

別紙4 業績監視要領

1. 基本的な考え方

県は、事業者から県に提供されるサービスが、常に業務要求水準書に定められた要求水準を達成されるようにするために、事業者の業務実施状況について業績監視を行う。業績監視の結果、事業者が提供するサービスが県の要求する要求水準に達していないことが確認された場合、県は、改善勧告、サービス対価の減額等の措置を講じ、要求水準を満たすサービスが提供されるよう求めることとする。

2. 設計・建設業務に係る業績監視

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、県に報告を行う。

県は、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、業務要求水準書「Ⅲ. 6」に定める各種提出書類をそれぞれの提出時期までに県に提出し、要求水準の達成状況について確認を受ける。

県は、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。

(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、施工の各段階で県が必要と認めた場合には、県は、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、県は、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、工事において県が必要と認める時は、県は、実地における確認を行う。

3. 開館準備業務、維持管理業務、運営業務に係る業績監視

県と事業者は、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	<ul style="list-style-type: none"> 事業者は、自らの業務遂行状況について適切な方法でセルフモニタリングを行う。 事業者は、業務日報を毎日作成する。 事業者は、業務日報を取りまとめ業務月報を毎月作成する。 事業者は、業務日報及び業務月報を取りまとめ四半期活動報告書を四半期毎に県に提出する。 事業者は、4.(1)にて定めるレベル2及びレベル3に該当する要求水準未達が発生した場合及び発生する恐れがある場合には県に直ちに報告する。

(2) 県による業績監視

種類	方法
定期業績監視	<ul style="list-style-type: none"> 県は、業績監視項目に従って定期的に各業務の遂行状況を確認・評価する。 県は、県及び事業者が出席する事業評価部会を月1回開催し、各業務の履行状況が要求水準を満たしているか確認・評価する。 なお、事業者は、事業評価部会において、要求水準未達と認められた業務について説明を行うことができる他、罰則の妥当性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。
随時業績監視	<ul style="list-style-type: none"> 県が必要と認める場合は、随時各業務の遂行状況を確認・評価する。 随時業績監視の結果、事業者が提供するサービスが要求水準を満たしていないと判断した場合には、県は改善勧告等の措置を講じる。 県は要求水準の未達を確認された事項について、回復の確認を行う。

4. 要求水準未達の場合の措置

(1) 要求水準未達のレベル別区分

要求水準未達のレベルは以下の通り区分される。各レベルに該当する具体的な事象については、事業契約締結後県と事業者とで協議することとする。

レベル	基本的な考え方
レベル3	<ul style="list-style-type: none"> 作品及び人命に関わる重大な事故 施設整備・運営に重大な影響を及ぼす事象 県への虚偽報告 法令違反 レベル2の要求水準未達発生後、事業者から改善計画が提出されない レベル2の要求水準未達発生後、事業者から改善計画に基づき改善策が

	実行されない
レベル 2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 作品及び人命に関わる事故 ・ 施設整備・運営に影響を及ぼす事象 ・ 要求水準未達の頻発 ・ レベル 1 の要求水準未達発生後、1 週間以内に同様の未達が発生 ・ レベル 1 の要求水準未達発生後、3 日以内に当該未達が改善されない ・ レベル 1 の要求水準未達発生後、1 ヶ月に同様の未達が更に 2 回発生
レベル 1	上記以外

(2) レベル別要求水準未達時の取り扱い

① レベル 1 の要求水準未達発生時

(ア) 業務日報への記載

事業者はレベル 1 の要求水準未達が発生したことを業務日報に記載し、3 日以内に当該未達事項の改善を行う。

(イ) 業務月報による報告

事業者は上記 (ア) にて作成した業務日報を取りまとめ、当該事象の発生した月の業務月報として県に報告する。

(ウ) 四半期活動報告書による報告

事業者は上記 (イ) にて作成した業務月報を四半期毎に取りまとめ、当該事象の発生した四半期の四半期活動報告書として県に報告する。県は事業者により提出された四半期活動報告書を基に、サービス対価の調整を検討し、毎年度末にサービス対価の調整を行うこととする。

② レベル 2 の要求水準未達発生時

(ア) 改善勧告

事業者は、レベル 2 の要求水準未達が発生したことを直ちに県に報告する。要求水準の未達を県が確認した後、県は事業者に対し改善勧告を行う。

(イ) 改善勧告の効果

県から事業者に対し改善勧告が行われると、以下の表に基づきサービス対価の減額もしくはその他措置が科される。なお、減額対象となるサービス対価は維持管理及び運営業務等に対する対価のみとする。

尚、毎年度改善勧告の累計数は精算されるものとする。

累計改善勧告回数	サービス対価の減額率	その他措置
1回	なし	なし
2回	0.5%	なし
3～10回	改善勧告1回につき0.5%減額率が加算	業務実施体制の変更
11～16回	改善勧告1回につき1%減額率が加算	業務実施体制の変更
17回～	なし	事業契約解除の検討

(ウ) 改善計画書の提出

事業者は、県から改善勧告を受けた場合、直ちに改善計画書を作成し、県に提出する。県は、事業者の提出した改善計画書について、要求水準未達の状態の改善・復旧ができる内容であると認めた場合には、これを承認する。なお、承認にあたって、県は、合理的な範囲で計画書の変更を求めることがある。

(エ) 改善・普及行為の実施

事業者は、県の承認を受けた改善計画書に基づき、直ちに改善・復旧行為を実施し、県に適宜報告する。県は、事業者からの改善・復旧の報告を受けた業務及び改善勧告を行った業務に対する随時業績監視を実施し、業務の質が改善されていることを確認する。

③ レベル3の要求水準未達発生時

(ア) 事業契約解除の検討もしくは業務実施体制の変更

事業者は、レベル3の要求水準未達が発生したことを直ちに県に報告する。要求水準未達が発生したことを県が確認した後、県は当該未達の発生要因に基づき以下の通り対処する。

要求水準未達の発生要因	県による対処
事業者による過失	・ 県は事業者に対し業務実施体制の変更（業務委託先の変更等）を求める。
事業者による故意または重過失	・ 県は事業契約解除の検討を始める。

なお、事業者による過失のため要求水準の未達が発生し、県が事業者に対し業務実施体制の変更を求めても業務実施体制が変更されないもしくは当該未達事項の改善が見られない場合は、県は事業契約の解除を検討するものとする。

5. インセンティブの付与

県は、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累計改善勧告回数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。