

栃木県「文化と知」の創造拠点整備運営事業
モニタリング及び減額措置等

令和8年10月

栃木県

1 基本的考え方

県は、事業者が事業期間を通じて、事業契約、要求水準、事業者提案に示す内容（以下「要求水準等」という。）を満足し、適切に業務を遂行しているかについてモニタリングを行う。

県は、モニタリングの結果、事業者の責めに帰すべき事由により、要求水準等を満足していないと判断した場合は、事業者に対し、改善勧告、改善命令、サービス購入料の減額、事業契約の解除等の措置を講じる。

モニタリングの実施に際して、県に発生した費用は、県の負担とする。ただし、県が実地調査等を行う場合に、事業者に発生する費用は、事業者の負担とする。事業者が実施するセルフモニタリング及び報告書の作成等に係る費用は、事業者の負担とする。

2 モニタリングの方法

(1) 定期モニタリング

県は、要求水準等で提出、保管を求めている各種計画書及び各種報告書等により、事業者の業務実施状況を確認・評価する。なお、実施時期については以下のとおりとする。

ア 統括マネジメント業務に関するモニタリング

県は、協議会の開催、各種提出書類及びセルフモニタリングの結果等により、統括責任者等の配置、各業務間の連携・調整、進捗及び提出物の管理その他統括マネジメント業務の実施状況を確認・評価する。

イ 設計・建設・工事監理の各業務に関するモニタリング

県は、設計・建設部会の開催、各種提出書類、要求水準の確認結果及び竣工確認等により、設計・建設・工事監理の各業務の実施状況を確認・評価する。

なお、県は、次の施工箇所の確認について施工品質の確保のために重要と判断した場合は、施工の各段階で、品質等について設計図書又は要求水準確認計画書に従っているかどうか、又は要求水準等を満足しているかのモニタリングをあわせて行う。

(ア) 要求水準等を満たさないことが竣工確認時点で発見することが困難な箇所

(イ) 竣工確認時点において、要求水準等を満たしていないことが発見されたとしてもその補修を行うことが経済的・時間的・技術的に極めて困難と思われる箇所

なお、県は、必要に応じて、施工部分を最小限度破壊し、品質・性能の確認を行うことができる。その確認及び復旧に係る費用は、事業者の負担とする。

ウ 開館準備・運営・維持管理の各業務に関するモニタリング

県は、協議会及び各部会の開催、各種提出書類並びにセルフモニタリングの結果等に

より、統括マネジメント・開館準備・運営・維持管理の各業務の実施状況を確認・評価する。開館準備・運営・維持管理の各業務については、事業四半期報告書の受理後、四半期ごとにモニタリングを行う。

(2) 随時モニタリング

県は、必要に応じて施工状況確認、施設視察、業務監視、書類の閲覧及び事業者に対して説明を求めるなど、各業務の遂行状況のモニタリングを随時行う。

(3) 財務モニタリング

県は、事業者が提出した財務に関する計算書類等の受領後14日以内に経営管理に関するモニタリングを行う。

3 要求水準等を満足していない場合の措置

(1) 改善勧告

県は、モニタリングの結果、事業者の責めに帰すべき事由により、要求水準等を満足していないと判断される事象があった場合は、速やかに改善するよう事業者に対し、改善勧告を行う。事業者は、県から改善勧告を受けた場合は、速やかに改善対策と改善期限について県と協議を行うとともに、当該事象の内容、発生期間、対応状況、発生に至った原因、影響を受けた機能、対策、改善期限及び責任者等を記載した改善計画書を、改善勧告を受けた日から14日以内に県に提出し、県の承諾を得るものとする。

