

維持管理運営に係るモニタリングの実施とサービスの対価の減額について

1 モニタリングの実施

県は本件事業の維持管理・運営段階における業務実施状況を点検し、事業者が特定事業契約書に定められた業務を確実に、かつ、業務要求水準書に従い実施しているか確認を行う。

(1) モニタリング実施計画書の作成

県は、特定事業契約締結後、次の項目を含むモニタリング実施計画書を作成する。

- モニタリング時期
- モニタリング内容
- モニタリング組織
- モニタリング手続
- モニタリング様式

(3) モニタリングの方法と費用負担

モニタリングの方法

ア 業務週報等の提出

事業者は、県が日常モニタリングを行うための業務週報（毎週、日報を綴ったもの）並びに定期モニタリングを行うための業務月報（翌月の5日までに）及び業務四季報（各四半期終了後5日以内に）を作成し県へ提出する。

イ 業務実施状況の確認

県は、事業者が作成した業務週報、業務月報及び業務四季報に基づき、日常モニタリング及び定期モニタリングを行い、利用者数及び利用料金等収入の動向、事業者が提供する業務の実施状況を確認する。

なお、県は、必要に応じ自らが各業務の遂行状況、事業者の収支状況等を直接確認・評価する随時モニタリングを行うことができる。

	事業者	県
日常モニタリング	チェック項目に沿って各業務の遂行状況を確認の上、業務日報を作成し、それに基づき業務週報を作成。	業務週報の確認、業務水準の評価。
定期モニタリング	月1回実施のチェック項目に沿って、遂行状況を確認するとともに、業務日報・週報を基に業務月報及び業務四季報を作成。	業務月報及び業務四季報の確認、利用者数、利用料金等収入の動向確認、業務水準の評価。
随時モニタリング	-	センターの維持管理業務遂行状況を必要に応じ、直接確認。 <ul style="list-style-type: none"> ・接客や入園者管理等運営状況の確認 ・体験学習事業をはじめセンターで行う事業の実施状況、実施内容の確認 ・事業者の収支状況等の確認 ・その他

モニタリング費用の負担

業務週報、業務月報及び業務四季報の作成費用については事業者の負担とし、随時モニタリン

グや報告に基づく点検活動の費用は県の負担とする。

2 サービスの対価の減額等

本件事業に係るサービスの対価は、付属資料1「県が事業者を支払うサービスの対価について」によるが、県が行うモニタリングにより、業務要求水準書の要求水準が維持されていないことが判明した場合には、事業者に対する改善勧告、サービスの対価の減額等を行うことがある。

