

ニセコひらふ地区シンボル空間整備運営事業
モニタリング及び改善要求措置要領

令和8年（2026年）5月

倶知安町

目 次

第1 基本的な考え方.....	1
1. モニタリングの考え方.....	1
(1) 基本的な考え方.....	1
(2) モニタリングの基本方針及び実施段階.....	1
(3) セルフモニタリング及び統括機能.....	1
(4) 本町によるモニタリング.....	1
(5) 要求水準未達時の措置.....	1
(6) その他の対応.....	2
2. モニタリングの実施計画等の作成.....	2
3. モニタリングの実施時期.....	2
4. モニタリング等の費用負担.....	3
第2 施設整備業務に係るモニタリング.....	4
1. モニタリングの方法.....	4
(1) 事業者によるセルフモニタリング.....	4
(2) 本町によるモニタリング.....	4
2. 要求水準を満たしていない場合の措置.....	5
(1) 改善要求等.....	5
第3 維持管理・運營業務等に係るモニタリング.....	6
1. モニタリングの方法.....	6
(1) 事業者によるセルフモニタリング.....	6
(2) 本町によるモニタリング.....	6
2. 要求水準を満たしていない場合の措置.....	7
(1) 要求水準の未達レベルの認定.....	7
(2) 改善要求等.....	7
(3) 減額ポイントの付与及びサービス対価の減額.....	7
(4) 統括管理業務に係る特則.....	8
(5) インセンティブの付与.....	8
第4 事業期間終了時に係るモニタリング.....	9
1. モニタリングの考え方.....	9
2. モニタリングの方法.....	9
3. 要求水準を満たしていない場合の措置.....	9
(1) サービス対価を伴う業務に係る措置.....	9
(2) サービス対価を伴わない業務に係る措置.....	9
4. 終了前検査及び事業終了時における提出書類.....	9

第1 基本的な考え方

1. モニタリングの考え方

(1) 基本的な考え方

モニタリングは、ニセコひらふ地区シンボル空間整備運営事業（以下「本事業」という。）を構成する各事業の特性に応じて、各事業主体及び本事業全体を統括する法人（以下「統括法人」という。）の経営管理の状況、各業務の実施状況及び業績を確認し、要求水準書に定めた事項が継続的に確保されていることを管理するために実施するものである。

本事業は、PFI 事業として実施する①観光地域交流・交通拠点複合施設整備運営事業（以下「特定事業」という。）、特定事業の付帯事業として民間事業者が実施する②民間施設合築事業、③町有地を活用した民間施設設置事業、並びにこれらに関連する④平面駐車場整備事業、⑤平面駐車場管理運営事業により構成される複合的な事業である。

これらの事業を横断的に統括し、本事業全体の一体的かつ円滑な実施を確保するため、統括法人が統括管理業務を実施するものとする。

(2) モニタリングの基本方針及び実施段階

モニタリングにあたっては、各事業の公共性、リスク分担、対価支払の有無及び統括管理業務の性質を踏まえ、適切な手法及び水準により実施するものとする。

特に、サービス対価の支払を伴う特定事業及び平面駐車場整備事業については厳格なモニタリングを行い、民間事業については、事業の継続性及び公共施設との一体的な機能確保の観点から必要な範囲で実施する。

また、平面駐車場管理運営事業については、独立採算型の指定管理業務として実施されることを踏まえ、利用者サービスの確保及び施設の適正な管理運営の観点からモニタリングを行うものとし、サービス対価の減額は適用せず、指定管理協定に基づく業務改善命令、指定の取消し等の措置により対応するものとする。

統括管理業務は本事業全体の適正な履行の前提となる重要な業務であることから、その履行状況について適切に確認を行う。

モニタリングは、設計段階、建設段階及び運営段階の各段階に応じて実施するものとする。

(3) セルフモニタリング及び統括機能

統括法人及び各事業主体は、それぞれの業務についてセルフモニタリングを実施するものとする。

統括法人は、各事業主体のセルフモニタリング結果を集約・分析し、本事業全体の実施状況として本町に報告するものとする。

要求水準未達等の状況が認められた場合には、統括法人は速やかに本町に報告するとともに、自ら関係する事業主体に対して改善要求を行い、本事業全体として要求水準の確保に努めるものとする。

