（事業契約書 別紙４）

業績等の監視及び改善要求措置要領

２０２３年５月３１日
２０２３年８月４日修正

町田市

１．基本的な考え方

（１）業績監視等の考え方

市は、事業者が実施する各業務について、確実に遂行し、かつ、要求水準を満たしていることを確認するため、業績監視を行う。

市は、業績監視の結果、事業者が実施する各業務のサービス水準が要求水準を満たしていないことが判明した場合、市は要求水準を満たすよう事業者に改善を求める。状況の改善が不可能な場合、あるいは事業者が改善勧告に従わない場合は、減額ポイントを計上し、サービス対価の減額を行う。その後も、市が求める是正が確認されない場合には、市は事業契約を解除することができる。

（２）業績監視実施計画書の作成

事業者は、事業契約の締結後、自らが作成する各業務の業務計画書に基づき、「業績監視実施計画書」の案を市の定める期間内に市に提出する。

市は、事業者と協議し、業績監視実施計画書を策定する。「業績監視実施計画書」には、業績監視の時期、内容、実施体制、手順、評価基準等を記載する。

（３）業績監視等の実施時期

市は、以下の各業務又は段階において業績監視等を実施する。

①設計・建設業務

②統括マネジメント業務・パークミュージアムマネジメント業務・開館準備業務・維持管理業務・運営業務

③事業期間終了時

（４）業績監視等の費用負担

業績監視等の実施に際し、市の実施に係る費用は市が負担し、事業者が自ら実施する業績監視及び報告書作成等に係る費用は、事業者が負担することとする。

２．設計・建設業務に係る業績監視等

（１）業績監視の方法

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セルフモニタリングを行うとともに、要求水準確認報告書、設計・建設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、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行い、市に報告を行う。

市は、事業者の報告に基づき業績監視を行うことを基本とし、事業者の提出する要求水準確認計画書、要求水準確認報告書、各種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。

①書類による確認

事業者は、要求水準書に定め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、要求水準の達成状況について確認を受ける。

市は、事業者が作成する要求水準確認報告書により達成状況の確認を行い、確認結果を事業者に通知する。

その他、市が必要と認める時は、市は、設計状況について説明や書類の提出を求め確認を行うことができる。

②実地における確認

要求水準を満たさないことが完成確認時点で発見することが困難である場合、又は発見でき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、施工品質の確保のために特に重要な場合等で、施工の各段階で市が必要と認めた場合には、市は、品質等について設計図若しくは要求水準確認計画書に従っているかどうか及び要求水準を満たしているかの確認を行う。なお、市は、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。

その他、市が必要と認める時は、市は、施工状況について実地における確認を行うことができる。

（２）要求水準を満たしていない場合の措置

市は、業績監視の結果、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

ア　改善計画書の確認

市は、設計・建設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、事業者に対し直ちに適切な是正措置を行うよう要求し、事業者に改善計画書の提出を求める。事業者

は定められた期間内に改善策、改善期限等を記載した改善計画書を市へ提出し、承諾を得る。

市は、事業者が提出した改善計画書の内容が、要求水準を満たしていない状態を改善・復旧することが可能なものであることが認められない場合には、改善計画書の変更、再提出を求めることができる。

イ　改善措置の確認

事業者は、市の承諾を得た改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、市に報告する。

市は、改善期限を過ぎた後も、改善・復旧を確認することができない場合には、再度、改善要求を行うことができる。

②契約解除

市は、上記イの再度の改善要求を行った後も、改善・復旧が確認できない場合には、事業契約を解除することができる。

３．統括マネジメント業務・パークミュージアムマネジメント業務・開館準備業務・維持管理業務・運営業務に係る業績監視等

（１）業績監視の方法

市と事業者は、それぞれ以下のセルフモニタリング、業績監視を実施する。

①事業者によるセルフモニタリング

種類	方法
セルフモニタリング	・事業者は、要求水準書に規定する内容、運営業務計画書、運営業務年間計画書及び市による業績監視との連携に十分配慮してセルフモニタリングの方法等を提案する。セルフモニタリングの内容は、提案内容に基づき、市と協議の上で設定する。 ・事業者は、市と協議の上、適時、利用者アンケートを実施し、その結果を評価する。 ・事業者は、要求水準の各項目に対応して、サービスが要求水準に合致しているか及び運営業務計画書、運営業務年間計画書に合致しているかを確認する基準を作成する。すべての基準は、合致しているか否かで判断できるよう設定する。 ・事業者は、基準ごとにセルフモニタリングを行う頻度及び方法を設定する。原則は、モニタリングは、年３回及び年度末に実施する。

