

金剛中央公園・多機能複合施設等
整備運営事業

モニタリング基本計画
(修正版)

令和 7 年 10 月

富田林市

目 次

I. モニタリングの基本的な考え方	2
1. 目的及び考え方.....	2
2. モニタリング実施計画書の作成.....	2
3. モニタリングを行う業務.....	2
4. モニタリングの費用負担.....	2
5. 要求水準を満たしていない場合の措置.....	3
6. 指定の取り消し・業務の停止・契約の解除.....	4
II. 統括管理業務に関するモニタリング	5
1. 基本的な考え方.....	5
2. モニタリングの方法.....	5
III. 設計・建設・工事監理業務に関するモニタリング	6
1. 基本的な考え方.....	6
2. モニタリングの方法.....	6
IV. 維持管理・運営業務に関するモニタリング	9
1. 基本的な考え方.....	9
2. モニタリングの方法.....	9
3. ガイドラインに基づくモニタリングの役割.....	11
V. 公募対象公園施設等設置管理業務に関するモニタリング	13
1. 基本的な考え方.....	13
2. モニタリングの方法.....	13
VI. 減額又は罰則点の付与等	14
1. 指定管理料の支払額の減額又は罰則点の付与方法.....	14
2. 減額以外の損害賠償.....	16
3. モニタリング及び改善要求等の措置のフロー.....	17

I. モニタリングの基本的な考え方

1. 目的及び考え方

金剛中央公園・多機能複合施設等整備運営事業（以下、「本事業」という。）の対象となる公共施設等（金剛中央公園において整備する多機能複合施設（以下「複合施設」という。）及び公園部）の事業期間を通じて、事業者は、「金剛中央公園・多機能複合施設等整備運営事業業務要求水準書」及び「事業者が提案した事業計画のうち、統括管理業務、設計業務、建設業務、工事監理業務、維持管理業務、運営業務、公募対象公園施設等設置管理業務に係る業務水準」（以下「要求水準」という。）に記載した項目が遵守されているかどうかについて、セルフモニタリングを行う。

市は、事業期間中、事業者が事業契約に定められた業務を確実に遂行し、かつ、業務要求水準を満たしていること及び達成しないおそれがないことを確認するため、事業者が提出する資料等をもとに、モニタリングを実施する。

市は、モニタリングの結果、事業者が提供するサービスが要求水準に達成していないもしくは達成しないおそれがあると判断した場合、要求水準を満たすよう事業者に改善を求める。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. モニタリング実施計画書の作成

事業者は、事業契約の締結後、自らが作成する「業務計画書」、「年度業務計画書」（統括管理業務、設計業務、建設業務、工事監理業務、維持管理業務、運営業務、公募対象公園施設等設置管理業務）に基づき、「モニタリング実施計画書」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、「モニタリング実施計画書」を策定する。「モニタリング実施計画書」には、モニタリングの実施体制、実施時期、内容、評価基準、手順等を記載する。

3. モニタリングを行う業務

市は以下の業務においてモニタリングを実施する。

- ①統括管理業務
- ②設計業務
- ③建設業務（解体工事業務含む）
- ④工事監理業務
- ⑤維持管理業務
- ⑥運営業務
- ⑦公募対象公園施設等設置管理業務

4. モニタリングの費用負担

モニタリングの実施に際し、市に発生した費用は市が負担し、事業者が自ら実施するモニタリング及び報告書類作成等に係る費用は、事業者が負担することとする。市が実地調査等によりモニタリングを行う場合に事業者側に生じる費用についても、事業者が負担する。

5. 要求水準を満たしていない場合の措置

市は、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) 改善要求措置の基本的考え方

市がモニタリングした結果、事業者の責めに帰す事由により、要求水準を達成していない、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要求措置を命じるものとし、事業者がその指示に従わない場合、その指定を取り消し、又は対象業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

(2) 改善要求措置の手順

① 改善勧告

市は、市によるモニタリングの結果から、事業者が行う各業務を円滑に実施するため必要があると認めるときは、市と事業者が協議を行い、課題の解決等を図るものとする。市が必要と認める場合は、事業者と協議の上、業務内容の改善の指示（改善勧告）を行うことができる。

