

名古屋第４地方合同庁舎整備等事業
業績等の監視及び改善要求措置要領（案）

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、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。）並びに業務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。

国は、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

国は、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。また、国は、業績等を監視した結果、事業者のエネルギーマネジメントによる貢献が認められる場合は、功績点を付与する。

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要求水準確認計画書等を作成し、国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、事業契約書及び要求水準に定める要求水準確認報告書等を所定の時期までに国に提出し、上記②による確認の状況を報告する。
- ④ 国は、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 国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. 国による業績等の監視の体制

国による業績等の監視は、業務内容に応じて、以下に示す国の機関が行う。

- ① 施設整備業務については、中部地方整備局が行う。
- ② 維持管理・運營業務については、東海農政局が行う。
- ③ 施設整備期間中の事業者の経営管理状況については、中部地方整備局が行う。維持管理・運営期間中の事業者の経営管理状況については、東海農政局が行う。

4. 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

国は、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。

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、国に提出する。

ア) 業務不履行の内容及び原因

イ) 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

ウ) 事業の実施体制、実施計画等についての必要な改善策

国は、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、国は、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して判断した場合、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、これを国に報告するものとする。

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、選定企業に対して適切に指導等を行いつつ、直ちに改善及び復旧を図り、国に報告する。国は、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。

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図られたことが確認できない場合等は、再度上記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、国は、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、国は、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、国は、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、国は、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、国は、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－1）（以下「業務要求水準書」という。）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国に提出し、確認を受ける。なお、国は、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、報告を事業者に求めることができる。

(2) 聞き取り等による確認

国は、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. 施設整備業務に係る確認方法

(1) 基本的な考え方

施設整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、国はその報告に基づき確認を行う。その手順は第1章2. 業績等の監視の方法による。

事業者は、各業務の履行について要求水準確認計画書による確認を行うとともに、選定企業が作成した要求水準確認報告書、施設整備業務の履行に伴って作成する各提出書類及び実際の施工状況を基に、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行い、国に報告を行う。

国は、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計画書、要求水準確認報告書、各提出書類及び実際の施工状況を基に、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行う。

また、国が必要と認めた場合は、施工状況の重点的な確認を行う場合がある。

(2) 書類による確認

事業者は、業務要求水準書第4章、第6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国に提出し、要求水準の達成状況について確認を受ける。

提出書類は、国の確認に必要な十分な時間の余裕をもって提出する。

国は、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通知する。

なお、要求水準確認計画書・同報告書の作成は、業務要求水準書に定める者が実施するものとするが、事業者はこれを提出し包括的な責任を負う。

(3) 実地における確認

① 重点的な確認

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である場合、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・技術的に極めて困難である場合、施工品質の確保のために特に重要な場合等で、施工の各段階で国が必要と認めた場合には、国は、品質等について設計図書若しくは要求水準確認計画書に従っているかどうか及び要求水準を満たしているかの確認を行う。

なお、国は、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。

② その他の確認

その他、工事において国が必要と認める時は、国は、実地における確認を行う。

3. 維持管理・運營業務に係る確認方法

(1) 日常モニタリング

① 事業者によるモニタリング

- ・ 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。
- ・ モニタリング結果に基づき、業務日誌を作成の上、本施設内の管理統括責任者が駐在する室内に保管することとし、毎月末に業務実施報告書の中で取り纏めて国に提出し、その確認を得る。
- ・ 法定の点検記録・測定記録を行い、国に提出する。
- ・ 「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、国に直ちに報告する。

② 国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確認する。
- ・ 本施設に係る不具合があった場合、国は、当該事象に係る報告に基づき、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。

(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、業務要求水準書第5章. 第1節. の規定に従い、業務実施報告書等の提出書類を、それぞれの提出時期までに国に提出して確認を受ける。

(3) 随時モニタリング

国は、職員等からの苦情があった場合その他国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、事業者は速やかに国に報告すること。

