

吹田市公園及び道路樹木等管理包括的民間委託業務(千里南公園エリア) 要求水準書

第1章 総則

1 業務の名称

吹田市公園及び道路樹木等管理包括的民間委託業務(千里南公園エリア)

2 履行場所

千里南公園エリア（吹田市 津雲台地内、高野台地内及び佐竹台地内）

吹田市公園及び道路樹木等管理包括的民間委託業務(千里南公園エリア)(以下「本業務」という。)における対象施設は、千里南公園エリアに設置された市が管理する公園及び道路【別紙3】「対象施設一覧(公園・道路)」を対象とする。

3 履行期間

令和9年(2027年)4月1日～令和12年(2030年)3月31日(3年間)

4 業務の目的

本業務は、本市が所管する公園、道路の樹木等における維持管理業務について、民間企業の豊富な経験と高い専門性を活用することにより、市民サービスの向上、業務の効率化及び維持管理に係る質の向上を図ることを主な目的とする。

5 事前の準備

(1)事前準備

本業務を受注する者(以下「受注者」という。)は、契約締結後速やかに、円滑な履行開始に向け、提出書類や作業に伴う準備について、本市と協議を行うものとする。

また、受注者は各準備作業について、その進捗状況を適宜報告すること。

6 委託料等

(1)委託料の対象

委託料は全体マネジメント業務、樹木管理業務、清掃業務、その他業務を対象とする。

なお、履行期間中に対象施設数の変更が生じた場合は、業務内容及び契約金額の変更等について協議の上、決定するものとする。

(2)委託料の上限

委託料(令和9年4月1日～令和12年3月31日)は504,325,000円(税込)を上限と

する。

(税込・円)

年度	委託料
令和 9 年度(2027 年度)	144,228,000
令和 10 年度(2028 年度)	176,238,000
令和 11 年度(2029 年度)	183,859,000
総額	504,325,000

(3)委託料の減額

受注者が実施する本業務が本要求水準書第3章の各業務の要求水準事項を満たしていないことを確認した場合には、委託料の減額について協議するものとする。

(4)出来高管理

委託料の予算については、業務期間における限度額があるため、各業務において出来高管理を行うこと。

7 業務委託の注意事項

(1)権利事項

本業務により得られたすべての成果品等の所有権、著作権及び利用権等の一切の権限は、本市に帰属するものとする。

(2)守秘義務

ア 受注者は、本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物(本業務の過程で得られた記録等を含む)を本市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与してはならない。

イ 本業務遂行のために本市が提供した資料、データ等は本業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は委託終了までに本市に返却すること。

(3)業務遂行に関する事項

ア 受注者は、本業務を遂行するにあたり、関係法令、委託契約書及び本要求水準書を遵守するとともに、本市の指示に従って誠実に業務を履行すること。

イ 本業務を円滑に遂行するため、本市と受注者は協議を綿密に行うとともに、受注者は本業務の内容に不明な事項が生じた場合には、速やかに本市と協議を行うこと。

ウ 受注者は、本業務に関し適正な人員を配置するとともに、後述する「業務責任者」を置くものとし、受注業務全般の進行管理及び上記協議事項が発生した場合の対応を行うものとする。

(4)市内企業の活用

受注者は本業務の実施にあたり、再委託先については、市内企業及び市内小規模企業(令和8年度の総合値 700 点未満の企業をいう。)を積極的に活用し、本市経済の活性化及び

地元事業者の育成の推進を図ること。

(5)再委託に関する事項

受注者は本業務の一部について、再委託を行う場合は、あらかじめ書面によりその旨を本市に申請し、承諾を得なければならない。なお、主要業務(全体マネジメント業務、樹木管理業務)を全部又は大部分を一括して再委託してはならない。

また、一部業務の再委託先の選定に当たっては、本市の地域経済の発展、地域貢献及び高年齢者、障がい者等の雇用の観点から、当該地域に精通した市内の団体等を優先して選定するように努めること。