事業者は、市から改善勧告を受けた場合、次に掲げる事項について示した「業務改善計画書」を市に提出・協議し、市の承認を得るものとする。

- ア 業務不履行の内容及び原因
- イ 業務不履行の状況を改善する具体的な方法
- ウ 改善までの期限及び責任者
- エ 再発防止策

なお、市は、「業務改善計画書」の内容が、業務不履行の状況を改善及び復旧できるものとなっていない、又は合理的でないと判断した場合、「業務改善計画書」の修正及び再提出を求めることができる。

ただし、業務不履行の改善に緊急を要し、応急処置等を行うことが合理的と判断される場合は、上記によらず、事業者は自らの責任において適切に応急処置等を行うものとし、これを市に報告する。

② 改善・復旧の措置及び確認

事業者は、「業務改善計画書」に基づき、直ちに業務の改善を図り、改善が完了する又は計画書に記載された時期に従って、市に改善状況の報告を行う。

市は、事業者からの報告を受け、「業務改善計画書」に沿った改善が行われているかどうかを確認する。

③ 再度の改善勧告

上記②における確認の結果、「業務改善計画書」に沿った改善が認められないと市が判断した場合、市は、事業者に再度、改善勧告を行うとともに、「業務改善計画書」の提出請求、協議、承認及び随時のモニタリングによる改善・復旧確認の措置を行う。

6. 指定の取り消し・業務の停止・契約の解除

事業者が再度の改善勧告に従わない又は、改善が図られない場合、市は、事業者の指定の取り消し、期間を定めた対象業務の全部または一部の停止及び本事業契約解除を行うことができる。

Ⅱ. 統括管理業務に関するモニタリング

1. 基本的な考え方

事業者は、統括管理業務の履行についてセルフモニタリングを行うとともに、履行に伴って作成する各提出書類及び実際の統括管理全体や個別業務に対する管理の状況を基に、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モニタリングを行い、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行う。

2. モニタリングの方法

(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、業務要求水準書に規定する内容等について、市によるモニタリング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方法等は、事業者の提案に基づき、市と協議の上で設定する。 ・ セルフモニタリングの実施について提案するにあたり、事業者は、市が以下の観点でのモニタリングを行うことを踏まえること。 ・ 統括管理業務計画書等に記載された管理方針及び管理方法が維持されているか ・ 提供するサービスの質が常に要求水準を満足できるよう管理できる体制が構築されているか ・ その他、事業者が市へ提出する書類等の内容が適切であるか

(2) 市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	・ 事業者は、事業期間中、業務の実施状況について、定期的に市に報告する。 ・ 事業者は、業務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、市の承認または確認を受ける。 ・ 市は、事業者が作成するモニタリング実施計画書及び業務要求水準書に定める各種提出書類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。
随時モニタリング	市による説明要求及び現場立会い	・ 市は、市が必要と認める時は、各業務の履行・管理状況について、随時、説明や書類の提出を求め確認を行う。 ・ 市は、事業期間にわたりサービスが安定的に提供され、事業の安定的継続に疑義があると判断した場合、必要に応じて、履行・管理状況の確認を行う。その確認及び復旧に係る費用は、事業者の負担とする。

Ⅲ. 設計・建設・工事監理業務に関するモニタリング

1. 基本的な考え方

事業者は、各業務の履行についてセルフモニタリングを行うとともに、設計・建設・工事監理業務の履行に伴って作成する各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モニタリングを行い、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行う。

2. モニタリングの方法

(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、業務要求水準書に規定する内容等について、市によるモニタリング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方法等は、事業者の提案に基づき、市と協議の上で設定する。 ・ セルフモニタリングの実施について提案するにあたり、事業者は、市が以下の観点でのモニタリングを行うことを踏まえること。 ・ 施設整備に係る各業務のプロセスが適切であるか ・ 要求水準が的確に設計仕様や各種設計図書、施工に反映されているか ・ その他、事業者が市へ提出する書類等の内容が適切であるか

