

芦屋市道路及び公園施設等包括管理業務委託 提案依頼用仕様書

1 業務の名称

芦屋市道路及び公園施設等包括管理業務委託

2 履行場所

芦屋市内

本業務における対象施設は芦屋市内の道路及び公園等に設置された市が管理する施設を対象とする。令和3年度末時点での各施設の数値を【別紙1-1】に示すとおりとする。なお、履行期間中に対象施設数の変更が生じた場合においても、業務範囲内に含めるものとする。また、対象施設数の変更に伴う契約金額の変更については協議の上、決定するものとする。

3 履行期間

令和5年7月1日～令和7年3月31日

単年度ごとに予算の範囲内で本業務を行うこととし、各年度の金額については、年度協定を締結し、支払うものとする。

4 業務の目的

芦屋市道路及び公園施設等包括管理業務委託（以下「本業務」という。）は、芦屋市（以下「本市」という。）が所管する道路及び公園施設等における維持管理等の業務について、包括的に委託することにより、業務の効率化と施設の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) 事前準備期間

事前準備期間（本業務を受託する民間企業（以下、「受託者」という。）決定から令和5年6月30日まで）に受託者は、準備協議会を設置し、本市と協議を行うものとする。受託者は各準備作業について、その進捗状況を報告すること。

(2) 業務準備計画書の作成

受託者は事前の準備作業について、作業内容の詳細及びスケジュール等を定め、業務準備計画書及び業務体制図を事前に提出すること。

(3) 業務計画書の作成

受託者は、実施体制、緊急連絡先、作業工程表等業務の運営に必要な業務設計を行い、業務計画書としてまとめること。

なお、受託者は、プロポーザルにおいて提案した提案書の内容について、必要に応じて、見直しを行ったうえで、業務計画書に盛り込むこと。

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、窓口業務、災害対応業務、事故対応業務、引継業務に加え、道路及び公園施設等の施設維持管理業務である巡回業務、清掃業務、保守点検業務及び補修・修繕業務を対象とする。なお、補修・修繕業務については1件あたり50万円（税込）未満の業務を対象とする。

(2) マネジメント経費

委託料にはマネジメント経費を含む。マネジメント経費の対象業務内容として、表1における全体マネジメント業務責任者（総括責任者）の担当業務内容とする。

(3) 委託料の概算内訳

1年目（令和5年7月1日～令和6年3月31日）の委託料は、約13,005万円/年（税込）を上限とする。

2年目（令和6年4月1日～令和7年3月31日）の委託料は、約14,895万円/年（税込）を上限とする。

委託料に含まれるマネジメント経費（令和5年7月1日～令和7年3月31日）は約3,200万円とし、1年目は1,500万円、2年目は1,700万円を見込んでいる。なお、受託者が提案する委託料の内訳を縛るものではない。

また、委託料のほかに補修・修繕業務における1件あたり50万円（税込）以上130万円（税込）未満の業務である単価契約業務に要する費用が附随し、実績払いの対象とする。

(4) 委託料の減額

受託者が実施する本業務が要求水準を満たしていないことを確認した場合には、委託料を減額する場合がある。

(5) 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、日常業務において出来高管理を行うこと。

(6) 単価契約業務

本業務には、上記(1)の費用のほか補修・修繕業務における1件あたり50万円（税込）以上の業務である単価契約業務に要する費用が附随し、実績払いの対象とする。（以下6(1)・(6)に記載した業務を「各業務」という。）

(7) その他

本業務の予算については、各年度予算に係る市議会の議決を持って決定とする。

また、受託者は、本市が次年度以降の本業務に係る予算要求を行う際には協力を行うこと。

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全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 受託者は、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 本業務の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) 個人情報の取扱い

受託者は、【別紙2】「個人情報の取扱いに関する特記事項」に基づき、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱うこと。

(4) 業務遂行に関する事項

ア 受託者は、本業務を遂行するにあたり、関係法令、委託契約書及び本仕様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、本市と受託者は協議を綿密に行うとともに、受託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 受託者は、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、受託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。

エ 受託者は、受託後速やかに、改めて詳細な業務計画を提出すること。

(5) 市内企業の活用

受託者は本業務の実施にあたり、高年齢者及び障がい者等の安定した雇用の確保に係る事業所を除く市内企業（芦屋市内に本店又は支店を有する企業）を最大限（3企業以上）に活用しなければならない。

(6) 再委託に関する事項

受託者は本業務の一部について協力企業等へ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、本業務の全部又は大部分を一括して再委託してはならない。

(7) 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等、現行の水準を下回ることはないようにすること。

(8) 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等、現行の水準を下回ることはないようにすること。

(9) 労働関係法令の遵守に関する確認

ア 受託者は、次に掲げる法令等を遵守することについて誓約書を提出し、誠実に、業務の履行にあたるものとする。

(ア) 労働基準法（昭和22年法律第49号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）及び労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）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（平成12年法律第100号）

(ウ) 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン

(エ) 芦屋市契約規則（昭和62年芦屋市規則第6号）

(オ) 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）

(カ) 芦屋市暴力団排除条例（平成24年芦屋市条例第30号）及び芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除に関する要綱

(キ) 芦屋市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(ク) その他業務の履行に必要なとされる関係諸法令

イ 受託者は、四半期ごと（5月・8月・11月・2月）に「労働関係法令遵守に関する報告書」を提出すること。

ウ 疑義が生じた場合には、契約条項及び仕様書に基づき受託者に対して確認のための調査を実施し、改善のための指示・勧告等の措置を行うこととする。

(10) 受託者は、本業務を遂行するにあたり、情報共有するWebツール等を活用し市と円滑に連絡を図るよう努めること。

第1章 一般的事項

1 一般事項

受託者は、施設維持管理業務を的確に行うため、総合的な管理を、責任を持って自主的、計画的かつ積極的に行う。

受託業務の履行確認は、原則、報告書等の文書による。なお、必要に応じて、写真等の提出を行う。

本業務の実施により生じた撤去品の取扱いについては、本市の指示に従う。廃材等の処分は、受託者の負担とし、適正に処分すること。

2 留意事項

受託者は、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の間に要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

受託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

公共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、受託者は定期的な自己検査を行い、常に業務の質の向上に努めるものとする。また、本市が実施する履行状況の確認に対して協力する。

3 用語の定義

(1) 「業務責任者」とは、当該業務に関し、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、受託者又は再委託を行う協力企業等の正規社員（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。

(2) 「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、関係法令及び仕様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。

