

岡崎市火葬場整備運営事業

モニタリング・減額方法説明書（案）

平成２５年１月１８日

岡崎市

目 次

第 1	モニタリングとサービス購入料の減額等の基本的な考え方	1
1	基本的な考え方	1
2	モニタリングの対象となる業務	1
3	モニタリング実施計画書の作成	1
4	実施時期	1
5	費用負担	2
6	通知	2
第 2	モニタリング方法	3
1	業務計画書提出時	3
2	施設整備業務時	4
3	本施設の完成時（引渡し時及び跡地整備終了時）	5
4	維持管理業務及び運営業務時	6
5	事業期間終了時	8
第 3	維持管理業務及び運営業務の要求水準未達成の場合の措置	9
1	改善勧告	9
2	改善計画書の提出	9
3	業務改善の実施及び改善状況の確認	9
4	改善費用の負担	9
第 4	支払の減額	10
1	支払の減額の基本的な考え方	10
2	減額ポイントを加算しない場合	10
3	サービス購入料に係る減額	10
別紙 1	維持管理・運営期間中のモニタリングから改善勧告、減額等への流れ	12
別紙 2	減額対象となる事象例	13

第1 モニタリングとサービス購入料の減額等の基本的な考え方

1 基本的な考え方

岡崎市（以下「市」という。）は、選定事業者である特別目的会社（以下「SPC」という。）から提供されるサービスが、常に事業契約に定められた要求水準（以下「要求水準」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、SPCが提供するサービスが要求水準に達していない場合、業務に係る対価の減額を行うとともに、改善勧告を行い、要求水準を達成するよう求める。状況を改善することができない場合、あるいは、SPCが改善勧告に従わない場合、市は、指定管理者の指定を取り消し、事業契約が終了することもある。

また、モニタリングは、業務に係る対価の減額を目的とするものではなく、市とSPCとの対話を通じて、本施設の状態を、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。

2 モニタリングの対象となる業務

支払区分	モニタリングの対象となる業務	要求水準未達時の措置 (減額等の措置)
サービス購入料A サービス購入料B サービス購入料C サービス購入料D	施設整備業務	・改善勧告 ・指定管理者の取消（事業契約の終了） ※減額を行わない
	既存施設の解体業務	
サービス購入料E	維持管理業務	・改善勧告 ・減額ポイントの付与 ・業務担当者又は業務担当企業の変更 ・指定管理者の取消（事業契約の終了）
	運営業務	

3 モニタリング実施計画書の作成

SPCは、自らが作成する「長期業務計画書」に基づき「モニタリング実施計画書」の案を各業務の開始前までに市へ提出する。市はSPC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、次の時期においてモニタリングを実施する。

- (1) 業務計画書提出時
- (2) 施設整備業務時

- (3) 本施設の完成時（引渡し時及び跡地整備終了時）
- (4) 維持管理業務及び運営業務時
- (5) 事業期間終了時

5 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、S P C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、S P C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S P Cに通知する。

第2 モニタリング方法

1 業務計画書提出時

市は、ＳＰＣが提供するサービスが要求水準を達成することが可能か、提案書の内容が実現可能かという観点から、ＳＰＣが提出する業務計画書の内容を確認する。

(1) モニタリング対象とモニタリング方法

ＳＰＣが提出する次の書類について、市が実施するモニタリング内容を示す。

提出書類	モニタリング方法 (考え方)	提出時期
長期業務計画書		
施設整備計画書（設計計画書含む）	事業開始時に書類の確認を実施	契約後１ヶ月以内
長期維持管理計画書		維持管理開始の６ヶ月前まで
長期運営計画書		運営開始の６ヶ月前まで
年間業務計画書	各年度開始時に書類の確認を実施	各事業年度が開始する日の１ヶ月前まで
年間維持管理計画書		
年間運営計画書		
業務変更計画書	必要に応じ、書類の確認を実施	本施設の利用環境の変更等により、事業契約時に定めた要求水準等を変更することとなった場合
再提出された業務計画書	必要に応じ、書類の確認を実施	次の場合、随時提出を行う。 ・ＳＰＣに業務計画の再検討を要請し、業務計画書の再作成・提出を求めた場合 ・業務計画書の確認によって明らかに要求水準を達成することが不可能である場合 ・提案書の内容との不整合があり、業務が実現不可能であると判断できる場合

