

天草地域職員住宅集約化推進事業

モニタリング及び改善要求措置並びに
対価の減額手続等

令和7年（2025年）7月30日

熊 本 県

目 次

1	モニタリングとサービス対価の減額等の基本的考え方	1
1.1	基本的考え方	1
1.2	モニタリング対象業務及び減額の対象となるサービス対価	1
1.3	自主モニタリング計画書の作成	1
1.4	実施時期	2
1.5	費用の負担	2
1.6	通知	2
2	モニタリングの方法等	3
2.1	業務計画書の確認（業務開始段階）	3
2.2	建替住宅等整備業務及び改修業務のモニタリング	4
2.3	完成検査	4
2.4	維持管理業務及び入居者移転支援業務のモニタリング	5
2.5	「維持管理業務」に関する事業期間終了時のモニタリング	7
3	維持管理業務の要求水準未達成の場合の措置	8
3.1	改善指導等	8
3.2	改善・復旧行為の確認と改善指示	8
3.3	サービス対価の減額	9
3.4	業務担当者の変更	11
3.5	管理業務の停止	11
3.6	管理業務の停止の手続き	11

1 モニタリングとサービス対価の減額等の基本的考え方

1.1 基本的考え方

事業者から熊本県（以下「県」という。）に提供されるサービスが、適正かつ確実に遂行され、常に要求水準書、事業契約書等及び提案書等に定められた内容（以下「要求水準」という。）を達成しているか検証するために、県は、事業者の事業実施状況に係るモニタリングを実施する。

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していない場合、県は、事業者に対して改善指導又は改善指示（以下「改善指導等」という。）を行い、要求水準を達成するよう求める。

事業者が状況を改善することができない場合又は事業者が改善指導等に従わない場合、県は、事業契約（以下「本契約」という。）を解除することもある。

なお、モニタリングには県と事業者が各々の業務を相互にチェックする機能がある。したがって、ここでは県によるモニタリングについての概要を記すものであるが、事業者による県へのモニタリングの提案（自主モニタリング）を妨げるものではない。

1.2 モニタリング対象業務及び減額の対象となるサービス対価

モニタリングの対象業務及び減額の対象となるサービス対価は、以下のとおりとする。

表1 モニタリング対象業務及び減額の対象となるサービス対価

区分	モニタリング対象業務	要求水準未達成時の措置	
		減額措置	改善等の手続
サービス対価A	・ 建替住宅等整備業務 ・ 改修業務	サービス対価Aの支払の減額は行わない。 但し、支払いを留保する場合がある。	・ 改善指導 ・ 改善指示 ・ 契約解除
サービス対価B	・ 維持管理業務 ・ 入居者移転支援業務	サービス対価Bの支払いを減額する。	・ 改善指導 ・ 改善指示 ・ 業務担当者の変更 ・ 期間を定めた業務の全部又は一部の停止 ・ 指定の取消

1.3 自主モニタリング計画書の作成

事業者は、新たに整備する職員住宅及び改修する既存職員住宅並びにその附属施設（以下「建替・改修住宅」という。）の引渡し以降に自ら行うモニタリングの内容について、維持管理業務の着手前までに県と協議し、モニタリングの時期、内容、実施体制、手順、評価基準等を記載した「自主モニタリング計画書」を作成し、県へ提出し、承認を得るものとする。

1.4 実施時期

以下のとおりのモニタリングを実施する。

① 業務計画書の確認（業務開始段階）

県は「建替住宅等整備業務」の開始時、「改修業務」の開始時、「維持管理業務」の開始時及び「入居者移転支援業務」の開始時に事業者が提出する各種業務計画書の内容を確認する。