(3) 「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。

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

4 受託者の負担の範囲

- (1) 管理する道路及び公園等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が、窓口業務における一切の経費は受託者の負担とする。
- (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、受託者の負担とする。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) 受託者が、本業務においてインターネット等を使用する場合、インターネット接続に要する環境の整備費用及びインターネット回線の使用料は受託者の負担とする。

5 関係法令の遵守等

- (1) 受託者は、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。（五十音順）

ア 法律

- (ア) 悪臭防止法（昭和 46 年法律第 91 号）
- (イ) エネルギーの使用の合理化に関する法律（昭和 54 年法律第 49 号）
- (ウ) 河川法（昭和 39 年法律第 167 号）
- (エ) 環境基本法（平成 5 年法律第 91 号）
- (オ) 建設業法（昭和 24 年法律第 100 号）
- (カ) 建設工事に係る資材の再資源化等に関する法律（平成 12 年法律第 104 号）
- (キ) 建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）
- (ク) 公共工事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）
- (コ) 公共工事の品質確保の促進に関する法律（平成 17 年法律第 18 号）
- (サ) 交通安全施設等整備事業の推進に関する法律（昭和 41 年法律第 45 号）
- (シ) 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成 18 年法律第 91 号）
- (ス) 高齢社会対策基本法（平成 7 年法律第 129 号）
- (セ) 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (ソ) 雇用対策法（昭和 11 年法律第 132 号）
- (タ) 資源の有効な利用の促進に関する法律（平成 3 年法律第 48 号）
- (チ) 障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和 35 年法律第 123 号）
- (ツ) 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（平成 17 年法律第 123 号）
- (テ) 振動規制法（昭和 51 年法律第 64 号）
- (ト) 騒音規制法（昭和 43 年法律第 98 号）

- (ナ) 大気汚染防止法（昭和 43 年法律第 97 号）
- (ニ) 都市公園法（昭和 31 年法律第 79 号）
- (ヌ) 都市緑地法（昭和 48 年法律第 72 号）
- (ネ) 道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）
- (ノ) 道路法（昭和 27 年法律第 180 号）
- (ハ) 道路交通法（昭和 35 年法律第 105 号）
- (マ) 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）

イ 政令

道路構造令（昭和 45 年政令第 320 号）

ウ 条例

- (ア) 芦屋市移動等円滑のために必要な道路の構造に関する基準を定める条例（平成 24 年条例第 48 号）
- (イ) 芦屋市移動等円滑のために必要な特定公園施設の設置に関する基準を定める条例（平成 24 年条例第 45 号）
- (ウ) 芦屋市道路の構造と技術的基準を定める条例（平成 24 年条例第 47 号）
- (エ) 芦屋市都市公園条例（昭和 40 年条例第 13 号）

エ その他関係法令・条例・施行規則・要綱・各種基準等

- (2) 受託者は、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、受託者が行い、それに係る費用は、受託者の負担とする。
- (4) 受託者は、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、その他資料について、受託者から貸与の申出があった場合、本市は、施設管理上支障のない範囲において資料を貸与する。

7 阪神高速道路 5 号湾岸線高架下の本市借用地の使用

阪神高速道路 5 号湾岸線高架下の本市借用地に保管している資材は、状況に応じて使用し、在庫管理も適切に行うこと。受託者が新たに保管する資材については、事前に資材名及び保管場所を本市に提出し、承認を得たものに限る。また、本市借用地を使用する際は、騒音等により周囲に支障が無いよう適切に使用し、コンクリート殻、アスファルト殻、残土及び砕石等の仮置きや破砕等の作業を禁じる。

8 業務体制、人員配置等

(1) 業務体制の構築

ア 受託者は、図1を一例として業務体制を構築すること。

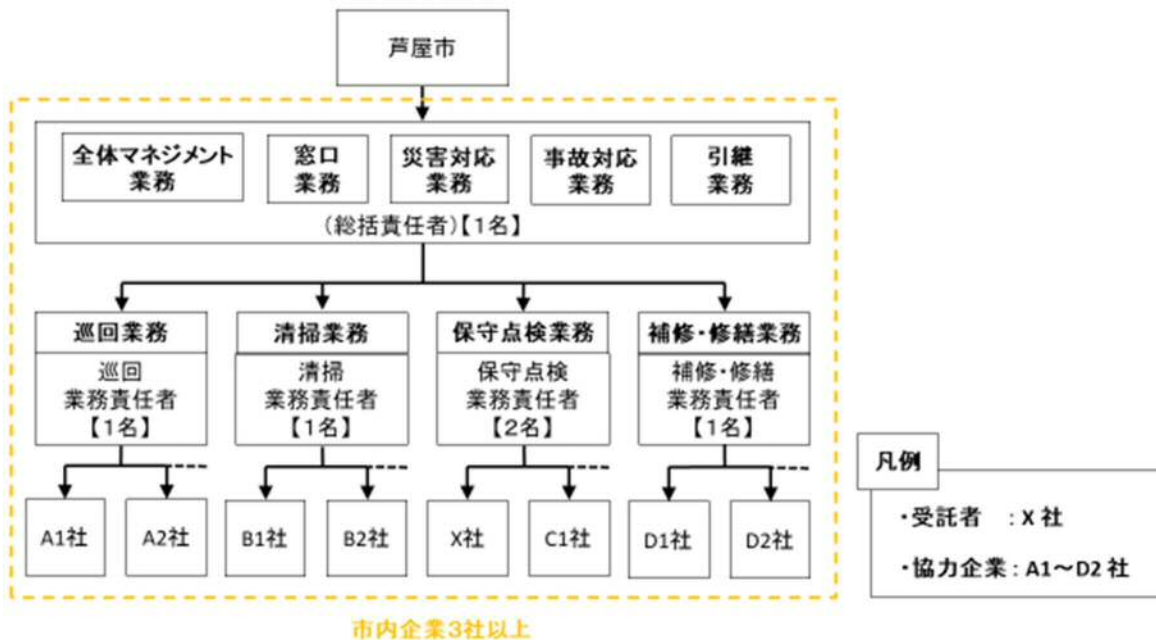


図1 業務体制の一例

イ 受託者は本業務の実施にあたり、「総括責任者」を配置しなければならない。

なお、総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、代理者の資格は総括責任者と同等とする。

ウ 受託者が本業務の一部について協力企業等への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) 窓口の業務

窓口業務を行う管理センター（仮称）は市内に設置すること。また、業務については、【別紙4】の窓口業務実施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 受託者は、表1のとおり各業務の担当者等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。なお、業務に支障をきたさない範囲において、業務担当者等が複数の業務を担当することを妨げない。ただし、責任者は規定の配置人数以上は確保するものとし、配置の期間については最低四半期とし、同一人を配置することとする。また、配置の状況は明確に示し、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。