(4) 本町によるモニタリング

本町は、統括法人によるセルフモニタリングの結果を基本としてモニタリングを行うほか、必要に応じて、実地調査、ヒアリング、アンケート、立会い、巡回等により補足的な確認を行う。

また、本町は、統括法人及び各事業主体の経営管理の状況について、財務状況、資金収支及び事業継続性等の観点から確認を行うものとする。

(5) 要求水準未達時の措置

本町は、モニタリングの結果、要求水準未達等の状況が認められた場合には、是正要求、業務改善指示その他必要な措置を講ずるものとする。

特定事業及び平面駐車場整備事業については、所定の手続に従いサービス対価の減額を行うことができる。

統括管理業務については、本事業全体の前提となる業務であることを踏まえ、その不履行の内容及び影響の程度に応じて、関連する各事業に係る契約に基づく措置（違約金の請求等を含む。）を講ずることができる。

民間事業については契約条件に基づき必要な措置を講ずるものとし、平面駐車場管理運営事業については、指定管理協定に基づき業務改善命令、指定の取消しその他必要な措置を講ずるものとする。

（６）その他の対応

本町は、本事業に重大な悪影響を及ぼすおそれがある事態が発生した場合には、統括法人に対し、第三者による調査の実施及び報告を求めることができる。この場合の費用は、原則として統括法人の負担とする。

また、是正要求等に従わない場合又は是正が確認できない場合には、本町は関係する契約に基づき契約解除その他必要な措置を講ずることができる。

なお、町有地を活用した民間施設設置事業については、本町の関与が限定的であることから、契約等に基づき必要な範囲で事業の継続状況等を確認するものとする。

2. モニタリングの実施計画等の作成

統括法人は、本事業を適正かつ確実に遂行し、また、本事業全体の業績を適切に管理するため、事業契約の締結後、要求水準書及び提案書類の記載を踏まえ、モニタリング実施計画（以下「実施計画」という。）を作成し、事業契約締結後 30 日以内に本町に提出するものとする。

実施計画の作成にあたっては、本事業が複数の事業で構成されることを踏まえ、特定事業、民間事業、平面駐車場整備事業及び平面駐車場管理運営事業ごとに、モニタリングの対象、方法及び水準の違いが明確となるよう整理するものとする。

また、統括法人による横断的な管理の実効性を確保する観点から、各事業間の調整状況、情報共有の実施状況その他統括管理業務の履行状況を評価するための指標（KPI）を設定するものとする。

本町は、提出された実施計画の内容を確認し、必要に応じて統括法人と協議のうえ、その内容を確定する。

実施計画には、モニタリングの方法、時期、内容、実施体制、手順及び評価基準等を記載するものとし、あわせて、統括法人及び各事業主体がセルフモニタリングに使用する要求水準確認計画書を含めるものとする。

要求水準確認計画書は、要求水準書に規定する事項に加え、提案書類において提案された内容についても対象とし、各契約（事業契約、指定管理協定その他の契約）に基づく履行状況を一体的に確認できる構成とするものとする。

3. モニタリングの実施時期

モニタリングは、事業期間を通じて実施するものとし、特定事業、平面駐車場整備事業、平面駐車場管理運営事業及び統括管理業務を対象として、以下の各業務について実施する。

なお、各業務に係るモニタリングの具体的な実施時期については、設計段階、建設段階、運営段階及び事業期間終了時の各段階に応じて設定するものとする。

また、統括管理業務については、各事業間の調整状況、情報共有の実施状況その他本事業全体の一体的な運営に係る事項を対象としてモニタリングを行うものとする。

- ① 施設整備業務（特定事業、平面駐車場整備事業、統括管理業務）
- ② 維持管理・運営業務等（特定事業、平面駐車場管理運営事業、統括管理業務）
- ③ 事業期間終了時における業務（特定事業、平面駐車場管理運営事業、統括管理業務）