また、本プロポーザルに参加し、又は他の参加者の構成員となった企業は、再委託先にはできないものとする。

(6)高年齢者の雇用等への配慮事項

本業務においては、高年齢者の安定した雇用の確保の促進のため、高年齢者等の雇用の安定等に関する法律第37条第2項に規定するシルバー人材センターの活用を努めること。

(7)障がい者等の雇用等への配慮事項

本業務においては、障がい者等の安定した雇用の確保の促進のため、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第5条第7項に規定する生活介護、同条第13項に規定する就労移行支援及び同条第14項に規定する就労継続支援を行う事業所の活用を努めること。

(8)資源循環エネルギーセンターへの搬入について

資源循環エネルギーセンターへの搬入については、搬入許可条件を遵守すること。また、詳細については【別紙1】「作業概要書」を参照すること。

(9)その他廃棄物の取扱いについて

資源循環エネルギーセンターへの搬入が困難な廃棄物の場合、本市からの指示に従い、処理すること。

(10)労働関係法令の遵守に関する確認

ア 受注者は、次に掲げる法令等を遵守することについて誠実に業務の履行にあたるものとする。

(ア) 労働基準法、最低賃金法及び労働安全衛生法等労働関係諸法令

(イ) 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律

(ウ) 個人情報の保護に関する法律

(エ) 吹田市個人情報保護条例及び吹田市個人情報保護条例施行規則

(オ) 吹田市暴力団の排除等に関する条例

(カ) その他業務の履行に必要とされる関係諸法令

イ 疑義が生じた場合には、契約条項及び要求水準書に基づき受注者に対して確認の
為の調査を実施し、改善のための指示・勧告等の措置を行うこととする。

(11)DX 化の推進について

受注者は、本業務を遂行するにあたっては、DX の推進を図り、情報共有する Web ツール等を提案、活用し、本市と円滑に連絡を図るよう努めること。また本市で運用している「公園管理システム」や「道路管理システム」の活用についても検討すること。また、提案を行ったシステム等の所有権、著作権についての取扱いについて、本市と協議するものとする。

(12)事業の効果検証について

受注者は、本業務を遂行するにあたり、事業の効果検証のため、対応した市民への満足度調査等の実施や、作業の効率化について定量的に示すことができるよう、対応履歴を蓄積する取組等について、本市と協議するものとする。

第2章 一般的事項

1 一般事項

受注者は、本業務について、自己の責任において総合的な管理を自主的、計画的かつ積極的に行う。

受注業務の履行確認(以下「モニタリング」という。)は、原則、報告書等の文書によるものとする。なお、必要に応じて、受注者は写真等を提出するものとする。

2 留意事項

受注者は、以下の留意事項に基づいて業務を遂行するものとする。

(1)円滑な業務の遂行

本業務に混乱を招かないように業務委託の開始までに人員の確保や体制構築をはじめとした業務設計等を行い、業務の円滑な移行を実現する。

(2)民間ノウハウを活用した効率的・効果的な業務遂行

受注者が有するノウハウを最大限に活用し、効率的・効果的な業務遂行を実現する。

(3)施設維持管理等の質の向上

施設を適切かつ適正に管理するとともに、施設維持管理等の質の向上を実現する。

(4)(1)～(3)の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適正な業務を遂行するために受注者は定期的な自己検査(以下「セルフモニタリング」という。)を行い、常に業務の質の向上に努めるものとする。

また、本要求水準書第4章に記載する本市が実施するモニタリングに対して協力する。

3 用語の定義

(1)「統括責任者」とは本委託業務全体の指揮監督を行う者をいう。統括責任者は受注者と直接的かつ恒常的(参加資格確認書類提出日以前3か月以上)な雇用関係を有していること。なお統括責任者は自ら業務を行うことができる。

(2)「業務責任者」とは、各個別業務に関し、主として指揮監督を行い、業務履行について業務内容の管理を行う者をいう。業務責任者は、受注者の正規社員(契約社員や派遣社員は不可)とすること。なお、業務責任者は、自ら業務を行うことができる。