表1 業務責任者の配置

業務責任者	業務項目	業務内容
全体マネジメント業務責任者 (総括責任者) (1名)	全体マネジメント業務	作業の打合せ
		提出書類の作成、提出
	窓口業務	受付・電話対応
	災害対応業務	災害対応時の指揮
	事故対応業務	事故対応時の指揮
	引継業務	次期業務実施者への引継
巡回業務責任者 (1名)	巡回業務	定期巡回・緊急巡回
		緊急初動対応
		市管理花壇管理
清掃業務責任者 (1名)	清掃業務	設備清掃
		阪急芦屋川駅前広場清掃
		積雪対応
		公園清掃
		せせらぎ清掃
		橋梁柵清掃
保守点検業務責任者 (2名)	保守点検業務	設備保守点検
		運転管理
		遊具点検
		水質検査
		回虫卵検査
補修・修繕業務責任者 (1名)	補修・修繕業務	道路構造物補修・修繕
		舗装補修・修繕
		交通安全施設補修・修繕
		公園構造物補修・修繕

イ 全体マネジメント業務責任者(総括責任者)は次のいずれかに該当する資格、若しくは業務経験を有しなければならない。

- (ア) 1級又は2級土木施工管理技士
- (イ) 技術士(総合技術管理部門 建設―「道路」または建設部門「道路」)
- (ウ) 道路維持管理に関する業務について、4年以上の実務経験を有する者

ウ 巡回業務責任者は次に該当する経験を有するものを選任しなければならない。

- (ア) 巡回業務の経験を有する者

エ 保守点検業務責任者は次に該当する資格を有するものを1名ずつ選任しなければならない。

- (ア) 第1種電気主任技術者、第2種電気主任技術者又は第3種電気主任技術者
- (イ) 公園施設点検管理士又は公園施設製品安全管理士

オ 補修・修繕業務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。

(ア) 1級又は2級土木施工管理技士

(イ) 技術士（総合技術管理部門 建設－「道路」または建設部門「道路」）

(ウ) 道路維持補修工事に関して、10年以上の実務経験を有する者

カ 巡回業務責任者、保守点検業務責任者及び補修・修繕業務責任者については再委託先から配置をしてもよいものとする。

9 不具合等への対応

(1) 受託者は、業務の対象となる施設の不具合について、本市からの連絡を受けた場合は、速やかに作業員等を現地に派遣する。

(2) 上記にかかわらず、人命に関わる事態、停電、断水、その他緊急事態が生じている場合は、直ちに作業員等を現地に派遣すること。

(3) 受託者は、道路及び公園施設等包括管理する施設の異状が生じたときに、本市から連絡を受け付けること。なお、平日夜間及び芦屋市休日を定める条例に規定のある休日に本市から電話が入った場合においても電話対応を行うこと。頻度としては月平均2、3件を想定している。電話対応者については、必ずしも総括責任者である必要はなく、協力企業と協力して対応しても差し支えない。なお、電話対応予定者の連絡先は事前に市に提出すること。現場対応についてはカラーコーンの設置等の応急処置を想定しているが、現場状況に応じて必要な処置を講じること。なお、昨年度において、上記の応急処置の範疇を超える現場作業が必要であった緊急対応の件数は昼夜間を含めて年間10件程度である。

10 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) 各業務責任者及び業務担当者の氏名、資格等（資格証明書等確認書類の写を添付）

(4) 関係法令等

(5) その他、必要な事項

11 作業計画書等

(1) 受託者は、実施する個別の業務（以下「個別業務」という。）について作業計画書を作成し、作業開始前に本市の承諾を受けるものとする。ただし、1件50万円（税込）未満の軽易な作業等の場合若しくは本市の承諾を得た場合はこの限りではない。

- (2) 作業日程は、本市と協議の上決定し、原則として、実施予定日の1週間前までに工程表を本市に提出する。

12 報告書等

受託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) 日報（業務日報）、受付簿（随時）

対象箇所の位置や状況が分かる図面や写真等を添付し、整理する。

- ア 日報（業務日報）

個別業務の実施状況について日々整理する。

- イ 受付簿

窓口業務の実施状況について、受付簿に記載する。

- (2) 業務報告書（月間）

原則として、作業等実施月の翌月10日までに、本市に提出する。

- ア 月報

日報（業務日報）、受付簿及び実績額の集計表を月ごとにとりまとめる。

- イ 実績額の集計表

月ごと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及び請負金額についても記載するものとする。

- (3) 業務報告書（年間）

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。

- (4) 高年齢者の雇用に関する報告書（四半期ごと）

高年齢者の安定した雇用の推進状況について、本市に提出する。

- (5) 障がい者等の雇用に関する報告書（四半期ごと）

障がい者等の安定した雇用の推進状況について、本市に提出する。

- (6) 労働関係法令遵守に関する報告書（四半期ごと）

労働関係法令の遵守を確認するため、本市に提出する。

- (7) 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。

- (8) 事故対応報告書（随時）

事故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。

13 損害賠償

- (1) 受託者が、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) 受託者が、本業務の実施において、受託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、受託者は損害を賠償しなければならない。
- (3) 本市は、受託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、受託者に対して、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。

14 保険への加入

受託者は業務上のリスクを想定し、不測の事態に備えるため、損害賠償責任保険等に加入する等、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3】「リスク分担」に本市と受託者のリスク分担を示す。

15 業務従事者の雇用の安定化

受託者は、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。

16 契約終了後の業務の引継ぎ

- (1) 受託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、貸与を受けた機器、資料等を遅滞なく、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、受託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、次期受託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、本市及び次期受託者からの資料等の請求は、受託者の権利、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。
- (3) 次期受託者から、本業務引継ぎに係る端末操作研修等の依頼があった場合は、受託者と次期受託者が協議を行い、合理的な範囲で、事務計画を立案し、本業務に支障をきたさないよう責任をもって対応すること。また、契約終了時に受託者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。なお、本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、契約終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。本市は、受託者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受託者に対しその損害額の賠償を求めることができる。
- (4) 本市は、受託者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果物等が本市に業務引継ぎができる状態に至っていないときは、受託者に対して、当該成果物等の引渡しに代えて、損害の賠償を求めることができる。

17 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とする。

イ 委託料のうち、マネジメント経費を基礎部分（90%）と補正部分（10%）に区分する。四半期支払の委託料のうち、マネジメント経費は、基礎部分より支払う。補正部分（10%）のマネジメント経費は、当該年度の実績（減点ポイント数）をもとに決定（計算式は表2のとおり。）し、各年度末に支払う。加点ポイントは、減点ポイントと相殺することができるが、加点ポイントによる委託料の増額は行わない。

