

奈良市新斎苑等整備運営事業  
モニタリング及び対価の減額等

平成 29 年 10 月

奈 良 市

## 目 次

1. 基本的な考え方 .....	1
1.1. モニタリング .....	1
1.2. 対価の減額 .....	1
2. 維持管理・運營業務に対するモニタリング等 .....	3
2.1. モニタリングの時期 .....	3
2.2. モニタリングの方法 .....	3
2.3. 要求水準を満たしていない場合の措置 .....	4
2.4. 火葬炉運轉業務のモニタリング方法等 .....	6
3. 減額の方法 .....	8
3.1. 減額の対象となる事態 .....	8
3.2. 減額の対象となる具体的事象 .....	8
3.3. 減額ポイント .....	10
3.4. 減額ポイントの支払額への反映 .....	10
4. 火葬炉保守管理業務に対するモニタリング等 .....	11
4.1. 年度業務計画書の確認 .....	11
4.2. 対価の減額等 .....	11

## 1. 基本的な考え方

### 1.1. モニタリング

SPC又は管理運営企業グループは、自らセルフモニタリングを行い、各業務の水準の確保に努めなければならない。市は、各業務が要求水準に則して適正に行われていることを確認するため、合理的な範囲でモニタリングを行う。

モニタリングの項目は、原則として要求水準書に定める内容を網羅するものとし、要求水準に特に定めのない内容についても、各業務に支障を来すおそれがある場合は、市とSPC又は管理運営企業グループが協議し、モニタリング項目として定めるものとする。

市は、維持管理業務及び運営業務については、要求水準及び維持管理・運営業務委託契約に基づきモニタリングを行う。本書はその一部となるものである。

市は、設計業務、建設業務及び火葬炉整備業務については、要求水準及び設計・施工一括型工事請負契約に基づきモニタリング等を行う。

市は、工事監理業務については、要求水準及び工事監理業務委託契約に基づきモニタリング等を行う。

### 1.2. 対価の減額

#### 1.2.1 設計業務、建設業務、工事監理業務

市は、設計・施工一括型工事請負契約、工事監理業務委託契約及び要求水準に基づきモニタリングを行い、設計業務、建設業務、工事監理業務の対価を減額等することがある。なお、統括マネジメント業務、設計業務、建設業務、工事監理業務における要求水準の未達成により、維持管理・運営業務の要求水準が未達成となった場合は、維持管理・運営業務等の対価を減額することがある。

### 1.2.2. 維持管理・運營業務

対価の減額の対象とする業務は、次表のとおりとする。

統括管理業務	減額対象対価
<ul style="list-style-type: none"> <li>・統括マネジメント業務</li> <li>・総務業務</li> <li>・モニタリング業務</li> </ul>	
<p>維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建築物保守管理業務</li> <li>・建築設備保守管理業務</li> <li>・火葬炉保守管理業務</li> <li>・家具備品等管理業務</li> <li>・残骨灰及び集じん灰の管理及び処理業務</li> <li>・修繕業務</li> <li>・環境保全対策業務</li> <li>・各種申請等業務</li> <li>・開業準備業務</li> <li>・清掃業務</li> <li>・環境衛生管理業務</li> <li>・警備業務</li> <li>・植栽・外構・緑地維持管理業務</li> <li>・その他維持管理上必要な業務</li> </ul>	<p>対価 3 資料-5「対価の算定及び支払方法」2.3. 維持管理・運營業務委託契約に基づく対価</p>
<p>運營業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約受付業務</li> <li>・利用者受付業務</li> <li>・告別業務</li> <li>・炉前業務</li> <li>・収骨業務</li> <li>・火葬炉運転業務</li> <li>・動物の火葬等業務</li> <li>・待合室関連業務</li> <li>・物品販売業務</li> <li>・公金収納代行業務</li> <li>・安全管理、防災、緊急時対応業務</li> <li>・行政等への協力、調整業務</li> <li>・事業期間終了時の引継ぎ業務</li> <li>・その他運営上必要な業務</li> </ul>	

## 2. 維持管理・運營業務に対するモニタリング等

### 2.1. モニタリングの時期

市は、本施設の引渡前、維持管理・運營業務の毎事業年度の開始前及び毎事業年度の実施段階において、当該維持管理・運營業務の履行状況について、定期又は随時にモニタリングを行う。

