

モニタリングについて

第1 モニタリングの目的

本市は、受託者が実施する本業務が委託契約に基づくものであり、かつ、仕様書(案)及び要求水準書(総称して以下「要求水準」という。)に適合し、本業務が適切に実施されていることを確認するためのモニタリング(以下「モニタリング」という。)を行う。

このモニタリングは、本市と受託者との対話を通じて、受託者が提供する学校給食の水準を保つことを目的に実施するものである。

なお、本市と受託者は、上記目的を達成するために、相互に協力して学校給食を提供していることを意識し、意思疎通や認識の統一を図ることを常に念頭に置かなければならない。

第2 モニタリングの構成及び体制

本業務のモニタリングは、「受託者によるセルフモニタリング」「本市によるモニタリング」により構成される。

ただし、本市が受託者に対して行う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、委託契約の締結後に受託者が策定し、本市が承認するモニタリング計画書において定める。

1 受託者によるモニタリング

受託者は、受託者が作成するモニタリング計画等に基づき、本業務の各過程における要求水準の充足、業務の履行状況について、セルフモニタリングを実施する。

(1) 実施内容

受託者は、要求水準及び本市が実施するモニタリングとの連携に十分配慮して、セルフモニタリングの項目、方法等を本市に提案する。なお、セルフモニタリングの内容については、本市と協議の上、設定すること。

セルフモニタリングの主な実施内容(例)は、下記のとおりである。

種類	業務内容
①日常・定期モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、「横浜市立中学校給食衛生管理基準」に定める提出書類（以下「提出書類」という。）を作成する。 ・ 作成した提出書類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、本市に提出する。ただし、本市の求めがあった場合には、適宜、提出書類を提出する。 ・ 本業務の実施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、直ちに本市に報告し、本市の求めに応じて必要書類を提出する。
②随時モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学校、近隣住民、施設の利用者等からのクレームがあった時、本市による日常・定期モニタリングですぐに是正すべき不備があった場合の確認時及び災害後等緊急時には本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、委託契約に別段の定めがある場合を除き、本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、本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、本事業の協力企業等をして協力させる。

(2) モニタリング報告書の作成

受託者は、毎月、セルフモニタリングを行った結果をまとめたモニタリング報告書を作成し、本市に提出する。

原則として、本市は、定期モニタリングについてはモニタリング報告書を受領してから14日以内に行い、受託者へ結果を通知する。随時モニタリングについては、モニタリングの完了から14日以内に、本市は受託者へ結果を通知する。

モニタリング報告書に記載する事項（例）は、下記のとおりである。

<p>モニタリング報告書の記載内容（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本市と合意して実施したモニタリングの状況 ・ モニタリングを行った結果発見した事項 ・ 要求水準未達が発生した場合の当該事象の内容、発生期間、対応状況 ・ 要求水準未達により影響を受けた機能 ・ 要求水準未達が発生した場合の今後の業務プロセスの改善方策 ・ その他必要な事項

2 本市によるモニタリング

本市は、受託者に対して、調理・配送等の各過程における要求水準の充足、提出書類の確認、受託者のセルフモニタリングの実施状況等について、提出書類のモニタリングを実施するとともに、必要に応じて、本施設の巡回、業務監視等を行い、受託者の業務実施状況を確認する。

また、必要性が認められるとき（学校、近隣住民等からのクレームがあった時や日常・定期モニタリングで直ぐに是正すべき不備があった場合及び災害後等緊急時が想定される）には、随時モニタリングを実施する。

種類	業務内容
①日常・定期モニタリング	<ul style="list-style-type: none">・ 横浜市立中学校給食衛生管理基準に定める提出書類の確認を行う。・ 施設巡回・業務監視等を行い、業務実施状況を確認する。・ 提供給食の微生物検査、外部機関の立ち入り衛生検査、防鼠防虫検査の結果を確認する。
②随時モニタリング	<ul style="list-style-type: none">・ 必要性が認められるとき（学校、近隣住民等からのクレームがあった時や日常・定期モニタリングですぐに是正すべき不備があった場合の確認時及び災害後等緊急時）には、随時モニタリングを実施する。

第3 モニタリングの結果の分類

1 調理・配送等業務の不履行又は不完全履行

本市は、モニタリングの結果、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、改善指導を行う。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 要求水準未達の分類

基準1 業務不完全履行の場合

基準の分類	基準の内容	例示
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	<ul style="list-style-type: none"> 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 (例) <ul style="list-style-type: none"> * 異物自体は不快であり衛生的ではないが健康への影響が少ないと思われる異物（毛髪、ビニール片、プラスチック片、発泡スチロール、紙類、紐、繊維、ラップ、ゴム、虫（衛生害虫以外）、木片、小石（米粒程度）等）の給食への混入 * 配送校で汚れた食器等が発見 * 指定時刻までに給食が配送されず、生徒が所定の時刻から給食を喫食できなかった場合 * 配缶、配食間違い等により、一部の主食、副食または牛乳等を生徒が喫食できなかった場合
		<ul style="list-style-type: none"> 衛生管理が不十分である場合 (例) <ul style="list-style-type: none"> * 提供給食の微生物検査で基準値内であるが高値である * 外部機関の立ち入り衛生検査の判定が79点以下
		<ul style="list-style-type: none"> その他軽度の業務未実施がある場合 (例) <ul style="list-style-type: none"> * 業務報告の不備 * 関係者への連絡不備 等
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	<ul style="list-style-type: none"> 給食提供へ支障が生じる可能性がある場合 (例) <ul style="list-style-type: none"> * 喫食することにより生命・身体に深刻な影響を与え、健康への被害が大きいと思われる異物（金属片、ガラス片、ネジ・ボルト、鋭利なプラスチック片、針、針金、薬品、衛生害虫（ゴキブリ、ハエ等）、鼠の糞等）の給食への混入 * アレルギー対応食を誤配送により、生徒が喫食できなかった場合。
		<ul style="list-style-type: none"> 衛生管理が不十分である場合 (例) <ul style="list-style-type: none"> * 提供給食の微生物検査で基準値を超えている * 外部機関の立ち入り衛生検査の判定が69点以下 * 防鼠防虫検査の結果、鼠や虫の調理場内発生がみられる。
		<ul style="list-style-type: none"> その他業務未実施がある場合 (例) <ul style="list-style-type: none"> * 法定・定期点検の未実施、故障等の未措置 等 * 故意または長期にわたる関係者への連絡不備 等

