

## 1 基本的な考え方

### (1) モニタリングの基本的な考え方

本市は、事業期間を通じて事業が適正かつ確実に遂行されるよう、事業者が実施する業務内容が本事業契約、要求水準書および提案内容（以下、「要求水準等」という。）に対する達成状況、SPCの経営状況を確認するため、モニタリングを実施する。

また、事業者は、事業期間を通じて、自らの責任においてセルフモニタリングを実施し、自らの業務の要求水準等達成状況を確認するとともに、結果に基づき、継続的に業務改善・サービスの向上を図ることとする。

### (2) 要求水準等未達成の場合の基本的な考え方

本市は、モニタリングの結果、事業者の業務実施内容が、要求水準等の未達成、または、明らかに未達成のおそれがあると判断した場合、事業者に対して是正を勧告するとともに、減額ポイントの付与、サービス購入料の減額、契約解除などの措置を講じる。

### (3) モニタリング対象

本市は、事業者の本施設の改修等業務、維持管理業務、運営業務の業務実施内容および事業期間終了時の状態について、要求水準等が満たされているかをモニタリングする。

### (4) モニタリングの費用負担

モニタリングの実施に係る本市の職員人件費などは、本市の負担とする。なお、モニタリングにおいて、本市が状況の確認をする場合などに、事業者に発生する費用は、事業者の負担とする。

事業者が自ら実施するセルフモニタリング、提出書類の作成などに係る費用は、事業者の負担とする。

### (5) モニタリング結果の公表

本市は、必要と判断した場合は、モニタリングの過程および結果を公表できる。

## 2 維持管理業務および運営業務に係るモニタリング

### (1) モニタリングの方法

#### ア モニタリング実施計画書の作成

事業者は、維持管理業務および運営業務の開始の3か月前までに、本市と協議し、モニタリングに関する内容（時期、内容、組織、手続きおよび様式等）を記載したモニタリング実施計画書を作成し、本市の承諾を得ること。

#### イ 日常モニタリング

事業者は、自らの責任により業務実施内容および要求水準等の達成状況について日常的に確認し、要求水準等に示す各種計画書・報告書・台帳等を提出時期までに本市に提出すること。

法定の点検記録・測定記録を行い、日報、月報、四半期報および年度総括報を作成し、定期的

に本市に提出すること。報告書および台帳等の提出の時期は、「カ 提出書類および提出の時期」による。ただし、本市の求めがあったときは速やかに提出すること。

業務不履行があった場合、「重大な事象」が発生した場合または従業者もしくは利用者などから苦情があった場合には、本市に直ちに報告すること。

#### ウ 定期モニタリング

事業者は、自らの責任により業務実施内容および要求水準等の達成状況について確認し、要求水準等に示す各種計画書・報告書・台帳等を提出時期までに本市に提出すること。

本市は、基本的に四半期に一度、事業者が提出した各種計画書・台帳・報告書等を確認する。

#### エ 随時モニタリング

本市は、事業者の業務実施内容について、随時必要な報告を求めることができる。事業者は、必要な協力を行うこと。

#### オ 実地におけるモニタリング

本市は、事業者の業務実施内容について、定期的に、あるいは随時、実地にて確認することができる。

事業者は、確認に必要な協力を行うこと。

#### カ 提出書類および提出時期

要求水準等に示す、各種計画書、報告書、台帳、株主総会の資料（財務諸表、監査報告書等）等の提出時期に応じて提出すること。なお、要求水準等における提出時期の詳細については、次に示すとおりである。

