

包括管理事業（●●地区）

要求水準書（案）

平成●●年●月

● ● 市

目 次

1. 総 則	5
1.1. 要求水準書の位置付け.....	5
1.2. 要求水準書の見直し.....	5
1.3. 性能発注	5
1.4. 事業概要	6
1.4.1. 履行期間	6
1.4.2. 対象地区	6
1.4.3. 対象施設	7
1.4.4. 業務範囲	9
1.5. 適用法令など	10
1.5.1. 関係法令	10
1.5.2. 行政計画・要領・基準類	11
1.6. 受託資格	12
1.7. 要求水準の達成	12
1.8. 要求水準を満足しない場合の措置.....	12
1.9. 要求水準の見直し	12
1.10. その他	13
2. 要求水準	14
2.1. 業務全体の要求水準.....	14
2.1.1. 基本方針	14
2.1.2. 現行管理業務の管理基準	14
2.1.3. 実施体制	16
2.1.4. 服装等	17
2.1.5. 保険加入	17
2.1.6. 事故等の報告及び対応	17
2.1.7. 地域住民及び周辺環境への配慮.....	17
2.1.8. 埋設物の損傷防止	18
2.1.9. 施設・機材・材料	18
2.1.10. 道路使用許可	18
2.1.11. 電話の設置及び電話対応・受付窓口の設置.....	18
2.1.12. 関係者との連携	19
2.2. 統括マネジメント業務.....	20
2.3. 維持管理業務の要求水準.....	23
2.3.1. 巡回業務の要求水準	23

2.3.2.	維持（清掃）業務の要求水準.....	24
2.3.3.	維持（植栽管理）業務の要求水準.....	26
2.3.4.	維持（道路反射鏡（カーブミラー）・案内標識）業務の要求水準.....	27
2.3.5.	補修業務の要求水準	28
2.3.6.	事故対応業務の要求水準	29
2.3.7.	災害対応業務の要求水準	30
2.3.8.	苦情・要望対応業務の要求水準.....	31
2.3.9.	占用物件管理業務の要求水準.....	32
2.3.10.	法定外公共物管理業務の要求水準.....	33
2.4.	修繕業務の要求水準.....	34
2.4.1.	修繕業務の要求水準	34

1. 総 則

1.1. 要求水準書の位置付け

本要求水準書は、「包括管理事業（●●地区）（以下「本委託」という。）」に関する各種業務について、●●市（以下「市」という。）が本委託を受託する民間事業者（以下「受託者」という。）に要求する業務の水準及び特記事項を示すものである。

本委託においては、受託者の持つ創意工夫及びノウハウの活用を期待し、一部に性能発注の考え方を導入している。受託者は、委託対象地区で実施する各業務が要求水準書に定められた所要の水準を維持し、利用者が安心安全に施設の利用ができるように、適切な維持管理を行わなければならない。

なお、本要求水準書は、現時点において市が考えている基本的な水準を示すものであり、受託者が創意工夫によって要求水準を上回る提案を行うことを妨げるものではない。

1.2. 要求水準書の見直し

本委託の契約期間中に、当初想定し得なかった課題が生じた際、要求水準書の内容を見直すことで改善できる事項については、委託実施の途中段階であっても、要求水準書を見直す場合がある。

なお、見直しにあたっては、市と受託者で協議の上、その内容を定めるものとする。

1.3. 性能発注

性能発注とは、発注者が要求する施設の性能を事業者に提示して発注する方法である。

従来の公共事業においては、発注者（市）が施設の構造、資材、施工方法、運営方法等について詳細な仕様を定めて発注（仕様規定型発注）してきた。一方、性能発注は、市で要求するサービス水準（性能）を達成していれば、水準を達成する方法は受注者が選択できるという発注である。

市は、性能発注を取り入れることにより、受注者が自らのノウハウを最大限発揮し、低コストで良質な市民サービスの提供が実現することを期待している。

1.4. 事業概要

1.4.1. 履行期間

平成●年●月●日から平成●年●月●日まで

1.4.2. 対象地区

対象は、●●に囲まれる地区とする。

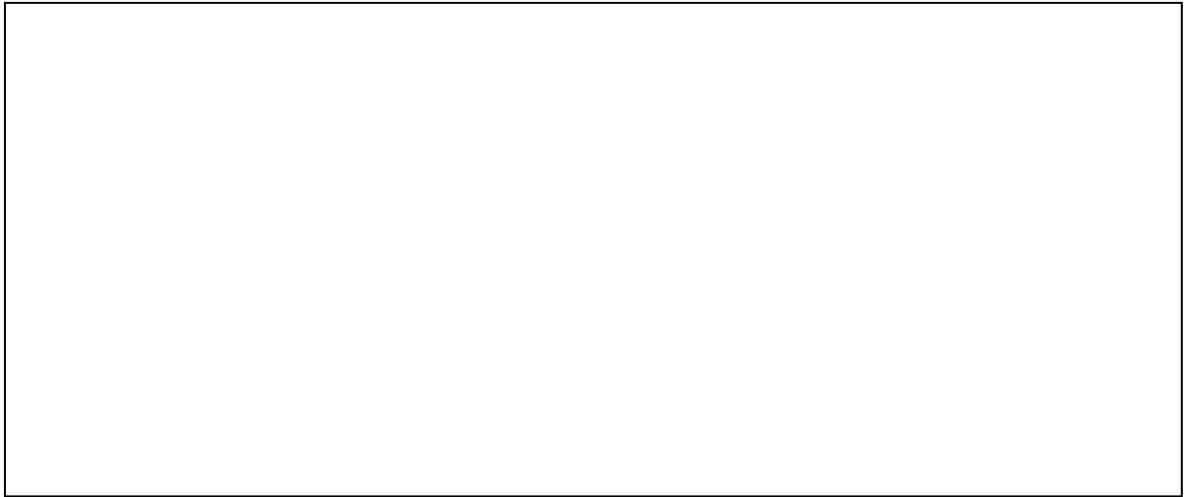
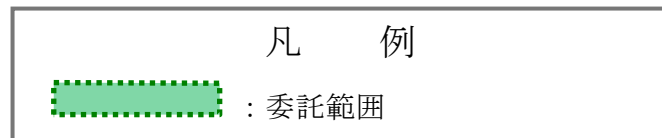


図 1 事業対象地区



1.4.3. 対象施設

本委託で対象とする施設は、対象地区範囲内の市道等に設置された市が管理する施設（車道舗装、歩道舗装、道路排水施設、橋梁（立体横断施設を含む）、街路樹、案内標識、道路反射鏡、法定外公共物）を対象とする。なお、対象施設の概要について、次に示す。

【道 路（市道）】

表 1 対象路線

施設項目	種 別	路線数	延 長	備 考
市 道	—	●路線	●m	—

【橋梁・立体横断施設】

表 2 橋梁・立体横断施設の数

施設項目	種 別	橋梁数	面 積	備 考
橋 梁	車道橋	●橋	●m	
	歩道橋	●橋	●m ●m ●m	
立体横断施設	ペDESTリアン デッキ (階段を含む)	●橋	●m ² ●m ²	エレベータ●基