(1) サービスの対価の減額等の考え方

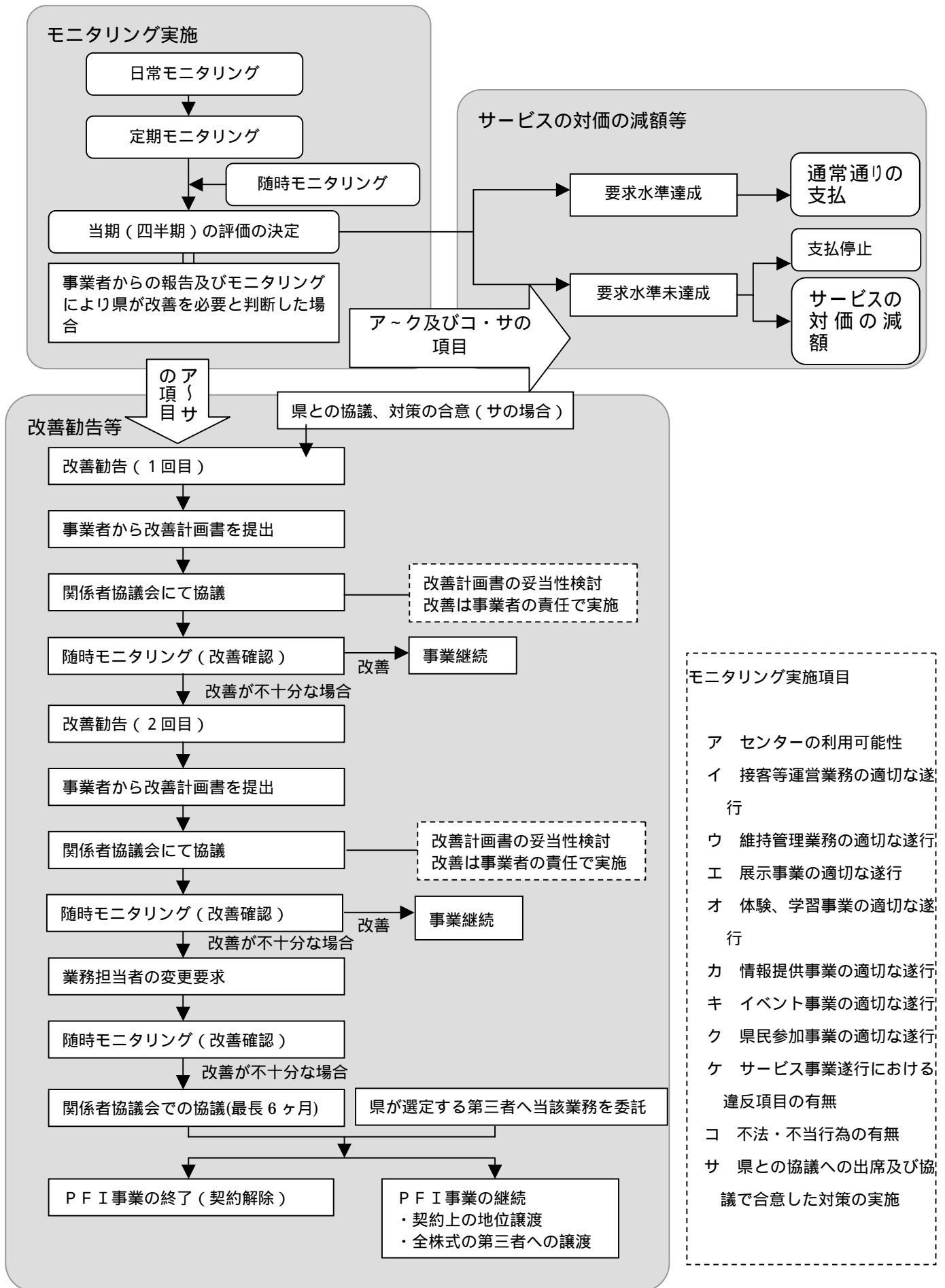
減額等の対象

次表の確認項目欄中ア～コの項目について、モニタリングにより業務要求水準書の要求水準を満たしているか、サの項目について県との協議への出欠及び協議で合意した対策を実施しているか確認し、 のペナルティのフローに記載のとおり、必要に応じ改善勧告 業務担当者の変更要求 契約解除という手順でペナルティを課す。

さらに、同欄中ケ以外の項目については、本件事業の重要性を踏まえ、サービスの対価の減額及び支払停止の対象とする。

要求業務	確認項目	モニタリングの実施	サービスの対価の減額等の対象
センターの維持管理・運営	ア センターの利用可能性		
	イ 接客等運営業務の適切な遂行		
	ウ 維持管理業務の適切な遂行		
センターで実施される事業の運営	エ 展示事業の適切な遂行		
	オ 体験学習事業の適切な遂行		
	カ 情報提供事業の適切な遂行		
	キ イベント事業の適切な遂行		
	ク 県民参加事業の適切な遂行		
サービス事業（レストラン事業、売店事業）の運営	ケ サービス事業遂行における違反項目の有無		改善勧告等
本件事業全般の遂行	コ 不法・不当行為の有無		
県との協議への出席及び協議で合意した対策の実施	サ 協議への出席及び対策の適切な実施		

ペナルティのフロー



業務要求水準が満たされていない場合の措置

県は、モニタリングの結果、業務要求水準書の要求水準が維持されていないと判断した場合は、事業者に対する改善勧告等及びサービスの対価の減額又は支払停止を行う。なお、サービスの対価の減額又は支払停止の対象は、県が提供されるサービスを一体のものとして購入し、四半期ごとに支払うことから、当該年度のサービスの対価総額(利用料金等収入を差し引く前の額)の4分の1相当(初年度の平成22年3月分については全額。次年度以後は、施設等整備の割賦代金及びこれに係る支払利息については各支払日に予定されている額、維持管理・運営費については当該年度の予定費用の4分の1相当の額、施設の修理・更新費については、当該四半期に予定されている額をいう。以下同じ。)を基準とする。