提出書類	提出時期	
	要求水準等	詳細
a 各種計画書	事業当初	初年度中（維持管理運営業務を開始する前） <ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理業務計画書</li> <li>・運営業務計画書</li> <li>・業務の実施体制及び各業務担当者の届出</li> <li>・モニタリング実施計画書</li> <li>・長期修繕計画</li> <li>・火葬炉保守管理業務年間計画書</li> </ul>
	随時	建物・設備等の改修業務及び火葬炉改修業務の着工前 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施工計画書</li> </ul> 長期修繕計画に基づく計画修繕工事の着手前 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施工計画書</li> </ul>
	毎年	毎年度業務開始時 <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物保守管理業務年間計画書</li> <li>・設備保守管理業務年間計画書</li> <li>・火葬炉保守管理業務年間計画書</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業務年間計画書</li> <li>・植栽・外構維持管理業務年間計画書</li> <li>・警備業務年間計画書</li> </ul>
b 各種台帳等	毎年	年間業務終了の翌々月末日（休日等に当たる場合は、翌開庁日）まで <ul style="list-style-type: none"> <li>・機器台帳</li> <li>・備品台帳</li> <li>・無縁台帳</li> <li>・火葬台帳</li> </ul>
c 各種報告書	毎月	翌月の 5 日（休日等に当たる場合は、翌開庁日）まで <ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理業務報告書（日報・月報）</li> <li>・運營業務報告書</li> </ul>
	随時	建物・設備等の改修業務及び火葬炉改修業務の完工後 <ul style="list-style-type: none"> <li>・工事記録写真、完成写真、完成図等</li> </ul> 長期修繕計画に基づく計画修繕工事の完了後 <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画修繕の記録</li> <li>・各種図面、機器台帳、備品台帳</li> </ul>
	四半期ごと	当該四半期の翌月の 10 日（休日等に当たる場合は、翌開庁日）まで <ul style="list-style-type: none"> <li>・四半期報</li> </ul>
	毎年	年間業務終了の翌月 10 日（休日等に当たる場合は、翌開庁日）まで <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度総括報</li> </ul> SPC 会計年度終了後 3 ヶ月以内 <ul style="list-style-type: none"> <li>・SPC の公認会計士監査済決算報告書</li> </ul> 火葬炉の性能試験実施後 <ul style="list-style-type: none"> <li>・火葬炉の性能試験に関する報告書</li> </ul>

## (2) 要求水準等未達成の場合の措置

### ア 基本的な考え方

本市は、モニタリングの結果、事業者の業務実施内容が、事業者の責めに帰すべき事由により、要求水準等の未達成、または未達成のおそれがあると判断した場合、事業者に対して、是正勧告、減額ポイントの付与、サービス購入料の減額、各業務を実施する企業の変更、契約解除などの措置を講じる。

### イ 要求水準等未達成の場合の措置

具体的な手順は、「4 減額ポイントの付与およびサービス購入料の減額方法」による。

サービス購入料の減額は、「別紙 1 サービス購入料の構成等について」に基づき提出される当該時点のサービス購入料の内訳表に基づき、サービス購入料 A、サービス購入料 C およびサービス購入料 D を減額する。

なお、本市は、上記の減額とは別に、業務不履行に伴う損害賠償を事業者に請求することができる。

本市による複数回の是正勧告を経た後、事業者による是正措置が適正に実施されないと本市が認めた場合には、本市は契約を解除することができる。

### 3 事業期間終了時に係るモニタリング

#### (1) モニタリングの方法

##### ア 書類によるモニタリング

事業者は、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに本市に提出して確認を受けること。

事業者は、要求水準等を満たすよう、事業終了時までに必要な修繕を行うこと。

提出書類	提出時期
本施設の事業期間終了後の長期修繕計画（25年間） （施設の劣化調査を含む）	事業期間終了の1年前まで
火葬炉設備の事業期間終了後の長期修繕計画（25年間）	事業期間終了の1年前まで

##### イ 実地におけるモニタリング

本市は、事業者の業務実施内容について、実地にて確認することができる。事業者は、確認に必要な協力を行うこと。

#### (2) 要求水準等未達成の場合の措置

本市は、モニタリングの結果、事業者の業務実施内容が、事業者の責めに帰すべき事由により、要求水準等を満たしていないと判断し、事業期間終了時までの間に是正が確認されない場合、事業者の債務不履行と判断して契約を解除することができる。