(4) 実地における確認

(1) から (3) のモニタリングの実施にあたり、国が必要と認める時は、国は実地における確認を行う。事業者は、国の実地における確認に必要な協力を行う。

第3章 減額並びに罰則点及び功績点の付与

1. 提案等の未達成による減額等

提案等（業務要求水準書の記載事項を含む。）が達成できず、修補が困難であることが明らかとなった場合、国は、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事業契約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

施設整備に係る提案等が、改善勧告及び改善・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、国は、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、国は、当該内容に係る維持管理・運営費及びその他の費用もあわ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

経営管理、維持管理・運営に係る提案等が、維持管理・運營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極めて困難である場合又は維持管理・運營業務の開始後に改善勧告及び改善・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極めて困難である場合、国は、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。

2. 維持管理・運營業務に係る減額並びに罰則点及び功績点の付与方法

（1）基本的な考え方

維持管理・運営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、減額並びに罰則点及び功績点の付与を行う。

（2）減額算定並びに罰則点及び功績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功績点の付与は、表1の支払区分毎に行う。

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。）又はその他の費用の支払予定額に対して行う（功績点の付与及

び罰則点との相殺については、（５）及び（６）による。）。なお、レイアウト変更対応業務費については、業務量の実績に応じた変更後の費用に対して減額を行う。

表 1. 支払区分及び対象となる事象

| 支払区分 | 対象となる事象 |
|--------------|---|
| 点検保守等業務費 | 定期点検及び保守業務に係る要求水準未達成 運転・監視及び日常点検保守業務に係る要求水準未達成 執務環境測定業務に係る要求水準未達成 エネルギー使用量（電気及び燃料の使用量の一次エネルギー換算値の合計）及び水使用量（以下「エネルギー使用量等」という。）の超過又は減少 |
| 清掃業務費 | 清掃業務に係る要求水準未達成 |
| 修繕業務費 | 修繕業務に係る要求水準未達成 |
| レイアウト変更対応業務費 | レイアウト変更対応業務に係る要求水準未達成 |
| 運営業務費 | 警備業務に係る要求水準未達成 庁舎運用業務に係る要求水準未達成 |
| その他の費用 | 福利厚生サービス提供業務における要求水準未達成 経営管理に係る要求水準における要求水準未達成 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業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い区分についてもあ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。

- ア) 庁舎機能又は行政機能の麻痺
- イ) 重大な事故の発生
- ウ) 明らかな不作為に起因する事故の発生
- エ) 法令違反
- オ) 提出書類、報告等における虚偽

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

- 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あわ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、上記②に加え、上記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。
- ④ 再改善勧告を行った場合、上記②及び③に加えて、更に上記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。
- ⑤ 国は、上記の減額に加えて、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（エネルギー使用量等の評価を除く。）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。国は、重大な事象以外の事象の判断基準を、事業契約の締結後、事業者の作成する素案に基づき、国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）
 - 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

| | | 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 |

- ③ 国は、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・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) エネルギー使用量等の評価

① 評価の対象

省エネルギー・省資源に配慮した適切な維持管理が行われているかどうかを、エネルギー使用量等により監視する。

なお、エネルギー使用量については、エネルギーの使用の合理化に関する法律（昭和 54 年法律第 49 号）に定める方法により算出することとする。

② ベンチマークの設定

本施設の供用開始後、3 年間が経過して初めての事業年度の当初に、当該 3 年間のエネルギー使用量等の平均値を基本に、国及び事業者の協議によって、以降の業績等の監視の基準となるベンチマークをエネルギー使用量及び水使用量のそれぞれについて設定する。

ベンチマークの設定に係るエネルギー使用量等は、業務要求水準書第 5 章. 第 1 節. 5. (4) d. に定める環境報告書によるものとする。

③ 評価の方法

ベンチマークを設定した事業年度の翌年度以降は、各事業年度の当初に前 3 事業年度のエネルギー使用量及び水使用量それぞれの平均値を算定し、ベンチマークと比較の上、評価する。

