

# 伊賀市新斎苑整備運営事業

モニタリング減額方法説明書

【修正版】

令和4年1月11日

令和4年3月16日修正

伊賀市

# 目次

第1	モニタリングとサービス対価の減額等の基本的な考え方	1
1.	基本的な考え方	1
2.	モニタリングと減額の対象となるサービス	2
3.	モニタリング実施計画書の作成	3
4.	実施時期	3
5.	費用の負担	3
6.	通知	3
第2	モニタリングの方法	4
1.	基本設計・実施設計時	4
2.	工事施工時	4
3.	工事完成・引渡し時	5
4.	本施設供用開始前	6
5.	本施設供用開始後	6
6.	特定事業契約終了時	7
第3	要求水準等の内容が達成されていない場合の措置	8
1.	施設整備業務、既存施設解体・跡地整備業務及び開業準備業務に関するもの	8
2.	維持管理業務及び運営業務に関するもの	8
第4	支払の減額	10
1.	支払の減額の基本的考え方	10
2.	減額ポイントを加算しない場合	10
3.	サービス対価に係る減額	10

## 第1 モニタリングとサービス対価の減額等の基本的な考え方

### 1. 基本的な考え方

市は、事業者から提供されるサービスが、常に特定事業契約書に定められた要求水準（以下「要求水準」という。）及び提案書で提案された業務レベル（以下、要求水準及び提案書で提案された業務レベルを総称して「要求水準等」という）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。

市は、モニタリングの結果、事業者が提供するサービスが要求水準等に達していない場合、改善勧告を行い、要求水準等を達成するよう求めるものとする。状況を改善することができない場合、あるいは、事業者が改善勧告に従わない場合、市は、サービス購入料を減額することや、特定事業契約を終了することができるものとする。

## 2. モニタリングと減額の対象となるサービス

モニタリングの対象となるサービス及び減額の対象となる業務は以下のとおりとする。

支払区分	募集要項 第2. 1 (8) 1) ~5) の業務		要求水準等の内容が達成されていない場合の措置	
			減額措置	改善等の措置
サービス 購入料 A	1) 施設整備業務	①事前調査業務 ②設計業務 ③建設業務 ④工事監理業務 ⑤備品等整備業務 ⑥環境保全対策業務 ⑦所有権移転業務 ⑧各種申請等業務 ⑨その他施設整備上必要な業務	サービス対価の減額を行わない。ただし、支払を留保する場合がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善勧告</li> <li>・契約解除</li> </ul>
サービス 購入料 B	5) 既存施設解体・跡地整備業務	①既存施設解体撤去業務 ②跡地整備業務 ③各種申請等業務		
サービス 購入料 C-1	2) 開業準備業務	①開業準備業務		
サービス 購入料 D-1	3) 維持管理業務	①火葬炉維持管理業務 ②建築物維持管理業務 ③建築設備維持管理業務 ④清掃業務 ⑤植栽・外構維持管理業務 ⑥警備業務 ⑦環境衛生管理業務 ⑧備品等管理業務 ⑨残骨灰・集じん灰の管理業務 ⑩その他維持管理上必要な業務	サービス対価を減額する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善勧告</li> <li>・業務担当者、業務実施企業の変更</li> <li>・契約解除</li> </ul>
サービス 購入料 E	4) 運営業務	①予約受付業務 ②利用者受付業務 ③収納代行業務 ④告別業務 ⑤炉前業務 ⑥収骨業務 ⑦火葬炉運転業務 ⑧動物・胞衣等の火葬業務 ⑨待合室関連業務 ⑩その他運営上必要な業務		

### 3. モニタリング実施計画書の作成

事業者は、特定事業契約の締結後、本説明書を踏まえて作成する「モニタリング実施計画書」の案を市に提出することとし、市は、事業者と協議し、モニタリング実施計画書を確定する。「モニタリング実施計画書」には、モニタリングの時期、内容、実施体制、手順、評価基準等を記載する。

