

街路樹等包括管理業務委託仕様書

- 1 業務の名称
街路樹等包括管理業務委託
- 2 履行場所
芦屋市内
(対象施設 別紙1のとおり。)
- 3 履行期間
令和4年4月1日～令和5年3月31日
単年度ごとに予算の範囲内で契約を行うこととする。
ただし、業務内容が良好と認められた場合には、令和7年3月31日まで継続する。
- 4 業務の目的
街路樹等の包括管理業務委託（以下「本業務」という。）は、芦屋市(以下「本市」という。)が所管する街路樹等における施設の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事業者（以下、「受託者」という。）決定～令和4年3月31日）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とともに、協議会後速やかに議事録を作成し、本市に提出すること。
 - (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、変更を行ったうえで、業務計画書に盛り込むこと。
- 6 委託料等
 - (1) 委託料の減額

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、委託料を減額する場合がある。

(2) マネジメント経費

委託料にマネジメント経費を含む。ただし、業務が本市の要求する水準を満たしていないことを確認した場合には、減額する場合がある。

(3) 単価契約業務

本業務には、上記(1)、(2)の費用のほか単価契約業務に要する経費が必要となるが、単価契約業務に要する経費については、実績払いの対象とする。

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

受託者は、本業務の履行にあたり知り得たいかなる事項も他に漏らしてはならない。

(3) 個人情報の取扱い

受託者は、別添「個人情報取扱特記事項」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1名ずつ置くものとし、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) 市内事業者の活用

受託者は本業務の実施にあたり、市内業者（芦屋市内に本店又は支店を有する業者）を最大限（3業者以上）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をないようにすること。

(8) 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。

(1)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

(2)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）

(3)芦屋市契約規則（昭和62年芦屋市規則第6号）

(4)芦屋市個人情報保護条例（平成16年芦屋市条例第19号）及び同条例施行規則（平成16年芦屋市規則第41号）

(5)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措置に関する要綱

(6)芦屋市における障がい理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(7)その他業務の履行に必要とされる関係諸法令

イ 受託者は、四半期毎（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。

(9) 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。

本業務は実施により生じた撤去品の取扱いについては、事業担当者の指示に従う。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) 「事業担当者」とは、当該事業全体の履行に係る業務を担当する都市建設部街路樹課職員をいう。

(2) 「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会社等の正規社員（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。

(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。

(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。

4 受託者の負担の範囲

- (1) 管理する街路樹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，窓口業務においての一切の経費は受託者の負担とする。
- (2) 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。また，重機等の置場については，本市と協議するものとする。
- (3) 受託者が，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，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。
- (2) 受託者は，法令等が改正された場合は，遅滞なく当該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 業務体制，人員配置等

- (1) 受託者は，各業務の担当者等を記載した担当者名簿を作成し，事業担当者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。

【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
	引継業務	次期業務実施者との引継

清掃業務責任者（1名）	道路清掃業務	路面清掃
		側溝柵清掃
電気工事業務責任者（1名）	照明施設 維持管理業務	灯具等維持補修及び改修
		支柱維持補修
植栽等維持管理業務責任者 （1名）	除草業務	除草
	植栽等 維持管理業務	高木剪定
		低木等剪定
		害虫等駆除
		灌水・補植
	花壇管理	

- (2) 受託者が本業務の一部について協力会社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な業の許可等について、あらかじめ事業担当者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事業担当者に提出すること。

8 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) 台風、風水害等により管理施設への被害及びそれに起因する二次被害の発生が予測される場合には、事前に対策準備を進めるとともに、速やかに対応できるように作業員等を待機させておくこと。また、地震等大規模災害発生時においては、作業員等を現地に派遣し、適切な措置をとること。なお、芦屋市災害対策本部から要請があり、通常維持管理業務では対応が困難な規模の災害対応にかかる費用（伐採、倒木処理等を想定）については、別途協議するものとする。
- (4) 受託者は、街路樹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とともに、24時間・365日対応が可能な緊急対応体制を整備する。なお、体制整備に伴う費用は受託者の負担とする。
- (5) 災害及び事故等が発生した場合は、人命の安全確保を優先し、適切な措置をとるとともに、二次災害の防止に努めること。なお、経緯等については、対応後に本市に報告するものとする。

