

海上保安庁宿舎（鹿児島）整備事業
業績等の監視及び改善要求措置要領

第1章 総則	1
1. 基本的な考え方	1
2. 業績等の監視の方法	1
3. 改善要求措置の方法	1
第2章 各業務等に係る確認方法	3
1. 経営状況に係る確認方法	3
2. 維持管理業務に係る確認方法	3
第3章 減額並びに罰則点の付与	4
1. 提案等の未達成による減額等	4
2. 維持管理業務に係る減額並びに罰則点の付与方法	4
第4章 事業終了時に係る業績等の監視	9
1. 基本的な考え方	9
2. 書類による確認	9
3. 実地における確認	9

第1章 総則

1. 基本的な考え方

(1) 業績等の監視の基本的考え方

事業期間を通じて安定性を維持し、適正かつ確実に事業が遂行されるよう、事業者の経営管理の状況、事業者が実施する各業務の業績及び実施状況（以下「業績等」という。）並びに要求水準書及び事業者が提案した事業計画（以下「要求水準」という。）を達成していること及び達成しないおそれがないことについて、事業者自らが確認及び管理する。要求水準を達成していない場合又は達成しないおそれがある場合は、事業者自らが本事業の各業務を実施する者（以下「選定企業」という。）に対して改善要求を行い、要求水準を満たすようにする。

海上保安庁は、事業者による確認結果等を監視することにより、要求水準の達成状況を確認する。

(2) 改善要求措置等の基本的考え方

海上保安庁は、業績等を監視した結果、事業者の責めに帰す事由により、業績等が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、改善勧告、支払の減額、契約解除等の改善要求措置を講ずる。

2. 業績等の監視の方法

(1) 事業者は、適正かつ確実に事業を遂行するため、また、そのために適切に自らの業績等を管理するため、事業契約書及び要求水準に基づき、業務の実施方法、工程、自らの業績等の確認の方法及び時期等を示したセルフモニタリング実施計画書を作成し、海上保安庁に提出して確認を受ける。

(2) 事業者は、上記(1)の計画に基づき業務を実施するとともに、自らの業績等が要求水準を達成していることを確認する。

(3) 事業者は、セルフモニタリング結果報告書を作成し、所定の時期までに海上保安庁に提出し、上記(2)による確認の状況を報告する。

(4) 海上保安庁は、事業者の報告に基づき、事業者の業績等が要求水準を達成していることを確認する。

(5) 海上保安庁による業績等の監視については、書類による確認を基本とし、必要に応じて実地における確認を行う。

3. 改善要求措置の方法

(1) 改善勧告及び改善・復旧の措置

イ 改善勧告

海上保安庁は、業績等を監視した結果、事業者の責めに帰す事由により、業績等が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、直ちに改善及び復旧を図るよう改善勧告を行う。

ロ 改善・復旧計画書の作成及び確認

事業者は、改善勧告に基づき、次に掲げる事項について示した改善・復旧計画書を作成し、海上保安庁に提出する。

- (イ) 業務不履行の内容及び原因
- (ロ) 業務不履行の状況を改善及び復旧する具体的な方法、期限及び責任者
- (ハ) 事業の実施体制、実施計画等についての必要な改善策

海上保安庁は、事業者が提出した改善・復旧計画書の内容が、業務不履行の状況を改善及び復旧できる合理的なものであることを確認する。なお、海上保安庁は、その内容が、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、改善・復旧計画書の変更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については、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い、これを海上保安庁に報告するものとする。

ハ 改善・復旧の措置及び確認

事業者は、改善・復旧計画書に基づき、選定企業に対して適切に指導等を行いつつ、直ちに改善及び復旧を図り、海上保安庁に報告する。海上保安庁は、事業者からの報告を受け、改善及び復旧が図られたことを確認する。

ニ 再改善勧告

改善・復旧計画書が提出されない場合、改善・復旧計画書に定められた期限までに改善及び復旧が図られたことが確認できない場合等は、再度上記イの改善勧告を行う。

(2) 支払の減額措置

改善勧告を行った場合は、海上保安庁は、事業費の減額又は罰則点の付与の措置を講ずる。詳細な減額方法及び罰則点の付与方法は、第3章による。

(3) 選定企業の変更

改善勧告を繰り返しても、業務不履行の状況を改善及び復旧することが明らかに困難であると認められた場合、海上保安庁は、事業者との協議により、業務不履行となっている業務を実施する選定企業の変更を求めることができる。