(3)「業務担当者」とは、業務責任者の監督の下、作業に従事する者(再委託先を含む。)で、関係法令及び要求水準書に定められた資格を有する者をいう。業務に支障のない範囲内において、一人で複数業務を担当することを妨げない。

(4)「作業員」とは、業務担当者の補佐的作業に従事する者(再委託先を含む。)をいう。業務に支障のない範囲内において、一人で複数業務を担当することを妨げない。

(5)「協力企業」とは、本業務の履行に係る業務を受注者から再委託を受ける企業をいう。

4 受注者の負担の範囲

- (1)管理する公園、道路の施設に必要な光熱水費(水道使用料、下水道使用料、電気使用料)は本市が支払うものとする。
- (2)本業務に必要な重機、工具及び計測機器等の機材並びに消耗部品、材料及び油脂等の資機材は、受注者の負担とする。なお、施設に設置されている資機材で、本市が使用を認めたものは、その限りではない。
- (3)受注者が、本業務において使用するインターネット等、通信環境の整備費用及び使用料は受注者の負担とする。

5 関係法令の遵守等

- (1)受注者は、本業務の実施にあたり、関係法令及び諸規則に基づいて実施する。主なものは次のとおりである。
 - ア 都市公園法、都市公園法施行令、都市公園法施行規則
 - イ 都市計画法
 - ウ 農薬取締法、その他農薬関係法令
 - エ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律、その他の廃棄物関係法令
 - オ 吹田市みどりの保護及び育成に関する条例、吹田市みどりの保護及び育成に関する条例施行規則
 - カ 吹田市都市公園条例、吹田市都市公園条例施行規則
 - キ 吹田市都市公園法施行条例
 - ク 吹田市情報公開条例、吹田市情報公開条例施行規則
 - ケ 消防法、吹田市火災予防条例
 - コ 吹田市景観まちづくり条例
 - サ 製造委託等に係る中小受託事業者に対する代金の支払の遅延等の防止に関する法律
 - シ その他関連法規、要領、規則、通知、基準等
- (2)受注者は、法令等が改正された場合は、遅滞なく本業務の見直しを行い、その結果について、本市に報告する。
- (3)業務上必要となる官公庁、その他関係機関への手続きは、受注者が行い、それに係る費用は、受注者の負担とする。
- (4)受注者は、原則として、関係法令に基づく立入検査に立ち会うものとする。

6 資料、資材等の貸与

施設の概要を把握するために必要となる図面、その他資料、管理上必要となる鍵、資材(蜂駆除用の防護服等)について、本市は、施設管理上支障のない範囲において貸与する。

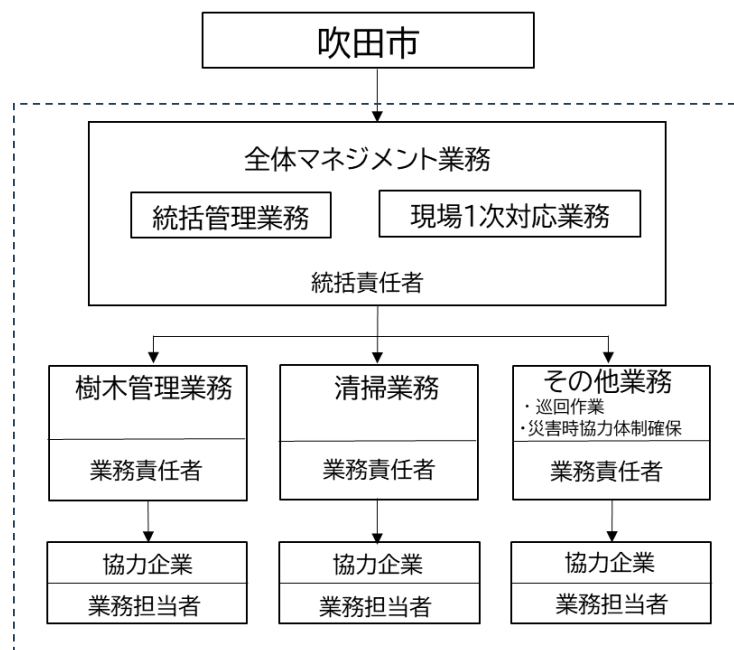
また、「公園管理システム」、「道路管理システム」を利用する場合は、必要に応じて本市より