ウ 単価契約業務に要する経費については、実績額に応じて、四半期ごとの支払いとなる。

エ 請求書は四半期ごとに提出し、施設ごと及び業務ごとの内訳を記載すること。

オ 上記のとおり四半期ごとの支払いを原則とするが、開始前の協議により毎月支払いにすることができる。

カ 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) 計算方法

四半期 $\text{マネジメント経費} \times 90\% \div 4 \text{ 半期}$

各年度末 $\text{上記の額} + (\text{年間マネジメント経費} \times 10\% \times \text{補正率})$

表2 マネジメント経費の補正

減点ポイントの合計	補正率
減点ポイントなし	100%
1ポイント	90%
2ポイント	75%
3ポイント	50%
4ポイント	25%
5ポイント以上	0%

(3) 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。

ア 業務に関する写真（作業前、作業中、作業後）

イ 単価契約部分の場合は、アに加えて数量計算書

第2章 作業一般事項

1 作業の打合せ

受託者は、仕様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

受託者は、作業の実施にあたり道路及び公園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

受託者は、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、道路及び公園施設等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こと。また、窓口業務に従事する者は【別紙4】「窓口業務実施マニュアル」に記載のある身分証明書（顔写真付）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はない。

5 事故防止、安全及び衛生

- (1) 受託者は、作業にあたり、火災、盗難、事故の防止を心掛ける。
- (2) 受託者は、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

受託者は、作業にあたっては、道路及び公園の利用者等、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、受託者の負担とする。

8 清掃等

受託者は、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 産業廃棄物等

- (1) 本業務の実施に伴い発生した廃棄物の処理は、特記事項に記載されているものを除き、原則として、受託者の負担とする。
- (2) 本業務の実施に伴い発生した産業廃棄物等は、積み込みから最終処分までを産業廃棄物処理企業に委託し、マニフェスト交付を経て適正に処理するものとする。

10 疑義の決定

仕様書に定められた内容に疑義が生じたとき又は仕様書に定めのない事項については、本市と受託者との協議の上、定めるものとする。

第3章 業務要求水準事項

1 業務水準事項の位置づけ

本要求水準書は、本業務に関する各業務について、受託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。

受託者は、受託対象区域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、利用者が安全安心に道路及び公園の利用ができるように、適切な維持管理を行な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、業務全体のマネジメント、受託者による提出書類作成等から構成される。なお、協力企業選定の際は、特段の理由がない限り公平に選定を行うこと。

(1) 作業の打合せ

業務を円滑に進めるためには、本市、受託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、表3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。

表3 会議一覧

名称	具体的な内容	実施時期	受託者側の出席者
月例会議 (仮称)	月報をもとに本業務実施状況の確認、本業務の情報共有を行う会議	毎月	・全体マネジメント業務責任者
調整会議 (仮称)	本業務全体に関する改善を目指すための会議	半期ごと	・全体マネジメント業務責任者
引継会議 (仮称)	受託者が変更となった場合に行う会議	業務終了時	・各業務責任者
業務会議 (仮称)	各業務の改善を目指すための会議	四半期ごと	・全体マネジメント業務責任者 ・各業務責任者 ・協力企業

(2) 提出書類の作成、提出

受託者が本市へ提出する書類、時期については表4の通りとする。

表4 提出書類一覧

提出書類	提出時期
業務計画書 ※技術提案の内容を反映し、 実施体制、作業工程表等を 記載	各業務開始日前まで。 変更時は、変更業務計画書を提出する。
作業計画書	個別業務について事前に協議し、原則作業実施予定日の1週間前までに本市に提出する。
日報（業務日報）	実施状況については日々整理し、毎月、月報として取りまとめ、翌月10日までに本市に提出する。
受付簿	窓口業務の実施状況について、受付簿に記載する毎月、受付簿を月報として取りまとめ翌月10日までに本市に提出する。
実績額の集計表	実績額の集計表を毎月、月報として取りまとめ、翌月10日までに本市に提出する。なお、集計表には個別業務を実施した企業名および請負金額を記載すること。
高年齢者の雇用に関する報告書	高年齢者の安定した雇用の推進状況について、四半期ごとに本市に提出する。
障がい者等の雇用に関する報告書	障がい者等の安定した雇用の推進状況について、四半期ごとに本市に提出する。
労働関係法令の遵守に関する報告書	労働関係法令の順守を確認するため、四半期ごとに本市に提出する。
災害対応報告書	災害対応の内容及び結果について、対応終了後に本市に提出する。
事故対応報告書	事故対応の内容及び結果について、対応終了後に本市に提出する。

3 窓口業務

窓口業務は、市民へのサービス提供のため、受付業務や電話対応業務を実施する。
詳細は、【別紙4】「窓口業務実施マニュアル」を参照すること。

4 引継業務

引継業務とは、受託者の業務の終了にあたり、次期受託者との引継を行うことであり、受託者と次期受託者が異なる場合に実施するものである。

受託者は、引継のために必要な資料を作成し、本市の確認を得たのち、引継会議に出席し、必要な事項について、次期受託者に引き継ぐものとする。

5 災害対応業務

(1) 業務内容及び範囲

ア 対象施設の災害対応

対象区域内で災害が発生する恐れがある場合の事前対応、災害が発生した場合の災害対応を行う。災害の定義は、「災害対策基本法」第2条第1号に基づき、「暴風、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、崖崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆発その他その及ぼす被害の程度においてこれらに類する政令で定める原因により生ずる被害」（以下「災害等」という。）とする。なお、総括責任者は災害対応時における指揮を行い、その他の業務内容については巡回業務、清掃業務、保守点検業務、補修・修繕業務の各業務が連携し対応すること。

イ 事前巡回の実施

災害が発生する恐れがある場合、過去に冠水等が発生した対象施設について、特に事前巡回確認を行い、予め危険要因の除去、軽減などの対応を行うこと。また、対応箇所については、本市に報告すること。

ウ 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、自らの安全を確保したうえで、速やかに本市へ報告すること。

(2) 現地処理作業の必要判断及び実施

ア 「災害対策基本法」で想定する災害が発生した場合は、本市の指示により現地状況確認の際に対処可能な応急作業を実施する。

イ 災害等が予測される場合は、事前に本市と協議を行うこと。また、即時対応できるように必要な人員、資機材等を準備し、待機すること。

ウ 道路及び公園等の対象施設が使用不能、通行不能となる状態とならないよう対応すること。

エ 受託者は自らの安全を確保したうえで、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、受託者の判断により危険に関する注意喚起を行い、その後速やかに本市へ報告し指示を受けること。