9 単価契約業務の対応

- (1) 高木剪定
別紙業務内容一覧のうち、高木剪定については、実績払いの対象とし、別途予算

の範囲内で実施する。

(2) 灯具等維持補修

別紙業務内容一覧のうち、灯具等維持補修については、実績払いの対象とし、別途予算の範囲内で実施する。

(3) 単価契約業務の予算については、年度末の予算議決を持って決定する。また、業務ごとに限度額があるため、日常業務において出来高管理をしておくこと。

(4) 受託者は、市が次年度以降の単価契約業務に係る予算要求を行う際には協力をを行うこと。

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について作業計画書を作成し、作業開始前に事業担当者の承諾を受けるものとする。ただし、1件130万円未満の軽易な作業等の場合において、事業担当者の承諾を得た場合はこの限りではない。

(2) 作業日程は、事業担当者との協議の上決定し、原則として、実施予定日の1週間前までに作業計画書を事業担当者に提出する。

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、事業担当者に提出する。

ア 月報

日報（業務日報）及び受付簿を月ごとにとりまとめる。

(3) 業務報告書（年間）

業務ごとに作成し、事業担当者に提出する。報告書には、経費の内訳を記載するものとする。

(4) 高齢者の雇用に関する報告書（四半期毎）

高齢者の安定した雇用の推進状況について、事業担当者に提出する。

(5) 労働関係法令遵守に関する報告書（四半期毎）

労働関係法令の遵守を確認するため、事業担当者に提出する。

(6) 緊急対応報告書（随時）

緊急対応の内容及び結果等について、対応終了後に事業担当者に提出する。

1.3 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。

1.4 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2】「街路樹等包括管理業務委託に関するリスク分担表（案）」に本市と受託者のリスク分担（案）を示す。

1.5 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、事業者の雇用の安定化に努めること。

1.6 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は、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、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、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。

1.7 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、四半期毎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（計算式は下記のとおり。）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、「第1章9 単価契約業務の対応」の実績額に応じて、四半期毎の支払いとなる。

エ 請求書は四半期毎に提出し、施設ごと及び業務ごとの内訳を記載すること。

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

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%

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、事業担当者と事前に十分な打合せを行い、事業担当者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・公園の利用や周辺住民に影響を与える場合は、事前に事業担当者と協議し、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、必要に応じて防護策を講じ、安全を確保するものとする。

4 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。

5 損害防止措置

受託者は、作業にあたっては、道路・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。

6 仮設、養生

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。

7 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。

8 産業廃棄物等

- (1) 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、受託者の負担とずる。
- (2) 業務の実施に伴い発生した産業廃棄物等は、積込みから最終処分までを産業廃棄物処理業者に委託し、マニフェスト交付を経て適正に処理するものとする、

9 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、本業務に関する各種業務について、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・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。

(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、下表に示す会議を開催する。

【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)	月報をもとに業務実施状況の確認、業務の情報共有	毎月	・全体マネジメント業務責任者
調整会議 (仮称)	本業務の改善を目指すための会議	年2回程度を基本	・全体マネジメント業務責任者 ・各業務責任者
引継会議 (仮称)	受託者が変更となった場合に行う	業務終了時	

※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。

(2) 提出書類の作成，提出

受託者が本市へ提出する書類，時期については下記の通りとする。

【提出書類一覧】

提出書類	提出時期
業務計画書（窓口業務，維持管理業務） ※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	個別の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。
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，四半期毎に本市に提出する。
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，四半期毎に本市に提出する。
緊急対応報告書	緊急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3】「窓口業務実施マニュアル（案）」を参照すること。

4 街路樹等の施設維持管理業務

街路樹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。業務は，道路清掃業務，照明施設維持管理業務，除草業務，植栽等維持管理業務から構成される。管理基準については，【別紙4】「維持管理基準（案）」を参照すること。

(1) 道路清掃業務

巡回時や住民からの通報を受け，維持管理基準（案）を超過するような異状を確認した場合に対応すること。

(2) 照明施設維持管理業務

巡回時や住民からの通報を受け，維持管理基準（案）を超過するような異状を確認し，即時対応可能なものについて補修等を行うこと。即時対応が困難な場合は応急措置を行い，対応時期について本市と協議すること。不点灯を確認した場合に，蛍光灯の取替は，確認後3日以内，水銀灯等は確認後5日以内（雨天日を除く。）に対応すること。なお，業務受託者が行う補修は1件130万円未満のものとする。照明については，定期的に夜間パトロールを行い不点灯箇所の確認を行うこと。