権限の付与を行うことも可能とする。

7 業務体制、人員配置等

(1) 業務体制の構築

ア 受注者は、本業務を円滑に実施するための業務体制を構築すること。一例として下図業務体制イメージに業務体制の一例を示すが、より効率的・効果的に実施できる体制、人員配置を提案すること。



【業務体制イメージ】

イ 受注者は本業務の実施にあたり、「統括責任者」を配置しなければならない。なお、統括責任者を補佐する必要がある場合は代理者を定めること。なお、代理者の資格は統括責任者と同等とする。

ウ 受注者が主要業務以外について再委託を行う場合は、再委託の内容、再委託先及び業務実施に必要となる許可等について、あらかじめ本市に書面により提出し、承諾を得なければならない。なお、再委託に係る契約締結後に契約書の写し等を本市に提出すること。

(2) 本市との窓口について

本市が、市民等からの要望等の連絡窓口を担い、受注者は、本市からの要請に基づき、その要望内容についての現地確認及び要望者対応を行うこと。また、対応については、【別紙4】「市民対応マニュアル」に基づき実施すること。

(3) 業務責任者の配置

ア 受注者は、下表【業務責任者の配置】のとおり各業務の担当者を記載した担当者名簿を作成し、本市に提出するものとする。

【業務責任者の配置】

業務責任者	業務項目	業務内容
統括責任者 (全体マネジメント業務責任者) (※現場代理人) (※主任技術者又は監理技術者)	統括管理業務	本市との窓口 全体業務の取りまとめ 作業の打合せ 提出書類の作成、提出
	現場 1 次対応業務	要望者対応 軽微な 1 次作業
樹木管理業務責任者 (公園、道路) (※主任技術者又は監理技術者)	樹木管理業務	各種樹木管理 草花管理 苗圃管理 梅の木管理
清掃業務責任者	清掃業務	落葉回収 清掃、くずかご周辺清掃
その他業務責任者	公園施設巡回作業	各種作業時に巡回
	災害時の協力	協力体制の確保 パトロール等

なお、業務に支障をきたさない範囲において、業務担当者が複数の業務を担当することを妨げない。なお、業務担当者の交代は可能とするが、配置期間については三か月以上とし、変更等がある場合はその都度、本市に名簿を提出するものとする。

イ 全体マネジメント業務責任者(統括責任者)は次のいずれかに該当する資格を有しなければならない。

(ア)1級造園施工管理技士

(イ)樹木医

ウ 樹木管理業務責任者は次のいずれかに該当する資格を有しなければならない。

(ア)1級造園施工管理技士

(イ)樹木医

エ 清掃業務責任者については、当該業務を実施するに足る能力を有するものを配置すること。

オ 受注者は、現場代理人及び業務現場における作業の技術上の管理をつかさどる主任技術者又は監理技術者(建設業法(昭和24年法律第100号)第26条第3項の工事の場合には専任の者とする。)を定め、その氏名その他必要な事項を書面により本市に通知

しなければならない。

(※現場代理人は上記イの責任者と、主任技術者又は監理技術者は上記イ又はウの責任者と兼ねることも可能とする。)