(2) 改善の確認

県は、事業者からの改善完了の通知又は改善期限の到来を受け、随時のモニタリングを行い、改善計画書に沿った改善が行われたかどうかを確認する。

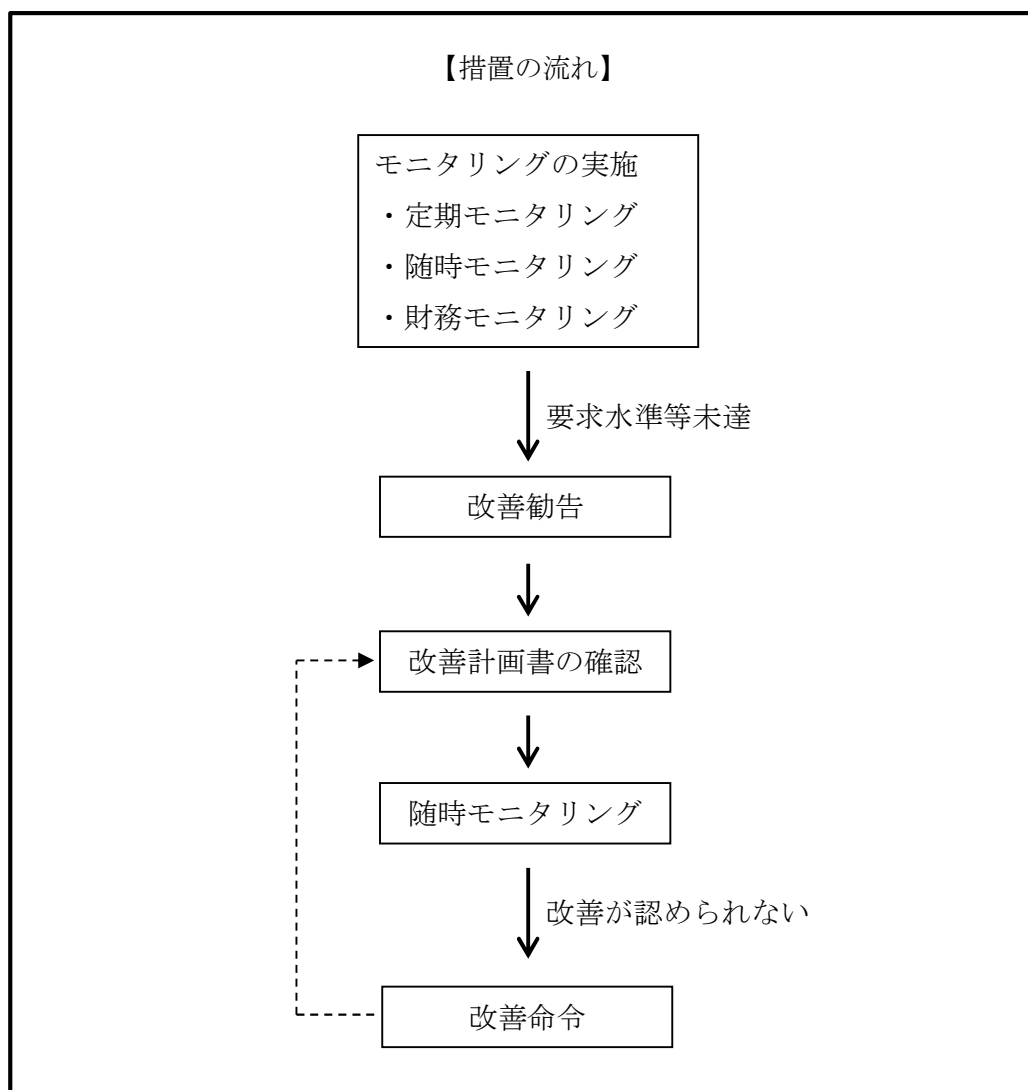
(3) 改善命令

上記(2)におけるモニタリングの結果、改善計画書に沿った期間・内容による改善が認められないと県が判断した場合、県は改善命令を行い、上記(1)と同様の手続きを経る。以降の改善命令についても同様とする。

(4) 改善の確認（2回目以降の随時モニタリング）

県は、上記(3)の後、事業者からの改善完了の通知又は改善期限の到来を受け、随時モニタリングを行い、改善計画書に沿った改善が行われたかどうかを確認する。

3回目以降の随時モニタリングについても同様とする。



なお、改善勧告によっても改善が認められない場合等は、「4 サービス購入料の減額等」に基づく措置をあわせて講じる。

4 サービス購入料の減額等

(1) 設計・建設・工事監理の各業務に対するサービス購入料の減額

県は、施設整備に係るモニタリングの結果、県からの改善勧告等に基づく改善措置を事業者が講じることができない又は講じたとしてもなお要求水準等を満足できないことが明らかになった場合は、「別添資料1 サービス購入料の支払方法及び改定方法」の「1-(1) サービス購入料の構成」表中「設計・建設の対価（サービス購入料A）」（割賦金利（A-2）を除く。）に係るサービス購入料を減額できるものとする。

