

## 田原市給食センター整備運営事業

### モニタリング及び業務改善措置要領（案）

平成23年2月3日

（平成23年3月22日修正）

田 原 市

## 目 次

1	モニタリングの基本的考え方.....	1
	(1) モニタリングの目的.....	1
	(2) モニタリングの基本的考え方.....	1
	(3) モニタリング対象となる業務.....	1
	(4) 実施時期.....	1
	(5) 実施計画書の策定.....	2
	(6) 費用負担.....	2
2	モニタリング方法.....	3
	(1) 設計完了時.....	3
	(2) 工事施工時（建設期間中）.....	4
	(3) 工事完成時（本件施設引渡時）.....	4
	(4) 開業準備業務完了時.....	5
	(5) 給食センター供用開始後（維持管理・運營業務時）.....	6
	(6) 事業期間終了時.....	8
	(7) 財務状況（事業期間）.....	8
3	要求水準未達の場合の措置.....	10
	(1) 設計完了時.....	10
	(2) 工事施工時.....	10
	(3) 工事完成時.....	10
	(4) 開業準備業務完了時.....	10
	(5) 維持管理・運營業務実施時.....	11
	(6) 事業期間終了時.....	13
	(7) 財務状況.....	13
4	サービス購入料の減額.....	14
	(1) 開業準備業務.....	14
	(2) 維持管理・運營業務.....	14

## 1 モニタリングの基本的考え方

### (1) モニタリングの目的

市は、事業の実施状況について監視、測定及び評価等のモニタリングを実施し、事業者が定められた業務を確実にいき、要求水準書に規定された要求水準を達成していることを確認する。

以下では、事業者が行うモニタリングを「セルフモニタリング」といい、市が行うモニタリングを「モニタリング」という。

### (2) モニタリングの基本的考え方

事業者は、本事業の特性をよく理解するとともに、対象業務において求められているサービスの範囲及び水準は時代により変化することも考えられるため、市と協議の上、業務目標等の見直しを行うことが必要である。

本事業における要求水準の達成の確認は、事業者がセルフモニタリングとして、構成員及び協力会社等により提供されるサービスの内容と業務仕様との合致の確認など業務管理を行った上で、それを市に報告する。そして、市がその報告を基に、事業者が定められた業務を確実にいき、要求水準書に規定された要求水準を満足しているかを確認等することをモニタリングの基本的な構造とする。

市は、事業者からセルフモニタリングの結果について報告や説明を受け、また自らもモニタリングの一環として現場の確認等を行うことがあるが、これらをもって事業者が負うべき業務に関する責任が市に転嫁されるものではない。

### (3) モニタリング対象となる業務

モニタリングの対象となる業務及びサービス購入料の減額の対象となる業務は以下の通りである。

業務名	モニタリングの実施	改善勧告	サービス購入料の減額等
給食センターの設計及び建設に関する業務	○	○	—
配膳室等整備等業務	○	○	—
開業準備業務	○	○	○
給食センターの維持管理に関する業務	○	○	○
給食センターの運営に関する業務	○	○	○
事業期間終了時における引き継ぎ業務	○	—	—

### (4) 実施時期

市は、次の時点においてモニタリングを実施する。

- 1) 設計完了時
- 2) 工事施工時（建設期間中）

- 3) 工事完成時（本件施設引渡し時）
- 4) 開業準備業務完了時
- 5) 給食センター供用開始後（維持管理・運営業務時）
- 6) 事業期間終了時
- 7) 財務状況（事業期間中）

#### **（５）実施計画書の策定**

市は、事業契約締結後、事業者と協議の上で、上記の各段階の業務開始前までに、モニタリング実施計画書を策定する。

なお、市は、都度のモニタリング結果等を踏まえてモニタリング実施計画書を改定することができる。市がモニタリング実施計画書の改定を行うに際しては、事業者の意見を聴取するものとする。