### 4 減額ポイントの付与およびサービス購入料の減額方法

#### (1) 基本的な考え方

本市は、モニタリングの結果、事業者の維持管理業務および運營業務の実施内容が、事業者の責めに帰すべき事由により、要求水準等の未達成、または未達成のおそれがあると判断した場合、次のフローに示す手続きにより、事業者に対して、是正勧告、減額ポイントの付与、サービス購入料の減額、各業務を実施する企業の変更、契約解除などの措置を講じる。

#### (2) 業務の是正についての措置

##### ア 是正レベルの認定

本市は、事業者の維持管理業務および運營業務の実施内容が要求水準等の未達成、または未達成のおそれがあると判断される事象が発生した場合、是正レベルの認定を行い、事業者に通知する。是正レベルの基準は次のとおりである。

レベル1	施設を利用する上で支障となる事象
レベル2（重大な事象）	施設を利用する上で重大な支障となる事象

レベル	対象業務	対象となる事象（例）
レベル 1	共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の不備、未実施</li> <li>・業務報告の不備</li> <li>・関係者への連絡の不備</li> <li>・電気、燃料等使用量の不当な増加</li> </ul>
	維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・排ガス等の公害防止基準の未達成（性能試験）</li> </ul>
	運營業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公平性を欠いた予約の受付</li> <li>・火葬許可証等の必要書類が不足する火葬の受理</li> <li>・特定の宗教・宗派に著しく偏った様式での告別</li> <li>・会葬者代表の確認を得ない火葬工程への移行</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その他「重大な事象」の対象とならないもの</li> </ul>	
レベル 2 (重大な事象)	共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の故意による放棄</li> <li>・長期にわたる連絡不通</li> <li>・施設が利用できない事態が生じた場合の収束のめどが立たない（事業者の責によらないものを除く）</li> <li>・人身事故の発生</li> <li>・異常発生についての報告漏れ</li> <li>・金品の受領</li> <li>・施設利用者に著しく不快な印象を与える言動</li> <li>・各種記録の未作成あるいは紛失または情報の漏洩</li> <li>・法令等の違反</li> <li>・開場しない（休業日を除く）</li> <li>・開場予定時間中に開場していない（本市の指示、本市との合意による場合を除く）</li> </ul>
	維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不衛生状態の放置</li> </ul>
	運營業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・棺の取り違い</li> <li>・適切な焼骨でない状態の発生</li> <li>・焼骨の取り違い</li> <li>・遺体の尊厳への配慮不足</li> <li>・残骨灰と集じん灰および飛灰の区分集積の未実施</li> </ul>

#### イ 是正指導

事象がレベル 1 に該当する場合、本市は、事業者に対して、係る業務の是正を行うよう是正指導を行う。事業者は、本市から是正指導を受けた場合、速やかに是正対策と是正期限について本市と協議を行い、是正対策と是正期限などを本市に提示し、本市の承諾を得ること。

事象がレベル 2 に該当する場合、本市は、事業者に対して是正勧告の措置を講じる。

#### ウ 是正の確認

本市は、事業者からの是正完了の通知または是正期限の到来を受け、随時のモニタリングを行い、是正が行われたかどうかを確認する。

レベル1の事象において是正が認められない場合、レベル2として認定し、是正勧告（1回目）の措置を行う。

#### エ 是正勧告（1回目）

事象がレベル2に該当する場合、またはレベル1に該当する場合で是正指導の手続きを経てもなお是正が認められないと本市が判断した場合、本市は、速やかに係る業務の是正を行うよう1回目の是正勧告を事業者に対して書面により行う。

事業者は、本市からは是正勧告を受けた場合、速やかに是正対策と是正期限について本市と協議を行うとともに、是正対策と是正期限などを記載した「是正計画書」を本市に提出し、本市の承諾を得るものとする。

#### オ 是正の確認

本市は、事業者からの是正完了の通知または是正期限の到来を受け、随時のモニタリングを行い、是正計画書に沿った是正が行われたかどうかを確認する。

#### カ 是正勧告（2回目）

上記オにおけるモニタリングの結果、是正計画書に沿った期間・内容による是正が認められないと本市が判断した場合、本市は、2回目の是正勧告を事業者に対して書面により行うとともに、再度、是正計画書の提出を請求し、協議、承諾および随時のモニタリングによる是正確認の措置を講じる。

