

## 別紙2 モニタリングおよびサービス購入料の減額等の基準と方法

### 1 基本的な考え方

#### (1) モニタリングの基本的な考え方

組合は、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

組合は、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

組合は、事業者の本施設の施設整備業務、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組合の職員人件費などは、組合の負担とする。なお、モニタリングにおいて、組合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

組合は、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 施設整備業務に係るモニタリング

#### (1) モニタリングの方法

##### ア 提出資料の確認

事業者は、次の提出書類を提出時期までに組合に提出し、要求水準等を満たしていることについて組合に報告し、組合の確認および承諾を受けること

##### (ア) 要求水準確認計画書・要求水準確認報告書

提出書類	提出時期
要求水準確認計画書	設計業務着手時
要求水準確認報告書	基本設計完了時 実施設計完了時 施工段階の主要な部位の施工後 竣工時

##### (イ) 各提出書類

要求水準等に示す書類を定められた時期までに組合に提出すること。

## イ 随時モニタリング

組合は、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。

## ウ 実地におけるモニタリング

組合は、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

### ア 基本的な考え方

組合は、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、是正勧告の措置を講じる。

### イ 要求水準等未達成の場合の措置

組合は、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、書面での指摘（是正指示）を行い、是正措置を記載した改善計画書の提出を求める。

事業者は、組合による提出の要求を受けた場合、速やかに是正措置と是正期限について組合と協議を行い、対象となる業務の是正措置を記載した改善計画書を組合に提出すること。

当該是正措置が適正であると組合が認めた場合、事業者は、提出した是正措置を実施し、その後速やかに実施状況を改善報告書として組合に提出すること。当該是正措置が適正ではないと組合が認めた場合、組合は事業者に改善計画書の再提出を求める。事業者は、是正措置を再度検討し、組合に改善計画書を再提出すること。

## 3 維持管理業務および運營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營業務の開始の3か月前までに、組合と協議し、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、組合の承諾を得ること。

#### イ 日常モニタリング

##### (ア) 事業者によるセルフモニタリング

- a 毎日自らの責任により業務実施内容および要求水準書等の達成状況について確認すること。
- b 確認結果に基づき、日報、月報、四半期報および年度総括報を作成し、定期的に組合に提出すること。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、組合の求めがあったときは速やかに提出すること。
- c 法定の点検記録・測定記録を行い、組合に提出すること。
- d 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員もしくは利用者などから苦情があった場合には、組合に直ちに報告すること。

##### (イ) 組合による日常モニタリング

- a 業務実施内容について、事業者の提出した月報、四半期報、年度総括報その他事業者か

らの報告および従業者もしくは利用者などからの直接の苦情に基づき確認する。

b 利用者などから組合へ苦情があった場合には、組合は、その内容を事業者へ通知する。

#### 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組合に提出すること。

組合は、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

組合は、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

組合は、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の時期

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	供用開始前	供用開始の3か月前
	毎年	各年度当初の1か月前
	事業期間終了時	事業期間終了の1年前まで
b 各種台帳	毎年	供用開始の1か月前および年間業務終了の翌々月末日（休日等に当たる場合は、翌営業日）まで
c 各種報告書	毎月	翌月の10日（休日等に当たる場合は、翌営業日）まで
	毎年	年間業務終了の翌々月末日（休日等に当たる場合は、翌営業日）まで
	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、翌営業日）まで

### (2) 要求水準等未達成の場合の措置

#### ア 基本的な考え方

組合は、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、「5 維持管理業務および運營業務に係る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Cを減額する。

なお、組合は、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。

#### 4 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組合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
長期修繕計画（50年間） （施設の劣化調査を含む）	事業期間終了の1年前まで
事業期間終了後の長期維持管理計画書（15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