(3) その他

ア 災害対応業務で想定していない事象が発生した場合は、別途本市より指示する。

イ 災害対応業務で想定していない事象にかかる費用については、別途協議するものとする。

ウ 対象区域の道路及び公園等について、豪雨があった場合は、点検及び必要な対応を行うこと。特に優先度が高い箇所は、次のとおりとする。また、各地区の対象施設については、別紙特記事項に示す。

- (ア) 市道 216 号線（芦屋川右岸線）の国道 43 号アンダー部分
 - (イ) 市道 217 号線（芦屋川左岸線）の国道 43 号アンダー部分
 - (ウ) 市道 160 号線（宮川線）の阪神電鉄アンダー部分
 - (エ) 市道 184 号線（芦屋中央線）の夢中架道橋部分
 - (オ) 山手幹線の芦屋川アンダー部分
- エ 災害発生時からの状況及び対応内容について、速やかに本市へ災害対応報告書を提出すること。

6 事故対応業務

(1) 業務内容及び範囲

ア 対象施設の利用者等からの通報や要望相談、巡回業務等により、本業務の対象施設に関する交通事故及び火災等（以下「事故等」という。）の発生が判明した場合は、対応を行うこと。なお、総括責任者は事故対応時における指揮を行い、その他の業務内容については巡回業務、清掃業務、保守点検業務、補修・修繕業務の各業務が連携し対応すること。

イ 現地確認及び安全確保

- (ア) 事故等が発生した現場は、通行者等の安全確保のために迅速に応急対応を行うこと。
- (イ) 事故等の内容や状況を関係者等に確認し、現状を正確に把握するとともに速やかに本市へ連絡すること。
- (ウ) 現場到着時に原因者（加害者）が現場にいる場合、原因者またはその代理人（保険企業等）と本市の調整を支援すること。また、本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こと。補修の実施及び費用負担は原因者（加害者）とし、調整の支援を行うこと。
- (エ) 現場到着時に原因者（加害者）が現場にいない場合、本市へ報告し、指示を受けること。原因者（加害者）の特定が困難である場合は、補修方法及び見積もり案を本市へ提出すること。
- (オ) 死亡事故が発生した場合は、警察の事情聴取時に立会うこと。

ウ 現地処理作業の必要判断及び実施

- (ア) 本市の指示に基づき、損傷した施設の補修・修繕を行うこと。ただし、街路樹が損傷等している場合は、本市と協議すること。
- (イ) 補修作業は、補修・修繕業務の作業として実施すること。

エ 報告等

事故等発覚時からの状況及び対応内容について、速やかに本市へ事故対応報告書を提出すること。

オ その他

(ア) 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、本市の判断が必要である場合は、本市へ連絡をすること。

(イ) 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。

7 道路及び公園施設等の施設維持管理業務

道路及び公園施設等の施設維持管理業務とは、市民の経済活動を支え、市民が安全安心に利用できるよう適正に維持管理するものである。業務は、巡回業務、清掃業務、保守点検業務、補修・修繕業務から構成される。詳細は【別紙1－2】を参照すること。

なお、清掃業務及び補修・修繕業務については令和3年度実績等の維持管理における管理業務水準を下回ることをないようにすること。また、保守点検業務については、円滑な運転及び性能保証の確保の観点から、各設備の製造メーカー（各メーカー系列のメンテナンス企業を含む。）又はシステムの設置企業へ再委託し、各メーカーの標準的なメンテナンス契約を適用する扱いを原則とする。

また、管理基準については、【別紙5】「維持管理基準」を参照すること。

第4章 モニタリング

- 1 受託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、表5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、受託者によるサービスの提供方法に依存するため、本契約の締結後に策定するモニタリング計画書において定める。本業務の委託料は、モニタリングの結果に連動した契約金額を支払うものとする。

表5 モニタリング方法

種 類	本市	受託者
①定期モニタリング	<p>受託者が提出する業務報告書に基づき、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・受託者は、業務計画書と実際の実施の実施状況や達成度、その成果等について検証を行い、自己評価を実施する。 ・受託者は自己評価の結果について、個別業務ごとに報告書（毎月）を作成し、本市に提出する。 ・受託者は、本市がモニタリングを実施するに際して、最大限の努力を行う。
	<p>本市及び受託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等を行う。</p>	
②随時モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ・必要性が認められるとき（道路及び公園利用者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、道路及び公園の巡回、業務監視、受託者に対しての説明の要求及び立会い等を行い、受託者の業務実施計画を確認する。 	<p>受託者は、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。</p>

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、本市及び受託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）と兼ねることができるものとする。報告資料の作成主体は受託者とし、受託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、受託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、本市と受託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、受託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 利用者が道路及び公園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。例は表6のとおり）

イ 利用者が道路及び公園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。例は表7のとおり）

表6 重大な事象

業務	水準未達成の例
全般	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 道路及び公園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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個別業務の未実施 ・ 業務の疎漏による道路及び公園の使用不能、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、道路及び公園の利用者が、道路及び公園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。

表7 重大な事象以外の事象

重大な事象以外の事象とは、重大な事象を除いた水準未達成の場合すべてをいう。

(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、受託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、受託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託者に改善計画書の提出を求めるものとする。受託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。

受託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

受託者は、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、受託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) 委託料の減額

ア 減額の事象となる事態

受託者が実施する業務が要求水準を満たしていないことを確認した場合には、受託者に改善要求を行う。その結果、速やかに改善・復旧がなされていない場合には、改善勧告を行うと同時に減額ポイントを計上する。なお、重大な事象については、直ちに減額ポイントを計上する。計上された減額ポイントを合算し、一定水準に達した場合には、委託費の減額を行う。

イ 減額ポイントを計上しない場合

受託者の責めによらない、やむを得ない原因であったと客観的に認めうる場合で、かつ客観的に見て迅速に的確に対応を施したにも関わらず、減点の対象となる事態が生じた場合には、減点ポイントを計上しない。

ウ 契約解除

受託者が改善措置を講じない場合や今後も改善が見込まれないと判断される

場合、市民サービスの低下をきたしており、市民の信頼回復が困難と判断した場合には、本契約を解除することができる。

本業務は市民要望に対する迅速な対応、サービスの質、精度の維持・向上を目指すものであり、モニタリング内容の年次評価により、業務を継続することが困難と判断した場合には、次年度業務は行なわず本契約を解除することがある。