(2) 市によるモニタリング

種類	方法
定期モニタリング	・ 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、定期的に市に報告する。 ・ 事業者は、業務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）までに市に提出し、市の確認を受ける。 ・ 市は、事業者が作成する要求水準確認報告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。

随時モニタリング	市による説明要求及び建設現場立会い	・市は、市が必要と認める時は、設計・施工状況について、随時、説明や書類の提出を求め確認を行う。 ・要求水準を満たさないことを完成確認時点で発見することが困難である事項、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事項、施工品質の確保のために特に重要な事項等について、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書等に従っているかどうか及び要求水準等を満たしているかの確認を行う。 ・市は、工事の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の他、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、必要に応じて、事業者はその理由を説明したうえで、施工部分を最小限度破壊し、品質・性能の確認を行う。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。
-----------------	--------------------------	--

(3) 設計業務

① 設計に必要な調査

事業者は設計に伴い必要な調査等を行う場合、調査に先立ち調査概要及び日程等を記載した調査計画書を提出する。市はその内容について確認を行う。

事業者は、調査が終了した際には、速やかに当該調査に係る報告書を作成し、市に提出する。市はその内容について確認を行う。

② 基本設計・実施設計

事業者は設計の着手に当たり、総括責任者、業務責任者、担当者、設計工程、成果物、業務要求水準書の変更点等に関する記載から構成される設計業務計画書を市に提出する。

市は、事業者が、提案内容、業務要求水準書、業務計画書に基づき設計していることを担保するため、基本設計が完成した段階で「基本設計図書」、実施設計が完成した段階で「実施設計図書」を用いて内容の確認を行う。

事業者は、建築基準法等の法令に基づく各種申請等の手続きについて、市に対して事前説明及び事後報告を行う。

市は、事業者に対し、いつでも、設計状況について説明及び関係書類の提出を求め、確認を行うことができる。

事業者は、実施設計完了時に業務要求水準書に記載されている業務要求水準が遵守されているかどうか、また、事業者が提案書等に記載した項目が遵守されているかどうかについて、セルフモニタリングを行う。その上で、要求水準確認報告を作成し、市に報告する。市はこれらのセルフモニタリングの内容及び結果を確認する。

(4) 建設業務

① 着工準備業務

事業者は、建設時における建築準備調査等を行う場合、調査に先立ち、調査概要及び日程等を記載した建築準備調査計画書を提出する。市はその内容について確認を行う。

事業者は建築準備調査が終了したときには、速やかに当該調査に係る報告書を作成し、市に提出する。市はその内容について確認を行う。

事業者は建設工事の着工前に建設業務計画書（施工計画書）を作成し、市に提出する。市は、その内容が要求する性能に適合するものであるか否かについて確認を行う。

② 建設工事業務

a 中間検査

事業者は、事業年度毎のサービス対価（施設整備費相当）の支払いを受けようとするときは、事業年度終了 14 日前までに、市に対して、中間検査に必要な記録を報告書、写真を提出し、当該年度において市による中間検査を受けるものとする。なお、市は、工期中随時事業者及び建設企業等が行う工程会議に立ち会うことができる。

b 完了検査（備品等の動作確認）

事業者は、本施設が完成した後、検査項目及び日程等を実施日の 14 日前までに市へ書面で通知し、速やかに完了検査及び備品等の動作確認を行う。市は完了検査等に立ち会うことができるものとする。

事業者は、市に対して、完了検査等の結果を検査済証及びその他の検査結果に関する書面の写しを添えて報告する。市はこれらの内容を確認する。

c 完成検査

市は、事業者による完了検査等の終了後、工事請負人及び工事監理者の立会いの下で、完成検査を実施する。

事業者は、完成検査に必要な「完成図書」を市に提出し、市はこれらの内容を確認する。

(5) 工事監理業務

事業者は、工事監理業務着手前に工事監理業務の実施体制、スケジュール等の内容を記載した工事監理業務計画書を作成して市へ提出する。市はこの内容を確認する。

事業者は、工事監理の状況について毎月 1 回以上、定期的に市へ報告を行う。市はその内容について確認する。

上記に加え、市は事業者に随時報告を求めることができる。市は事業者からの報告内容を確認する。

Ⅳ. 維持管理・運營業務に関するモニタリング

1. 基本的な考え方

事業者は、各業務の履行について「富田林市指定管理者制度運用ガイドライン（第1版）令和7（2025）年2月一部改正」（以下、「ガイドライン」という。）を基本としたセルフモニタリングを行うとともに、「指定管理者基本協定書」に定められる業務報告書等の提出書類及び維持管理・運営状況を基に、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モニタリングを行い、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行う。

