

参議院議員会館維持管理・運営事業  
(第二期)

業績等の監視及び改善要求措置要領

令和元年 5 月

参議院

## 目 次

第1章 総則 .....	1
1. 基本的考え方 .....	1
2. 業績等の監視の方法 .....	2
3. 参議院による業績等の監視の体制 .....	2
4. 改善要求措置の方法 .....	2
第2章 各業務等に係る確認方法.....	4
1. 維持管理業務及び運營業務に係る確認方法.....	4
2. 財務に係る確認方法 .....	5
第3章 減額並びに罰則点の付与.....	5
1. 維持管理業務及び運營業務に係る減額及び罰則点の付与方法.....	5
第4章 事業終了時に係る業績等の監視.....	10
1. 基本的な考え方.....	10
2. 書類による確認.....	10
3. 実地における確認 .....	10
4. 契約の解除等 .....	11

## 第1章 総則

### 1. 基本的考え方

#### (1) 業績等の監視について

議員会館は、国会議員の職務遂行の便に供された重要な施設であり、その機能の麻痺に直結する状態や支障を与えるような状態が、本事業の遂行のみを目的とする特別目的会社（以下「SPC」という。）の責めに帰すべき事由により生じてはならない。また、SPCは、参議院から議員会館の維持管理・運営の実施を委ねられた事業主体として法令を遵守し、安定的かつ継続的に参議院議員会館維持管理・運営事業（第二期）（以下「本事業」という。）の遂行を可能とする財務状況を有し、適切なリスク対策を講じていることが求められる。

このため、SPCは事業期間を通じて安定性を維持し、適正かつ確実に本事業が遂行されるよう、SPCの経営管理の状況、SPC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SPCが提案した事業提案書の内容（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無いことについて、自ら確認及び管理する。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、SPC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。

参議院は、SPC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) 改善要求措置等について

参議院は、業績等を監視した結果、SPC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、SPC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。

業務不履行に対する支払の減額は、「PFI事業費の算定及び支払方法」（資料－IV）に示す内訳に従い減額する。

## 2. 業績等の監視の方法

- ① S P Cは、適正かつ確実に本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、工程等を示した業務計画書等を作成し、参議院に提出して確認を受ける。
- ② S P C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 S P Cは、事業契約書及び要求水準に定める業務報告書等を所定の時期までに参議院に提出し、上記②による確認の状況を報告する。
- ④ 参議院は、S P Cの報告に基づき、S P Cの業績等が要求水準を達成していることを確認する。
- ⑤ 参議院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. 参議院による業績等の監視の体制

参議院による業績等の監視は、業務内容に応じて、参議院の業績監視職員が行う。なお、参議院が監視に当たっては、第三者の意見を聴取する場合がある。

## 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

業績等を監視した結果、S P C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、S P C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

S P C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、参議院に提出する。

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

参議院は、S P C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、参議院は、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、S P Cは自らの責任において適切に応急処置等を行い、これを参議院に報告するものとする。

#### ③ 改善・復旧の措置及び確認

S P C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、参議院に報告する。参議院は、S P C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) 支払の減額措置等

改善勧告を行った場合は、参議院は、嚴重注意書の交付、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) 構成員等の変更

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、参議院は、SPC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構成員及び協力企業の変更を求めることができる。また、参議院は、SPC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構成員及び協力企業から業務を請け負っている企業について、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、参議院は、SPC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、参議院は、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、SPC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、参議院は、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. 維持管理業務及び運営業務に係る確認方法

#### (1) 日常モニタリング

##### ① S P C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、業務日誌を作成し、参議院の要請があった場合は、いつでも閲覧又は提出できるようにする。
- ・ 「重大な事象」が発生した場合、議員等からの苦情や業務不履行があった場合又は議員会館で不具合が発生した場合には、参議院に直ちに報告するとともに、業務日誌に記載する。
- ・ 点検、測定、整備等の記録（法定のものを含む）又は作業報告書については、参議院の要請があった場合はいつでも閲覧又は提出できるようにする。

##### ② 参議院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、S P Cの提出した業務日誌その他S P Cからの報告及び議員等からの直接の苦情に基づき確認する。
- ・ 議員等から直接に苦情があった場合には、これをS P Cに通知する。

#### (2) 定期モニタリング

- ・ S P Cは、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2章. 1節. 3. (4)及び第3章. 1節. 3. (4)の規定に従い、業務報告書等の提出書類を、それぞれの提出時期までに参議院に提出して確認を受ける。
- ・ 業務報告書は、業務日誌等を基に取りまとめ、当該期間ごとの業績等及び要求水準達成状況のほか、当該期間に発生した「重大な事象」、議員等からの苦情、業務不履行又は議員会館における不具合についての対応結果を記載する。