(2) 要求水準未達成の場合の措置

市は、モニタリングの結果、業務計画書に記載される各種項目が、要求水準を達成する見込みがないと判断した場合、ＳＰＣに改善勧告を行う。ＳＰＣは改善勧告を受けた時は迅速に業務計画書を改善し再提出する。市は、ＳＰＣに、改善勧告によっても改善が見込まれない場合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時は指定管理者の指定を取り消し、事業契約を終了することがある。

業務計画書が要求水準を達成していないことによって事業が遅れた場合における一切の損失はＳＰＣが負う。

(3) モニタリング体制

市は、ＳＰＣが各事業年度開始時及び業務計画変更時に提出する業務変更計画書について、確認等のモニタリングを行う。

2 施設整備業務時

市は、施設整備業務及び既存施設の解体業務時の施設整備業務についてモニタリングを行い、要求水準書の満足を確認する。

(1) モニタリング対象とモニタリング方法

施設整備業務時のモニタリングの対象となる業務、SPCが提出する書類及びその提出時期を下表に示す。

市は、SPCが提出する次の書類に基づき、要求水準の達成について確認する。

下表に限らず、市は、モニタリング実施上、必要と認める書類等についてモニタリングを行う。

対象となる業務	提出書類等	モニタリング方法(考え方)	時期
事前調査業務	計画書及び報告書	・書類の確認を実施	適宜提出
設計業務	基本設計図書一式	・書類の確認を実施 ・市による承諾を得ること	基本設計 終了時に提出
	実施設計図書一式	・書類の確認を実施 ・市による承諾を得ること	実施設計 終了時に提出
建設業務	詳細工程表を含む 総合施工計画書一式	・書類の確認を実施 ・工事監理者が承諾のうえ 市に提出	建設工事 着工前に提出
	その他各種機器承諾願の写し等	・書類の確認を実施	建設期間中に 提出
工事監理業務	監理報告書	・書類の確認を実施	工事期間中に 毎月提出
仮設待合室等設置 業務	仮設待合室等設置 に係る計画書	・書類の確認を実施	仮設待合室設置 前に提出
	仮設待合室等設置 に係る市の完成確認	・SPC又は請負人等及び 工事監理者立会いのもと、 現場の立入検査を実施	仮設待合室設置後、 使用開始前に実施
各種申請業務	各種申請等に係る 報告書	・書類の確認を実施	適宜提出
周辺整備業務	周辺整備に係る報告書	・書類の確認を実施	適宜提出
既存施設の 解体業務	要求水準書第2の 10「建設業務」に 示す書類のうち解体 業務に係るもの	・書類の確認を実施 ・SPC又は請負人等及び 工事監理者立会いのもと、 現場の立入検査を実施	解体業務の着 工前及び業務 期間中、適切な 時期に提出

(2) 要求水準未達成の場合の措置

市は、モニタリングの結果、要求水準が未達成と判断した場合は、SPCに改善勧告を行う。SPCは、改善勧告を受けた時は迅速に改善計画を立案し、市と協議した上で改善を行う。市は、SPCが、改善勧告によっても改善が見込まれない時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時、あるいは達成が不可能と判断された時は、指定管理者の指定を取り消し、事業契約を終了することがある。

