

**国立劇場再整備等事業
業績等の監視及び改善要求措置要領**

第1章 総則

1. 基本的考え方

(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、選定事業者（以下「事業者」という。）は、自らの経営管理の状況、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。）を確認（以下「セルフモニタリング」という。）し、業務要求水準書に定めた事項（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管理を行う。セルフモニタリングの結果、要求水準を達成していない又は達成しないおそれ（以下「業務不履行等」という。）がある場合は、事業者は、独立行政法人日本芸術文化振興会（以下「振興会」という。）に報告するとともに、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。

振興会は、事業者によるセルフモニタリング結果等に加え、必要に応じて自ら報告を求め、又は調査することにより、要求水準の達成状況を確認する（以下「監視」という。）。

(2) 改善要求措置等の基本的考え方

振興会は、業績等を監視した結果、事業者の責めに帰す事由により、業績等が業務不履行等にあたりと判断した場合は、事業者に対して、改善勧告、支払の減額及び損害賠償請求等の改善要求措置を講じ、改善要求措置に応じない場合は、本要領及び契約書の条項に従い契約解除及び損害賠償請求等を行う。

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、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要求水準計画書を作成し、振興会に提出して確認を受ける。
- ② 事業者は、業務を実施するとともに、前掲①の計画に基づき、自らの業績等について要求水準の達成状況を確認し、状況に応じて適切に措置を講ずる。
- ③ 事業者は、契約書及び要求水準に定める書類を所定の時期までに振興会に提出し、前掲②による確認の状況を要求水準確認報告書にて報告する。
- ④ 振興会は、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 振興会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調査により確認を行う。

3. 改善要求措置の方法

(1) 改善勧告及び改善・復旧の措置

① 改善勧告

振興会は、業績等を監視した結果、事業者の責めに帰す事由により、業務不履行等にあた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。

② 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て、振興会に提出する。

ア) 業務不履行等の内容及び原因

イ) 業務不履行等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

ウ) 事業の実施体制、実施計画等についての必要な改善策

振興会は、事業者が提出した改善・復旧計画書の内容が、業務不履行等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、振興会は、その内容が、業務不履行等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、業務不履行等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、前掲によらず、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、これを振興会に報告する。

③ 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、選定企業に対して改善要求を行いつつ、適切に指導等を実施し、直ちに復旧を措置し、振興会に報告する。振興会は、事業者からの報告を受け、改善及び復旧が措置されたことを確認する。

④ 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措置されたことが確認できない場合等は、再度前掲①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、振興会は、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、振興会は、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、振興会は、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できる。なお、振興会は、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、契約書の定めるところに従い、契約を終了することがある。

第2章 各業務等に係る確認方法

1. 経営管理に係る確認方法

(1) 書類による確認

事業者は、業務要求水準書（資料－2）第3章、第2節、に規定する提出書類を、それぞれの提出時期までに振興会に提出して確認を受ける。なお、振興会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。

(2) 聞き取り等による確認

振興会は、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ものとする。

2. 施設整備業務に係る確認方法

(1) 基本的な考え方

国立劇場の施設整備業務に係る業績等の監視を実施するため、事業者は、各業務の履行について要求水準確認計画書に従い、選定企業に要求水準の達成状況について報告させ、施設整備業務の履行に伴って作成させる各提出書類及び施工を含む業務実施状況をもとに要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行い、要求水準確認報告書により振興会に報告を行う。その手順は第1章2. 業績等の監視の方法による。

振興会は、事業者の報告に基づき確認を行うことを基本とし、事業者の提出する要求水準確認報告書、各提出書類及び施工を含む業務実施状況をもとに、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行う。

また、振興会が必要と認めた場合は、施工を含む業務実施状況の重点的な確認を行う場合がある。

(2) 書類調査による確認

事業者は、業務要求水準書第4章、第8節、に規定する各種提出書類をそれぞれの提出時期までに振興会に提出し、要求水準の達成状況について確認を受ける。

提出書類は、振興会の確認に必要な十分な時間の余裕をもって提出する。

振興会は、事業者が作成する要求水準確認報告書により達成状況の確認を行い、確認結果を事業者に交付する。

なお、要求水準確認報告書の作成は、選定企業が実施してもよいが、事業者はこれを提出し包括的な責任を負う。

(3) 実地調査による確認

① 重点的な確認

振興会は、品質確保のために特に重要で、施工段階を含む振興会が必要と認めた場合及び要求水準を満たさないことが完成確認時点で発見することが困難又は発見できたとしてもその修補を行うことが経済的・時間的・技術的に困難である場合に、品質等について、要求水準を満たしているか並びに要求水準確認計画書に従った確認が実施されているか等について実地調査による確認を行う。

