

別紙4 モニタリング実施要領

1 総則

(1) モニタリングの基本的な考え方

市は、事業者が事業契約書に定められた業務を確実に遂行し、かつ、要求水準を達成していることを確認するため、モニタリングを実施する。

市と事業者は、上記目的を達成するため、相互に協力して利用者にサービスを提供していることを意識し、意思疎通や認識の統一を図ることを常に念頭に置かなければならない。

モニタリングは、市と事業者との対話を通じて、施設の状態を良好に保ち、利用者が安全・便利に利用できる水準を保つことを目的に実施するものである。ただし、当該目的を達成し、必要な水準を確保するため、支払対価の減額等の措置を設けるものである。

(2) モニタリング対象

市は、事業者が行う施設整備業務、稼働準備業務、維持管理業務、運営業務等の業務実施内容及び事業期間終了時の状態について、要求水準などが満たされているかをモニタリングする。

(3) モニタリング方法

ア セルフモニタリング

- ① 事業者は、適正かつ確実に事業を遂行するために、事業契約書又は要求水準に基づき、業務の実施方法、工程、実施状況の確認方法、確認時期等を示した計画書を作成し、市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、自らの業務実施内容が要求水準を達成していることを確認する。
- ③ 事業者は、事業契約書又は要求水準に定められる書類を所定の時期までに市に提出し、上記②による確認の状況を報告する。

イ 市によるモニタリング

- ④ 市は、事業者の報告に基づき、事業者の各業務の実施内容が要求水準を達成していることを確認する。
- ⑤ 市によるモニタリングについては、上記③の事業者の提出する書類のうち、後記「2 モニタリングの実施内容」に示す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。

(4) モニタリングに関する費用負担

市が実施するモニタリングに係る費用は、市が負担し、事業者が自ら実施するモニタリング及び書類作成等に係る費用は、事業者の負担とする。

2 モニタリングの実施内容

(1) 施設整備業務におけるモニタリング

ア 基本的な考え方

施設整備段階に係るモニタリングは、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うえで、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。

事業者は、各業務の履行についてセルフモニタリング実施計画書による確認を行うとともに、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を満たしているかの確認を行い、セルフモニタリング実施報告書を作成し、市に提出するとともに報告を行う。

市は事業者の報告に基づき確認を行うことを基本とし、セルフモニタリング実施報告書、各提出書類及び実際の施工状況を基に、要求水準書の内容を満たしているかどうかの確認を行う。

また、市が必要と判断した場合は、施工状況の重点的な確認を行う場合がある。

イ 提出書類の確認

事業者は、下記の書類をそれぞれの提出時期までに市に提出し、要求水準の達成状況について確認を受ける。

(ア) セルフモニタリング実施計画書及び報告書等

提出書類		提出時期
1	事業スケジュール表	設計業務着手時
2	コスト管理計画書	基本設計着手時 基本設計完了時 実施設計期間中 建設工事着手前(実施設計完了時) 建設工事途中の毎年度末 建設工事完了時 解体工事着手時 解体工事完了時
3	セルフモニタリング実施計画書	基本設計着手時
4	セルフモニタリング実施報告書	セルフモニタリング実施計画書に定める時期

(イ) 各業務における提出書類

提出書類		提出時期
1	各種調査計画書	各種調査着手前
2	各種調査結果報告書	各種調査完了時
3	確定測量図	敷地測量完了時
4	設計業務計画書	基本設計着手時
5	基本設計図書	基本設計完了時
6	実施設計図書	建設工事着工前(実施設計完了時)
7	全体工程表	建設工事着工前
8	工事内訳書(最終のもの)	建設工事着工前
9	施工計画書	各部位の施工前
10	施工報告書	各部位の施工後
11	竣工図書	建設工事完了時
12	解体撤去工事施工計画書	解体撤去工事着工前
13	解体撤去工事施工記録	解体撤去工事完了後

ウ 中間確認

市は以下に示す事情により、施工品質の確保のために重要と判断した場合は、施工の各段階で品質等について設計図書又はモニタリング実施計画書にしたがっているかどうか、又は要求水準を満たしているかの確認(以下「中間確認」という。)を行う。