【街路樹】

表 3 街路樹の数

施設項目	種 別	路線数	数 量	備 考
街路樹	低 木	—	●本	市全体：●本 (●●を除く)
	中 木	—	●本	
	高 木	—	●本	
	高高木	—	●本	

【道路反射鏡（カーブミラー）】

表 4 道路反射鏡（カーブミラー）の数量

施設項目	種 別	路線数	数 量	備 考
道路反射鏡 （カーブミラ ー）	市道	—	●基	市内全体：●基

【案内標識】

表 5 案内標識の数量

施設項目	種 別	路線数	数 量	備 考
案内標識	施設表示	—	●基	市内全体：●基

【法定外公共物】

表 6 法定外公共物の数量

施設項目	種 別	路線数	数 量	備 考
法定外公共物	市有通路	●箇所	●m	
	赤道			●参照
合 計		●箇所	●m	

1.4.4. 業務範囲

(1) 受託者の業務範囲

本委託により受託者が実施する業務範囲は、対象施設における次の業務とする。

表 8 受託者の業務範囲

業務項目		業務内容	
統括マネジメント業務		業務計画書の作成、業務報告、定例会議開催、モニタリングの実施、引継ぎ準備	
維持管理業務	巡回業務	定期巡回の実施	
		緊急巡回の実施	
		警察署との合同パトロールの実施	
	維持業務	清掃業務	道路の清掃
			雨水桝の汚泥清掃
			ペDESTリアン・デッキの清掃
		植栽管理業務	街路樹の剪定・除草
		道路反射鏡・案内標識管理業務	道路反射鏡・案内標識の清掃・点検
	補修業務	損傷箇所の補修	
	事故対応業務	事故処理に関わる資料作成	
		事故処理に関わる補修作業	
		事故に伴う補修費用等の集計	
	災害対応業務	緊急パトロールの実施	
		現地処理作業の実施	
苦情・要望対応業務	苦情・要望箇所の現地状況確認		
	現地処理作業の実施		
占用物件管理業務	不法占用物対応の支援		
	不法投棄の現地状況確認		
法定外公共物管理業務	法定外公共物の維持管理		
※ 修繕業務	修繕業務	損傷箇所の修繕	

※ 「修繕業務」については、市の指示により実施する「単価契約型業務」として、別途発注する。

(2) 市の業務範囲

市は、1. 4. 4. (1) に示す受託者の業務の実施における、管理・監督を行う。

1.5. 適用法令など

受託者は、本委託の実施にあたり、契約書により義務付けられた労働関係法令を遵守しなければならない。また、本委託の履行に必要な道路法をはじめとした、次の関係各法令を遵守しなければならない。なお、法令の改正等についても十分に確認を行い、最新の法令を遵守するものとする。

1.5.1. 関係法令

本委託実施に関わる主な関係法令は、次のとおりである。

- ・ 道路法（昭和 27 年法律第 180 号）
- ・ 道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）
- ・ 道路交通法（昭和 35 年法律 105 号）
- ・ 河川法(昭和 39 年法律第 167 号)
- ・ 建築基準法(昭和 25 年法律第 201 号)
- ・ 消防法(昭和 23 年法律第 186 号)
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和 45 年法律第 137 号）
- ・ 環境基本法（平成 5 年法律第 91 号）
- ・ 悪臭防止法（昭和 46 年 6 月法律第 91 号）
- ・ 大気汚染防止法(昭和 43 年法律第 97 号)
- ・ 騒音規制法(昭和 43 年法律第 98 号)
- ・ 振動規制法(昭和 51 年法律第 64 号)
- ・ 労働安全衛生法(昭和 47 年法律第 57 号)
- ・ 建設事業に係る資材の再資源化等に関する法律(建設リサイクル法)(平成 12 年法律第 104 号)
- ・ 資源の有効な利用の促進に関する法律(リサイクル法)(平成 3 年法律第 48 号)
- ・ エネルギーの使用の合理化に関する法律（省エネルギー法）(昭和 54 年法律第 49 号)
- ・ 公共事業の入札及び契約の適正化の促進に関する法律(平成 12 年法律第 127 号)
- ・ 東京都環境保護条例（平成 15 年 10 月施行）
- ・ 都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）
- ・ ●●市道路条例
- ・ ●●市道路の構造の技術的基準及び道路標識の寸法を定める条例
- ・ その他関連法令・施行規則等

1.5.2. 行政計画・要領・基準類

本委託の実施に関わる主な行政計画・要領・基準類は、次のとおりである。

- ・ 「●●市総合計画」(平成●年●月 ●●市)
- ・ 「●●計画」(平成●年●月 ●●市)
- ・ 「道路構造令の解説と運用」(平成 27 年 6 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「道路維持修繕要綱(改訂版)」(昭和 53 年 7 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「道路橋示方書・同解説 I～V」(平成 24 年 4 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「コンクリート道路橋設計便覧」(平成 6 年 2 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「コンクリート道路橋施工便覧」(平成 10 年 1 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「コンクリート標準示方書設計編」(2012 年度制定 公益社団法人 土木学会)
- ・ 「解説・河川管理施設等構造令」(平成 12 年 1 月 公益社団法人 日本河川協会)
- ・ 「道路土工要綱」(平成 21 年 7 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「舗装設計施工指針」(平成 18 年 2 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「舗装性能評価法」(平成 25 年 4 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「舗装調査・試験法便覧」(平成 19 年 6 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「道路緑化技術基準・同解説」(平成 28 年 3 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「土木構造物設計ガイドライン」(平成 11 年 11 月 建設省)
- ・ 「土木構造物設計マニュアル(案)土木構造物・橋梁編」(平成 11 年 11 月 建設省)
- ・ 「建設省制定土木構造物標準設計」(一般社団法人 全日本建設技術協会)
- ・ 「道路橋補修便覧」(公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「道路橋補修・補強事例集」(平成 24 年 3 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「橋梁定期点検要領(案)」(平成 26 年 6 月 国土交通省)
- ・ 「道路橋定期点検要領」(平成 26 年 6 月 国土交通省)
- ・ 「道路橋伸縮装置便覧」(昭和 45 年 4 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「防護柵の設置基準・同解説」(平成 28 年 12 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「視線誘導標設置基準・同解説」(昭和 59 年 10 月 公益社団法人 日本道路協会)
- ・ 「道路工事現場における標示施設等の設置基準」(国土交通省道路局長通知、平成 18 年 3 月 31 日)
- ・ 「東京都土木工事標準仕様書」(平成 26 年 4 月 東京都)
- ・ 「土木材料仕様書」(平成 27 年 4 月 東京都建設局)
- ・ 「土木工事施工管理基準」(●●市)
- ・ 「工事記録写真撮影基準」(●●市)
- ・ 「東京都建設リサイクルガイドライン」(平成 23 年 6 月 東京都)
- ・ 「●●市公共工事に係る環境配慮指針」(●●市)
- ・ 「国指定天然記念物 保護管理計画」(平成●年●月 ●●市)
- ・ その他、関連要綱・各種基準等

1.6. 受託資格

受託者は、受託期間中、次に掲げる要件を満たしてはならない。受託者が、受託期間中、次に掲げる要件を満たさなくなった場合は、市と協議し、早急に要件を満たすようにする。いかなる対応をもってしても要件を満たすことができない場合、市は、事業契約を解除できるものとする。

