

南の拠点整備事業（B棟）契約書に基づくモニタリング実施

1 日時

令和5年12月4日（月） 14時00分から

2 場所

垂水市役所3階議員控室

3 出席者

【垂水市】 松尾課長、大迫商工業推進係長

【株式会社鹿児島総合企業体グループ】

- ・株式会社南日本総合サービス 上村取締役、市来副部長、猪鹿倉副部長、
尾迫統括責任者

4 実施目的

南の拠点整備事業において、PFI事業を導入した目的は、官民の適切な役割分担に基づく官民パートナーシップのもと、公共施設等の整備及び当該施設を利用する公共サービスの提供を選定された民間事業者任せ、市民に対して低廉かつ良質なサービスを提供することにある。

よって、今回のモニタリングでは、選定事業者による公共サービスの履行に関し、約定に従い適正かつ確実なサービスの提供の確保がなされているかどうかを確認する重要な手段であり、選定事業者の公共施設等の管理等の責任において、選定事業者により提供される公共サービスの水準を監視（測定・評価）するものである。

5 維持管理業務に関するモニタリング実施方法

南の拠点整備事業（B棟）契約書中「別紙5 モニタリング及びサービス対価の減額」に基づき、実施するものである。

南の拠点整備事業（B棟）契約書（平成 29 年 11 月 15 日締結）より抜粋

※ 甲：垂水市、乙：SPC

（甲のモニタリング）

第 50 条 甲は、維持管理期間中、本施設の維持管理状況について、本章第 5 節の規定及び別紙 5 に規定されるモニタリングを実施する。

（モニタリングの実施）

第 57 条 甲は、維持管理業務に関して、業務要求水準を満たすサービスが提供されていることを確認するために、自らの費用負担において、別紙 5 に規定するモニタリングを行うものとする。この場合において、モニタリングの項目については、各モニタリングの実施日までに甲が決定するものとする。

2 甲は、前項に定めるもののほか、維持管理期間中、乙にあらかじめ通知したうえで、維持管理業務について乙に対して説明を求め、又は本施設において乙の立会いのもとその維持管理業務の実施状況を確認することができるものとする。この場合において、乙は、当該説明及び確認の実施につき甲に対して可能な限りの協力を行うものとする。

3 前 2 項の規定によるモニタリングの結果、維持管理業務の実施状況が、業務要求水準を満たしていないことが判明したときは、甲は、別紙 5 に従い乙に対して相当の期間を定めてその是正を指導するものとし、乙は、該当する月間報告書において当該指導に対する対応状況を甲に報告しなければならない。

4 甲は、前 3 項の規定によるモニタリング及び是正指導の実施を理由として、乙が実施する維持管理業務の全部又は一部について、何らの責任を負担するものではない。

5 甲は、必要に応じ、本施設の利用者等へのヒアリングを行うことができるものとする。

（サービス対価の減額）

第 60 条 甲は、第 57 条第 3 項の規定による是正の指導を行った後、甲が提示する是正期間を経過しても当該指導の対象となった事項が改善されないときは、是正の指導を繰り返すとともに、乙に対して支払うサービス対価のうちサービス対価 B の額を別紙 5 に定める方法により減額するものとする。

2 甲は、第 57 条のモニタリングにより業務の実施が確認できた期間の維持管理業務の対価を支払うものとする。支払対象期間に乙が業務を実施した期間が 6 箇月に満たないときは、日割り計算により支払うものとする。

3 前項の規定は、甲の責めに帰すべき事由により乙が維持管理業務の全部又は一部の履行ができなかったことによる損害賠償の請求を妨げない。

別紙5 モニタリング及びサービス対価の減額

1. モニタリングの実施目的

市は、本施設の維持管理業務開始後、事業者が契約書、業務要求水準書、募集要項及び事業者提案等に基づき、本施設の維持管理業務を適切に実施していることを確認するため、モニタリングを行う。

2. モニタリングの実施方法

(1) 事業者からの業務報告書の提出

事業者は、業務要求水準書に基づき、維持管理業務の履行結果を正確に記載した業務日誌、業務月報、半期報告書及び年間総括書を、業務報告書として作成する。

業務報告書に記載する具体的な項目及び内容は、本事業契約成立後に事業者が作成し、市に対して提出する維持管理業務計画書に基づき、市との協議の上決定する。

- 1) 事業者は業務日報を作成し、市に原則としてその日毎に提出する。事業者は維持管理期間中、業務日報を常時閲覧できるように保管、管理しなくてはならない。
- 2) 事業者は、維持管理期間中、業務月報を、当月分につき、原則として翌月の5日（ただし、該当日が閉庁日の場合には直後の開庁日とする。）までに、市に提出する。
- 3) 事業者は、維持管理期間中、毎年4月1日から9月30日までの期間についての半期報告書を、原則として毎年10月5日（ただし、該当日が閉庁日の場合には直後の開庁日とする。）までに、市に対して提出する。
- 4) 事業者は、各事業年度終了後、当該事業年度にかかる維持管理業務に関する年間総括書を、原則として毎年3月31日（ただし、該当日が閉庁日の場合には直後の開庁日とする。）までに、市に対して提出する。

(2) 定期モニタリング

市は、月1回、定期モニタリングを行う。

定期モニタリングは、事業者が作成し提出した業務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チェックする。