なお、市は必要に応じて、施工部分を最小限破壊し、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要する費用は、事業者の負担とする。

- ・ 要求水準を満たさないことを完成時点で発見することが困難である場合
- ・ 完成検査時点において要求水準を満たしていないことが発見されたとしてもその補修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

エ 実地における確認

工事の特に重要な工程やその他市が必要と認める時は、市は実地における確認を行う。事業者は市の実地における確認に必要な協力及び立会を行う。

(2) 稼働準備業務におけるモニタリング

ア 提出書類の確認

事業者は、下記の書類をそれぞれの提出時期までに市に提出し、要求水準の達成状況について確認を受ける。

提出書類		提出時期
1	稼働準備業務計画書	業務着手の一か月前まで
2	稼働準備業務報告書	業務完了時

イ 実地における確認

市が必要と認める時は、市は実地における確認を行う。事業者は市の実地における確認に必要な協力を行う。

(3) 維持管理・運営業務におけるモニタリング

ア 日常モニタリング

(ア) 事業者によるセルフモニタリング

- ・ 毎日自らの責任により業務実施内容及び要求水準達成状況について確認を行う。
- ・ 確認結果に基づき、日報を作成し、月ごとに取りまとめて市に提出する。
- ・ 法定点検等の実施記録を市に提出する。
- ・ 業務不履行があった場合、「重大な事象」が発生した場合又は利用者等から苦情があった場合には、市に直ちに報告する。

(イ) 市によるモニタリング

- ・ 業務実施内容について、事業者の提出した日報その他事業者からの報告及び従業者もしくは利用者等からの直接の苦情に基づき確認する。
- ・ 利用者等から市へ苦情があった場合には、市はその内容を事業者へ通知する。

イ 定期モニタリング(提出書類の確認)

事業者は、下記の書類を作成し、それに基づく従業者の業務遂行状況及び要求水準達成状況を自ら確認の上、それぞれの提出時期までに市に提出して確認を受ける。

(ア) セルフモニタリング実施計画書及び報告書

提出書類		提出時期
1	セルフモニタリング実施計画書	新斎場供用開始の3か月前まで
2	セルフモニタリング実施報告書	セルフモニタリング実施計画書に定めた時期

(イ) 各提出書類

提出書類		提出時期
1	基本計画書(維持管理編)	新斎場供用開始の3か月前まで
2	基本計画書(運営編)	新斎場供用開始の3か月前まで
3	年度計画書(維持管理編)	各年度開始の1か月前まで
4	年度計画書(運営編)	各年度開始の1か月前まで
5	業務マニュアル(維持管理編)	新斎場供用開始の3か月前まで
6	業務マニュアル(運営編)	新斎場供用開始の3か月前まで
7	業務報告書(維持管理編)	【日報】市の要請に応じて 【月報】当該月業務終了後10日以内 【四半期報】当該四半期終了後30日以内

提出書類		提出時期
		【年度報告書】当該年度終了後 30 日以内 【臨時報告書】即時
8	業務報告書(運営編)	【日報】市の要請に応じて 【月報】当該月業務終了後 10 日以内 【四半期報】当該四半期終了後 30 日以内 【年度報告書】当該年度終了後 30 日以内 【臨時報告書】即時

ウ 随時モニタリング

市は、利用者等から苦情があった場合その他市が必要と判断した場合は、随時に業務進捗状況について、事業者から必要な報告を求める。事業者は必要な協力を行う。

エ 実地における確認

アからウまでのモニタリングの実施にあたり、市が必要と認める時は、市は実地における確認を行う。事業者は市の実地における確認に必要な協力及び立会を行う。

(4) 事業終了時におけるモニタリング

ア 基本的な考え方

事業者は、事業期間終了にあたり、自ら検査を実施し、その結果を市に報告する。市は、本施設の性能が要求水準書に定められた水準を満たしていることを確認する検査を行う。

イ 提出書類の確認

事業者は、下記の書類を作成し、それぞれの提出時期までに市に提出して確認を受ける。事業者は、要求水準を満たすよう、事業終了時までに必要な修繕等を行うこと。

提出書類		提出時期
1	長期修繕計画(12 年目に更新したもの)	事業期間終了の 2 年前まで
2	施設管理台帳	事業期間終了の 2 年前まで
3	備品台帳	事業期間終了の 2 年前まで
4	建物劣化診断報告書	事業期間終了の 2 年前まで
5	次期修繕提案書	事業期間終了の 2 年前まで
6	維持管理業務引継ぎマニュアル	事業期間終了の 3 年前まで
7	運營業務引継ぎマニュアル	事業期間終了の 3 年前まで

