

包括管理事業（●●地区）  
モニタリング基本計画（案）

## 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

本委託の受託者は、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。そのため、受託者はインフラが機能不全や利用者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、受託者の適切かつ確実な実施を確保するための措置として、「包括管理事業（●●地区）モニタリング基本計画」（以下、「モニタリング計画」という。）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」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。

#### (2) モニタリングの内容

モニタリングは、「受託者自らが実施する業績監視」（以下、セルフモニタリングという。）と「市が実施する業績監視」で構成する。

受託者は、モニタリング実施計画書を作成し、セルフモニタリングを行うことで、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。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、それを用いてセルフモニタリングを実施する。

市は、業績監視として、受託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。

#### (3) モニタリングの対象及び構成

モニタリングは、業務要求水準書に記載される全業務を対象とする。

#### (4) 費用の負担

受託者が自ら実施するセルフモニタリング及び報告書等作成に係る費用は、受託者が負担する。なお、市が実施する業績監視に係る費用は、市が負担する。

#### (5) その他の事項

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。

## 2 改善要求措置について

市が業績監視を行った結果、「受託者の責めによる事由で業績が要求水準に達成しない」または「受託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、受託者に改善勧告、支払いの減額等の改善要求措置、契約解除措置を行う。

なお、要求水準を達成するために必要な一切の費用は、受託者が負担する。

## 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、定期的または不定期に、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。

- ・ 業務開始前：業務計画書等
- ・ 業務実施期間中：定期報告書、完了報告書等
- ・ 事業期間の年度末：業務報告書等

##### イ 実地による確認

市民及び利用者から苦情があった場合や、その他市が必要と認める場合、各業務の実施状況について実地による確認を行う。

#### (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、表1のとおりである。

##### ア 重大な不履行

「重大な不履行」は、市民又は利用者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、市民又は利用者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場合をいう。

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  |
|---|----------|--|--|
| 共通  | コンプライアンス | <ul style="list-style-type: none"> <li>・虚偽報告</li> <li>・隠蔽</li> <li>・報告放棄</li> <li>・法令違反による業務停止</li> <li>・資格者以外の法定業務実施</li> <li>・市の指示に合理的な理由なく従わない場合</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由なく、各種報告が遅延</li> <li>・報告の内容不足・不備（書類全体の1割以上）</li> </ul>  |
| 統括マネジメント業務  | 業務遂行状況   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務放棄（各種書類の未提出、システムの未登録、定例会議の未開催、セルフモニタリングの未実施）</li> <li>・虚偽報告</li> <li>・重大な事象の隠蔽</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由なく、各種書類の未提出が3日以上遅延</li> <li>・合理的な理由なく、システムの登録が3日以上遅延</li> <li>・合理的な理由なく、定例会議の開催が1週間以上遅延</li> <li>・合理的な理由なく、モニタリングの実施が3日以上遅延</li> </ul> |
| 巡回業務  | 業務遂行状況   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務放棄（巡回の未実施）</li> <li>・虚偽報告</li> <li>・重大な事象の隠蔽</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象範囲の1割以上が巡回状態未実施且つその状態が1ヶ月以上続く場合</li> </ul>   |
| 維持(清掃)業務<br>維持(植栽管理)業務<br>維持(道路反射鏡・案内標識)業務<br>補修業務、占用物件管理業務<br>法定外公共物管理業務 | 業務遂行状況   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務放棄（業務の未実施）</li> <li>・虚偽報告</li> <li>・重大な事業の隠蔽</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務実施が合理的な理由なく1ヶ月以上遅延</li> </ul>  |
|   | 施設の性能    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の機能不全の継続（通行の遮断、使用不可能な状態）</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の一部の機能に支障</li> <li>・施設の一部機能不全の継続（通行困難、施設の一部使用不可状態）が合理的な理由なく1ヶ月以上続く場合</li> </ul>  |
|   | 安全性      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・重大な事故（死亡、重傷者等）の発生、または誘発する状態の発生</li> <li>・重篤な疾病人（重症）の発生</li> <li>・安全性が懸念される状態を合理的な理由なく1週間以上放置した場合</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・軽微な事故（軽微な物損、軽傷者等）の発生</li> <li>・軽微な疾病人（軽症）の発生</li> <li>・安全性が懸念される状態を合理的な理由なく1日以上1週間以内放置した場合</li> </ul>  |
|   | 耐久性      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・耐久性が著しく劣る措置の実施により重大な事故（死亡、重傷者等）が発生</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・耐久性が劣る措置の実施により軽微な事故（軽傷者等）の発生</li> </ul>  |
|   | 環境配慮     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・環境負荷の増大</li> <li>・環境汚染の長期間放置による重大な事故（死亡、重傷者等）</li> <li>・重症者等の発生</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・環境負荷の増大が想定される事象の放置</li> <li>・環境汚染の放置による軽微な事故（軽傷者等）</li> <li>・軽症者等の発生</li> </ul>  |

