

府中市道路等包括管理事業
(全域2期)

モニタリング手順書

令和5年9月

府 中 市

目 次

第 1 章 業績監視と改善要求措置の基本的な考え方

- 1 モニタリングについて 1
- 2 改善要求措置について 1

第 2 章 業績監視及び改善要求措置の手順

- 1 業績監視の手順 2
- 2 改善勧告及び減額措置等 4
- 3 債務不履行発生後の対処方法 6

第 3 章 指標連動方式に基づくモニタリングの手順

- 1 業績監視の手順 7

第 4 章 契約の終了

- 1 債務不履行による契約の終了 9
- 2 債務不履行による契約の終了の公表 9

【参考資料】

- ① モニタリング評価の流れ 10
- ② 評価指標に対するインセンティブの付与（検討中） 11

第1章 業績監視と改善要求措置の基本的な考え方

1 モニタリングについて

(1) 基本的な考え方

本事業の受注者は、市からインフラの管理を包括的に委ねられた事業主体となるため、インフラが機能不全や市民等に支障をきたすような状態が生じないように、適切に業務を行わなければならない。そのためには、安定的かつ効果的に委託業務を遂行することが可能な状態を維持し、適切なリスク対策を講じることが求められる。

市は、受注者の適切かつ確実な実施を確保するための措置として、モニタリング手順書に基づき各業務の業績の監視を行い、要求水準が達成されているかどうかを確認する。その結果、「要求水準を達成しない恐れがある」又は「達成しない」と判断した場合は、モニタリング手順書に従い受注者に対する改善勧告を行い、改善されない場合は、委託料の支払いの減額、契約解除を行うことができる。

また、性能発注を採用する一部の業務については、市民サービスの適正かつ確実な実施を確保するための手法の一つとして、インフラの機能や持続性に対応した指標を設定し、当該指標の達成状況に応じてインセンティブを付与する仕組み等を導入する予定である。詳細は第3章を参照すること。

(2) モニタリングの内容

モニタリングは、「受注者自らが実施する業績監視」と「市が実施する業績監視」で構成する。

受注者は、受注者自らが実施する業績監視として、モニタリング実施計画書を作成し、各業務において要求水準が達成できていることを確認する。また、モニタリング実施計画書には、要求水準確認表を含めるものとし、それらを用いて受注者自らモニタリングを実施する。

市は、市が実施する業績監視として、受注者から提出された業務計画書や定期報告書等により定期モニタリングを行うほか、適宜、不定期のモニタリングを実施する。

※参照：【参考資料】①モニタリング評価の流れ

(3) 受注者によるモニタリングの対象

受注者によるモニタリングは、要求水準書に記載される全業務を対象とする。

(4) 市によるモニタリングの実施

市が実施する業績監視は、所定の書類を確認することにより行うことを原則とするが、必要に応じて追加の書類等（通帳のコピー、業務に関する領収書及び請求書などの支払い状況を確認できるもの）を求める。また、市が必要と認める場合は、各業務の実施状況を現地において確認する。

(5) 費用の負担

受注者及び市によるモニタリングにおける報告書等作成に係る費用は、受注者が負担する。

2 改善要求措置について

市が業績監視を行った結果、「受注者の責めによる事由で業績が要求水準に達成しない」又は「受注者の責めによる事由で業績が要求水準に達成しない恐れがある」と市が判断した場合、債務不履行として、受注者に改善勧告、委託料の支払いの減額、契約解除を行う。

なお、要求水準を達成するために必要な一切の費用は、受注者が負担する。

第2章 業績監視及び改善要求措置の手順

1 業績監視の手順

(1) 監視方法

ア 書類による確認

市は、定期的又は不定期に、書類の確認により業績を監視する。確認時期及び確認書類は、次のとおりとする。

- 1) 業務開始前：通期業務計画書、業務計画書等
- 2) 業務実施期間中：定期報告書、完了報告書等
- 3) 事業期間の年度末：委託業務完了報告書等

イ 実地調査による確認

市は、市が必要と認める場合は、各業務の実施状況を現地において定期的、又は事前通告なしに確認する。

ウ 要望相談等による確認

市は、市民及び利用者等（以下「市民等」という。）から要望相談等があった場合は、「ア 書類による確認」又は「イ 実地調査による確認」を行う。

エ デジタル技術を用いた確認

市は、巡回業務及び補修・修繕業務の進捗状況や完了報告等について、デジタル技術を用い、リアルタイムで確認する。なお、機器は、受注者が用意し、システムは市が用意する予定のものを使用する。