モニタリング実施計画書に記載する主な内容は次の通りとする。

- 1) モニタリング時期
- 2) モニタリング体制
- 3) モニタリング内容
- 4) モニタリング手続方法（手順）
- 5) モニタリング書類様式
- 6) モニタリングの評価基準と評価方法（ただし、維持管理・運営期間中のみ）

#### **（６）費用負担**

モニタリングにかかる費用のうち、市に生じるものは、市が負担する。事業者は市が実施するモニタリングに関する人的経費等については自らの負担により市に協力するものとする。

事業者のセルフモニタリングにかかる費用は、事業者の負担によるものとする。

## 2 モニタリング方法

### (1) 設計完了時

市は、事業者によって行われた設計が事業提案書及び要求水準に適合するものであるか否かについて、設計完了時に、市に提出される設計図書等の確認を行う。

また、設計段階で実施される事前調査及び各種申請等の業務も、あわせて確認を行う。

設計内容の打合せは適宜行うものとし、設計状況の説明を求め確認する。また、各種申請前の段階で提出書類内容の確認を実施する。

#### 1) モニタリング対象とモニタリング方法

対 象	事業者による提出書類	モニタリング方法
事前調査及びその他関連業務	・事前調査計画書 ・事前調査報告書	・左記書類による確認を実施
給食センター及び配膳室等の設計及びその他関連業務（設計業務に伴う各種申請等）	・基本設計図書 ・実施設計図書 ・工事費内訳書等 ・各種申請等に係る提出書類 ※要求水準及び事業契約で示す書類一式	・左記書類について要求水準及び事業提案との適合を確認

#### 2) 留意事項

事業者は、設計内容が事業提案書・要求水準書等に適合しているか確認する。また、設計業務の進捗管理を行い、特に各種申請状況に留意する。

関係法令の改正、適用基準の改定等を留意して設計しているか確認する。

## (2) 工事施工時（建設期間中）

市は、(1)の設計完了時モニタリング実施後、工事開始前までに事業契約書で定めた本件工事の開始に必要な要件を充足しているか否かについて確認を行う。

さらに、市は、事業者が設置する工事監理者から定期的に報告を受け、工事施工及び工事監理の状況について確認を行うとともに、本件施設が実施設計図書に従い建設されていることを確認するため、建設工事期間中、必要な事項に係る中間確認を実施する（配膳室等は必要に応じて実施）。

### 1) モニタリング対象とモニタリング方法

対 象	事業者による提出書類	モニタリング方法
給食センター及び配膳室等の建設工事及びその他関連業務に伴う各種申請等の業務	[工事開始前] ・許認可取得を証する書類	左記書類による確認を実施
給食センター及び配膳室等の建設工事及びその他関連業務	[工事開始前] ・総合施工計画書 ・工事工程表 ・施工体制報告書	左記書類による確認を実施
	[工事期間中] ・施工計画書 ・施工図 ・施工報告書 ・工事記録 ・各種試験報告書 ・品質管理報告書 ・中間検査報告書	・左記書類を現地で確認を実施 【給食センター】 ・主要工種の出来形を現地で確認 ・必要に応じて工程会議の立会、現地での施工状況の確認を実施 ・事業年度末に現地にて出来高を確認するための中間確認を実施
給食センター及び配膳室等の工事監理業務	・工事監理記録 ・協議書・指示書等 ・工事監理報告書	・左記書類による確認を実施 ・必要に応じて事業者に説明を求めることができる

### 2) 留意事項

事業者は事業提案書、要求水準書、実施設計図書等の内容に適合し施工が行われているか確認する。実施設計図書の内容から変更が生じた場合、市と協議をする。

事業者の提出書類については、施設により異なる場合もあるため、市と協議を行い決定する。

### (3) 工事完成時（本件施設引渡時）

市は、事業者から提出される建設業務完了報告書の提出を受け、本件施設の状態が事業契約書に定める要求水準に適合するものであるか否かについて、現場及び書類にて確認を行うものとする。