8 緊急時等への対応

- (1)受注者は、除草剪定等、平常作業時においても本市から倒木等、緊急対応について連絡を受けた場合には、速やかに対応すること。
- (2)受注者が倒木等、危険な状態を発見した場合等においては、直ちに応急措置を行うこと。
- (3)受注者は、休日、夜間等においても、常時連絡がとれる緊急体制を確保し、事前に緊急連絡先を本市に届け出ること。休日、夜間等の緊急対応について、協力企業も含めた当番制等とする場合は、変更の都度、事前に本市に連絡先を届け出ること。

9 業務計画書

業務計画書には、下記事項を記載するものとする。

- (1)実施体制、緊急時連絡先
- (2)作業工程表
- (3)統括責任者(補佐する必要がある場合は代理者も)、各業務責任者及び業務担当者の氏名。また、必要な資格を証明する資料を添付
- (4)関係法令等
- (5)プロポーザルにおいて提案した内容
- (6)その他、必要な事項

10 報告書等

受注者が本市に提出する報告書等については、関係法令等で定めがあるもの、本市が指示するもののほか、次により書類を提出する。

(1)月間業務報告書

原則として、作業等実施月の翌月 10 日までに、本市に提出し、以下の内容を報告する。

(ア)受付処理簿

本市からの要請内容及び処理内容、進捗状況を一覧にし、整理する。

(イ)実績額等の集計表及び対応整理簿

各月の個別業務ごとの実績額集計表を記載する。また、個別業務を実施した企業名についても記載するものとする。また、市民要望に基づいて実施した内容については、対応箇所の位置や状況が分かる図面や写真等を添付、整理し、維持管理履歴を蓄積すること。

(ウ)セルフモニタリング報告書

各月の業務進捗、達成度等について、自己評価(セルフモニタリング)し、その結果

を記載する。

(2)年間業務報告書

個別業務ごとに作成し、本市に提出する。報告書には、経費の内訳を記載するものとする。

(3)災害対応報告書(随時)

災害対応の内容及び結果等について、対応終了後に本市に提出する。

11 損害賠償

- (1)受注者が、契約内容に違反し、又は、故意に若しくは重大な過失によって本市に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として本市に支払わなければならない。
- (2)受注者が、本業務の実施において、受注者の責めに帰すべき事由により、第三者に損害を与えたときは、受注者は損害を賠償しなければならない。
- (3)本市は、受注者の責めに帰すべき事由により発生した損害について、第三者に対して賠償したときは、受注者に対して、賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

12 保険への加入

受注者は業務上のリスクを想定し、不測の事態に備えるため、損害賠償責任保険に加入する等、業務運営開始までに対策の状況を本市に提示すること。なお、業務上のリスクについては【別紙5】「リスク分担」に本市と受注者のリスク分担を示す。

13 業務従事者の雇用の安定化

受注者は、雇用に関する関係法令を遵守し、企業の雇用の安定化に努めること。

14 契約終了後の業務の引継ぎ

- (1)受注者は本契約が終了した場合(契約解除により契約が終了した場合を含む。
以下同じ。)は、本業務に関し、貸与を受けた資料、資材等を遅滞なく、本市に返還しなければならない。なお、貸与を受けたものについて、滅失・損傷等が生じた場合、受注者はその損害を賠償する。
- (2)本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、次期受注者が円滑に本業務を行えるよう十分な引継ぎを行うこと。その際、本市及び次期受注者からの資料等の請求は、受注者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると本市が認めた場合を除き、すべて応じるものとする。

15 委託料の支払い方法及び計算方法

(1)支払方法

ア 本業務にかかる委託料の支払いは、四半期ごとに均等分割による事後払いを基本とするが、支払い時期等については別途協議することも可能とする。

イ 請求書は四半期ごとに提出すること。

ウ 支払方法は、適法な請求書の提出があった日から 30 日以内に支払うものとする。

(2)提出書類

委託料を支払うにあたり、以下の書類を提出することとするが、月間報告書で、同内容が適切に確認できる場合は、この限りでないものとする。書類提出後、本市が検査し、結果を通知するものとする。

ア 業務に関する写真(作業前、作業後)

イ 各業務における履行が確認できる書類(報告書・成果品等)

