

## 【事業名】

### モニタリング基準

#### (作成素材)

本作成素材は、各地方公共団体が事業者により提供されるサービスの履行状況を確認するモニタリング基準を作成する際、作成する負担を軽減するため、ドラフトとして活用することを想定した資料です。

資料はガイドライン等にあたるものではなく、例示であることから、適宜事業内容に応じて追記・修正し、ご活用ください。

なお、基本的にはサービス購入型のPFI事業を想定して作成された資料であり、事業者の財務状況の把握は含まれていないことに留意してください。

平成●●年●●月

【地方公共団体名等】

## 目 次

<b>第1章 モニタリングの基本的な考え方</b> .....	1
第1節 モニタリングの目的 .....	1
第2節 モニタリング実施計画書の作成 .....	1
第3節 実施時期 .....	1
第4節 モニタリングの費用負担 .....	1
<b>第2章 施設整備に関するモニタリング</b> .....	2
第1節 モニタリングの方法 .....	2
第2節 要求水準を満たしていない場合の措置 .....	3
第3節 モニタリング体制 .....	4
<b>第3章 維持管理業務に関するモニタリング</b> .....	5
第1節 モニタリングの方法 .....	5
第2節 要求水準を満たしていない場合の措置 .....	6
第3節 モニタリング結果の公表 .....	9
<b>第4章 事業終了時のモニタリング</b> .....	10
第1節 モニタリングの方法 .....	10
第2節 要求水準を満たしていない場合の措置 .....	10
<b>別紙 モニタリングから事業改善に至る流れ</b> .....	11

## 第1章 モニタリングの基本的な考え方

### 第1節 モニタリングの目的

【地方公共団体名】（以下【管理者等】という。）は、事業期間中、事業者が事業契約書に定められた業務を確実に遂行し、かつ、要求水準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。

【管理者等】と事業者は、上記目的を達成するために、相互に協力して利用者にサービスを提供していることを意識し、意思疎通や認識の統一を図ることを常に念頭に置かなければならない。

モニタリングは、サービス対価の減額を目的とするのではなく、【管理者等】と事業者との対話を通じて、施設の状態を良好に保ち、利用者が安全・便利に利用できる水準を保つことを目的に実施するものである。

### 第2節 モニタリング実施計画書の作成

事業者は、事業契約締結後、自らが作成する「業務計画書」に基づき、「モニタリング実施計画書」の案を【管理者等】の定める期間内に【管理者等】に提出する。【管理者等】は事業者と協議し、モニタリング実施計画書を確定する。「モニタリング実施計画書」には、モニタリングの時期、内容、実施体制、手順、評価基準等を記載する。

### 第3節 実施時期

【管理者等】は、次の時期においてモニタリングを実施する。

1. 設計業務時
2. 工事監理・建設等業務時
3. 完成検査・完成確認時
4. 維持管理時
5. 事業期間終了時

### 第4節 モニタリングの費用負担

【管理者等】が実施するモニタリングに係る費用は、【管理者等】が負担し、事業者が自ら実施するモニタリング及び書類作成等に係る費用は、事業者の負担とする。

## 第2章 施設整備に関するモニタリング

### 第1節 モニタリングの方法

(注) 次に示すモニタリング方法は参考例であり、必要に応じ適宜追加、修正すること。

#### 1. 設計業務時

##### (1) 基本設計・実施設計

- ・事業者は設計の着手にあたって、業務担当者、設計工程、成果物、要求水準書との変更点等からなる設計業務計画書を【管理者等】に提出する。【管理者等】はその内容について確認を行う。
- ・【管理者等】は、事業者が提案内容、要求水準書及び設計業務計画書に基づき設計していることの蓋然性を確認するため、基本設計完了時には基本設計図書、実施設計完了時には実施設計図書にて内容の確認を行う。
- ・【管理者等】は事業者に設計状況について説明もしくは書類の提出をいつでも求め、確認することができる。

##### (2) 申請業務

- ・【管理者等】は、申請の内容が要求する性能及び事業者の提案内容に適合することについて申請前の段階で確認を行う。

#### 2. 工事監理・建設等業務時

##### (1) 着工前業務

- ・事業者は、【管理者等】と協議のうえ、工事の着手前に工期を明示した施工計画書等を作成し、【管理者等】に提出する。【管理者等】はその内容について確認を行う。【管理者等】は事業契約の規定に基づき、その内容が要求する性能に適合することの確認を行う。