(3) モニタリング体制

市が確認等のモニタリングを行う。

(4) 進捗状況等の確認

S P Cは施設整備業務時に行う業務の進捗状況等を確認する会議を月1回以上開催し、市は、その会議に出席する。

3 本施設の完成時（引渡し時及び跡地整備終了時）

市は、本施設の引渡し時及び跡地整備終了時に、S P C又は請負人等及び工事監理者立会いのもとで、本施設が要求水準書を満たしていることを確認する。

(1) モニタリング対象とモニタリング方法

市は、S P Cから提出された次の書類に基づき、要求水準の達成について確認する。

下表に限らず、市は、モニタリング実施上、必要と認める書類等についてモニタリングを行う。

対象となる業務	提出書類等	モニタリング方法（考え方）	時期
建設業務	S P Cによる完成検査	・検査済証等の書面による確認の実施 ・現場確認の実施	検査実施日の14日前に市に書面で通知
	市の完成確認	・S P Cの立会いのもと、完成確認を実施	完成図書一式の提出後に実施
	完成図書一式	・書類の確認を実施 ・工事監理者が承諾のうえ市に提出	建設工事完了後に提出
備品等整備業務	備品台帳 備品の動作確認結果報告書	・書類の確認を実施 ・備品の動作確認は市による完成確認の前にS P Cが実施し書類により確認を実施 ・動作確認は、S P Cの責任及び費用により実施	適宜提出
環境保全対策業務	着工前及び竣工時検査結果報告書	・書類の確認を実施	適宜提出
所有権移転業務	所有権移転に係る報告書（各登記申請書の写しを添付）	・書類の確認を実施 ※当該登記事項証明書の確認を実施	所有権移転の際に提出
稼働準備業務	各業務マニュアル及び職員研修記録	・書類の確認を実施	適宜提出
既存施設の解体業務	要求水準書第2の10「建設業務」に示す書類のうち解体業務に係るもの	・書類の確認を実施 ・S P C又は請負人等及び工事監理者立会いのもと、現場の立入検査を実施	適宜提出
	完成図書一式	・書類の確認を実施	建設工事完了後に提出

※ 当該登記事項証明書は取得でき次第、市に提出すること。

(2) 要求水準未達成の場合の措置

市は、モニタリングの結果、要求水準が未達成と判断した場合は、S P Cに改善勧告を行う。S P Cは、改善勧告を受けた時は迅速に改善計画を立案し、市と協議した上で改善を行う。市は、S P Cが、改善勧告によっても改善が見込まれない時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時、あるいは達成が不可能と判断された時は、指定管理者の指定を取り消し、事業契約を終了すること、またはサービス購入料の支払いを留保することがある。

(3) モニタリング体制

市が確認等のモニタリングを行う。

4 維持管理業務及び運營業務時

市は、本施設の引渡し後、S P Cが提供するサービスが要求水準及び業務計画書の内容等を達成しているかを確認する。

(1) モニタリング対象とモニタリング方法

維持管理業務及び運營業務時のモニタリング対象業務とモニタリング実施方法は次のとおりとする。

なお、具体的なモニタリング項目及びモニタリング方法については、事業契約締結後にS P Cが提出する各種計画書をもとに、市とS P C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。

対象となる業務	モニタリング方法
維持管理業務 及び運営業務	■ 日常モニタリング S P Cは、毎日、自らの責任により、構成員・協力会社が行う各業務の遂行状況についてモニタリングを実施し、その結果に基づき、業務日報を作成する。 S P C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。 ■ 定期モニタリング S P Cは、業務日報及び報告事項を取りまとめ、業務報告書（月報）を作成し、毎月市に提出する。なお、業務報告書（月報）に記載されるべき具体的な項目及び内容は、市との協議を経て決定する。 S P Cは、毎年、年度事業報告書を作成し、市に提出する。 市は、S P Cが提出した業務報告書（月報）の内容を確認するとともに、施設を巡回し、あらかじめ協議のうえ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。 市及びS P Cが出席する委員会を月1回開催し、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、利用者からの苦情等の発生の原因についての検討及び意見交換等を実施する。 ■ 随時モニタリング 市は、改善勧告を行った業務について、改善状況を確認する。 市は、利用者からの苦情等について、S P Cから必要な説明を求め、必要に応じてS P C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。 市は、その他必要と認めるときは、施設を巡回し、各業務の遂行状況を確認・評価する。 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の第三者からの意見聴取を実施できる。

(2) 要求水準未達成の場合の措置

市は、モニタリングの結果、要求水準書等の内容が未達成と判断された場合、S P Cに対して改善勧告を行い、サービス購入料Eの減額等の措置を行う。詳細は、第3「維持管理業務及び運営業務の要求水準未達成の場合の措置」及び第4「支払の減額」を参照すること。

