

府中市公共施設包括管理業務委託

モニタリング手順書

令和 8 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 4
- 3 債務不履行発生後の対処方法 6

第 3 章 契約の終了

- 1 債務不履行による契約の終了 7
- 2 債務不履行による契約の終了の公表 7

- 【参考】モニタリングの流れ 8

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、市から公共施設の管理を包括的に委ねられた事業主体となるため、公共施設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、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」または「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託者に対する改善要求措置の勧告を行い、改善されない場合は、市と受託者で協議を行い、契約書に定める措置を実施する。

(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」と「市が実施する業績監視」で構成する。

受託者は、受託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、それらを用いて受託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、受託者から提出された業務計画書や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】モニタリングの流れ

(3) 受託者によるモニタリングの対象

受託者によるモニタリングは、業務要求水準書に記載される全業務を対象とする。

(4) 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

受託者による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。

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、受託者に改善勧告を行う。改善されない場合は、市と受託者で協議を行い、契約書に定める措置を実施する。

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。

- 1) 業務開始前：業務計画書等
- 2) 業務実施期間中：各報告書等
- 3) 事業期間の年度末：業務完了報告書等

イ 実地による確認

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確認する。受託者は、市から立会いを求められた場合は、これに応じること。

ウ 苦情等による確認

市は、市民及び利用者等（以下「利用者等」という。）から苦情等があった場合は、「ア 書類による確認」及び「イ 実地による確認」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。

(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、公共施設の機能又は行政機能等が麻痺する状態を「重大な不履行」、公共施設の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、利用者等が公共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、利用者等が公共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
共通	コンプライアンス	・業務放棄 ・虚偽報告 ・事象の隠蔽 ・報告放棄 ・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	・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	- 各種書類の未提出、定例会議の未開催、受託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	合理的な理由なく、各種書類の提出、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	定期巡回の未実施、緊急巡回の一部または全部未実施の場合	合理的な理由なく定期巡回の一部未実施の場合
ヘルプデスク業務	業務遂行状況	- 通報や要望相談の受付を放棄または受付を拒否した場合 - 報告や連絡の不備または未実施、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 - 関係者への連絡放棄(連絡未実施)や遅延した場合	- 通報や要望相談の対応を遅延した場合 - 合理的な理由なく受付業務の開始の遅延または早期終了した場合 - 受付業務の開始の遅延または早期終了や報告、連絡の不備による軽微な物損等の事故が発生した場合
災害対応業務	業務遂行状況	合理的な理由がなく業務放棄（災害対応の未実施）をした場合	合理的な理由がなく業務実施を遅延した場合
	安全性	- 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 - 重症者等が発生した場合	- 報告や連絡の不備により軽微な物損等の事故が発生した場合 - 軽症者等の発生した場合
施設現況確認業務（建築・電気・機械）	業務遂行状況	施設現況確認業務の未実施、修繕等優先順位リストの一部または全部未作成の場合	合理的な理由なく施設現況確認業務の一部未実施の場合
定期点検・定期調査業務	業務遂行状況	定期点検・定期調査業務の全部未実施の場合	合理的な理由なく定期点検・定期調査業務の一部未実施の場合
警備業務 修繕業務 清掃業務 植栽管理業務 害虫・害獣対応業務	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
	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 - 耐久性が著しく劣る措置を実施し、施設が利用不可となった場合	- 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 - 耐久性が著しく劣る措置を一部実施し、施設が利用不可となった場合
	安全性	- 人身事故（死亡、重軽傷者）、重大な物損等の事故または誘発する状態が発生している場合 - 重篤な疾病人（重症）が発生した場合 - 安全性が懸念される状態にもかかわらず、安全対策及び	- 軽微な物損等の事故が発生した場合 - 軽微な疾病人（軽症）が発生した場合 - 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

項 目		重大な不履行	重大な不履行に該当しない不履行
		市に連絡をせず、合理的な理由もなく放置した場合	
	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 ・重篤な疾病人（重症）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） ・軽症者等が発生した場合

2 改善勧告

（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、改善要求に基づき、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。

ウ 改善の実施、改善状況の確認及び再改善勧告

受託者は、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、受託者の報告に基づき、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、市は再改善勧告を行う。

受託者は、再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）統括責任者又は協力事業者の変更

市は、受託者との協議により、次の場合に「統括責任者の変更」または「協力事業者の変更」を求めることができるものとする。

ア 改善計画書が、受託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３回続いても、改善が確認できない場合

（３）契約書に定める措置

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、市と受託者で協議を行い、契約書に定める措置を実施する。

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

- 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、受託者が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、受託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

- 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 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、受託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、受託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】モニタリングの流れ

図1 モニタリングの流れ