### 1) モニタリング対象とモニタリング方法

対 象	事業者による提出書類	モニタリング方法
給食センター及び配膳室等の建設工事及びその他関連業務	[完工確認] (給食センター及び配膳室等の各施設) ・建設業務完了報告書 ・完成図書 ・施工報告書 ・工事記録等 ・検査済証等の写し ※要求水準及び事業契約で示す書類一式	・市は、建設業務完了報告書受理後10日以内に、完工確認を実施 ・完工確認は、事業者、建設事業者及び工事監理者の立会いのもとで現地にて実施。 ・確認は左記の書類を実施設計図書等と照合する。
開業準備業務	・開業準備業務計画書	・左記書類について要求水準及び事業提案との適合を確認
食器食缶等、施設備品等の調達	・備品リスト ・備品台帳	・左記書類について要求水準及び事業提案との整合を確認するとともに現地にて設置状況を確認

### 2) 留意事項

事業者は、完工確認までに建築基準法による完了検査など、必要な関係機関が行う検査等の完了を確認する。

事業者の提出書類については、施設により異なる場合もあるため、市と協議を行い決定する。

### 3) その他

市は、事業契約書第35条の規定に基づき完工確認書を交付する。

### (4) 開業準備業務完了時

市は、事業者が維持管理・運営開始予定日に給食センターにより給食の提供を開始可能であるか、配膳室等において給食の引き渡しが可能であるか確認する。

### 1) モニタリング対象とモニタリング方法

対 象	事業者による提出書類	モニタリング方法
マニュアルの提出	・維持管理・運営マニュアル ・危機管理(事故対応)マニュアル ・アレルギー対応食業務マニュアル	・事業者は、左記書類を市に提出。 ・市は、書類が要求水準及び事業提案の内容と整合するか確認を行うとともに、維持管理・運営に支障がないか確認を実施。

対 象	事業者による提出書類	モニタリング方法
業務仕様書等の提出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理・運営業務仕様書</li> <li>・年間維持管理・運営業務計画書</li> <li>・長期修繕計画書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は、左記書類を市に提出</li> <li>・市は、書類が要求水準及び事業提案の内容と整合するか確認を行うとともに、維持管理・運営に支障がないかの確認を実施</li> </ul>
維持管理・運営業務体制の通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務体制通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は、業務体制を市に通知</li> <li>・市は、報告内容が要求水準及び事業提案の内容と整合するか確認を行うとともに、維持管理・運営に支障がないか確認を実施</li> </ul>
保険の付保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険証券の写し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記書類について要求水準及び事業提案との適合を確認</li> </ul>
開業準備完了通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開業準備完了通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は、書類の提出等を含め、開業準備行為が完了した場合、市に開業準備行為の完了を通知</li> <li>・市は、報告内容が要求水準及び事業提案の内容と整合するか確認を行うとともに、維持管理・運営に支障がないか確認を実施</li> </ul>

## 2) その他

市は、事業契約書第43条の規定に基づき、開業準備完了確認書を発行する。

### (5) 給食センター供用開始後（維持管理・運営業務時）

市は、維持管理・運営開始後において、要求水準どおり維持管理・運営業務が遂行されているか、随時及び定期的に業務の実施状況を確認する。

#### 1) モニタリング対象

市は、具体的なモニタリング項目については、事業契約締結後に事業者が提出する各種仕様書及び業務計画書等を基に、事業者と協議の上、モニタリング実施計画書を策定し、内容を確定する。

また、事業者は、自らの費用負担において、業務水準を満たす維持管理・運営業務等の提供がなされていることを確認するために、事業提案書等による提案をもとに、事業契約締結後、市と協議してセルフモニタリング計画を策定し、当該計画に則り、セルフモニタリングを行うものとする。