なお、本事業の付帯事業として実施される民間施設合築事業及び町有地を活用した民間施設設置事業は、本事業において一体的な実施を図るものであることから、募集要項等に示す条件の遵守状況及び事業者の提案事項の履行状況について、本事業のモニタリングと連携して確認を行うものとする。これらの確認は、統括法人による統括管理の下で実施されるものとする。

ただし、これらの民間事業については、独立採算により実施される事業であることから、特定事業等に適用されるサービス対価の減額は適用せず、必要に応じて是正要求その他の措置により対応するものとする。

また、事業者が自主提案事業を実施する場合には、当該自主提案事業についても、事業の趣旨及び公共施設との関係性を踏まえ、同様に条件の遵守状況及び提案内容の履行状況を確認するものとする。

4. モニタリング等の費用負担

モニタリング等の実施に際し、本町が通常のモニタリングとして実施する確認、調査等に要する費用は本町が負担し、事業者が自ら実施するセルフモニタリング及び報告書類の作成等に要する費用は、事業者が負担するものとする。

ただし、本町によるモニタリングの結果、要求水準未達等の状況が認められた場合における追加的な調査、確認又は是正に要する費用、並びに本町の求めにより実施する第三者による専門的調査に要する費用については、原則として事業者の負担とする。

第2 施設整備業務に係るモニタリング

1. モニタリングの方法

事業者は、各業務の履行について要求水準確認計画書に基づくセルフモニタリングを実施するとともに、施設整備業務の履行に伴って作成する各種提出書類及び実際の設計・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を確認し、その結果を要求水準確認報告書として取りまとめ、本町に報告を行うものとする。

本町は、事業者からの報告に基づきモニタリングを行い、施設整備業務が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) 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、要求水準書に規定する内容等について、本町によるモニタリングとの連携に十分配慮し、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方法、実施体制及び手順等は、事業者の提案に基づき、本町と協議の上で設定する。 ・セルフモニタリングの実施にあたっては、少なくとも以下の観点を踏まえるものとする。 <ul style="list-style-type: none"> ➢施設整備に係る各業務のプロセスが適切に実施されているか ➢要求水準が設計仕様、設計図書及び施工に適切に反映されているか ➢事業者が本町へ提出する書類等の内容が適切であるか。 ・セルフモニタリングの結果は、要求水準確認報告書として取りまとめ、本町に報告する。

(2) 本町によるモニタリング

種類	方法
定期モニタリング (定期的な報告、設計開始時、基本設計・実施設計完了時、建設工事の着手時、建設工事の竣工時)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者は、施設整備業務の期間中、施設整備業務の実施状況について、定期的に本町に報告する。 ・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（設計開始時、基本設計・実施設計完了時、建設工事の着手時、建設工事の竣工時等）までに本町に提出し、本町の確認を受ける。 ・本町は、事業者が作成する要求水準確認報告書等により達成状況の確認を行い、その結果を事業者に通知する。
随時モニタリング (本町による説明要求及び建設現場立会い)	<ul style="list-style-type: none"> ・本町は、必要と認めるときは、設計・施工状況について、随時、説明の要求又は書類の提出を求め、確認を行うことができる。 ・完成時点での確認が困難な事項、又は確認できたとしても修補が経済的・時間的・技術的に著しく困難となるおそれがある事項その他施工品質の確保のために重要な事項については、本町は、施工の各段階において、設計図書又は要求水準確認計画書に基づき、要求水準等への適合状況の確認を行うことができる。 ・本町は、施工部分が設計図書や要求水準等に適合しないと認められる相当の理由がある場合又は故意若しくは過失による不備等の疑義があると判断した場合には、必要に応じて事業者にその理由を説明した上で、施工部分を最小限度

