

三宮バスターミナル特定運営事業等  
業績等の監視及び改善要求措置要領

令和6年4月  
神戸市

## 1. 基本的な考え方

### 1.1. 業績等の監視の基本的な考え方

本事業の適正かつ確実な実施を確保するための措置として、本事業の実施に関する各業務の業績及び実施状況（以下「業績等」という。）について、事業者自らが確認及び管理する。各業務の業績等が要求水準書及び提案資料に定める要求水準（以下「要求水準」という。）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には、事業者自らが本事業の各業務を実施する企業に対して改善要求を行い、要求水準を満たすようにする。

神戸市（以下「市」という。）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。

なお、維持管理、運営に係る減額については、国土交通省近畿地方整備局（以下「国」という。）が実施する業績等の監視と一体で行う。

### 1.2. 改善要求措置等の基本的な考え方

市は、事業者による業績等を監視した結果、事業者の責めに帰する事由により業績等が要求水準を達成していない、又は要求水準を達成しないおそれがあると判断した場合に、これを業務不履行として、事業者に対し改善勧告、支払の減額等の改善要求措置や契約解除等の措置（以下、改善勧告以降を総称して「改善要求措置等」という。）を行う。改善要求措置等は、その業務不履行によって生じる各機能の麻痺又は各機能に与える支障の大きさ、並びに同一の業務不履行が繰り返される等の重要度に応じて行うものとする。

事業者は、業務不履行の発生が確認され、直ちに改善・復旧するよう市から改善の通告を受けた場合には、直ちにかつ誠意をもって、改善・復旧計画を市に提出し、その承認を得て、業務不履行の状態の改善・復旧行為の実施にあたる。ただし、発生した事象の内容により、業務不履行の改善に緊急を要し、応急処置等の実施が合理的であると判断される場合には、事業者は自らの責任において応急処置等の適切な処置をとるものとし、これを市に報告する。

改善・復旧計画には、業務不履行の内容、業務不履行の場所、業務不履行の原因、改善・復旧の方法・改善・復旧の期限・改善・復旧の責任者を記載する。

業務不履行に対する支払の減額は、「6. 業務不履行に伴う減額措置」に示す。

### 1.3. 業績等の監視及び改善要求措置等の構成

業績等の監視及び改善要求措置等は、以下のように構成される。

- ・財務状況に関する業績等の監視及び改善要求措置等
- ・準備に関する業績等の監視及び改善要求措置等
- ・維持管理、運営、利便増進事業に関する業績等の監視及び改善要求措置等
- ・事業終了時における業績等の監視及び改善要求措置等

## 2. 財務状況に関する業績等の監視及び改善要求措置等

### 2.1. 業績等の監視方法

#### (1) 監視項目及び判断基準

市は、事業者の事業体制及び事業収支等の財務状況に関して、事業者が安定的かつ継続的に本事業を遂行できる状況にあるかどうかを確認する。

#### (2) 確認方法

確認方法は書類によるものを基本とするが、必要に応じて事業者等に聞き取り調査を行う場合がある。

##### a) 書類による確認

事業者は、以下の提出書類を、それぞれの提出時期までに、市に提出する。提出書類は国と同一のものとするのを認めるが、市に関する部分を確認できるよう記載すること。

また、市は、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、報告を求めることができる。

- ・財務に関する書類（キャッシュフロー計算書等の監査済財務書類の写し）：各支払に対応する業務履行期間終了後 20 日以内
- ・上記の書類の事実関係を証明する証拠書類等：同上
- ・SPC の事業報告書（会計監査人の監査報告書を含む）：各事業年度の最終日より 3 か月以内
- ・SPC が締結する契約書類の写し：契約締結日の 14 日前まで、及び契約締結後
- ・SPC の株主総会及び取締役会議事要旨：各会実施日から 14 日以内

##### b) 聞き取りによる確認

市は、書類による確認を行った結果、必要と認める場合は専門家等による聞き取り調査を実施することができる。

### 2.2. 改善措置要求等

#### (1) 改善勧告等

##### a) 改善勧告

市は業績等を監視した結果、事業者の実施体制又は事業収支等の財務状況に関して事業者が安定的かつ継続的に本事業を遂行できる状況でないと判断した場合は、事業者に直ちにその改善・復旧を行うよう改善勧告を行う。

##### b) 改善・復旧計画の作成及び確認

事業者は、改善勧告に基づき、直ちに事業体制及び事業収支等の財務状況を改善・復旧することを内容とする改善・復旧計画書を作成し、市に提出する。

市は、事業者の提出した改善・復旧計画書について、事業体制又は事業収支等の財務状況の改善・復旧ができる内容であるかどうかを確認する。なお、事業体制又は事業収支等の財