#### 2) モニタリング方法

##### ① 提出書類

事業者は、セルフモニタリングにより報告書類等を作成し、各報告書等の種別に応じて、毎月、各四半期又は各事業年度に市に提出する。

なお、市に提出する報告書類等は下表に掲げるものを基に、事業者と協議して定めるものとする。

図 書 名	提出時期
統計資料	毎月
月間報告書	毎月
四半期報告書	各四半期
年間報告書	各事業年度

## ② 実施状況の確認

市と事業者は、事業者が提供するサービスに対し、以下の3種類のモニタリングを実施する。ただし、市が事業者に対して行うモニタリングの詳細は、事業提案に基づき事業者が提供するサービス内容及び方法等に依存するため、市は、事業契約締結後に、事業者が提出する各種仕様書及び計画書を基に、事業者と協議の上、モニタリング実施計画書を策定し内容を確定する。

種類	事業者の実施内容	市の実施内容
日常 モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者は、原則として毎日、自らの責任により、各業務の遂行状況についてモニタリングを実施する。</li> <li>事業者は、モニタリング結果に基づき、業務日誌を毎日作成する。</li> <li>なお、上記に関わらず、本事業の維持管理・運営に大きな影響を及ぼす事象が生じた場合には、直ちに市に報告する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務日誌等の確認（必要に応じて）</li> <li>業務遂行状況の確認・評価（必要に応じて）</li> </ul>
定期 モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者は、定期的に確認が必要な項目に沿って各業務の遂行状況についてモニタリングを実施する。</li> <li>事業者は、日報及び報告事項をとりまとめ、業務報告書として月間、四半期及び年間毎に市に提出する。業務報告書に記載されるべき具体的な項目及び内容は、維持管理・運営業務仕様書等に基づき市との協議を経て決定されるものとする。</li> <li>事業者は、市の行うモニタリングに対して最大限の協力を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市は、事業者が作成し提出した月間又は四半期報告書の内容を確認するとともに、必要に応じて給食センターを巡回し、予め協議の上、定めたモニタリング項目に従って、各業務の遂行状況を確認及び評価する。</li> <li>事業者は、当該説明及び確認の実施につき市に対して最大限の協力を行う。</li> <li>市及び事業者が出席する会議を定期的に開催し、日常モニタリング、定期モニタリングの結果報告を行うとともに、市民及び従業員等からの苦情等の発生原因についての検討及び意見交換等を行う。</li> </ul>

種類	事業者の実施内容	市の実施内容
随時 モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者は、右記事項の説明及び確認の実施について市に対して最大限の協力を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市は必要と認めるときは、給食センターを巡回し、各業務の遂行状況を確認及び評価する。</li> <li>市は、業務改善勧告を行った業務について、業務水準の回復の確認を行う。</li> <li>市民からの苦情等については、市は、随時事業者からの必要な説明を求め、必要に応じて事業者の業務遂行状況、要求水準についてモニタリングを実施する。</li> <li>市は、随時モニタリングの実施にあたり、専門家又はアンケート等により第三者の意見を聴取できるものとする。</li> </ul>

### 3) 留意事項

事業者は、日常モニタリングを含むセルフモニタリングが可能となる体制を構築する。  
市は、事業者から提出された報告書等の確認等を行うことをはじめとした定期モニタリング、必要に応じた随時モニタリング、及び日常モニタリングの実施体制を構築する。

### (6) 事業期間終了時

市は、事業期間の終了時において、その後新たな維持管理・運営主体が承継していくにあたり、給食センターが要求水準書等に示す機能を維持しているか、今後の事業実施に支障がないか否かを協議に基づきモニタリングを行い、確認を行う。

#### 1) モニタリング対象とモニタリング方法

対 象	事業者による提出書類	モニタリングの方法
事業期間終了時における引き継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> <li>建築物調査報告書</li> <li>建築設備調査報告書</li> <li>外構施設調査報告書</li> <li>備品等調査報告書 等</li> </ul> ※協議に基づく書類一式	<ul style="list-style-type: none"> <li>市は、事業者からの調査結果を事業期間終了の12か月前までに受け、速やかに事業者に対して通知を行い、事業期間終了時のモニタリングを実施する。</li> <li>市は、協議に基づき現地にてモニタリングを行うものとし、原則として、要求水準書に記載されている全ての事項について行う。</li> </ul>

