法、工程、自らの業績等の確認の方法及び時期等を示した計画書を作成し、組合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、自らの業績等が要求水準を達成していることを確認する。
- (3) 事業者は、事業契約書又は要求水準に定められる書類を所定の時期までに組合に提出し、上記(2)による確認の状況を報告する。
- (4) 組合は、事業者の報告に基づき、事業者の業績等が要求水準を達成していることを確認する。
- (5) 組合による業績等の監視については、上記(3)の事業者が提出する書類のうち、第2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。

3 改善要求措置の方法

(1) 改善勧告及び改善・復旧の措置

ア 改善勧告

組合は、業績等を監視した結果、事業者の責めに帰す事由により、業績等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勧告を行う。

イ 改善・復旧計画書の作成及び確認

事業者は、改善勧告に基づき、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、改善勧告を受けた日から14日以内に組合に提出する。

- (ア) 業務不履行の内容及び原因
- (イ) 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
- (ウ) 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

組合は、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、組合は、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される場合については、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、これを組合に報告する。

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、業務を実施する企業に対して適切に指導等を行いつつ、直ちに改善及び復旧を図り、組合に報告する。組合は、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 再改善勧告

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、再度上記アの改善勧告を行う。

(2) 支払の減額措置

改善勧告を行った場合は、組合は、サービス対価の減額又は罰則点の付与の措置を講ずる。詳細な減額方法及び罰則点の付与方法は、第3による。

(3) 各業務を実施する企業の変更

改善勧告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、組合は、事業者との協議により、業務不履行となっている業務を実施する企業の変更を求めることができるものとする。

(4) 契約解除

改善勧告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、組合は、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。

第2 各業務等に係る確認方法

1 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組合に提出して確認を受ける。なお、組合は事業の実施に重大な悪影響を与えるおそれがある場合など、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
①	事業者の定款の写し	事業契約の締結後7日以内 定款の変更後7日以内
②	事業者の株主名簿の写し	事業契約の締結後7日以内 株主名簿の変更後7日以内
③	実施体制図	事業契約の締結後7日以内 実施体制の変更後7日以内
④	事業者が締結する契約又は覚書等の一覧 (保険の一覧を含む。)	事業契約の締結後14日以内 一覧に変更が生じてから14日以内
⑤	事業者が締結する契約又は覚書等の写し (保険契約を含む。)	契約又は覚書等の締結又は変更予定日 の14日以前 締結又は変更後14日以内
⑥	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
⑦	取締役会の資料及び議事録又は議事要旨 (取締役会を設置している場合のみ)	取締役会の会日から14日以内
⑧	ア 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 イ 上記アに係る監査報告書の写し ウ 当該事業年度におけるキャッシュ・ フロー計算書その他、組合が合理的に 要求する書類	定時株主総会の会日から7日以内
⑨	各事業年度の上半期に係る上記⑧に準じ た資料	各年度の11月30日まで

(2) 聞き取り等による確認

組合は、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。

2 施設整備に係る確認方法

(1) 基本的な考え方

施設整備に係る業績等の監視は、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、事業者は自らにより確認し、組合はその報告に基づき確認を行う。その手順は第1 2業績等の監視方法による。

事業者は、各業務の履行について要求水準確認計画書による確認を行うとともに、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、組合に提出するとともに、報告を行う。

組合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、組合は必要と判断した場合は、施工状況の重点的な確認を行う場合がある。

(2) 書類による確認

事業者は、下記の提出書類を、それぞれの提出時期までに組合に提出し、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
①	設計業務に係る要求水準確認計画書	基本設計に着手する前 業務の進捗に応じた必要な時期
②	設計業務に係る要求水準確認報告書	基本設計完了時 実施設計途中、実施設計完了時
③	建設業務に係る要求水準確認計画書	建設工事に着手する前 業務の進捗に応じた必要な時期
④	建設業務に係る要求水準確認報告書	各部位の施工後

なお、要求水準確認計画書・同報告書の作成は、事業契約に定めるとおり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ものとするが、事業者はこれを提出し包括的な責任を負う。