（参考）現行の業務においては，1回/週，4週で市内を一巡するように夜間パトロールを行っている。

(3) 除草業務

巡回時や住民からの通報を受け，維持管理基準（案）を超過するような異状を確認した場合に対応すること。

(4) 植栽等維持管理業務

巡回時や住民からの通報を受け、維持管理基準（案）を超過するような異状を確認した場合に対応するほか、受託者が本市に提出する業務計画書に記載した植栽等維持管理計画に基づき適正な時期に適正な維持管理を実施すること。業務計画書の作成においては、「芦屋市街路樹更新計画」に基づき本市と協議を行うこと。

また、植栽等維持管理業務責任者は、（社）日本造園建設業協会が定める「街路樹剪定士」の資格を有する者を業務担当者として各現場に配置すること。街路樹剪定士の資格を有する者は、作業中において常駐し、自ら作業を行うとともに他の技能者の作業指導を行うこと。

街路樹剪定士の役割は以下のとおりとする。

①目標樹形のサンプリング ②作業中の指導 ③出来栄の確認

5 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。

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、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の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。

種 類	本市	受託者
① 定期モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<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。
	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	
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・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・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

2 定例連絡会議の開催

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，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) 業務要求水準の未達成の基準

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。

- ① 利用者が道路・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。）
- ② 利用者が道路・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。）

重大な事象

業務	水準未達成の例
全般	<ul style="list-style-type: none">・ 故意による本件業務の放棄・ 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・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">・ 各業務の未実施・ 業務の疎漏による道路・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・公園の利用者が，道

路・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。

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、本件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者とする。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、その結果を事業担当者に報告する。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