② 建替住宅等整備業務のモニタリング

「建替住宅等整備業務」の要求水準の達成が可能か確認する。業務完了時に各業務の要求水準を達成しているか確認する。

③ 改修業務のモニタリング

「改修業務」の要求水準の達成が可能か確認する。業務完了時に各業務の要求水準を達成しているか確認する。

④ 維持管理業務のモニタリング

「維持管理業務」において、提供されるサービスが要求水準を達成しているか確認する。

⑤ 入居者移転支援業務のモニタリング

「入居者移転支援業務」の要求水準の達成が可能か確認する。業務完了時に各業務の要求水準を達成しているか確認する。

⑥ 事業期間終了時のモニタリング

事業終了に当たり、建替・改修住宅の機能が要求水準を達成しているか確認する。

1.5 費用の負担

県が実施するモニタリングに係る費用は、県が負担し、事業者が自ら実施するモニタリング及び報告書作成等に係る費用は、事業者の負担とする。

1.6 通知

県は、モニタリングの実施後に、その評価結果を事業者に通知する。

2 モニタリングの方法等

2.1 業務計画書の確認（業務開始段階）

県は、事業者が実施する「建替住宅等整備業務」、「改修業務」、「維持管理業務」及び「入居者移転支援業務」の実施体制や計画が要求水準を達成することができるか、事業者の提案内容が実現可能かの観点から、事業者が提出する各種業務計画書の内容を確認する。

（１） モニタリングの対象及び方法

業務開始段階におけるモニタリングの対象及び方法を以下に示す。

表 2 モニタリングの対象及び方法（業務開始段階）

対象	方法
業務計画書の確認 （業務開始時）	県は、本契約締結後、事業者が「建替住宅等整備業務」の開始時、「改修業務」の開始時、「維持管理業務」の開始時及び「入居者移転支援業務」の開始時に、県に提出する各種業務計画書によって、事業者が提供するサービスが要求水準を達成することが可能か確認する。
業務計画書変更 の確認	県は、建替・改修住宅の利用環境の変更等により、本契約時に定めた要求水準を変更することとなった場合、その変更に応じて、新たに事業者から提出される業務計画書の確認を行う。
業務計画書の 再提示及び再確認	県は、業務計画書の確認によって、明らかに要求水準の達成が不可能である、又は、事業者の提案内容が実現不可能であると判断できる場合、事業者に業務計画の再検討を要請し、業務計画書の再作成及び再提出を求め、これを確認する。

（２） 要求水準未達成の場合の措置

要求水準未達成の場合の措置は以下の流れによる。

- ① モニタリングの結果、県が、各種業務計画書にある各種業務の実施体制や計画では要求水準の達成が不可能と判断した場合、県は事業者に対して改善指導等を行う。
- ② 事業者は、改善指導等を受けたときは迅速に業務計画書を再作成し、再提出する。
- ③ 改善指導等によっても改善が見込まれない場合、県は再度、改善指導等を行い、これによっても改善が見込まれないときは本契約を解除する場合がある。

※ 業務計画書が要求水準を満たしていないことによって事業が遅れた場合における一切の損失は事業者が負う。

2.2 建替住宅等整備業務及び改修業務のモニタリング

県は、「建替住宅等整備業務」及び「改修業務」において、要求水準を達成しているか確認する。

(1) モニタリングの対象及び方法

「建替住宅等整備業務」及び「改修業務」に係るモニタリングの対象及び方法を以下に示す。

表3 モニタリングの対象及び方法
(建替住宅等整備業務及び改修業務)

対象業務	方法
建替住宅等整備業務	県は、事業者が作成する調査業務計画書、設計業務計画書、設計図書（基本設計図書及び実施設計図書）、建設工事業務計画書、工事監理業務計画書等の確認及び必要に応じて立入検査を行い、要求水準を達成することが可能か確認する。
改修業務	県は、事業者が作成する調査業務計画書、設計業務計画書、設計図書（基本設計図書及び実施設計図書）、改修工事業務計画書、工事監理業務計画書等の確認及び必要に応じて立入検査を行い、要求水準を達成することが可能か確認する。

(2) 要求水準未達成の場合の措置

要求水準未達成の場合の措置は以下の流れによる。

- ① モニタリングの結果、県が、要求水準を達成していないと判断した場合、県は事業者に対し、改善指導等を行う。
- ② 事業者は、改善指導等を受けたときは迅速に改善を行う。
- ③ 改善指導等によっても改善が見込まれない場合、県は再度、改善指導等を行い、これによっても改善が見込まれないとき、あるいは達成が不可能と判断されたときは、本契約を解除することがある。

※ 事業者の責めにより、改善等の必要が生じた場合においてかかる改善等に要する一切の費用は事業者が負うこととし、サービス対価の支払（各年度で予定している部分払い分及び完了払い分）が当初の支払予定日より遅れた場合に生じる一切の損失は事業者が負うこととする。

