

別添資料２ 開業準備業務の確認及び運營業務のモニタリングについて

1 確認作業及びモニタリングの種類と方法

市と受託者が行う開業準備業務の確認及び運營業務のモニタリングの種類は、下表のとおり４種類とする。ただし、市が受託者に対して行う確認作業及びモニタリングの方法についての詳細は、受託者によるサービスの提供の方法に依存するため、本契約の締結後に受託者が策定し市が承認するモニタリング計画書において定める。

(2) 費用の負担

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

表 モニタリングの種類と方法

種類	市の行う業務	受託者の行う業務
①開業準備業務の確認	・事業計画書、業務仕様書等、要求水準書等との整合性等の確認を行う。 ・施設整備遂行・進捗状況の確認を行う。 ・運營業務開始のための体制構築の進捗状況の確認を行う。 (業務従事者の確保・研修実施、マニュアル整備、リハーサル準備等)	・月毎に、モニタリング報告書を作成し、市に提出する。 ・市が必要と認めた場合には、施設整備について調査又は検査し、遂行・進捗状況について説明及び報告を行う。 ・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判断される事象が生じた場合には、直ちに市に報告し、協議を行う。
②日常モニタリング (セルフモニタリング)	業務日誌及び業務水準の確認を行う。	・毎営業日、自らの責任により日常モニタリングを行う。 ・モニタリング結果に基づき、日報を毎営業日に作成する。 ・作成した日報及び報告事項をとりまとめ、月１回、モニタリング報告書を作成し、市に提出する。ただし、市の求めがあった場合には、適宜、日報等を提出する。 ・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判断される事象が生じた場合には、直ちに市に報告し、市の求めに応じて日報等を提出する。

③定期モニタリング	・受託者が提出するモニタリング報告書に基づき、定期モニタリングを行う。 ・受託者が作成し提出したモニタリング報告書の内容を確認するとともに、必要に応じて、施設を巡回し、事前の協議により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・評価する。	・半期毎にモニタリング報告書を作成し、市に提出する。 ・市がモニタリングを実施するに際し、最大限の協力を行う。 ・市及び受託者が出席する関係者協議会を開催し、日常モニタリング及び定期モニタリングの結果を報告するとともに、給食配送校及び市職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。
④随時モニタリング	・必要性が認められるとき（施設利用者等からのクレームがあった時や業務是正勧告を行った場合の確認時及び緊急時等）には、随時モニタリングを実施する。 ・施設巡回、業務監視等を行い、受託者の業務実施状況を確認する。	左記の事項の確認にあたり、市に対して最大限の協力を行う。

なお、業務現場への立ち入り検査に際しては、本契約に別段の定めがある場合を除き、市は事前に受託者に実施日時を通知し、受託者は合理的な理由がない限り、市が通知する実施日時における立ち入り検査に最大限協力し、また請負人等をして協力させる。

2 確認作業及びモニタリング結果の分類

(1) 開業準備業務の不履行又は不完全履行

モニタリングの結果、開業準備業務の不履行又は不完全履行（要求水準の未達）があると認められた場合、受託者に対し通知及び是正勧告を行う。

ただし、不履行又は不完全履行（要求水準の未達）の原因が以下のいずれかの事由（以下「是正勧告を行わない事由」という。）にある場合は是正勧告を行わない。

ア あらかじめ市の承諾を得た作業等を行った結果、やむを得ず不履行又は不完全履行（要求水準の未達）となった場合

イ 市の責めに帰すべき事由により、不履行又は不完全履行（要求水準の未達）となった場合

ウ 市職員、教職員又は生徒の責めに帰すべき事由により、不履行又は不完全履行（要求水準の未達）となった場合

エ 不可抗力又は法令変更によって、やむを得ず不履行又は不完全履行（要求水準の未達）となった場合

オ 第三者の事由（第三者の責による交通事故等）によって、やむを得ず不履行又は不完全履行（要求水準の未達）となった場合（ただし、第三者の事由であることの証明は受託者が行う。）

(2) 運營業務の不履行又は不完全履行

市は、モニタリングの結果、運營業務の不履行又は不完全履行（要求水準の未達）があると認められた場合、受託者に対し、通知及び是正勧告を行う。業務の不履行又は不完全履行（要求水準の未達）とは、以下に示す状態と同等の事態のことをいう。

表 運營業務の要求水準未達の分類

基準の分類		基準の内容	例示
(基準 1ー①) 業務不完全履行	レベル 1	是正しなければ軽微な影響を及ぼすことが想定される場合	給食提供へ支障が生じる可能性は少ないものの、要求水準を満たすサービスの提供がされていない場合
			その他軽度の業務未実施がある場合
	レベル 2	是正しなければ重大な影響を及ぼすことが想定される場合	給食提供へ支障が生じる可能性がある場合
			衛生管理が不十分である場合
			その他業務未実施がある場合
(基準 1ー②) 提供不全	レベル 3	給食を一部提供できなかった場合	配缶間違い等により、一部の献立を生徒等が喫食できなかった場合
	レベル 4	指定時間内に給食を配達できなかった場合	給食開始時刻から 20 分以内に配送され、生徒等が喫食できた場合
	レベル 5	給食を提供できなかった場合	給食開始時刻から 20 分を超えて配送され、2 時間以内に生徒等が喫食できた場合
			給食開始時刻から 20 分を超えて配送され、生徒等が調理終了後 2 時間以内に喫食できなかった場合
			生徒等が喫食できなかった場合
	レベル 6	重大な問題が発生した場合	異物混入、アレルギー事故等により疾病者が発生した場合