ウ 実地における確認

市は施設の現況及び事業者の業務実施内容について実地における確認を行う。事業者は、市の実地における確認に必要な協力を行う。

3 要求水準等の内容が達成されていない場合の措置

(1) 基本的な考え方

事業者は、セルフモニタリングの結果、事業者の責めに帰すべき事由により、事業者が実施する各業務の業績及び実施状況が要求水準に達していない、又は達成しない恐れがあると判断した場合は、迅速に是正及び復旧を行い、市に報告を行う。

市は、モニタリングを実施した結果、事業者の責めに帰すべき事由により、事業者が実施する各業務の業績及び実施状況が要求水準に達していない、又は達成しない恐れがあると判断した場合は、事業者に対して、是正勧告、減額ポイントの付与、支払対価の減額、契約解除等の措置を講ずる。

(2) 施設整備業務における措置

市は、モニタリングの結果、事業者の責めに帰すべき事由により、各業務の要求水準を達成していない、又は達成しない恐れがあると判断した場合、設計・建設工事請負契約書に基づき、措置を行う。

(3) 稼働準備業務、維持管理及び運営業務における措置

ア 是正レベルの認定

市は、モニタリングの結果、事業者の責めに帰すべき事由により、各業務の実施内容が要求水準を達成していないと判断した場合は、是正レベルの認定を行い、事業者に通知する。是正レベルの基準及び具体的な事象は次のとおりである。

レベル1(軽微な支障)	本施設を利用することはできるが、明らかに軽微な支障がある場合
レベル2(重大な支障)	本施設を利用するうえで、明らかに重大な支障がある場合
レベル3(重大な違反)	人命に関わる場合、重大な法令違反、虚偽の報告を行った場合等

レベル	業務	具体的な事象
レベル1 (軽微な支障)	共通	・履行義務の不備 ・計画的な組織運営の不備 ・関係者への連絡の不備 ・緊急対応体制の不備 ・防犯体制の不備 ・来庁者及び職員への対応不備 ・業務報告の不備、遅延 等
	維持管理	・維持管理業務の不備 ・利用者等からの苦情への対応不備 ・保全上必要な修理等の未実施 等
	修繕・更新	・修繕・更新業務の不備 等
	運営	・運営業務の不備 ・利用者等からの苦情への対応不備 等
レベル2	共通	・履行義務の放棄

レベル	業務	具体的な事象
(重大な支障)		・人員不足の常態化 ・故意に市との連絡を行わない(長期にわたる連絡不通等) ・緊急時における対応不備による被害拡大 ・防犯体制の不備による被害拡大 ・市からの指導・指示に従わない ・個人情報情報の漏洩、紛失、毀損 等
	維持管理	・定期点検の未実施 ・故障等の放置 ・故障等の放置に起因する人身事故の発生 ・来庁者及び職員等からの苦情の放置 ・施設の利用不可能状態の放置 ・衛生状況の悪化等により利用者に重大な影響を及ぼす事態の発生 ・災害時の未稼働 等
	修繕・更新	・計画に基づく修繕・更新業務の未実施 等
	運営	・来庁者及び職員等からの苦情の放置 ・施設の利用不可能状態の放置 等
レベル3 (重大な違反)	共通	・人命に多大な影響を及ぼす場合 ・重大な法令違反 ・虚偽の報告 等

イ 是正指導

事象がレベル 1 に該当する場合、市は事業者に対して是正指導を行う。事業者は、市から是正指導を受けた場合、速やかに是正対策と是正期限について市と協議を行い、是正対策と是正期限などを市に提示する。事象がレベル 2 もしくはレベル 3 に該当する場合、市は事業者に対して是正勧告の措置を講じる。