なお、振興会は、必要に応じて、実地調査した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。

② その他の確認

振興会は、その他必要と認めるときに実地調査による確認を行う。

3. 維持管理・運營業務に係る確認方法

(1) 日常的に実施する業績等の監視

① セルフモニタリング

- ・ 事業者は、国立劇場及び国立能楽堂（以下「国立劇場等」という。）の維持管理業務及び運營業務（国立能楽堂については、維持管理業務は対象外とし、運營業務のうち一部の業務を対象とする）について、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要求水準確認計画書に従い適切にセルフモニタリングを行う。
- ・ 事業者は、セルフモニタリング結果に基づき、業務日誌を毎日記入し、業務不履行等がある場合は振興会に提出し、その確認を得る。セルフモニタリング結果は、業務実施報告書に記載し、要求水準に定める所定の時期に振興会に提出する。
- ・ 事業者は、法定の点検記録・測定記録を行い、振興会に提出する。
- ・ 事業者は、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等があった場合又は国立劇場等で不具合が発生した場合には、セルフモニタリングの状況に関わらず振興会に直ちに報告する。

② 振興会による監視

- ・ 振興会は、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その他事業者からの報告及び職員等からの直接の報告若しくは自ら行う調査に基づき確認する。

- ・ 振興会は、業務実施において不具合事象が発生した場合、当該事象に係る報告及び調査に基づき、施設整備業務の要求水準に係る事項に該当するか、維持管理業務の要求水準に係る事項に該当するかを、事業者と協議のうえ、確認する。
- ・ 振興会は、職員等から直接に報告があった場合及び自ら調査を行った場合には、これを事業者に通知する。

(2) 定期的に実施する業績等の監視

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うえ、業務要求水準書第5章、第1節、の規定に従い、定期モニタリングに係る確認が必要な提出書類を、それぞれの提出時期までに振興会に提出して確認を受ける。

(3) 随時実施する業績等の監視

振興会は、来場者及び職員等からの報告があった場合その他振興会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る。

(4) 実地調査による監視

(1) から (3) の業績等の監視の実施にあたり、振興会が必要と認めるときは、振興会は実地における調査及び確認を行う。事業者は、振興会の実地における調査及び確認に必要な協力を行う。

第3章 減額並びに罰則点及び罰則留保点の付与

1. 提案等の未達成による減額等

振興会は、事業者が業務要求水準書の記載事項及び事業提案書に記載した事項（以下「提案等」という。）が達成できず、契約書に定めた契約不適合における修補も困難であることが明らかとなった場合、業務要求水準書に基づき提出されているコスト管理計画書及び契約書に基づき提出されている最新の事業費内訳表等に基づき、当該部分に係る事業費の減額及び違約金の請求を行う。

(1) 施設整備に係る提案等の未達成による減額等

振興会は、事業者が事業提案書に記載した施設整備に係る提案等が、改善勧告に基づく改善・復旧の措置を講じてもなお達成されないことが明らかになった場合、当該時点の事業費内訳表等に基づき、当該部分に係る施設整備費の減額を行い、さらに当該部分に係る施設整備費の減額と同額の違約金の請求を行うことができる。なお、振興会は当該内容に係る維持管理・運営費及びその他の費用も併せて減額等を行うことができる。

(2) 経営管理、維持管理・運営に係る提案等の要求水準の未達成による減額等

振興会は、①事業者が事業提案書に記載した経営管理、維持管理・運営に係る提案等が、維持管理・運営業務の開始前に達成されないことが明らかになり、その修補を行うこ

とが困難である場合、又は②維持管理・運營業務の開始後に改善勧告に基づく改善・復旧の措置を講じてもなお達成されないことが明らかになり、その修補を行うことが困難である場合、最新の事業費内訳表等に基づき、当該内容に係る維持管理・運営費及びその他の費用の減額を行い、さらに当該部分に係る維持管理・運営費及びその他の費用の減額と同額の違約金の請求を行うことができる。ただし、振興会は、維持管理・運營業務の開始後となる②の場合は、当該未達成による2. に定める減額及び罰則点の付与を免除することができる。

