

長崎県動物愛護管理センター(仮称)整備事業
モニタリング及び
サービス購入料の減額手続等

令和 6 年 12 月 4 日

長崎県

目 次

第 1. モニタリングとサービス購入料の減額等の基本的考え方.....	1
1. 基本的考え方	1
2. モニタリング実施計画書の作成.....	1
3. 実施時期	1
4. 費用の負担	1
5. 通知.....	1
第 2. 施設整備に関するモニタリング	2
1. モニタリングの方法.....	2
2. 要求水準を満たしていない場合の措置	3
3. モニタリング体制	3
第 3. 維持管理・運營業務のモニタリング	4
1. モニタリング方法	4
2. 事業期間終了時のモニタリング	5
第 4. 維持管理・運營業務の要求水準未達成の場合の措置	6
1. 業務の是正についての措置.....	6
2. サービス購入料の減額措置	7
3. 契約の解除等	10

第1. モニタリングとサービス購入料の減額等の基本的考え方

1. 基本的考え方

選定事業者から県に提供されるサービスが、適正かつ確実に遂行され、常に要求水準書、事業契約書等及び提案書等に定められた内容(以下、「要求水準」という。)を達成しているか検証するために、県は、選定事業者の事業実施状況に係るモニタリングを実施する。

モニタリングの結果、選定事業者が提供するサービスが要求水準に達していない場合、県は、是正指導又は是正勧告(以下「是正指導等」という。)を行い、要求水準を達成するよう求める。

選定事業者が状況を改善することができない場合、あるいは、選定事業者が是正指導等に従わない場合、県は、事業契約(以下「本契約」という。)を解除することもある。

なお、モニタリングには県と選定事業者が各々の業務を相互にチェックする機能がある。したがって、ここでは県によるモニタリングについての概要を記すものであるが、選定事業者による県へのモニタリングの提案(セルフモニタリング)を妨げるものではない。

2. モニタリング実施計画書の作成

選定事業者は、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」の案を県の定める期間内に提出する。県は選定事業者と協議し、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。

3. 実施時期

県は次の時期に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・運営時
- (5)事業期間終了時

4. 費用の負担

県が実施するモニタリングに係る費用は、県が負担し、選定事業者が自ら実施するモニタリング及び報告書作成等に係る費用は、選定事業者の負担とする。

5. 通知

県は、モニタリングの実施後に、その評価結果を選定事業者に通知する。

第2. 施設整備に関するモニタリング

1. モニタリングの方法

(1) 設計業務時

1) 基本設計・実施設計

- ・選定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県に提出する。県はその内容について確認を行う。
- ・県は、選定事業者が提案内容、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。
- ・県は選定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

- ・県は、申請の内容が要求する性能及び選定事業者の提案内容に適合するものであ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

- ・選定事業者は、県と協議のうえ、工事の着手前に工期を明示した施工計画書等を作成し、県に提出する。県はその内容について確認を行う。県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ものであることの確認を行う。

2) 建設業務

- ・県は工事完成時には施工記録の確認を行う。
- ・県はいつでも選定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。
- ・県は必要に応じて、追加の資料の提出を求めることができる。
- ・県は選定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

- ・選定事業者は、工事監理の状況を「工事監理報告書」にて毎月県に定期報告する。県はその内容について確認を行う。
- ・県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

- ・選定事業者は、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14日前までに県に書面で通知する。
- ・県は選定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。
- ・選定事業者は、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、結果を県に報告する。県はその内容について確認を行う。

2) 完成確認

- ・県は、選定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、選定事業者(工事請負人及び工事監理者を含む)の立会いのもと、選定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。
- ・県は、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、選定事業者に完成確認通知書を交付する。
- ・選定事業者は、機器・器具・整備備品等の取扱いに関する県への説明を、完成検査時の試運転とは別に実施する。

2. 要求水準を満たしていない場合の措置

県は、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

県は、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、選定事業者に直ちに適切な是正措置を行うよう改善要求し、選定事業者に業務改善計画書の提出を求める。選定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県へ提出し、承諾を得る。