務状況が改善・復旧できる内容と認められない場合、又は内容が合理的でないと判断した場合は改善・復旧計画書の変更、再提出を求めることができる。

**c) 改善・復旧計画の実施及び改善状況の確認**

事業者は、改善・復旧計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、市に報告する。市は改善・復旧状況を確認する。また、改善・復旧計画書において定めた期限までに改善・復旧を確認できない場合は、再度前記 2.2. (1) a) の改善勧告の手続きに移行する。

**(2) 契約解除**

市は、前記 2.2. (1) の手続きを繰り返しても事業体制又は事業収支等の財務状況の改善・復旧が明らかに困難と判断した場合は、基本協定、実施契約の解除を行うことができる。

### 3. 準備に関する業績等の監視及び改善要求措置等

#### 3.1. 業績等の監視方法

##### (1) 監視項目及び判断基準

準備業務に係る業績等の監視は、要求水準の確保を図るために各業務が適切に実施されているかどうかを、各業務の責任者が要求水準に基づき業務の管理及び確認を行った上で、事業者は自らにより確認し、市はその報告に基づき確認を行う。監視項目及び判断基準は、原則として要求水準による。

##### (2) 確認方法

###### a) 書類による確認

事業者は、要求水準書「4.本事業に係る計画・報告」に規定する各種提出書類を、それぞれの提出時期までに市に提出する。

###### b) 随時の業績等の監視

市は、必要に応じて、事業者からの報告を求めることができる。

###### c) 実地における確認

市は、必要に応じて、実地による確認を行うことができる。事業者は、市が行う実地における確認に必要な協力を行うものとする。

#### 3.2. 改善措置要求等

##### (1) 改善勧告等

###### a) 改善勧告

市は、準備業務の状況を監視した結果、事業者の要求水準を満たさないと判断した場合は、事業者に直ちにその改善・復旧を行うよう改善勧告を行う。

###### b) 改善・復旧計画の作成及び確認

事業者は、改善勧告に基づき、直ちに要求水準を満たさない状態を改善・復旧することを内容とする改善・復旧計画書を作成し、市に提出する。

ただし、要求水準未達の改善に緊急を要し、応急処置等の実施が合理的であると判断される場合には、事業者は自らの責任において応急処置等の適切な処置をとるものとし、これを市に報告する。

市は、事業者の提出した改善・復旧計画書について、要求水準未達の状態の改善・復旧ができる内容であるかどうかを確認する。なお、市は、要求水準未達の状態が改善・復旧できる内容と認められない場合、又は内容が合理的でないと判断した場合は、改善・復旧計画書の変更、再提出を求めることができる。

また、事業者から直ちに改善・復旧計画書が提出されない場合は、3.2.(2)a) の再改善勧告等の手続きに移行する。

### **c) 改善・復旧計画の実施及び改善状況の確認**

事業者は、改善・復旧計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、市に報告する。

市は、改善・復旧状況を確認する。また、改善・復旧計画書において定めた期限までに改善・復旧を確認できない場合は、3.2.(2)a) の再改善勧告等の手続きに移行する。

## **(2) 再改善勧告等**

### **a) 再改善勧告**

市は、前記 3.2.(1) の改善勧告等の手続きによっても改善・復旧が確認できない場合は、事業者に対して再改善勧告を行う。

### **b) 改善・復旧計画の作成及び確認**

事業者は、再改善勧告に基づき、直ちに要求水準未達の状態を改善・復旧することを内容とする改善・復旧計画書を作成し、市に提出する。当該改善・復旧計画書においては、要求水準未改善の原因を明記しなければならない。

市は、事業者の提出した改善・復旧計画書について、要求水準未達の状態の改善・復旧ができる内容であるかどうかを確認する。なお、要求水準未達の状態が改善・復旧できる内容と認められない場合、又は内容が合理的でないと判断した場合、改善・復旧計画書の変更、再提出を求めることができる。

また、事業者から直ちに改善・復旧計画書が提出されない場合、又は提出された改善・復旧計画書の内容がその変更を求めても改善・復旧することが明らかに不可能であると認められる場合には、事業者との協議によって、構成企業若しくは協力企業の変更を求めることができる。

### **c) 改善・復旧計画の実施及び改善状況の確認**

事業者は、改善・復旧計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、市に報告する。

市は、改善・復旧状況を確認する。また、改善・復旧計画書において定めた期限までに改善・復旧を確認できない場合は、再度前記 3.2.(2)a) の再改善勧告の手続きに移行する。