### 2) 留意事項

事業者は、事業期間終了後の改修又は更新の必要性等について調査し、事業期間終了の12か月前までに上記書類を市に提出する。

### (7) 財務状況（事業期間）

市は、事業期間中において毎年度、事業者より公認会計士等による監査を経た財務の状況について報告書の提出を求め、財務状況に関する確認を行う。

なお、財務状況については、事業者に資金を融資する機関（融資団）から、財務状況モニ

タリングに関して事業期間を通じて継続的に協力を得ることを予定している。事業者は、その点につき金融機関から協力が得られるよう十分配慮すること。

#### 1) モニタリング対象とモニタリング方法

対 象	事業者による提出書類	モニタリング方法
財務状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 財務書類</li> <li>・ 監査報告書 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業者は、事業契約の終了に至るまで、各事業年度の最終日（第1回目は平成24年3月末日となる。）より90日以内に、会社法上の大会社に準じた公認会計士又は監査法人の監査済の計算書類（会社法第435条第2項で定める意味を有する。以下同じ。）及び事業報告並びにそれらの附属明細書、公認会計士又は監査法人による監査報告書（会社法第436条第1項による計算書類及び事業報告並びにそれらの附属明細書の監査に係る報告書）及びキャッシュフロー計算書（以下総称し「財務書類等」という。）を市に提出する。</li> <li>・ 市は、財務書類等により財務状況、経営状況及び事業収支について確認する。</li> <li>・ 必要に応じて、事業者に質問及び聞き取り調査を行う場合がある。</li> <li>・ 市は、事業者の資金調達先である融資機関に財務状況の報告を求める場合がある。</li> </ul>

### 3 要求水準未達の場合の措置

#### (1) 設計完了時

##### 1) 改善勧告

市は、モニタリングの結果、要求水準書等の内容が達成されていない（以下「要求水準未達」という。）と判断した場合には、事業者に業務改善及び復旧に関する勧告（以下「改善勧告」という。）を行う。

##### 2) 改善計画書の策定、改善行為の実施及び改善状況の確認

改善勧告を受けた場合は、事業者は、迅速に改善計画を策定し、市と協議した上で改善を行う。市は、改善の状況について確認を行い、改善が見込まれない場合については、再度改善勧告を行い、これによっても改善が見込まれない場合又は達成が不可能であると判断されたときには、事業者の帰責事由として事業契約を解除することがある。

##### 3) 改善費用の負担

事業者の責めにより、改善等の必要が生じた場合における改善に要した費用については、事業者が全て負担する。市の責めに帰すべき事由による場合については、協議の上、事業者が生じた費用を市が負担する。不可抗力による場合については事業契約の規定に従うものとする。

また、事業者の責めにより、改善等の必要が生じた場合において、サービス購入料の支払が遅れた場合及び本事業に遅延が生じた場合に生じる一切の損失は事業者が負担することとする。

#### (2) 工事施工時

(1) と同様

#### (3) 工事完成時

(1) と同様

#### (4) 開業準備業務完了時

##### 1) 改善勧告

市は、モニタリングの結果、要求水準未達と判断した場合には、事業者に改善勧告を行う。

##### 2) 改善計画書の策定、改善行為の実施及び改善状況の確認

改善勧告を受けた場合は、事業者は、迅速に改善計画を策定し、市と協議した上で改善を行う。市は、改善の状況について確認を行い、改善が見込まれない場合については、再度改善勧告を行い、これによっても改善が見込まれない場合又は達成が不可能であると判断されたときには、事業者の帰責事由として本事業契約を解除することがある。