2.3 完成検査

県は、建替・改修住宅の引渡し前に、建替・改修住宅の機能が要求水準を達成しているか確認する。

各完成検査の方法は、別添資料1「要求水準書」及び別添資料7「事業仮契約書（案）」の規定のとおりとする。

2.4 維持管理業務及び入居者移転支援業務のモニタリング

県は、「維持管理業務」及び「入居者移転支援業務」において、事業者が提供するサービスが要求水準を達成しているか確認する。

(1) モニタリング対象

モニタリングの対象は「維持管理業務」及び「入居者移転支援業務」とする。

(2) モニタリング方法

県と事業者は、事業者が提供するサービスに対して以下のモニタリングを実施する。
なお、モニタリング結果については、県のホームページ等で公表する。

表4 モニタリング方法（維持管理業務）

種類	主な方法
日常 モニタリング	事業者は、自らの責任により業務遂行状況について適切な方法でモニタリングする。 事業者は、モニタリング結果に基づき、日報を作成し、入居者等からの苦情等があった場合には県に報告する。事業者は、日報及び報告事項をとりまとめ、月例業務報告書、四半期業務報告書及び事業報告書（以下「業務報告書等」という。）として県に提出する。 業務報告書等に記載する具体的な項目及び内容は、本契約締結後に事業者が作成し、県との協議を経て決定する。
定期 モニタリング	県は、事業者が作成し、提出した業務報告書等の内容を確認する。また、必要と認めるときは建替・改修住宅を巡回し、事業者の業務遂行状況を確認し、評価する。 県及び事業者が出席する連絡調整会議を、原則、月に1回開催し、日常モニタリング、定期モニタリングの結果報告を行うとともに、入居者等からの苦情等の発生の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	県は業務遂行状況について事業者に詳細な説明を求めることができる。また、事業者の立会いの上、建替・改修住宅を巡回し、事業者の業務遂行状況を確認し評価することができる。 県は、改善指導等を行った業務について、業務水準の確認を行う。 県は、入居者等からの苦情について、事業者に対応状況の説明を求めることができ、必要に応じて事業者の苦情対応状況のモニタリングを実施する。

表 5 モニタリング方法（入居者移転支援業務）

方法
県は、事業者が作成する入居者移転支援業務計画書の確認、関連法令の順守状況及び必要に応じて立入検査を行い、要求水準を達成することが可能か確認する。

（３） 要求水準未達成の場合の措置

維持管理業務に関する詳細は、「３ 維持管理業務の要求水準未達成の場合の措置」を参照すること。

「入居者移転支援業務」について、県は、２．２（２）に準じて措置を行う。

（４） 日常モニタリング及び定期モニタリングの流れ

以下の流れにより「維持管理業務」及び「入居者移転支援業務」について日常モニタリング及び定期モニタリングを行う。

- ① 事業者は、独自のモニタリング体制を構築し、日常モニタリングを行い、日報、月例業務報告書、四半期業務報告書、事業報告書等を作成する。
- ② 事業者は、「月例業務報告書」については翌月 10 日開庁日までに、「四半期業務報告書」については当該四半期の最終月の翌月 10 日開庁日までに、「事業報告書」については当該年度の終了後 60 日までに県に提出する。
「日報」については事業者において保管し、県の要請があった場合は速やかに提出しなければならない。
- ③ 県は、事業者から提出されるこれらの業務報告書の確認等を行い、必要に応じて改善指導等を行う。
- ④ 県は、各支払対象期間の最終月の月例業務報告書及び四半期業務報告書を受領後 10 日以内に、当該月のモニタリングの結果を通知すると同時に、3 か月分の減額ポイントの合計を計算し、事業者に支払額を通知する。

2.5 「維持管理業務」に関する事業期間終了時のモニタリング

県は、契約期間の終了時において、その後、自らが維持管理業務を実施していくに当たり、建替・改修住宅の機能が要求水準を達成しているか確認する。

(1) モニタリングの対象及び方法

事業者は、事業期間終了の1年前に、県の立会いのもと、建替・改修住宅の劣化状況の点検を行う。点検の結果、建替・改修住宅の整備水準を満たさない部分（施設利用上の問題がない範囲において、事業期間中の経年劣化は要求水準未達成としない。）について、県に報告の上、速やかに修繕等の工事を行う。工事を行った場合は、長期修繕計画を更新すること。