### 4. 実施時期

市は、以下の時期においてモニタリングを実施する。

実施時期		関連する支払区分
整備段階	基本設計・実施設計時	サービス購入料A
	工事施工時	サービス購入料A
	工事完成・施設引渡し時	サービス購入料A
	解体撤去後の完成確認時	サービス購入料B
開業準備段階	開業準備の完了時	サービス購入料C－1
維持管理・運営段階	施設供用開始後	サービス購入料D－1 サービス購入料E その他
契約終了時	契約終了時	サービス購入料D－1 サービス購入料E

### 5. 費用の負担

モニタリングの実施のために市に発生する費用は、市の負担とする。その他の費用（セルフモニタリングに要する費用等）は事業者の負担とする。

### 6. 通知

市は、モニタリングの実施後に、その評価結果を事業者に通知する。

## 第2 モニタリングの方法

### 1. 基本設計・実施設計時

市は、事業者が提供する事前調査業務、基本設計・実施設計業務が要求水準等の内容を達成することの可否について、事業者が提出する下記の書類の内容を確認する。

対象業務 募集要項 第2. 1 (8) 1) の業務	提出書類	書類の提出時期及び モニタリング方法
①事前調査業務	事前調査業務の計画書及び報告書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画書は事前調査業務開始前までに提出</li> <li>・報告書は業務完了後遅滞なく提出</li> <li>・左記書類による確認を実施</li> </ul>
②設計業務	設計計画書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設計業務開始前までに提出</li> <li>・左記書類による確認を実施</li> </ul>
	設計図書 要求水準書で示す書類一式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設計計画書で定めた提出時期までに提出</li> <li>・左記書類による確認を実施</li> </ul>
⑧各種申請業務	各種申請等に係る報告書類一式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の求めに応じて遅滞なく提出</li> <li>・左記書類による確認を実施</li> </ul>

### 2. 工事施工時

市は、本施設等の工事施工に関して、事業者が提出する以下の書類等を確認し、要求水準等の内容を達成することの可否について、モニタリングする。

#### (1) 施設整備業務のうちの対象業務

対象業務 募集要項 第2. 1 (8) 1) の業務	提出書類	書類の提出時期及び モニタリング方法
③建設業務	施工計画書及び要求水準書で示す 建設期間中の提出書類一式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施工計画書は建設工事業務開始前までに提出</li> <li>・左記書類による確認を実施</li> <li>・事業者、または請負人等及び工事監理者立会いのもとで現場の立ち入り検査を実施</li> </ul>
④工事監理業務	工事監理報告書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記書類（1か月ごとに市へ提出）による確認を実施</li> </ul>

(2) 既存施設解体・跡地整備業務のうちの対象業務

対象業務 募集要項 第2. 1 (8) 5) の業務	提出書類	書類の提出時期及び モニタリング方法
①既存施設解体撤去 業務	施工計画書及び要求水準書で示す 建設期間中の提出書類一式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施工計画書は既存施設解体撤去工 事業務開始前までに提出</li> <li>・左記書類による確認を実施</li> <li>・事業者、または請負人等及び工事監 理者立会いのもとで現場の立ち入 り検査を実施</li> </ul>
②跡地整備業務		

### 3. 工事完成・引渡し時

市は、本施設の引渡し時または既存施設解体・跡地整備（附帯施設整備）後の完成確認時に、事業者の立会いのもとで、本施設等が契約書に定められた業務内容を満たしているか確認する。

(1) 施設整備業務のうちの対象業務

対象業務 募集要項 第2. 1 (8) 1) の業務	提出書類	書類の提出時期及び モニタリング方法
③建設業務	要求水準書等及び特定事業契約書 で示す完成図書一式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事完了後、遅滞なく提出</li> <li>・左記書類による確認を実施</li> <li>・事業者、または請負人等及び工事監 理者立会いのもとで現場の立ち入 り検査を実施する。</li> </ul>
⑥環境保全対策業務		
⑤備品等整備業務	備品台帳及び機器・器具類等の試 運転結果報告書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務完了後遅滞なく提出</li> <li>・左記書類による確認を実施</li> <li>・試運転等への立ち会い</li> </ul>