(2) 統括マネジメント・開館準備・運営・維持管理の各業務及び経営管理に対する罰則点の付与及びサービス購入料の減額

ア 罰則点の付与

県は、改善勧告に基づく改善確認のモニタリング又は改善命令に基づく改善確認のモニタリングの結果、改善が認められない場合は、その都度当該要求水準等を満足していない業務の区分（以下「要求水準等未達業務区分」といい、4-(2)イに掲げる表に定める）ごとに罰則点を付与する。ただし、要求水準等未達業務区分を跨いで同一の事象が繰り返し発生するなど、事業者としての管理責任が伴う場合には、要求水準等未達業務区分を超えて罰則点の付与を行うことができる。また、要求水準等未達により利用者等に重大な支障が生じる事象（以下「重大な事象」という。）があった場合は、改善勧告と同時に罰則点を付与することができる。

なお、改善勧告又は改善命令に基づく改善期限を経過した後も改善が認められない場合は、その後のモニタリングにおいて改善が認められないことを確認する都度、通常付与される罰則点の2倍の罰則点を付与する。また、改善勧告又は改善命令に基づく改善が確認された後、当該改善の確認日から、当該確認日の属する四半期の末日の翌日から起算して1年を経過する日までの間に、同一又は実質的に同一の事象の発生を県が確認した場合は、当該事象を再発した事象として取り扱い、通常付与される罰則点の2倍の罰則点を付与する。

(ア) 罰則点

事象	罰則点
重大な事象	20点
重大な事象以外の事象	5点

(イ) 罰則点の付与となる事象例

業務区分	重大な事象例	重大な事象以外の事象例
共通	・業務の故意の放棄 ・県の指導・指示に従わない ・虚偽の報告 ・法令違反 ・個人情報の漏えい、滅失、毀損	・業務の怠慢 ・利用者等への対応不備 ・業務報告の不備、遅延 ・施設の一部が利用できない
統括マネジメント業務	・統括機能の不備による事業全体又は複数業務の重大な停滞 ・事故、災害、要求水準未達等に関する県への重大な報告漏れ又は虚偽の報告 ・各業務間の連携・調整の不備による拠点の機能停止、重大な人身事故、収蔵品等の毀損又は犯罪の発生	・統括責任者等の配置に関する不備 ・各業務間の連携・調整、進捗管理又は提出物管理の不備 ・協議会の開催、県との連絡調整又は業務報告の不備・遅延 ・経営管理の不備
開館準備業務	・開館準備業務の不備による重大な人身事故、収蔵品等の毀損又は犯罪の発生	・開館準備に係る各業務の不備
運営業務（附帯事業を除く）	・運営業務の不備による重大な人身事故、収蔵品等の毀損又は犯罪の発生 ・利用者等からの苦情の放置 ・料金徴取業務における虚偽の報告 ・災害時の未稼働	・運営に係る各業務の不備 ・料金徴取業務の不備（金額の不一致等）
運営業務（附帯事業）	・事業者の責による飲食施設での食中毒等の発生	・カフェ・レストラン、ショップの営業の長期休止
維持管理業務	・維持管理業務の不備による重大な人身事故、収蔵品等の毀損又は犯罪の発生 ・施設や設備の故障等の放置 ・不衛生状態の放置 ・定期点検の未実施 ・災害時の未稼働	・維持管理に係る各業務の不備

重大な事象及び重大な事象以外の事象は、事業契約の締結後、上記表を基に事業者の作成する素案に基づき、県と事業者で協議のうえ、県が定める。

イ サービス購入料の減額

サービス購入料の支払に際しては、四半期分の罰則点を要求水準等未達業務区分ごとに累計し、その点数に応じて下表にしたがって減額割合を定め、要求水準等未達業務区分ごとに対象となるサービス購入料の当該四半期の支払予定額に対して減額を行う。