措置の内容		手続の概要
サービスの対価の減額及び支払停止		<p>の表の確認項目欄中ア～ク及びコ・サについては、提供されるサービス水準の状況に応じて毎月のペナルティポイントを積み上げ、四半期ごとに集計した当期ペナルティポイントに応じてその期のサービスの対価の減額及び支払停止を行う。</p> <p>ただし、コの項目については、不法行為の内容によって即時契約の解除となる場合もある。</p>
改善勧告	1回目	提供されるサービス水準の状況に応じて行うべき当該業務の改善について期限を定め事業者に勧告する。
	2回目	1回目の勧告によっても期限内に改善が認められない場合に再度勧告を行う。
業務担当者の変更要求	協力企業の変更要請	2回の勧告を経て改善が認められない場合で、事業者が当該業務を協力企業に委託しているときは、県は当該協力企業の変更要請を行う。
	第三者への業務委託	2回の勧告を経て改善が認められない場合で、当該業務を事業者自らが行っているときは、当該業務を県が指定する第三者に委託する。
契約解除等	契約解除	上記の手続きを経ても業務の改善が認められない場合で、県が契約継続を希望しないときは、特定事業契約を解除する。また、事業者が不法行為を行った場合は、当該不法行為の内容によって特定事業契約を解除する。
	地位の譲渡 株式の譲渡	上記の手続きを経ても業務の改善が認められない場合で、県が契約継続を希望するときは、事業者の契約上の地位又はその全株式を県が承諾した第三者へ譲渡させる。

減額等の対象除外

次の場合は、業務要求水準を達成していないときでも減額の対象としない。

- ・ 予め県と協議の上で行う本件施設等の修繕及び更新並びに清掃その他の作業に伴う場合
- ・ 明らかに県の責による場合
- ・ 不可抗力による場合
- ・ 県がその状態を承諾している場合

モニタリング期間とその反映

施設運営開始後のモニタリングは、各業務の業務開始日に属する四半期(平成22年3月については当該1月。以下同じ。)から開始する。

また、当該四半期のモニタリング結果は、毎月の結果について翌月10日までに、当該四半期の結果について四半期終了後10日以内に事業者へ通知するものとし、当該四半期分として支払われるサービスの対価に反映する。

(2) 減額等の方法

対象となる項目及び基準

ア センターの利用可能性 施設の閉鎖状況と閉鎖日数

- イ 接客等運営業務の適切な遂行 事業者が作成し、県の確認を受けた維持管理・運営仕様書から逸脱した運営状況又は業務要求水準の未達とその継続日数
- ウ 維持管理業務の適切な遂行 維持管理・運営仕様書から逸脱した運営状況又は業務要求水準の未達とその継続日数
- エ 展示事業の適切な遂行 業務要求水準の未達とその継続日数又は回数
- オ 体験、学習事業の適切な遂行 業務要求水準の未達とその継続日数又は回数
- カ 情報提供事業の適切な遂行 業務要求水準の未達とその継続日数又は回数
- キ イベント事業の適切な遂行 業務要求水準の未達とその継続日数又は回数
- ク 県民参加事業の適切な遂行 業務要求水準の未達とその継続日数又は回数
- コ 不法・不当行為の有無 不法・不当行為の発覚
- サ 県との協議への出席及び協議で合意した対策の実施
 ……県の求めによる協議への欠席の回数と協議により合意した対策を適切に実施しない日数

対象となるサービスの対価 サービスの対価総額の4分の1相当を基準とする。

ペナルティポイント

ア センターの利用可能性

センターの全体及び一部が利用不可能な状態となって、利用者を受け入れることができなくなり、センターの全体又は一部を閉鎖した場合、閉鎖の状態と閉鎖してから利用者の受入れを再開するまでに要した日数に応じてペナルティポイントを課す。ただし、未改善期間が四半期をまたがる場合、各々の四半期ごとに当該四半期に属する日数でペナルティポイントを課すこととする。

再開に当たっては必ずセンター全体が利用可能となるようにしなければならない。利用者の受入れが再開されても、施設の一部で利用者を受け入れることができない場合は、閉鎖状態が継続しているものとみなす。

閉鎖状態と閉鎖一日当りのペナルティポイント

閉鎖レベル	閉鎖状態	一日当たりのペナルティポイント
レベル	センターの全体が利用不可能か、基本的な機能が利用不可能となり、施設全体を閉鎖しなければならない場合	4
レベル	センターの一部が利用不可能か、ほぼ全部の利用が可能でも利用者が継続的な不便・不快を感じる箇所がある場合	2

イ 接客等運営業務の適切な遂行

維持管理・運営仕様書から著しく逸脱して、又は業務要求水準を満たさずに業務を遂行している場合、第1回目の改善勧告が行われた日から改善が確認された日の前日までの未改善期間の日数に応じて改善勧告の項目ごとにペナルティポイントを課す。ただし、未改善期間が四半期をまたがる場合、各々の四半期ごとに当該四半期に属する日数でペナルティポイントを課すこととする。