2. モニタリングの方法

（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、業務要求水準書に規定する内容等について、「ガイドライン」を基本とし、市によるモニタリング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方法等は、事業者の提案に基づき、市と協議の上で設定する。 ・セルフモニタリングの実施について提案するにあたり、事業者は、市が以下の観点でのモニタリングを行うことを踏まえること。 ・利用者が安心、快適に本施設を利用できるように、要求水準どおりの機能及び性能を維持されているか ・こどもの成長と子育てをささえる場・みんなで豊かさを育む場の創出を行い、地域と一体的でつながりある魅力的な空間となるような運営を行えているか ・その他、事業者が市へ提出する書類等の内容が適切であるか

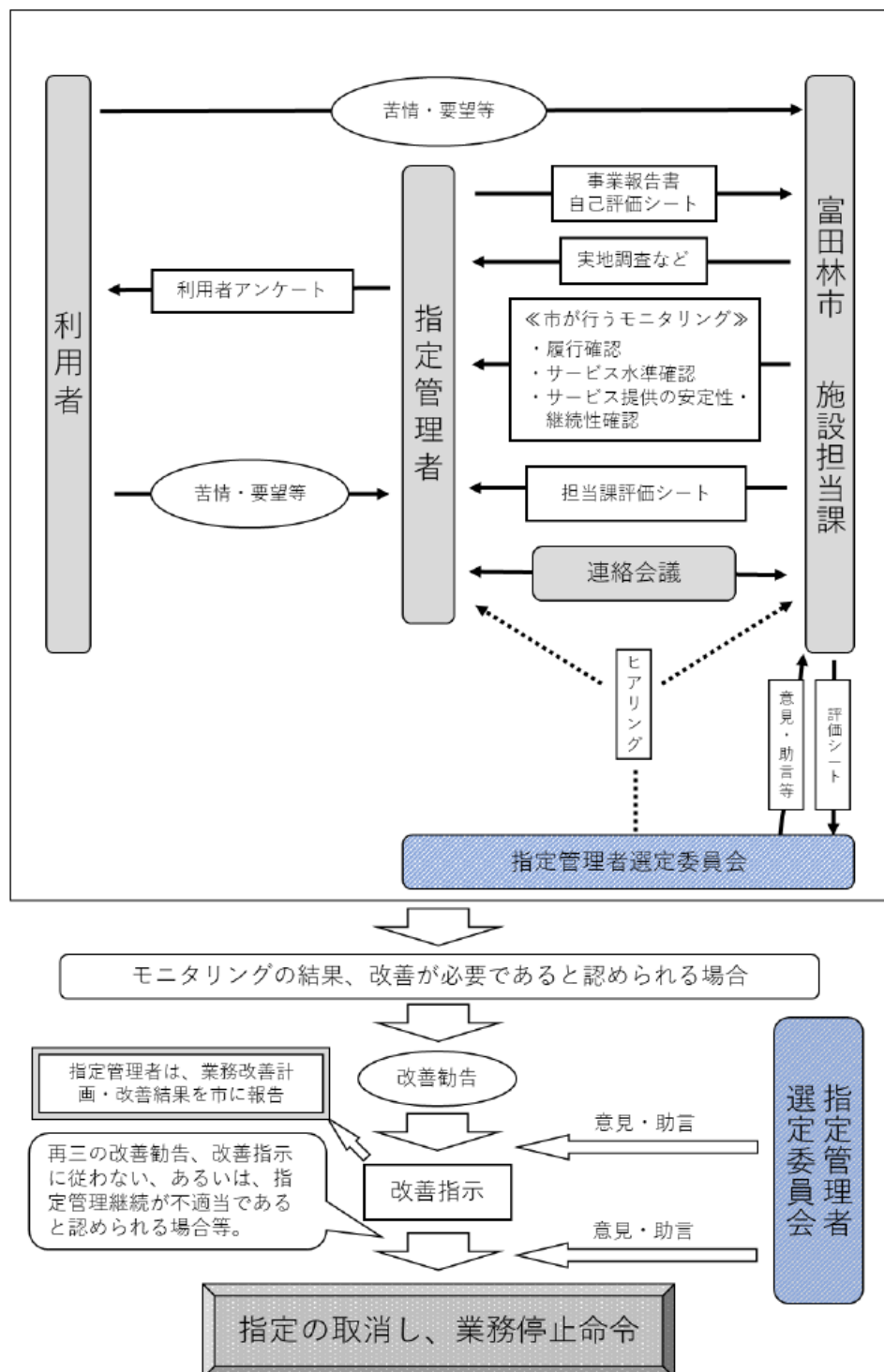
（2）市によるモニタリング

種類	方法
定期モニタリング	・事業者は、事業期間中、業務の実施状況について、定期的に市に報告する。 ・事業者は、業務要求水準書・指定管理者基本協定書・「ガイドライン」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、市の承認または確認を受ける。 ・市は、事業者が作成するモニタリング実施計画書及び業務要求水準書に定める各種提出書類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。
随時モニタリング	・市は、市が必要と認める時は、各業務の履行・管理状況について、随時、説明や書類の提出を求め確認を行う。 ・市は、事業期間にわたりサービスが安定的に提供され、事業の安定的継続に疑義があると判断した場合、必要に応じて、履行・管理状況の確認を行う。その確認及び復旧に係る費用は、事業者の負担とする。