県は事業者に対して、事業期間終了の3か月前に事前に通知を行い、終了時のモニタリングを実施する。県は、要求水準書及び提案書等並びにこれらに基づく設計図書等の関係図書をもとに、建替・改修住宅の機能が要求水準を達成しているかどうかのモニタリングを行うものとし、原則として、要求水準書及び提案書等に記載されている全ての事項について行うこととする。

事業者は、事業期間終了の1か月前に、自らが行った建替・改修住宅の劣化状況点検結果と、結果に基づき実施した工事等に関する報告書及び最新の長期修繕計画を県に提出し確認を得ることとする。

県は、事業者から提出された書類、建替・改修住宅を確認の上、書面にて維持管理業務完了の確認を通知する。

(2) 要求水準未達成の場合の措置

要求水準未達成の場合の措置は以下の流れによる。

- ① 県は、モニタリング後、その内容を事業者に通知し、要求水準を達成していないと判断した内容について必要な改善指導等を行う。
- ② 事業者は、改善指導等に従い必要な改善措置を実施し、定められた期限までに県の確認を受ける。
- ③ 改善の確認が得られない場合、県は、再度、改善指導等を行い、事業者はこれに対応する。
- ④ 事業終了時までに改善が確認されない場合、県は、自らが改善を行う場合に想定される適切な費用の限度で事業者に請求を行う。

3 維持管理業務の要求水準未達成の場合の措置

3.1 改善指導等

以下の流れにより改善指導等を行う。

- ① モニタリングの結果、要求水準が達成されていないと県が判断する場合は、県は事業者に対して、業務不履行に関する改善指導等を行う。
 - ② 事業者は、県から改善指導等を受けた場合、以下の内容を記載した「改善計画書」を県に提出し、県の承認を得るものとする。
 - ・業務不履行の内容及び原因
 - ・業務不履行の状況を改善する具体的な方法
 - ・改善までの期限及び責任者
 - ・再発防止策
 - ・その他、県が要求する事項がある場合は当該事項
 - ③ 県は、改善計画書の内容が、業務不履行の状況を改善し、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、改善計画書の変更及び再提出を求めることができる。
- ※ 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、これを県に報告する。

3.2 改善・復旧行為の確認と改善指示

以下の流れにより改善指示を行う。

- ① 事業者は、改善計画書について県の承認を受けた後、改善計画書に基づき直ちに改善・復旧行為を実施し、県に報告する。
 - ② 県は、事業者からの改善・復旧の報告を受け、モニタリングを実施し、要求水準を達成していることを確認する。モニタリングの結果、事業者の業務の改善等が行われなかったと判断した場合は、文書にて改善を指示する。
 - ③ 事業者は文書による改善指示を受けた場合は速やかに改善・復旧行為を実施し、その結果を県に報告する。
- ※ 改善・復旧に要した費用については、事態の発生に至った責任の所在を明らかにし、県の責めによる場合は、協議の上、事業者に生じた費用を県が負担する。その他の場合にあっては、改善・復旧に要した費用を事業者が費用を負担する。
- ※ なお、不可抗力又は法令変更の場合の費用負担は、別添資料7「事業仮契約書（案）」別紙14「法令等の変更による追加費用・損害の扱い」及び同別紙15「不可抗力による追加費用・損害の扱い」による。

3.3 サービス対価の減額

(1) 基本的な考え方

県は、事業者の実施する「維持管理業務」において、要求水準を達成していない場合に該当すると判断したときは、事業者に改善指導等を行うと同時に減額ポイントを計上する。計上された四半期ごとの減額ポイントが一定値に達した場合には、サービス対価の減額を行う。