## **(3) 契約解除**

市は、前記 3.2.(1) から 3.2.(2) の手続きを繰り返しても要求水準未達の状態の改善・復旧が明らかに困難と判断した場合、事業者の債務不履行と判断して、基本協定、実施契約の解除を行うことができる。

## 4. 維持管理、運営、利便増進事業に関する業績等の監視及び改善要求措置等

### 4.1. 業績等の監視方法

#### (1) 監視項目及び判断基準

維持管理業務、運営業務、利便増進事業に係る業績等の監視は、要求水準の確保を図るために各業務が適切に実施されているかどうかを、各業務の責任者が要求水準に基づき業務の管理及び確認を行った上で、事業者は自らにより確認し、市はその報告に基づき確認を行う。監視項目及び判断基準は、原則として要求水準による。

#### (2) 確認方法

##### a) 書類による確認

事業者は、要求水準書「4.本事業に係る計画・報告」に規定する各種提出書類を、それぞれの提出時期までに市に提出する。

##### b) 随時の業績等の監視

市は、バス事業者・ターミナル利用者等から維持管理・運営の状況について疑義の申出を受けた場合は事業者を確認し、必要に応じて事業者からの報告を求めることができる。その他市が必要と認める場合も同様とする。

##### c) 実地における確認

市は、必要に応じて、実地による確認を行うことができる。事業者は、市が行う実地における確認に必要な協力を行うものとする。

### 4.2. 改善措置要求等

#### (1) 改善勧告等

##### a) 改善勧告

市は、業績等を監視した結果、事業者の業務不履行と判断した場合は、事業者に直ちにその改善・復旧を行うよう改善勧告を行う。

##### b) 改善・復旧計画の作成及び確認

事業者は、改善勧告に基づき、直ちに業務不履行の状態を改善・復旧することを内容とする改善・復旧計画書を作成し、市に提出する。

ただし、業務不履行の改善に緊急を要し、応急処置等の実施が合理的であると判断される場合には、事業者は自らの責任において応急処置等の適切な処置をとるものとし、これを市に報告する。

市は、事業者の提出した改善・復旧計画書について、業務不履行の状態の改善・復旧ができる内容であるかどうかを確認する。なお、市は、業務不履行の状態が改善・復旧できる内容と認められない場合、又は内容が合理的でないと判断した場合は、改善・復旧計画書の変更、再提出を求めることができる。

また、事業者から直ちに改善・復旧計画書が提出されない場合は、4.2.(2)a) の再改善勧告

等の手続きに移行する。

### **c) 改善・復旧計画の実施及び改善状況の確認**

事業者は、改善・復旧計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、市に報告する。

市は、改善・復旧状況を確認する。また、改善・復旧計画書において定めた期限までに改善・復旧を確認できない場合は、4.2. (2) a) の再改善勧告等の手続きに移行する。

## **(2) 再改善勧告等**

### **a) 再改善勧告**

市は、前記 4.2. (1) の改善勧告等の手続きによっても改善・復旧が確認できない場合は、事業者に対して再改善勧告を行う。

### **b) 改善・復旧計画の作成及び確認**

事業者は、再改善勧告に基づき、直ちに業務不履行の状態を改善・復旧することを内容とする改善・復旧計画書を作成し、市に提出する。当該改善・復旧計画書においては、業務不履行未改善の原因を明記しなければならない。

市は、事業者の提出した改善・復旧計画書について、業務不履行の状態の改善・復旧ができる内容であるかどうかを確認する。なお、業務不履行の状態が改善・復旧できる内容と認められない場合、又は内容が合理的でないと判断した場合、改善・復旧計画書の変更、再提出を求めることができる。

また、事業者から直ちに改善・復旧計画書が提出されない場合、又は提出された改善・復旧計画書の内容がその変更を求めても改善・復旧することが明らかに不可能であると認められる場合には、事業者との協議によって、業務不履行となった業務を受託又は請け負っている構成企業若しくは協力企業を、他の構成企業若しくは協力企業に変更することを求めることができる。

### **c) 改善・復旧計画の実施及び改善状況の確認**

事業者は、改善・復旧計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、市に報告する。

市は、改善・復旧状況を確認する。また、改善・復旧計画書において定めた期限までに改善・復旧を確認できない場合は、再度前記 4.2. (2) a) の再改善勧告の手続きに移行する。

