

本文書は事業提案に基づき、基本  
協定締結後に市と落札者協議の  
うえ、決定する。

## 多目的屋内施設及び豊橋公園東側エリア

### 整備・運営事業

### モニタリング基本計画（案）

令和5年10月

豊橋市

## 目 次

<b>第1章 総則</b> .....	<b>2</b>
1 はじめに .....	2
2 モニタリングの概要 .....	2
(1) モニタリングの基本的な考え方 .....	2
(2) モニタリング対象範囲 .....	2
(3) 実施体制 .....	3
(4) 会議体の設置 .....	3
(5) 第三者機関の設置 .....	3
(6) モニタリング実施計画書 .....	3
(7) モニタリング実施計画書の変更 .....	4
(8) モニタリング方法 .....	4
(9) モニタリングの費用負担 .....	4
(10) 改善要求措置の基本的な考え方 .....	5
<b>第2章 各業務における提出書類</b> .....	<b>6</b>
1 統括管理業務 .....	6
(1) 確認方法 .....	6
(2) 提出書類 .....	6
2 設計・建設業務 .....	6
(1) 確認方法 .....	6
(2) 提出書類 .....	7
3 運營業務 .....	8
(1) 確認方法 .....	8
(2) 提出書類 .....	8
4 維持管理業務 .....	9
(1) 確認方法 .....	9
(2) 提出書類 .....	9
<b>第3章 要求水準未達等の場合の措置</b> .....	<b>10</b>
1 業務改善 .....	10
(1) 改善レベルの認定 .....	10
(2) 注意 .....	11
(3) 改善指導 .....	11
(4) 改善勧告 .....	11
(5) 特定事業契約等の解除 .....	11
2 サービス購入料の減額等の措置 .....	11
(1) ペナルティポイントのサービス購入料減額への反映 .....	11
3 サービス購入料の返還（違約金） .....	12

## 第1章 総則

### 1 はじめに

本モニタリング基本計画（案）（以下「本計画」という。）は、本事業の履行に関し、事業者が行った業務内容が事業期間を通じて適正かつ確実に履行されていることを確認するため、要求水準の充足状況や監視方法など市の基本的な考え方を示すものである。

### 2 モニタリングの概要

#### （1）モニタリングの基本的な考え方

本事業が事業期間を通じて適正かつ確実に遂行されるよう、各業務において行う自主的なセルフモニタリングに加え、統括管理業務において各業務のモニタリングを実施し、要求水準書、事業提案書、特定事業契約書及び業務計画書（以下「要求水準書等」という。）の充足とサービスの向上に取り組む。

統括管理業務が行う事業全般のモニタリング結果に基づき、市が要求水準書等の達成状況等について実績評価を行い、その実績評価については市が第三者機関に報告し、第三者機関がアドバイス・勧告等を行うことを想定している。

なお、モニタリングの結果等に関する情報については、市及び事業者で共有し、課題の解決・改善に向けた協議を行い、本事業の適正かつ確実な遂行とサービスの向上を図るものとする。

#### （2）モニタリング対象範囲

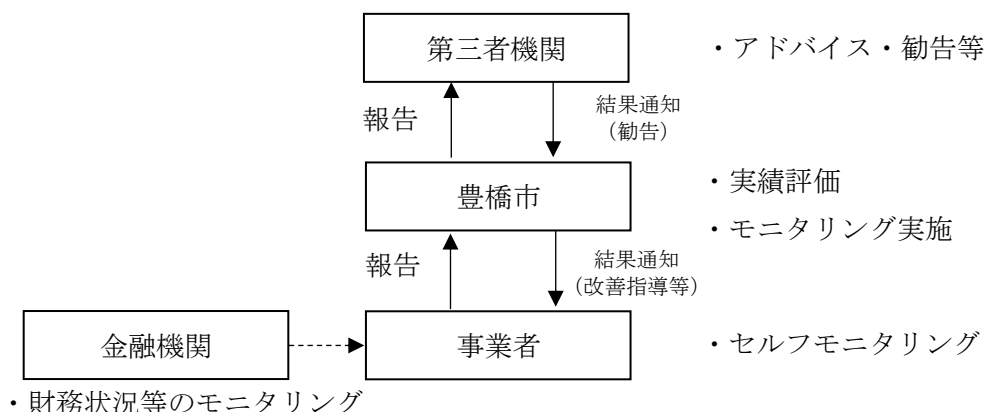
モニタリング対象業務は、以下のとおりとする。

- ア 統括管理業務
- イ 設計・建設業務
  - （ア）設計業務
  - （イ）建設業務
  - （ウ）解体・撤去業務
  - （エ）工事監理業務
- ウ 運營業務
  - （ア）開業準備業務
  - （イ）運営実施業務
- エ 維持管理業務