ウ その他本市が必要と認めた書類

第3章 作業一般事項

1 作業の打合せ

受注者は、業務計画書による作業の周期や実施時期に基づき、作業日程や内容等について、本市と事前に十分な打合せを行い、本市の承諾を得て作業を実施する。

2 作業の周知

受注者は、作業の実施にあたり公園及び道路の利用や周辺住民に影響を与える場合は、事前に本市と協議し、作業前に周辺住民へ周知を行う。

3 作業中の標識等

受注者は、作業の実施にあたっては、標識の掲示等により、要所に作業中であることを周知するとともに、必要に応じて防護対策を講じ、安全を確保するものとする。

4 服装等

業務責任者、業務担当者及び作業員は、清潔で安全な服装を着用し、本市委託事業者であることを明示する腕章やベスト等を着用すること。なお、作業するにあたり安全に支障が生じる場合はこの限りでない。また、市民対応する者は【別紙4】「市民対応マニュアル」に記載のある身分証明書(顔写真付)を常に携帯すること。

5 事故防止、安全及び衛生

- (1)受注者は、作業にあたり、火災、盗難、事故の防止を心掛ける。
- (2)受注者は、作業員等の労働安全衛生に関する労務管理について、関係法令に従って行う。

6 損害防止措置

受注者は、作業にあたっては、公園及び道路の利用者等、建物、機械設備、車両、備品等について危害又は損害を与えないように十分留意する。

7 仮設、養生

本業務を行う際に使用する仮設材及び養生材等は、受注者の負担とする。

8 清掃等

受注者は、常に資機材、その他の整理整頓に心掛け、作業終了後は速やかに後片付け及び清掃を行うものとする。

9 疑義の決定

要求水準書に定められた内容に疑義が生じたとき又は要求水準書に定めのない事項については、本市と受注者との協議の上、定めるものとする。

第4章 各業務の要求水準事項

1 業務水準事項の位置づけ

本要求水準事項は、本業務に関する各業務について、受注者に要求する業務の水準及び特記事項を示すものである。

受注者は、対象区域で実施する各業務が要求水準事項に定められた所要の水準を維持し、利用者が安全安心に公園及び道路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。

2 全体マネジメント業務

全体マネジメント業務は、統括責任者が指揮監督し、業務全体をマネジメントする統括管理業務と本市からの要請に応じて実施する現地確認、要望者対応及び応急的な1次対応を行う現場1次対応業務から構成される。

また、統括責任者は業務期間に亘り1名配置し、統括責任者を補佐する必要がある場合は代理者を定めること。なお、代理者の資格は統括責任者と同等とすること。なお、統括責任者は本市との連絡窓口、市民対応を担うため、連絡がとれるよう、通信体制を整えること。

また、統括責任者及び代理者は、他の業務を行うことができるものとする。

2.1 統括管理業務

(1) 作業の打合せ

業務を円滑に進めるためには、本市、受注者の確実かつ円滑な情報共有や業務改善を進めるための仕組みが必要であることから、下表【各種会議】に示す会議を開催する。なお、本市は必要に応じ指名する業務責任者の出席を求めることができる。

【各種会議】

会議種別	業務項目	実施時期	受注者側の出席者
月例会議※	月報をもとに本業務実施状況の確認、情報共有を行う会議また、全体業務の進捗確認も行う。	毎月	・統括責任者
引継会議	受注者が変更になった場合に行う会議	引継期間 (契約期間中)	・統括責任者 ・各業務責任者

※定期モニタリングと兼ねることもできる。

(2) 提出書類の作成、提出

受注者が本市へ提出する業務実施に関わる書類、時期については下表【提出書類一式】のとおりとする。

【提出書類一式】

提出書類	提出期限
年間業務計画書	各年度業務開始の1か月前まで ※1年目の業務計画書は、令和9年4月1日まで
月間業務計画書	業務を実施する月の前月 20 日まで
年間業務報告書	次年度の4月末まで
月間業務報告書	翌月 10 日まで
災害対応報告書	随時
支払請求書	四半期(6月、9月、12月、3月の各末日まで)

