

（仮称）茨木市中学校給食センター整備運営事業

モニタリング・減額方法説明書（案）

令和4年（2022年）●月●日

茨木市

<目次>

1	維持管理・運営業務に関するモニタリングの方法	1
2	維持管理・運営業務が業務要求水準を満たしていない場合の措置.....	1
3	維持管理・運営業務において優れたサービスが提供された場合の措置	2
4	減額の方法	2

維持管理・運營業務に関するモニタリング及び維持管理・運營業務の不履行に対するサービス対価の減額手続等は以下のとおりとする。

なお、維持管理・運營業務の不履行に対しては、サービス対価の減額措置等のほか、業務に関する指導等を随時行う。

1 維持管理・運營業務に関するモニタリングの方法

茨木市はその費用負担において、事業期間中、維持管理・運營業務に関するモニタリングを行う。

(1) 日常モニタリング

茨木市は、日常的に施設巡回による業務遂行状況の確認を行う。

(2) 定期モニタリング

茨木市は、月1回、定期モニタリングを行う。定期モニタリングは、事業者が作成し提出した業務報告書の内容を確認し、事業者の業務実施状況をチェックする等の方法により実施する。また、茨木市は必要に応じて施設巡回、業務監視、事業者に対する説明要求及び立会い等を行い、事業者の業務実施状況をチェックする。

(3) 随時モニタリング

茨木市は、維持管理・運営期間中、必要と認めるときは、随時モニタリングを実施する。随時モニタリングにおいては、事業者に事前に通知した上で、本施設の維持管理・運営について事業者の説明を求め、又は本施設内において、その維持管理及び運営状況を事業者、維持管理企業及び運営企業の立会いの上確認することができる。事業者は、当該説明及び確認の実施につき茨木市に対して最大限の協力をを行うものとする。

(4) 事業者からの業務報告書の提出

事業者は、**事業契約書第55条**に定められた本施設の維持管理状況及び運営状況を正確に反映した業務報告書を作成し、茨木市に提出する。茨木市は提出された業務報告書の内容を確認する。業務報告書及び提出時期は以下のとおりとする。

- ① 業務日誌：作成日毎に写しを提出
- ② 月報、セルフモニタリング報告書：毎月業務終了後7日以内に提出
- ③ 年間報告書：事業年度終了後7日以内に提出

2 維持管理・運營業務が業務要求水準を満たしていない場合の措置

(1) 茨木市は、モニタリングの結果、維持管理・運營業務の遂行が本契約等を満たしていないと判断した場合、当該業務について本契約等を満たすよう指導等を行うとともに、一定期間内に改善計画書の提出による改善策の提案を求める。更に、次回支払までの四半期間の累積減額ポイントが所定の水準を超過した場合、サービス対価の減額を行う。

(2) 維持管理・運営期間を通じ、2回の減額措置を経た後、更に業務不履行（減額ポイントの発生）があった場合、茨木市は、事業者と協議の上、維持管理企業及び運営企業を変更させることがある。なお、サービス対価の支払対象期間の途中で維持管理企業及び運営企

業を変更した場合においても、当該期間中の減額ポイントが、減額が行われる基準に達した場合には、この期間も減額措置を行う。

- (3) 維持管理企業及び運営企業の変更後も対象業務の改善が認められずサービス対価の支払の減額措置が行われる場合、又は事業者が次回支払までの四半期間以内に茨木市の要求する維持管理企業及び運営企業の変更に応じない場合は、茨木市は本契約を解除することができる。
- (4) 運営業務に関して、重大な異物混入・食中毒等の発生（死者又は重症者の発生）や重大なアレルギー対応の誤り（死者又は重症者の発生）等があった場合（運営企業が、茨木市内のほかの学校給食施設において調理業務を行う場合にあつて、当該他の学校給食施設において同様の事象を生じた場合を含む。）で、その帰責事由が事業者にあることを茨木市が確認した場合、茨木市は、運営企業を変更させることができる。また、事業者が3ヶ月以内に茨木市の要求する運営企業の変更に応じない場合は、茨木市は本契約を解除することができる。

3 維持管理・運営業務において優れたサービスが提供された場合の措置

- (1) モニタリングの結果、維持管理・運営業務において、本契約等の水準を上回る水準の個別サービスが提供された場合には、当該期間中の減額ポイントの減算による救済措置を受けることができる。
- (2) 直前1年間について継続して良好なサービスが提供された実績がある場合には、当該期間中の減額ポイントが、減額が行われる基準に達した時点で、減額ポイントの減算による救済措置を受けることができる。本救済措置は、1回適用する毎にゼロクリアされるものとする。
- (3) 上記の減額ポイントの減算による救済措置は、給食提供を行う上で重大な問題が生じた場合（下記4（2）③に該当する場合）には適用できない。

4 減額の方法

- (1) 減額の対象となる事態

維持管理・運営業務が本契約等に定めた業務要求水準を満たしていないと確認された場合には、減額ポイントを加算する。その減額ポイントの加算の後、次回支払までの四半期間の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。