### 3) 改善費用の負担

事業者等の責めにより、改善等の必要が生じた場合において、本事業に遅延が生じた場合における一切の損失は事業者が負担することとする。

### (5) 維持管理・運営業務実施時

#### 1) 要求水準未達の基準

維持管理・運営業務における要求水準未達を、以下のように、業務不履行と提供不全に区分する。

区分		基準	
業務不履行	レベル1	不具合がある場合	給食提供に支障がないものの、維持管理・運営業務の実施に不具合があると認められる場合 <該当する事態の例> ・給食への軽微な異物混入（毛髪等） ・維持管理・運営業務の未実施、怠慢（下記「給食提供に支障がある場合」を除く） ・業務報告の不備 ・関係者への連絡不備
	レベル2	給食提供に支障がある場合	給食提供に支障が生じると認められる場合 <該当する事態の例> ・給食への異物混入 ・衛生管理の不備 ・法定・定期点検の未実施、故障等の放置 ・安全措置の不備による事故の発生 ・故意又は長期にわたる関係者への連絡不備
提供不全	レベル3	指定時刻に配送されなかった場合	指定時刻までに配送されず、児童生徒、園児が所定の時刻から給食を喫食できなかった場合
	レベル4	給食の一部が提供されなかった場合	配缶間違いなどにより、児童生徒、園児が一部の献立を喫食できなかった場合（米飯又は2品目以上喫食できなかった場合は、レベル5とみなす）
	レベル5	給食が提供されなかった場合	児童生徒、園児が給食を喫食できなかった場合（アレルギー食の誤配送を含む）

なお、以下の場合には、要求水準未達とはしない。ただし、以下に掲げる事由に該当するか否かの証明は、事業者が行うものとし、該当するか否かの判断は、市の合理的裁量により行う。

- ・やむを得ない事由により要求水準未達となった場合で、かつ事前に市に連絡があり、市が承諾した場合
- ・市の責めに帰すべき事由により、要求水準未達となった場合
- ・教職員、児童生徒、園児の責めに帰すべき事由により、要求水準未達となった場合
- ・法令等変更又は不可抗力又により、やむを得ず要求水準未達となった場合
- ・その他明らかに事業者の責めに帰さない事由により、要求水準未達となった場合

## 2) 改善勧告

市は、モニタリングの結果、要求水準未達と判断した場合には、事業者に対して改善勧告を行う。また、市は、改善勧告を行っても改善がなされない場合には、再度改善勧告を行う。

## 3) 改善計画書の策定・提出

改善勧告を受けた場合は、事業者は、直ちに改善計画書を策定し、市に提出する。市は、当該計画により、要求水準の改善・復旧が可能であるか否かについて確認する。なお、確認にあたり、市は改善計画書の変更を求めることができる。

また、市は事業者と協議の上、改善勧告に対する改善期限を決定する。

## 4) 改善・復旧行為の実施及び改善状況の確認

事業者は、市の確認を受けた後、改善計画書に基づき、直ちに改善・復旧行為を実施し、市に報告する。市は、事業者からの改善・復旧の報告を受け、随時モニタリングを実施し、要求水準未達状態の改善・復旧状況を確認する。

改善・復旧の確認ができない場合には、市は再度改善勧告の手続きを行う。

## 5) 改善・復旧費用の負担

要求水準が達成されない場合、市と事業者は、相互に協力し、状況の改善・復旧に努めるものとする。その後、事態の発生に至った責任の所在を明らかにし、市側の責めに帰すべき場合には、協議の上事業者が生じた費用を市が負担する。その他の場合にあっては、改善・復旧に要した費用は事業者が費用を負担する。不可抗力による場合については、事業契約の規定に従うものとする。

## 6) 維持管理・運営受託者等の変更

市は、同一の原因に起因する同一事象で、3回以上の改善勧告が通知されたにもかかわらず、改善期限内に業務の改善・復旧を実現することができなかつた場合、事業者と協議の上、最終の改善勧告があった日から起算して6か月以内に当該業務担当者の変更又は当該業務の実施企業の変更を求めることができる。

## 7) 契約解除等

### ① 契約終了

以下の契約解除事由に該当するとき、市は、事業契約を解除することができる。

#### [契約解除事由]

- ・事業者が業務改善計画書の提出を拒絶する場合その他事業者が業務の改善を行う意思がないことが明らかである場合
- ・同一の原因に起因する同一事象で、3回以上の改善勧告が通知されたにもかかわらず、改善期限内に業務の改善・復旧を実現することができなかつた場合で、市が、改善が不可能であると判断する場合