当該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		+ 1ポイント

なされた場合		(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】

対象施設・業務一覧（案）

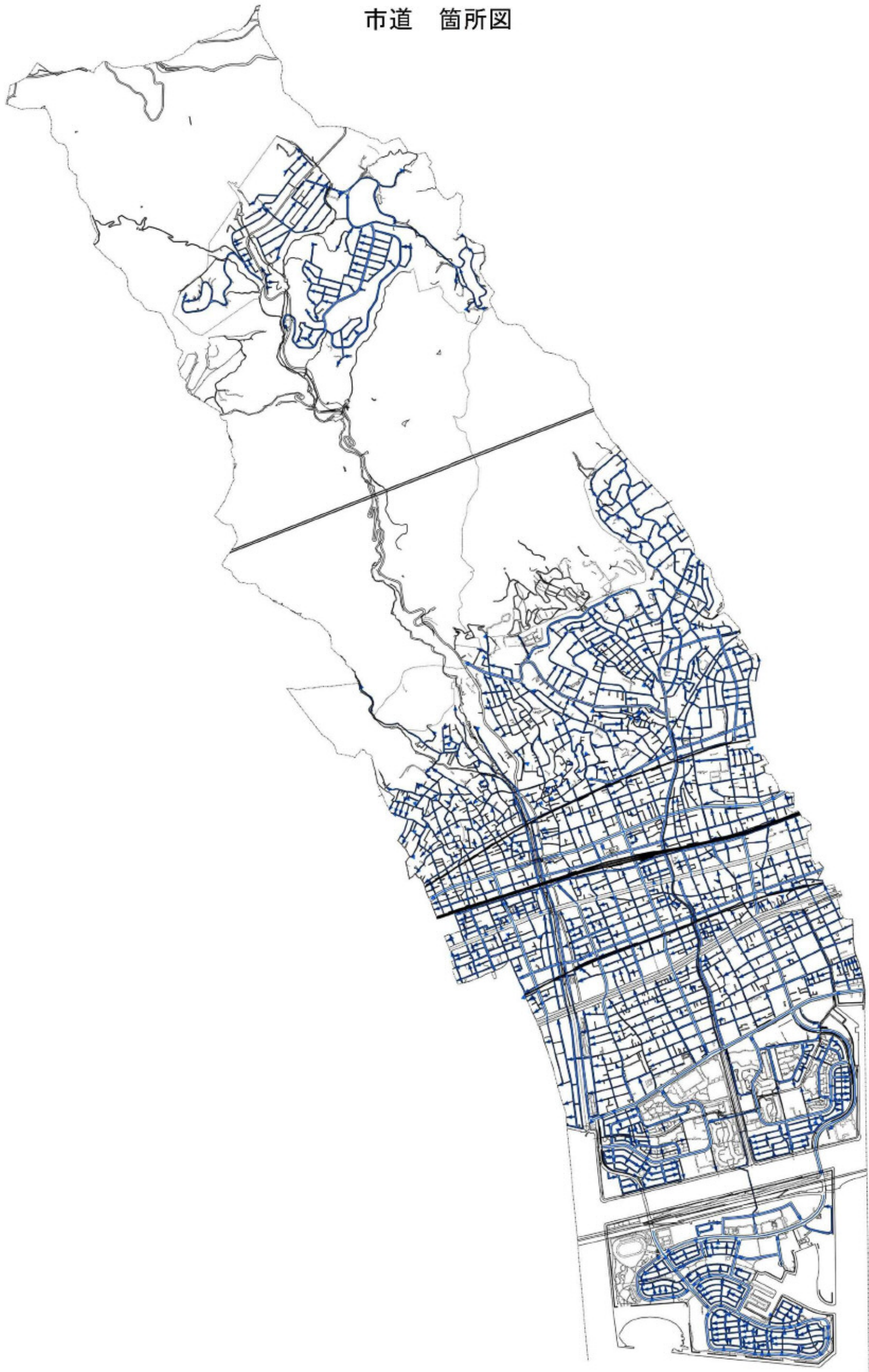
	施設名	数量	対象業務			
			1	2	3	4
			道路清掃業務	照明施設 維持管理業務	除草業務	植栽等 維持管理業務
1	市道	880 路線 222, 171m	○		○	
2	法定外道路	165 箇所 5, 591m	○		○	
3	街路樹（高木）	約 9, 600 本			○	○
4	街路樹（低木）	約 64, 045 m ² , 生垣 12, 732m			○	○
5	公益灯	約 7, 900 基		○		
6	公園緑地等	156 箇所 496, 485 m ²		○	○	○
7	市管理花壇	3 箇所 294 m ²				○
			2	2	5	4