ウ 是正・復旧の措置及び確認

事業者は、市に提示した是正対策・期限などに基づき、直ちに是正及び復旧を図り、市に報告する。市は、事業者からの是正完了の報告又は是正期限の到来を受け、是正及び復旧が図られたことを確認する。

レベル 1 の事象において是正が認められない場合は、レベル 2 として認定し、是正勧告の措置を行う。

エ 是正勧告

事象がレベル 2 もしくはレベル 3 に該当する場合、またはレベル 1 に該当する場合で是正指導の手続きを経てもなお是正が認められないと市が判断した場合、市は事業者に対して直ちに是正及び復旧を図るよう是正勧告を行う。

事業者は、是正勧告に基づき、次に掲げる事項について示した是正計画書を作成して、速やかに市へ提出する。

- ・ 業務不履行の内容及び原因

- ・ 業務不履行の状況を是正及び復旧する具体的な方法、期限及び責任者
- ・ 事業の実施体制及び実施計画等について必要な是正策

市は、事業者が提出した是正計画書の内容が、業務不履行の状況を是正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、市はその内容が業務不履行の状況を是正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、是正計画書の変更及び再提出を求めることができるものとする。

ただし、業務不履行の是正に緊急を要し、応急処置などを行うことが合理的と判断した場合については、上記によらず、事業者は自らの責任と費用負担において適切に応急処置などを行うものとし、これを市に報告する。

オ 是正・復旧の措置及び確認

事業者は、是正計画書に基づき、直ちに是正及び復旧を図り、市に報告する。市は、事業者からの報告を受け、是正及び復旧が図られたことを確認する。

カ 再是正勧告

是正計画書が提出されない場合（是正計画書の変更及び再提出を求められたにもかかわらず変更した計画書を再提出しない場合を含む。）、又は是正計画書に定められた期限までに是正及び復旧が図られたことが確認できない場合等は、再度是正勧告を行う。

キ 減額ポイントの付与及び減額措置

是正指導及び是正勧告いずれの場合においても、市はその内容に応じて減額ポイントの付与を行い、その点数に応じて支払対価の減額の措置を講ずる。詳細な減額ポイント及び支払対価の減額方法は、後記「4 減額ポイントの付与及び支払対価の減額方法」に示すとおりとする。

ク 支払対価の支払い留保

上記再是正勧告の手続きを経ても、業務不履行の状況を是正及び復旧することが明らかに困難であると判断した場合、市は事業者との協議により、業務不履行となっている業務の指定管理料の支払について、是正が確認されるまで留保することができる。

ケ 各業務を実施する企業の変更

上記再是正勧告の手続きを経ても、業務不履行の状況を是正及び復旧することが明らかに困難であると判断した場合、市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企業の変更を求めることができるものとする。

コ 契約解除

市は、次のいずれかに該当する場合は、稼働準備業務委託契約又は指定管理業務に関する協定を解除できる。

- 上記ケの措置を講じた後、なお是正効果が認められないと市が判断した場合
- 事業者が、新たに各業務を実施する企業の選定を求められているにもかかわらず、当該業務を担当している代替企業を 30 日以内に選定し、その詳細を市に提出しない場合

4 減額ポイントの付与及び支払対価の減額方法

(1) 基本的な考え方

市は、事業者の責めに帰すべき事由により、稼働準備業務、維持管理及び運営業務の実施内容が要求水準を達成していない、又は達成しない恐れがあると判断した場合は、事業者に対して是正勧告を行うと同時に減額ポイントを毎月計上する。

ただし、以下に該当する場合には減額ポイントは加算しない。

- ・市がやむを得ないと認める原因により減額の対象となる事態が生じた場合で、かつ事前に市に連絡があった場合
- ・明らかに事業者の責めに帰さない事由と市が判断した場合
- ・明らかに市側の責めに起因して要求水準等の内容が達成されていない状況において、減額の対象となる事態が生じた場合