イ 各提出書類

	提出書類	提出時期
①	設計業務計画書、設計説明書	基本設計に着手する前
②	設計図書	基本設計途中、基本設計完了時、 実施設計途中、実施設計完了時
③	工事監理業務計画書	建設工事に着手する前 毎月
④	工事監理業務報告書	毎月
⑤	施工計画及び品質管理計画書	建設工事に着手する前
⑥	施工報告等	各部位の施工後
⑦	その他組合が必要と認める書類	随時

(3) 中間確認

組合は、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。

ア 要求水準を満たさないことが完成検査時点で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、組合は、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組合が必要と認める時は、組合は実地における確認を行う。

3 維持管理業務に係る確認方法

(1) 日常の確認又は監視

ア 事業者による確認

(ア) 毎日自らの責任により従事職員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う。

(イ) 確認結果に基づき、業務日誌を毎日記入し、月毎に取りまとめて組合に提出する。

(ウ) 法定の点検記録・測定記録を行い、組合に提出する。

(エ) 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職員若しくは来庁者等からの苦情があった場合には組合に直ちに報告する。

イ 組合による監視

(ア) 業務遂行状況について、事業者の提出した業務日誌その他事業者からの報告及び職員等からの直接の苦情に基づき確認する。

(イ) 職員及び来庁者等から直接に苦情があった場合には、これを事業者に通知する。

(2) 定期的確認又は監視

事業者は、業務計画書を作成し、それに基づく従事職員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組合に提出して確認を受ける。

	提出書類	提出時期
①	業務計画書	基本計画書・長期実施計画書：業務開始時の6ヶ月前までに案を提出 年度実施計画書：各年度の業務着手まで 中長期保全計画書：業務着手まで
②	業務報告書	毎月末、各半期末

(3) 随時モニタリング

組合は、職員等からの苦情があった場合その他組合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。

(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あたり、組合が必要と認める時は、組合は実地における確認を行う。事業者は、組合の実地における確認に必要な協力を行う。

第3 減額又は罰則点の付与

1 要求水準の未達成による減額

要求水準が達成できないことが明らかとなった場合、組合は、「別紙1 サービス対価の算定及び支払方法」に基づき提出されている当該時点のサービス対価内訳表に基づき、当該部分に係るサービス対価を減額又は違約金の請求を行う。

(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、改善勧告及び改善・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は、当該時点のサービス対価内訳表に基づき、当該部分に係る施設整備費を減額又は違約金の請求をすることができるものとする。なお、当該内容に係る維持管理費又はその他費用もあわせて減額することができるものとする。

(2) 経営管理、維持管理に係る提案等の要求水準の未達成による減額

経営管理、維持管理に係る要求水準が、維持管理業務の開始前に達成されないことが明らかになった場合又は維持管理業務の開始後に改善勧告及び改善・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は、当該時点のサービス対価内訳表に基づき、当該内容に係る維持管理費又はその他費用を減額することができるものとする。

2 維持管理費及びその他費用に係る減額又は罰則点の付与の方法

(1) 基本的な考え方

組合は、業績等の監視により、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、罰則点を付与する。付与された罰則点を加算し、支払時期に応じた6ヶ月間の罰則点が一定値に達した場合に、サービス対価の減額を行う。

(2) 減額算定及び罰則点付与のための区分

減額算定及び罰則点の付与は、表1の支払区分毎に行う。

表1 支払区分

支払区分	対象となる費用
維持管理業務費	新庁舎及び出張所の建物保守管理業務費、設備保守管理費、外構保守管理業務費
修繕更新業務費	新庁舎の修繕更新業務費用
展示保守管理費	新庁舎防災学習コーナーの展示保守管理業務費用
清掃費	新庁舎の清掃業務費用
その他費用 (経営管理)	引渡日の翌日以降の事業者の運営費（人件費、事務費等） 事業者の税引前利益（割賦手数料に計上される部分を除く。）