##### (2) 建設業務

- ・【管理者等】は工事完成時には施工記録の確認を行う。
- ・【管理者等】はいつでも事業者に対し施工の事前説明及び事後報告の要請を行うことができる。
- ・【管理者等】は必要に応じて、追加の資料の提出を求めることができる。
- ・【管理者等】は事業者が行う工程会議に立会うことができると共に、いつでも工事現場での施工状況の確認を行うことができる。

##### (3) 工事監理業務

- ・事業者は、工事監理の状況を「工事監理報告書」にて毎月【管理者等】に定期報告する。【管理者等】はその内容について確認を行う。

- ・【管理者等】は随時報告の要請を行うことができる。

### 3. 完成検査・完成確認時

#### (1) 完成検査

- ・事業者は、完成検査、機器・器具・整備備品等の試運転等の実施については、実施日の●日前までに【管理者等】に書面で通知する。
- ・【管理者等】は事業者が実施する完成検査及び機器・器具等の試運転に立会うことができる。
- ・事業者は、施設におけるホルムアルデヒド、アセトアルデヒド及び揮発性有機化合物の室内濃度を測定し、結果を【管理者等】に報告する。【管理者等】はその内容について確認を行う。

#### (2) 完成確認

- ・【管理者等】は、事業者から完成検査終了後に提出される検査済証等の書類を受領後、建設された施設が要求水準書等に規定された性能及び仕様を充足し、維持管理業務を実施しうる状態にあることを、事業者（工事請負人及び工事監理者を含む）の立会いのもと、事業者の用意した施工記録及び設計書類との照合により速やかに確認を行う。
- ・【管理者等】は、確認後、完成書類等事業契約に定める書類を受領した場合、引渡し日までに、事業者に完成確認通知書を交付する。
- ・事業者は、機器・器具・整備備品等の取扱に関する【管理者等】への説明を、完成検査時の試運転とは別に実施する。

## 第2節 要求水準を満たしていない場合の措置

【管理者等】は、モニタリングの結果、要求水準を満たしていないと判断した場合には、以下の措置を行う。

### 1. 改善要求

#### (1) 業務改善計画書の確認

【管理者等】は、設計業務及び工事監理・建設等業務が要求水準を満たしていないと確認された場合には、事業者に直ちに適切な是正措置を行うよう改善要求し、事業者に業務改善計画書の提出を求める。事業者は定められた期限内に改善策、改善期限等を記載した業務改善計画書を【管理者等】へ提出し、承諾を得る。

なお、【管理者等】は、事業者が提出した業務改善計画書が、要求水準を満たしていない状態を改善・復旧できる内容とは認められない場合は、業務改善計画書の変更、再提出を求めることができる。

## (2) 改善措置の確認

事業者は、【管理者等】の承諾を得た業務改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、【管理者等】に報告する。

【管理者等】は、改善期限到来後も、改善・復旧が確認できない場合は、再度の改善要求を行うことができる。

## 2. 契約の解除

【管理者等】は、上記(2)の再度の改善要求を行い、これによっても改善が見込まれない場合は、事業契約を解除することができる。

## 第3節 モニタリング体制

モニタリング体制については、【管理者等】が確認等を行う。

### 第3章 維持管理業務に関するモニタリング

#### 第1節 モニタリングの方法

【管理者等】と事業者は、事業者が提供するサービスに対し、以下のモニタリングを実施する。ただし、【管理者等】が事業者に対して行うモニタリング方法についての詳細は、事業者が提供するサービスの方法に依存するため、事業契約締結後に策定するモニタリング実施計画書において確定する。

	【管理者等】の行う業務	事業者の行う業務
① 日常モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌及び業務水準の確認（提出があった場合）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は、毎日、自らの責任により日常モニタリングを実施し、その結果を業務日誌に記録する。</li> <li>・事業者は、作成した業務日誌及び報告事項をとりまとめ、月次及び年次毎に【管理者等】に提出する。ただし、【管理者等】からの要請があった場合には、適宜、業務日誌等を提出する。</li> <li>・事業の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【管理者等】に報告し、【管理者等】の要請に応じて対応する。</li> </ul>
② 定期モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【管理者等】は、事業者が提出する月次及び年次報告書に基づき、定期モニタリングを行う。</li> <li>・【管理者等】は、定期モニタリングとして、事業者が提出した月次報告書の内容を確認するとともに、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は月1回及び年1回報告書を作成し、【管理者等】に提出する。</li> <li>・事業者は、【管理者等】のモニタリングに際し、最大限の協力を行う。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【管理者等】及び事業者が出席する連絡会を開催し、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。</li> </ul>	
③ 随時モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【管理者等】は、維持管理期間中、必要と認められるとき（利用者等からクレームがあった時、業務改善勧告を行った時、緊急時等）、随時モニタリングを実施する。</li> <li>・随時モニタリングは、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は、【管理者等】に求められた左記の事項の説明及び確認の実施について、【管理者等】に対して最大限の協力を行う。</li> </ul>