(2) 減額ポイントの対象となる業務

減額ポイントの対象は、下表の「支払区分」とする。

支払区分	構成内容
稼働準備対価 B	・稼働準備業務に要する費用
指定管理料 C-1 (維持管理業務費用) ただし、修繕・更新業務費用を除く	・建物保守管理業務に要する費用 ・建築設備保守管理業務に要する費用 ・火葬炉保守管理業務に要する費用 ・什器・備品保守管理業務に要する費用 ・外構・植栽保守管理業務に要する費用 ・環境衛生管理業務に要する費用 ・清掃業務に要する費用 ・警備業務に要する費用 ・除排雪業務に要する費用 ・残骨灰・集じん灰の管理及び処理業務に要する費用 ・その他維持管理関連業務に要する費用 ・事業期間終了時の引継業務(維持管理)に要する費用
指定管理料 C-2 (修繕・更新業務費用)	・修繕・更新業務に要する費用
指定管理料 C-3 (運営業務費用)	・供用開始後の統括管理業務に要する費用 ・予約受付業務に要する費用 ・利用者受付業務に要する費用 ・告別・炉前・収骨等業務に要する費用 ・火葬炉運転業務に要する費用 ・待合関連業務に要する費用 ・販売業務に要する費用 ・その他運営関連業務に要する費用 ・事業期間終了時の引継業務(運営)に要する費用
指定管理料 C-4 (その他費用)	・引渡し日の翌日以降の SPC の運営費(経営管理業務に要する費用を含む)※ ・法人税、法人の利益に対してかかる税金及び事業者の税引き後利益※ ・維持管理期間中の保険料 ・その他維持管理・運営に関して必要となる費用

※SPC を設立する場合

(3) 減額ポイントの付与

市は、モニタリングの結果、要求水準が達成されていないと判断した場合、各支払区分に対応する減額ポイントを下表の基準により算定し、事業者に通知する。なお、1つの事象が複数の支払区分に関係する場合には、該当する支払区分全てについて減額ポイントを付与する。

段階	内容	レベル1	レベル2	レベル3
レベル認定	各レベルの事象の発生を市が確認し、レベル認定した時点	1ポイント (各事象につき)	10ポイント (各事象につき)	80ポイント (各事象につき)
是正指導	是正指導に基づく是正が認められないと市が判断した時点	3ポイント (各事象につき)		
是正勧告	是正勧告に基づく是正計画書に沿った期間・内容による是正が認められないと市が判断した場合		10ポイント (各事象につき)	10ポイント (各事象につき)
再是正勧告	再是正勧告に基づく是正計画書に沿った期間・内容による是正が認められないと市が判断した場合		10ポイント (各事象につき)	10ポイント (各事象につき)

(4) 支払対価の減額

ア 稼働準備業務対価の減額措置

稼働準備業務を対象に減額ポイントの累計を行い、稼働準備業務対価に累計減額ポイントに対応する減額割合を乗じた額を減額する。ただし、累計された減額ポイントが9ポイント以下の場合は当該稼働準備業務対価の減額を行わない。減額ポイントの是正レベルは、前記「3(3)ア 是正レベルの認定」に示す基準のとおりとするが、具体的判断は市が適宜行う。

イ 指定管理料の減額措置

維持管理及び運営業務を対象に減額ポイントを四半期末に累計を行い、当該四半期の指定管理料に累計減額ポイントに対応する減額割合を乗じた額を減額する。ただし、四半期ごとの累計された減額ポイントが9ポイント以下の場合は指定管理料の減額を行わない。減額ポイントの是正レベルは、前記「3(3)ア 是正レベルの認定」に示す基準のとおりとするが、具体的判断は市が適宜行う。

ウ 減額ポイントの支払対価への反映

累計減額ポイントに従い、次の減額割合に基づいて、支払対価の減額を行う。

減額ポイントの四半期累計	支払区分ごとの減額割合
100ポイント以上	100%減額
10～99ポイント	1ポイントにつき0.5%(5.0%～49.5%)の減額
1～9ポイント	0%(減額なし)

(5) 減額ポイントの繰越

ア 稼働準備業務対価

稼働準備業務段階において累計された減額ポイントは、維持管理・運営段階に繰り越されることはない。

イ 指定管理料

四半期末の累積減額ポイントが9ポイント以下で減額が行われなかった場合、当該減額ポイントは翌四半期以降に繰り越す。ただし、減額ポイントが計上されなかった四半期が2期連続した場合は、繰越減額ポイントは0となる。なお、減額を行った累積減額ポイントは消滅する。