### 2.2. モニタリングの方法

#### 2.2.1. 定期モニタリング

市は、月に1回、定期モニタリングを行う。定期モニタリングは、SPC又は管理運営企業グループが作成し、市に提出した業務報告書（月次業務報告書等）の内容を確認するほか、施設巡回、業務監視、SPC又は管理運営企業グループに対する説明要求及び立会い等によって行う。また、市は、必要があると認めたときは、SPC又は管理運営企業グループから本施設の維持管理・運營業務を受注している民間事業者（以下「受託事業者」という。）及び本施設内において維持管理・運營業務を実際に実施しているSPC又は管理運営企業グループの職員（以下「職員等」という。）に対して、個別にヒアリングを行うことができる。この場合において、SPC又は管理運営企業グループは、ヒアリング時間の調整、ヒアリング場所の確保等について、市に協力しなければならない。なお、火葬炉については、SPC又は管理運営企業グループが要求水準に定める排ガス等の検査及び集じん灰のダイオキシン類の検査を行い、これを市が確認するものとする。

#### 2.2.2. 随時モニタリング

市は、維持管理・運営期間（募集要項 2.6. に規定する維持管理・運営期間をいう。）中、定期モニタリングのほかに、必要に応じて随時モニタリングを実施する。

随時モニタリングは、施設巡回、業務監視、SPC又は管理運営企業グループに対する説明要求及び立会い等によって行う。また、市は必要があると認めたときは、受託事業者及び職員等に対して、個別にヒアリングを行うことができる。この場合において、SPC又は管理運営企業グループは、ヒアリング時間の調整、ヒアリング場所の確保等について、市に協力しなければならない。

#### 2.2.3. 利用者モニタリング

市は、必要に応じて利用者モニタリングを行う。利用者モニタリングは、本施設の施設利用者へのアンケート調査、ヒアリング等によって行う。なお、市は利用者モニタリングの実施に当たって、アンケート用紙の配布、回収等について、SPC又は管理運営企業グループに協力を求めることができる。この場合において、SPC又は管理運営企業グループは、市に協力しなければならない。

## 2.3. 要求水準を満たしていない場合の措置

市は、SPC又は管理運営企業グループが維持管理・運営業務の要求水準を満たしていないと認めるときは、次の措置を採ることができるものとする。

### 2.3.1. 業務改善勧告

市は、SPC又は管理運営企業グループが維持管理・運営業務の要求水準を満たすことを求める業務改善勧告を行うことができる。SPC又は管理運営企業グループは、市が行った業務改善勧告について、その内容が妥当でないと判断したときは、市に対して異議申立てを行うことができる。市は、SPC又は管理運営企業グループから異議申立てがあったときは、その業務改善勧告の内容についてSPC又は管理運営企業グループと協議するものとする。

### 2.3.2. 業務改善計画

SPC又は管理運営企業グループは、業務改善勧告に基づき業務改善計画を市に提出し、承認を得なければならない。業務改善計画の提出期限については、市が合理的な期間を考慮して定める。

### 2.3.3. 業務改善等

SPC又は管理運営企業グループは、市の承認を受けた業務改善計画に基づき業務の改善を行い、その結果を市に報告しなければならない。

### 2.3.4. 業務改善の再勧告

市は、SPC又は管理運営企業グループが業務改善計画を提出しない場合、業務改善計画において定められた期限までに改善が図られない場合等には、再度SPC又は管理運営企業グループに対して業務改善の再勧告を行うことができる。SPC又は管理運営企業グループは、市が行った業務改善再勧告について、その内容が妥当でないと判断したときは、市に対して異議申立てを行うことができる。市は、SPC又は管理運営企業グループから異議申立てがあったときは、その業務改善再勧告の内容についてSPC又は管理運営企業グループと協議するものとする。

### 2.3.5 減額ポイントの付与

市は業務改善勧告を行った場合には、SPC又は管理運営企業グループに対して減額ポイントを付与する。ただし、次の(ア)から(ウ)までのいずれかに該当する場合は、この限りでない。

