

# 奈良市包括的道路維持管理業務委託

## モニタリング手順書

令和 7 年度

奈良市建設部道路維持課

## 目次

第1章 モニタリングの基本的な考え方 .....	1
1 趣旨 .....	1
2 モニタリングの目的と位置付け .....	1
3 セルフモニタリング実施計画書の作成及び報告 .....	1
4 モニタリングの体制 .....	2
5 モニタリングの対象業務 .....	3
6 モニタリングに係る費用負担 .....	3
7 本手順書の変更 .....	3
8 モニタリング結果の公表 .....	3
第2章 モニタリングの実施方法 .....	3
1 モニタリング評価の流れ .....	3
2 セルフモニタリング及びモニタリングの方法 .....	4
3 発注者が第三者に委託するモニタリングの方法 .....	4
4 業績監視の項目及び判断基準 .....	5
5 債務不履行が認められた場合の措置 .....	7
6 減額措置 .....	8
7 業務担当者の変更 .....	9
8 契約解除 .....	9
9 契約の終了 .....	9
10 損害賠償 .....	10

## 第1章 モニタリングの基本的な考え方

### 1 趣旨

この「奈良市包括的道路維持管理業務委託モニタリング手順書」（以下「本手順書」という。）は、奈良市（以下「発注者」という。）が実施する奈良市包括的道路維持管理業務委託（以下「本業務」という。）を受注する民間事業者（以下「受注者」という。）の履行状況を確認するために実施するモニタリングを適正に行うにあたっての手順等を定めたものである。受注者は、本手順書に基づき、受注者自らが実施する業績監視を適正に実施しなければならない。（これらの書類を総称して、以下「プロポーザル実施要領等」という。）

- (1) 奈良市包括的道路維持管理業務委託 公募型プロポーザル方式実施要領
- (2) 奈良市包括的道路維持管理業務委託 要求水準書
- (3) 奈良市包括的道路維持管理業務委託 リスク分担表（別紙1）
- (4) 奈良市包括的道路維持管理業務委託 モニタリング手順書（別紙2）
- (5) 奈良市包括的道路維持管理業務委託 提案書作成要領（別紙3）
- (6) 奈良市包括的道路維持管理業務委託 様式集
- (7) 奈良市包括的道路維持管理業務委託 契約書（案）
- (8) その他、発注者が公表した書類（質疑回答含む）

なお、参加者は、プロポーザル実施要領等の内容、目的等を十分に理解したうえで、必要な書類を作成、提出することとする。

### 2 モニタリングの目的と位置付け

本手順書は、受注者が自ら実施する業績監視（以下「セルフモニタリング」という。）及び発注者が第三者へ別途委託する業績監視（以下「モニタリング」という。）において、実施方法のほか本業務の要求水準等の達成状況等を確認するための基本的な事項を示したものである。

受注者は、本手順書に基づき、セルフ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。

### 3 セルフモニタリング実施計画書の作成及び報告

#### (1) セルフモニタリング実施計画書の作成

##### ① 年間セルフモニタリング実施計画書

受注者は、本手順書に基づき年間セルフモニタリング実施計画書を要求水準書第3章第3②に定める事前準備期間に作成し、発注者へ提出するものとする。

なお、年間セルフモニタリング実施計画書で定める事項は以下のとおりとする。

- ア セルフモニタリングを行う体制
- イ セルフモニタリングの対象業務

- ウ セルフモニタリングの方法
- エ セルフモニタリングを行う時期
- オ セルフモニタリングの内容

②月間セルフモニタリング実施計画書

受注者は、本手順書に基づき、翌月分の月間セルフモニタリング実施計画書を作成し、定例会議開催日の3営業日前までに発注者へ提出するものとする。なお、月間セルフモニタリング実施計画書で定める事項は以下のとおりとする。

- ア セルフモニタリングを行う体制
- イ セルフモニタリングの対象業務
- ウ セルフモニタリングの方法
- エ セルフモニタリングを行う時期
- オ セルフモニタリングの内容