## **(3) 減額措置**

市は、維持管理業務、運営業務について事業者の業務不履行があった場合、事業者の債務不履行と判断して、上記の改善勧告等の手続きと併行して、サービス購入料の減額の措置をとる。詳細は「6. 業務不履行に伴う減額措置」を参照のこと。

## **(4) 契約解除**

市は、前記 4.2. (1) から 4.2. (2) の手続きを繰り返しても業務不履行の状態の改善・復旧が明らかに困難と判断した場合、事業者の債務不履行と判断して、基本協定、実施事業契約の解除を行うことができる。



## 5. 事業終了時における業績等の監視及び改善要求措置等

### 5.1. 業績等の監視方法

#### (1) 監視項目及び判断基準

市は、事業期間の終了時において、運営権設定対象施設の性能の要求水準に対する達成状況を確認する。

監視項目及び判断基準は、原則として要求水準による。

#### (2) 確認方法

市は事前に通知を行い、事業終了時の4年前から、運営権設定対象施設のうち、維持管理業務及び運営業務の対象である施設について、書類による確認と実地における確認を行う。事業者は、必要事項や申し送り事項その他の関係資料を市に提供する等、本事業の引継ぎに必要な協議を行うこと。

##### a) 書類による確認

事業者は、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに市に提出する。

表 1 提出する書類及び時期（事業終了時）

	提出書類	提出時期
①	年度業務報告書	事業終了時の4年前、事業終了時
②	月次業務報告書	事業終了時の4年前、事業終了時
③	施設及び設備の劣化等の状況並びに当該施設及び設備の保全のために必要となる資料	事業終了時の1年前、事業終了時
④	その他市が必要と認める書類	随時

※提出済みの書類について、提出後に変更した場合は変更後の書類のみを提出すること。

##### b) 実地における確認

市は、必要に応じて、実地による確認を行うことができる。事業者は、市が行う実地における確認に必要な協力を行うものとする。

### 5.2. 改善措置要求等

#### (1) 改善勧告等

##### a) 改善勧告

市は業績等を監視した結果、要求水準を達成していないと判断した場合は、事業者に対して直ちにその改善・復旧を行うよう改善勧告を行う。

##### b) 改善・復旧計画の作成及び確認

事業者は、改善勧告に基づき、改善・復旧することを内容とする改善・復旧計画書を作成し、市に提出する。

市は、事業者の提出した改善・復旧計画書について、改善・復旧ができる内容であるかどうかを確認する。なお、要求水準を達成していない状態が改善・復旧できる内容と認められ

ない場合、又は内容が合理的でないと判断した場合は改善・復旧計画書の変更、再提出を求めることができる。

**c) 改善・復旧計画の実施及び改善状況の確認**

事業者は、改善・復旧計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、市に報告する。

市は、改善・復旧状況を確認する。また、改善・復旧計画書において定めた期限までに改善・復旧を確認できない場合は、再度前記 5.2. (1) a) の改善勧告の手続きに移行する。

**(2) 契約の解除**

市は、事業終了時まで改善が確認されない場合には、事業者の債務不履行と判断して、本件実施契約に定めるところに従い、事業期間終了前に基本協定及び実施契約の解除を行うことができる。

## 6. 業務不履行に伴う減額措置

### 6.1. 維持管理、運営に係る減額方法

#### (1) 基本的な考え方

実施契約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、①②に該当する場合かつ事業者の責に帰す事由による場合は、国の支払う維持管理・運営にかかるサービス購入料の減額を目的として国と協議を行う。

#### (2) 重大な事象に対する減額

ア 次のいずれかに該当するかどうかにより判断する。これらに該当する主な具体例としては、別紙 重大な事象の具体例に掲げるような事象が想定される。

- ① 交通機能・公益機能の麻痺
- ② 重大な事故の発生
- ③ 明らかな不作為に起因する事故の発生
- ④ 法令違反
- ⑤ 提出書類、報告等における虚偽

重大事象の判断基準は、実施契約の締結後、事業者の作成する素案に基づき、市と事業者で協議のうえ、市が定める。

イ 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、維持管理・運営にかかるサービス購入料の当期の支払予定額を減額する。減額の相当額は、改善勧告を行った日から、改善及び復旧を確認した日までの間の日数の日割りとする。

ウ 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内容であると市がみなした場合には、上記イに加え、以前発生した重大な事象の発生回数を乗じた金額を減額する。

エ 再改善勧告を行った場合、維持管理・運営にかかるサービス購入料の当期の支払予定額を減額する。減額の相当額は、再改善勧告を行った日から、改善及び復旧を確認した日までの間の日数の日割りとする。