なお、自主事業については、モニタリングの対象とはしないが、自主事業を含めた事業全体の決算については報告を求める。

### (3) 実施体制

本事業におけるモニタリング体制は、以下のとおりを想定し、その他、事業者に融資している金融機関が事業者の財務状況等のモニタリングを実施することも想定している。



### (4) 会議体の設置

特定事業契約書第22条の規定に基づき、本事業全般についての連絡調整及び協議を行うとともに、モニタリングに関する市及び事業者の情報共有等を行う場として事業連絡会議を設置する。

事業連絡会議の構成や開催頻度等の詳細については、市及び事業者において協議のうえ、決定するが、定期的に会議を開催することにより、情報共有や課題の早期解決にも繋がるため、事業連絡会議は、原則、月1回以上の開催とし、また市の求めに応じて随時報告を行うものとする。

なお、事業連絡会議の運営は統括管理業務担当者が行う。

### (5) 第三者機関の設置

複数の有識者により構成する「第三者機関」を設置し、客観的な立場から本事業並びに市が実施するモニタリングに対するアドバイス及び勧告等を行うことを想定している。

### (6) モニタリング実施計画書

事業者は、特定事業契約の締結後、速やかに次の項目を記載したモニタリング実施計画書の案を作成し、市と協議のうえ、モニタリング実施計画書を策定するものとする。

- ・モニタリングを実施する時期
- ・モニタリングする内容（評価する基準を含む）
- ・モニタリングを実施する体制
- ・モニタリングの方法
- ・モニタリングの実施に係る書類

なお、特定事業契約締結後速やかにモニタリングの詳細を定められない業務に関しては、事業者が当該業務着手前に当該業務に関する業務計画書の提出に合わせて、モニタリング実施計画書に追加するものとする。

#### (7) モニタリング実施計画書の変更

モニタリング実施計画書は、要求水準書等の変更が発生した場合にはその内容を変更する。また、市と事業者の協議により、本事業の適正かつ確実な遂行とサービス向上のため、適宜見直しを図り、必要に応じて、変更することができる。

#### (8) モニタリング方法

モニタリングは以下の方法で実施する。

- ・ 統括管理業務担当者は、モニタリング実施計画書の案を作成し、市と協議のうえ、モニタリング実施計画書を定める。
- ・ 各業務担当者は、モニタリング実施計画書に基づき、自らの業務の進捗状況や要求水準書等の達成状況等をセルフモニタリングし、統括管理業務担当者がセルフモニタリング結果を確認する。
- ・ 運営業務においては、主催者・来館者等から利用者満足度の調査を行うものとする。調査方法に関する詳細については、市と事業者が協議のうえ決定する。また、まちなかの商店街やスポーツ関係者からの意見を調査するものとする。
- ・ 統括管理業務担当者は、要求水準書等及び本書に定める書類を所定の時期までに市に提出するとともに、適宜、事業連絡会議で市に確認状況を報告する。ただし、重大な事象が発生した場合、施設利用者等からの苦情や業務不履行があった場合又は本事業の対象となる施設等で不具合が発生した場合には、直ちに市に報告する。
- ・ 市は、統括管理業務担当者からの報告に基づき、事業者の業務の進捗状況や要求水準書等の達成状況等を確認する。
- ・ 事業者は、市による実績評価を踏まえ、課題の抽出を行い、各業務への反映を行う。
- ・ 市による実績評価は、書類と事業連絡会議における報告の確認を基本とし、必要に応じて実地における確認を行う。
- ・ 市は、実績評価の結果を第三者機関へ報告し、アドバイス・勧告等を受ける。
- ・ 市が業務報告書等の内容を公表する際は、企業ノウハウの保護の観点から配慮を行うものとする。
- ・ その他、随時必要に応じて、市は施設の現場調査を行うものとする。