| 項 目       |        | 重大な不履行  | 重大な不履行に該当しない不履行   |
|-----------|--------|---|---|
| 事故対応業務    | 業務遂行状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務放棄（事故対応の未実施）</li> <li>・虚偽報告</li> <li>・重大な事象の隠蔽</li> <li>・報告・連絡の不備による重大な人身事故（死亡、重傷者等）、重症者等の発生</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由がなく、期限内に報告がない場合</li> <li>・報告・連絡の不備による軽度な事故（軽傷者等）</li> <li>・軽症者等の発生</li> </ul> |
| 災害対応業務    | 業務遂行状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由がなく業務放棄（災害対応の未実施）</li> <li>・虚偽報告</li> <li>・重大な事象の隠蔽</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由がなく業務実施を1日以上遅延</li> </ul>   |
|           | 安全性    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告・連絡の不備により重大な事故（死亡事故、重傷者等）</li> <li>・重症者等の発生</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告・連絡の不備により軽度な事故（軽傷者等）</li> <li>・軽症者等の発生</li> </ul>                                 |
| 苦情・要望対応業務 | 業務遂行状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由なく苦情・要望の対応放棄（対応未実施）</li> <li>・虚偽報告</li> <li>・重大な事象・問題の隠蔽</li> <li>・報告・連絡の不備による重大な事故（死亡、重傷者等）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由なく苦情・要望の対応を1週間以上遅延</li> <li>・報告・連絡の不備による軽度な事故（軽傷者等）</li> </ul>                |

## 2 改善勧告及び減額措置等

### (1) 改善勧告等

#### ア 改善勧告

業績監視により不履行を確認した場合、市は受託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

受託者は、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、市に提出するものとする。

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であることを確認し、受託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、受託者に対して改善計画の再提出を求める。

なお、受託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。

### (2) 減額措置

市は、債務不履行があった業務が該当する支払い区分の業務項目（表2参照）の委託金額に対して、減額措置を講じる。

なお、受託者は支払い区分の業務項目別の金額について、業務開始前に予定額、完了報告時に実績額を市に提示する。

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の第4四半期の支払額から減額を行うことを決定する。減額は、「重大な不履行」が発生した支払い区分の業務項目の金額から、10%相当額を減額する。

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のとおり減額割合で、改善勧告の手続きを行った年の第4四半期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（12区分）

| 業務項目       |                     |
|------------|---------------------|
| 統括マネジメント業務 | 1. 統括マネジメント業務       |
| 維持管理業務     | 2. 巡回業務             |
|            | 3. 維持（清掃）業務         |
|            | 4. 維持（植栽管理）業務       |
|            | 5. 維持（道路反射鏡・案内標識）業務 |
|            | 6. 補修業務             |
|            | 7. 事故対応業務           |
|            | 8. 災害対応業務           |
|            | 9. 苦情・要望対応業務        |
|            | 10. 占用物件管理業務        |
|            | 11. 法定外公共物管理業務      |

表3 減額割合

| 加算した罰則点    | 減額割合<br>(当該年度の支払区分の額に対して) |
|------------|---------------------------|
| 19点以下      | 0%                        |
| 20点以上29点以下 | 4~5.8%減額（罰則点×0.2%で算定）     |
| 30点以上39点以下 | 12~15.6%減額（罰則点×0.4%で算定）   |
| 40点以上49点以下 | 24~29.4%減額（罰則点×0.6%で算定）   |
| 50点以上      | 50%以上減額（罰則点×1.0%で算定）      |

(3) 業務担当者又は業務実施企業の変更

市は、受託者との協議により、次の場合に「業務担当者の変更」または「業務実施企業の変更」を求めることができるものとする。

- ・ 改善計画書が、受託者から提出されない場合
- ・ 同じ場所及び事象による改善勧告・改善計画書の提出が3回続いた場合

(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託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

受託者は、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、受託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