基準 2 重大な事象の場合

基準の分類	基準の内容	例示
レベル 3	重大な問題が発生した場合	・受託者の責による食中毒、異物混入、アレルギー事故等で傷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や交通事故等が発生し、傷病者が発生した場合
レベル 4	非常に重大な問題が発生した場合	・受託者の責による食中毒、異物混入、アレルギー事故等で死者が発生した場合
		・業務遂行中の安全不備等により人身事故や交通事故等が発生し、死者が発生した場合

2 是正勧告に対する本市の対応

本市は、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、受託者に対し改善指導を行う。

本市は、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改善指導を行う。

本市は、受託者が改善を実行する期日を経過したにもかかわらず改善されず、再度の改善指導においても改善が判断されないことが続く場合、調理責任者等の交替など、業務改善を要請することができる。受託者は本市の要請に従い、業務改善等を行う。

なお、以下の契約解除事由に該当するとき、本市は、委託契約を解除することができる。

【契約解除事由】

- ① 受託者が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。）の提出を拒絶する場合、又は、受託者が業務の改善を行う意思がないことが明らかである場合
- ② 同一の原因に起因する同一事象で、3 回以上の業務改善が要請されたにもかかわらず、改善期限内に業務の改善・復旧を実現することができなかった場合で、本市が、改善が不可能であると判断する場合
- ③ レベル 4 の事象が発生した場合

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 7 日以内に、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計画書を本市に提出し、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本市に報告する。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 開庁日以内とする。

ただし、本市は、改善計画書の提出及び改善を実行する期日を、改善指導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。

第4 調理・配送等業務の対価の減額

本市は、調理・配送等業務期間において、受託者が実施する業務に支障があると判断した場合には、一定の経過処置を経たのち、改善が判断されない場合、受託者へ支払う対価の減額を行う。

1 減額ポイント

「第3 モニタリングの結果の分類」に示すレベルに基づき、以下の基準1、基準2のレベルに記載のポイントが減額ポイントとして適用する。

基準1：業務不完全履行の場合

レベル	減額ポイント
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	0
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	1

同じ事象における2回目の是正勧告の場合は上記の減額ポイントの2倍、3回目の是正勧告の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回数で乗じた減額ポイントを加算する。

基準2：重大な事象が発生した場合

レベル	減額ポイント
レベル3以上：重大な問題が発生した場合	30

レベル3以上の事象が発生した場合の減額ポイントは30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30ポイントを計上し、この減額ポイントは翌四半期には繰り越されないものとする。

2 減額ポイントに応じた減額

調理委託費の支払に際しては、当該四半期の加算減額ポイントの合計を計算し、下記の計算式及び下表に従って、調理委託費の減額の有無及び金額を決定し、減額がある場合には次四半期の最初の支払期日の支払額を受託者に通知する。

当該四半期に加算された減額ポイントは、当該期間における調理委託費の支払いについてのみ適用され、次の期間に持ち越されない。受託者は、減額について異議がある場合には、本市に対し書面にて申し立てることができる。減額措置が決定した際に、すでに対象となる期間の調理委託費の支払いが行われている場合には、算定された減額分を次期の調理委託費より差し引く。

支払いの減額方法（例）

期間	1/4 四半期			2/4 四半期			3/4 四半期
	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月
加算減額ポイント	6	5	2	2	1	1	
四半期の加算減額ポイント	13			4			
支払額		4 月分	5 月分	6 月分- 1/4 四半期 減額分 (0.5%)	7 月分	8 月分	9 月分- 2/4 四半期 減額無し

※減額対象とする費用

減額金額＝（当該四半期の調理委託費）×減額率

減額ポイント合計	減額率の計算方法	減額率の範囲
10 ポイント未満	0%	0%
10 ポイント以上 20 ポイント未満	10 ポイントで減額率 0.5%。さらに 10 ポイントを越えて 5 ポイント増えるごとに減額率 0.5%増加	0.5%～1.5%
20 ポイント以上 30 ポイント未満	20 ポイントで減額率 2.0%。さらに 20 ポイントを越えて、5 ポイント増えるごとに減額率 1%増加	2.0%～4.0%
30 ポイント以上	30 ポイントで減額率 4.5%。さらに 30 ポイントを越えて、5 ポイント増えるごとに減額率 1.5%増加	4.5%～

3 合計減額ポイントの連続発生に伴う支払い停止

2 四半期連続して合計減額ポイントが 21 以上となった場合の措置

- ① 本市は、上記 2 に掲げる調理委託費の減額の措置に加え、当該連続する 2 期目の四半期の調理委託費の受託者に対する支払いを停止する。
- ② ①で支払いが停止された後、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期に、当該四半期分の調理委託費を支払う。更に、支払停止措置により支払いが停止された減額の措置後の調理委託費を加算して支払う。