#### (9) モニタリングの費用負担

モニタリングに要する費用は、市及び事業者各々に発生した費用を各々が負担する。

#### (10) 改善要求措置の基本的な考え方

市はモニタリングの実績評価をした結果、事業者の責めに帰す事由により、業務の進捗状況が要求水準書等に達していない、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、改善指導・勧告、違約金の請求、サービス購入料の減額、制裁金の請求、業務委託先の変更、特定事業契約の解除等の措置を講ずる。

## 第2章 各業務における提出書類

### 1 統括管理業務

#### (1) 確認方法

##### ア 書類による確認

事業者は、統括管理業務の履行に伴って作成する各種提出書類をそれぞれの提出時期までに市に提出し、市は、要求水準書等の達成状況の確認を行う。

##### イ 会議による確認

事業者は、事業連絡会議において、自らの業務の進捗状況、要求水準書等の達成状況及びモニタリングによる確認状況等について、定期的に報告し、市は、要求水準書等の達成状況の確認を行う。

##### ウ その他の確認

特定事業契約書第128条に従い、事業者が金融機関から融資を受けて、市が当該金融機関と直接協定を締結した場合、市は、当該金融機関と協力して事業者の財務状況等を確認する。

#### (2) 提出書類

統括管理業務に係る提出書類は以下のとおりとする。

提出書類	提出時期 (変更があった場合は変更後速やかに)
定款・株主名簿の写し	特別目的会社設立後速やかに
出資比率がわかる資料の写し	特別目的会社設立後速やかに
統括管理責任者届	特定事業契約締結後速やかに
実施体制図	特定事業契約締結後速やかに
本事業全体スケジュール	特定事業契約締結後速やかに
モニタリング実施計画書	特定事業契約締結後速やかに
業務計画書	特定事業契約締結後速やかに
中間決算報告書	中間決算日から2か月以内
年度管理開始計画書	年度業務開始1か月前までに
年度管理終了報告書	年度業務終了後3か月以内
業務完了報告書	事業完了後3か月以内

### 2 設計・建設業務

#### (1) 確認方法

##### ア 書類による確認

事業者は、設計・建設業務の履行に伴って作成する各種提出書類をそれぞれの提出時期までに市に提出し、市は、要求水準書等の達成状況の確認を行う。

### イ 会議による確認

事業者は、事業連絡会議において、自らの業務の進捗状況、要求水準書等の達成状況及びモニタリングによる確認状況等について、定期的に報告し、市は、要求水準書等の達成状況の確認を行う。

### ウ 現地による確認

市は、必要に応じて現地調査を行い、要求水準書等の達成状況の確認を行う。

## (2) 提出書類

設計・建設業務に係る提出書類は以下のとおりとし、各書類の内容については、市と事業者協議のうえ決定する。なお、提出は統括管理責任者からの提出とする。

区分	提出書類	提出時期
設計	業務計画書（調査・設計業務計画書）	業務開始前速やかに
	要求水準書等確認計画書	業務開始前速やかに
	要求水準書等確認報告書（解体・撤去）	設計完了後速やかに
	要求水準書等確認報告書（基本設計）	基本設計完了後速やかに
	要求水準書等確認報告書（実施設計）	実施設計完了後速やかに
	業務完了報告書	業務完了後速やかに
	要求水準書（別紙 18, 19）に定める設計業務の成果物	業務完了後 3 か月以内
解体・撤去	業務計画書（解体工事施工計画書）	業務開始 1 か月前までに
	年度業務開始計画書	年度業務開始 1 か月前までに
	月次業務報告書	事業連絡会議開催日
	年度業務終了報告書	年度業務終了後 1 か月以内
	業務完了報告書	業務完了後速やかに
	要求水準書（別紙 20）に定める解体・撤去業務の成果物	業務完了後 3 か月以内
建設	業務計画書（施工計画書）	業務開始 1 か月前までに
	年度業務開始計画書	年度業務開始 1 か月前までに
	月次業務報告書	事業連絡会議開催日
	年度業務終了報告書	年度業務終了後 1 か月以内
	業務完了報告書	業務完了後速やかに
	中間検査実施計画書	中間検査実施 3 週間前までに
	中間検査実施報告書	中間検査実施後速やかに
	中長期修繕計画書	維持管理業務開始 1 か月前までに
	備品台帳	維持管理業務開始 1 か月前までに



	要求水準書（別紙 20）に定める建設業務の成果物	業務完了後 3 か月以内
工事 監理	業務計画書（工事監理計画書）	業務開始 1 か月前までに
	年度業務開始計画書	年度業務開始 1 か月前までに
	月次業務報告書	事業連絡会議開催日
	年度業務終了報告書	年度業務終了後 1 か月以内
	業務完了報告書	業務完了後速やかに