(2) セルフモニタリング実施報告書の提出

受注者は、本手順書に基づき要求水準書第2章第5項に掲げる各業務のセルフモニタリングを実施し、次の時期に発注者へ提出するものとする。

①年間セルフモニタリング実施報告書

受注者は、各業務のセルフモニタリング結果を年間セルフモニタリング実施報告書として作成し、履行期間終了時に発注者へ提出する。

②月間セルフモニタリング実施報告書

受注者は、各業務のセルフモニタリング結果を月間セルフモニタリング実施報告書として毎月作成し、定例会議開催日の3営業日前までに発注者へ提出する。

#### 4 モニタリングの体制

モニタリングは、受注者によるセルフモニタリングと発注者が第三者へ委託するモニタリングにおいて、本業務の履行状況や要求水準等の達成状況を確認する。

(1) 受注者によるセルフモニタリング

受注者は、本業務の履行状況が要求水準等を達成しているか確認するため、セルフモニタリング実施計画書に基づいてセルフモニタリングを行う。

(2) 発注者が第三者に委託するモニタリング

発注者は、受注者のセルフモニタリングの結果及びモニタリング書類と第三者へ委託するモニタリング業務におけるモニタリング結果を基に、各業務の履行状況についてのモニタリングを行う。なお、発注者が必要と判断した場合は、現場確認を行うものとし、受注者はこれに応じなければならない。

(3) 課題確認及び改善事項等

発注者は、業績監視の結果から、課題や改善事項等を確認する。発注者は、本業務遂行に係る課題や改善事項等が認められた場合、受注者に指示し、改善要求措置

を図るものとする。

## 5 モニタリングの対象業務

モニタリングの対象業務は、以下のとおりとする。なお、各業務項目の詳細については、要求水準書に示すものとする。

- (1) 統括マネジメント業務
- (2) コールセンター業務
- (3) 巡回業務
- (4) 交通安全確保業務
- (5) 災害対応業務
- (6) 補修・修繕業務
- (7) 案内標識管理業務
- (8) 植栽管理業務
- (9) 害虫対応業務
- (10) 清掃業務
- (11) 法定外公共物等管理業務
- (12) 取付管 TV 調査業務