#### (3) 随時モニタリング

参議院は、議員等からの苦情があった場合その他参議院が必要と認めるときは、随時に、業績等について、S P Cから必要な報告を求め、S P Cは速やかに参議院に報告すること。

#### (4) 実地における確認

(1)から(3)のモニタリングの実施に当たり、参議院が必要と認める時は、参議院は実地における確認を行う。S P Cは、参議院の実地における確認に必要な協力を行う。

#### (5) 長期修繕計画に基づく更新等業務に係るモニタリング

業務要求水準書 第2章 4節 長期修繕計画に基づく更新等業務については、原則として上記(1)から(4)によるが、S P Cは、業務要求水準書に定めるところに従い、実施される業務（改修・修繕）に応じた書類を参議院に提出し、参議院は書類に基づきモニタリングを行うほか、必要に応じて実地における確認を行う。

## (6) 福利厚生業務に係るモニタリング

業務要求水準書 第3章 8節 福利厚生業務について、原則として上記(1)から(4)によるほか、SPCは、以下の書類を参議院に提出し、参議院は書類に基づき経営状況、利用者の満足度等を確認する。

- ・業務報告書：毎月末
- ・売上月計表：毎月末及び各事業年度当初
- ・アンケート集計表：定期又は随時
- ・利用者満足度調査結果：年1回
- ・その他参議院が必要と認める福利厚生業務に係る追加書類

## 2. 財務に係る確認方法

### (1) 書類による確認

SPCは、業務要求水準書第4章 3節に規定する提出書類を、それぞれの提出時期までに参議院に提出し、確認を受ける。なお、参議院は、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SPCに求めることができる。

### (2) 聞き取り等による確認

参議院は、書類による確認を行った結果、必要と認める場合は、SPC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。

## 第3章 減額並びに罰則点の付与

### 1. 維持管理業務及び運営業務に係る減額及び罰則点の付与方法

#### (1) 基本的な考え方

維持管理業務及び運営業務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、SPC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、減額及び罰則点の付与を行う。ただし、重大な事象以外の事象が発生した場合で、罰則点を付与するに至らないと参議院が評価したときは、SPCに対し嚴重注意書を交付する。

#### (2) 減額算定及び罰則点の付与のための区分

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・運営業務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。）の支払予定額に対して行う。

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
維持管理費	建築物点検保守・修繕業務（修繕業務（選挙時の対応、会派事務室の模様替えを含む。）を除く。）に係る要求水準未達成 建築設備運転・監視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
清掃費	清掃業務に係る要求水準未達成
修繕費	建築物点検保守・修繕業務のうち、修繕業務（（選挙時等の対応、会派事務室の模様替え等を含む。））に係る要求水準未達成 長期修繕計画に基づく更新等業務に係る要求水準未達成
運営費	運營業務に係る要求水準未達成（ただし、福利厚生業務に係るものを除く。）

(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) 議員会館における施設機能又は国政機能の麻痺
  - 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、SPCの作成する素案に基づき、参議院とSPCで協議の上、参議院が定める。
- 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の当期の支払予定額の10%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の当期の支払予定額の10%相当額に、以前に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。
- ④ 再改善勧告を行った場合、上記②及び③に加えて、さらに上記②において減額の対象とする支払区分の当期の支払予定額の10%相当額を減額する。
- ⑤ 参議院は、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・運營業務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・運營業務費相当額を支払わない。

(4) 重大な事象以外の事象の評価（エネルギー使用量等の評価を除く。）

- 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。参議院は、重大な事象以外の事象の判断基準を、事業契約の締結後に定めるものとする。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) S P Cによる速やかな一次対応ができていない場合
  - エ) 議員等からのクレーム（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に対して表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	改善勧告を行った場合の罰則点 (下記Bに該当しない場合)	1点
B	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
C	再改善勧告を行った場合の罰則点	3点

- ③ 参議院は、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・運營業務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・運營業務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

事業開始後、参議院新議員会館整備等事業の事業期間の5年度分（平成24年度、平成26年度、平成27年度、平成29年度、平成30年度）のエネルギー使用量等の平均値を基本に、参議院及びS P C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。

なお、ベンチマークの設定に用いるエネルギー使用量等は、本施設全体における数値を用いるものとする。

### ③ 評価の方法

各事業年度のエネルギー使用量及び水使用量をそれぞれ算定し、ベンチマークと比較の上、評価する。

### ④ 罰則点の付与基準

(5) ③の評価において、SPCの責め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は、表3に示すエネルギー使用量等の評価に応じた罰則点を表1に定める維持管理費の支払区分に付与する。

また、SPC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を表1に定める維持管理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）に計上することとする。