(2) 既存施設解体・跡地整備業務のうちの対象業務

対象業務 募集要項 第2. 1 (8) 5) の業務	提出書類	書類の提出時期及び モニタリング方法
①既存施設解体撤去 業務	要求水準書等及び特定事業契約書 で示す完成図書一式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事完了後、遅滞なく提出</li> <li>・左記書類による確認を実施</li> <li>・事業者、または請負人等及び工事監 理者立会いのもとで現場の立ち入 り検査を実施する。</li> </ul>
②跡地整備業務		

#### 4. 本施設供用開始前

市は、本施設の供用開始前に、事業者の立会いのもとで、本施設が契約書に定められた業務内容を満たしているか確認する。

対象業務 募集要項 第2. 1 (8) 2) の業務	提出書類	書類の提出時期及び モニタリング方法
①開業準備業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種設備・備品等の取り扱いに関するマニュアル及び研修会の記録</li> <li>・左記業務にかかる記録</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務完了後遅滞なく提出</li> <li>・左記書類による確認を実施</li> </ul>

#### 5. 本施設供用開始後

市は、本施設の供用開始後、事業者が提供するサービスが要求水準等の内容を達成しているか確認する。具体的なモニタリング項目及び内容について、特定事業契約締結後に特定事業契約書に基づき、事業者が提出する業務計画書を基に市と事業者が協議の上、モニタリング実施計画書を策定し、内容を確定する。

市と事業者は、モニタリング実施計画書に基づき、事業者が提供するサービスに対し、次の3種類のモニタリングを実施する。

種類	主な方法 ※モニタリング実施計画書で確定させる
(1) 日常モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>①事業者は、毎日、自らの責任により、構成企業、協力企業等が行う各業務の遂行状況についてセルフモニタリングを行い、業務日報を作成する。</li> <li>②事業者は、業務日報及び報告事項をとりまとめ、業務報告書として月次及び年次毎に市に提出する。</li> <li>③事業者は、本事業の運営やサービスの提供に大きな影響を及ぼすと思われる事象が生じた場合には、直ちに市に報告する。</li> </ul> <p>※業務日報及び業務報告書に記載する具体的な項目及び内容は、業務計画書に基づき市との協議を経て決定する。</p>
(2) 定期モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>①事業者は、業務日報をとりまとめ、業務報告書として月別業務報告書を市に提出する。月別業務報告書は、翌月15日までに提出する。</li> <li>②市は、事業者が提出した月別業務報告書の内容を確認するとともに、半年ごとを目安として施設を巡回し、各業務の遂行状況についてモニタリングを行う。</li> <li>③事業者は、市が行うモニタリングに対して協力する。</li> <li>④事業者は、月に1回「モニタリング会議（仮称）」を開催し、市は同会議に出席する。</li> <li>⑤利用者・従事者からの改善要望等が発生した場合は、要望者等から発生の原因の検討及び意見交換等を行い、改善策を検討する。</li> <li>⑥事業者は、毎年度、監査法人等の確認後のSPCの決算書類を市に提出する。市は、SPCの決算書類に基づいてSPCの財務状況のモニタリングを行う。</li> </ul>



種類	主な方法 ※モニタリング実施計画書で確定させる
(3) 随時モニタリング	<p>①市が必要と認めるときは、施設を巡回し、各業務の遂行状況をモニタリングする。</p> <p>②市は、利用者・従事者からの改善要望等について、随時、事業者等に必要な説明を求め、業務遂行状況、要求水準等の達成状況をモニタリングする。</p> <p>③市は業務改善勧告を行った場合、市は当該業務について要求水準等の達成の確認を行う。</p> <p>④市は、随時モニタリングの実施にあたり、利用者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。</p> <p>⑤市は、必要と認められるときは、随時、事業者等にSPCの財務状況及び構成企業、協力企業の財務状況について説明を求め、財務状況をモニタリングする。</p>