【別紙 1 - 2】

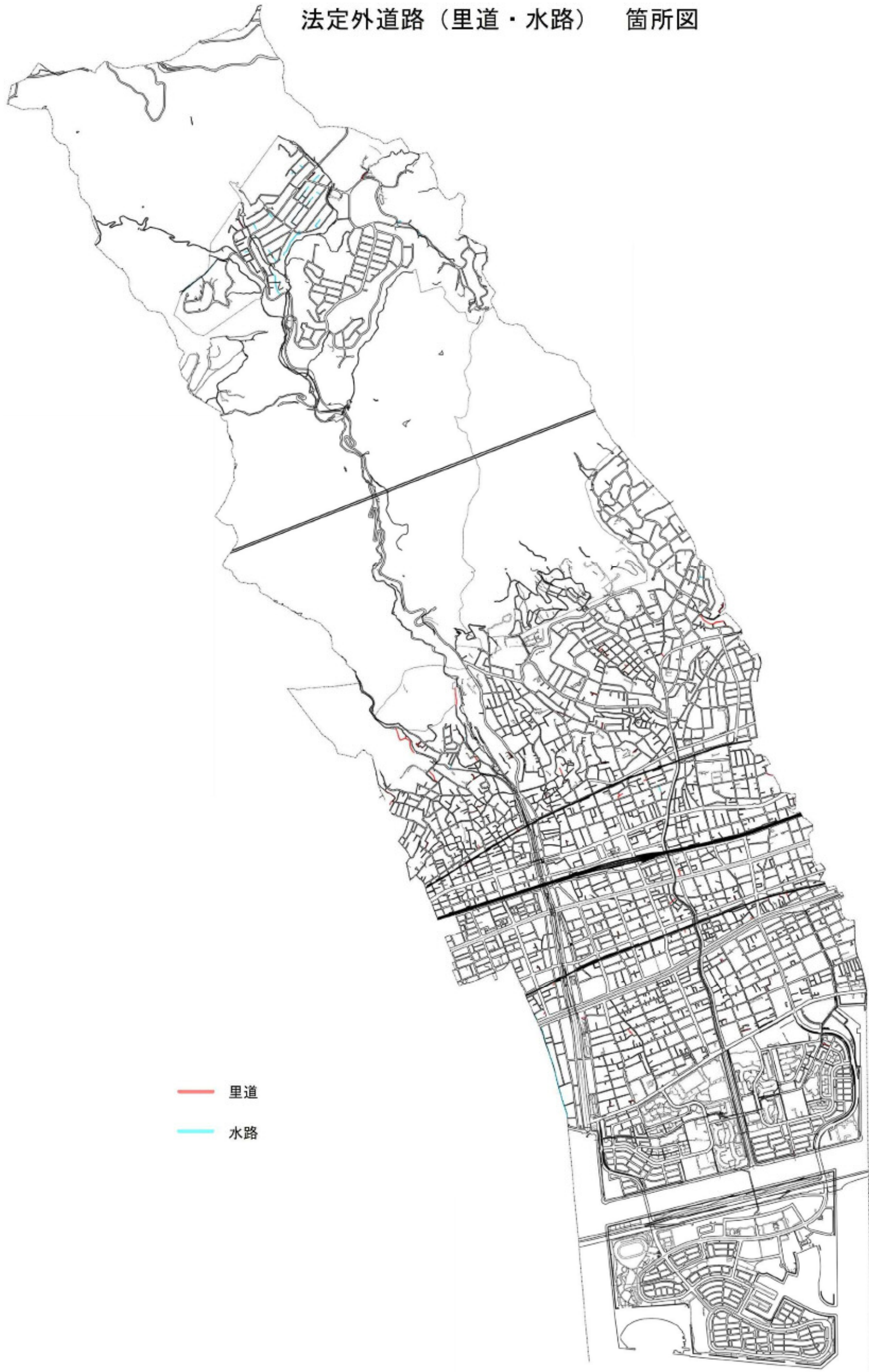
業務内容一覧（案）

	業務項目	業務内容	作業例	
対象業務（性能発注業務）	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・電話対応	苦情・要望・相談等の受付，文書管理 業務，事故等の報告	
	街路樹等の施設維持管理業務	道路清掃業務	路面清掃	スーパー・人力での清掃
			側溝・柵清掃	浚渫，除草，根の撤去
		照明施設 維持管理業務	支柱維持補修	地際補修・塗装
		除草業務	除草	機械除草・人力除草
		植栽等 維持管理業務	低木等剪定	定期剪定・緊急，応急剪定
			害虫等駆除	薬剤散布・カラス，ハチの巣等撤去
			灌水・補植	夏季灌水作業・適宜必要箇所灌水・ 灌水施設管理・補植
花壇管理			市管理花壇の管理	
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		
対象業務（単価契約業務）	街路樹等の施設維持管理業務	植栽等 維持管理業務	高木剪定	計画に基づく剪定・緊急，応急剪定
		照明施設 維持管理業務	灯具等維持補修	消灯箇所球替・破損機器交換，補修 照度不足箇所器具交換