(4) 履行水準

評価項目	履行水準（チェック項目）
提出書類	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画等に即し、人員を過不足なく配置している。 従事者への管理監督体制・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。 市に対し、各種報告を適切に行っている。 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	<ul style="list-style-type: none"> 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、市に遅滞なく報告している。 事業計画書等に即し、受託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。

(5) 減点ポイント及び加点ポイント

状況	減点ポイント	加点ポイント
重大な事象が発生した場合	-2ポイント (項目ごと)	***
重大な事象以外の事象が発生した場合（確保すべき水準未達成）	-1ポイント (項目ごと)	***
業務改善計画に基づき、直ちに業務改善がなされた場合	***	+1ポイント (項目ごと)
履行水準に置いて、項目単位で「不可」がある場合（年次）	-2ポイント (項目ごと)	***
不測の事態に対してその影響を最小限に食い止めた場合	***	+1ポイント (1件ごと)

【別紙1 - 1】

対象施設・業務一覧
4業務（68項目）

施設名	数量	対象業務																
		1		2						3					4			
		巡回業務		清掃業務						保守点検業務					補修・修繕業務			
		1 定期巡回・緊急巡回	2 市管理花壇管理	3 設備清掃	4 阪急芦屋川駅前広場清掃	5 積雪対応	6 公園清掃	7 せせらぎ清掃	8 橋梁樹清掃	9 設備保守点検	10 運転管理	11 遊具点検	12 水質検査	13 回虫卵検査	14 道路構造物	15 舗装	16 交通安全施設	17 公園構造物
1 市道	880路線 212,747m	○				○									○	○		
2 法定外里道	165箇所 5,591m	○				○									○	○		
3 橋梁	87橋	○				○					○				○			
4 大型カルバート	3基	○													○			
5 門型標識	3基	○													○			
6 道路反射鏡	615基	○																○
7 巻き付けシート	353枚	○																○
8 立て看板	386枚	○																○
9 標識等	586基	○																○
10 その他道路構造物	擁壁等	○													○			
11 ポケットパーク	16箇所、5574.1㎡	○													○			
12 阪急芦屋川駅前広場	436㎡、トイレ1箇所	○				○									○			
13 その他道路敷広場	7箇所、3524㎡	○													○			
14 芦屋川隧道ポンプ棟	1棟、電圧6,600V	○													○			
15 アンダーパス部分設置ポンプ	5基	○													○			
16 冠水表示板	10基	○													○			
17 JR芦屋駅エスカレーター・エレベータ	3基			○														
18 芦屋川隧道地下通路	131m	○		○											○			
19 芦屋川隧道地下通路斜行エレベータ	2基	○		○											○			
20 公園緑地等【有料公園施設を除く】	1箇所100,245㎡(芦屋市総合公園) 157箇所502,278㎡(その他)	○	○						○					○	○			○※
21 公園緑地等内トイレ	37箇所	○							○									○
22 公園遊具	494基	○										○						○
23 せせらぎ	5箇所	○							○	○								○
		22	1	3	1	3	2	1	1	5	1	1	1	1	14	2	4	5

※単価契約分のみ

【別紙 1 - 2】
業務内容一覧

業務項目		業務内容	作業例	
性能発注業務（※1）	全体マネジメント業務	作業の打合せ	会議の開催、資料作成	
		提出書類の作成、提出	業務計画書・日報・受付簿・箇所別実施調書の作成、提出	
	窓口業務	受付・電話等対応	苦情・要望・相談等の受付、文書管理業務、事故等の報告	
	災害対応業務	災害対応	事前巡回、災害緊急巡回等	
	事故対応業務	事故対応	事故現場の確認等	
	引継業務	次期業務実施者との引継	引継資料の作成、引継会議の出席	
	巡回業務	定期巡回・緊急巡回	平時・緊急時・長期休暇時パトロール	
		花壇管理	市管理花壇の管理（2箇所）	
	清掃業務	道路施設	設備清掃	エレベータかご内清掃等
			阪急芦屋川駅前広場清掃	広場内各施設の清掃
			積雪対応	凍結防止剤の設置・撤去・散布
橋梁柵清掃			橋梁柵の清掃	
公園施設		公園清掃	トイレ、園内、あずまや等清掃	
	せせらぎ清掃	高圧洗浄、柵清掃等		
保守点検業務	道路施設	設備保守点検	設備・システムの保守及び点検	
	公園施設	運転管理	ろ過設備運転管理	
		遊具点検	遊具の安全点検（JPFA）	
	検査	水質検査、回虫卵検査、砂場検査		
補修・修繕業務	道路施設	道路構造物補修・修繕	道路構造物の損傷箇所の補修・修繕（50万円未満）	
		舗装補修・修繕	舗装の損傷箇所の補修・修繕（50万円未満）	

単価契約業務 (※2)				交通安全施設 補修・修繕	交通安全施設の損傷箇所の 補修・修繕 (50万円未満)
			公園施設	公園構造物 補修・修繕	公園構造物の損傷箇所の 補修・修繕 (50万円未満)
	補修・ 修繕業務	道路施設		道路構造物 補修・修繕	道路構造物の損傷箇所の補修・修繕 (50万円以上 130万円未満)
				舗装補修・修繕	舗装の損傷箇所の補修・修繕 (50万円以上 130万円未満)
				交通安全施設 補修・修繕	交通安全施設の損傷箇所の補修・修繕 (50万円以上 130万円未満)
		公園施設	公園構造物 補修・修繕	公園構造物の損傷箇所の補修・修繕 (50万円以上 130万円未満)	

※1) 性能発注業務とは、本市が要求する性能を満たすことを目的とし、受託者が自ら手法を提案して実施する業務

※2) 単価契約業務とは、規格や単価を予め定め、受託者が実施の必要性を提案し、本市が実施の要否を判断して実施する、若しくは本市から施工箇所及び施工方法の指示を受けて受託者が実施する業務

【別紙 2】

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法律の遵守)

第1条 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）に基づき、個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。なお、受託者は委託を受けた業務を行う場合における個人情報の取扱いについては、委託者と同様に、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない（個人情報保護法第66条第2項）。また、受託者が個人情報取扱事業者（個人情報保護法第16条第2項）に該当する場合には、安全管理措置義務に加えて、個人データに関する安全管理措置の規定（個人情報保護法第23条）についても遵守しなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後も、同様とする。

(目的外収集・利用の禁止)

第3条 受託者は、この契約による事務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、受託事務の目的の範囲内で行うものとする。

(第三者への提供の禁止)