## 6. 特定事業契約終了時

市は、事業者に対し、契約期間終了の3ヶ月前に事前に通知を行い、終了時のモニタリングを実施する。

事業者は、事業期間終了に際して、設計図書等の関係図書等に基づいて本施設の機能が要求水準を達成しているか否かのセルフモニタリングを行い、改修、または更新の必要性の検討を行うとともに市に報告する。また、事業者は、必要な改修、または更新を実施する。

市は、原則として要求水準書及びこれに基づく設計図書等の関係図書に記載されている事項について、本施設の機能が要求水準等を達成しているか否かのモニタリングを行う。

### 第3 要求水準等の内容が達成されていない場合の措置

#### 1. 施設整備業務、既存施設解体・跡地整備業務及び開業準備業務に関するもの

市は、モニタリングの結果、要求水準等の内容が達成されていないと判断した場合、事業者に改善勧告を行う。事業者は、改善勧告を受けた場合、迅速に改善を行う。

市は、事業者が改善勧告によっても改善が見込まれないと判断した場合、再度改善勧告を行う。これによっても事業者による改善が見込まれない場合、または要求水準等の内容の達成が不可能と市が判断した場合、市は、本特定事業契約を解除することがある。

要求水準等の内容が達成されていないことに対する改善等により、本施設の供用開始が遅れた場合、維持管理業務及び運営業務のサービス対価の支払の遅れによる一切の損失は事業者が負うものとする。

#### 2. 維持管理業務及び運営業務に関するもの

##### (1) 改善勧告

市は、モニタリングの結果、要求水準等の内容が達成されていないと判断した場合、事業者に対して業務改善・復旧に関する勧告を行う。

##### (2) 改善計画書の提出

事業者は、市からの改善勧告を受けた場合、直ちに改善計画書を作成し、市に提出する。市は、改善計画書により、改善・復旧が可能であると認めた場合、これを承認するとともに、事業者と協議の上、業務改善勧告に対する改善時期を決定する。

##### (3) 改善・復旧行為の実施及び改善状況の確認

事業者は、市の承認を受けた改善計画書に基づき、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、要求水準等の内容が達成されていない状態の改善・復旧状況を確認する。

改善・復旧の確認ができない場合、市は、再度改善勧告の手続きを行うことができるものとする。

市から事業者に対して、同一の原因、同一の事象で2回以上の改善勧告を出した場合、市は、事業者に対して業務担当者の変更、または業務実施企業の変更を求めることができる。

また、市から事業者に対して、同一の原因、同一の事象で3回以上の改善勧告を出し、以下の①～③のいずれかに該当する場合、契約の一部または全部の終了の手続きに移行することができる。

- ① 事業者から改善計画書の提出がない場合
- ② 改善が不可能と判断される場合

③ 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

(4) 改善費用の負担

要求水準等の内容が達成されていないと判断した場合、市と事業者は、相互に協力し状況の改善に努める。その後、要求水準等の内容が達成されていなかった責任の所在を明らかにし、市側の責めに起因する場合は、協議の上、事業者が生じた費用を市が負担する。その他の場合にあつては、改善に要した費用は事業者が負担する。

## 第4 支払の減額

### 1. 支払の減額の基本的考え方

市は、事業者の責めにより要求水準等の内容が達成されていない場合、事業者に改善勧告を行うと同時に減額ポイントを毎月計上する。

計上された減額ポイントを加算し、支払いの対象となる期間における減額ポイントが一定値に達した場合には、サービス対価の減額を行う。要求水準等の内容が達成されていない場合とは、以下に示す状態と同等の場合をいう。

#### (1) 重大な事象

- ・事業者の責めに起因する要求水準等の内容が達成されていない状態が発生し、本施設の一部または全部が利用できない、または利用者が本施設を利用する上で重大な支障が生じるなど、著しい支障が発生する場合
- ・周辺環境に重大な影響を及ぼしている場合
- ・業務の未実施、法令違反、虚偽報告等著しく不誠実な対応である場合
- ・同一の原因に起因する同一の事象で要求水準等の内容が達成されていない状態が2回以上発生している場合