維持管理・運営業務が本契約等に定めた業務要求水準を満たしていない場合とは、下表に示す状態と同等の事態をいう。

なお、事象の発生に応じた具体的な判断の基準、評価の尺度、モニタリングの方法、あるいは、事業者の提案内容に基づき新たに付加すべき事項等については、事業者の提案内容及び**事業契約書第53条**に定める維持管理・運営業務計画書等を踏まえ、維持管理・運営期間が開始する日までに事業者と協議を行った上で設定することとする。

表 減額の対象となる事態

区分		基準	例示
業務不履行	レベル1	是正しなければ軽微な影響を及ぼすと想定される場合	<ul style="list-style-type: none"> 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、怠惰（レベル2に該当する場合を除く） 業務報告の不備 関係者への連絡不備
	レベル2	是正しなければ重大な影響を及ぼすと想定される場合	<ul style="list-style-type: none"> 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 運営業務従事者に関する重大な要求水準の未達 提案内容を満たさない人員配置の頻繁な発生（当該期間の運営日数の25%以上）により要求水準未達が散発する場合
提供不全	レベル3	指定時刻に配送されなかった場合	正当な理由がなく、指定時刻までに配送されず、生徒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	配缶間違い等により生徒が一部の献立を喫食できなかった場合（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	生徒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。）
その他重大な問題	レベルA	<ul style="list-style-type: none"> 虚偽報告が発覚した場合 人身事故が発生した場合 	
	レベルB	<ul style="list-style-type: none"> 異物混入により傷病者が発生した場合 アレルギー対応食の誤りにより傷病者が発生した場合 	
	レベルC	<ul style="list-style-type: none"> 食中毒事故が発生した場合 	

(2) 減額ポイント

減額ポイントは以下のとおりとする。

茨木市は、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を経て、対象業務に対応する当月の減額ポイントを確定する。

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	是正しなければ軽微な影響を及ぼすと想定される場合	1
	レベル2	是正しなければ重大な影響を及ぼすと想定される場合	2

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

影響を受けた給食数の割合※	減額ポイント		
	レベル3 (配送遅延)	レベル4 (一部未提供)	レベル5 (未提供)
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＝提供不全食数÷当該日の提供給食予定数

③ その他重大な問題（レベルA・B・C）

上記にかかわらず、その他重大な問題があった場合には、以下の減額ポイントを付与する。

区分	基準	減額ポイント
レベルA	<ul style="list-style-type: none"> 虚偽報告が発覚した場合 人身事故が発生した場合 	20
レベルB	<ul style="list-style-type: none"> 異物混入により傷病者が発生した場合 アレルギー対応食の誤りにより傷病者が発生した場合 	30
レベルC	<ul style="list-style-type: none"> 食中毒事故が発生した場合 	40

なお、虚偽の報告が発覚した場合で、当該内容が減額の対象となる事態に該当する場合は、各減額ポイントを合算するものとする。

また、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食中毒事故につき40ポイントを超えないものとする。

(3) 減額ポイントを加算しない場合

減額の対象となる状態と認められたとしても、以下のア又はイに該当する場合には減額ポイントを加算しない。

- ア やむを得ない事由により減額対象となる状態が生じた場合で、かつ、事前に茨木市に連絡があった場合。
- イ 明らかに事業者の責めに帰さない事由によって減額対象となる状態が生じた場合。

(4) 優れたサービス提供に対して減額ポイントを減算する対象となる事態と減算方法

事業者が優れたサービスを提供した以下のア又はイに該当する場合には、事業者の求めに応じて減額ポイントを減算することがある。なお、減算による救済措置は、最大5ポイントとし、「その他重大な問題」が生じた場合には適用できないものとする。

- ア モニタリングの結果、維持管理・運営業務において、本契約等を上回る水準の個別サービスが提供された次に例示するような場合には、当該期間中の減額ポイントを最大5ポイント減算する救済措置を受けることができる。この場合に減算するポイント数は、業務日誌（写し）提出後7日以内に事業者へ通知する。

- ① 給食提供日直前（前日若しくは当日）に茨木市からの求めに応じて、予定給食数（当該時点までに既に変更の連絡があった場合には、直近の変更後の数）を 200 食以上上回る給食を提供した場合
 - ② 食材の納入が遅れ、給食提供に影響が及ぶ可能性がある状況において、事業者が茨木市に協力し、影響を最小限に食い止めた場合
 - ③ 不可抗力による事象や災害に際して、事業者の創意工夫と努力によって、給食提供サービスを維持、あるいは速やかに復旧した場合 等
- イ 直前1年間について3ヶ月毎の減額ポイントの合計が2点以下であった場合には、減額ポイントが5点を超過した時に救済措置として2点を減算できるものとする。本救済措置は、1回適用する毎にゼロクリアされるものとする。

(5) 減額ポイントの支払額への反映

茨木市は、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、事業者に減額ポイントを通知する。サービス対価の支払に際しては、当該四半期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対価D及びE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。