(3) セルフモニタリング体制

S P Cは、日常モニタリングを行うために独自のセルフモニタリングが可能となる体制を構築すること。

(4) 市の実施するモニタリングへの協力

S P Cは、市が実施する定期・随時モニタリングについて、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こと。

(5) モニタリング体制

市は、定期モニタリングや必要に応じた随時モニタリングの実施体制を敷き、S P Cから提出された事業報告書の確認等を始めとしたモニタリングを行う。

5 事業期間終了時

市は、事業期間終了時に、その後自らが維持管理業務及び運営業務を実施していくに当たり、要求水準書等に示す性能を達成しているか否かの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

市は、S P Cに対し事業期間終了時の3ヶ月前に事前に通知を行い、事業期間終了時のモニタリングを実施する。

市は、要求水準書等及びこれに基づく設計図書等の関係図書をもとに、本施設の機能が要求水準を達成しているか否かのモニタリングをS P Cの立会いのもと行うものとし、原則として、要求水準書に記載されているすべての事項について行うこととする。

市は、S P Cから提出された事業期間終了後の長期維持管理計画書について、その内容の確認を行う。

(2) 要求水準未達成の場合の措置

市は、モニタリング後、その内容をS P Cに通知し、要求水準が未達成と判断した内容について必要な改善勧告を行う。S P C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。改善の確認が得られない場合、市は再度改善勧告を行い、S P Cはこれに対応する。

事業期間終了時まで改善が確認されない場合、サービス購入料Eの減額等の措置を行う。詳細は、第3「維持管理業務及び運営業務の要求水準未達成の場合の措置」及び第4「支払の減額」を参照すること。

市は、自らが改善を行う場合に想定される適切な費用がサービス購入料Eの減額金額を超える場合は、減額後のサービス購入料Eから減額を行い、それでも不足する場合は、別途、S P Cに請求を行う。

(3) モニタリング体制

市が確認等のモニタリングをS P Cの立会いのもと行う。

第3 維持管理業務及び運営業務の要求水準未達成の場合の措置

1 改善勧告

モニタリングの結果、要求水準が未達成の場合は、市はS P Cに対して業務の改善に関する勧告を行う。また、市はS P Cに、改善勧告を行っても改善がなされない場合は、再度、改善勧告を行う。

2 改善計画書の提出

S P C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、当該計画書により、業務の改善が可能であると認めた場合、直ちにこれを承認する。なお、承認に当たって、市は改善計画書の変更を求めることができる。また、市はS P Cと協議のうえ、改善勧告に対する改善予定期限を決定する。

3 業務改善の実施及び改善状況の確認

S P Cは、市の承認を受けた後、改善計画書に基づき、直ちに業務の改善を実施し、市に報告する。市は、S P Cから改善の報告を受け、随時モニタリングを実施し、要求水準未達成の改善状況を確認する。

改善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ことができる。

同一の原因に起因する同一事象で、2回以上の改善勧告が出された場合は、市は業務担当者の変更、又は業務実施企業の変更を求めることができるものとする。

また、次の場合においては、事業契約の一部の終了、又は指定管理者の指定を取り消し事業契約の終了の手続きに移行することができる。

- (1) S P Cから改善計画書の提出がない場合
- (2) 同一の原因に起因する同一事象での改善勧告回数が既に2回出されており、改善が不可能と判断される場合
- (3) 本事業の実施に当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

要求水準未達成の場合は、市とS P Cは、相互に協力し状況の改善に努める。その後、事態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は、協議のうえ、S P Cに生じた費用を市が負担する。その他の場合にあっては、改善に要した費用はS P Cが費用を負担する。

第4 支払の減額

1 支払の減額の基本的な考え方

市は、SPCの実施する業務が要求水準を達成していないことを確認した場合は、SPCに改善勧告を行うと同時に、減額ポイントを毎月加算する。加算された減額ポイントの累積を計算し、サービス購入料Eの支払対象期間内に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Eの減額を行う。