なお、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。

(3) 日常モニタリング

市は、事業者から毎日提出される日報を確認するほか、日常モニタリングの一貫として、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うものとする。

(4) 随時モニタリング

市は、維持管理期間中、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、本施設の維持管理について事業者の説明を求め、または本施設内において、その維持管理状況を事業者及び受託者等の立会いの上確認することができる。

なお、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。

(5) 利用者ヒアリング等

市は、必要に応じて、本施設について利用者等へのヒアリング等を行うことができる。

3. 維持管理業務が要求水準を満たしていない場合の措置

① 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、対象業務に対応するサービス対価Bの減額及び下記4.の「改善要求」を行う。

② 維持管理期間を通じ、維持管理業務において2回の減額措置及び下記4.の「改善要求」を経た後、さらに要求水準を満たしていない状況（減額ポイントの発生）があった場合、市は、事業者と協議の上、受託者等を変更させることがある。

なお、サービス対価Bの支払対象期間の途中に受託者等を変更しても、期間中の減額ポイントが、減額の行われる基準に達した場合には、この期間も減額措置を行う。

③ 受託者等の変更後も対象業務の改善が認められず、サービス対価Bの支払の減額措置が行われる場合、又は受託者等の変更に応じない場合は、市は6ヶ月以内に契約を解除することができる。

なお、サービス対価Bの支払対象期間のうち、受託者等が変更した後の期間のみで減額が行われる基準に達した場合も、市は、契約を解除することができる。

4. 改善要求

市は、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、事業者に改善要求を行う。

事業者は、市からの改善要求に基づき、直ちに要求水準を満たしていない状態を一定期間内に改善・復旧することを内容とする改善計画書を作成し、市に提出する。

市は、事業者の提出した改善計画書について、要求水準を満たしていない状態の改善・復旧が一定期間内にできる内容であると認めた場合には、直ちにこれを承認する。

なお、市は承認にあたって、改善計画書の変更を求めることがある。

事業者が改善計画書に示された一定期間内に業務の改善・復旧を実現することができなかった場合、市は再度、改善要求を行い、また減額ポイントを加算し、事業者は改善計画書を再度提出する。再提出された改善計画書に示された一定期間内に業務の改善・復旧を実現することができなかった場合は、市は、事業者と協議の上、受託者等を変更させることがある。

なお、サービス対価Bの支払対象期間の途中に受託者等を変更しても、期間中の減額ポイントが、減額の行われる基準に達した場合には、この期間も減額措置を行う。

5. 減額の方法

(1) 減額の対象となる事態

市は、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、事業者に改善要求を行うと同時に減額ポイントを加算する。

減額ポイントの加算の後、6ヶ月分の減額ポイントが一定値に達した場合には、維持管理業務にかかるサービス対価B（6ヶ月分）の減額を行う。

維持管理業務が要求水準を満たしていない場合とは、以下に示す①または②の状態と同等の事態をいう。

- 1) 本施設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
- 2) 本施設利用者が本施設を利用し、明らかに利便性を欠く場合

各業務について、1) の状態とは以下のとおりとする。

業務		重大な支障がある場合の例
共通		<ul style="list-style-type: none"> ・ 故意に市との連絡を行わない (長期にわたる連絡不通等) ・ 市からの指導・指示に従わない ・ 有資格者の未配置 ・ 業務計画書や業務報告書への虚偽記載
維持管理業務	建築物保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期点検の未実施 ・ 安全措置の不備による災害・事故等の発生 ・ 修繕業務の未実施
	建築設備保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期点検の未実施 ・ 停電、断水等の放置 ・ 設備使用不可の放置 ・ 安全措置の不備による災害・事故等の発生
	清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 衛生的な環境を維持できていない ・ 著しく景観を損ねている

なお、2) の状態についての判断基準は、維持管理業務開始までに市が設定するものとする。

(2) 要求水準未達成の場合の措置

1) ペナルティポイントの付与

モニタリングの結果、要求水準未達成が確認された場合、その未達成の度合に応じて、以下のとおり、ペナルティポイントを付与する。

市は、当該月のモニタリング等が終了し、ペナルティポイントがある場合には、

事業者へ書面によりペナルティポイントを通知する。

事態	ペナルティポイント
施設利用者が施設を利用する上で明らかに重大な支障がある場合	各項目につき 10 ポイント
施設利用者が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	① 指摘された項目について速やかに改善された場合 ⇒ 0 ポイント
	② 指摘された項目について改善されるまでに時間がかかった場合 ⇒ 1 項目につき 1 ポイント
	③ 1 ヶ月間に、同種の項目について再度指摘された場合 ⇒ 1 ポイント

2) サービス対価Bの減額

サービス対価Bの支払いに際しては、当該6ヶ月の維持管理業務に係るペナルティポイントの合計を計算し、下表にしたがってサービス対価Bの減額割合を市は、事業者へ書面により通知する。

【減額割合】

当該6ヶ月のペナルティポイント合計	維持管理業務の対価の減額割合
100 ポイント以上	100%減額
50～99 ポイント	1 ポイントにつき 0.9%減額 (45%～89.1%の減額)
30～49 ポイント	1 ポイントにつき 0.6%減額 (18%～29.4%の減額)
10～29 ポイント	1 ポイントにつき 0.3%減額 (3%～8.7%の減額)
0～9 ポイント	0% (減額なし)