なお、県は、選定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

選定事業者は、県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、県に報告する。

県は、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。

3) 契約の解除

県は、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。

3. モニタリング体制

モニタリング体制については、県が確認等を行う。

第3. 維持管理・運營業務のモニタリング

県は、施設の引渡し以降の「維持管理・運營業務」において、選定事業者が提供するサービスが要求水準を達成しているか確認する。

1. モニタリング方法

県と選定事業者は、選定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。

なお、モニタリング結果については、県のホームページ等で公表する。

表2 モニタリング方法(維持管理・運營業務)

種類	主な方法
日常モニタリング	<ul style="list-style-type: none">・選定事業者は、自らの責任により業務遂行状況について適切な方法でモニタリングする。・選定事業者は、モニタリング結果に基づき、日報を作成し、利用者等からの苦情等があった場合には県に報告する。選定事業者は、日報及び報告事項をとりまとめ、月例業務報告書、四半期業務報告書及び事業報告書(以下「業務報告書等」という。)として県に提出する。・業務報告書等に記載する具体的な項目及び内容は、本契約締結後に選定事業者が作成し、県との協議を経て決定する。
定期モニタリング	<ul style="list-style-type: none">・県は、選定事業者が作成し提出した業務報告書等の内容を確認する。また、必要と認めるときは施設を巡回し、選定事業者の業務遂行状況を確認し、評価する。・県及び選定事業者が出席する連絡調整会議を、原則、月に1回開催し、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。
随時モニタリング	<ul style="list-style-type: none">・県は業務遂行状況について選定事業者に詳細な説明を求めることができる。また、選定事業者の立会いの上、施設を巡回し、選定事業者の業務遂行状況を確認し評価することができる。・県は、是正指導等を行った業務について、業務水準の確認を行う。・県は、利用者等からの苦情について、選定事業者に対処状況の説明を求めることができ、必要に応じて選定事業者の苦情対応状況のモニタリングを実施する。

(1) 要求水準未達成の場合の措置

詳細は、「第4. 維持管理・運營業務の要求水準未達成の場合の措置」を参照すること。

(2) 日常モニタリング及び定期モニタリングの流れ

以下の流れにより日常モニタリング及び定期モニタリングを行う。

- ① 選定事業者は、独自のモニタリング体制を構築し、日常モニタリングを行い、日報、月例業務報告書、四半期業務報告書、事業報告書等を作成する。
- ② 選定事業者は、「月例業務報告書」については翌月 10 日開庁日までに、「四半期業務報告書」については当該四半期の最終月の翌月 10 日開庁日までに、「事業報告書」については当該年度の終了後 60 日までに県に提出する。「日報」については選定事業者において保管し、県の要請があった場合は速やかに提出しなければならない。
- ③ 県は、選定事業者から提出されるこれらの業務報告書の確認等を行い、必要に応じて是正指導等を行う。
- ④ 県は、各支払対象期間の最終月の月例業務報告書及び四半期業務報告書を受領後 14 日以内に、当該月のモニタリングの結果を通知すると同時に、3 か月分の減額ポイントの合計を計算し、選定事業者に支払額を通知する。

2. 事業期間終了時のモニタリング

県は、契約期間の終了時において、その後、自らが維持管理・運営業務を実施していくに当たり、施設の機能が要求水準を達成しているか確認する。

(1) モニタリングの対象及び方法

選定事業者は、事業期間終了の 1 年前に、選定事業者の立会いのもと、施設の劣化状況の点検を行う。点検の結果、施設の整備水準を満たさない部分(施設利用上の問題がない範囲において、事業期間中の経年劣化は水準未達としない。)について、県に報告の上、速やかに修繕等の工事を行う。工事を行った場合は、長期修繕計画を更新すること。

県は選定事業者に対し、事業終了時の 3 ヶ月前に事前に通知を行い、終了時のモニタリングを実施する。県は、要求水準書及び提案書等並びにこれらに基づく設計図書等の関係図書をもとに、施設の機能が要求水準を達成しているかどうかのモニタリングを行うものとし、原則として、要求水準書及び提案書等に記載されている全ての事項について行うこととする。

選定事業者は、事業期間終了の 1 か月前に、自らが行った施設の劣化状況点検結果と、結果に基づき実施した工事等に関する報告書及び最新の長期修繕計画を県に提出し確認を得ることとする。