	<p>破壊し、品質・性能の確認を行うことができる。この場合において、当該確認及び復旧に要する費用は事業者の負担とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他、本町が必要と認めるときは、施工状況について実地に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

本町は、モニタリングの結果、要求水準未達等の状況であると判断した場合には、以下の措置を講ずるものとする。

(1) 改善要求等

ア 改善要求

本町は、施設整備業務が要求水準未達等の状況であると確認した場合には、事業者に対し、直ちに適切な是正措置を講ずるよう改善要求を行う。

イ 改善勧告及び改善計画書の提出

本町は、改善要求を行ったにもかかわらず、速やかに改善又は復旧がなされない場合には、改善勧告を行い、事業者に対して改善計画書の提出を求めることができる。

事業者は、本町が指定する期間内に、改善内容、改善方法、改善期限その他必要な事項を記載した改善計画書を本町に提出し、その承諾を得るものとする。

本町は、当該改善計画書の内容が、要求水準未達等の状況の改善又は復旧を図る上で適切でないと認める場合には、その変更又は再提出を求めることができる。

ウ 改善措置の実施及び確認

事業者は、本町の承諾を得た改善計画書に基づき、速やかに改善措置を実施し、その結果を本町に報告するものとする。

本町は、改善期限経過後においても改善又は復旧が確認できない場合には、再度改善要求を行うことができる。

エ 契約解除

本町は、改善勧告を2回行ったにもかかわらず、なお改善又は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。

本町は、要求水準未達等の状況が重大であると認める場合には、前記手続によらず、直ちに契約解除その他必要な措置を講ずることができる。

第3 維持管理・運營業務等に係るモニタリング

1. モニタリングの方法

本町及び事業者は、それぞれ以下のとおりセルフモニタリング及びモニタリングを実施する。

(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、要求水準書に規定する内容等について、本町によるモニタリングとの連携に十分配慮し、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方法、実施体制及び手順等は、事業者の提案に基づき、本町と協議の上で設定する。 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適合しているかを確認するための基準を設定するものとし、当該基準は、適合の有無を客観的に判断できるものとする。 事業者は、当該基準ごとにセルフモニタリングの実施頻度及び方法を設定するものとし、原則として四半期ごとに実施する。 事業者は、本町と協議の上、観光地域交流・交通拠点複合施設及び平面駐車場等で提供するサービスの評価について、年1回以上アンケートを実施し、その結果を評価する。

(2) 本町によるモニタリング

種類	方法
定期モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> 本町は、事業者が提出する事業月報、事業四半期報告書及び事業年次報告書に基づき、定期モニタリングを実施する。 本町は、事業者が提出した財務書類を受理した後、財務モニタリングを実施し、事業者の財務状況を確認及び評価する。 本町は、事業者が提出した事業月報の内容を確認するとともに、施設の巡回を行い、あらかじめ定めたモニタリング項目に従って各業務の遂行状況を確認及び評価する。 本町及び事業者が出席する定例会議において、定期モニタリングの結果を報告するとともに、利用者、職員等からの苦情の発生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"> 本町は、各業務の実施期間中において、必要と認めるとき（施設利用者等からの苦情があった場合、改善要求又は改善勧告後の確認時、緊急時等）には、随時モニタリングを実施する。 本町は、随時モニタリングにおいて、施設巡回、業務監視、事業者に対する説明の要求及び立会い等を行い、業務の実施状況を確認することができる。
アンケート	<ul style="list-style-type: none"> 本町は、事業者が実施したアンケートの結果（事業者が集計の上、事業年次報告書とあわせて提出するもの）を確認する。