なお、期間途中において事業者が担当企業を変更しても、当該期間の罰則点は消滅しない。

四半期ごとに累計された罰則点は、サービス購入料の減額が行われた場合は翌期への持ち越しは行わない。

四半期分の累計罰則点が20点未満でサービス購入料の減額が行われなかった場合、当該罰則点は翌四半期以降に繰り越す。ただし、罰則点が計上されなかった四半期が翌四半期から2期連続した場合は、罰則点0となり、累計罰則点は消滅する。

四半期の罰則点の合計	要求水準等未達業務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%～60%の減額）
20点以上 60点未満	1点につき0.3%減額（6%～18%の減額）
20点未満	0%（減額なし）

(ア) 統括マネジメント業務に係る減額対象となるサービス購入料

統括マネジメント業務に係るモニタリングの結果、サービス購入料の減額が必要となった場合、減額の対象となるサービス購入料は、「別添資料1 サービス購入料の支払方法及び改定方法」の「1-(1) サービス購入料の構成」表中「統括マネジメントの対価（サービス購入料D）」とする。

(イ) 開館準備業務に係る減額対象となるサービス購入料

開館準備業務に係るモニタリングの結果、サービス購入料の減額が必要となった場合、減額の対象となるサービス購入料は、「別添資料1 サービス購入料の支払方法及び改定方法」の「1-(1) サービス購入料の構成」表中「開館準備の対価（サービス購入料B）」とする。

(ウ) 運営業務（附帯事業を除く）に係る減額対象となるサービス購入料

運営業務（附帯事業を除く）に係るモニタリングの結果、サービス購入料の減額が必要となった場合、減額の対象となるサービス購入料は、「別添資料1 サービス購入料

の支払方法及び改定方法」の「1-(1) サービス購入料の構成」表中「運営業務費（図書購入費除く）（C-1-1）」とする。

(エ) 運営業務（附帯事業）に係る減額対象となるサービス購入料

運営業務（附帯事業）に係るモニタリングの結果、サービス購入料の減額が必要となった場合、減額の対象となるサービス購入料は、「別添資料1 サービス購入料の支払方法及び改定方法」の「1-(1) サービス購入料の構成」表中「その他費用（C-3）」とする。