茨木市は、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、茨木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対価の支払時期までに減額ポイントを確認することが困難である場合は、減額ポイントを確認し、事業者に通知した日の属する四半期に係るサービス対価の支払額から減額を行う。

減額ポイント合計	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 ^{※1}	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%。 更に5ポイントを超えて1ポイント増える毎に減額率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%。 更に10ポイントを超えて1ポイント増える毎に減額率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%。 更に30ポイントを超えて1ポイント増える毎に減額率1.5%増加	23%～36.5%
40ポイント以上	40%にて固定	40%（更に当該四半期分の維持管理・運營業務に係る対価の支払停止 ^{※2} ）

※1：上記の維持管理・運營業務に係る対価の減額率が0%であっても、「未提供給食数（一般献立）×1食当たりの一般献立料金単価」、「未提供給食数（アレルギー対応食）×1食当たりのアレルギー対応食料金単価」、の減額は行うものとする。

※2：支払停止の措置が発生した場合、翌四半期以降で初めて四半期の合計減額ポイントが20ポイント以下となった四半期分のサービス対価に、支払停止措置が発生した四半期の減額の措置後のサービス対価を加算して支払う。

サービス対価の減額は、本契約別紙2. 1 (4) で算定したサービス対価D (固定料金) 及びサービス対価E (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する額に一元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、かかるサービス対価E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。

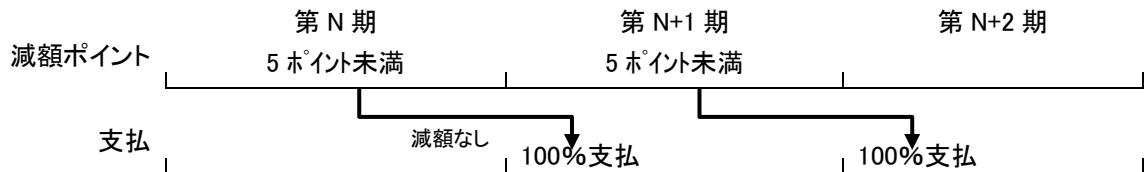
(6) 減額ポイントの連続発生に伴う措置

2 四半期連続して減額ポイントの合計が 21 以上となった場合、茨木市は、上記 (5) のサービス対価の減額措置に加え、当該連続する四半期のサービス対価の支払を停止する。

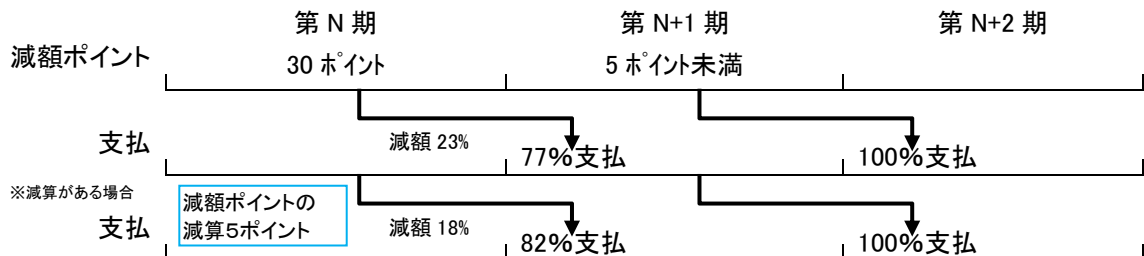
この場合、当該連続する四半期以降の四半期において、減額ポイントが 20 ポイント以下となった場合、減額ポイントが 20 ポイント以下となった四半期のサービス対価に、支払停止となった四半期のサービス対価を加算して支払う。

【参考】減額と支払停止の関係

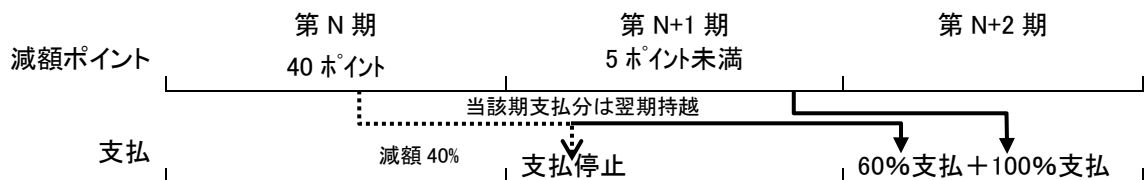
(例①) 第 N 期の減額ポイントが 5 ポイント未満の場合 (第 N+1 期の減額ポイント 5 ポイント未満)



(例②) 第 N 期の減額ポイントが 5 ~ 39 ポイントの場合 (第 N+1 期の減額ポイント 5 ポイント未満)



(例③) 第 N 期の減額ポイントが 40 ポイント以上の場合 (第 N+1 期の減額ポイント 5 ポイント未満)



(例④) 減額ポイントの連続発生に伴う措置 (第 N 期・第 N+1 期の減額ポイントが 21 ポイント以上の場合)