(3) 富田林市指定管理者制度運用ガイドラインに基づくモニタリング

市及び事業者は、モニタリング実施にあたり、「ガイドライン」「第5章指定管理者に対するモニタリングと評価」に記載されるモニタリング・評価に基づくものとする。

市及び事業者は、以下の流れでモニタリングを実施する。



3. ガイドラインに基づくモニタリングの役割

(1) 事業者によるモニタリング方法

事業者は、公共施設の維持管理・運営業務の期間中、自己の責任及び費用で、次のとおり「セルフモニタリング」及び「利用者アンケート調査」で構成されるモニタリングを行うものとし、事業契約締結後、速やかに以下の項目を含む「モニタリング実施計画書」を作成し、市の承認を得るものとする。

① セルフモニタリング

セルフチェックには、以下の内容を定める。なお、評価項目・基準については、市が示す指定管理者制度運用ガイドライン（事業報告書・自己評価シート）の内容を踏まえ、事業者により、自己評価を行い、セルフモニタリングを実施する。

モニタリング基本計画には、以下の項目を含むものとする。

- ア セルフモニタリングの項目・内容
- イ セルフモニタリングの方法
- ウ セルフモニタリングの時期・回数
- エ セルフモニタリング様式

事業者は、該当施設の維持管理・運営業務に関し、自らの業績等のセルフモニタリングを実施する。

② 利用者アンケート調査

事業者は、維持管理業務、運営業務（公募対象公園施設も含む）における市民ニーズの把握及び利用者の満足度を把握するため、年1回以上のアンケート調査を実施する。なお、調査項目、調査方法等については、調査実施前に、市と事業者が協議の上決定するものとする。