④ 罰則点及び功績点の付与基準

③の評価において、事業者の責に帰す事由によりエネルギー使用量が一定割合以上ベンチマークを超過した場合又は事業者のエネルギーマネジメントによりエネルギー使用量が一定割合以上ベンチマークを下回った場合は、表 3 に示すエネルギー

ギー使用量等の評価に応じた罰則点又は功績点を表 1 に定める点検保守等業務費の支払区分に付与する。

また、事業者の責に帰す事由により水使用量が一定割合以上ベンチマークを超過した場合又は事業者のエネルギーマネジメントにより水使用量が一定割合以上ベンチマークを下回った場合も同様に、表 3 に示すエネルギー使用量等の評価に応じた罰則点又は功績点を表 1 に定める点検保守等業務費の支払区分に付与する。

罰則点については、当期（各事業年度下半期）に計上することとし、功績点の罰則点との相殺については、（6）による。

なお、エネルギー使用量等の超過又は減少の原因が特定できるような必要なデータの収集・分析等がなされ、事業者の責に帰す事由に該当しないことを国が確認した場合においては、罰則点又は功績点の付与対象とはならない。

表 3. エネルギー使用量等の評価に応じた罰則点又は功績点

| | ベンチマークに対する エネルギー使用量等の評価 | 罰則点/功績点 |
|---|----------------------------|--|
| ① | 3%以上の超過 | 罰則点 3 点を付与し、3%を基準に超過 1%あたり罰則点 1 点を付与する |
| ② | 3%未満の超過 | 0 点 |
| ③ | 3%未満の減少 | 0 点 |
| ④ | 3%以上の減少 | 功績点 3 点を付与し、3%を基準に減少 1%あたり功績点 1 点を付与する |

（6）重大な事象以外の事象に対する減額方法

罰則点及び功績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。

② 功績点の罰則点との相殺及び累積方法

ア)（5）④で付与された功績点（次のイ）により累積している功績点を含む。）は、表 2 における維持管理業務費の支払区分の罰則点から減じる。その際に、表 2 における維持管理業務費の支払区分の当期（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) 相殺しても残った功績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。ただし、持ち越し可能な功績点は10点までとする。

③ 相殺後の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4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% |

(7) 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・運営費の支払区分毎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、以下のとおりに減額する。

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。

(8) 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、罰則点及び功績点の付与並びに相殺を行い、その上で、残った罰則点及び功績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、国はその報告に基づき確認を行う。その手順は第1章2. 業績等の監視の方法による。

事業者は、施設の保守、修繕等の実施状況、施設の劣化等の状況の確認を行い、事業終了時までには、施設の要求水準を満たすための修繕を実施し、国に報告を行う。

国は、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

- ① 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業務要求水準書第5章. 第1節5. (13) a. (b) に規定する各種提出書類を国に提出して確認を受けるとともに、事業終了時までの修繕の計画について必要な協議を行う。
- ② 事業者は、上記①による国との協議内容を反映した修繕計画書を国に提出し、確認を受ける。
- ③ 事業者は、事業終了時に、業務要求水準書第5章. 第1節. 5. (13) a. (d) に規定する各種提出書類を国に提出して確認を受ける。

3. 実地における確認

国は、施設の現況が、2. 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、国の実地における確認に必要な協力を行う。

4. 契約の解除

事業終了時までには改善が確認されない場合、国は、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。

【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（例） | 結果による判断基準（例） |
| 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 | スプリンクラーの誤作動 など | — | 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 | 執務不能 など |
| 機密性・水密性の損失 | 窓の破損、漏水 など | — | 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 | 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 | 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 | — | ガス漏れによる避難勧告発令、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如 | 救急患者、負傷者等の放置、来庁者の混雑・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 |
| 駐車場機能の停止 | 入庫、駐車、出庫ができない など | — | 執務不能 など |
| 福利厚生サービスの停止 | 福利厚生サービスの営業停止状態 など | 一定期間以上 など | 利用不能 など |
| 衛生管理の不徹底 | 食中毒の発生 など | — | 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 |
| 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 | | |