(4) 契約解除

改善勧告を繰り返しても、業務不履行の状況を改善及び復旧することが明らかに困難であると認められた場合、海上保安庁は、事業者の債務不履行と判断して、契約の全部又は業務不履行部分を解除することができる。なお、海上保安庁は、契約の一部解除により、本事業全体の業務履行の継続が明らかに不可能であると判断した場合、事業者の債務不履行等を理由に契約を終了することがある。この場合、海上保安庁は、事業契約書の定め

るところに従い、契約を終了する。

第2章 各業務等に係る確認方法

1. 経営状況に係る確認方法

(1) 書類による確認

事業者は、本契約の終了にいたるまで、各事業年度に当該事業年度の計算書類等(会社法第435条第2項にいう計算書類及び事業報告並びにこれらの附属明細書をいう。)を作成し、会社法第436条第2項に従い監査を受けたうえで、当該事業年度の最終日から3か月以内に、海上保安庁に提出し、確認を受ける。なお、海上保安庁は、事業の実施に重大な悪影響を与えるおそれがある場合など、必要に応じて追加の財務状況等に係る書類の提出、報告を事業者を求めることができる。

(2) 聞き取り等による確認

海上保安庁は、書類による確認を行った結果、必要と認める場合は、事業者に対して、専門家等による聞き取り調査を実施することができる。

2. 維持管理業務に係る確認方法

(1) 日常モニタリング

イ 毎日自らの責任により選定企業の業績等及び要求水準達成状況について適切にモニタリングする。

ロ モニタリング結果に基づき、業務日誌を作成の上、保管する。

ハ 法定の点検記録・測定記録を行い、海上保安庁に提出する。

ニ 「重大な事象」が発生した場合、職員等からの苦情や業務不履行があった場合又は本施設等で不具合が発生した場合には、海上保安庁に直ちに報告する。

(2) 定期モニタリング

事業者は、選定企業の業績等及び要求水準達成状況を自ら確認の上、業務実施報告書およびセルフモニタリング結果報告書を作成し、それぞれの提出時期までに海上保安庁に提出して確認を受ける。

(3) 海上保安庁によるモニタリング

業績等及び要求水準達成状況について、事業者の提出した業務実施報告書およびセルフモニタリング結果報告書、その他事業者からの報告及び職員等からの直接の苦情に基づき各業務の遂行上を確認・評価する。

本施設に係る不具合があった場合、海上保安庁は、当該事象に係る報告に基づき、維持管理業務の要求水準に係る事項かを、事業者と協議の上、確認する。

職員等から直接に苦情があった場合には、これを事業者に通知する。

(4) 随時モニタリング

海上保安庁は、職員等からの苦情があった場合その他海上保安庁が必要と認めるときは、随時に、業績等について、事業者から必要な報告を求め、事業者は速やかに海上保安庁に報告すること。

(5) 実地における確認

(3) から(4)のモニタリングの実施にあたり、海上保安庁が必要と認めるときは、海上保安庁は実地における確認を行う。事業者は、海上保安庁の実地における確認に必要な協力を行う。

第3章 減額並びに罰則点の付与

1. 提案等の未達成による減額等

維持管理業務について、海上保安庁は第2項以下の定めに基づき維持管理費その他の費用の減額を行う。

2. 維持管理業務に係る減額並びに罰則点の付与方法

(1) 基本的な考え方

維持管理期間中の要求水準の未達成等を、①重大な事象、②重大な事象以外の事象に分類し、事業者の責に帰す事由による場合は、その対象となった業務不履行等の内容に対応する支払区分の費用を対象として、減額及び罰則点の付与を行う。

(2) 減額等の措置を講じる事態

維持管理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減額又は罰則点付与を行う。減額及び罰則点付与は、業務不履行を確認した日の属する支払期（以下「当期」という。）の、維持管理費のうち当該業務不履行の属する支払区分（以下「業務不履行支払区分」という。）及びその他の費用の支払予定額に対して行う。