③ 自己評価

セルフモニタリング及びアンケート調査をもとに、評価・分析を行い、「モニタリング実施報告書」（「事業報告書・自己評価シート」を含む）を市へ提出する。

(2) 市によるモニタリング方法

市は、公共施設等の維持管理・運営期間中、ガイドラインに基づき、事業者が実施する維持管理業務及び運営業務について以下のモニタリングを行う。

項目	説明	時期
前年度「事業報告書」提出 前年度分 担当課・自己評価シート記入	◆指定管理者より前年度事業報告書の提出及び確認	5月
	◆前年度分 担当課・自己評価シートの記入	5月
指定管理者選定（評価）委員会	◆指定管理者選定（評価）委員会開催 ・前年度事業計画書、前年度事業報告書、委員会評価シートを用いて、施設担当課が実施した前年度の指定管理業務についての意見・助言等を受ける	7～8月
	◆委員会評価シートの公表 ・ウェブサイト上で公表	9月
運営状況の振り返り	◆運営状況の振り返り及び翌年度以降の方向性について協議 ・委員会評価での意見・助言等を踏まえ、改善が必要であると認められる場合、指定管理者に対して改善指導を行う。 ・指定管理者は改善指導書に従い、改善計画書を提出 ・必要に応じて連絡会議等を開催し、業務の振り返り及び翌年度以降の方針を施設担当課と指定管理者で協議する。	11月
翌年度「事業計画書」確認	◆翌年度「事業計画書」確認 ・指定管理者は、委員会評価の結果や選定委員会での助言等を踏まえながら、翌年度の「事業実施計画」を作成する。 ・施設担当課は、協議した今後の方針等が事業計画書に反映されているかチェックする。	3月
繰り返し行う		

① 書類による内容確認

市は、事業者が提出する「モニタリング実施報告書」（「事業報告書・自己評価シート」を含む）に基づいて、事業者が行った業務の内容を確認する。

ア 評価項目の基本的な観点

- ・指定管理者基本協定書、業務要求水準書、事業計画書等に記載された業務の履行確認
- ・サービスの水準の評価
- ・サービス提供の安定性の評価
- ・継続性の確認

② 実地による内容確認

市は、事業者による業務内容の確認等の終了後、適宜、市が必要と認めるときは、総括責任者の立会いの下、実地調査を実施する。

③ 独自調査等

市が履行確認を行う際、判断材料が不十分で履行確認ができないと判断した場合は、利用者ヒアリング、アンケート等の方法により、市独自で調査を行う場合がある。

④ 市民ニーズの把握・指導

市は、施設の設置者としての責任を果たす立場から、事業者が実施する利用者アンケート調査の結果等を踏まえ、必要に応じて事業者に対し市民サービスの向上のために必要な指導を行う。

なお、市は、事業者が行う管理・運営業務の処理状況について、随時に事業者に報告を求め、又は調査を行うことができる。

V. 公募対象公園施設等設置管理業務に関するモニタリング

1. 基本的な考え方

事業者は、公募対象公園施設等設置管理の履行についてセルフモニタリングを行うとともに、履行に伴って作成する各提出書類及び実際の統括管理全体や個別業務に対する管理の状況を基に、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モニタリングを行い、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行う。

2. モニタリングの方法

(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、業務要求水準書に規定する内容等について、市によるモニタリング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方法等は、事業者の提案に基づき、市と協議の上で設定する。 ・ セルフモニタリングの実施について提案するにあたり、事業者は、市が以下の観点でのモニタリングを行うことを踏まえること。 ・ 交流人口の拡大、にぎわい創出に資する施設など、本事業の目的及びコンセプトとの合致が維持されているか ・ 要求水準書の「公募対象公園施設の維持管理及び運営」に明記されている配慮等事項が適切に維持されているか ・ 経営の安定化に努められており、事業の継続性が担保されているか ・ その他、事業者が市へ提出する書類等の内容が適切であるか

(2) 市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	・事業者は、事業期間中、業務の実施状況について、定期的に市に報告する。 ・事業者は、業務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、市の承認または確認を受ける。 ・市は、事業者が作成するモニタリング実施計画書及び業務要求水準書に定める各種提出書類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。
随時モニタリング	市による説明要求及び現場立会い	・市は、市が必要と認める時は、各業務の履行・管理状況について、随時、説明や書類の提出を求め確認を行う。 ・市は、事業期間にわたりサービスが安定的に提供され、事業の安定的継続に疑義があると判断した場合、必要に応じて、履行・管理状況の確認を行う。その確認及び復旧に係る費用は、事業者の負担とする。