2. 要求水準を満たしていない場合の措置

本町は、モニタリングの結果、各業務が要求水準未達等の状況であると判断した場合には、以下の措置を講ずるものとする。

なお、要求水準未達の基準及び減額ポイントの詳細については、別紙1「要求水準未達の基準および減額ポイントの扱い」を参照すること。

(1) 要求水準の未達レベルの認定

要求水準未達等の状況と判断される事象が発生した場合、本町は、その未達レベルを認定し、事業者へ通知する。

未達レベルの区分は、次のとおりとする。

- ① 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等（以下「重大な事象」という。）
- ② 施設を利用することが可能な状態は確保されているが、利用者の利便性を著しく欠く場合、又は要求水準の未達若しくは事業契約の不適合が生じている場合等（以下「軽微な事象」という。）

(2) 改善要求等

ア 改善要求

本町は、要求水準未達等の状況が軽微な事象である場合には、事業者に対し、速やかに是正措置を講ずるよう改善要求を行う。

なお、要求水準未達等の状況が重大な事象である場合には、直ちに改善勧告を行い、改善計画書の提出を求めるものとする。

イ 改善勧告及び改善計画書の提出要請

本町は、改善要求を行ったにもかかわらず、速やかに改善又は復旧がなされない場合には、改善勧告を行い、事業者に対して改善計画書の提出を求める。

事業者は、本町が指定する期間内に、改善内容、改善方法及び改善期限等を記載した改善計画書を本町に提出し、その承諾を得るものとする。

本町は、当該改善計画書の内容が適切でないと認める場合には、その変更又は再提出を求めることができる。

ウ 改善措置の確認

事業者は、本町の承諾を得た改善計画書に基づき、速やかに改善措置を実施し、その結果を本町に報告する。

本町は、改善期限経過後も改善又は復旧が確認できない場合には、再度改善勧告を行うことができる。

エ 実施体制の変更

本町は、改善勧告を2回行ったにもかかわらず、なお改善又は復旧が確認できない場合には、事業者との協議の上、実施体制の変更（責任者の変更、再委託先の見直し等を含む。）を求めることができる。

オ 契約解除

本町は、実施体制の変更後においても改善又は復旧が認められない場合、又は事業者が実施体制の変更の要求に正当な理由なく応じない場合には、事業契約等を解除することができる。

(3) 減額ポイントの付与及びサービス対価の減額

ア 基本的な考え方

本町は、要求水準未達等の状況の内容及び影響の程度に応じて、改善要求、改善勧告等の措置を講ずるとともに、サービス対価の支払対象となる業務については、減額ポイントを付与し、サービス対価の減額を行う。

サービス対価の減額の対象となる業務は、次のとおりとする。

- ・ 特定事業
- ・ 平面駐車場整備事業

一方、次に掲げる業務については、サービス対価の支払を伴わないことから、減額ポイントの付与及びサービス対価の減額は適用しない。

- ・ 平面駐車場管理運営事業
- ・ 統括管理業務
- ・ 民間施設合築事業
- ・ 町有地を活用した民間施設設置事業

これらの業務については、是正要求、業務改善指示、実施体制の変更要求、契約条件に基づく措置（違約金の請求、契約解除等）により対応するものとする。

イ 減額ポイントの付与方法

減額ポイントの付与は、特定事業を対象とし、業務項目ごとに行うものとする。

なお、一の事象が複数の業務項目に該当する場合には、当該すべての業務項目に対して減額ポイントを付与する。

ウ 減額ポイントを計上しない場合

要求水準未達等の状況が事業者の責めによらない事由により発生したものであり、かつ、事業者が客観的にみて迅速かつ適切な対応を行ったと認められる場合には、減額ポイントを付与しない。

エ 減額ポイントのサービス対価への反映

本町は、各事業年度において、12ヶ月分の減額ポイントを合算し、別紙1に定める基準に従い、当該期間のサービス対価に減額割合を乗じて減額額を算定する。

減額の算定は、業務項目ごとに行うものとする。

なお、原則として減額ポイントは翌年度以降に繰り越さないが、同一の未達事象が継続している場合には、当該事象が解消されるまでの間、継続して減額ポイントを付与することができる。