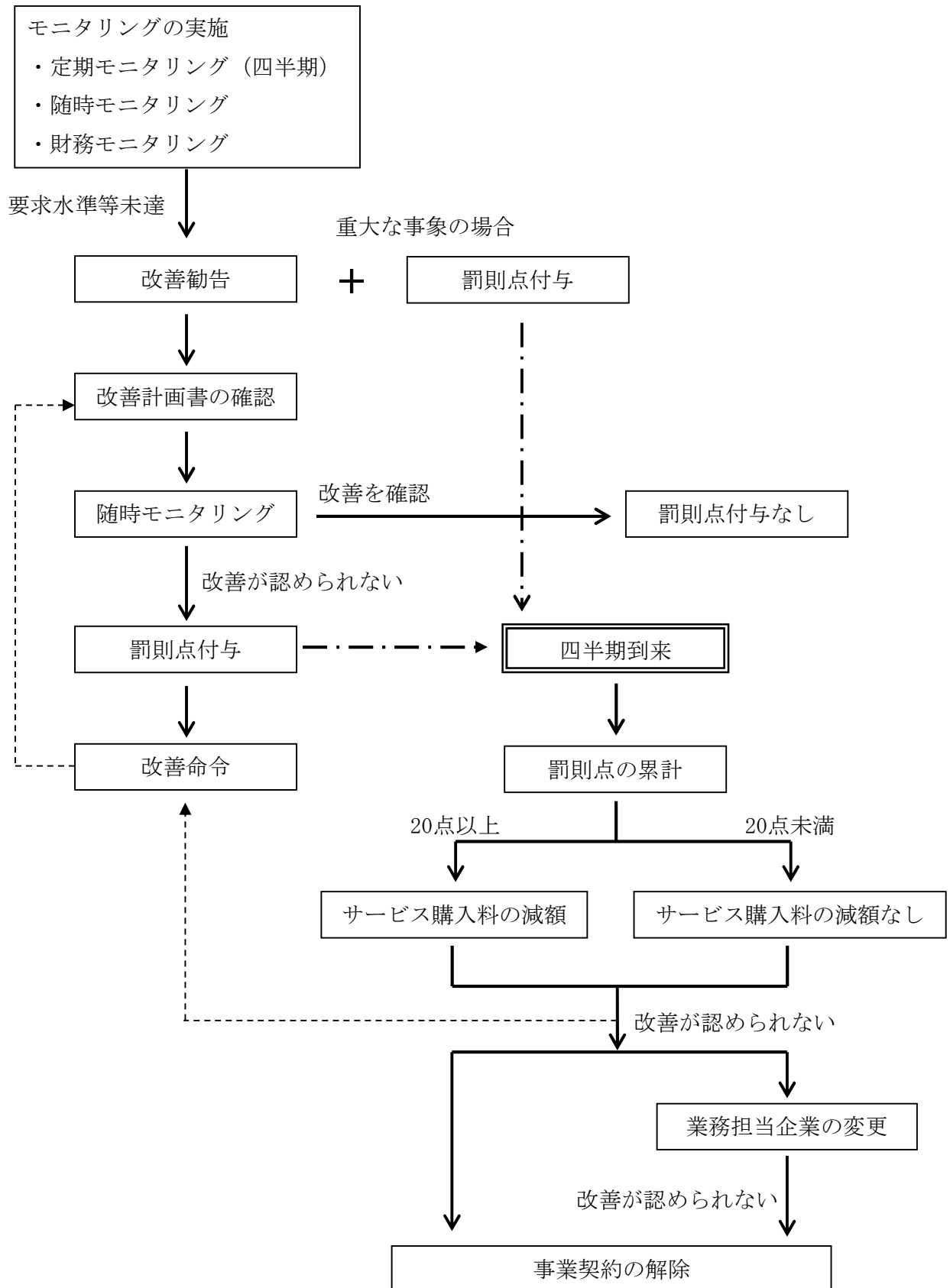
(オ) 維持管理業務に係る減額対象となるサービス購入料

維持管理業務に係るモニタリングの結果、サービス購入料の減額が必要となった場合、減額の対象となるサービス購入料は、「別添資料1 サービス購入料の支払方法及び改定方法」の「1-(1) サービス購入料の構成」表中「維持管理業務費（建築物保守管理等）（C-1-3）」、「維持管理業務費（植栽管理等）（C-1-4）」、「維持管理業務費（警備業務等）（C-1-5）」とする。

要求水準等未達業務区分と減額の対象となるサービス購入料の関係

要求水準等未達業務区分	減額の対象となるサービス購入料
統括マネジメント業務	統括マネジメントの対価（サービス購入料D）
開館準備業務	開館準備の対価（サービス購入料B）
運営業務（附帯事業を除く）	運営業務費（図書購入費除く）（C-1-1）
運営業務（附帯事業）	その他費用（C-3）
維持管理業務	維持管理業務費（建築物保守管理等）（C-1-3） 維持管理業務費（植栽管理等）（C-1-4） 維持管理業務費（警備業務等）（C-1-5）

【モニタリングの流れ】



5 事業終了時に係るモニタリング

県は、事業者が提出した建物劣化調査報告書及び修繕計画書に基づき、適正な修繕・更新等が実施され、建物全体の性能及び機能が満足したものとなっているかどうかについてモニタリングを行う。実施時期については、県と事業者との協議により定める。

なお、確認の結果、不備が認められた場合、事業者は事業期間終了時までに修繕・更新を行うこととし、事業期間終了時までに建物全体の性能及び機能が満足した状態であるとして確認ができない場合、県は、債務不履行として事業者に対し契約の解除とともに違約金の請求を行うことができる。

6 その他の措置

(1) 損害賠償

県は、改善命令に伴う上記「4-(2)-イ サービス購入料の減額」の措置と併せて、県に損害が発生した場合は、事業契約書に基づき事業者に対し損害賠償を請求することができる。

(2) 各業務を実施する企業の変更

県は、改善命令を複数回繰り返しても業務の改善が認められない場合、事業者との協議により、当該業務を担当する企業の変更を求めることができる。

(3) 契約解除

県は、改善命令を複数回繰り返しても業務の改善が認められない場合、事業者の債務不履行と判断して、事業契約書に基づき事業契約を解除することができる。