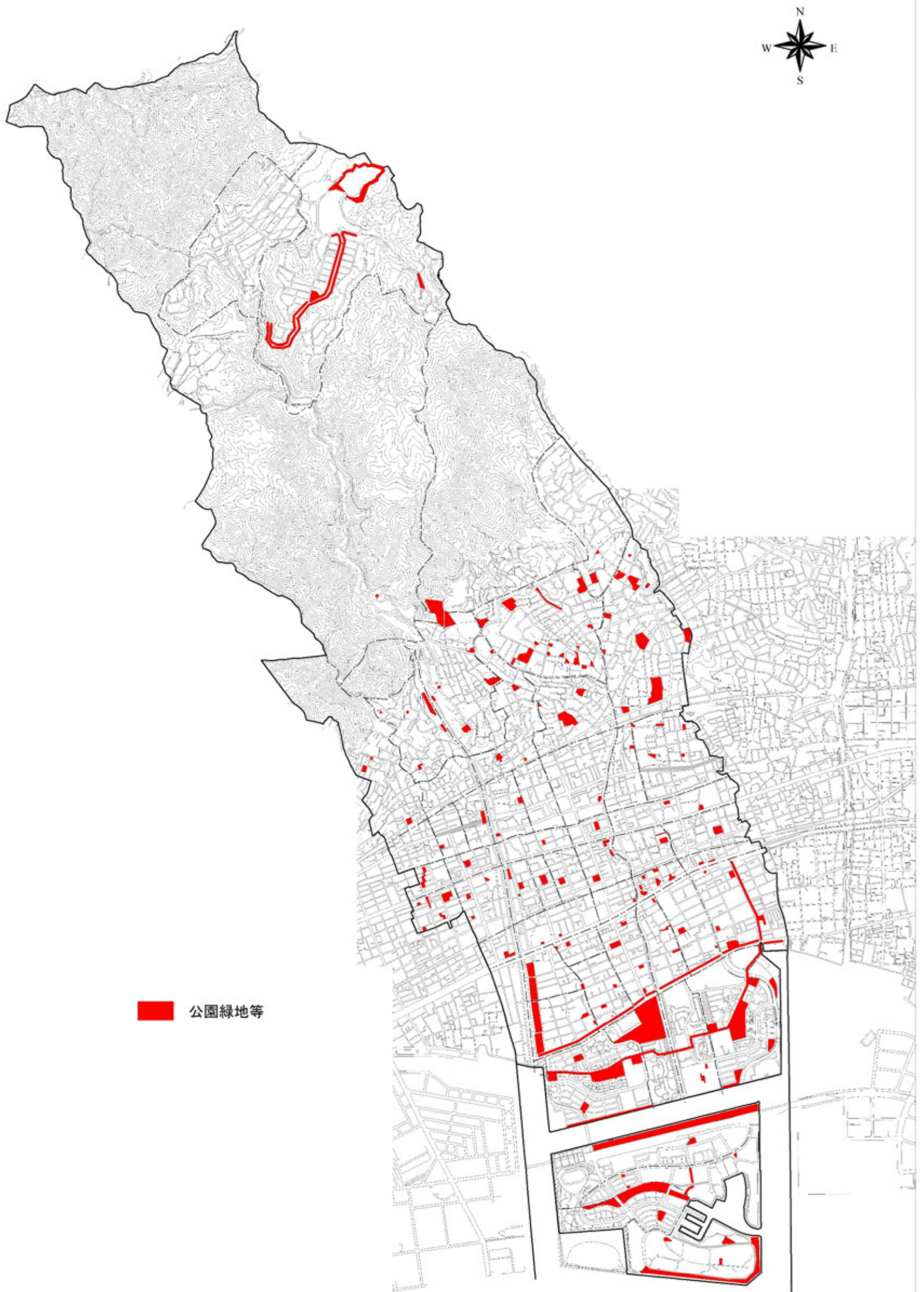
市道 箇所図



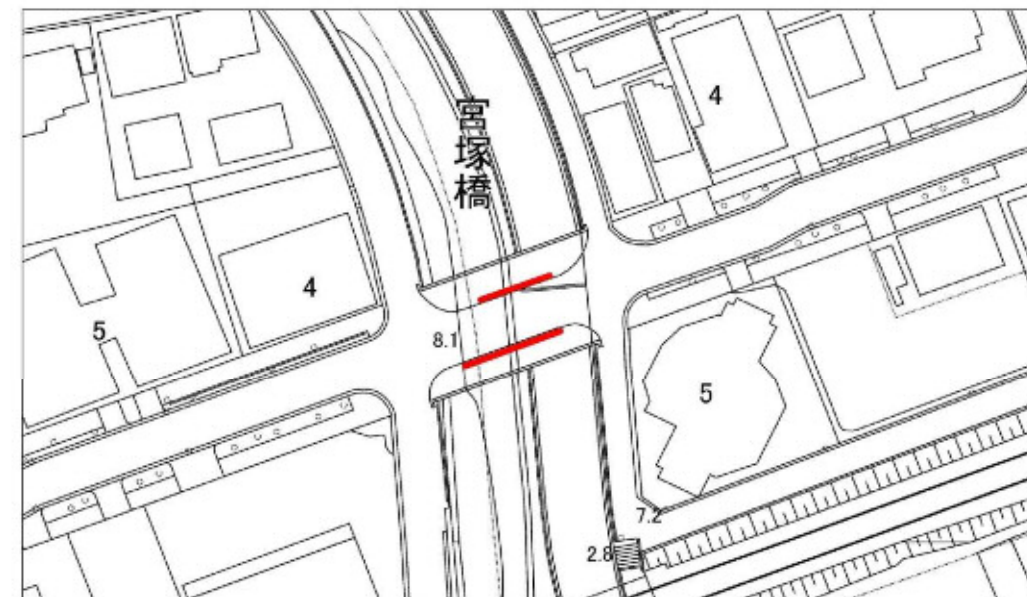