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、SPCの責めに帰す事由に該当しないことを参議院が確認した場合においては、罰則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

	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
A	10%未満	0点
B	10%以上 20%未満	1%あたり 0.3点 (3点～6点)
C	20%以上 30%未満	1%あたり 0.5点 (10点～15点)
D	30%以上	1%あたり 0.7点 (21点～)

### (6) 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限りとする。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	減額割合
A	10点未満	0%
B	10点以上 15点未満	1点あたり 0.4% (4～6%) 減額
C	15点以上 20点未満	1点あたり 0.8% (12～16%) 減額
D	20点以上 25点未満	1点あたり 1.2% (24～30%) 減額
E	25点以上	1点あたり 2% (50%～) 減額

(7) 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・運營業務費の支払区分ごとの、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・運營業務費の支払区分	当該支払区分以外の維持管理・運營業務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。

(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、残った罰則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、事業開始時の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、SPCは自らにより確認し、参議院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。

SPC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、施設の要求水準を満たすための修繕を実施し、参議院に報告を行う。

参議院は、SPCの報告に基づき確認を行うことを基本とし、SPC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 SPCは、事業期間を通じて、施設の保守、修繕等の履歴を記録・保存し、事業終了時に参議院に提出する。
- ② SPCは、事業終了時までの修繕の計画について参議院と必要な協議を行った上で、事業終了時の2年前までに、次に掲げる資料を参議院に提出し、施設の保守、修繕等の実施状況、施設の劣化等の状況及び施設の維持管理のために必要となる資料の整備状況の確認を受ける。なお、このとき、事業終了直後に建築各部位及び設備機器の修繕・更新が集中しないよう適切な修繕計画を立案する。
  - ア.維持管理業務の実施により更新した図面
  - イ.維持管理業務の実施により更新した保全に関する資料
  - ウ.修繕、保守及び運営等の実施状況に係る資料
  - エ.施設劣化点検報告書
  - オ.事業終了時までの修繕計画書
  - カ.事業終了後15年間の中長期保全計画書
  - キ.その他参議院が必要と認める資料
- ③ SPCは、要求水準を満たすよう、事業終了時まで、②の協議の結果を反映した修繕計画書に基づき修繕を行い、参議院に確認を受ける。
- ④ SPCは、事業終了時に、次に掲げる資料を参議院に提出して確認を受ける。
  - ア.事業終了時の施設の状況に即して更新した②ア.からカ.の資料
  - イ.その他参議院が必要と認める資料
- ⑤ 事業期間終了時に、SPCにより維持管理が行われた施設等が、事業開始時における施設の要求水準を満たしていることを確認できる資料を参議院に説明、提出し確認を受ける。

### 3. 実地における確認

参議院は、施設の現況が、上記2. 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。SPCは、参議院の実地における確認に必要な協力を行う。

#### 4. 契約の解除等

事業終了時までに改善が確認されない場合、参議院は、S P Cの債務不履行と判断して、事業費の減額、違約金の請求、契約の解除を行うことができるものとする。

重大な事象の事例  
(維持管理)

【別紙】

項目	具体的な事象 (例)	重大な事象となるレベル (例)
物理的アクセス機能の停止	エレベーター・エスカレーター停止  セキュリティゲート (KKカードリーダー及びKKカード入退館システムを除く)・電気錠・自動ドアの停止、階段・廊下・扉の不通 など	バンク全部のエレベーター・エスカレーターが停止した場合。(地震、火災等の災害時の停止は除く)入退館、入退室ができないため、執務できない状態となった。(地震、火災時の停止は除く)長時間にわたりシャッターが開閉できず入出庫ができなくなった。  など
安全性の喪失	事故の発生 (エレベーター・エスカレーター・自動ドアの故障、建築物・設備等の故障・破損・落下、ボラード・自動門扉の制御不能、など)	重大な人身事故・重大な毀損事故・重大な疾病等の発生 施設の不具合の修繕をせずに、利用者・国有財産に損害を与えた。  など
防犯機能の停止	防犯機能の停止 (ボラード、自動ドア、電気錠) など	不審者の侵入による盗難等の事件の発生  など
防災機能の異常	スプリンクラー、防火扉等の誤作動又は故障による防災機能の停止	執務不能、重大な人身事故、重大な毀損事故  など
電力供給の停止	停電、設備故障等により電力供給が停止	幹線系統又はフロア単位の停電が発生した場合 (ただし、事前に施設利用者へ周知した停電又は電気供給事業者側に起因する停電は除く) 火災の発生  など
気密性・水密性の喪失	外壁・建具・窓の破損、屋上防水層の破損による漏水・結露・カビの発生 など	執務不能 (地震・火災等の災害時の場合は除く)  など
空調設備・換気設備機能の停止 自動制御設備の停止	熱源・空調設備・換気設備の停止 共用部・会議室等の空調停止	執務不能 全ての会議等中止  など
通信機能の停止	S P Cの帰責による電話・通信設備の断線・不通	執務不能  など
ガス及び給湯給排水・衛生設備機能の停止	ガス漏れ及びガス・給水・給湯の停止、排水の詰まり など	ガス漏れによる避難勧告発令、火災・ガス爆発発生・営業中断・執務不能 全ての便所が使用不能  など
外部施設の機能停止	電源系統の波及事故	電気供給事業者側に波及する停電が発生した場合  など
清掃		清掃中に利用者を負傷させた場合 大量の害虫 (ねずみ等) が長期間発生した。  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	法令違反による業務停止、業務従業者の職歴の虚偽等 法令違反  など
議員会館運営規程を遵守していないこと	議員会館規程を遵守せず、事業者のコンプライアンス遵守体制が機能していない状態	議員会館運営規程違反 (議員活動に重大な支障を来さなかった場合は除く)
その他	その他要求水準を遵守せず、各機能が止まる (麻痺) 状態 業務不履行	改善勧告無視、協議事項への未対応、業務計画書・業務報告書・セルフモニタリング等の未作成・未提出・未実施、虚偽報告、隠蔽行為、情報漏洩、長期修繕計画に基づく更新等業務に伴う図面等の未更新、その他 要求水準書の著しい未達  など