### 3 運營業務

#### (1) 確認方法

##### ア 書類による確認

事業者は、運營業務の履行に伴って作成する各種提出書類をそれぞれの提出時期までに市に提出し、市は、要求水準書等の達成状況の確認を行う。

##### イ 会議による確認

事業者は、事業連絡会議において、自らの業務の進捗状況、要求水準書等の達成状況及びモニタリングによる確認状況等について、定期的に報告し、市は、要求水準書等の達成状況の確認を行う。

##### ウ 現地による確認

市は、必要に応じて現地調査を行い、要求水準書等の達成状況の確認を行う。

#### (2) 提出書類

運營業務に係る提出書類は以下のとおりとし、各書類の内容については、市と事業者協議のうえ決定する。なお、提出は統括管理責任者からの提出とする。

区分	提出書類	提出時期
開業準備	業務計画書	業務開始前速やかに
	年度業務開始計画書	年度業務開始 1 か月前までに
	月次業務報告書	事業連絡会議開催日
	年度業務終了報告書	年度業務終了後 1 か月以内
	業務完了報告書	業務完了後速やかに
運営実施	業務計画書（施工計画書）	業務開始 1 か月前までに
	年度業務開始計画書	年度業務開始 1 か月前までに
	月次業務報告書	事業連絡会議開催日
	年度業務終了報告書	年度業務終了後 1 か月以内
	引継業務報告書	市及び市が指定する者と協議のうえ決定
	業務完了報告書	業務完了後速やかに

## 4 維持管理業務

### (1) 確認方法

#### ア 書類による確認

事業者は、維持管理業務の履行に伴って作成する各種提出書類をそれぞれの提出時期までに市に提出し、市は、要求水準書等の達成状況の確認を行う。

なお、日常の事業報告書を作成し適切に保管し、市の要請に応じて提出すること。

#### イ 会議による確認

事業者は、事業連絡会議において、自らの業務の進捗状況、要求水準書等の達成状況及びモニタリングによる確認状況等について、定期的に報告し、市は、要求水準書等の達成状況の確認を行う。

#### ウ 現地による確認

市は、必要に応じて現地調査を行い、要求水準書等の達成状況の確認を行う。

### (2) 提出書類

維持管理業務に係る提出書類は以下のとおりとし、各書類の内容については、市と事業者協議のうえ決定する。なお、提出は統括管理責任者からの提出とする。

提出書類	提出時期
業務計画書	業務開始前速やかに
建築物台帳	業務開始1か月前までに
設備台帳	業務開始1か月前までに
年度業務開始計画書	年度業務開始1か月前までに
日常の業務報告書（日報）	市の要請に応じて速やかに
月次業務報告書	事業連絡会議開催日
年度業務終了報告書	年度業務終了後1か月以内
引継業務報告書	市及び市が指定する者と協議のうえ決定
業務完了報告書	業務完了後3か月以内

### 第3章 要求水準未達等の場合の措置

#### 1 業務改善

##### (1) 改善レベルの認定

サービス購入料の減額等の措置については、業務実施の状況により判断する。なお、減額の対象は、統括管理業務、運營業務、維持管理業務に係るサービス購入料（特定事業契約書 別紙1（契約金額の内訳）に記載のサービス購入料C、D、E）とする。市は、業務実施の状況が要求水準書等の未達と判断される事象が発生した場合には、以下に示す基準により、改善レベルの認定を行い、事業者に通知する。