- (1) 受託者を構成する企業または団体（以下、「構成企業等」という。）は、東京都内に本店または支店を有すること。
- (2) 構成企業等は、●●市内に本店を有する企業または団体を1社（団体）以上含むこと。ただし、契約後やむを得ない事情により、●●市内に本店を有する企業または団体を1社（団体）以上含むことができなくなった場合、市の承諾を得ることができれば、この限りではない。
- (3) 各業務において再委託が発生する際には、「東京電子自治体共同運営電子調達サービス」に登録のある企業を採用し、あらかじめ市へ届出による報告をすること。
- (4) ●●市契約事務規則第●条に規定する指名競争入札参加資格を有すること。
- (5) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当しないこと。

1.7. 要求水準の達成

受託者は、本要求水準書に定める要求水準を達成するよう、業務を実施しなければならない。その上で、受託者は、従来市が実施していた作業で得られる結果と同等以上の施設の状態を保つように努めなければならない。

1.8. 要求水準を満足しない場合の措置

市は、受託者の実施する維持管理業務の水準が、要求水準書に定める水準を満たすことができないと判断した場合には、「モニタリング基本計画」に基づき、業務内容の速やかな改善を指示する。その場合、受託者は自らの費用負担により、改善措置を講ずるものとする。

1.9. 要求水準の見直し

本委託は、市と受託者の合意があった場合、次のとおり契約期間内に要求水準を見直すことができるものとする。見直し回数は年1回とし、時期は2月を予定する。

(1) 要求水準の見直し

市は、受託者との協議の上、事業期間中に要求水準の見直しを行うことがある。要求水準の見直しは、次の場合に行う。

- ・法令や各種指針、基準等が改正され、要求水準の変更が必要となった場合
- ・市の事由により業務内容の変更が必要な場合
- ・その他、市長が業務内容の変更が特に必要と認める場合

(2) 要求水準の見直しに伴う契約変更

市と受託者は、要求水準の変更に伴い、必要に応じてこれに必要な契約変更等を行うこととする。

(3) 要求水準書の内容に疑義が生じた場合の対応

要求水準について、市と受託者の間に判断の相違がある際は、市が従来管理して

いた実績やその他の路線の状況を参考基準として協議を行う。

1.10.その他

ア 係争に対する措置

次の書類の解釈に疑義が生じた場合は、市と受託者は本委託の事業目的の遂行を前提とし、誠意を持って協議の上で解決を図るものとする。

- a 市が入札手続きにおいて配布した一切の資料及び当該資料に係る質問回答書
- b 受託者が応募手続きにおいて提出した事業計画等の提案資料
- c 市と受託者との間で締結された事業契約等の解釈について疑義が生じた場合における措置

イ 管轄裁判所の指定

契約に係る紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とする。

ウ 本委託の継続が困難となった場合の措置

(ア) 受託者の責めに帰すべき事由により事業の継続が困難となった場合

市は、「モニタリング基本計画」に基づく手続きを繰り返しても、本委託の継続が困難と認められる場合、契約解除を行うことができるものとする。

(イ) その他の事由により委託の継続が困難となった場合

契約書の定めに基づき対応を協議する。

エ その他

本要求水準書に定めのない事項、又は、本要求水準書の内容に疑義を生じた事項については、必要に応じて市と受託者が協議して定めるものとする。

2. 要求水準

2.1. 業務全体の要求水準

2.1.1. 基本方針

本委託における維持管理業務及び修繕業務実施にあたっての基本方針は、次のとおりとする。

- 安心・安全の確保
利用者および周辺住民の利用における安心・安全を確保する。
- 質の高いサービス水準の確保
市の美しい環境を維持し、快適で質の高いサービス水準を確保する。
- 持続可能性の確保
●●計画の主旨を踏まえ、コストを最適化し、中長期的に持続可能な管理を行う。

2.1.2. 現行管理業務の管理基準

受託者は基本方針に則り、現行と同等以上の安全性を得られるよう管理を行わなければならない。なお、現行と同等以上の安全性とは、次の表の基準に基づき適切な管理状態が保たれているかを基に判断を行うこととする。

表 9 現行管理業務の管理基準

施設	箇所	分類	現行管理業務の管理基準
道路 市有 通路	路面及び 附属施設	補修	該当箇所を要因とし、利用者が通常想定される利用範囲内で利用をしたときに、利用者の身体及び財産に著しい影響を与える可能性がある場合に対応します。(事故の発生が想定される場合など)
		清掃	定期的な清掃を基本とし、緊急的な対応は次の場合に行うこととします。 ・支障物により、通行に著しく支障がある場合(事故の可能性のある場合など) ・通行者の身体及び財産に著しい影響を与える場合
		その他	市の管理業務以外については、各所有者及び管理者が対応します。
橋梁	街路樹	剪定	定期的な剪定を基本とし、緊急的な対応は次の場合に行うこととします。 ・通行に著しく支障がある場合(通行不能など) ・通行者の身体及び財産に著しい影響を与える場合 ・私有地に枝が越境している場合

施設	箇所	分類	現行管理業務の管理基準
道路 市有 通路 橋梁	街路樹	消毒 (害虫駆除)	定期的な消毒を基本とし、緊急的な対応は次の場合に行うこととします。 ・害虫の落下により、通行に著しく支障がある場合
		新設	原則、現状の本数を維持します。しかし、過密状態の場所については、間引きをします。
		その他	市の管理する街路樹以外については、所有者及び管理者が対応します。
	道路反射鏡	修繕	次の場合に、修繕を行います。 ・通行に著しく支障がある場合 ・通行者の身体及び財産に著しい影響を与える場合 ・施設の寿命を著しく短くする恐れのある場合。
		新設	要望箇所の見通しが著しく悪く、通行に支障を及ぼす場合に設置を検討します。
		その他	市の管理する道路反射鏡以外については、所有者及び管理者が対応します。
	案内標識	標識板 修繕	次の場合に、修繕を行います。 ・通行者の身体及び財産に著しい影響を与える場合 ・施設の寿命を著しく短くする恐れのある場合。
		支柱 修繕	次の場合に、修繕を行います。 ・通行者の身体及び財産に著しい影響を与える場合 ・施設の寿命を著しく短くする恐れのある場合。
		新設	新設は行いません。
		その他	市の管理する案内標識以外については、所有者及び管理者が対応します。
その他	利用状況管理	次の場合、是正や勧告などの対応を行います。 (※ 本項目においては、2. 3及び2. 4の要求水準に準じ、市と受託者で作業を分担します。) ・利用者が、施設に損傷や汚染を与えている場合。また、その恐れがある場合 ・施設の一部または全部を無断で占有している場合 ・営業活動を行う者がある場合 ・その他、通常想定される範囲内で他の利用者の通行を妨げる場合や、施設上で利用者の治安を乱す行為がある場合	
里道 水路	里道 水路	清掃	定期的な清掃を基本とし、隣接の土地所有者の身体及び財産に著しい影響を与える場合に緊急的な対応を行います。
		除草	定期的な除草を基本とし、利用に著しく支障のある場合に対応します。

施設	箇所	分類	現行管理業務の管理基準
里道 水路	里道 水路	利用状況 管理	施設の一部または全部を無断で占有している場合、是正や勧告などの対応を行います。 (※ 本項目においては、2. 3 及び 2. 4 の要求水準に準じ、市と受託者で作業を分担します。)