- (ア) 事前にSPC又は管理運営企業グループから要求水準未達になることを市に連絡があり、市が認めた場合

- (イ) 不可抗力等やむを得ない事情があると市が判断した場合
- (ウ) SPC又は管理運営企業グループに落ち度がなく、SPC又は管理運営企業グループの責めに帰すべき事由によらないと市が判断した場合

#### 2.3.6. 対価の減額

市は、四半期の減額ポイントを合計し、3. 減額の方法により、対価3の減額を行うことができる。なお、減額ポイントは、当該四半期の次の四半期には繰り越さないものとする。

#### 2.3.7. 維持管理・運営業務を行う者の変更

市は、SPC又は管理運営企業グループの維持管理・運営業務の結果が次のいずれかに該当する場合は、当該維持管理・運営業務を行う受託事業者の変更をSPC又は管理運営企業グループに請求することができる。

- ・ 市が業務改善勧告を繰り返しても、現在の体制では要求水準の改善が困難であると認めた場合
- ・ 連続する3四半期において減額措置となった場合
- ・ 連続する8四半期のうち4四半期について減額措置となった場合
- ・ ある四半期の減額ポイントが50ポイント以上となった場合（施設利用者が施設を利用する上で重大な支障がある場合を1四半期に5回以上起こした場合等）

#### 2.3.8. 支払対象期間途中の減額措置

市は、対価3の支払対象期間の途中に、維持管理・運営業務を行う受託事業者を変更しても、当該支払対象期間中の減額ポイントが減額の行われる基準に達した場合は、減額措置を行うことができる。

#### 2.3.9. 契約解除

維持管理・運営業務を行う受託事業者の変更後も対象業務の改善が認められず、対価3の減額措置が行われる場合又はSPC又は管理運営企業グループが維持管理・運営業務を行う受託事業者の変更に応じない場合は、市は速やかに維持管理・運営業務委託契約を解除することができる。対価3の支払対象期間のうち、維持管理・運営業務を行う受託事業者を変更した後の期間のみで減額が行われる基準に達した場合も同様とする。

## 2.4. 火葬炉運転業務のモニタリング方法等

本事業の特に重要な機能を担う火葬炉運転業務に関するモニタリング方法については、以下のとおりである。要求水準書 7.2.3.火葬炉保守管理業務の管理記録の確認や要求水準書 7.2.7.環境保全対策業務に規定する性能確認と合わせてモニタリングを実施することとする。

### (1) 排出ガス等の検査による確認

- ・火葬炉等が排ガス等の検査において要求水準に抵触した場合は、市は再検査を行う。再検査の実施の詳細については、市とSPC又は管理運営企業グループで協議する。
- ・再検査において要求水準に抵触しなければ、対価の減額は行わない。
- ・再検査において要求水準に抵触した場合は、SPC又は管理運営企業グループに対して業務改善勧告を行う。
- ・SPC又は管理運営企業グループは、業務改善勧告を受けたときは、業務改善計画を作成し、速やかに市の承認を受けた上で業務改善を実施し再々検査を行う。業務改善計画の市への提出期限は、市が合理的な期間を考慮して定める。
- ・再検査において要求水準に抵触が判明した後の火葬炉等の運転については、市の判断に従うものとする。

### (2) 燃焼状況等による確認

- ・常時監視又は運転状況データ等の記録による火葬炉等の燃焼状況等が要求水準に抵触した場合は、SPC又は管理運営企業グループは、直ちに、その旨を市に報告しなければならない。
- ・火葬炉等の燃焼状況等が要求水準に抵触した場合は、SPC又は管理運営企業グループは業務改善計画を、要求水準に抵触した日の翌日から起算して5開場日以内に速やかに市へ提出しなければならない。ただし、市が業務改善計画の提出の延期を認めた場合は、この限りでない。

### (3) 設備作動についての確認

- ・市の事前承認なく、開場日の開場時間内に、原因の如何を問わず火葬炉等が通常どおりの作動をしなかった場合は、SPC又は管理運営企業グループは、直ちに、遺族に連絡して了承を得るとともに、その旨を市へ報告しなければならない。
- ・通常どおりの作動をしなかった場合は、SPC又は管理運営企業グループは、業務改善計画を通常どおりの作動をしなかった日の翌日から起算して5開場日以内に速やかに市へ提出しなければならない。ただし、市が業務改善計画の提出の延期を認めた場合は、この限りでない。