※ 業務従事者の誤認、誤設定で上記の事象が生じた場合も含む。

(運営)

項目	具体的な事象 (例)	重大な事象となるレベル (例)
議員等から直接参議院に苦情があった場合	全般	運營業務の実施に際して著しく不適切な対応があったとの苦情が参議院にあった。 不適切な運営により、議員、秘書、来訪者等に重大な損害を与えた。  など
急患者、負傷者等に対する対応の著しい不手際があった場合	対応手配の遅れ  緊急事態の対応の遅れ  災害時における人身事故	重篤な状況もしくは死に至らせるような事態を生じさせた。 事故発生時に、適切な救護活動をとらなかったため、重大な被害・人身事故が発生した。  火災、事故の非常時の適切な対応をとらなかったため、重大な被害・人身事故が発生した。  災害等の予防並びに災害時における人命及び安全確保について、参議院の消防計画に基づいた適切な処置及び対応をとらなかったため、重大な被害・人身事故が発生した。  など
来訪者等の混雑、混乱が生じた場合	受付の混雑  会議等の不開催  駐車場管理の不備	受付が混雑、混乱し、全く收拾することができない、若しくはこれに伴い負傷者等が生じた。  会議室等予約での重複又は漏れにより、会議の開催ができなかった。  場内における車両の適切な誘導を怠ったために、重大な被害（人身・物損事故等）を発生させた。  など
不審者の侵入があった場合	鍵管理の不備  駐車場管理の不備    予防巡回、検索巡回の記録不備  通行証不携帯者の入館  セキュリティチェックの未実施    構内、館内の不審物の検索を行わない  不審車両等の入構	鍵の紛失による盗難・破損等が発生した。  駐車許可証の許可要件を備えない者に誤って発行し、不審者を侵入させて重大な被害（人身・物損事故等）を発生させた。    長期間巡回の記録をしていなかったため、不審者の侵入による盗難等の重大な被害が発生していたことを発見できなかった。 不審者の入館を許し、議員、秘書等に重大な損害を与えた。  セキュリティチェックを怠ったことにより不審者を侵入させ、盗難等の重大な被害が発生した。 不審物、危険物等の持ち込みを許し議員、秘書等に重大な損害を与えた。  構内、館内の不審物の検索及び関係個所に連絡を怠り、重大な被害（人身・物損事故等）を発生させた。 車両のチェックを怠り不審車両を入構させたため、重大な被害（人身・物損事故等）を発生させた。  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  重大な個人情報の漏えい	有資格者以外の者が業務に従事していた。 法令違反による業務停止を受けた。 日報等に記載された重大な個人情報を漏えいした。  など
議員会館運営規程を遵守していないこと	規制対象物所持者の入構・入館 ※プラカード、旗、のぼり、ちょうちん、ゼッケン、たすき、鉢巻き、腕章、危険物、汚物等	当該規制対象物を持った者を入館させたため、重大な被害を発生させた。  など
円滑な業務実施に重大な支障が生じた場合	什器・備品類の整備不良があった場合	修理・交換した什器・備品に不具合があり、使用者に重傷を負わせた。  など

※ 業務従事者の誤認、誤設定で上記の事象が生じた場合も含む。