VI. 減額又は罰則点の付与等

1. 指定管理料の支払額の減額又は罰則点の付与方法

(1) 基本的な考え方

市は、維持管理・運営期間におけるモニタリングの実施により、事業者の実施する業務が業務要求水準を達成していないことを確認し改善勧告を行ったものの、改善が認められないと市が判断した場合（再度の改善勧告がなされた場合）において、罰則点を付与する。付与された罰則点を加算し、各支払の対象期間の罰則点が一定値に達した場合には、指定管理料の支払額の減額を行う。

(2) 要求水準を達成していないとされる事象

要求水準を達成していないとされる場合とは、以下に示すア及びイとし、その具体的な事象は、下表に示すとおりとする。ただし、下表に列記していない場合でも、類似の事象で、下記ア又はイに該当すると評価されるものについては同様の扱いとする。

ア 本件施設等を利用する上で明らかに重大な支障がある場合

イ 本件施設等を利用することはできるが、明らかに利便性を欠く場合

ア 重大な支障がある場合	イ 明らかに利便性を欠く場合
【共通】 ・故意に維持管理・運営業務を放棄する ・人員不足の常態化 ・故意に市との連絡を行わない（長期にわたる連絡不通等） ・市の合理的な指導や指示に従わない ・事業者の安全措置の不備による人身事故の発生 ・重要な什器備品（鍵等）、帳簿類等の紛失、破棄 ・市の承諾を得ない各種計画書での業務実施、業務報告書の提出の大幅な遅延 ・各種計画書、業務報告書等における重大な内容の虚偽報告、故意又は重大な過失による虚偽報告 ・個人情報の漏洩、改ざん、滅失、き損 ・要求水準未達の状態の長期にわたる放置の発覚 ・法令違反 等 【維持管理業務（開業準備期間を含む）】 ・各業務の未実施 ・業務の履行を怠ったことによる施設の使用不能、重大な事故の発生 ・災害等発生時の自動火災報知設備や消防設備等の未稼働 ・緊急時における対応不備による被害拡大 ・停電、断線等の放置 ・不衛生状態の放置 【運営業務（開業準備期間を含む）】 ・各業務の未実施 ・施設の利用不可能状態の放置 ・利用料金の横領、窃取、詐取 ・事業者の責めにより利用予約が不可能な状態の長期間の放置 ・会計処理等の虚偽報告	・履行義務の不備 ・計画的な組織運営の不備 ・関係者への連絡の不備 ・緊急対応体制の不備 ・防犯体制の不備 ・利用者への対応不備 ・業務報告の不備、遅延 ・維持管理業務の不備 ・保全上必要な修理等の未実施 ・修繕業務の不備 ・利用者等から多数の苦情発生 ・コンプライアンス等研修体制の不備 ・会計処理の不備 ・再委託管理の不備 等

(3) 罰則点の付与方法

市は、モニタリングの実施の結果、業務要求水準が達成されていないと判断した場合、事業者へ通知する。

ただし、業務要求水準を達成していないとされる場合であっても、やむを得ない事由による場合でかつ事前に市に連絡があった場合又は明らかに事業者の責めに帰さない事由による場合、罰則点は付与しない。

業務	罰則点	
	人命に多大な影響を及ぼす場合	100 点
ア 重大な支障がある場合	個人情報等機密事項の漏えいに関する場合	80 点
	上記以外の場合	20 点
イ 重大な事象以外の事象（利用者の利便性を欠く場合）		5 点

(4) 指定管理料の支払額の減額

指定管理料の支払に際しては、各支払の対象期間（四半期毎）の罰則点の合計を計算し、下表に示した支払区分ごとに減額を行う。

四半期毎の罰則点は、当該期間のモニタリングにのみ用いることとし、次の期間に持ち越さない。なお、期間途中において事業者が担当する企業を変更しても、当該期間の罰則点は消滅しない。

四半期毎の罰則点の合計	支払区分ごとの減額割合
100 点以上	100%減額
60 点以上 100 点未満	1 点につき 0.6%減額（36%～59.4%）の減額
20 点以上 60 点未満	1 点につき 0.3%減額（6%～17.7%減額）
20 点未満	0%

2. 減額以外の損害賠償

市は、上記(1)又は(2)による減額とは別に、業務不履行に伴う損害賠償を事業者へ請求することができる。

3. モニタリング及び改善要求等の措置のフロー