#### (4) その他

- ・市は、随時モニタリング等で火葬炉等の異常を発見した場合には、必要に応じてSPC又は管理運営企業グループに対して業務改善勧告を行う。
- ・SPC又は管理運営企業グループは、市が行った業務改善勧告について、その内容が妥当でないと判断したときは、市に対して異議申立てを行うことができる。市は、SPC又は管理運営企業グループから異議申立てがあったときは、その業務改善勧告の内容についてSPC又は管理運営企業グループと協議するものとする。
- ・SPC又は管理運営企業グループは、業務改善勧告の日の翌日から起算して5開場日以内に速やかに市に業務改善計画を提出しなければならない。ただし、市が業務改善計画の提出の延期を認めた場合は、この限りでない。

### 3. 減額の方法

対価の減額は、次に定めるところにより行うものとする。

#### 3.1. 減額の対象となる事態

減額の対象となる要求水準の未達成の場合とは、以下に示す状態又はこれらと同等以上と認められる事態をいう。

- ・ 施設利用者が施設を利用する上で、重大な支障がある場合
- ・ 施設利用者が施設を利用することはできるが、施設利用者の利便性を欠く場合で、具体的な事項については、市が要求水準に照らして判断するもの

#### 3.2. 減額の対象となる具体的事象

各業務について、減額となる状況と判断される例を示す。

業務	状況の例
全般 統括管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 故意による維持管理・運営業務の放棄</li> <li>・ 市の合理的な指導・指示への長期間にわたる不誠実な対応</li> <li>・ 安全対策の不備による人身事故等重大事故の発生</li> <li>・ 備品や重要な設備（かぎ等）、帳簿類等の紛失等</li> <li>・ 各種計画書、報告書などの提出の大幅な遅延（内容記載が極めて不十分で遅延と同等の場合を含む）</li> <li>・ 市が合理的な期間を定めてSPC又は管理運営企業グループに対して各種計画書、報告書等の修正依頼に対し、SPC又は管理運営企業グループが対応しない場合</li> <li>・ 各種計画書、業務報告書、財務関係報告書等における重大な内容の虚偽報告、故意又は重大な過失による虚偽報告</li> </ul>

維持管理業務	
建築物 保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法定点検や定期点検の未実施</li> <li>・ 保守管理業務の不備による施設使用不能 など</li> </ul>
建築設備 保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法定点検や定期点検の未実施</li> <li>・ 防災設備等の未稼働</li> <li>・ 断線等による設備等の機能不全状態の長期間の放置</li> <li>・ 昇降機機能使用不能状態の放置</li> <li>・ 設備使用不能状態の放置</li> <li>・ 出入口や開口部の使用不能状態の放置</li> <li>・ 保守管理業務の不備による施設使用不能 など</li> </ul>
家具備品等管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家具備品等管理業務の未実施</li> <li>・ 家具備品等管理業務の不備による重大な事故、紛失、情報漏洩 など</li> </ul>

残骨灰及び集じん灰の管理及び処理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・残骨灰及び集じん灰処理業務の未実施</li> <li>・残骨灰及び集じん灰処理業務の不備による重大な事故 など</li> </ul>
清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃・定期清掃の未実施</li> <li>・不衛生状態の放置（トイレ、ごみ入れなど）</li> <li>・清掃業務の不備による重大な事故 など</li> </ul>
環境衛生管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境衛生管理業務の未実施</li> <li>・環境衛生管理業務の不備による重大な事故 など</li> </ul>
警備業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・警備業務の未実施</li> <li>・警備業務の不備による重大な不法侵入、盗難、情報漏洩など</li> </ul>
植栽・外構・緑地維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緑地・外構等維持管理業務の不十分な実施や未実施による状況の長期間の放置</li> <li>・緑地・外構等維持管理業務の不備による重大な事故 など</li> </ul>