県は、選定事業者から提出された書類及び施設を確認の上、書面にて維持管理業務完了の確認を通知する。

(2) 要求水準未達成の場合の措置

要求未達成の場合の措置は以下の流れによる。

- ① 県は、モニタリング後、その内容を選定事業者に通知し、要求水準を達成していないと判断した内容について必要な是正指導等を行う。
- ② 選定事業者は、是正指導等に従い必要な改善措置を実施し、定められた期限までに県の確認を受ける。
- ③ 改善の確認が得られない場合、県は、再度、是正指導等を行い、選定事業者はこれに対応する。
- ④ 事業終了時まで改善が確認されない場合、県は、自らが改善を行う場合に想定される適切な費用の限度で選定事業者に請求を行う。

第4. 維持管理・運營業務の要求水準未達成の場合の措置

1. 業務の是正についての措置

(1) 是正レベルの認定

県は、選定事業者の実施する「維持管理・運營業務」において、要求水準を達成していない場合に該当すると判断したときは、是正レベルの認定を行い、選定事業者に通知する。

是正レベルの基準は次のとおりである。詳細は表3に示す。

①是正レベル1:重大な事象

施設を利用する上で明らかに重大な支障がある状態

②是正レベル2:重大な事象以外の事象

①を除き、施設を利用することはできるが、明らかに利用者に向けた良質なサービス提供がなされていない状態

表3 事象の基準

レベル1:重大な事象	レベル2:重大な事象以外の事象
<ul style="list-style-type: none"> ・業務の故意による放棄 ・業務の未実施(法定・定期点検、日常・定期清掃の未実施含む) ・長期にわたる県への連絡不通等 ・業務従事者等名簿等への虚偽の記載、又は事前の承認を得ない変更 ・業務報告書への虚偽の記載 ・県からの指導・指示に従わない場合 ・故障等の状態の放置 ・安全措置の不備による人身事故の発生 ・災害時の未稼働(火災発生時、消防用設備の機能を果たさない事態の発生等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の怠慢(法定・定期点検、日常・定期清掃の不備含む) ・県の職員等への対応不備 ・業務報告の不備 ・関係者への連絡不備 ・譲渡 HP 等の管理不備 ・上記以外の要求水準の未達又は特定事業契約の違反

(2) 是正指導

事象がレベル2に該当する場合、県は、選定事業者に対して、係る業務の是正を行うよう是正指導を行う。選定事業者は、県から是正指導を受けた場合、速やかに是正対策と是正期限について県と協議を行い、是正対策と是正期限等を県に提示し、県の承諾を得る。

事象がレベル1に該当する場合、県は、直ちに是正勧告の措置を行う。

(3) 是正の確認

県は、選定事業者からの是正完了の通知または是正期限の到来を受け、随時のモニタリングを行い、是正が行われたかどうかを確認する。レベル2の事象において是正が認められない場合、是正勧告(1回目)の措置を行う。

(4) 是正勧告

事象がレベル1に該当する場合、またはレベル2に該当する場合で是正指導の手続きを経てなお是正が認められないと県が判断した場合、県は、速やかに係る業務の是正を行うよう1回目の是正勧告を選定事業者に対して書面により行う。選定事業者は、県から是正勧告を受けた場合、速やかに是正対策と是正期限について県と協議を行うとともに、是正対策と是正期限等を記載した「是正計画書」を県に提出し、県の承諾を得るものとする。

(5) 是正の確認

県は、選定事業者からの是正完了の通知または是正期限の到来を受け、随時のモニタリングを行い、是正計画書に沿った是正が行われたかどうかを確認する。

(6) 是正勧告(2回目)

上記(5)におけるモニタリングの結果、是正計画書に沿った期間・内容による是正が認められないと県が判断した場合、県は、2回目の是正勧告を選定事業者に対して書面により行うとともに、再度、是正計画書の提出請求、協議、承諾および随時のモニタリングによる是正確認の措置を行う。なお、2回目の是正勧告について、県が必要と判断したときは、その内容を公表することができる。