			業務遂行中の安全不備等により人身事故が発生し、死者又は重症者が発生した場合
	レベル 7	非常に重大な問題が発生した場合	異物混入、アレルギー事故等により死者が発生した場合
			食中毒の発生

※ 市は、不履行又は不完全履行（要求水準の未達）が判明してから7日以内に当該不履行のレベルを判断し、受託者に対し通知及び是正勧告を行う。ただし、不履行又は不完全履行（要求水準の未達）の原因が「是正勧告を行わない事由」に該当する場合は、是正勧告を行わない。

(3) 是正勧告に対する受託者の対応

受託者は、原則として是正勧告を受けた日から3日以内（ただし、土日祝日を除く）に、当該不履行又は不完全履行（要求水準の未達）の改善方法及び改善を実行する期日等を記した計画書（以下「改善計画書」という。）を市に提出し、速やかに改善作業に取り掛かり、改善を実行する期日後速やかに、改善計画書に基づく対応状況を市に報告する。また、改善を実行する期日は、原則として改善計画書の提出日から5日以内とする。ただし、市は、改善計画書の提出及び改善を実行する期日を、是正勧告及び改善計画書の内容に応じて早め、又は遅らせることができる。なお、市は、改善を実行する期日後、業務現場への立入検査を実施し、改善結果を確認し、改善がなされていないと判断した場合、受託者に対して再度の是正勧告を行うことができ、その後も同様とする。

3 減額等の措置を講じる事態

市は、受託者に是正勧告を行った場合、以下のとおり減点ポイントを計上する。計上された減点ポイントを加算し、市の会計年度における四半期（以下「四半期」という。）ごとの減点ポイントが一定値に達した場合には、委託料の減額を行う。ただし、不履行が市の責めに帰すべき事由又は不可抗力若しくは法令変更による場合には、減点ポイントを計上しない。

(1) 減点ポイント

運營業務については、2 (2)のレベルに基づき、以下の基準1－①、基準1－②、基準2のレベルに記載のポイントを減点ポイントとして適用する。

ただし、食中毒事故の発生の場合の減点ポイントは40ポイントとする。この場合、営業停止期間がともなう場合（当該食中毒事故の発生日及び営業停止期間が翌四半期にまたがる場合を含む。）であっても、当該食中毒事故の発生日が含まれる四半期について、一つの食中毒事故につき40ポイントを計上し、この減点ポイントは翌四半期には繰り越されないものとする。

また、異物混入等による生徒等の疾病者発生の場合等における減点ポイントは30ポ

イントとする。この場合、当該事故の発生日が含まれる四半期に、一つの事故につき30ポイントを計上し、この減点ポイントは翌四半期には繰り越されないものとする。

基準1－①：業務不完全履行の場合

レベル	減点ポイント
レベル1：是正しなければ軽微な影響を及ぼすことが想定される場合	1
レベル2：是正しなければ重大な影響を及ぼすことが想定される場合	2

※ 2回目の是正勧告の場合は上記の減点ポイントの2倍、3回目の是正勧告の場合は上記の減点ポイントの3倍を加算し、その後も同様に是正勧告の回数で乗じた減点ポイントを加算する。

基準1－②：提供不全の場合

影響を受けた給食数の割合※	減点ポイント		
	レベル3 (一部未提供の場合)	レベル4 (遅配の場合)	レベル5 (未提供の場合)
1%未満 (0%を含まず)	0.5	1	2
1%以上 5%未満		2	4
5%以上 10%未満	1	3	6
10%以上 30%未満		4	8
30%以上	2	5	10

※ 影響を受けた給食数の割合

＝（当該給食提供日において未提供、遅配又は一部未提供の給食数の合計数）／（実績給食数）

基準2：重大な事象が発生した場合

レベル	減点ポイント
レベル6：重大な問題が発生した場合	30
レベル7：非常に重大な問題が発生した場合	40

(2) 減額ポイントに応じた減額

各四半期における累積ペナルティポイントが以下に達した場合、減額措置内容が決定する。減額措置内容は翌四半期の委託料に反映される。契約の最終期において、減額措置が発生した場合、最終月分の委託料に反映する。

減点ポイント合計	減額率の計算方法	減額率の範囲
5ポイント未満	0%にて固定	0%

5 ポイント以上 10 ポイント未満	5 ポイントで減額率 0.5%。さらに 5 ポイントを越えて 1 ポイント増えるごとに減額率 0.5%増加	0.5%～2.5%
10 ポイント以上 30 ポイント未満	10 ポイントで減額率 3%。さらに 10 ポイントを越えて、1 ポイント増えるごとに減額率 1%増加	3%～22%
30 ポイント以上 40 ポイント未満	30 ポイントで減額率 23%。さらに 30 ポイントを越えて、1 ポイント増えるごとに減額率 1.5%増加	23%～36.5%
40 ポイント以上	40%にて固定	40%