(4) 統括管理業務に係る特則

統括管理業務は、本事業全体の一体的かつ円滑な実施を確保するための基幹的な業務であることから、当該業務に係る要求水準未達等の状況が認められた場合には、本町は、当該不履行の内容及び影響の程度に応じて、統括法人に対する是正要求、業務改善指示、実施体制の変更要求その他必要な措置を講ずるとともに、関連する各事業に係る契約に基づく措置（違約金の請求、契約解除等）を講ずることができる。

また、統括管理業務の不履行に起因して、特定事業又は平面駐車場整備事業において要求水準未達等の状況が発生した場合には、当該業務に係る減額ポイントの付与及びサービス対価の減額を行うことができる。

(5) インセンティブの付与

本町は、事業者の提案に基づく取組により、サービス水準の向上等の効果が認められる場合には、その貢献度を評価し、減額ポイントの累計から控除することができる。

なお、当該インセンティブはサービス対価の増額を行うものではない。

第4 事業期間終了時に係るモニタリング

1. モニタリングの考え方

事業者は、事業期間終了時において、特定事業対象施設及び平面駐車場のすべてについて、要求水準書に定める性能及び機能を満たした状態で本町に引き継ぐことができるよう、自ら検査を実施し、その結果を本町に報告するものとする。

なお、当該状態には、通常の使用に伴う経年劣化は含まれるものとするが、当該劣化が要求水準に定める性能及び機能を満たさない程度に至っている場合は、この限りでない。

本町は、当該報告を踏まえ、事業者の立会いのもと、特定事業対象施設及び平面駐車場が要求水準を満たしているかを確認するための検査（以下「終了前検査」という。）を実施する。

2. モニタリングの方法

本町及び事業者は、事業契約書等に基づき、事業期間終了に向けたモニタリングを実施するため、以下のとおり協議及び検査を行うものとする。

- ①特定事業対象施設については、事業期間終了の3年前を目途として、終了前検査の実施方法、確認項目、判定基準その他必要な事項について協議を開始する。
- ②平面駐車場管理運営事業に係る施設については、指定管理期間の終了の概ね6か月前を目途として、同様の協議を開始する。
- ③前各号の協議により定められた事項に基づき、事業者は、特定事業対象施設については事業期間終了の1年前までに、平面駐車場については指定管理期間終了までに、それぞれ自ら検査を実施し、その結果を本町に報告するものとする。
- ④本町は、当該報告を踏まえ、それぞれの施設について終了前検査を実施する。
- ⑤事業者は、特定事業対象施設について、事業期間終了後においても本町が継続して使用できるよう、長期修繕計画を策定し、本町に提出するものとする。

3. 要求水準を満たしていない場合の措置

本町は、終了前検査の結果、特定事業対象施設又は平面駐車場の状態が要求水準を満たしていないと認める場合には、その内容を事業者に通知し、必要な是正措置について協議を行うものとする。

事業者は、当該協議結果を踏まえ、要求水準を満たすために必要な修繕計画書を作成し、本町の承諾を得たうえで、当該計画書に基づき修繕その他必要な措置を実施するものとする。

本町は、当該措置の完了後、再度検査を行い、要求水準を満たしていることを確認する。

(1) サービス対価を伴う業務に係る措置

特定事業対象施設について、事業者が当該措置を実施しない場合又は実施したにもかかわらず要求水準を満たさない場合には、本町は、未履行部分に相当するサービス対価の支払を留保することができるとともに、当該要求水準を満たすために必要な費用を事業者に請求することができる。