※●●計画に基づき、本委託の業務項目にあたる内容を編集

2.1.3. 実施体制

(1) 配置予定技術者

受託者は、本委託を実施するにあたり、「業務総括責任者」および「副業務総括責任者」を配置しなければならない。

「業務総括責任者」は、員数は1名とし、応募者が共同企業体の場合は共同企業体を代表する企業から選出する。「業務総括責任者」は、次のいずれかに該当する資格を有し、かつ業務経験を有しなければならない。

- 1級又は2級土木施工管理技士
- 技術士（総合技術監理部門 建設－「道路」または建設部門「道路」）
- 道路維持管理業務に関する実務経験を有するもの

「副業務総括責任者」は、代表構成員を除く各構成員から1名ずつ選出する。「副業務総括責任者」は、次のいずれかに該当する資格を有すること。

- 1級又は2級土木施工管理技士
- 1級又は2級造園施工管理技士
- 技術士（総合技術監理部門 建設－「道路」または建設部門「道路」）

なお、「業務総括責任者」および「副業務総括責任者」のうち、1名は専任とする。また、契約条項の第4条 主任技術者又は責任者は、「業務総括責任者」と読み替える。

(2) 個別業務に求める体制等

本委託にて実施する維持管理業務に該当する作業においては、業務総括責任者及び副業務総括責任者のいずれか1名を現場に配置しなければならない。なお、市の承諾があった場合においては、業務総括責任者及び副業務総括責任者と同等の資格及び実務経験を有する者を代理として、これに代えることができる。

本委託にて実施する維持・修繕工事に該当する作業においては、建設業法 26 条に定める専任の現場代理人および主任技術者又は監理技術者を配置しなければならない。

維持・修繕工事の主任技術者又は監理技術者は、次の資格要件もしくは業務経験のいずれかを有しなければならない。

- 1級又は2級土木施工管理技士
- 道路維持・補修工事、または舗装工事に関する10年以上の実務経験を有する者

本委託にて実施する維持（植栽管理）業務のうち、街路樹の剪定については、次の

要件を満たす技術者を配置しなければならない。

- 1級又は2級造園施工管理技士
- 造園技能士1級

本委託にて実施する維持（植栽管理）業務のうち、街路樹のカラスの巣撤去については、次の許可を取得して実施しなければならない。

- 東京都多摩環境事務所長による捕獲許可

(3) 対応可能時間等

利用者からの通報や緊急性のある作業等に対し、受託者は夜間や休日を問わず終日対応することが可能な体制を整えなければならない。

2.1.4. 服装等

受託者の従業員は、清潔で安全な服装を着用し、道路維持管理作業者であることを明示する腕章やベスト等を着用する。

2.1.5. 保険加入

受託者は、契約締結後速やかに「労災保険加入確認書」を東京労働局又は所轄労働基準監督署へ提出し、確認を受けた後発注者へ提出しなければならない。

受託者は、業務実施中に第三者に損害を及ぼした場合に生じる法律上の賠償責任を負担することにより被る損害を補償するために保険に加入しなければならない。また、その他、業務を行うための、適切な保険に加入しなければならない。

2.1.6. 事故等の報告及び対応

作業中は、事故やトラブル等に対して十分注意し、作業を行わなければならない。事故やトラブルが生じた場合は、速やかに市職員に連絡するとともに適正な処置・対応を実施しなければならない。

2.1.7. 地域住民及び周辺環境への配慮

(1) 地域住民及び周辺環境への配慮

受託者は、本委託の実施にあたり、景観に配慮し、周辺環境との調和を図るとともに、地域住民の生活環境への配慮に努めなければならない。

(2) 廃棄物への対応

1) 発生材の処分

本委託により発生する発生材（土砂、ゴミ等）の処分については、処分地の受入証明書及び産業廃棄物 マニフェスト票の写しを提出しなければならない。

また、不法投棄等第三者への損害がないように処分しなければならない。

2) 剪定枝等の処分

本委託により発生する剪定枝等の処分については、一般廃棄物として市内の処理業者にて処理するとともに処理完了を確認するための処理伝票を提出しなければならない。また、剪定枝等については、出来る限りリサイクルに努めなければならない。

3) 建設リサイクル

この工事により発生する建設発生土、コンクリート塊、アスファルト・コンクリート塊、建設発生木材（剪定材、抜根材）は、再資源化施設へ搬出し資源リサイクルの促進に努めなければならない。搬出先は、請負者が「建設副産物情報交換システム（COBRIS）」等を利用し、また受入れ条件、再資源化の方法等を施設に確認して適切な施設を選定しなければならない。

4) 産業廃棄物の運搬・処理

本委託において、産業廃棄物が発生した場合は、「産業廃棄物収集運搬業」「産業廃棄物処理業」の許可を受けた業者に処理委託するものとし、処理委託する場合は法定の事項を盛り込んだ委託契約を書面で締結するとともに、処理完了を確認するため処理伝票（マニフェスト）を提出しなければならない。

(3) 使用する車両・建設機械への配慮

1) 低騒音、低振動、排気ガス対策型機械の使用

作業に使用する車両・建設機械は低騒音、低振動、排気ガス対策型機械とし、東京都環境保護条例（平成15年10月施行）に適合したものとしなければならない。

2) ディーゼル車規制への対応

本契約の履行において自動車を使用し、または使用させる場合は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）」他、各条例に規定するディーゼル車の規制に適合する自動車としなければならない。

なお、適合の確認のため、当該自動車の「自動車検査証（車検証）」、「粒子状物質減少装置装着証明書」等の提示または写しの提出を求められた場合は、速やかに提示または提出しなければならない。

2.1.8. 埋設物の損傷防止

本委託の中で、掘削を伴う工事を行う際には、あらかじめ試掘等を行い、埋設物への支障のないことを確認のうえ施工しなければならない。

2.1.9. 施設・機材・材料

業務を履行するのに必要な施設・機材・材料は、全て受託者が自らの負担で手配しなければならない。ただし、市が管理する土地、施設、車両、設備機器、備品類について、緊急時やこれらを利用することにより効率的、効果的な業務の遂行が実現するなど、その必要性が認められる場合には、協議の上で有償または無償で貸与する場合がある。

2.1.10. 道路使用許可

本委託の各業務遂行にあたり必要となる道路使用は、市が用意する「道路工事等協議書」に基づいて行わなければならない。

2.1.11. 電話の設置及び電話対応・受付窓口の設置

受注者は、対象施設の不具合の通報等を受けるにあたっては、市が設ける電話番号

を利用すること。なお、当該電話番号の回線の設置に当たっては、市は●●●●、受注者は●●●●をそれぞれ自らの費用で行う。また、運用においては、市は●●●●、受注者は●●●●を負担する。

電話による受付窓口は、夜間及び休日問わず24時間対応しなければならない。また、受電に対しては、速やかに対応をするものとする。通話中等やむを得ず対応できない場合は、別端末へ自動転送するなど、早急に通報者へ対応しなければならない。

2.1.12.関係者との連携

市が主催するイベントや、祝日等で集客増が予想される場合などには、清掃回数を増やすことや、巡回体制を強化するなどの関係者と連携し、適切に業務を実施しなければならない。