(7) サービス購入料の支払停止措置

上記(6)の手続きを経ても、是正計画書に沿った期間・内容による是正が認められないと県が判断した場合、県はサービス購入料の支払いを、是正が確認されるまで停止することができる。

(8) 維持管理・運営業務に当たる者の変更

県は、上記(6)の手続きを経ても2回目の是正計画書に沿った期間・内容による是正が認められないと判断した場合、業務に当たる者の変更を選定事業者に要求することができるものとする。

2. サービス購入料の減額措置

県は、選定事業者の実施する「維持管理・運営業務」において、要求水準を達成していない場合に該当すると判断したときは、選定事業者には是正指導等を行うと同時に減額ポイントを計上する。計上された四半期ごとの減額ポイントが一定値に達した場合には、サービス購入料の減額を行う。

(1) 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 やむを得ないと県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、かつ、事前に県に連絡があった場合
- ② 明らかに選定事業者の責めによらない原因により減額の対象となる事態が生じた場合

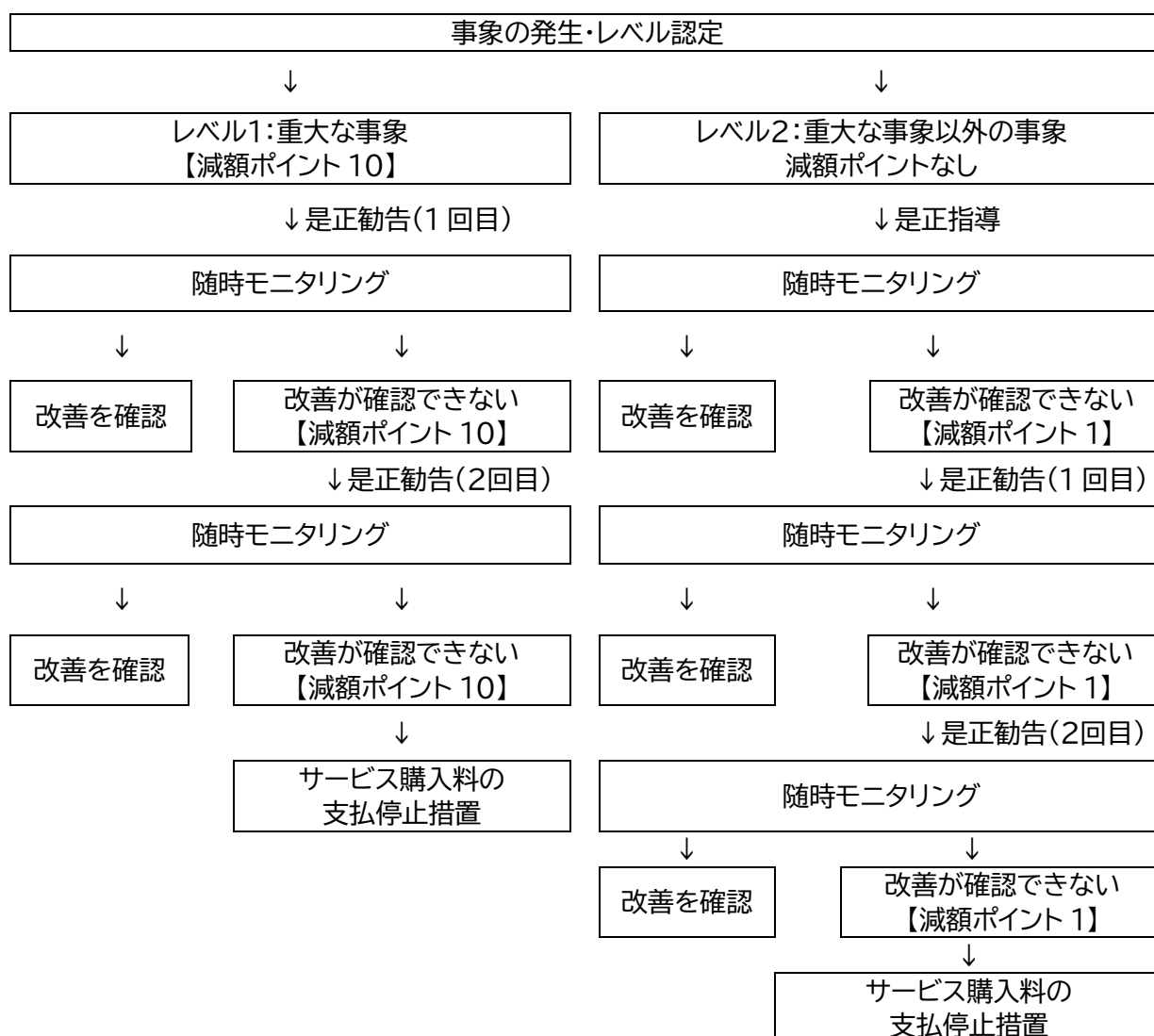
(2) 減額ポイントの計上

県は、モニタリングの結果、選定事業者の業務の内容が要求水準等を満たしていないと判断される事象が発生した場合、認定レベルに応じて、次の基準に従い減額ポイントを計上する。

表 4 減額ポイント

段階	内容	①重大な事象	②重大な事象以外の事象
レベル認定	事象の発生を県が確認し、認定した時点	10 ポイント	減額ポイントなし
是正指導後	是正指導に基づく是正が認められないと県が判断した時点	—	1 ポイント (各事象につき)
是正勧告後 (1 回目)	是正勧告(1回目)に基づく「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県が判断した時点	10 ポイント追加 (各事象につき)	1 ポイント (各事象につき)
是正勧告後 (2 回目)	是正勧告(2回目)に基づく「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県が判断した時点	10 ポイント追加 (各事象につき)	1 ポイント (各事象につき)
是正勧告 (反復)	前回の事象の発生を県が確認した時点の属する四半期の末日から1か年を経過しない間に同一の事象の発生を確認した時点	—	1 ポイント (各事象につき)