運營業務	
予約受付業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約における悪意又は重大な過失による不正等</li> <li>・重大な事故 など</li> </ul>
利用者受付業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひつぎの取り違え</li> <li>・重大な事故 など</li> </ul>
告別業務	
炉前業務	
収骨業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・焼骨の取り違え</li> <li>・重大な事故 など</li> </ul>
火葬炉運転業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・排ガス等の検査において要求水準に抵触し、再検査において改善がみられず、当該火葬炉等の運転を停止せざるを得なくなった場合</li> <li>・火葬炉等の燃焼状況が異常であり、要求水準に抵触したと判断された場合</li> <li>・火葬炉等が通常どおり作動せず、火葬が著しく中断した場合</li> <li>・火葬炉等が通常どおり作動せず、使用ができなかった場合</li> </ul>
待合室関連業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重大な事故 など</li> </ul>
物品販売業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重大な事故 など</li> </ul>
公金収納代行業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・横領</li> <li>・重大な事故 など</li> </ul>
安全管理、防災、緊急時対応業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員行動マニュアル等の未作成や内容の不備</li> <li>・AED等の機器類の未設置・メンテナンス等の不備</li> <li>・防災訓練の不履行 など</li> </ul>

具体例を示したが、これら以外の状況でも市が、施設利用者が施設を利用する上で重大な支障がある場合と判断した場合には、該当する場合がある。

### 3.3. 減額ポイント

市は、モニタリング結果を踏まえて、対象業務に対する減額ポイントを確定させるものとする。この場合において、減額ポイントは、次表のとおりとする。

事 態	減額ポイント
施設利用者が施設を利用する上で重大な支障がある場合	各項目につき 10 ポイント
施設利用者が施設を利用することはできるが、利便性を欠く場合	各項目につき 1 ポイント

### 3.4. 減額ポイントの支払額への反映

市は、減額ポイントがある場合には、SPC又は管理運営企業グループに減額ポイントを通知するものとする。市は、対価3の支払に際しては、四半期の減額ポイントの合計を計算し、次表に従って対価3の減額割合を定め、当該四半期の支払額をSPC又は管理運営企業グループに通知するものとする。減額ポイントは、対価3に減額ポイントを累計して算出する。

3箇月の減額ポイント合計	対価3の減額割合
100 以上	1 ポイントにつき 1 %減額 (100%の減額)
50～99	1 ポイントにつき 0.9%減額 (45%～90%の減額)
30～49	1 ポイントにつき 0.6%減額 (18%～30%の減額)
10～29	1 ポイントにつき 0.3%減額 (3%～9%の減額)
0～9	1 ポイントにつき 0%減額 (減額なし)

## 4. 火葬炉保守管理業務に対するモニタリング等

### 4.1. 年度業務計画書の確認

SPC又は管理運営企業グループは、各年度に実施する維持管理業務の年度業務計画書に火葬炉保守管理業務についても業務に支障がないよう計画を策定し記載する。維持管理業務の年度業務計画書は、毎年度業務開始の30日前までに作成して市に提出し、当該年度開始前までに、その承諾を得なければならない。

SPC又は管理運営企業グループが提出する当該年度の維持管理業務の年度業務計画書中の火葬炉保守管理業務年度業務計画と、SPC又は管理運営企業グループが過去に提出した火葬炉保守管理年度業務計画等との内容が異なる場合は、SPC又は管理運営企業グループは、当該年度の維持管理業務の火葬炉保守業務年度業務計画に異なる理由を記述し、市の求めがあれば説明しなければならない。また、当該年度途中において、SPC又は管理運営企業グループが前年度に市に提出した火葬炉保守業務年度業務計画を変更しようとする場合は、市に対して変更する理由を説明しなければならない。

### 4.2. 対価の減額等

#### (1) 協議による変更

市又はSPC又は管理運営企業グループは、両者が合意した場合には、当該年度における維持管理・運営業務の実施内容及び対価を変更することができる。具体的には、資料-5「対価の算定及び支払方法」2.3.3.提案金額の算定方法に定める火葬件数に連動した支払い方法を市が承認し、その提案金額による場合とする。

#### (2) 業務不履行による減額

SPC又は管理運営企業グループは、維持管理業務の年度業務計画書で示した火葬炉保守管理業務を履行しなかった場合（市から変更の承認を得た場合を除く。）は、市はSPC又は管理運営企業グループの説明を受けた後、当該年度の対価について減額措置を行うことができる。減額の対象とする対価は、SPC又は管理運営企業グループの未履行部分とし、減額金額については、市とSPC又は管理運営企業グループとの間で協議するものの、最終的には市が定める。