2. 維持管理・運營業務に係る減額並びに罰則点及び罰則留保点の付与方法

(1) 基本的な考え方

振興会は、事業者の責めに帰す事由により、維持管理・運営期間中に業務不履行等が生じた場合、①重大な事象、②重大な事象以外の事象に分類し、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、減額並びに罰則点及び罰則留保点の付与を行う。

(2) 減額算定並びに罰則点及び罰則留保点付与のための区分

重大な事象の発生による減額、重大な事象以外の事象の発生による罰則点及び罰則留保点の付与は、表1の支払区分ごとに行う。

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・運営費及びその他の費用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。）の支払予定額に対して行う（罰則留保点の付与及び罰則点との相殺については、（5）による。）。なお、実績量に応じた実績による支払を行う業務費については、事業費の算定及び支払方法（資料－1－3）第1 2. に示す。

表1. 支払区分及び対象となる事象

業務項目	支払区分	対象となる事象
定期点検等及び保守業務	定期点検等及び保守業務費	定期点検等及び保守業務に係る要求水準未達成
舞台関係設備等の定期点検等及び保守業務	舞台関係設備等の定期点検等及び保守業務費	舞台関係設備等の定期点検・保守業務に係る要求水準未達成
	舞台照明用電球の供給費	舞台照明用電球の供給に係る要求水準未達成
運転・監視及び日常点検・保守業務	運転・監視及び日常点検・保守業務費	運転・監視及び日常点検・保守業務に係る要求水準未達成

業務項目	支払区分	対象となる事象
清掃業務	清掃業務費	清掃業務に係る要求水準未達成
作業環境測定業務	作業環境測定業務費	作業環境測定業務に係る要求水準未達成
修繕業務	修繕業務費	修繕業務に係る要求水準未達成
什器・備品調達業務	什器・備品調達業務費	什器・備品調達業務に係る要求水準未達成
警備業務	警備業務費	警備業務に係る要求水準未達成
	ICカード作成業務費	ICカード作成業務に係る要求水準未達成
来場者サービス支援業務	公演来場者受付・案内等業務費	公演来場者受付・案内等業務に係る要求水準未達成
	電話受付案内業務費	電話受付案内業務に係る要求水準未達成
	託児室運營業務費	託児室運營業務に係る要求水準未達成
チケット販売支援業務	チケット販売支援業務費	チケット販売支援業務に係る要求水準未達成
	電話予約受付業務費	電話予約受付業務に係る要求水準未達成
公演記録支援業務	公演記録支援業務費	公演記録支援業務に係る要求水準未達成
普及発信施設の運営業務	普及発信施設の展示等運営人件費	普及発信施設の展示等運營業務に係る要求水準未達成
	普及発信施設の企画・制作業務費	普及発信施設の企画・制作業務に係る要求水準未達成
冊子作製・配送等支援業務	冊子作製支援業務費	冊子作製支援業務に係る要求水準未達成
	配送支援業務費	配送支援業務に係る要求水準未達成
振興会の事務支援業	クリーニング業務費	クリーニング業務に係る

業務項目	支払区分	対象となる事象
務		要求水準未達成
	仮移転先の内装、電話、LAN 等工事・原状回復工事費	仮移転先の内装、電話、LAN 等工事・原状回復工事に係る要求水準未達成
開業準備支援業務	開業準備支援業務費	開業準備支援業務に係る要求水準未達成
—	その他の費用	飲食・物販等サービス提供業務に係る要求水準未達成 経営管理に係る要求水準に係る要求水準未達成 事業者の提出書類の不備（提出遅延等） 事業者による管理の不備（同一事象の再発等）

なお、業務不履行支払区分の対象となる事象で減額又は罰則点付与を行った場合には、その他の費用の支払区分にも合わせて減額又は罰則点の付与を行う。

(3) 重大な事象に対する減額

① 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、表6 重大な事象の具体例に掲げるような事象が想定される。

- ア) 事業者の不備に起因する職員及び来場者、実演家や芸術団体等の傷害・損害
- イ) 事業者の不備に起因する公演等の中止・延期
- ウ) 重大な情報等の漏洩
- エ) 重大な事故の発生
- オ) 明らかな不作為に起因する事故の発生
- カ) 法令違反
- キ) 提出書類、報告等における虚偽