②市による業績監視

種類	方法
定期業績監視	・市は、事業者が提出する月次及び年次報告書に基づき、定期業績監視を行う。 ・市は、事業者が提出した財務書類を受理した後に財務モニタリングを行い、事業者の財務状況を確認・評価する。 ・市は、定期業績監視として、事業者が作成し提出した月次報告書の内容を確認するとともに、施設を巡回し、事前の協議により定めた業績監視項目に従って、各業務の遂行状況を確認・評価する。 ・市及び事業者が出席する会議体を開催し、日常業績監視、定期業績監視の結果を報告するとともに、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。
随時業績監視	・市は、統括マネジメント業務、パークミュージアムマネジメント業務、開館準備業務、維持管理業務及び運営業務の期間中、必要性が認められる時（施設利用者等からのクレームがあった時や改善勧告を行った場合の確認時、及び、緊急時等）には、随時業績監視を実施する。 ・　随時業績監視においては、施設巡回、業務監視、事業者に対しての説明の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。
利用者満足度調査等	・　市は、事業者が実施した利用者アンケート等の結果を確認する。

（２）要求水準を満たしていない場合の措置

市は、業績監視の結果、各業務が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要求水準の未達の基準

要求水準を満たしていない場合とは、以下に示す状態と同等の事態のことをいう。

ア　本施設を利用することが可能な状態が確保されておらず、利用に重大な支障が生じる場合（以下「重大な事象」という。）。

イ　本施設を利用することが可能な状態は確保されているが、利用者にとって明らかに利便性を欠く場合及び要求水準の未達や事業契約の不適合が発生し、是正・復旧勧告しても改善がみられない場合（以下「重大な事象以外の事象」という。）。

業務区分	ア　重大な事象	イ　重大な事象以外の事象
共通	・ 故意に市との連絡を行わない ・ 市の指示に従わない ・ 業務の故意の放棄（水準未達の状態の長時間に渡る放置を含む。） ・ 本事業の各施設の全部又は事業の全部が利用できない ・ 不衛生状態の放置 ・ 個人情報の漏洩等	・ 利用者等への対応の不備 ・ 業務報告の不備 ・ 本事業の各施設の一部又は事業の一部が利用できない ・ 関係者への連絡の不備（利用者への不通知等）等
統括マネジメント業務、パークミュージアムマネジメント業務、開館準備業務、維持管理業務、運営業務	・ 業務の不履行等に起因して利用者等に重大な影響を及ぼす事態の発生 ・ 非常時又は災害時の建築設備の非稼動 ・ 警備業務の不備に起因して侵入者が起こした重大な人身事故・犯罪の発生等 ・料金徴収業務における虚偽の報告等	・ 業務の怠慢 ・料金徴収業務の不備（金額の不一致）等

②改善要求

ア　改善計画書の確認

市は、各業務のサービス水準が要求水準を満たしていないことが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、改善勧告を行い、事業者に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間内に改善策、改善期限等を記載した改善計画書を市へ提出し、市の承諾を得る。

市は、事業者が提出した改善計画書の内容が、要求水準を満たしていない状態を改善・復旧することが可能なものであることが認められない場合には、改善計画書の変更、再提出を求めることができる。

イ　改善措置の確認

事業者は、市の承諾を得た改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、市に報告する。

市は、改善期限を過ぎた後も、改善・復旧を確認することができない場合には、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

ア　減額の対象となる事態

市は、事業者が実施する業務が要求水準を満たしていないことを確認した場合には、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合算し、12 か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。