(3) 要求水準を達成していないとされる事象

要求水準を達成していないとされる場合とは、以下に示すア及びイとし、その具体的事象は表2に示すとおりとする。

ア 施設利用者が業務等を行う上で明らかに重大な支障がある場合

イ 施設利用者が業務等を行うことができるが、明らかに利便性を欠く場合

表2 要求水準を達成していないとされる事象

業務	ア 重大な支障がある場合	イ 利便性を欠く場合
維持管理業務共通 及び経営管理	<ul style="list-style-type: none"> ・業務放棄 ・故意に組合との連絡を行わない(長期にわたる連絡不通等) ・組合からの指導・指示に従わない ・虚偽の報告 ・法令違反 等	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の怠慢 ・施設利用者等への対応不備 ・業務報告の不備、遅延 ・関係者への連絡の不備 等
建物保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・定期点検の未実施 ・故障等の放置 等	<ul style="list-style-type: none"> ・保守管理業務の不備 等
設備保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・定期点検の未実施 ・故障等の放置 ・災害時の未稼働(火災等発生時等に適切な機能を果たさない事態の発生) 	<ul style="list-style-type: none"> ・保守管理業務の不備 ・保全上必要な修理等の未実施 等
外構保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・定期点検の未実施、故障等の放置などによる人身事故の発生 等	<ul style="list-style-type: none"> ・保守管理業務の不備 等
修繕更新業務	<ul style="list-style-type: none"> ・計画に基づく修繕更新業務の未実施 等	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕更新業務の不備 等
展示保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・定期点検の未実施 ・故障等の放置 等	<ul style="list-style-type: none"> ・保守管理業務の不備 等
清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務の不備 等

(4) 罰則点の付与方法

組合は、業績等の監視の結果、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表3の基準により算定し、事業者へ通知する。

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、やむを得ない事由による場合で、かつ事前に組合に連絡があった場合、明らかに事業者の責めに帰さない事由による場合、罰則点は付与しない。

表3 罰則点の基準

事象	罰則点	
施設利用者が業務等を行う上で明らかに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洩に関する場合	80点
	上記以外の場合	20点
施設利用者が業務等を行うことができるが、明らかに利便性を欠く場合		2点

(5) サービス対価の減額

サービス対価の支払に際しては、6ヶ月間の罰則点の合計を計算し、表4にしたがって減額割合を定め、表1の支払区分毎に減額を行う。

罰則点は支払区分毎に計算し、減額も支払区分毎に行う。ただし、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罰則点の付与及び減額を行う。

当該6ヶ月間の罰則点は、当該期間の業績等の監視にのみ用いることとし、次の期間に持ち越さない。なお、事業者が維持管理を行う者を変更しても、当該期間の罰則点は消滅しない。

表4 罰則点に基づくサービス対価の減額割合

6ヶ月の罰則点の合計	支払区分毎の減額割合
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(3.6%~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%~18%の減額)
20点未満	0%(減額なし)

3 減額以外の損害賠償

組合は、上記1又は2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。

第4 事業終了時に係る業績等の監視

1 業績等の監視の方法

- (1) 事業者は、事業終了時の1年前に、施設の劣化等の状況報告及び施設の保全のために必要となる資料の整備状況の報告を行う。
- (2) 組合は、(1)の報告内容について確認を行う。
- (3) 組合及び事業者は、上記(2)による確認の内容に基づき、必要に応じて協議する。
- (4) 事業者は、要求水準を満たすよう、事業終了時まで、協議の結果を反映した修繕計画書に基づき修繕を行うほか、必要となる資料を整備し、組合に確認を受ける。

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、それぞれの提出時期までに組合に提出して確認を受ける。

	提出書類	提出時期
①	建物劣化調査報告書等	事業終了時の1年前、事業終了時
②	中長期保全計画書	事業終了時
③	本施設等の取扱説明書	事業終了時
④	機器台帳・保全台帳等	事業終了時
⑤	その他組合が必要と認める書類	事業終了時、随時

(2) 実地における確認

組合は施設の現況が、上記(1)の資料のとおりであるかどうか実地における確認を行う。事業者は、組合の実地における確認に必要な協力を行う。

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、組合は事業者の債務不履行と判断して契約を解除するものとする。