重大な事象の判断基準は、契約書の締結後、事業者の作成する素案に基づき、振興会と事業者で協議のうえ、振興会が定める。

② 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不履行支払区分又は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、業務不履行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併せてその支払予定額の3%相当額を減額する。

- ③ 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、前掲②に加え、前掲②において減額の対象とする支払区分（②と同様に、その他の費用の支払区分を含む。）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。
- ④ 再改善勧告を行った場合、前掲②及び③に加えて、さらに前掲②において減額の対象とする支払区分（②と同様に、その他の費用の支払区分を含む。）の当期の支払予定額の3%相当額を減額する。
- ⑤ 振興会は、前掲の減額に加えて、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・運営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・運営費相当額を支払わない。

（4）重大な事象以外の事象の評価

- ① 重大な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。振興会は、重大な事象以外の事象の判断基準を、契約書の締結後、事業者の作成する素案に基づき、振興会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。
 - ア) 重大な事象発生時の報告遅延
 - イ) 要求水準記載事項の未達成
 - ウ) 事業者による速やかな一次対応ができていない場合
 - エ) 職員、来場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。）
 - オ) 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
 - カ) 提出書類、報告等の提出遅延
- ② 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、業務不履行支払区分又はその他の費用の支払区分に対して表2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併せて表2に示す罰則点を付与する。

表 2. 改善勧告等を行った場合の罰則点

		A. 業務不履行 支払区分（右 記 B. を除く）	B. 来場者サービス 支援業務、チケッ ト販売支援業務、 公演記録支援業務 及び普及発信施設 の運営業務に係る 支払区分	C. 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 （以下②に該当しない場合）	1 点	2 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	5 点	1 点
③	再改善勧告を行った場合の罰則 点	3 点	5 点	2 点

- ③ 振興会は、前掲の措置に加え、業務不履行期間に係る、当該業務不履行部分の維持管理・運営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・運営費相当額を支払わない。

（5）重大な事象以外の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。

① 罰則点の有効期間

支払区分ごとに当期及び前 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。

② 罰則留保点の付与及び累積方法

ア) 業務不履行なく各業務が遂行されている場合、その継続期間（半期単位）に応じ、累積罰則点を相殺する罰則留保点を付与する。

- ・業務不履行なく遂行された期数×1 点

罰則留保点は①に係る罰則点を相殺することができる。その際に、表1における支払区分の当期（事業年度下半期）及び前2期の罰則点のうち、より古く付与された罰則点と相殺し、相殺後の罰則点を以後、当該支払区分の当期（事業年度下半期）及び前2期の罰則点とする。

イ) 相殺しても残った罰則留保点は翌支払期に持ち越すこととし、翌支払期において改めてア) の手続を行う。累積罰則点が0点の間中も罰則留保点は付与されるが、持ち越し可能な罰則留保点は10点までとする。

③ 罰則点による減額方法

罰則留保点を加味したうえで、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4のとおり、罰則点1点あ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4の減額の割合を乗じて、減額の金額を算出する。

表4. 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) 支払区分ごと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・運営費の支払区分ごと又はその他の費用の、当期の減額が当期の支払区分の対価を超えた場合は、表5のとおり減額する。

表5. 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・運営費の支払区分	当該支払区分以外の維持管理・運営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・運営費の各支払区分から均等に減額する。

加えて、業務不履行が継続している場合は、施設整備費の支払の留保を行う。年度末には留保している施設整備費を支払うものとするが、施設整備費支払日から業務不履行の終了日までを支払留保期間とし、支払留保期間は翌期の支払時期に持ち越す。

(7) 事業期間の最終年度における罰則点及び罰則留保点の扱い

本事業の最終支払期においても前掲（4）及び（5）に従い、罰則点及び罰則留保点の付与並びに相殺を行い、そのうえで、残った罰則点及び罰則留保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. 業績等の監視の方法

- ① 事業者は、事業終了時の4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資料の整備状況の報告を行う。
- ② 振興会は、①の報告内容について確認を行う。
- ③ 振興会及び事業者は、②による確認の内容に基づき、必要に応じて協議する。
- ④ 事業者は、業務要求水準書を満たすよう、事業終了時までには、協議の結果を反映した修繕計画書に基づき修繕を行うほか、必要となる資料を整備し、振興会に確認を受ける。