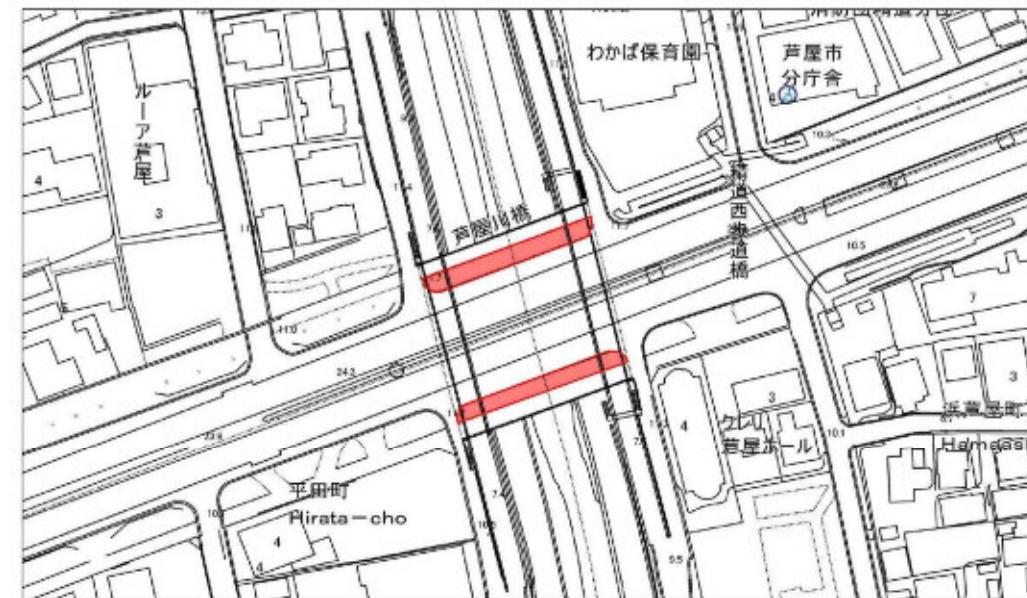
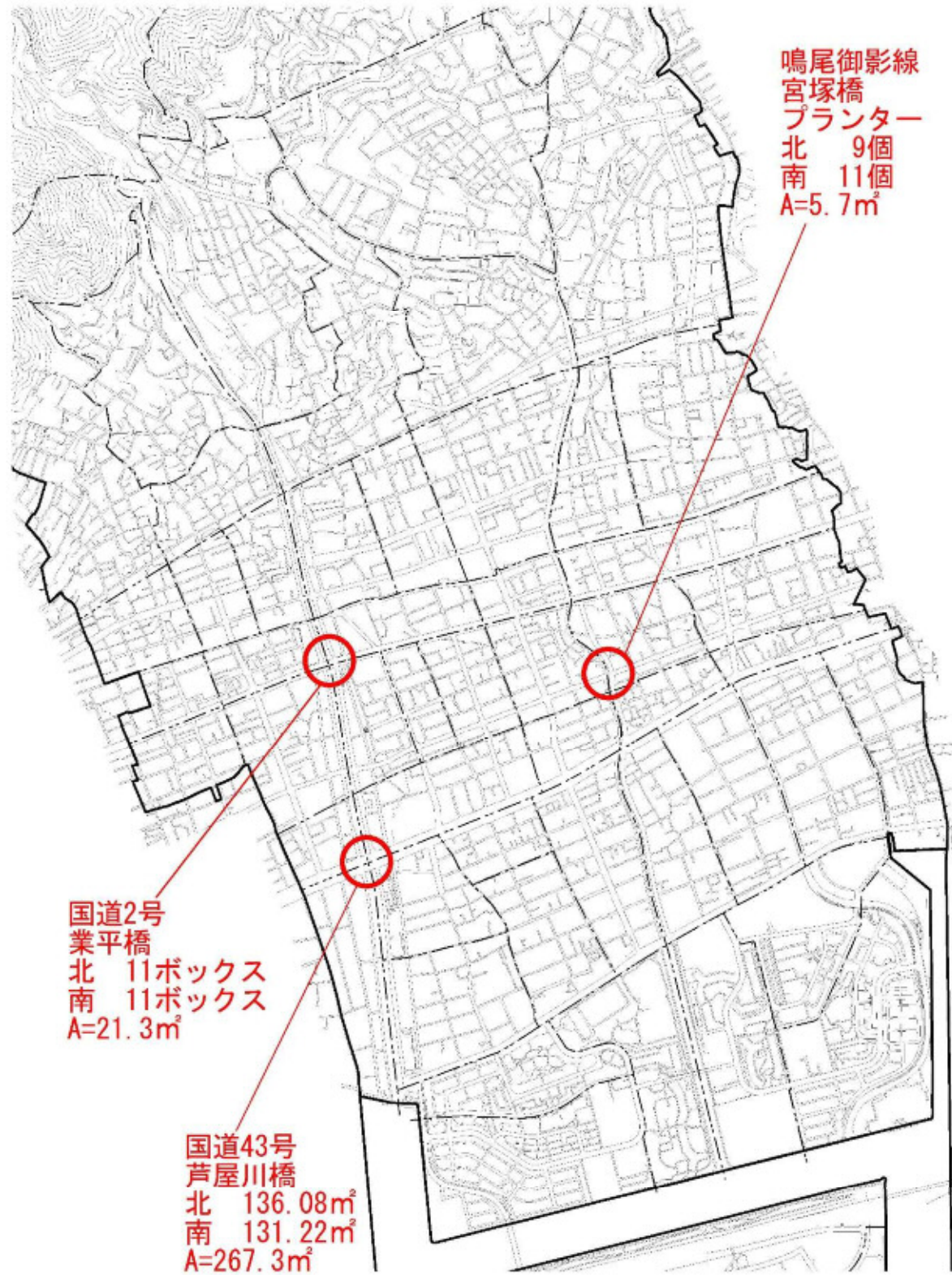
法定外道路（里道・水路） 箇所図