2.2. 統括マネジメント業務

(1) 業務内容および範囲

1) 業務計画書の作成

受託者は、業務要求水準書と提案書に基づき、維持管理業務及び修繕業務の業務計画書を作成すること。業務計画書には、巡回や清掃計画等の計画や緊急時の対応等、業務実施に必要な事項を含める。

2) システムの登録

受託者は、市が指定する情報システムに、毎週市と事前に協議した日時に（開庁日以外を除く）業務報告を登録する。ただし、受注者の提案により独自のシステムを活用する場合には、別途協議とする。

3) 業務報告

受託者は、次の業務報告を行う。

- ① 日常報告
- ② 定期報告
- ③ 完了報告
- ④ 委託業務完了報告書

4) 定例会議の開催

月1回、受託者は市と定例会議を開催する。出席者は、市及び受託者とする。定例会議の開催にあたり、受託者は、市と日程及び開催場所を調整する。

5) モニタリングの実施と報告

受託者は、別紙「モニタリング基本計画」に基づき、自らモニタリングを実施する。また、実施結果について、市へ報告する。

6) 引継ぎ

受託者は、次期の包括管理事業の受託者への業務引継ぎのため、必要な資料の作成及び引継ぎ作業を行う。

(2) 要求水準

1) 業務計画書の作成

ア 業務計画書は毎年度作成するものとし、各年度の作業計画（作業内容及び予算計画を含む）及びモニタリング実施計画、実施体制、連絡体制等で構成すること。

イ 業務初年度については、委託契約締結後速やかに業務計画書を作成し、事業開始前までに市と協議の上で承認を受けること。

ウ 業務2年目以降については、次年度開始の1ヶ月前までに市と協議の上で承認を受けるものとし、それに間に合うように業務計画書を作成すること。

エ 作業計画には、次の内容を含めることとする。

【巡回業務】 定期巡回および緊急巡回のコース、巡回内容及び方法、実施体制、緊急連絡先等を記述すること。

【維持（清掃）業務】 年間の清掃計画を記述すること。

【維持（植栽管理）業務】 年間の植栽管理計画を記述すること。

【粗大ごみ・ごみ回収運搬処理業務】 年間のごみ回収計画を記述すること。

【各業務の作業計画】 本要求水準書を基に、各業務における具体的な作業計画を記述すること。

2) システムの登録

登録は、市の端末を利用することとし、その利用時間及び入力方法等は事前に協議の上で決定するものとする。業務報告のうち、本システムへの入力が適さないものについては、別途報告の方法を市と協議すること。なお、本システムへの入力について、他システム及びデータを使用する際には、事前に市と協議の上了承を得なければならない。

また、管理の効率化や情報の確認のため、受託者は事前に市が指定する方法により、市の端末からシステムの一部を閲覧することが出来る。本システムで閲覧できる情報は、受託者が入力した情報に加え、「道路認定情報、舗装構造、道路台帳、境界確定」等とする。

ただし、受注者の提案により独自のシステムを活用する場合には、別途協議とする。

3) 業務報告

① 日常報告

受託者は、前項に示すシステムに作業報告を登録することで、毎日、作業報告を行う。作業報告においては、内容の入力及びデジタルカメラで撮影した写真データの添付を行う。ただし、受注者の提案により独自のシステムを活用する場合には、別途協議とする。

なお、作業中に緊急性の高い報告事項があった場合は、ただちに（閉庁日の場合は、あらかじめ定める緊急連絡体制に準ずる。）市担当者へ直接報告しなければならない。その場合については、現地対応完了後、当日資料提出により報告すること。（閉庁日の場合は、翌開庁日の午前9時までに提出して報告）

② 定期報告

受託者は、毎月、定期報告書を作成し、市へ提出しなければならない。定期報告書は、「③完了報告」の概要を示す報告用の資料とする。

定期報告書の電子データは、毎月定例会議の3開庁日前までに提出しなければならない。また、定期報告書を紙に出力したものについて、事前に市が指定する部数を定例会議当日に提出するものとする。

定期報告書は、次の内容を含むものとする。なお、件数で報告するものは、グラフ化するなど分かりやすく表示すること。また、定期報告書は、定期作業及び不定期作業に分けて整理する。

- ・ 定期作業の実施状況と予定
- ・ 不定期作業（自己発見対応、苦情・要望対応）の内容
- ・ 不定期作業（自己発見対応、苦情・要望対応）の件数（年度及び月別、累計）
- ・ 委託費執行実績（月別及び累計）
- ・ 要求水準確認表によるセルフモニタリング結果（別紙「モニタリング基本計画」に基づくもの）
- ・ その他市が指示する事項
- ・

③ 完了報告

受託者は、各作業報告の内容を整理し、毎月業務完了報告書を作成しなければならない。完了報告書には、要求水準確認表によるセルフモニタリング結果（別紙「モニタリング基本計画」に基づくもの）を含める。

完了報告書は、紙に出力したものを、定例会議の場で一部提出する。また、完了報告書の電子データについては、市の指定する方法により提出すること。

④ 委託業務完了報告書

受託者は、業務の状況をまとめた委託業務完了報告書を、委託最終年度末に市に提出の上内容の確認を受けるものとする。提出日や体裁等については、市が別途、指示する。

4) 定例会議の開催

定例会議では、作成した「定期報告書」を用いた月ごとの業務実施状況報告、情報共有、課題解決等行うこと。なお、定例会開催日の翌日から10日以内に議事録を作成して市に提出し、承諾を得ること。

5) モニタリングの実施と報告

受託者は、別紙「モニタリング基本計画」に基づき、各業務が要求水準を満足するよう適正に履行されているかを確認するための「モニタリング実施計画書」を作成すること。「モニタリング実施計画書」の作成には、市が要求水準の達成可否を判断するために必要な事項を報告するための「要求水準確認表」を含めるものとする。モニタリング実施計画書は、受託者選定後、速やかに作成するものとし、本事業着手前までに市と協議の上で承認を受けること。

受託者は、「モニタリング実施計画書」に基づき、「要求水準確認表」を用いてセルフモニタリングを実施する。実施結果については、完了報告書及び定期報告書に記載の上で市へ報告を行う。

なお、「モニタリング基本計画」に基づく各業務の業績の監視を行った結果、市が「要求水準を達成しない恐れがある」または「達成しない」と判断した場合は、「モニタリング基本計画」に従って受託者に対する改善要求措置の勧告、委託料の支払いの減額、契約解除を行う。モニタリング基本計画による契約金額の変更要件に該当する場合には、双方合意しているものとして、「モニタリング基本計画」に基づき契約変更を行う。

6) 引継ぎ

受託者は、次期の包括管理事業の実施に向けて、対象施設の管理に支障の出ないよう引継ぎを行う。具体的には、引続き対応が必要な事項や課題事項等について対象施設毎に整理し、引継ぎのための資料を作成する。また、次期の包括管理事業の受注候補者に対し、市の同席のもとで引継ぎを行うものとする。引継ぎの時期は、市が指示するものとする。