第4条 受託者は、この契約による事務を処理するために収集し、又は作成した個人情報記録された資料等を、委託者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第5条 受託者は、この契約による事務を処理するため委託者から提供を受けた個人情報記録された資料等を、委託者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(適正管理)

第6条 受託者は、この契約による事務を処理するため委託者から提供を受けた個人情報及び自らが収集した個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止に努め、これらの個人情報を適正に管理しなければならない。また、これらの個人情報の管理及び委託者との連絡や確認を行うための管理責任者を定め、書面をもって委託者に通知するものとする。通知後、管理責任者を変更する場合は、書面をもって委託者に通知する。管理責任者は、この契約による業務に従事する者に対し、特記事項に定める事項を適切に実施するよう監督しなければならない。

(従事者への周知)

第7条 受託者は、この契約による業務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による業務に関して、知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知しなければならない。

(教育の実施)

第8条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項に定める、業務に従事する者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を、業務に従事する者全員に対して実施しなければならない。

(再委託等の承認手続)

第9条 受託者は、この契約による業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。受託者は、この契約による業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、契約を締結しようとするとき又は再委託等に係る業務の開始日の10日前までに、再委託等を行わせる相手方、再委託する理由、処理させる内容、再委託において取り扱う個人情報、再委託先に対する管理監督方法及び特記事項で委託者が受託者に義務付けている内容を再委託等先にも義務付ける旨を明記した承認申請書を委託者に提出し、委託者の承諾書を得なければならない。また、再委託等の処理が完了したときには、再委託等の完了報告書を提出するものとする。

(資料の受渡し及び使用場所等の特定)

第10条 受託者は、この契約による事務を処理するため委託者から個人情報が記録された資料等の提供を受ける場合は、受渡しに関して委託者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、その資料の使用場所、保管場所、管理方法及び業務の実施体制について事前に定め、委託者に通知しなければならない。

(持ち出しの禁止)

第11条 受託者は、この契約による事務を処理するため委託者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾なしに保管場所及び使用場所から持ち出してはならない。また、委託者の承諾を得て当該資料等を持ち出す場合には、個人の特性を不可能とするマスキング処理や輸送時の危険を回避するための暗号化等委託者の承諾を得た対策を講じなければならない。

(個人情報の取扱いの委託に関する検査)

第12条 受託者は、この契約による業務の個人情報の取扱いが適正か検証するために委託者が行う検査等に協力し、検査等に必要な情報を提出しなければならない。また、委託者による個人情報の適正な取扱いに必要な指示に従わなければならない。

(事故の場合の措置)

第13条 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。契約期間満了後又は契約解除後も、同様とする。なお、個人情報保護法第68条に基づき、個人情報保護委員会に報告する事態が生じた場合は、直ちに委託者に報告し、委託者の指示に従い、書面で報告書を提出するものとする。

(資料等の返還等)

第14条 受託者がこの契約による事務を処理するために、委託者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約終了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。委託者の承諾を得て行った複写又は複製物については、廃棄又は消去しなければならない。ただし、委託者が別に指示したときは当該方法によるものとする。受託者は、個人情報の廃棄又は消去を行った後、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び廃棄又は消去の内容を記録し、書面により委託者に対して報告しなければならない。

(損害賠償)

第15条 受託者が故意又は過失により個人情報を漏えいしたときは、受託者はそれにより生じた損害を賠償しなければならない。

【別紙3】

リスク分担

本業務で実施すると想定される各業務について、本市と受託者のリスク分担を表1・2に示す。

表1 リスク分担表（共通）

凡例	
○	：リスクが顕在化した場合に負担を負う
空欄	：リスクが顕在化した場合に原則として負担を行わない

リスクの種類		リスクの内容	負担者		
			本市	受託者	
共通	募集 リスク	応募手続 リスク	○		
		契約リスク	本市の責めに帰すべき事由により、受託者と契約が結べない、又は契約手続きに時間がかかる場合に生じる追加費用等	○	
			受託者の責めに帰すべき事由により、契約が結べない、又は契約手続きに時間がかかる場合に生じる追加費用等		○
			本市及び受託者のいずれの責めにも帰さない事由により、契約が結べない、又は契約手続きに時間がかかる場合に生じる追加費用等	○	
	制度 関連 リスク	法令変更 リスク	本事業に関する法令の変更・新設による増加費用等	○	
			広く一般的に適用される法令の変更・新設による増加費用等		○
		税制変更 リスク	本事業に直接的に影響がある税制の変更・新設による増加費用等	○	
			上記以外の税制の変更・新設による増加費用等		○
		許認可 リスク	本市が取得すべき許認可（例：占用許可）の遅延により生じる増加費用等	○	

		受託者が取得すべき許認可の遅延により生じる増加費用等		○
	政策変更 リスク	本市の政策変更により、事業の内容が変更又は中止される場合に生じる増加費用等	○	
社会 リスク	住民対応 リスク	本市の提示条件に関する地域住民の要望、訴訟等への対応により生じる増加費用等	○	
		上記以外の要望、訴訟等への対応により生じる増加費用等		○
	環境問題 リスク	受託者が行う業務に関する騒音、振動、有害物質の排出等により生じる増加費用等		○
	第三者賠償 リスク	本市の帰責事由（例：既存施設の隠れたる瑕疵、要求水準の設定に起因する瑕疵）により第三者に損害を与えた場合の賠償責任	○	
受託者の業務に起因した第三者への損害及び管理施設の損壊を与えた場合の賠償責任			○	
経済 リスク	物価変動 リスク	物価変動による追加費用等		○ ¹⁾
事業中止・延期リスク		本市の政策変更、指示等による事業の中止又は延期	○	
		上記以外の事由による事業の中止又は延期		○
不可抗力リスク		地震・風水害等の自然災害、又は戦争・暴動等の人為的な事象により生じる増加費用等		○ ²⁾

1 物価変動に関するリスク

インフレやデフレ等物価の急激な変動への対応は、受発注者間の協議により決定する。

2 不可抗力に関するリスク

天災その他自然的又は人為的な事象であって、本市及び受託者のいずれにもその責を帰すことの出来ない事由（経験ある本市及び受託者側の責任者によっても予見

し得ず、若しくは予見できてもその損失、損害発生防止手段を合理的に期待できないような一切の事由)により発生する維持管理の対応については契約変更の対象とする。

《不可抗力の具体例》

1). 天災 地震、津波、噴火、火砕流、落雷、暴風雨、洪水、内水氾濫、土石流、高潮、異常潮位、高波、豪雪、なだれ、異常降雨、土砂崩壊等。ただし、設計基準等が事前に定められたものについては当該基準を超える場合とする。
2). 人為的事象 戦争、戦闘行為、侵略、外敵の行動、テロ、内乱、内戦、反乱、革命、クーデター、騒擾、暴動、労働争議等。
3). その他 放射能汚染、航空機の落下及び衝突、航空機等による圧力波、車両その他の物体の衝突、類焼、類壊、放火、第三者の悪意及び過失、公権力による占拠、解体、撤去、差し押さえ等。