イ　減額ポイントの対象

減額については、統括マネジメント業務、パークミュージアムマネジメント業務、開館準備業務、維持管理業務及び運営業務の対価の合計額（光熱水費及び燃料費を除く）を対象に行うものとする。ただし、事業者の責めにより光熱水費及び燃料費が増加した場合は減額の対象とする場合がある。

ウ　減額ポイント

市は、日常業績監視、定期業績監視、随時業績監視及び利用者満足度調査等を経て、サービス対価の総額に対する当月の減額ポイントを確定させる。減額ポイントについては次のとおりとする。

事態	減額ポイント
本事業の各施設を利用することが可能な状態がされておらず、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 ・個人情報の漏洩に関する事象 各項目につき100ポイント
	・上記以外の事象 各項目につき20ポイント
本事業の各施設を利用することが可能な状態は確保されているが、利用者にとって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2ポイント

※項目とは業績監視実施計画書により決定されるモニタリング項目

エ　減額ポイントを計上しない場合

以下に該当する場合には、減額ポイントを計上しない。

事業者の責めによらない、やむをえない事象が原因であったと客観的に認めうる場合で、かつ客観的にみて迅速に的確な対応を施したにもかかわらず、減額の対象となる事態が生じた場合

オ　減額ポイントのサービス対価への反映

市は、業績監視が終了し、減額ポイントを計上する場合には、事業者に減額ポイントの数字を通知する。サービス対価の支払に際しては、12 か月分の減額ポイントを合算し、次表に従って、当該 12 か月分のサービス対価の総額に対し、該当する減額割合を乗じて減額を算定する。

市は、当該 12 か月間に累積した減額ポイントを、当該期間における事業者によるサービスの提供に対するサービス対価の支払いのみに適用するものとし、後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的に発生している場合には、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、必要に応じて、減額の対象となった事象について、市に対し説明を行うことができるほか、市は、必要に応じて、事業者に対し、減額の対象となった事象について説明を求めることができる。

事業者は、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。

12か月の減額ポイントの合計	サービス対価の減額割合
20ポイント以上	1ポイントにつき0.5%減額（50%上限）
20ポイント未満	0%（減額なし）

④実施体制の変更

市は、事業者に減額ポイントが計上される状態が、同一の原因による同一の事象において、四半期単位で３回継続し、改善要求にもかかわらず改善期間内に業務の改善・復旧を果たすことができなかった場合には、事業者との協議の上、最終の改善要求を行った日から起算して６か月以内に、実施体制の変更を行うことができる。