2.3. 維持管理業務の要求水準

2.3.1. 巡回業務の要求水準

(1) 業務内容および範囲

1) 定期巡回

定期的に対象地区内の道路巡回を実施し、損傷、不法投棄などの状況を確認し、その場で対応可能な処置を行う。

2) 緊急巡回

災害や事故等の発生時に対象地区内の緊急巡回を実施し、損傷などの状況を確認し、その場で対応可能な処置を行う。

3) 警察署との合同パトロール

対象地区内の一部道路において、警察署、市●●課、市●●課が合同で行うパトロールに参加する。

(2) 要求水準

1) 定期巡回

基本方針に基づき、「重大な事象の発生を未然に抑えること及び苦情・要望の減少」、「要求水準の達成状況の確認、課題の抽出、解決策の検討に資する管理情報の収集」などを目的として、適切なルートと回数などを、各路線で月1回以上設定し巡回を行うこと。発見した利用者の安全性に関わる道路等の軽微な不具合(ポッドホールや舗装表面のひび割れ等)を発見した場合は、速やかに補修すること。

なお、エレベーター利用について異常があると認められる場合には、市へ速やかに連絡すること。

(参 考)

現状の定期巡回における実績（実施数量）は、次のとおりである。

- ・ 道路：毎日40km程度

2) 緊急巡回

次の場合には、緊急巡回を実施すること。その際は、倒木のほか、道路利用に支障がない事を合わせて確認すること。

- ・ 台風、大雨、強い地震、大雪、強風等の発生時
- ・ 市の要請時（主に、事故や苦情等の発生時）
- ・ その他、必要と認められる場合

3) 警察署との合同パトロール

月1回の実施を予定する合同パトロールに参加し、不法占用物の状況や原因者への対応等の情報を整理すること。再発の可能性がある際には、張り紙や柵設置等による注意喚起などの再発防止策を市へ提案し、協議の上で実施すること。

2.3.2. 維持（清掃）業務の要求水準

(1) 業務内容および範囲

1) 道路清掃

対象地区内の道路や防護柵等の施設、側溝等について、機械又は人力で清掃作業を行う。

2) 雨水枡の汚泥清掃

対象地区内の道路の側溝および雨水枡について、清掃作業を行う。

3) ペDESTリアンデッキの清掃

ペDESTリアンデッキについて、清掃作業を行う。

4) 除雪

対象地区内の道路について、積雪があった場合、除雪を行う。除雪箇所は、次の場所を対象とする。（別紙参照）

(2) 要求水準

1) 道路清掃

道路の円滑な通行に支障がないよう、適切な清掃を実行し、その状態を保つこと。また、次の事項を踏まえて行わなければならない。

ア 道路上に通行を妨げる落下物がある場合は、速やかに市担当者に対応方法を確認し、その指示に従うこと。

イ 道路上に動物の死骸がある場合、鳥類について処分すること。その他の動物については、市●●課へ対応要請の連絡をすること。

ウ 放置自転車がある場合、市●●課へ対応要請の連絡をすること。

エ 放置自動二輪車がある場合、警察署へ対応要請の連絡をすること。

オ 道路清掃に使用する車輛は、先行車、路面清掃車、ゴミ運搬車などを受託者の裁量により使用する。道路清掃車は、運行記録計（タコグラフ）を装備するものとする。なお、使用車については、あらかじめ市に届けた車両を使用しなければならない。その際、承諾を受けた車両の車検証（写し）を添付すること。なお、受託者は、作業開始及び作業終了予定を事前に市に連絡する。また、変更が生じる場合は速やかに連絡する。

カ 緊急時の作業時期は、台風や大雨、暴風のあとや落葉時期を想定する。

キ 収集したごみ・土砂等は速やかに運搬処理すること。

(参考)

現状の清掃業務委託における仕様書の内容は、次のとおりである。

- ・路線の清掃は原則として休日は作業を実施しない。
- ・降雨、降雪等により作業に支障を生じる場合は作業を行わない。
- ・実施に当り道路の状況の把握に務める。
- ・歩道並びに巻き込み部分等の人力作業は道路清掃車の作業に先行する。
- ・防塵の処理については適度に散水する。
- ・収集したゴミ・土砂等は積み置きすることなく速やかに処分する。
- ・ゴミ運搬車は、積載物が飛散しないようにシート等覆いの装備のあるものとする。

2) 雨水枡の汚泥清掃

雨水枡の汚泥清掃は、次の事項を踏まえて行わなければならない

- ア 路面が冠水することがないように清掃し、その状態を保つこと。
- イ 収集したごみ・土砂等は速やかに運搬処理すること。

3) ペDESTリアンデッキの清掃

ペDESTリアンデッキの清掃は、次の事項を踏まえて行わなければならない。

- ア 利用者の通行に支障が無いよう、ペDESTリアンデッキの路面、手摺等を清掃し、その状態を保つこと。
- イ ペDESTリアンデッキ上が冠水することが無いよう、排水設備を清掃し、その状態を保つこと。
- ウ ペDESTリアンデッキ上に動物の死骸や通行を妨げる落下物がある場合は、道路清掃業務と同様の対応を行うこと。
- エ 収集したごみ・土砂等は速やかに運搬処理すること。
- オ ペDESTリアンデッキ上に設置されている植栽地の樹木に、育成に必要なかん水を行うこと。

(参考)

現状の清掃における仕様書内容は、次のとおりである。

- ・清掃・ゴミ収集及びゴミ運搬作業は、南口側は年間 156 日、北口側は年間 104 日実施すること。
- ・ポリッシャーによる水洗いを 1 2 回・側壁清掃を 6 回、年間に実施すること。
- ・作業の実施時間は午前中に実施すること。
- ・実施にあたっては人工地盤等の状況を把握し実施すること。
- ・防塵の際は適度に散水すること。
- ・収集したゴミ・土砂等は積置きすることなく速やかに運搬処理すること。
- ・人工地盤上に設置されている植栽地の植木にかん水すること。また、モニュメント及びベンチ等はウエス等で拭き取ること。

4) 除雪

5 c m以上の積雪時には、速やかに対象箇所において除雪を行うものとする。除雪の範囲は、原則、歩道において、人がすれ違える程度とする。車道部分については、積雪量に応じて市と別途協議するものとする。

また、市が指定する場所(ペDESTリアンデッキ 他)については、必要に応じ、階段に融雪剤を散布しなければならない。

2.3.3. 維持（植栽管理）業務の要求水準

(1) 業務内容および範囲

1) 街路樹の剪定・除草等

対象地区内にある街路樹の剪定および除草作業等を行う。

2) 街路樹の動物・昆虫の巣撤去

対象地区内にある街路樹の動物・昆虫の巣を撤去する。

(2) 要求水準

1) 街路樹の剪定・除草

ア 街路樹等の植栽の生育状況を点検し、定期的に市へ報告する。

イ 次の場合について、巡回や苦情・要望等で事象を確認した場合は、速やかに改善作業を行うこと。

- ・街路樹の枝により、通行に支障がある場合
- ・人体に著しく害を与える恐れのある害虫により、迂回することを余儀なくされる場合
- ・民地へ枝が越境している場合

ウ 街路樹等の生育状況等について、常に確認し、状況の把握に努めること。

エ 街路樹等の剪定時期について市職員と協議を進め、受託者の責任において施工し、対象地域の都市景観の創出に努めること。

オ 剪定した枝・除草した草等は、速やかに運搬処理すること。

カ 次のとおり、薬剤散布を行うこと。

- ・薬剤散布にあたり、薬剤及び調合等を市職員と協議し、動植物等に十分配慮して対応する。
- ・薬剤調合・防除作業の写真データを報告書と共に提出すること。
- ・使用薬剤は年月日、場所及び薬剤の種類、使用量、希釈倍数について記帳し、一定期間保管する。
- ・受託者は薬剤散布後に、害虫の発生状況を報告する。