改善勧告の項目1項目につき未改善状態1日当たりのペナルティポイント

1ペナルティポイント

ウ 維持管理業務の適切な遂行

維持管理・運営仕様書から著しく逸脱して、又は業務要求水準を満たさずに業務を遂行している場合、第1回目の改善勧告が行われた日から改善が確認された日の前日までの未改善期間の日数に応じて改善勧告の項目ごとにペナルティポイントを課す。ただし、未改善期間が四半期をまたがる場合、各々の四半期ごとに当該四半期に属する日数でペナルティポイントを課すこととする。

改善勧告の項目1項目につき未改善状態1日当たりのペナルティポイント
1ペナルティポイント

エ 展示事業の適切な遂行

維持管理・運営仕様書から著しく逸脱して、又は業務要求水準を満たさずに業務を遂行している場合、第1回目の改善勧告が行われた日から改善が確認された日の前日までの未改善期間の日数又は未改善のまま開催された展示会の開催日数、若しくは開催すべき展示会が開催されなかった場合の開催予定日数に応じてペナルティポイントを課す。ただし、未改善の状態が四半期をまたがる場合、各々の四半期ごと当該四半期に属する日数でペナルティポイントを課すこととする。

事業別のペナルティポイント

展示事業	花き栽培展示事業	未改善期間1日当たり1ペナルティポイント
	展示会事業	未改善のまま開催された展示会については改善勧告の判断に至った会も含め、改善が確認されるまでに開催された日数1日当たり1ペナルティポイント 開催すべき展示会が開催されなかった場合は、開催予定日数1日当たり1ペナルティポイント
	開発品種等展示事業	未改善期間1日当たり1ペナルティポイント

オ 体験学習事業の適切な遂行

体験学習事業について、維持管理・運営仕様書から著しく逸脱して、又は業務要求水準を満たさずに業務を遂行している場合、第1回目の改善勧告が行われた日から改善が確認された日の前日までの未改善期間の日数又は未改善のまま開催された教室・講座等の開催日数若しくは開催すべき教室・講座等が開催されなかった場合の開催予定日数に応じてペナルティポイントを課す。ただし、未改善の状態が四半期をまたがる場合、各々の四半期ごとに当該四半期に属する日数でペナルティポイントを課すこととする。

事業別のペナルティポイント

体験学習事業	気づき体験事業	未改善期間1日当たり1ペナルティポイント
	農作物栽培展示事業	

	園芸教室・農業講座事業	未改善のまま開催された教室・講座等については、改善勧告の判断に至った教室・講座等も含め、改善が確認されるまでに開催された日数1日当たり1ペナルティポイント 開催すべき教室・講座等が開催されなかった場合は、開催予定日数1日当たり1ペナルティポイント
--	-------------	--

カ 情報提供事業の適切な遂行

情報提供事業について、維持管理・運営仕様書から著しく逸脱して、又は業務要求水準を満たさずに業務を遂行している場合、第1回目の改善勧告が行われた日から改善が確認された日の前日までの未改善期間の日数に応じてペナルティポイントを課す。ただし、未改善期間が四半期をまたがる場合、各々の四半期ごとに当該四半期に属する日数でペナルティポイントを課すこととする。

事業別のペナルティポイント

情報提供事業	農業・園芸等情報提供事業	未改善期間1日当たり1ペナルティポイント
	農業・園芸相談事業	

キ イベント事業の適切な遂行

イベント事業について、維持管理・運営仕様書から著しく逸脱して、又は業務要求水準を満たさずに業務を遂行している場合、未改善のまま開催されたイベントの開催日数又は開催すべきイベントが開催されなかった場合の開催予定日数に応じて、ペナルティポイントを課す。ただし、未改善の状態が四半期をまたがる場合、各々の四半期ごとに当該四半期に属する日数でペナルティポイントを課すこととする。

イベント事業	未改善のまま開催されたイベントについては改善勧告の判断に至ったイベントも含め、改善が確認されるまでに開催された日数1日当たり1ペナルティポイント 開催すべきイベントが開催されなかった場合は、開催予定日数1日当たり2ペナルティポイント
--------	---

ク 県民参加事業の適切な遂行

県民参加事業について、維持管理・運営仕様書から著しく逸脱して、又は業務要求水準を満たさずに業務を遂行している場合、第1回目の改善勧告が行われた日から改善が確認された日の前日までの未改善期間の日数に応じてペナルティポイントを課す。ただし、未改善期間が四半期をまたがる場合、各々の四半期ごと当該四半期に属する日数でペナルティポイントを課すこととする。

県民参加事業	未改善期間 1 日当たり 1 ペナルティポイント サポーター活動への参加者が集まらなかった場合 1 ペナルティポイント 花き愛好者団体展示会については、開催すべき展示会が開催されなかった場合については、開催予定回数 1 回当たり 1 ペナルティポイント
--------	--