## 6 モニタリングに係る費用負担

受注者が行うセルフモニタリングに要する費用は受注者の負担とし、発注者が第三者へ委託するモニタリングに要する費用は、発注者が負担する。

## 7 本手順書の変更

本手順書は、以下の事由が生じた場合、変更するものとする。

- (1) 契約内容が変更された場合
- (2) 要求水準書が変更された場合
- (3) その他、本業務内容の変更が特に必要と認められた場合

## 8 モニタリング結果の公表

発注者は、業績監視の結果について、必要に応じて市ホームページにおいて公表する場合がある。受注者は、発注者の公表に協力するものとする。

## 第2章 モニタリングの実施方法

### 1 モニタリング評価の流れ

モニタリングの流れについては、次の「図1 モニタリング評価の流れ」のとおりとする。

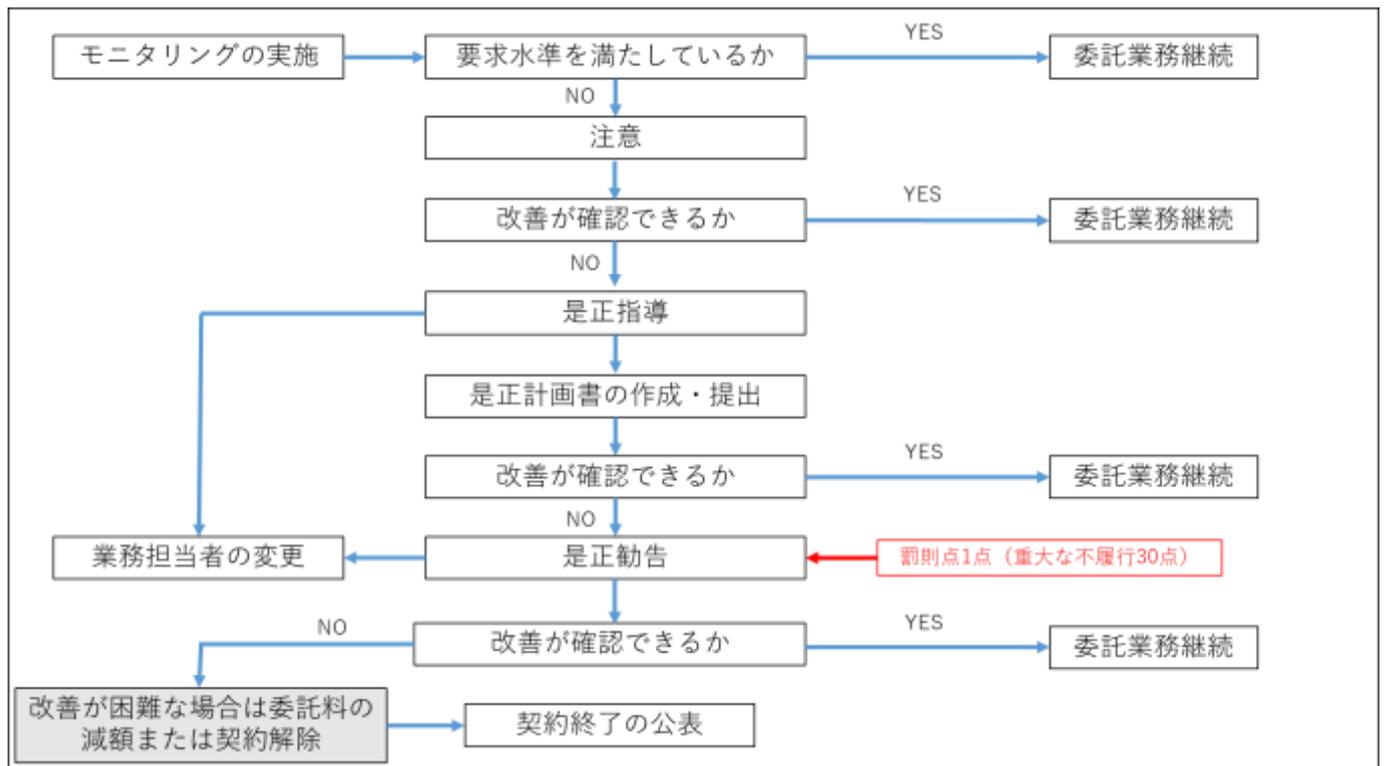


図1 モニタリング評価の流れ

## 2 セルフモニタリング及びモニタリングの方法

受注者は、第1章第5に掲げる各業務について、セルフモニタリングを実施する。

なお、セルフモニタリングにあたっての手順等を以下に示す。

- (1) 受注者は、本業務の要求水準書に定める業務計画書等を基に本業務を適正に実施し、維持管理状況が要求水準を満たしているか確認する。
- (2) 受注者は、同項(1)で実施したセルフモニタリング結果をセルフモニタリング実施報告書として取りまとめ、定期報告書として定例会議開催日の3営業日前までに発注者へ提出する。
- (3) 発注者は、同項(2)で提出されたセルフモニタリング実施報告書の結果及び第三者に委託するモニタリング結果から課題や改善事項等を確認する。なお、発注者が必要と認めた場合、受注者と現場確認を行う。
- (4) 発注者は、同項(3)の結果、本業務の履行状況、要求水準の達成状況が芳しくなく、課題や改善事項が認められた場合は、受注者に対し改善要求措置を行う。

## 3 発注者が第三者に委託するモニタリングの方法

発注者が実施する業績監視は、「表1 提出書類」による書類の確認及び現地における確認を基本とする。

- (1) 書類による確認

受注者は、発注者が本業務の履行状況を業績監視するために必要となる、次の

「表1 提出書類」に掲げる資料を提出しなければならない。

表1 提出書類

提出書類	概要	提出時期
業務計画書	本業務全体における基本的事項やスケジュール等を把握できる業務計画書	事前準備期間中
年間セルフモニタリング実施計画書 (セルフモニタリング様式を含む)	各業務項目の実施内容、スケジュール等を把握できる年間の実施計画書	事前準備期間中
月間セルフモニタリング実施計画書	各業務項目の実施内容、スケジュール等を把握できる月間の実施計画書	定例会議開催日の3営業日前までに提出する
月間セルフモニタリング報告書	セルフモニタリングの確認内容、評価結果等を記載した月間報告書	定例会議開催日の3営業日前までに提出する
年間セルフモニタリング報告書	セルフモニタリングの確認内容、評価結果等を記載した年間報告書	履行期間終了時

(2) 現地による確認

同項(1)のモニタリングに係る各種書類審査の結果、発注者が必要と判断した場合または受注者が現場確認を要請した場合は、発注者が現場確認を行うものとし、受注者は、発注者の現場確認に協力するものとする。

4 業績監視の項目及び判断基準

業績監視の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。発注者は、業績監視の結果、本業務遂行に係る課題や改善事項が認められた場合(以下「債務不履行」という。)を下記のとおり分類し、改善要求措置を行う。

なお、債務不履行の具体例は、次の「表2 債務不履行の具体例」に示す。

(1) 重大な債務不履行

「重大な債務不履行」は、市民等が道路施設を利用するうえ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。

(2) 重大な債務不履行に該当しない債務不履行

「重大な債務不履行に該当しない債務不履行」は、市民等が道路施設を利用するうえ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2 債務不履行の具体例