(2) 監視項目

監視項目及び判断基準は、原則として要求水準に基づくものとする。また、債務不履行の結果、インフラ施設機能又は行政機能等が麻痺する状態を「重大な不履行」、インフラ施設機能又は行政機能等が低下する状態を「重大な不履行に該当しない不履行」とする2つの事象に分類し、改善要求措置を行う。なお、不履行の具体例は、次の「表1 不履行の具体例」に示す。

ア 重大な不履行

「重大な不履行」は、市民等がインフラ施設を利用する上で明らかに重大な支障があり、機能の麻痺が認められる状態を引き起こした不履行をいう。

イ 重大な不履行に該当しない不履行

「重大な不履行に該当しない不履行」は、市民等がインフラ施設を利用する上で明らかな支障があり、機能の低下が認められる状態を引き起こした不履行をいう。

表 1 不履行の具体例

項目	重大な不履行	重大な不履行に該当しない不履行
コンプライアンス	<ul style="list-style-type: none"> ・業務放棄、報告放棄 ・虚偽報告、事象の隠蔽 ・法令違反による業務停止 ・資格者以外の法定業務実施 ・各種報告の遅延や内容不足（不備）、連絡の遅延の状況が改善計画書提出後以降も続く場合 ・合理的な理由なく市の指示に従わない場合 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の一部未実施 ・報告や連絡の遅延、報告の内容不足（不備）が認められる場合 ・改善計画書で債務不履行の改善が期待できる内容である場合

項目		重大な不履行	重大な不履行に該当しない不履行
統括マネジメント業務	業務遂行状況	<ul style="list-style-type: none"> 各種書類の未提出、定例会議や総合定例会議の未開催、受注者によるモニタリングの未実施の場合 改善計画書の未提出の場合 	<ul style="list-style-type: none"> 合理的な理由なく、各種書類の提出、定例会議や総合定例会議の開催、改善計画書の提出が遅延した場合
巡回業務	業務遂行状況	<ul style="list-style-type: none"> 定期巡回の未実施、緊急巡回の一部又は全部未実施 合理的な理由なく合同パトロールに不参加の場合 	<ul style="list-style-type: none"> 合理的な理由なく定期巡回の一部未実施の場合
事故対応業務	業務遂行状況	<ul style="list-style-type: none"> 事故対応の未実施 報告や連絡の不備による人身事故(死亡、重軽傷者等)、重症者、物損等が発生した場合 	<ul style="list-style-type: none"> 合理的な理由なく、期限内に報告がない場合 報告や連絡の不備による軽微な物損等の事故が発生した場合
災害対応業務	業務遂行状況	<ul style="list-style-type: none"> 合理的な理由なく業務放棄をした場合(災害対応の未実施) 	<ul style="list-style-type: none"> 合理的な理由なく業務実施を遅延した場合
	安全性	<ul style="list-style-type: none"> 報告や連絡の不備による人身事故(死亡、重軽傷者)、重大な物損等の事故や重篤な疾病人(重症)が発生した場合 	<ul style="list-style-type: none"> 報告や連絡の不備による軽微な物損等の事故や軽微な疾病人(軽症)が発生した場合
コールセンター業務	業務遂行状況	<ul style="list-style-type: none"> 要望相談等の受付を放棄又は受付を拒否した場合 報告や連絡の不備又は未実施、受付の放棄や受付の拒否により人身事故(死亡、重傷者)、重大な物損等の事故が発生した場合 他地区への連絡放棄(連絡未実施)や遅延した場合 	<ul style="list-style-type: none"> 合理的な理由なく受付業務の開始の遅延又は早期終了した場合 受付業務の開始の遅延又は早期終了や報告、連絡の不備による軽微な物損等の事故が発生した場合
要望相談対応業務	業務遂行状況	<ul style="list-style-type: none"> 合理的な理由なく要望相談等の対応放棄(対応未実施)又は遅延した場合 報告や連絡の不備による人身事故(死亡、重軽傷者)、重大な物損等の事故が発生した場合 	<ul style="list-style-type: none"> 要望相談等の対応を遅延した場合 報告や連絡の不備による軽微な物損等の事故が発生した場合