#### (3) 重大な事象以外に対する減額

ア 重大な事象に該当しない場合については、要求水準を達成しているかどうかにより判断する。

市は、重大な事象以外の事象の判断基準を、実施契約の締結後、事業者の作成する素案に基づき、市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。

- ① 重大な事象発生時の報告遅延
- ② 要求水準記載事項の未達成
- ③ 事業者による速やかな一次対応ができていない場合
- ④ 利用者・バス事業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）
- ⑤ 業務実施方法の誤りによる被害が派生した場合、誤りが繰り返される場合
- ⑥ 提出書類、報告等の提出遅延

イ 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、維持管理・運営にかかるサービス購入料の当期の支払予定額を減額する。減額の相当額は、改善勧告を行った日から、改善・復旧計画を受領した日までの間の日数の日割りとする。

ウ 発生した業務不履行が、以前に発生した事象に係る業務不履行と同一の内容であると市がみなした場合には、上記イに加え、以前発生した事象の発生回数に乗じた金額を減額する。

エ 再改善勧告を行った場合、維持管理・運営にかかるサービス購入料の当期の支払予定額を減額する。減額の相当額は、再改善勧告を行った日から、再改善・復旧計画を受領した日までの間の日数の日割りとする。

## **6.2. 減額以外の損害賠償**

市は、上記 6.1. 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に請求することができる。

## 別紙 重大な事象の具体例

項目	具体的な事象（例）	重大な事象となる判断基準（例）	
		規模・内容等による判断基準	結果による判断基準
バスターミナル機能の停止	バスの入出庫、発着等ができない など	—	バス運行の不全 など
	利用者・バス事業者が必要な情報を入手できない など	運行情報提供設備の全停止 など	情報配信不能 など
ユニバーサルデザイン、バリアフリーの欠如	移動の支援を受けられない など	—	歩行者の移動不能 など
関係者との連携・協調の欠如	会議への不参加 バス事業者間の協議・調整の未実施 など	意図的な連携・協調の欠如 など	—
施設的美観・機能性・衛生性の喪失	施設が適切に維持管理されていない など	—	景観阻害回遊・滞留空間の機能不全 など
防災機能の喪失	誘導や安全確保、災害情報の提供を行わない など	—	対応を講じなかったことによる死傷者の発生など
物理的アクセス機能の停止	エレベーター停止など	エレベーター・エスカレーターの停止など	アクセス不能など
安全性の喪失	事故原因となる可能性のある状況の放置など	—	人身事故の発生、明らかな不作為に起因する事故の発生など
防犯性の喪失	防犯機能停止、警備の不備による事件の発生など	—	不審者の侵入による盗難等の発生など
防災機能の異常	消火器等の誤作動など	—	バスターミナル運営不能、機材・書類等への損害
電力供給、照明設備機能の停止	停電、断線	フロア単位、一定時間以上	バスターミナル運営不能
気密性・水密性の損失	窓の破損、漏水など	—	バスターミナル運営不能、機材・書類等への損害など
空調設備・換気設備機能の停止	熱源の停止など	一定時間以上など	バスターミナル運営不能、機材等への損害など
通信機能の停止	電話の断線・不通、業務用通信回線の断線・不通など	フロア単位、一定時間以上など	バスターミナル運営不能など

項目	具体的な事象（例）	重大な事象となる判断基準（例）	
		規模・内容等による判断基準	結果による判断基準
給湯給排水設備機能の停止	水漏れなど	－	水漏れによる執務不能、機材・書類等への損害など
緊急時等の対応の迅速性の欠陥	救急患者、負傷者等の放置、利用者の避難誘導不備など	－	迅速な応急措置を講じなかったことによる死傷者の発生など
衛生管理の不徹底	食中毒の発生など	－	入院者、通院者の発生など
不適切な商品の販売	法令に抵触する商品の販売	－	模造品の販売など
利用者ニーズへの不対応	利用者満足度の低水準	－	長期に亘る低い利用者満足度など
法的基準を順守していないこと	資格者以外の法定業務実施など	意図的と判断され得る違反など	法令違反による業務停止など
情報漏洩	個人情報、機密情報の漏洩	－	漏洩による損害の発生など
その他コンプライアンスの欠如	提出書類、報告等における虚偽など	主要な事項に係る虚偽、意図的な虚偽、事実の隠蔽など	－
その他	行政への著しい負担の発生など	－	不適切な業務実施に伴う著しい行政負担の発生など
	その他		