なお、維持管理業務が要求水準を満たしていない場合とは、以下に示すイ又はロの状態と同等の事態をいう。

イ 居住者が日常生活を送る上で明らかに重大な支障がある場合（以下、重大な事象）

ロ 居住者が日常生活を営むことはできるが、明らかに利便性を欠く場合（以下、利便性を欠く事象）

各対象業務について、イ又はロの状態となる基準、業務支払区分は以下のとおりとする。

<イ 居住者が日常生活を送る上で明らかに重大な支障がある場合の例>

業務支払区分	明らかに重大な支障があるとみなす事態
<ul style="list-style-type: none"> ・一般管理業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・備品(かぎ等)、帳簿類等の紛失により居住者へ危害が発生した場合 ・個人情報漏洩した場合 ・窓口・連絡業務の故意による放棄(長期に連絡が取れない、故意に発注者への連絡を行わない等)
<ul style="list-style-type: none"> ・長期修繕計画策定業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画策定の未実施により、必要時に修繕が実施出来ず居住者へ危害が発生した場合
<ul style="list-style-type: none"> ・消防用設備等保守点検業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の未稼働(火災等発生時において消防用設備等としての機能を果たさない事態の発生) ・安全措置の不備による人身事故(居住者等)の発生等
<ul style="list-style-type: none"> ・給水設備清掃等業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・不衛生状態の放置により居住者の健康を害した場合
<ul style="list-style-type: none"> ・その他必要に応じて設置した設備器具等の保守点検業務 ・建築基準法第 12 条点検業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・故障等(停止など電気工作物としての機能を果たさない)状態の放置 ・安全措置の不備による人身事故(居住者等)の発生等

その他、提案書により必要とする業務を加えることとする。

<ロ 居住者が日常生活を営むことはできるが、明らかに利便性を欠く場合の例>

業務支払区分	明らかに利便性を欠く事態
<ul style="list-style-type: none"> ・ 一般管理業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 備品(かぎ等)、帳簿類等の管理不行届き、連絡業務の遅滞 ・ 宿舎及び団地内巡視等の未実施居住者等の対応の不備諸届の処理の遅滞 ・ 集会場の管理業務の怠慢 ・ 帳簿整理等に係る業務の怠慢 ・ 防火管理者としての業務の怠慢
<ul style="list-style-type: none"> ・ 長期修繕計画策定業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務報告の不備
<ul style="list-style-type: none"> ・ 給水設備清掃業務 ・ その他必要に応じて設置した設備器具等の保守点検業務 ・ 建築基準法第 12 条点検業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国土交通省「建築保全業務共通仕様書」に示された対応事項の未実施 ・ 国土交通省「建築物点検マニュアル」による点検の未実施 ・ 業務報告の不備 ・ 関係者への連絡不備（居住者への未通知等）

(3) 重大な事象に対する減額

イ 重大な事象の判断基準は、事業契約の締結後、事業者の作成する素案に基づき、海上保安庁と事業者で協議のうえ、海上保安庁が定める。

ロ 重大な事象に係る業務不履行を確認し、改善勧告を行った場合、当該業務不履行の内容に応じて業務支払区分及びその他の費用の支払区分の当期の支払予定額の 3%相当額を減額する（表 1 において、その他の費用の対象となる事象に該当する場合は、その他の費用の支払い区分から、これ以外の場合は業務不履行支払区分から減額を行う。）。なお、業務支払区分について減額を行った場合は、その他の費用の当期の支払区分についてもあわせてその支払予定額の 3%相当額を減額する。

ハ 発生した重大な事象に係る業務不履行が、以前に発生した重大な事象に係る業務不履行と同一の支払区分に属する場合には、上記ロに加え、上記ロにおいて減額の対象とする支払区分（ロと同様に、その他の費用の支払い区分を含む。）の当期の支払予定額の 3%相当額に、以前に発生した重大な事象の発生回数に乗じた金額を減額する。

ニ 再改善勧告を行った場合、上記ロ及びハに加えて、更に上記ロにおいて減額の対象とする支払区分（ロと同様に、その他の費用の支払い区分を含む。）の当期の支払予定額の 3%相当額を減額する。

ホ 海上保安庁は、上記の減額に加え、業務不履行の日から改善及び復旧を確認した日までの間（以下「業務不履行期間」という。）に係る、当該業務不履行部分の維持管理費相当額及び当該業務不履行部分に関連して不完全履行又は履行不能となる業務

部分の維持管理費相当額については支払債務を負わないものとする。

(4) 利便性を欠く事象の評価

イ 利便性を欠く事象には該当しない場合について、要求水準を達成しているかどうかにより判断する。海上保安庁は利便性を欠く事象の判断基準を、事業契約の締結後事業者の作成する素案に基づき、海上保安庁と事業者で協議のうえ定める。なお、判断基準には各業務について次の事項を具体化した事項を含める。

- (イ) 重大な事象発生時の報告遅延
- (ロ) 要求水準記載事項の未達成
- (ハ) 事業者による速やかな一次対応ができていない場合
- (ニ) 職員、来庁者等からのクレーム（要求水準の未達成による場合に限る）
- (ホ) 業務実施方法の誤りによる被害が発生した場合、誤りが繰り返される場合
- (ヘ) 提出書類、報告等の提出遅延