なお、2回目の是正勧告について、本市が必要と判断した場合は、その内容を公表することができる。

#### キ サービス購入料の支払停止措置

本市は、上記是正勧告（2回目）の手続きを経ても、是正計画書に沿った期間・内容による是正が認められないと判断した場合、サービス購入料A、サービス購入料Cおよびサービス購入料Dの支払いを、是正が確認されるまで停止することができる。

#### ク 維持管理業務に当たる者または運營業務に当たる者の変更

本市は、是正勧告（2回目）の手続きを経ても、是正計画書に沿った期間・内容による是正が認められないと判断した場合、維持管理業務に当たる者または運營業務に当たる者の変更を事業者に要求することができる。

市の要求による当該変更について、変更を求められたものが構成員（SPCの出資者）である場合は、その保有するSPCの株式を新しい構成員、もしくは、既存の構成員及び協力企業に譲渡することとする。また、変更を求められたものがSPCの代表企業である場合は、本市の承諾を得た後、事業者は新しい代表企業を定めることとする。

#### ケ 事業の中断（契約解除）

本市は、維持管理業務および運營業務の結果が次のいずれかに該当する場合、事業全体の中断を決定し、事業契約を解除することができる。

- a 上記クの措置を講じた後、なお是正効果が認められないと本市が判断した場合
- b 事業者が、新たに維持管理業務に当たる者または運營業務に当たる者の選定を求められているにもかかわらず、30日以内に維持管理業務に当たる者または運營業務に当たる者を選定し、その詳細を本市に提出しない場合

### (3) サービス購入料の減額措置

#### ア 減額ポイントの付与

本市は、モニタリングの結果、事業者の維持管理業務および運營業務の内容が要求水準等を満たしていないと判断される事象が発生した場合、認定レベルに応じて、次の基準に従い減額ポイントを付与する。

段階	内容	レベル 1	レベル 2 (重大な事象)
レベル認定	各レベルの事象の発生を本市が確認し、レベルを認定した時点	減額ポイントなし	10ポイント (各事象につき)
是正指導	是正指導に基づく是正が認められないと本市が判断した時点	1ポイント (各事象につき)	
是正勧告 (1回目)	是正勧告(1回目)に基づく是正計画書に沿った期間・内容による是正が認められないと本市が判断した時点		10ポイント (各事象につき)
是正勧告 (2回目)	是正勧告(2回目)に基づく是正計画書に沿った期間・内容による是正が認められないと本市が判断した時点		10ポイント (各事象につき)
是正指導 (反復)	前回の事象の発生を本市が確認した時点の属する四半期の末日から1か年を経過しない間に同一の事象の発生を確認した時点	1ポイント (各事象につき)	

#### イ 減額ポイントが発生しない場合

次に該当する場合には、減額ポイントは発生しない。

- a やむを得ない事由により当該状況が発生した場合で、事前に事業者から本市に連絡があり、本市がこれを認めた場合
- b 明らかに事業者の責めに帰さない事由によって発生した場合で、本市が事業者の責めに帰さない事由と認めた場合

#### ウ サービス購入料の減額措置

##### (7) 減額の額の算出

四半期末の累積減額ポイントに従い、次の算式に基づいて当該四半期のサービス購入料

A、サービス購入料 C およびサービス購入料 D を減額する。

減額ポイントの四半期合計	サービス購入料の減額の額
100 以上	100%減額
11～99	対象四半期支払い額 = (減額前四半期支払額) - (減額の額) ※  ※減額の額 = 四半期減額ポイント合計 × 0.01 × 減額前四半期支払額
10 以下	減額なし

(イ) 減額ポイントの繰り越し

四半期末の累積減額ポイント数が 10 以下で減額が行われなかった場合、当該減額ポイント数は翌四半期以降に繰り越す。ただし、減額ポイントが計上されなかった四半期が翌四半期から 2 期連続した場合は、繰越減額ポイントは 0 となる。なお、減額を行った累積減額ポイントは消滅する。