(2) サービス対価を伴わない業務に係る措置

平面駐車場管理運営事業は、サービス対価の支払を伴わない業務であることから、サービス対価の支払留保は適用しない。

この場合において、本町は、指定管理協定に基づき、是正要求、業務改善命令、実施体制の変更要求、指定の取消しその他必要な措置を講ずることができる。

4. 終了前検査及び事業終了時における提出書類

事業者は、以下の提出書類を、それぞれの提出時期までに本町に提出し、確認を受ける。

本町は、施設の現況が以下の資料のとおりであるか等、実地における確認を行う。事業者は、本町の実地における確認に必要な協力を行う。

なお、提出時期は、特定事業対象施設と平面駐車場の事業特性の違いを踏まえて設定するものとする。

	提出書類	提出時期
i	現況図（竣工図との差異を反映したもの）	特定事業：事業終了時の1年前 平面駐車場：事業終了時の6ヶ月前
ii	施設の保全に係る資料	特定事業：事業終了時の1年前 平面駐車場：事業終了時の6ヶ月前
iii	補修・修繕等、保守及び運営の実施状況に係る資料	特定事業：事業終了時の1年前 平面駐車場：事業終了時の6ヶ月前
iv	施設劣化点検報告書	特定事業：事業終了時 平面駐車場：-
v	事業終了時までの修繕計画書	特定事業：事業終了時の1年前 平面駐車場：事業終了時の6ヶ月前
vi	事業終了後の長期修繕計画書	特定事業：事業終了時の1年前 平面駐車場：-
vii	事業者による管理備品の台帳	随時（本町が求めた場合又は内容に変更があった場合）
viii	その他、本町が必要と認める書類	随時（本町が求めた場合）