また、受注者は、1年目の業務終了後、各業務の実施手順等をまとめた維持管理マニュアルを作成し、1年目の業務終了後、速やかに本市に提出すること。

2.2 現場1次対応業務

現場1次対応業務は、市民からの通報等を受け、本市から受注者へ確認を要請した場合において、受注者が利用者の活動への支障等、状況を判断し、要望者対応及び応急的な措置を行う業務である。

詳細は、【別紙4】「市民対応マニュアル」を参照すること。また過去の実績については、【別紙1】「作業概要書」のとおりとする。

受注者は、休日、夜間等の開庁時間外における本市からの要請に対して、対応可能な連絡体制及び1次対応が可能な体制を確保すること。頻度としては年間10件程度で、倒木、落枝対応、公園トイレの漏水、詰り対応、遊具等施設の破損に対する1次対応等の処理を行うことを想定している。

また、倒木や、公園施設が起因する事故の際は、連絡を受けてから1時間以内に現場に到着し、1次対応による安全確保と、市職員が到着するまで、被害状況等、把握に努め、消防、警察からの要請、聞取りについても協力すること。

3 公園及び道路樹木等の維持管理業務

公園及び道路樹木等の維持管理業務とは、市民が安全安心に利用できるよう適正な維持管理を行うものであり、業務内容は、樹木管理業務、清掃業務、その他業務から構成される。作業箇所の詳細は【別紙6】「公園・道路業務内容一覧」を参照すること。

また、各業務における対象及び頻度、実施方法について、【別紙1】「作業概要書」に、現状の作業内容等を示すが、受注者が有するノウハウを活用し効率的・効果的な業務遂行により、現状以上の市民サービスの向上につながるよう、作業箇所に応じた最適な作業方法を提案する

こと。

また、各業務の実施にあたり、進捗状況や完了報告等について、クラウド等リアルタイムに確認できる連絡システムについて検討すること。

第5章 モニタリング

- 1 受注者が実施する本件業務に対し、市民要望に対する迅速な対応、サービスの質、精度の維持・向上のため、下表【各種モニタリング】のとおりモニタリングを実施する。ただし、モニタリングの方法についての詳細は、受注者によるサービスの提供方法に依存するため、本契約の締結後にモニタリング方法について協議するものとする。

【各種モニタリング】

種類	本市	受注者
①定期 モニタリング	受注者が提出する業務計画書に基づき、業務計画書に合致した業務が実施されているか、モニタリングを行う。	受注者は、業務計画書と実施状況や達成度、その成果について検証を行い、セルフモニタリングを実施する。受注者はセルフモニタリングの結果について、個別業務ごとに報告書(毎月)を作成し、本市に提出する。
	本市及び受注者が出席する定例連絡会議を毎月開催し、モニタリング等の結果を報告するとともに利用者等からの苦情等の発生の原因について検討及び意見交換を行う。	
②随時 モニタリング	必要性が認められるとき(市民等からのクレームがあった場合や業務改善勧告を行った場合の確認等及び緊急時等) 随時モニタリングにおいては、公園及び道路の巡回、業務監視、受注者に対しての説明の要求及び立会い等を行い、受注者の業務実施計画を確認する。	受注者は、左記の事項の説明及び確認の実施にあたり、本市に対して最大限の協力を行う。

- 2 モニタリングの実施やそれに基づく検証、業務遂行上の課題の把握と改善策の立案、各業務の月次報告等を行う等、本業務を適切に遂行するために、本市及び受注者で構成する定例連絡会議を設置することとする。定例連絡会議は、原則として月次で開催するものとし、月例会議(仮称)で行うものとする。報告資料の作成主体は受注者とし、受注者の提示資料をもとに、問題点に対する対応策、対応方針の決定・情報共有等を行う。なお、受注者は定例連絡会議後、速やかに議事録を作成し本市に提出すること。また、年度末においては、必要に応じて次年度の設定項目やその達成度、測定方法等の見直し・変更を行う。なお、本業務