⑤契約解除

実施体制の変更後においても減額ポイントが計上される状態が継続した場合で、市が契約継続を希望しない場合には、市は事業契約を解除することができる。

また、事業者が上記④において実施体制の変更に応じない場合であって、かつ、業務の改善・復旧が確認されない場合においても、市は直ちに事業契約を解除することができる。

４．事業期間終了時に係る業績監視等

（１）業績監視の方法

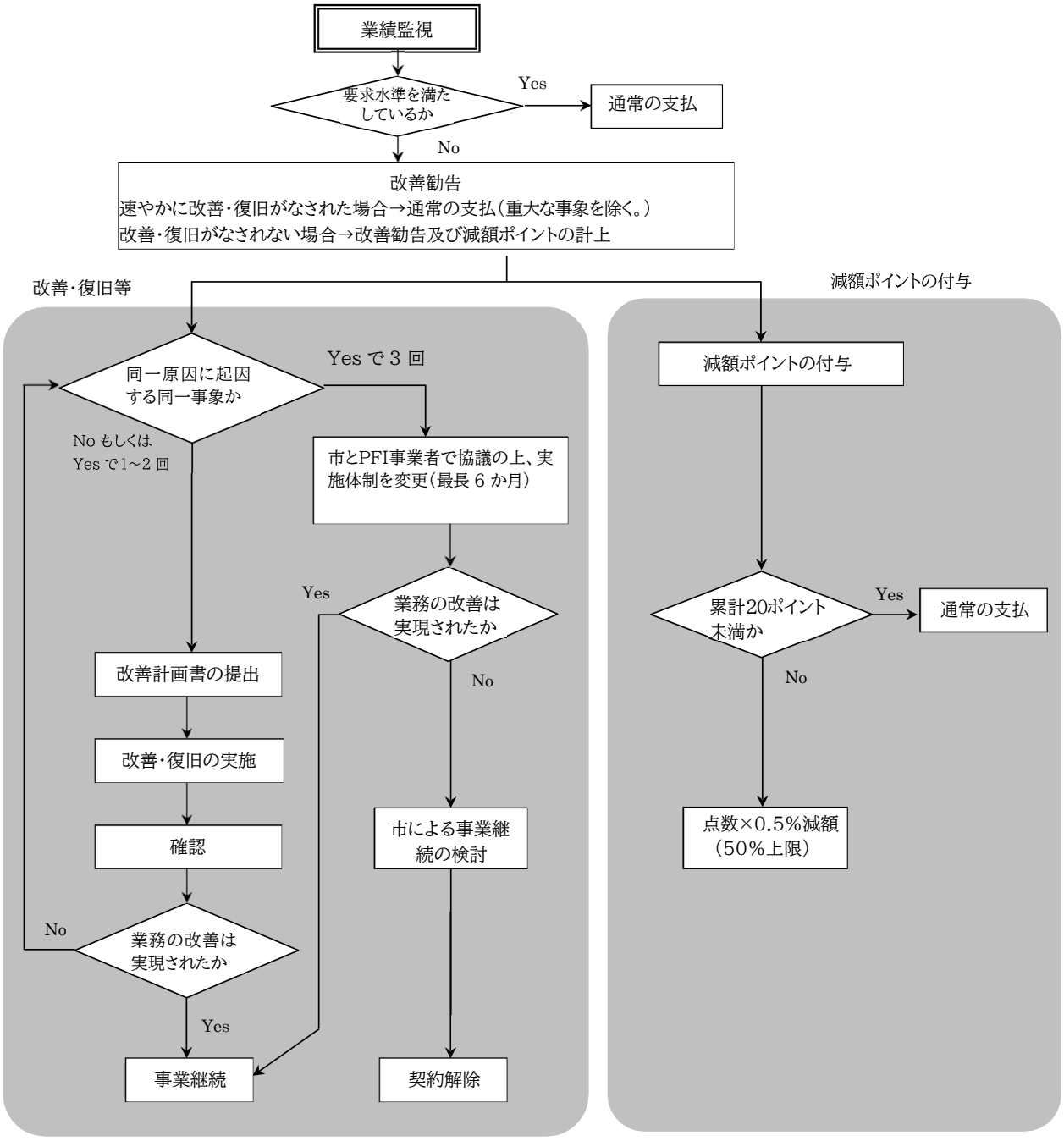
事業者は事業期間終了の 12 か月前までに、事業期間終了後の本事業の施設及び施設内の設備の修繕・更新の必要性について調査を行い、これを市に報告する。

市は、事業期間終了の 12 か月前から 6 か月前までに、要求水準書に規定された、事業期間終了時における要求水準が満たされているか否かを判断するために、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。

（２）要求水準を満たしていない場合の措置

市は、業績監視の結果、本事業の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ことが確認された場合には、事業者に対し直ちに適切な修繕措置を講じるよう求め、事業者は、速やかにかかる修繕を実施し市の確認を受ける。事業者がかかる修繕を行わなかった場合、及び、事業者の実施した修繕によって要求水準書等に定められた要求水準が満たされなかった場合には、市は、サービス対価の支払を留保することができるとともに、事業者は、市の請求により、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市に支払うこととする。

５．インセンティブの付与

市は、事業者の提案により事業に対し定量的、定性的な改善効果が認められた場合に、事業者の貢献度をサービス対価の評価に反映させるものとする。なお、当該インセンティブは、事業者が要求水準を満たしていない場合に受ける減額ポイントの累計を減じるものであり、事業者のサービス対価を増額するものではない。

■業績監視と要求水準未達の場合の措置に関するフロー