- ・ 債務不履行の内容
- ・ 債務不履行の場所
- ・ 債務不履行の原因
- ・ 債務不履行による影響・被害
- ・ 該当する部分の業務
- ・ 改善・復旧の方法
- ・ 改善・復旧の期限
- ・ 改善・復旧の責任者
- ・ 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、改善を行うにあたり不十分また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、受託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、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受託者に提示する。受託者は、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 同じ事象による再改善勧告の場合の改善計画書の記載内容

- ・ 債務不履行の内容
- ・ 債務不履行の場所

- 債務不履行の原因
- 債務不履行による影響・被害
- 業務不履行の未改善・未復旧の原因
- 該当する部分の業務
- 改善・復旧の方法
- 改善・復旧の期限
- 改善・復旧の責任者
- 再発防止策

### 第3章 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、受託者の不履行等を理由に、契約を終了することがある。この場合、市は契約書等の定めるところに従い、契約を終了する。



【参考資料】 モニタリング評価の流れ

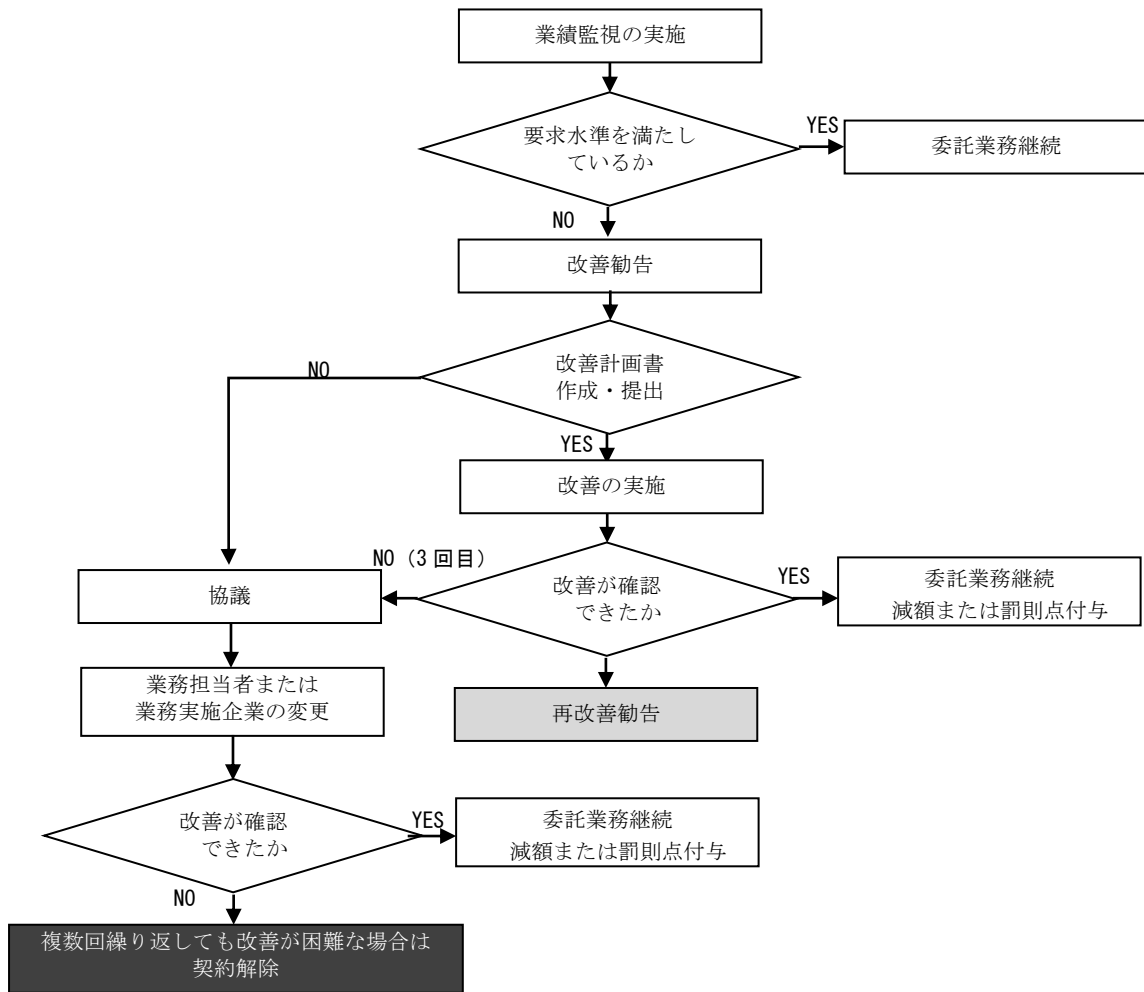


図1 モニタリング評価の流れ