キ 剪定に関しては、高木は最低3年に1回、低木は原則年1回、除草は原則年3回実施する。

(参考)

現状の委託業務の仕様書の内容は、次のとおりである。

- ・道路や公園の枯損木処理・控木撤去・控木結束直し・控木取付・倒木復旧・剪定・刈り込み・除草・消毒・清掃等を行うこと。
- ・市職員から連絡を受けた場合は速やかに作業に出動し対応すること。
- ・倒木は根が完全に浮き上がっている状態で、それ以外は半倒木とする。
- ・刈取った枝葉は速やかに処理すること。特に枝葉が樹冠内に残らないよう、取り除くこと。刈込んだ樹木、寄食等の周辺はきれいに清掃すること。
- ・市職員より、害虫発生連絡を受けた場合は、速やかに出動し処理すること。

2) 街路樹の動物・昆虫の巣撤去

街路樹に動物・昆虫の巣を発見した際には、通行者に危険がないように発見後速やかに撤去を行う。

2.3.4. 維持（道路反射鏡（カーブミラー）・案内標識）業務の要求水準

(1) 業務内容および範囲

1) 道路反射鏡（カーブミラー）の維持管理

市所有の道路反射鏡（カーブミラー）を対象とする。委託対象は、業務計画書を作成する前に、市に確認する。

- ① 道路反射鏡（カーブミラー）の調整
道路反射鏡（カーブミラー）の角度を調整する。
- ② 道路反射鏡（カーブミラー）の清掃
道路反射鏡（カーブミラー）を清掃する。
- ③ 破損・不具合等の点検
道路反射鏡（カーブミラー）の破損や不具合等を発見した場合、解消する。

2) 案内標識の維持管理

- ① 案内標識の清掃
案内標識を清掃する。
- ② 破損・不具合等の点検
案内標識の破損や不具合等を発見した場合、解消する。

(2) 要求水準

1) 道路反射鏡（カーブミラー）

- ① 道路反射鏡（カーブミラー）の調整
道路巡回時や苦情などにより通行に支障があることが判明した場合には、状況を確認し、次の場合には角度の調整を行うこと。
ア 道路反射鏡へ反射する対象の道路、対象物を映していない場合
イ 道路反射鏡へ反射する対象の道路、対象物が見えにくくなっている場合
- ② 道路反射鏡（カーブミラー）の清掃
道路巡回時や苦情などにより通行に支障があることが判明した場合には、状況を確認し、次の場合には清掃を行うこと。
ア 鏡面が汚れて、見えにくくなっている場合
イ 支柱や金具類が汚れている場合
- ③ 破損・不具合等の点検及び破損・不具合の解決
道路反射鏡（カーブミラー）について、次のような破損や不具合等を発見した場合には、速やかに解決をはかること。
ア 鏡面が変形、破損している場合
イ 鏡面が曇り、清掃しても曇りが取れない場合
ウ 支柱にさびが発生し、支柱が変形することが想定される場合
エ 支柱に凹みや変形、曲がりが発生している場合
オ 金具類にさびが発生、曲がり、変形している場合

2) 案内標識

- ① 破損・不具合等の点検
案内標識について、次のような破損や不具合等を発見した場合には、速やかに解決をはかること。

- ア 標識板の塗装のはがれ、折り曲げ、ねじれ等が発生し、表示が見えにくくなっている場合
- イ 標識板の取付部のゆるみ、破損が発生している場合
- ウ 支柱にさびが発生、曲がり、変形している場合
- エ 埋込部がぐらつく場合

2.3.5. 補修業務の要求水準

(1) 業務内容および範囲

対象地区内の道路について、業務実施期間中に発見された舗装および附属施設の軽微な損傷の補修対応を行う。

(2) 要求水準

- ア 道路の円滑な通行に支障がないよう、舗装や道路附属施設の軽微な損傷に対して、補修を行うこと。

(参考)

現状の補修内容は、次のとおりである。

- ・道路及び附属施設の損傷に係る補修
- イ 損傷箇所の発見および住民からの通報後、補修が必要なものについては速やかに施工すること。
- ウ 以下の場合には、緊急的に補修を行うこと。
 - ・車道：舗装の剥離
(参考値) 車道上 20cm 程度の範囲、
横断歩道上 10cm 程度の範囲を超えるもの
 - ・歩道：舗装材の破損で、車椅子やベビーカーの利用に障害がある場合
(参考値) 2cm 程度の段差を超えるもの
 - ・側溝：破損等により、車椅子やベビーカーの利用に支障がある場合

2.3.6. 事故対応業務の要求水準

(1) 業務内容および範囲

1) 現地確認及び安全確保

電話対応、巡回業務などの業務過程において事故・火事等が判明した場合には、速やかに現地を確認の上、通行者の安全確保を行う。

2) 市への連絡

現地の安全確保を行い次第、速やかに市に連絡をして指示を受けること。また、状況や対応内容について、翌開庁日に午前8時までに市へ報告を行うこと。

3) 原因者との調整

原因者（加害者）がいる場合、原因者またはその代理人（保険会社等）と市の調整を支援する。

4) 補修作業

市の指示に基づき、損傷した施設・街路樹の補修を行う。

5) 事故対応業務に伴う補修費用等の集計

事故対応業務に伴う年間補修件数、年間補修費用を集計する。

(2) 要求水準

1) 現地確認及び安全確保

ア 通行者の安全確保のための応急対応を、迅速に行うこと。

イ 関係者等に状況を確認し、現状を正確に把握すること。

2) 市への連絡

ア 通行者の安全確保と確認状況について、迅速に市へ連絡をすること。

イ 事故等発覚時からの状況及び対応内容について、翌開庁日に午前8時までに市へ報告書を提出すること。

3) 原因者との調整

市と原因者との調整において、遅滞無く円滑に調整が実施されるよう支援する。

ア 原因者（加害者）がいる場合は、補修の費用は原因者（加害者）の負担として調整の支援を行うこと。

イ 補修方法及び見積もり案を市へ提出すること。

4) 補修作業

補修作業は、前述の「補修業務」の作業として実施する。

5) 事故対応業務に伴う補修費用等の集計

集計結果は、業務報告として市へ報告する。

(3) その他

1) 市の開庁時間外での事故・火事等の報告

市の開庁時間外での事故・火事等において、市の判断が求められる場合は、市へ緊急連絡をとること。

2) その他

通報者（警察、消防、市民等）から立会い要望がある場合は、対応すること。

2.3.7. 災害対応業務の要求水準

(1) 業務内容および範囲

1) 災害緊急巡回の実施

災害が発生した場合には、災害緊急巡回を実施すること。巡回においては損傷などの状況を確認し、施設の被災場所、被災時刻、被災内容等の状況について、速やかに市に報告する。