項目		重大な不履行	重大な不履行に該当しない不履行
補修・修繕業務	業務遂行状況	・業務の未実施	・合理的な理由なく業務実施が遅延した場合
道路反射鏡 ・案内標識 ・街区表示板管理業務	施設の性能	・施設の使用不可能な状態を合理的な理由なく放置した場合(通行遮断等) ・耐久性が著しく劣る措置を実施し、通行が遮断される場合	・合理的な理由なく施設の一部使用不可な状態を放置した場合(通行困難等) ・耐久性が著しく劣る措置を一部実施し、通行が困難になった場合
植栽管理業務 害獣・害虫対応業務 法定外公共物・水路管理業務	安全性	・人身事故(死亡、重軽傷者)、重大な物損等の事故や重篤な疾病(重症)が発生する恐れのある状態を合理的な理由なく放置した場合 ・安全性が懸念される状態にもかかわらず、安全対策及び市に連絡をせず、合理的な理由なく放置した場合	・軽微な物損等の事故や軽微な疾病(軽症)が発生する恐れのある状態を合理的な理由なく放置した場合 ・合理的な理由なく安全対策は行ったものの市に連絡をせず放置した場合
清掃業務 占用物件管理業務	環境配慮	・環境負荷の増大が想定される事象の放置 ・環境汚染の放置による人身事故(死亡、重軽傷者)、重大な物損等が発生した場合	・環境負荷の微増が想定される事象の放置 ・環境汚染の放置による軽微な事故(軽微な物損等)

2 改善勧告及び減額措置等

(1) 改善勧告等

ア 改善勧告

業績監視により債務不履行を確認した場合、市は受注者に対し直ちに改善勧告を行う。

イ 改善計画書の作成・確認

受注者は、改善勧告に基づき、直ちに債務不履行の状態の改善を目的とする改善計画書を作成し、市に提出しなければならない。

市は、改善計画書について、債務不履行の状態の改善が期待できる内容であることを確認し、受注者に対して確認結果を通知する。市は、改善計画書について、債務不履行の状態の改善が期待できる内容として認められない場合は、受注者に対して改善計画の再提出を求める。

なお、受注者から直ちに改善計画書が提出されない場合は、再度改善勧告を行う。

ウ 改善の実施、改善状況の確認及び再度改善勧告

受注者は、確認結果の通知を受けた後、改善計画書に基づき直ちに改善を実施し、その結果を市に報告する。市は、受注者の報告に基づき、改善状況を確認し、改善が認められる場合は、事業を継続する。

改善計画書に定めた期限までに改善を確認できない場合は、市は再度改善勧告を行う。受注者は、再度改善勧告に関する改善計画書を作成し、市に提出しなければならない。

(2) 減額措置

市は、債務不履行があった場合に「表2 支払い区分」全体の委託金額から減額措置を講じる。

ア 重大な不履行

重大な不履行があった場合、改善勧告の手続きを行った時点で、債務不履行を確認した日の属する年度末の支払額から、減額を行うことを決定する。重大な不履行が発生した場合には、罰則点を30点付与する。ただし、同じ場所及び事象による罰則点は最大30点とする。なお、罰則点の累積は、当該年度内とし、翌年度には継続しないものとする。

イ 重大な不履行に該当しない不履行

重大な不履行に該当しない不履行があった場合、改善勧告の手続きを行った時点で罰則点を1回につき1点付与する。付与した罰則点は、当該年度3月末に集計し、「表3 減額割合」のとおり、改善勧告の手続きを行った年度末の支払額に反映する。なお、罰則点の累積は、当該年度内とし、翌年度には継続しないものとする。

表2 支払い区分

業務項目	
1	統括マネジメント業務
2	巡回業務
3	事故対応業務
4	災害対応業務
5	コールセンター業務
6	要望相談対応業務
7	補修・修繕業務
8	道路反射鏡・案内標識・街区表示板管理業務
9	植栽管理業務
10	害獣・害虫対応業務
11	法定外公共物・水路管理業務
12	清掃業務
13	占用物件管理業務

表3 減額割合

加算した罰則点	減額割合
29点以下	0%
30点以上39点以下	0.3~0.39%減額 (罰則点×0.01%で算定)
40点以上49点以下	0.8~0.98%減額 (罰則点×0.02%で算定)
50点以上59点以下	1.5~1.77%減額 (罰則点×0.03%で算定)
60点以上	2.4%以上減額 (罰則点×0.04%で算定)