#### (2) 重大な事象以外の事象

- ・事業者の責めに起因する要求水準等の内容が達成されていない状態が発生し、本施設の稼働は継続できるが、明らかにサービスの低下が認められる場合
- ・業務遂行や報告、連絡・確認等の不備

### 2. 減額ポイントを加算しない場合

以下に該当する場合には、減額ポイントを加算しない。

- ・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
- ・明らかに市側の責めに起因するもので要求水準等の内容が達成されていない場合で、減額の対象となる事態が生じた場合

### 3. サービス対価に係る減額

#### (1) 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「業務内容（支払区分）」に応じた「対象となる業務区分」とする。

業務内容 (支払区分)	対象となる業務区分
1. 維持管理業務 (サービス購入料D)	①火葬炉維持管理業務
	②建築物維持管理業務
	③建築設備維持管理業務
	④清掃業務
	⑤植栽・外構維持管理業務
	⑥警備業務
	⑦環境衛生管理業務
	⑧備品等管理業務
	⑨残骨灰・集じん灰の管理業務
	⑩その他維持管理上必要な業務
2. 運営業務 (サービス購入料E)	①予約受付業務 (※ペット火葬及び霊安室使用等の受付業務)
	②利用者受付業務
	③収納代行業務 (※ペット火葬及び霊安室使用料等の収納代行)
	④炉前業務
	⑤収骨業務 (3年間の遺骨の保管を含む)
	⑥火葬炉運転業務
	⑦動物・胞衣等の火葬業務
	⑧待合室関連業務
	⑨その他運営上必要な業務
	⑩その他運営上必要な業務

## (2) 減額ポイント

減額ポイントの値は次のとおりとする。ただし、同一支払いの対象となる期間内に同じ原因で要求水準未達の場合(再発の場合)に付与するポイントは、減額ポイントに再発回数を乗じた数値とする。

事態	減額ポイント
重大な事象	20ポイント
重大な事象以外の事象	3ポイント

## (3) 減額ポイントの支払額への反映

市は、定期モニタリング等により事業者が要求水準の内容が達成されていないと判断した場合、減額ポイントを付与し、以下のとおり支払いの対象となる期間の支払額へ反映するものとする。

- ① 市は、モニタリングが終了し、減額ポイントがある場合、事業者に減額ポイントを前記(1)の表の業務内容(支払区分)に応じて毎月通知する。
- ② サービスの対価の支払に際しては、支払いの対象となる期間における減額ポイントの合計を計算し、下表に従って、対象業務のサービス対価を定め、減額後の当該期間の支払額を事業者

に通知する。減額ポイントは、前記（1）の表の業務内容ごとに計算し、減額も同様の区分ごとに行う。なお、提案事業に係る業務に係る減額ポイントについては、2. 運營業務サービス購入料へ反映するものとする。