2) 現地処理作業の実施

ア 「地域防災計画」で想定する危機管理事象が発生した場合は、災害対策本部からの指示に基づき、現地状況確認の場で対処可能な応急作業を実施する。

イ 積雪が 10cm 以上の大雪の場合は、事前に市と協議して決定した除雪対象箇所の除雪を行う。

(2) 要求水準

1) 緊急巡回

自らの安全を確保した上で、状況（各施設の状況、倒木、支障枝や枯れ枝などの危険性など）を迅速に把握し、速やかに市へ報告する。

2) 現地処理作業の実施

ア 自らの安全を確保した上で、利用者が安全に利用できない状態であることが明らかである場合は、受託者の判断で危険に関する注意喚起を行い、その後速やかに市へ報告し指示を受けること

イ 警報の対象地域に市が含まれる大雪警報が発令された場合は、必要な機材等を準備し、道路が通行不能となる状態とならないよう努めること

(3) その他

本委託で想定していない作業が発生した場合は、別途、市より指示する場合がある。

2.3.8. 苦情・要望対応業務の要求水準

(1) 業務内容および範囲

1) 苦情応接

本委託の業務内容に関する利用者からの苦情や要望について、受付窓口として対応する。

2) 苦情・要望箇所の現地状況確認

利用者及び市からの連絡を受け、苦情・要望の詳細な内容を現地で確認する。

3) 現地処理作業の実施

苦情・要望の内容が、「本委託の業務内容に関するもの」で「現地処理作業が必要であると判断した場合」においては作業を行う。なお、当日に対応可能な場合は、速やかに作業を実施すること。

(2) 要求水準

1) 苦情応接

受付窓口の対応は、24 時間行わなくてはならない。受け付けた苦情・要望が、「包括管理事業の対象外で、かつ市が対応すべき内容である場合」は、苦情・要望を聞き取り市へ即時引継ぎを行うこと。「包括管理事業の対象外で、かつ市が対応すべきでない内容である場合」、対応すべき機関（国、都、警察、民間、その他）に問い合わせるよう発信者に案内することとする。

苦情・要望に対して応接する際の確認事項は、次に示すとおりとする。

ア 対面・電話で受け付けを行い、内容・場所・発生時間等を確認する。

イ 要求水準に基づき、対応方法を判断する。（緊急対応、定期的実施する作業で対応する等）

ウ 判断基準を説明し、対応方法を丁寧に伝える。

エ 対応すると判断した場合は、進捗状況や結果の連絡が必要かを確認する。

オ 上記の場合は、進捗状況や結果の連絡を行う。

カ 作業報告書に記載し、市へ報告する。

なお、受託者は、対応の可否に関わらず、利用者の理解を得られるような誠実な対応を行わなくてはならない。

2) 苦情・要望箇所の現地状況確認

ア 状況を迅速に把握し、速やかに市へ報告すること。

イ 利用者が安全に利用できないことが明らかな場合は、受託者の判断で危険に関する注意喚起を行うこと。

3) 現地処理作業の必要判断及び実施

ア 市の基準を基にし、施設の安全性が保たれているか否かを判断し、安全性が保たれない場合は早急に対応を実施すること。

ウ 作業開始までの準備に時間がかかる場合は、現地状況確認時に日程を調整すること。また、利用者に危険がないよう応急的な対応を行い、安全を確保すること。

エ 利用者が安全に利用できない場合は、極力、速やかに対応すること

2.3.9. 占用物件管理業務の要求水準

(1) 業務内容および範囲

1) 不法占用物対応の支援

対象地区内の不法占用物の現地状況を確認し、市へ状況を連絡する。

2) 不法投棄の現地状況確認及び原状回復

対象地区内の不法投棄の現地状況を確認し、原状回復を行う。

(2) 要求水準

1) 不法占用物対応の支援

不法占用物を発見した場合は、現地を確認の上、次の内容を迅速に市へ報告すること。

ア 不法占用者が特定できる場合には、不法占用者の情報

イ 現況写真

ウ 不法占用物の内容及び状態

2) 不法投棄の現地状況確認及び原状回復

ア 不法投棄者が把握できる場合は、発見後24時間後までに撤去及び原状の回復が行われるよう不法投棄者に対して求めること。

イ 不法投棄者が把握できる場合で撤去の求めに従わない場合は、市に速やかに報告して指示を受けること。

ウ 不法投棄者が把握できない場合は撤去を行い、再発防止策を提案すること。
なお、車、バイク、自転車等については、市へ相談すること。

2.3.10.法定外公共物管理業務の要求水準

(1) 業務内容および範囲

1) 法定外公共物等の管理作業

法定外公共物の管理作業は、次のとおりとする。

- ・ 草刈・除草
- ・ 剪定・伐採
- ・ 簡易舗装
- ・ 投棄物処理
- ・ フェンス塗装
- ・ ポストコーン設置
- ・ 車止め設置
- ・ 単管パイプ柵設置
- ・ 注意表示板設置

2) 法定外公共物の現地状況確認

電話対応・巡回業務などの業務過程において、法定外公共物に問題がある可能性のある場合は、現地の状況を確認する。

3) 現地処理作業の必要判断及び実施

対応が必要であると判断した場合においては、対応を行う。

(2) 要求水準

1) 法定外公共物等の管理作業

法定外公共物の破損および汚損、土石・汚物等の堆積、雑草の生長、不法投棄等により、保全または利用に支障をおよぼす恐れがある場合は、それらを防止するための作業を行う。

2) 法定外公共物の現地状況確認

法定外公共物の状況を迅速に把握し、明らかに安全性に問題がある場合は、安全性に問題があることを注意喚起及び安全性を確保した上で、速やかに市へ連絡しなければならない。

3) 現地処理作業の必要判断及び実施

- ア 市の基準を基にし、施設の安全性が保たれているかを判断すること。
- イ 安全性に問題があることを把握した場合は、1営業日以内に対処すること。
また、対処に時間がかかる場合は、●●市と協議の上で対処終了予定日を設定し、終了予定日までに対処を終了させること。
- ウ 不法占用および不法投棄に該当する作業は、「2.3.9.占用物件管理業務の要求水準」の作業として実施すること。

2.4. 修繕業務の要求水準

2.4.1. 修繕業務の要求水準

(1) 業務内容および範囲

1) 修繕業務の対象判断

対象地区内の施設について、本要求水準書の他項目のいずれにも該当しない作業の必要性がある場合は、作業内容と見積もり金額の提案をもって市と協議し、修繕業務としての対応要否の判断を受けること。なお、修繕業務の対象は、受託者からの提案によるもののほか、市から指示するものも含むものとする。

2) 現地処理作業の実施

市からの単価契約の指示書を受け、指示内容に基づいて適切に作業を行う。

3) 完了報告

「2.2 (1) 3)業務報告」とは別に、業務完了後速やかに所定の様式で完了報告を行う。

(2) 要求水準

1) 修繕業務の対象判断

基本方針に基づき、道路の利用に支障があるかを判断する。提案については、安全性確保と低コストの両視点を持ち、予防保全を踏まえた適切な手法を提案すること。

2) 現地処理作業の実施

道路の円滑な通行に支障がないよう、作業を行うこと。

3) 完了報告

業務完了後速やかに所定の様式で完了報告を行うこと。

(3) その他

検査の実施や支払い方法等については、別途市と協議すること。

別紙 除雪箇所（2.4.1.維持（清掃）業務）

維持（清掃）業務において除雪を行う道路を以下に示す。

• ●●



• ●●