(注) 上記の業務内容は参考例であり、必要に応じ適宜追加、修正すること。

## 第2節 要求水準を満たしていない場合の措置

【管理者等】は、モニタリングの結果、維持管理業務が要求水準を満たしていないと判断した場合は、以下の措置を行う。

### 1. 業務要求水準未達の基準

要求水準を達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) 施設の利用可能性が確保されておらず、利用者に重大な支障が生じる場合（以下「重大な事象」という。）。

(2) 施設の利用可能性は確保されているが、利用者が明らかに利便性を欠く場合（以下「重大な事象以外の事象」という。）。

対象となる業務	①重大な事象	②重大な事象以外の事象
維持管理業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・建築物・建築設備点検保守・修繕業務</li> <li>・建築設備運転監視業務</li> <li>・清掃業務</li> <li>・警備業務</li> <li>・除雪業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・故意に【管理者等】との連絡を行わない</li> <li>・【管理者等】の指示に従わない</li> <li>・不衛生状態の放置</li> <li>・個人情報の漏洩</li> <li>・維持管理業務の不履行等を起因として利用者等に重大な影響を及ぼす事態の発生</li> <li>・維持管理業務の故意による放棄（水準未達の場合の長時間に渡る放置を含む。）</li> <li>・警備業務の不備による侵入者が起こした重大な人身事故・犯罪の発生</li> <li>・不法行為</li> </ul> <p style="text-align: center;">等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者等への対応不備</li> <li>・業務報告の不備</li> <li>・【管理者等】への連絡不備</li> <li>・更新計画の不備</li> <li>・更新業務の不備</li> </ul> <p style="text-align: center;">等</p>

（注1）上記の事象は参考例であり、必要に応じ適宜追加、修正すること。

（注2）【管理者等】と事業者との間の認識の齟齬をなくすために、モニタリングの指標を事前に示しておくことが有効である。

### 2. 改善要求

#### (1) 業務改善計画書の確認

【管理者等】は、維持管理業務が要求水準を満たしていないと確認された場合には、事業者に直ちに適切な是正措置を行うよう改善要求する。その結果、速やかに改善・復旧がなされない場合等には、改善勧告を行い事業者に業務改善計画書の提出を求める。なお、業務不履行のうち重大な事象については、直ちに改善勧告を行い事業者に業務改善計画書の提出を求めるものとする。事業者は定められた期限内に改善策、改善期限等を記載した業務改善計画書を【管理者等】へ提出し、【管理者等】の承諾を得る。

【管理者等】は、事業者が提出した業務改善計画書が、要求水準を満たしていない状態を改善・復旧できる内容と認められない場合は、業務改善計画書の変更、再提出を求めることができる。

## (2) 改善措置の確認

事業者は、【管理者等】の承諾を得た業務改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、【管理者等】に報告する。

【管理者等】は、改善期限が過ぎても改善・復旧が確認できない場合は、再度改善要求を行うことができる。

## 3. サービス対価の減額

### (1) 減額対象となる事態

【管理者等】は、事業者が実施する業務が要求水準に達成していないことを確認した場合は、事業者に改善要求を行う。その結果、速やかに改善・復旧がなされない場合には、改善勧告を行うと同時に減額ポイントを計上する。なお、重大な事象については、直ちに減額ポイントを計上するものとする。計上された減額ポイントを加算し、●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。

### (2) 減額ポイントの対象

サービス対価の減額については、【管理者等】は提供されるサービスを一体のものとし購入することから、サービス対価の総額を対象に行うものとする。

### (3) 減額ポイント

【管理者等】は、日常モニタリング、定期モニタリング及び随時モニタリング等を経て、サービス対価総額に対する当月の減額ポイントを確認する。減額ポイントは次のとおりとする。