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"> <li>・業務放棄、報告放棄</li> <li>・虚偽報告、事象の隠蔽</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>・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</li> <li>・合理的な理由なく発注者の指示に従わない場合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の一部未実施</li> <li>・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</li> <li>・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</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>・各種書類の未提出、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</li> <li>・是正計画書の未提出の場合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由なく、各種書類の提出、定例会議の開催、是正計画書の提出が遅延した場合</li> </ul>
コールセンター業務	業務遂行状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望相談等の受付を放棄または受付を拒否した場合</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・コールセンター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</li> </ul>
巡回業務	業務遂行状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期巡回の未実施、緊急巡回の一部または全部未実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由なく定期巡回の一部未実施の場合</li> </ul>
交通安全確保業務	業務遂行状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故対応の未実施</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由なく、期限内に報告がない場合</li> <li>・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</li> </ul>
災害対応業務	業務遂行状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由なく業務を放棄した場合（災害対応の未実施）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的な理由なく業務実施を遅延した場合</li> </ul>
	安全性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>

	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
補修・修繕業務 案内標識等 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 害虫対応業務 清掃業務 法定外公共物等 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人 (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、安全対策及び発注者に連 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 疾病人(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 行ったものの発注者に連絡 をせず放置した場合
取付管TV調査 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)

## 5 債務不履行が認められた場合の措置

発注者は、モニタリングの結果、債務不履行が認められた場合、受注者に対して是正を指示し、受注者は、債務不履行の状態の改善を目的とする是正計画書（任意様式）を作成し、速やかに発注者へ提出しなければならない。なお、是正が認められない場合は、受注者に対して減額または契約の解除の措置を行うことができる。受注者に対する措置及び措置内容等は以下のとおりとする。

### (1) 注意

#### ①措置要件

遅延、要求水準未達等の恐れがあるとき

#### ②措置内容

ア 発注者は、口頭注意を行う

イ 口頭注意の実施後も、是正が見込まれない場合は、嚴重注意を行う。

### (2) 是正指導

#### ①措置要件

遅延、要求水準未達等が3か月となったとき

②措置内容

- ア 発注者は、文書による是正指導を行う。
- イ 発注者は、文書による是正計画書の提出を指示する。
- ウ 受注者は、是正対策と是正期限を定めた是正計画書を提出する。
- エ 発注者は、業績監視を実施する。
- オ 業績監視の結果、改善が認められる場合は、事業を継続する。
- カ 業績監視の結果、改善されない場合は、是正勧告を行う。

(3) 是正勧告

①措置要件

是正指導の是正が認められないときまたは一部の要求水準未達等のとき

②措置内容

- ア 発注者は、文書による是正勧告を行う。
- イ 発注者は、文書による是正計画書の提出を指示する。
- ウ 受注者は、是正対策と是正期限を定めた是正計画書を提出する。
- エ 発注者は、業績監視を実施する。
- オ 業績監視の結果、改善が認められる場合は、事業を継続する。
- カ 業績監視の結果、改善されない場合は、委託料の支払いの減額、契約解除を決定する。

(4) 契約解除等

①措置要件

是正勧告の是正が認められないとき、全ての要求水準未達等のとき

②措置内容

- ア 発注者は、契約内容に合わせて委託料の減額または契約解除を行う
- イ 発注者は、契約解除等の措置を公表する

6 減額措置

発注者は、業績監視の結果、前項に掲げる債務不履行があった場合に次の「表3 委託料の区分」に掲げる全体の委託料から減額措置を講じる。

表3 委託料の区分

業務項目	
1	統括マネジメント業務
2	コールセンター業務
3	巡回業務
4	交通安全確保業務
5	災害対応業務

6	補修・修繕業務
7	案内標識管理業務
8	植栽管理業務
9	害虫対応業務
10	清掃業務
11	法定外公共物等管理業務
12	取付管TV調査業務

#### (1) 重大な不履行

発注者は、重大な債務不履行があった場合、前項（3）に掲げる是正勧告の手続きを行った時点で、委託料の減額を行うことを決定する。重大な債務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。

#### (2) 重大な債務不履行に該当しない債務不履行

発注者は、重大な債務不履行に該当しない債務不履行があった場合、前項（3）に掲げる是正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、履行期間終了時に集計し、次の「表4 減額割合」のとおり、委託料に反映する。

表4 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）

## 7 業務担当者の変更

発注者は、受注者との協議により、次の場合に「業務担当者の変更」を求めることができるものとする。

- (1) 改善計画書が、受注者から提出されない場合
- (2) 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

## 8 契約解除

発注者は、前項に掲げる改善勧告の手続きを行っ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、契約解除を行うことができるものとする。

## 9 契約の終了

(1) 債務不履行による契約の終了

発注者は、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、受注者の債務不履行を理由に、契約書等の定め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

発注者は、受注者の債務不履行を理由に、契約を終了したことを公表することができる。

## 10 損害賠償

発注者は、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。