- ・ 6) に基づく維持管理・運営受託者等の変更後もなお、同一事象での改善勧告が行われた場合で、市が事業契約の継続を希望しない場合
- ・ サービス購入料の減額を行う場合において、2 四半期連続して減額ポイントが 3 0 ポイント以上となった場合
- ・ その他本事業の実施にあたって重大な支障があると認められる場合

## ② 株式譲渡

6) に基づく維持管理・運営受託者等の変更後もなお、同一事象での改善勧告が行われた場合で、市が事業契約の継続を希望する場合においては、市は事業者の株主の全部又は一部が保有する事業者の株式の全部又は一部を、市の承認した第三者へ譲渡させることができる。

## (6) 事業期間終了時

### 1) 改善勧告

市は、モニタリング後、その内容を事業者に通知し、要求水準未達と判断した内容について必要な改善勧告を行う（ただし、給食センターの経年劣化に起因すると合理的に判断されるものを除く）。

### 2) 改善・復旧行為の実施及び改善状況の確認

事業者は、改善勧告に従い必要な改善措置を実施し、定められた期限までに市の確認を受ける。改善・復旧の確認が得られない場合、市は再度改善勧告を行い、事業者はこれに対応する。

### 3) 改善・復旧費用の負担等

事業期間終了時まで改善が確認されない場合には、市は事業者に、自らが改善・復旧を行う場合に想定される合理的な費用の限度で、支払未了のサービス購入料の支払を留保する。なお、改善・復旧に必要な費用が支払未了の金額を超える場合は別途、事業者に請求を行う。

## (7) 財務状況

市は、モニタリングの結果、本事業の要求水準の確保等を阻害する要因を認めた場合、その旨を事業者に対し指摘するとともに、阻害要因を取り除くための対処策の実施を求める場合がある。

なお、当該阻害要因が顕在化し、要求水準を達成できないと判断した場合には、上記(5)の維持管理・運営期間中の措置を適用する。

## 4 サービス購入料の減額

### (1) 開業準備業務

市は、開業準備業務において、事業者が実施する業務が要求水準未達であると確認した場合には、事業者へ改善勧告を行う（3（4）参照）とともに、事業者へ支払うサービス購入料の減額を行うものとする。

また、市は、配膳室等整備等業務の進捗状況や学校等の事情により、事業提案書に記載された調理リハーサル、配送リハーサルその他の開業準備業務が実施されなかったと確認した場合には、事業者へ支払うサービス購入料の減額を行う場合がある。

### (2) 維持管理・運營業務

#### 1) 減額の基本的考え方

市は、維持管理・運營業務において、事業者が実施する業務が要求水準未達であると確認した場合には、事業者へ改善勧告を行う（3（5）参照）とともに、減額ポイントを付与するものとする。

そして付与された減額ポイントを加算し、四半期分の減額ポイントが一定値に達した場合には、サービス購入料の減額を行うものとする。

#### 2) 減額ポイントの対象

サービス購入料の減額については、維持管理・運營業務に係るモニタリングの結果であることから、サービス購入料E及びFの四半期分を対象に行うものとする。

#### 3) 減額ポイント

市は、日常モニタリング、定期モニタリング及び随時モニタリング等を実施し、サービス購入料四半期相当分に対する減額ポイントを四半期毎に確定する。

##### ① 業務不履行の場合（レベル1・2）

業務不履行の場合、業務不履行のレベルに応じて、以下のとおり減額ポイントを付与する。

区分		基準	減額ポイント
業務不履行	レベル1	不具合がある場合	1／事象
	レベル2	給食提供に支障がある場合	2／事象

なお、同一の四半期において、同一事象につき、2回目の改善勧告が通知された場合は上記の減額ポイントの2倍、3回目の改善勧告が通知された場合は上記の減額ポイントの3倍を加算し、その後も同様に是正勧告の通知回数で乗じた減額ポイントを加算する。