レベル1：施設の維持管理・運営に軽微な支障がある場合等

レベル2：施設の維持管理・運営に重大な支障がある場合等

レベル3：人命に関わる場合、周辺環境に重大な悪影響を及ぼす場合、重大な法令違反、虚偽の報告を行った場合等

レベル	事象例
レベル1	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 施設の利用者の利用に軽微な影響を及ぼしている場合</li><li>・ 業務報告の不備</li><li>・ 重大な支障はないが、必要な設備の保守管理業務等の未実施</li><li>・ 整備不良や故障等による施設や設備の短期間の停止</li><li>・ 提出書類を期限までに提出しない場合</li><li>・ 各種計画書等の改善を必要に応じて行わない場合</li><li>・ 重要な連絡や報告の内容の不備</li><li>・ 提出された計画書や事業計画に従って業務が実施されていないと市が判断した場合</li></ul>
レベル2	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 各種計画書等に記載された作業の未実施</li><li>・ 整備不良や故障等による施設や設備の長期間の停止</li><li>・ 合理的な理由のない不具合等の放置</li><li>・ 頻発するトラブル等に対して必要な対策等を講じない場合</li><li>・ 長期にわたり連絡もしくは報告がない場合</li><li>・ レベル1に該当する場合で改善指導の手続きを経て、なお改善が認められないと市が判断した場合</li></ul>
レベル3	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 安全措置の不備等による人身事故の発生</li><li>・ 環境保全に関する規制基準の順守違反</li><li>・ 重大な法令違反、虚偽の報告を行った場合</li><li>・ レベル2に該当する場合で改善勧告の手続きを経て、なお改善が認められないと市が判断した場合</li></ul>

## (2) 注意

市は、要求水準書等に規定する水準及び仕様を満たしていないと判断される事象が発生するおそれがある場合、口頭又は、書面により事業者に対して当該業務の改善が図られるよう注意を行うものとする。事業者は、市から注意を受けた場合、速やかに改善対策を行うものとする。

## (3) 改善指導

市は、レベル1に相当する事象が発生した場合、事業者に対して書面による業務の改善指導を行う。

事業者は、市から改善指導を受けた場合、速やかに改善対策と改善期限について市と協議を行うとともに、改善対策、改善期限、再発防止策等を記載した業務改善計画書を市に提出し、市の承諾を得るものとする。

市は事業者からの改善完了の通知又は改善期限の到来後、随時モニタリングを行い、改善が行われたかどうかを確認する。

## (4) 改善勧告

市は、レベル2に相当する事象が発生した場合、または、改善指導後に業務改善計画書に沿った期間・内容での改善が認められないと判断した場合、事業者に対して書面による改善勧告を行う。

なお、改善勧告における業務改善計画書に沿った期間・内容による改善が認められないと市が判断した場合、市は当該業務を担当している業務担当企業を変更することを事業者に請求することができ、事業者はこれに従うものとする。

## (5) 特定事業契約等の解除

市は、レベル3に相当する事象が発生した場合、または、業務担当企業の変更後も、要求水準書等に規定する水準及び仕様を満たしていない状況となった場合、市は、特定事業契約において当該状況が発生した業務または事業に係る部分（運營業務、維持管理業務）を解除することができる。

なお、事業者の事由により、要求水準書等で示す事業目的が達成できなかった場合は、その内容によっては契約解除の対象とする。

## 2 サービス購入料の減額等の措置

### (1) ペナルティポイントのサービス購入料減額への反映

市は、事業者に対して改善指導等を行った後、改善期間を経過しても当該改善の対象となった状況が改善されない場合は、減額ポイントを計上する。

レベル	ペナルティポイント
レベル1	事象発生ごとに1ポイント
レベル2	事象発生ごとに5ポイント
レベル3	事象発生ごとに100ポイント

各年度（1年間）での累積ペナルティポイントが一定値を超える場合、累積ペナルティポイントに応じて、サービス購入料の減額等の措置を行うこととする。減額金額は、当該年におけるサービス購入料C、D、Eに対して、下表のとおりとする。

なお、ペナルティポイントの算定及びそれに応じた減額等の措置は当該年度で行うもの（第4四半期の支払いにおいて減額）とし、翌年度にペナルティポイントは持ち越さない。また、市は、減額後のサービス購入料の支払いについては、業務の要求水準書等の達成状況が確認されるまで留保することができる。

累積ペナルティポイント	減額措置内容
5以下	減額措置を行わない
5超	当該年度のサービス購入料 × 0.02% × ペナルティポイント数 (サービス購入料C、D、E)

### 3 サービス購入料の返還（違約金）

サービス購入料支払後に、業務報告書への虚偽の記載を含む、市への虚偽報告が判明し、当該虚偽報告がなければサービス購入料が減額される状態であった場合、事業者は、減額されるべきサービス購入料に相当する額を返還しなければならない。

この場合、当該減額されるべきサービス購入料を市が事業者を支払った日から、市に返還する日までの日数につき、政府契約の支払遅延防止等に関する法律第8条第1項の規定に基づき財務大臣が決定した割合（1年を365日とする日割計算とする。）で計算した額の違約金を付するものとする。