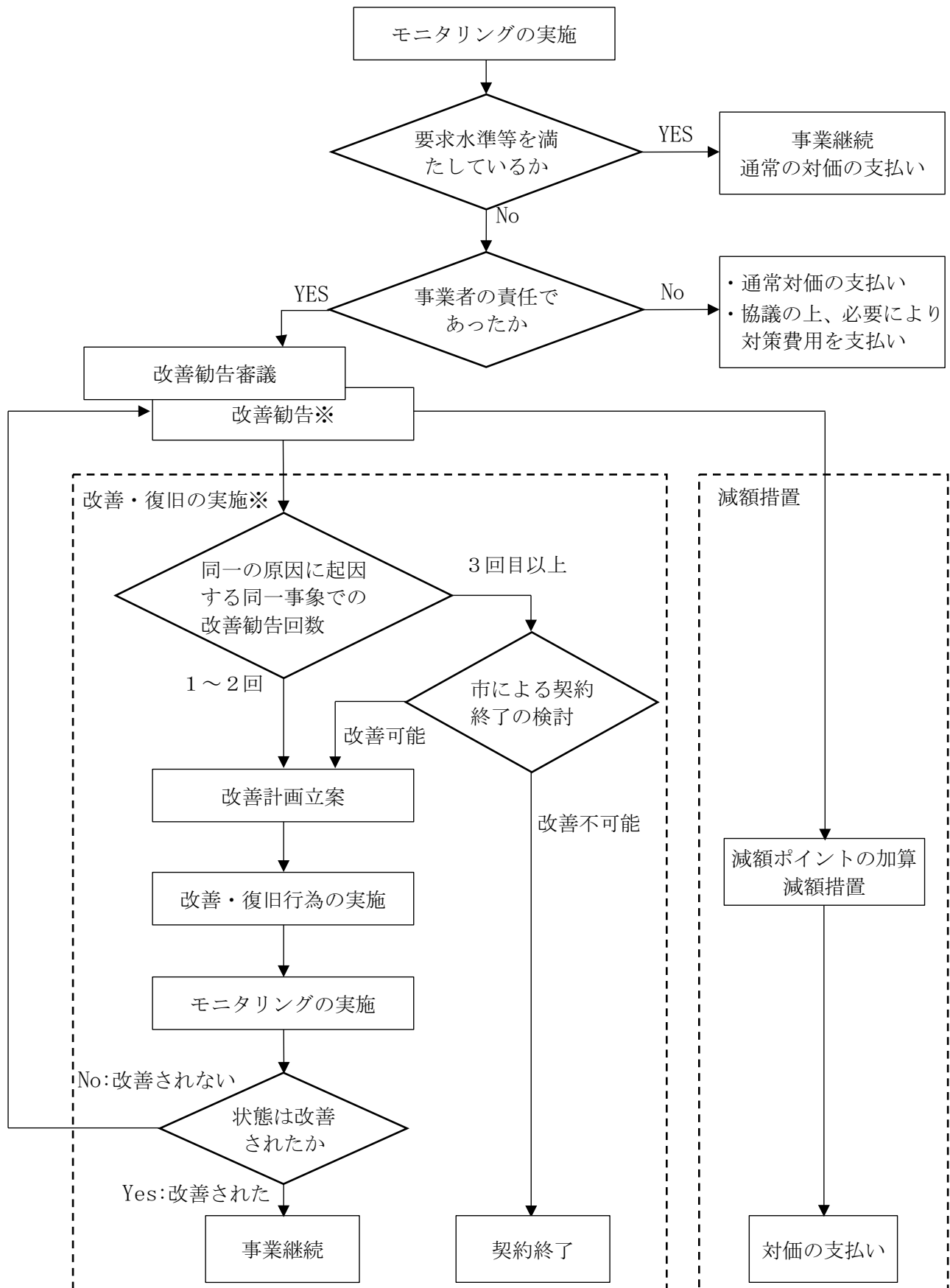
- ③ 支払いの対象となる期間に合計された減額ポイントは、当該期間のみ用いるものとし、次の期間に持ち越さない。
- ④ 事業者は、必要に応じ、減額の対象となった業務について市に対し説明を行うことができるほか、減額について異議がある場合には申し立てを行うことができるものとする。

(減額金額)

= (減額対象業務の支払いの対象となる期間(直前3ヶ月分)のサービス対価) × (減額の割合)

3ヶ月の減額ポイント	減額率の方法	減額の割合
20ポイント以下	0%	0%
21ポイント以上 60ポイント以下	((ポイント数-20)×0.5)%減額 ※21ポイントで0.5%減額する。	0.5%~20%
61ポイント以上 100ポイント以下	((ポイント数-60)×1)+20)%減額 ※61ポイントで21%減額する。	21%~60%
101ポイント以上	—	60%

<参考> 施設供用開始以降のモニタリング（維持管理・運営）から改善勧告、減額等への流れ



※改善勧告に至った場合、サービス維持を優先し改善・復旧の実施に努めること。