組合は、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。

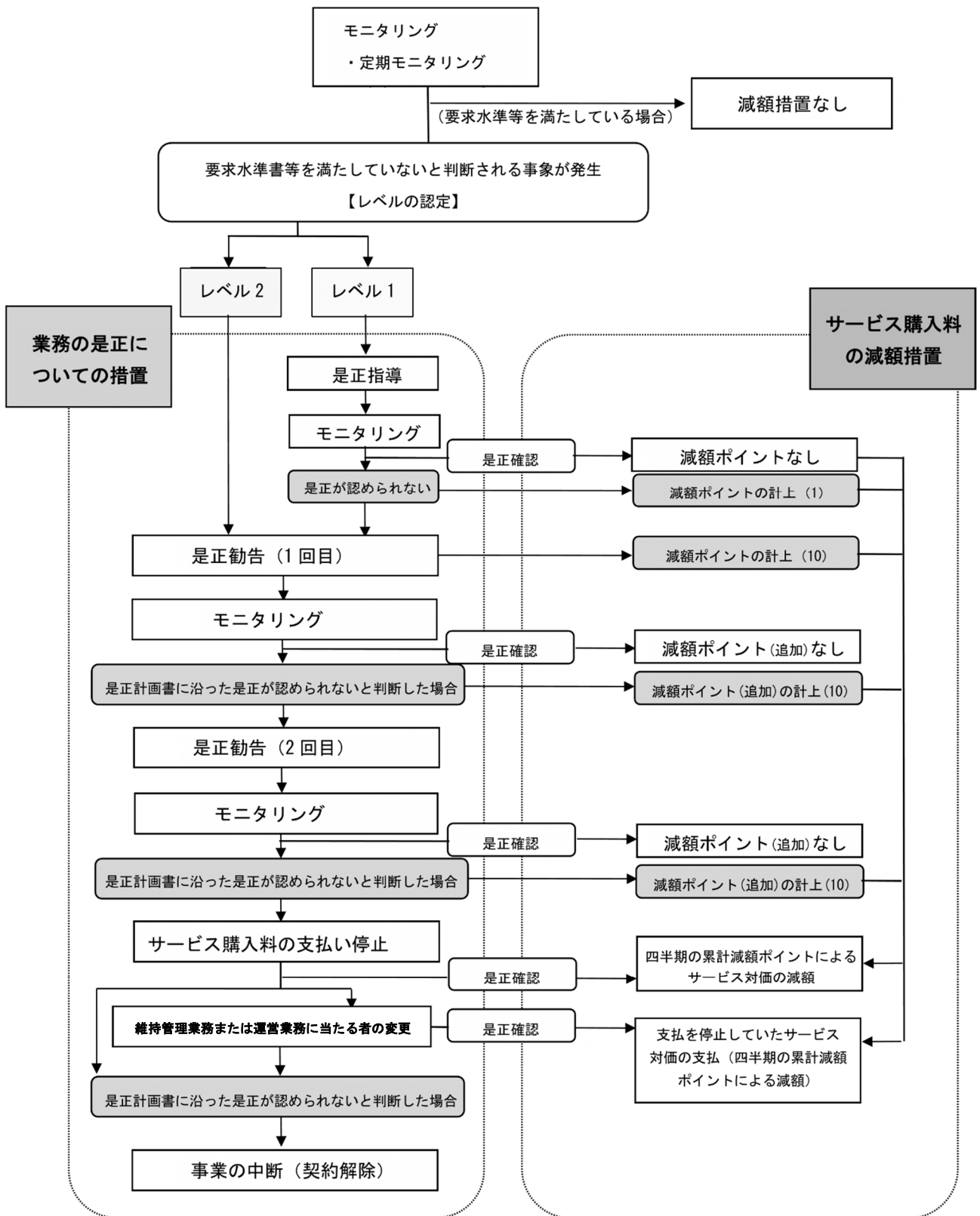
##### (2) 要求水準等未達成の場合の措置

組合は、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。

#### 5 維持管理業務および運営業務に係る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

組合は、モニタリングの結果、事業者の維持管理業務および運営業務の実施内容が、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

組合は、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</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> <li>・ 公金収納代行業務の不備 (一定金額未満の不一致等)</li> <li>・ その他「重大な支障」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>・ 業務の未実施</li> <li>・ 長期にわたる連絡不通</li> <li>・ 組合からの指導・指示に従わない</li> <li>・ 施設が利用できない事態の発生</li> <li>・ 人身事故の発生</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>・ 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>・ 異常発生についての報告漏れ</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 (組合の指示、組合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>・ 漏水事故の発生</li> <li>・ 公害防止基準の未達成</li> <li>・ 不衛生状態の放置</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>・ 公金収納代行業務の不備 (一定金額以上の不一致等)</li> <li>・ 特定の宗教・宗派に著しく偏った様式での告別</li> <li>・ 動物火葬の受付の混同 (通常火葬受付と分けていない)</li> <li>・ 会葬者代表の確認を得ない火葬工程への移行</li> <li>・ 棺の取り違え</li> <li>・ 会葬者の安全配慮に欠ける</li> <li>・ 適切な焼骨でない状態の発生</li> <li>・ 焼骨の取り違え</li> <li>・ 環境保全への配慮欠如</li> <li>・ 遺体の尊厳への配慮不足</li> <li>・ 収骨方法の説明の未実施</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> <li>・ 大規模災害時の体制不備</li> </ul>

## イ 是正指導

事象がレベル1に該当する場合、組合は、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、組合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組合と協議を行い、是正対策と是正期限などを組合に提示し、組合の承諾を得ること。

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

## ウ 是正の確認

組合は、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組合が判断した場合、組合は、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、組合から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組合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」を組合に提出し、組合の承諾を得るものとする。

## オ 是正の確認

組合は、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組合が判断した場合、組合は、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、組合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

組合は、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C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

組合は、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。

## ケ 事業の中断（契約解除）

組合は、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組合が判断した場合
- 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、その詳細を組合に提出しない場合

## (3) サービス購入料の減額措置

### ア 減額ポイントの付与

組合は、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組合が確認し、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組合が判断した時点	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組合が判断した時点		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組合が判断した時点		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組合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、事前に事業者から組合に連絡があり、組合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、組合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

### (ア) 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C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
5~99	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
4 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 4 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。