維持管理・運営業務の要求水準未達成の場合の措置の流れ



(3) 減額ポイントの通知および支払額への反映

1) 減額ポイントの通知

県は、モニタリング等により選定事業者の業務が要求水準を満たしていないと判断した場合、減額ポイントを付与し、選定事業者に減額ポイントを通知する。

レベル2の事象による四半期末の累積減額ポイント数が4以下で減額が行われなかった場合、当該減額ポイント数は翌四半期以降に繰り越す。ただし、減額ポイントが計上されなかった四半期が翌四半期から2期連続した場合は、繰越減額ポイントは0となる。なお、減額を行った累積減額ポイントは消滅する。

2) サービスの対価の支払額への反映

県は、四半期分の減額ポイントを計算し以下の計算式及び「表 5 減額ポイントに応じた減額割合の算定」に従って減額後のサービス購入料を定め、当該期間の支払額を選定事業者へ通知する。

なお、減額措置が決定した際に、すでに対象となる期間のサービス購入料の支払が行われている場合には、算定された減額分を次期のサービス購入料より差し引く。

3) 選定事業者の異議申し立て

選定事業者は、上記各通知について異議がある場合には、申し立てを行うことができる。

【計算式】

(減額ポイントに応じたサービス購入料) = (当該四半期のサービス購入料) × (1 - 減額割合)

表 5 減額ポイントに応じた減額割合の算定

四半期分減額ポイント合計	減額率の計算方法	減額割合
100 ポイント以上	100%	100%
5 ポイント以上 99 ポイント以下	5 ポイントを越えて、 1 ポイントを越えるごとに 1%減額	5%~99%
4 ポイント以下	減額なし	0%

3. 契約の解除等

県は、選定事業者が改善の指示に従わないときその他選定事業者による管理を継続することが適当でないと認めるとき(以下に掲げる場合を含むがこの限りではない。)は、特定事業契約を解除することができる。

- ① 「1.(7) サービス購入料の支払い停止措置」の措置を取った後も改善が認められない場合
- ② 「1. (8) 維持管理・運営業務に当たるものの変更」の要求後、30 日以内に何らの対応をおこなわない場合
- ③ 関係法令、条例、規則及び事業契約等に違反した場合
- ④ 経営状況の悪化等により業務を行うことが困難な場合
- ⑤ 長崎県建設工事暴力団対策要綱(平成 28 年告示 27 建企第 642 号)別表に掲げる措置要件のいずれかに該当すると認められた場合