② 提供不全の場合（レベル3・4・5）

提供不全の場合、提供不全により影響を受けた給食数のレベルに応じて、以下のとおり減額ポイントを付与する。

区分	基準	減額ポイント				
		影響を受けた給食数の割合				
		1%未満	1%以上 5%未満	5%以上 10%未満	10%以上	
提供不全	レベル3	指定時刻に配送されなかった場合	2	3	4	5
	レベル4	給食の一部が提供されなかった場合	4	6	8	10
	レベル5	給食が提供されなかった場合	6	9	12	15

※影響を受けた給食数の割合 = 提供不全給食数 ÷ 提供給食数

なお、同日に異なるレベルの提供不全があった場合は、各レベルの減額ポイントを加算するが、その合計は25ポイントを超えないものとする。

③ その他の場合

上記にかかわらず、人身事故、異物混入、アレルギー対応食の誤り、食中毒事故については、事象により以下の減額ポイントを付与する。

区分	減額ポイント
人身事故が発生した場合	5
異物混入により傷病者が発生した場合	10
アレルギー対応食の誤りにより傷病者が発生した場合	10
食中毒事故が発生した場合	20

食中毒事故が発生した場合で、営業停止期間を伴う場合（当該食中毒事故発生日、営業停止期間が2四半期にまたがる場合を含む。）であっても、減額ポイントは一食中毒事故につき20ポイントを超えないものとする。

4) 減額ポイントの支払額への反映

市は、モニタリングが終了し、減額ポイントを付与する場合には、事業者へ減額ポイントの通知をする。サービス購入料の支払に際しては、当該四半期（3か月）の減額ポイントの合計を計算し、次表に従って四半期分のサービス購入料E及びFに相当する額に対し、該当する減額割合を乗じて減額の計算を行う。

市は、当該四半期に合計された減額ポイントを、当該期間のモニタリングにのみ用いるものとし、次の四半期に持ち越さない。

事業者は、必要に応じ減額の対象となった業務について、市に対し説明を行うことがで

きるほか、減額について異議がある場合には、申立てを行うことができるものとする。この場合において、当該四半期のサービス購入料の支払時期までに減額ポイントを確定することが困難である場合は、減額ポイントを確定し、事業者へ通知した日の属する四半期に係るサービス購入料の支払額から減額を行う。

当該四半期の減額ポイントの合計	減額割合の計算方法	減額割合
6ポイント未満	・減額なし	
6ポイント以上 10ポイント未満	・6ポイントで減額割合1% ・さらに1ポイント増えるごとに0.5%減額	1%～3%
10ポイント以上 20ポイント未満	・10ポイントで減額割合3% ・さらに1ポイント増えるごとに1.0%減額	3%～13%
20ポイント以上 30ポイント未満	・20ポイントで減額割合13% ・さらに1ポイント増えるごとに1.5%減額	13%～28%
30ポイント以上	・30ポイント以上で、減額割合30%で固定	30%

サービス購入料の減額は、事業契約書別紙11の1(5)で算定したサービス料E(固定料金)及びサービス購入料F(変動料金。レベル5に該当する未供給食数を反映した実際に提供された給食数による)それぞれに減額割合を乗じた額とする。

消費税及び地方消費税を除く減額額に円未満の端数が生じた場合、その端数金額を切り上げる。また、かかるサービス購入料Fをもとに計算した消費税及び地方消費税に端数が生じた場合、その端数金額を切り上げる。

#### 5) 減額ポイントの連続発生に伴う措置

2四半期連続して減額ポイントの合計が20以上となった場合、市は、上記4)のサービス購入料の減額措置に加え、当該連続する四半期のサービス購入料の支払いを停止する。

この場合、当該連続する四半期以降の四半期において、減額ポイントが19ポイント以下となった場合、減額ポイントが19ポイント以下となった四半期のサービス購入料に、支払い停止となった四半期のサービス購入料を加算して支払う。