別紙1 要求水準未達の基準および減額ポイントの扱い（維持管理・運營業務）

（1）基本的な考え方

本表は、特定施設の維持管理業務及び運營業務に係る要求水準未達等の状況について、その未達レベルの基準及び減額ポイントの付与基準を定めるものである。

なお、統括管理業務についてはサービス対価の支払対象外であるため、本表に定める減額ポイントは適用しない。

統括管理業務に係る要求水準未達等の状況については、是正要求、業務改善指示、契約に基づく措置（違約金の請求、契約解除等を含む。）により対応するものとする。

（2）未達レベルの基準及び減額ポイント

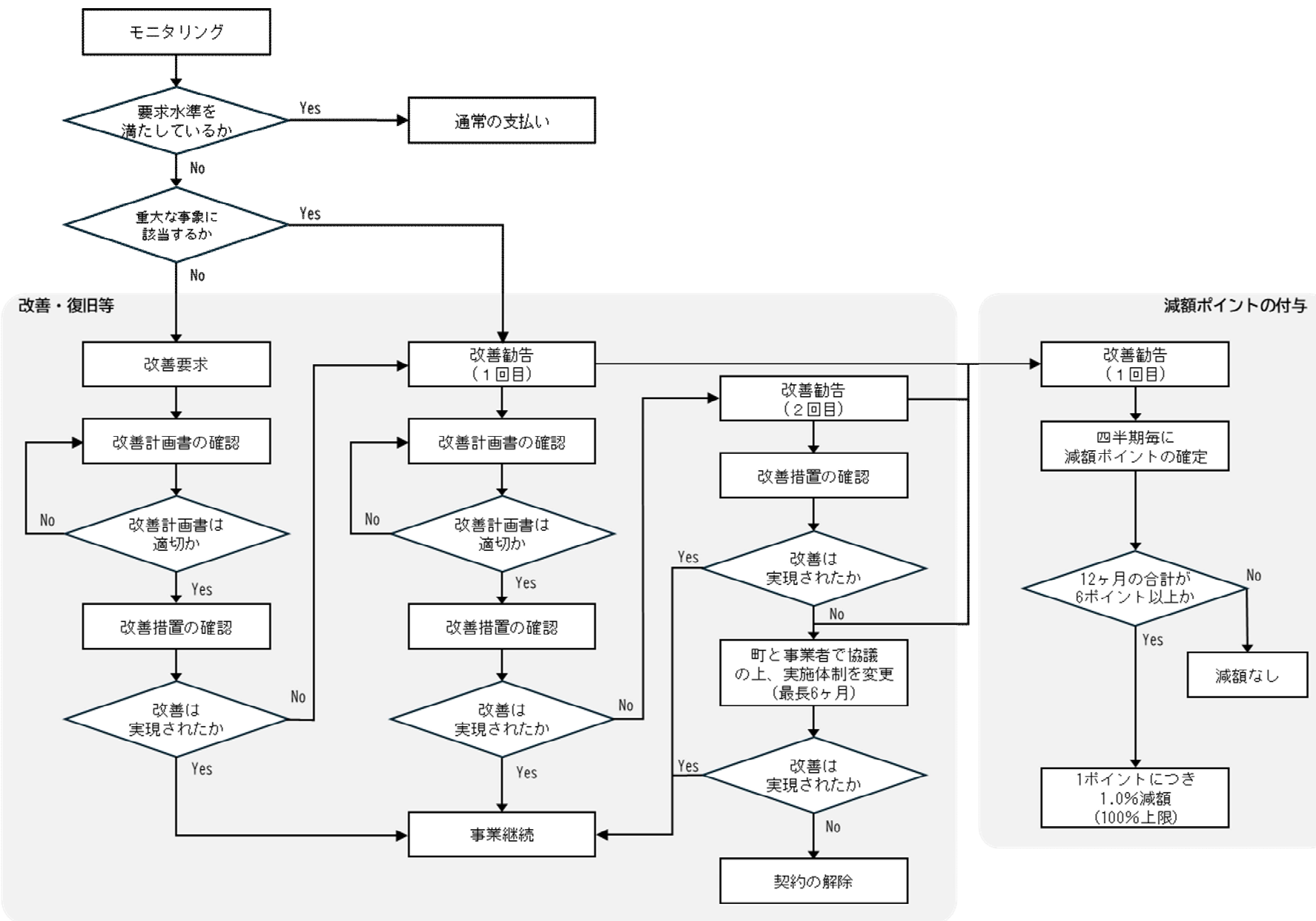
＜要求水準未達等の状況に係る未達レベルの基準と、付与される減額ポイント＞

対象となる業務区分	要求水準未達等の状況に係る未達レベル	
	ア 重大な事象	イ 重大な事象以外の事象
統括管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設の全部又は一部施設の全部が利用できない 故意に本町との連絡を行わない 本町の指示に従わない 不衛生状態の放置 個人情報の漏洩 「重大な事象以外の事象」の発生が継続、慢性化、繰り返し発生される状況 等 	<ul style="list-style-type: none"> 業務の怠慢 利用者等への対応の不備 業務報告の不備 関係者への連絡の不備（利用者への不通知等）等
運營業務	<ul style="list-style-type: none"> 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 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。） 運營業務の不備・不履行に起因する犯罪の発生 「重大な事象以外の事象」の発生が継続、慢性化、繰り返し発生される状況 等 	<ul style="list-style-type: none"> 業務の怠慢 利用者等への対応の不備 施設の一部又は事業の一部が利用できない 等
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 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 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。） 非常時又は災害時の建築設備の非稼働 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 「重大な事象以外の事象」の発生が継続、慢性化、繰り返し発生される状況 等 	<ul style="list-style-type: none"> 業務の怠慢 施設の一部が利用できない 等
上記業務区分に対して、付与される減額ポイント	人命に関する事象 深刻な個人情報の漏洩に関する事象	すべての事象 ・1ポイント
	その他の事象	
	・100ポイント	
	・20ポイント	

＜減額ポイントのサービス対価への反映＞

12ヶ月の減額ポイントの合計	サービス対価の減額割合
5ポイント以上の減額ポイントとなった場合	・管理運営に係るサービス対価について、1ポイントにつき1.0%減額（100%上限）
5ポイント未満	・減額なし

別紙2 モニタリングと要求水準未達の場合の措置に関するフロー（維持管理・運營業務等に係るモニタリング）



別紙3 減額ポイントのサービス対価への反映（維持管理・運營業務等）