公園緑地等 箇所図



市管理花壇 箇所図



【別紙 2】

街路樹等包括管理業務委託に関するリスク分担表（案）

街路樹等包括的維持管理業務委託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（案）を下表に示す。

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	募集要項等公表資料の誤り，内容の変更により生じる追加費用等	○	
		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設計変更の対象とする。

《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事業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 3】

窓口業務実施マニュアル（案）

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、利用者訪問に対応し、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、芦屋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、電話対応業務とする。

4 受付業務

受付業務は、苦情、要望、相談（書類及び電子メールの受付）等とする。

5 電話対応業務

電話対応業務とは、電話による苦情、要望の受付とする。

6 業務の実施場所

窓口業務を実施するにあたり、芦屋市内に事務所を開設し、必要な人員を配置するものとする。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。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、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、翌月10日までに芦屋市に提出すること。

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芦屋市に報告しなければならない。

【別紙 4】

維持管理基準（案）

1 適用の範囲

維持管理基準（案）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（案）

(1) 道路清掃業務

該当箇所を要因とし、道路施設の機能を著しく損なう場合や、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。

(2) 照明施設維持管理業務

ア 支柱

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。

イ 灯具等

球切れ等による不点灯及び機器の故障等不具合を確認した場合や、照度不足により利用者の安全が損なわれる場合に対応する。

(3) 除草業務

視認性や走行性、施設利用に著しく支障のある場合に対応する。

(4) 植栽等維持管理業務

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ほか、植栽等の育成管理に必要な処置を行う。

(5) 施設共通

ア 巡回

該当箇所を要因とする重大な事故の発生を可能な限り未然に防ぐ。

(6) 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。