運営開始当初等必要な場合は、月次にこだわらず会議の頻度を増やして開催するものとし、時間帯は、本市と受注者が協議し設定することとする。なお、定例連絡会議の出席者は、課題等を迅速に解決するために、受注者及び本市共に組織上、相当の決定権を有する者とする。

3 モニタリングの結果、本件業務が要求水準を満たしていないと判断した場合には、以下の措置を行う。

(1) 業務要求水準未達成の基準

要求水準を満たしていない場合とは、次に示す状態と同等の事態のことをいう。

ア 利用者が公園及び道路を利用する上で明らかに重大な支障がある場合(以下「重大な事象」という。例は下表【要求水準未達成の事例】のとおり)

イ 利用者が公園及び道路を利用することはできるが、明らかに利用者の利便性を欠く場合(以下「重大な事象以外の事象」という。)

【要求水準未達成の事例】

種類	水準未達成の例
全般	・故意による本業務の放棄 ・合理的な指導や指示に従わない ・安全措置の不備による事故の発生 ・公園及び道路施設の全部が利用できない。 ・重要な什器備品(鍵等)、帳簿類等の紛失、破棄 ・重大な内容の虚偽報告、故意又は重大な過失による虚偽報告 ・個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損 ・水準未達成の状態の長期にわたる放置
維持管理 業務	・個別業務の未実施 ・業務の疎漏による公園の使用不能、重大な事故の発生

(注意)事象例は例示であり、これら以外の状況でも、市民が公園及び道路を利用する上で明らかに重大な事象であると判断される状況を含めるものとする。

(2) 改善要求

ア 業務改善計画書の作成

本市は、本業務が要求水準を満たしていないことが確認された場合には、受注者に直ちに適切な措置を行うよう改善要求を行う。その結果、速やかに改善・復旧がなされない場合には、改善勧告を行い、受注者に業務改善計画書の提出を求める。

なお、業務不履行のうち、重大な事象については、直ちに改善勧告を行い受注者に改善計画書の提出を求めるものとする。受注者は定められた期間内に改善策、改善期限等を記載

した改善計画書を本市に提出し、本市の承諾を受ける。

受注者が提出した業務改善計画書の内容が、要求水準を満たしていない状態を改善・復旧することが可能なものであることが認められない場合には、業務改善計画書の変更、再提出を求めることができる。

イ 改善措置の実施

受注者は、承認を得た改善計画書に基づき、直ちに改善措置を実施し、その結果を本市に報告する。ただし、改善期限を過ぎた後も、改善・復旧を確認することができない場合には、本市は、再度、改善要求を行うことができる。

ウ 緊急対応措置

本業務水準未達成の認定・報告・勧告・改善等に緊急を要し、かつ応急措置を行うことが合理的と判断される場合は、受注者自らの責任において、直ちに適切な応急措置を実施することができる。

(3) 履行水準

種類	履行水準(チェック項目)
提出書類	・各種提出書類、報告書等が指定期日までに提出されている。 ・提出された書類に、未記載誤り等がなく、必要な事項が適切に記載されている。
業務実施体制	・事業計画等に即し、人員を過不足なく配置している。 ・従業員への管理監督体制・責任体制が確保されている。 ・必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。 ・法令、条例等に基づき、業務を実施している。 ・各書類について、保管場所を定めて、整理されている。 ・本市に対し、各種報告を行っている。 ・事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。 ・緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。
業務実施内容・水準	・市民に対する接遇や、要望・苦情への対応が適切に実施されている。 ・要望・苦情等を整理し、本市に遅滞なく報告している。 ・事業計画書等に即し、受注業務を実施している。 ・事業実施内容がサービス水準の向上に寄与している。 ・事業提案した内容を適切に実施している。