2. 確認方法

(1) 書類による確認

事業者は、事業終了時に振興会からの確認を受ける必要がある提出書類を、業務要求水準書に従い、それぞれの提出時期までに振興会に提出して確認を受ける。

(2) 実地における確認

振興会は施設の現況が、前掲（1）の資料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、振興会の実地における確認に必要な協力を行う。

3. 契約の解除

振興会が改善勧告をしたにもかかわらず、事業終了時までには改善が確認されない場合、振興会は事業者の債務不履行と判断して契約を解除するものとする。

表6. 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 (例)	結果による判断基準 (例)
維持管理業務	迅速な対応をしない機能低下等	一定回数以上など	公演等の劇場におけるサービスへの損害など
清掃の対応	清潔な状態を保てない利用者満足度の低水準	一定回数以上など	公演等の劇場におけるサービスへの損害など
執務環境測定への対応	業務を履行しない機能低下等	一定回数以上など	明らかな不作為に起因する事故の発生など
修繕業務への対応	迅速な対応をしない機能低下等	一定回数以上など	公演等の劇場におけるサービスへの損害など
物理的アクセス機能の停止	エレベーター停止など	バンク全部の停止など	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	—	人的被害の発生、明らかな不作為に起因する事故の発生など
防災機能の異常	スプリンクラーの誤作動など	—	公演等の劇場におけるサービスへの損害、執務不能、機材・書類等への損害など
電力供給、照明設備機能の停止	停電、断線など	フロア単位、一定時間以上など	公演等の劇場におけるサービスへの損害、執務不能など
気密性・水密性の損失	窓の破損、漏水など	—	公演等の劇場におけるサービスへの損害、執務不能、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	公演等の劇場におけるサービスへの損害、執務不能、機材等への損害など
通信機能の停止	電話の断線・不通など	フロア単位、一定時間以上など	公演等の劇場におけるサービスへの損害、執務不能など
ガス及び給湯給排水設備機能の停止	ガス漏れ、水漏れなど	—	避難勧告発令、公演等の劇場におけるサービスへの損害、人的被害の発生、執務不能、機材等への損害など
緊急時等の対応の迅速性の欠如	救急患者、負傷者等の放置、来場者の混雑・混乱の誘導不備など	—	迅速な措置を講じなかったことによる死傷者の発生など
劇場機能等の保守点検業務への対応	機能不全に陥る機能低下等	一定回数以上など	公演等の劇場におけるサービスへの損害など

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（例）	結果による判断基準（例）
駐車場機能の停止	入庫、駐車、出庫ができないなど	—	公演等の劇場におけるサービスへの損害、執務不能など
警備業務の対応	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人的被害や盗難等の発生など
防犯機能の質の低下	警備業務に対する苦情の発生など	一定回数以上など	—
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人的被害や盗難等の発生など
公演来場者受付・案内等業務の対応	来場者の誘導不備など	一定回数以上など	業務不履行による公演の中止など
電話受付案内機能の停止	電話受付案内への連絡不能	一定時間以上など	代表電話への連絡不能、内線への取次ぎ不能など
託児所運営業務の対応	託児サービスができない利用者満足度の低水準	一定回数以上など	明らかな不作為に起因する事故の発生、公演等の劇場におけるサービスへの損害など
チケット販売支援業務の対応	チケット予約ができない	一定回数以上など	業務不履行によるチケット購入ができないなど
公演記録支援業務の対応	公演記録支援に支障をきたす機能低下等	一定回数以上など	業務不履行による公演記録の停止など
図書閲覧室の運営業務の対応	閲覧ができない利用者満足度の低水準	一定回数以上など	閲覧不能など
振興会の事務支援業務の対応	サービス提供ができない機能低下等	一定回数以上など	執務不能など
飲食・物販等サービスの停止	飲食・物販等サービスの営業停止状態など	一定時間以上など	利用不能など
衛生管理の不徹底	食中毒の発生など	—	人的被害の発生など
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
来場者ニーズへの不対応	来場者満足度の低水準	—	長期にわたる低い来場者満足度など
法的基準を遵守していないこと	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

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（例）	結果による判断基準（例）
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	振興会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発注者業務負担の発生など