(3) 業務担当者又は業務実施企業の変更

市は、受注者との協議により、次の場合に「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。

ア 改善計画書が、受注者から提出されない場合

イ 同じ場所及び事象による改善の実施が2回続いても、改善が確認できない場合

(4) 契約解除

上記の手続きを繰り返しても債務不履行の改善が明らかに困難と認められる場合、市は契約解除を行うことができるものとする。

(5) 損害賠償

市は、減額の手続きとは別に、債務不履行に伴う損害賠償を受注者に請求することができるものとする。

3 債務不履行発生後の対処方法

(1) 基本的な考え方

受注者は、市から債務不履行による改善の勧告を受けた場合、直ちに改善計画書を市に提出し、確認・承認を得た上で債務不履行状態の改善行為の実施にあたるものとする。

その場合、受注者は自らの責任において適切な処置をとるものとし、その後早急に市に報告する。

(2) 改善計画書

ア 改善計画書の記載内容

- 1) 債務不履行の内容
- 2) 債務不履行の場所
- 3) 債務不履行の原因
- 4) 債務不履行による影響・被害
- 5) 該当する部分の業務
- 6) 改善の方法
- 7) 改善の期限
- 8) 改善の責任者
- 9) 再発防止策

イ 再提出

市は、改善計画書の記載内容について、受注者が改善を行うにあたり不十分又は不適切であると判断した場合、また、改善行為を実施しても改善されない場合は、受注者に対して改善計画書の変更及び再提出を求めることができる。

市は、受注者に変更及び再提出を求める場合、変更が必要と判断した理由を提示する。受注者は、再提出の際に、市が提示した理由に対する対処策を付記し、改めて改善計画書を作成して提出する。

ウ 同じ事象による再度改善勧告の場合の改善計画書の記載内容

- 1) 債務不履行の内容
- 2) 債務不履行の場所
- 3) 債務不履行の原因
- 4) 債務不履行による影響・被害
- 5) 業務不履行の未改善・未復旧の原因
- 6) 該当する部分の業務
- 7) 改善の方法
- 8) 改善の期限
- 9) 改善の責任者
- 10) 再発防止策

第3章 指標連動方式に基づくモニタリングの手順

1 業績監視の手順

(1) 監視方法

ア 書類による確認

市は、定期的又は不定期に、書類の確認により(2)に定める評価指標の推移を監視する。確認時期及び確認書類は、次のとおりとする。

- 1) 業務開始前：通期業務計画書、業務計画書等
- 2) 業務実施期間中：定期報告書、完了報告書等
- 3) 事業期間の年度末：委託業務完了報告書等

その他、受注者は市の求めに応じて電話受信記録、通話録音記録、タイムスタンプ・位置情報付きの現場写真等を提出する。

イ 実地調査による確認

市は、市が必要と認める場合は、各業務の実施状況を現地において定期的、又は事前通告なしに確認する。

ウ デジタル技術を用いた確認

市は、巡回業務及び補修・修繕業務等の進捗状況や完了報告等について、デジタル技術を用い、リアルタイムで確認する。なお、機器は、受注者が用意し、システムは市が用意する予定のものを使用する。

(2) 評価指標

指標連動方式の対象とする工種、評価指標は「表4 指標連動方式の対象工種と評価指標」に示す通りとする。

表4 指標連動方式の対象工種と評価指標

業務項目	業務内容	評価指標	データの計測・報告方法
植栽管理 業務	街路樹の定期 剪定業務	発見率 (巡回による発見数/ (巡回による発見数+要望相談 受付件数))	・巡回による発見数 ・要望相談受付件数を記録し 定期報告書で報告 ・完了報告書で合計値を報告
	除草	発見率 (巡回による発見数/ (巡回による発見数+要望相談 受付件数))	・巡回による発見数 ・要望相談受付件数を記録し 定期報告書で報告 ・完了報告書で合計値を報告
補修・修繕 業務	損傷箇所の補 修・修繕(舗 装)	発見率 (巡回による発見数/ (巡回による発見数+要望相談 受付件数))	・巡回による発見数 ・要望相談受付件数を記録し 定期報告書で報告 ・完了報告書で合計値を報告

清掃業務	道路清掃 歩道清掃	発見率 (巡回による発見数/ (巡回による発見数+要望相談 受付件数))	<ul style="list-style-type: none"> ・巡回による発見数 ・要望相談受付件数を記録し 定期報告書で報告 ・完了報告書で合計値を報告
------	--------------	---	--