ロ 業務不履行を確認し、改善勧告又は再改善勧告を行った場合は、当該業務不履行の内容に応じて、業務支払区分及びその他の費用の支払区分に対して表 1 に示す罰則点を付与する（表 1 においてその他の費用の対象となる事象に該当する場合は、その他の費用の支払い区分に、これ以外の場合は業務不履行支払区分に罰則点を付与する。）。なお、業務不履行支払区分に罰則点を付与する場合は、その他の費用の支払区分に対してもあわせて表 1 に示す罰則点を付与する。

表 1 改善勧告等を行った場合の罰則点

	改善勧告等を行った場合の罰則点	業務不履行 支払区分	その他の費用 の支払区分
①	改善勧告を行った場合の罰則点 (下記②に該当しない場合)	1点	1点
②	改善勧告を行った場合の罰則点 (当該業務不履行が、当期又は前2期の支払期限内に発生した「重大な事象」以外の業務不履行と同一の支払区分に属する場合)	3点	1点
③	再改善勧告を行った場合の罰則点	3点	1点

ハ 海上保安庁は、上記の措置に加え、業務不履行期間に係る、当該業務不履行部分の維持管理費相当額及び当該業務不履行部分に関連して不完全履行又は履行不能となる業務部分の維持管理費相当額については支払債務を負わないものとする。

(5) 利便性を欠く事象に対する減額方法

罰則点の通算方法並びに減額方法は以下のとおりとする。

イ 罰則点の有効期間

支払区分毎に当期及び前 2 期の支払期限内に付与された罰則点を累積することとする。

ただし、減額を行った支払区分については、その時点で累積罰則点を0点とする。

ロ 罰則点による減額方法

支払期末の各支払区分の累積罰則点が何点に達したかに応じて、表2のとおり、罰則点1点当たりの減額の割合を設定する。また、各支払区分の当期の支払予定額に累積罰則点と表2の減額の割合を乗じて、減額の金額を算出する。

表2 各支払区分の累積罰則点に応じた減額の割合

	各支払区分の 累積罰則点	減額の割合	
		業務不履行支払区分	その他の費用の支払区分
①	5点以下	0%	0%
②	6～10点	0%	罰則点1点当たり0.1%
③	11～50点	罰則点1点当たり0.1%	罰則点1点当たり0.1%
④	51点以上	罰則点1点当たり0.2%	罰則点1点当たり0.2%

(6) 支払区分毎の当期の減額が当期の支払区分の対価を超えた場合

維持管理費の支払区分毎及びその他の費用の、当期の減額が当期の支払区分の対価を超えた場合は、以下のとおりに減額する。

表3 減額が当期の支払区分の対価を超えた場合の減額方法

対価を上回る減額が 発生した支払区分	超過分の減額方法
維持管理費の支払区分	当該支払区分以外の維持管理費の各支払区分から均等に減額する。それでも足りない場合は、その他の費用から減額を行う。
その他の費用	維持管理費の各支払区分から均等に減額する。

(7) 事業期間の最終年度における罰則点の扱い

本事業の最終支払期においても上記(4)から(6)に従い罰則点の付与を行い、その上で残った罰則点は本事業の終了をもって消滅する。

第4章 事業終了時に係る業績等の監視

1. 基本的な考え方

事業終了時に係る業績等の監視は、事業終了時における施設の要求水準の確保を図り、かつ事業終了後の施設の維持管理に資する資料の整備を図るために、各業務の責任者が要求水準に基づき施設の現況の確認を行った上で、事業者は自らにより確認し、海上保安庁はその報告に基づき確認を行う。

事業者は、施設の保守、施設の劣化等の状況の確認を行い、長期修繕計画との整合性を確認し、海上保安庁に報告を行う。

海上保安庁は、事業者の報告に基づき確認を行うことを基本とし、事業者の提出する各種提出資料を基に、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行う。

2. 書類による確認

事業者は、事業終了時の1年前に、施設の劣化等の状況報告及び施設の保全のために必要となる長期修繕計画を海上保安庁に提出して確認を受けるとともに、事業終了後に必要となる修繕事項について説明を行う。

3. 実地における確認

海上保安庁は、施設の現況が、長期修繕計画のとおりであるかどうか、実地における確認を行う。事業者は、海上保安庁の実地における確認に必要な協力を行う。