ここにいう、要求水準を達成していない場合に該当すると判断したときとは、以下①及び②に示す状態と同等の事態と県が認める場合をいい、詳細を表6に示す。

① 重大な事象

入居者が施設を利用する上で明らかに重大な支障がある状態

② 重大な事象以外の事象

①を除き、入居者が施設を利用することはできるが、明らかに入居者に向けた良質なサービス提供がなされていない状態

表6 事象の基準

①重大な事象	②重大な事象以外の事象
・ 業務の故意による放棄 ・ 業務の未実施（法定・定期点検、日常・定期清掃の未実施含む） ・ 長期にわたる県への連絡不通等 ・ 業務従事者等名簿等への虚偽の記載又は事前の承認を得ない変更 ・ 業務報告書への虚偽の記載 ・ 県からの指導・指示に従わない場合 ・ 故障等の状態の放置 ・ 安全措置の不備による人身事故の発生 ・ 災害時の未稼働（火災発生時、消防用設備の機能を果たさない事態の発生等）	・ 業務の怠慢（法定・定期点検、日常・定期清掃の不備含む） ・ 県の職員等への対応不備 ・ 業務報告の不備 ・ 関係者への連絡不備

(2) 減額ポイントを加算しない場合

以下の①又は②に該当する場合には、減額ポイントを加算しない。

① やむを得ないと県が認める原因により減額の対象となる事態が生じた場合、かつ、事前に県に連絡があった場合

② 明らかに事業者の責めによらない原因により減額の対象となる事態が生じた場合

(3) サービス対価に係る減額

1) 減額ポイントへの換算

基本減額ポイントの値への換算は、表7のとおりとする。

ただし、同じ原因で要求水準を満たしていない場合（再発の場合）、付与するポイントは基本減額ポイントに再発回数を乗じた数値とする。なお、再発回数は次の事業年度に持ち越さない。

表7 減額ポイント

レベル		基本減額ポイント
レベル1	① 重大な事象	25 ポイント
レベル2	② 重大な事象以外の事象	5 ポイント

2) 減額ポイントの通知および支払額への反映

① 減額ポイントの通知

県は、モニタリング等により事業者の業務が要求水準を満たしていないと判断した場合、減額ポイントを付与し、事業者には減額ポイントを通知する。

なお、当該四半期分の減額ポイントは、当該期間のモニタリングにのみ用いるものとし、次の期間に持ち越さない。

② サービス対価の支払額への反映

県は、四半期分の減額ポイントを計算し以下の計算式及び「表8 減額ポイントに応じた減額割合の算定」に従って減額後のサービス対価を定め、当該期間の支払額を事業者へ通知する。

なお、減額措置が決定した際に、すでに対象となる期間のサービス対価の支払が行われている場合には、算定された減額分を次期のサービス対価より差し引く。

③ 事業者の異議申し立て

事業者は、上記各通知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。

【 計算式 】

(減額ポイントに応じたサービス対価) = (当該四半期のサービス対価) × (減額割合)

表8 減額ポイントに応じた減額割合の算定

四半期分減額ポイント合計	減額率の方法	減額割合
20 ポイント以下	0%	0%
21 ポイント以上 60 ポイント以下	20 ポイントを越えて、 5 ポイントを越えるごとに 2.5%減額	2.5%～20%
61 ポイント以上 100 ポイント以下	60 ポイントを越えて、 5 ポイントを越えるごとに 5.0%減額	25%～60%
101 ポイント以上	—	60%

3.4 業務担当者の変更

「3.2 改善・復旧行為の確認と改善指示」の結果、県が改善計画書に沿った改善・復旧行為による改善・復旧が認められないと判断した場合、県は当該業務の業務担当者の変更を事業者に要求することができる。

3.5 管理業務の停止

県は、事業者が改善の指示に従わないときその他事業者による管理を継続することが適当でないと認めるとき（以下に掲げる場合を含むがこの限りではない。）は、期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命じることができる。

- ① 「3.3 サービス対価の減額」の措置を取った後も改善が認められない場合
- ② 「3.4 業務担当者の変更」の要求後、30日以内に何らの対応を行わない場合
- ③ 関係法令、条例、規則及び事業契約等に違反した場合
- ④ 経営状況の悪化等により業務を行うことが困難な場合

3.6 管理業務の停止の手続き

「3.5 管理業務の停止」の実施にあたっては、管理業務の停止の事由に該当し得る事象が発生した場合に、事象の重大性、原因（帰責性）、県民・入居者への影響、建替・改修住宅の管理方法等を考慮した上で、停止後の当該実施時期等を決定する。