なお、要求水準未達成の場合とは、次に示す状態と同等の事態をいい、事象例は別紙2で示す。

(1) 重大な事象

要求水準未達が事業者の責めに起因し、利用者又は本事業を実施する上で明らかに重大な支障がある場合

(2) それ以外の事象

ア 要求水準未達成が事業者の責めに起因し、本事業を実施することはできるが、明らかにサービス水準の低下が認められる場合

イ 周辺環境に悪影響がある場合

ウ 上記ア又はイの恐れがある場合

エ その他、定められた要求水準のいずれかを満たしていない場合

2 減額ポイントを加算しない場合

次の(1)又は(2)に該当する場合には、減額ポイントを加算しない。

(1) やむを得ないと市が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

(2) 明らかにSPCの責めによらない原因によって減額の対象となる事態が生じた場合

3 サービス購入料に係る減額

(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、別紙2に示す「対象となる業務」とする。

(2) 減額ポイント

減額ポイントの値は次のとおりである。ただし、支払対象期間内に同じ原因で要求水準を満たしていない場合（同一支払時期内での再発の場合）、加算するポイントは、減額ポイントに再発回数を乗じた数値とする。

事象	減額ポイント
重大な事象	20ポイント
それ以外の事象	3ポイント

(3) 減額ポイントの支払額への反映

市は、モニタリングによりＳＰＣの業務が要求水準を満たしていないと判断した場合、減額ポイントを加算し、次のとおりサービス購入料Ｅの支払額へ反映するものとする。

ア モニタリングが終了し、減額ポイントがある場合には、市は毎月、減額ポイントを別紙２に示す「対象となる業務」ごとに加算し、ＳＰＣに通知する。

イ 支払対象期間内に加算された減額ポイントの累積数を計算し、下表に従い減額割合を算出する。

減額ポイントの累積は、別紙２に示す「対象となる業務」のすべてを計上する。

累積減額ポイント	減額率の方法	減額割合
20 ポイント未満	0%	0%
20ポイント以上 60ポイント未満	1 ポイントを超えるごとに0.5%減額 (20 ポイントで 0.5%)	0.5%～20%
60ポイント以上 99ポイント未満	1 ポイントを超えるごとに1.0%減額 (60 ポイントで 21%)	21%～60%
99 ポイント以上	—	60%