#### 減額ポイントの基準

事態	減額ポイント
施設の利用可能性が確保されておらず、利用者に重大な支障が生じる場合（重大な事象）	人命に関する事象 各項目につき ●ポイント
	上記以外の事象 各項目につき ●ポイント
施設の利用可能性は確保されているが、利用者が明らかに利便性を欠く場合（重大な事象以外の事象）	各項目につき ●ポイント

(注) 減額となる事象は参考例であり、必要に応じ適宜追加、修正すること。

### (4) 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【管理者等】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【管理者等】に連絡があった場合
- ② 明らかに事業者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

(5) 減額ポイントの支払額への反映

【管理者等】は、モニタリングが終了し、減額ポイントを付与する場合には、事業者に減額ポイントを通知する。サービス対価の支払に際しては、当該支払対象期間（●ヶ月間）分の減額ポイントの合計を計算し、次表に従って該当する減額割合を乗じて計算を行う。

【管理者等】は、当該支払対象期間（●ヶ月間）に合計された減額ポイントを、当該期間のモニタリングにのみ用いるものとし、次の期間に持ち越さない。ただし、同一の減額対象となる事態が継続して発生した場合には、減額措置の必要が無くなるまでの間、当該事項に対応した減額ポイントを累計し、サービス対価より減額を行う。

事業者は、必要に応じ減額の対象となった業務について、【管理者等】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、申立てを行うことができるものとする。

**減額ポイントの反映**

支払対象期間（●ヶ月間）の 減額ポイント合計	サービス対価の減額割合
●●ポイント以上	1 ポイントにつき●%減額
●●ポイント以上●●ポイント未満	1 ポイントにつき●%減額（●～●%の減額）
●●ポイント以上●●ポイント未満	1 ポイントにつき●%減額（●～●%の減額）
●●ポイント未満	0%（減額なし）

(注) 事業者が提供するサービスについて、より質の高いサービスを実施した場合に対してリカバリーポイントを付与し、減額ポイントと相殺する例がある。  
また、業務従事者の業務意欲を高める方法として表彰制度を導入する例もある。

4. 維持管理受託者等の変更

【管理者等】は、事業者が減額ポイントが付与される状態が同一原因に起因する同一事象で●回継続し、再度の改善要求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、最終の改善要求があった日から起算して●ヶ月以内に維持管理受託者等を変更させることができる。

5. 契約の解約等

(1) 契約の終了

維持管理受託者等の変更後も減額ポイントが付与される状態が継続した場合で、【管理者等】が契約継続を希望しない場合、【管理者等】は当然に事業契約を解約することができる。

また、事業者が上記4.において維持管理受託者等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も、【管理者等】は直ちに事業契約を解約することができる。

## (2) 株式譲渡

維持管理受託者等の変更後も減額ポイントが付与される状態が継続した場合で、【管理者等】が契約継続を希望する場合には、【管理者等】は当然に【管理者等】の承認した第三者へ株式を譲渡させることができる。

### 第3節 モニタリング結果の公表

【管理者等】は、モニタリング結果及び改善・復旧の状況等を公表することができる。ただし、公表することにより事業者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれのある事項については、あらかじめ【管理者等】と事業者との協議により公表の対象から除外することができる。

## 第4章 事業終了時のモニタリング

### 第1節 モニタリングの方法

【管理者等】は、契約期間満了の●年前から●ヶ月前までに、契約期間の終了時において、要求水準書等に定められた要求水準が満たされているかを判断するため、別途協議により定められた事項について終了前検査を行う。

また、事業者は契約期間満了の●ヶ月前までに、契約期間満了後の施設及び施設内の設備の修繕・更新の必要性について調査を行い、これを【管理者等】に報告する。

(注) 事業終了時に明け渡される施設の状態について、第三者機関による検査を要求水準書に規定する方法もある。

### 第2節 要求水準を満たしていない場合の措置

【管理者等】は、モニタリングの結果、施設及び施設内の設備の状態が要求水準書等に定められた要求水準を満たしていないと確認された場合には、事業者に直ちに適切な修繕措置を行うよう求めることができる。これを受けた事業者は、速やかに修繕し、【管理者等】の確認を受ける。

事業者がかかる修繕を行わなかった場合、又は、事業者の行った修繕では要求水準書等に定められた要求水準を満たさなかった場合、【管理者等】は、サービス対価の支払を留保することができ、かつ、事業者は、【管理者等】の請求により、要求水準書等に定められた要求水準を満たすために必要な費用を【管理者等】に支払うこととする。

別紙 モニタリングから事業改善に至る流れ