コ 不法・不当行為の有無

本件事業の遂行に当たり、不法行為又は公序良俗に反する等明らかに不当行為と判断される行為を事業者が行った場合、その行為が発覚した時点で、その都度ペナルティポイントを課す。

また、不法行為の内容によっては、特定事業契約を解除することもある。

不法・不当行為のペナルティポイント

発覚の都度 5 1 ペナルティポイント

サ 県との協議への出席及び協議で合意した対策の実施

維持管理・運営開始後、予期しない利用者数の落ち込み、栽培技術の急速な進歩、小中学校の学習カリキュラムの大幅な変更等、本件事業を取り巻く環境等の著しい変化が認められた場合は、県の求めにより、県と事業者は関係者協議会（付属資料 7 「神奈川県立花と緑のふれあいセンター（仮称）特定事業関係者協議会の設置及び運営に関する要綱（案）」参照）において協議を行い、必要な対策を講じることとし、事業者はやむを得ない事情がある場合を除き必ず応じなければならない。当該協議においては、対策の内容、時期、担当者、費用等について詳細な計画を立案し、合意するものとし、サービスの対価の中で賄えない対策に係る費用については、原則として県が負担するものとする。

県が求める協議に対して事業者が正当な理由なく応じない場合はその回数に応じて、また合意した対策を事業者が適切に実行しない場合は、未実施の日数に応じてペナルティポイントを課す。

ペナルティポイント

県が求める協議に対して正当な理由なく応じない場合 1 回当たり 5 ペナルティポイント。協議により合意した対策の未実施が確認されて第 1 回目の改善勧告が行われた日から実施が確認された日の前日までの未実施期間 1 日当たり 2 ペナルティポイント。ただし、未実施期間が四半期をまたがる場合、各々の四半期ごと当該四半期に属する日数でペナルティポイントを課すこととする。

減額の方法

四半期中の各業務（上記 ア～サ）のペナルティポイントを積み上げて、次表に基づきサービスの対価（利用料金等収入を差し引く前の額の4分の1相当額（以下単に「サービスの対価」という。））の減額及び支払停止を行う。

ペナルティポイントと減額割合

累計 P P	減額割合	支払停止	翌期加算の支払
11～15PP	1PPにつき 0.20% (15PPの場合3%)	サービスの対価から当該年度の利用料金等収入として提案された額の4分の1の額を差し引いた額（平成22年3月分については当該1月分のサービスの対価から当該1月分の提案収入額を差し引いた額。以下「県の支払額」という。）から累計PPに対応する欄の減額割合をサービスの対価に乗じて得た金額（以下「ペナルティ額」という。）を減額して、残額を当該期に支払う。	翌期加算分がある場合は、それらを加算して支払う。ただし、金利は付かない。
16～20PP	1PPにつき 0.30% (20PPの場合6%)		
21～25PP	1PPにつき 0.40% (25PPの場合10%)		
26～30PP	1PPにつき 0.50% (30PPの場合15%)		
31～35PP	1PPにつき 0.60% (35PPの場合21%)	県の支払額からペナルティ額を減額した額のうち、サービスの対価の50%に相当する額までを当該期に支払い、残りは支払停止し、翌期加算。	翌期加算分がある場合、再度支払いを停止し、当該金額の5%の減額をしてさらに翌期加算とする。以降支払停止を重ねる度に10%15%と5%ずつ減額率を増やす。
36～40PP	1PPにつき 0.65% (40PPの場合26%)		
41～45PP	1PPにつき 0.70% (45PPの場合31.5%)		
46～50PP	1PPにつき 0.75% (50PPの場合37.5%)		
51～60PP	40%	県の支払額からペナルティ額を減額した額全額を支払停止し、翌期加算。	
61PP以上	50%		

PP = ペナルティポイント

* 四半期毎の累計されたペナルティポイントが10PP以下の場合、サービスの対価の減額は行わない。

[県の支払額が1期当り100万円とした場合の減額例]

支払期	ペナルティポイント	当該期の支払額	(内前期以前分)	翌期加算額
第1期	20PP	94.0万円	0.0万円	0.0万円
第2期	40PP	50.0万円	0.0万円	24.0万円
第3期	60PP	0.0万円	0.0万円	82.8万円
第4期	40PP	50.0万円	0.0万円	102.6万円
第5期	10PP	202.6万円	102.6万円	0.0万円

* 第3期の翌期加算額 = 24万円 × (1 - 5%) + 100万円 × (1 - 40%)

* 第4期の翌期加算額 = 24万円 × (1 - 10%) + 60万円 × (1 - 5%) + 24万円