※庁舎事業契約書（国土交通省）を参考に作成

表2 リスク分担表（維持修繕作業・管理作業、契約終了時）

リスクの種類		リスクの内容	負担者	
			本市	受託者
維持管理作業	計画変更リスク	本市の指示により生じる追加費用等	○	
		上記以外の事由により生じる追加費用等		○
	性能リスク	要求水準の未達による増加費用等		○
	維持管理費増大リスク	本市の指示による基準改定、委託内容・用途の変更により生じる追加費用等	○	
		上記以外の事由により生じる追加費用等		○
	施設損傷リスク	時間の経過に伴う施設の劣化に対して受託者が適切な維持管理業務を実施しなかったことによる施設の損傷に伴う費用等	○ ³⁾	
事故リスク	受託者の維持管理業務実施中に発生する交通事故、施設損傷等の事故		○	

		施設瑕疵未発見 リスク	巡回、定期点検等で発見すべき施設 の瑕疵の見逃し	○ ⁴⁾	
	受 付 業 務	運営費増大 リスク	本市の指示により生じる追加費用等	○	
			上記以外の事由により生じる追加費 用等		○
		需要変動リスク	受付件数の増減		○
		利用者対応 リスク	受託者の業務範囲についての利用者 からの苦情やトラブル等への対応		○
上記以外の利用者からの苦情やトラ ブル等(住民からの改善要望)への対 応	○				
契 約 終 了 時	性能リスク	事業終了時における施設の性能の確 保	○ ⁵⁾		
	移管手続リスク	事業終了時の業務引継に関する諸費 用		○	

3 施設損傷リスク

「通常利用での劣化」「施設管理の瑕疵等、受託者の責め」による施設損傷リスクは、受託者が負うこととする。ただし、1件あたり130万円以上の施設損傷については受託者の業務範囲とはしない。また、「施設設置の隠れた瑕疵等、本市の責め」「特定の第三者の責め」による施設損傷リスクは、本市が負うこととする。なお、災害発生を要因としたリスクについては不可抗力で整理できる。

4 施設瑕疵未発見リスク

巡回において緊急補修必要箇所が発見できなく事故等が発生した場合は、受託者のリスクとはしない。ただし、受託者は「善管注意義務」を果たすことを前提とする。

5 契約終了時の性能リスク

補修を対象とした業務については契約終了後1年間とするが、補修業務以外の業務については、契約終了時に所定の性能が発揮されていればよいものとする。契約終了時において業務要求水準を満たしているかどうかの調査は本市で行うこととし、未達があった場合は、受託者に補修を求めることとする。

【別紙 4】

窓口業務実施マニュアル

1 窓口業務の目的

窓口業務とは、本市が所管する社会資本の維持管理に関し、利用者からの通報、訪問に対応し、必要なサービスを適切に提供する。

2 窓口業務計画

受託者は、契約後、業務開始日 7 日前までに、窓口業務の実施体制、実施方法を記載した窓口業務計画書を作成し、本市に提出しなければならない。

なお、窓口業務計画書の内容に変更が生じた場合は、同様に変更計画書を作成し、本市に提出するものとする。

3 業務の種類

窓口業務の内容は、受付業務、対応業務とする。

4 受付業務

受付業務は、苦情、要望、相談等とする。

5 対応業務

対応業務とは、電話、書類及び電子メールによる苦情、要望の受付とする。なお、過去 2 年間の平均で道路に関するものが約 1,000 件/年、公園に関するものが約 500 件/年である。そのうち維持補修に関するものに限ると道路に関するものが約 700 件/年、公園に関するものが約 400 件/年である。

6 業務の実施場所

事務所の場所は、本市と協議の上、決定するものとし、連絡先と併せて広く市民に公表すること。なお、市役所庁舎内執務室の貸し出しを予定しているが、貸し出しに際しては使用面積に応じた使用料を徴収する。

業務を実施するにあたり必要となる備品等を用意すること。また、ホームページを開設し、広く市民に公表すること。

7 業務の実施時間

窓口業務は、下記に示す日を除いた日の 9 時 00 分から 17 時 30 分までを業務時間とする。なお、芦屋市の指示により時間の延長、短縮することがある。また、緊急時は、本内容に関わらず対応すること。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律に規定する休日
- (3) 12 月 29 日から 1 月 3 日までの日

8 身分証明書の着用

受託者は、業務従事者に対する身分証明書（顔写真付）を発行すること。
業務従事者は、本業務に従事するときは常に身分証明書を着用すること。

9 受付簿

窓口業務の実施状況について毎月、受付簿として整理し、翌月 10 日までに本市に提出すること。

10 事故等の報告

受託者は、作業中に事故等が発生した場合、必要な措置を講ずるとともに速やかにその状況を本市に報告しなければならない。

11 街路樹管理センターとの連携

受託者は街路樹管理センターとの連携を密にし、業務の効率化を図ること。また、受付内容が街路樹管理センターの担当業務である場合は、適切に業務の引継ぎを行うこと。

【別紙 5】

維持管理基準

1 適用の範囲

維持管理基準は、芦屋市が管理する社会資本の維持管理に適用する。

2 維持管理の目的

社会資本は、市民の生活や社会経済活動の基盤であり、継続的な維持管理の実施により、利用者等の安全を確保した上で、必要な機能を確実に発揮し続けさせることを目的とする。

3 維持管理基準

(1) 巡回業務

利用者や周囲の住民の活動を阻害する箇所や、利用者の視認性を著しく損なう箇所、事故の発生等により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箇所等の発見をするために必要な作業を行う。

(2) 清掃業務

該当箇所を要因とし、利用者や周囲の住民の活動を阻害する場合や、利用者の視認性を著しく損なう場合、事故の発生等により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、景観を損なう場合に対応する。

(3) 保守点検業務

利用者や周囲の住民の活動を阻害する箇所や、利用者の視認性を著しく損なう箇所、事故の発生等により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箇所等の発見をするために必要な作業を行う。

(4) 補修・修繕業務

該当箇所を要因とし、利用者が通常想定される範囲内で利用をしたときに、事故の発生等により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する。

(5) 作業内容

各業務における現状の委託業務の作業内容は「別紙特記事項」を参照すること。

以 上