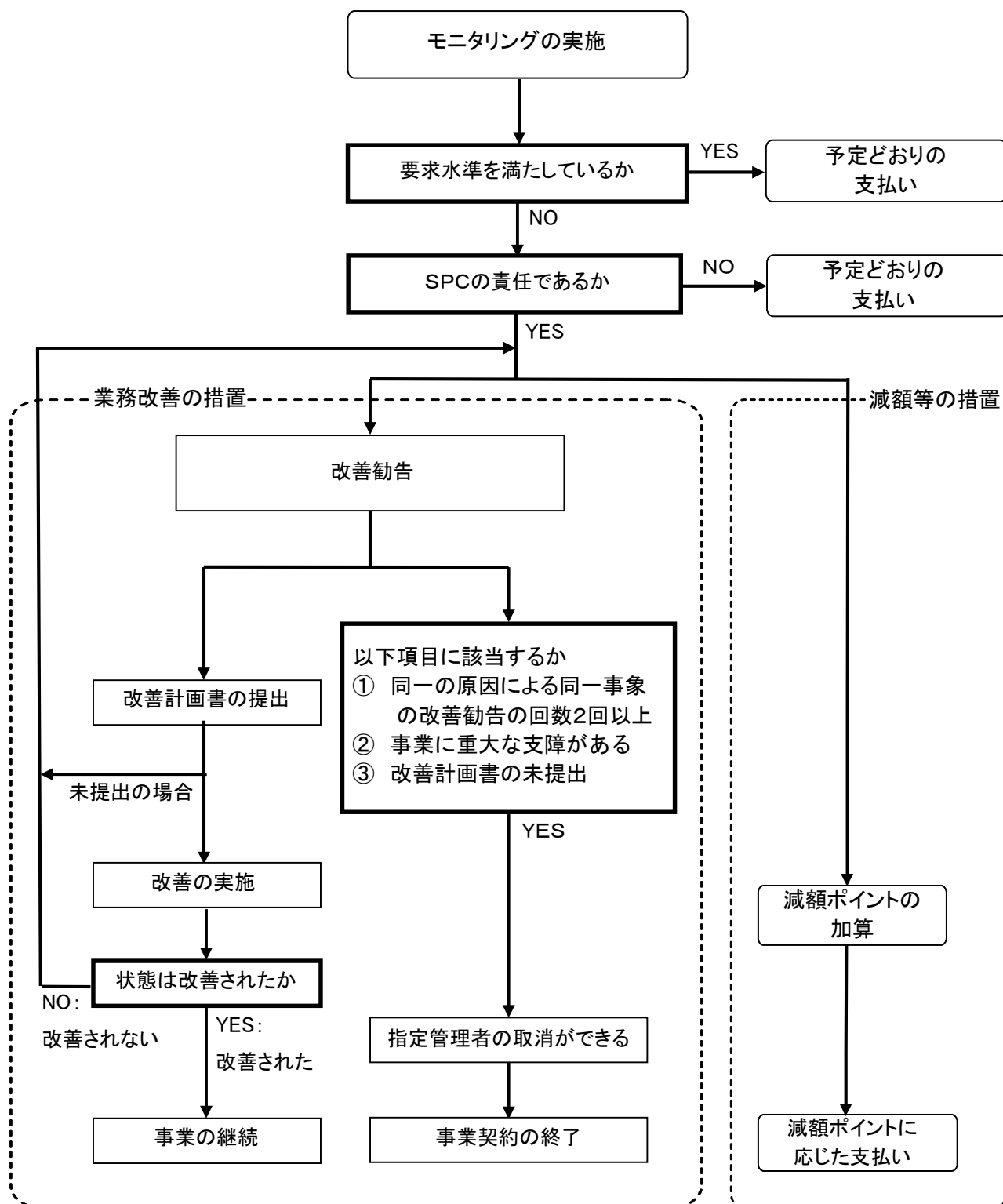
ウ 次式によりサービス購入料Ｅの減額金額を算定し、減額後の支払額をＳＰＣに通知する。

$$(\text{減額金額}) = (\text{減額対象となる業務の支払対象期間内のサービス購入料} E) \times (\text{減額割合})$$

エ 当該３ヶ月間に合計された減額ポイントは支払対象期間ごとに算定し、次の支払対象期間に持ち越さない。

オ ＳＰＣ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。

別紙 1 維持管理・運営期間中のモニタリングから改善勧告、減額等への流れ



※ 同一の原因に起因する同一事象で2回目以上の再発の場合には、市は業務担当者の変更、又は業務実施者の変更を求めることができるものとする。

別紙2 減額対象となる事象例

対象となる業務		重大な事象	それ以外の事象
維持管理業務	建築物保守管理業務	・業務の未実施 ・業務を適切に実施しなかったために、重大な事故や施設の損壊等が発生した場合 ・周辺環境に重大な影響を及ぼしている場合 ・不法行為 ・市への虚偽報告 など	・業務の不備 ・業務報告の不備 ・関係者への連絡の不備 など
	建築設備保守管理業務		
	清掃業務		
	植栽・外構・緩衝緑地維持管理業務		
	警備業務		
	環境衛生管理業務		
	火葬炉保守管理業務		
	備品等管理業務		
	残骨灰及び集じん灰の管理及び処理業務		
	その他維持管理上必要な業務		
運営業務	予約受付業務	・業務の未実施 ・故意による業務の放棄 ・業務を適切に実施しなかったために、重大な事故や施設の損壊等が発生した場合 ・周辺環境に重大な影響を及ぼしている場合 ・不法行為 ・市への虚偽報告 ・公金収納代行業務の虚偽報告 ・柩や焼骨の取り違い など	・業務の不備 ・業務報告の不備 ・関係者への連絡の不備 ・公金収納代行業務の不備（金額不一致等） など
	利用者受付業務		
	告別業務		
	炉前業務		
	収骨業務		
	火葬炉運転業務		
	動物・胞衣等の火葬業務		
	待合室関連業務費		
	物品販売業務		
	公金収納代行業務		
	その他運営上必要な業務		