第4章 契約の終了

1 債務不履行による契約の終了

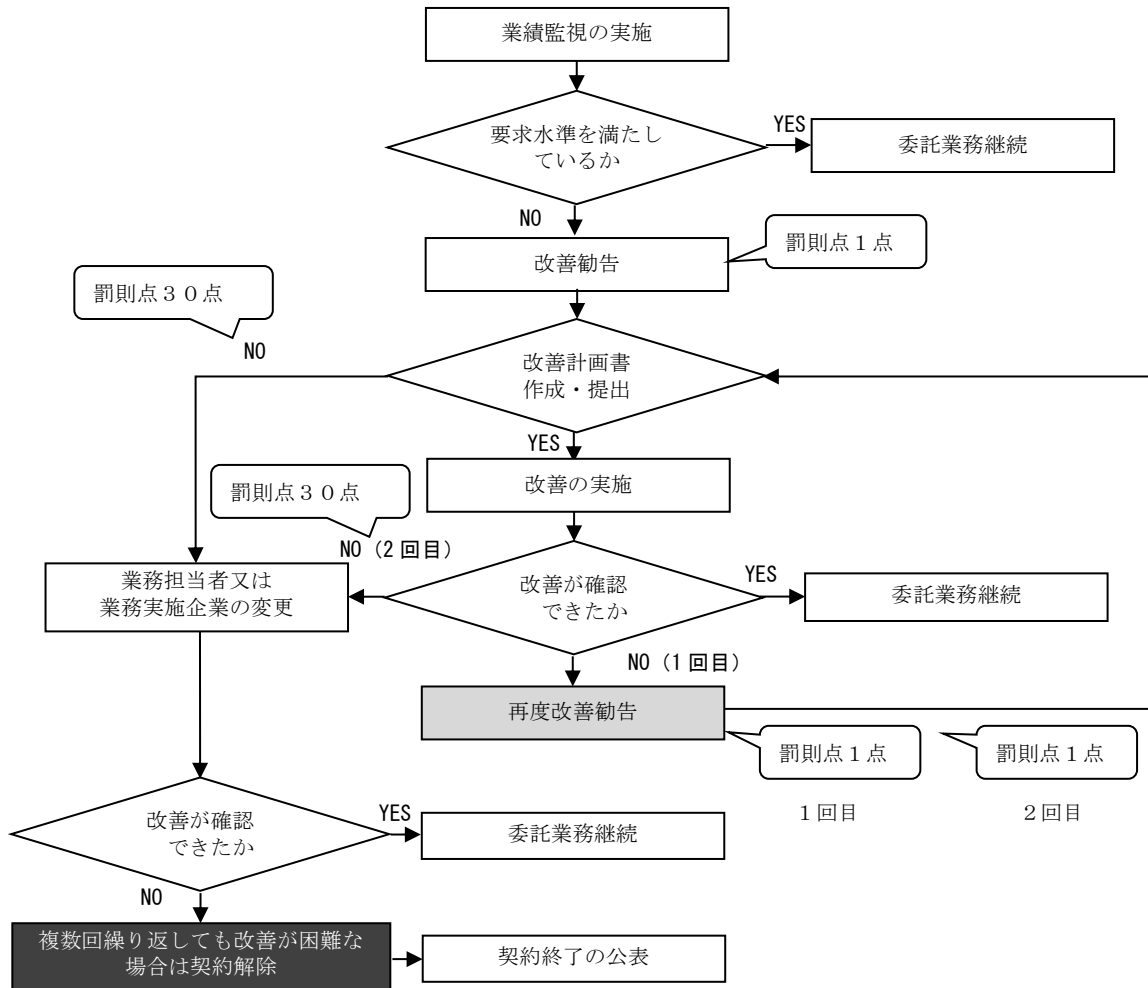
市は、契約の一部解除により、委託業務全体の継続的履行が明らかに不可能であると判断した場合には、受注者の不履行等を理由に、契約書等の定めるところに従い契約を終了することができる。

2 債務不履行による契約の終了の公表

市は、受注者の不履行等を理由に、契約を終了したことを公表することができる。

【参考資料】

① モニタリング評価の流れ



※同じ場所及び事象による罰則点は最大30点とする。

図1 モニタリング評価の流れ

【参考資料】

② 評価指標に対するインセンティブの付与（検討中）

市は、「第3章 指標連動方式に基づくモニタリングの手順」に従い確認した評価指標に基づき、インセンティブを付与すること等を予定している。

1 インセンティブの付与の例

(1) ポイント付与の方法

「第3章1(2)表4 指標連動方式の対象工種と評価指標」に示す業務において、評価指標の基準値を満たして業務を履行した場合は、ポイントを付与する。

ポイントの付与は年度毎とし、完了報告書において報告された発見率より付与を判断する。なお、基準値は、2年度目開始前に、1年度目及び全域1期（令和3年度から令和5年度）の数値等を踏まえて市が設定することを予定する。

(2) 全域3期事業者選定時の評価への反映

詳細は全域3期事業者公募時に示す。