

公共施設の包括管理業務委託仕様書

1 業務の名称

公共施設の包括管理業務委託

2 履行場所

芦屋市内

(対象施設 別紙1のとおり)

3 業務期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

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11年3月31日までの限度として更新する。

4 事前の準備

(1) 事前準備期間

事前準備期間(契約候補者決定～令和6年3月31日)に契約候補者は、本市と準備協議会を行うものとする。契約候補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

契約候補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

契約候補者は、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、契約候補者は、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。

5 委託料等

(1) 委託料

ア 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。

イ 各年度、施設の増減等に伴い業務の変更がある場合は、市と協議のうえ見直しを行うこと。

ウ 実施しなかった業務がある場合は、協議のうえ、市に委託料を返還する場合がある。

※植木剪定やエアコン分解洗浄作業等、要望があった場合にのみ実施する業務

(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。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) 修繕及び小規模改修

本業務には、上記(1)、(2)の費用のほか修繕及び小規模改修（以下「修繕等」という。）に要する経費が必要となるが、修繕等に要する経費については、実績払いの対象とする。

6 業務の目的

本業務は、芦屋市(以下「本市」という。)が所有する公共施設における施設設備の保守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。

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) 機密保護・個人情報保護

ア 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。本項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（受託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。

ウ 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分に認識し個人の権利・利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

エ 本業務の従業者に対して個人情報保護の教育訓練を実施すること。

オ 本契約は、個人情報を取り扱う業務であるため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、関係法令等のほか、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(3) 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、「総括責任者」を1名置くものとし、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。

(4) 再委託に関する事項

ア 受託者は本業務の一部について協力会社等へ再委託を行う場合は、あらかじめ

め書面によりその旨を市に申請し、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。

イ 受託者は再委託先事業者名、再委託の内容、再委託先の管理方法などを具体的に記載した文書を本市に提出すること。

ウ 再委託先の行為については、受託者が一切の責任を負うものとし、受託者の義務とされている事項につきその責めを免れないものとする。

エ 再委託先からの委託は原則認めない。やむを得ず実施する場合は、法令順守のもと、適切な管理を行い、再委託に関する事項を準用するものとし、あらかじめ書面によりその旨を市に申請し、承諾を得なければならない。

オ 再委託先との契約書その他これに類するものに、別添「再委託等の契約における暴力団排除に関する特約」を関連づけ遵守させること。この特約にある「発注者」は、本業務契約の受注者であり、「受注者」は同再委託先となる。

(5) 個人情報取扱いの委託に関する検査

ア 委託者は、本委託業務に係る個人情報適正に取り扱われているかどうか検証及び確認するため、作業の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状況その他本委託契約の規定に基づく必要な措置の状況について、実地検査又は書面検査により確認する。検査実施方法については別途委託者から通知するものとする。

イ 個人情報取扱いに係る業務を再委託する場合には、受託者を通じて又は委託者自らが再委託先に対して、上記(1)の検査を行うものとする。なお、委託者が受託者を通じて検査を行うこととしたときは、受託者は検査結果について委託者に報告するものとする。個人情報取扱いに係る業務について、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

(6) 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(芦屋市内に本店を有する業者)を最大限に活用し、原則として現行の水準を下回らないようにすること。

(7) 障がい者雇用等への配慮事項

ア 本市に居住し、本業務に従事可能な身体障がい者、知的障がい者又は精神障がい者を従事させること。

イ 障がい者雇用の形態は、受託者による雇用、再委託による雇用、障がい者施設、団体等への再委託等によることができる。

なお、雇用する場合は、正規雇用、非正規雇用の区別を問わない。

ウ 障がい者雇用にあたっては、本市障がい福祉課と協力し、雇用の確保を図るものとする。なお、障がい者を雇用したにも関わらず、自己都合等の理由により障がい者が退職等した場合については、同課と協力し、1か月以内に雇用の確保を図ること。

また、やむを得ない理由により障がい者雇用等が困難となった場合には、速やかに受託者に報告し、指示を求めること。

エ 受託者は、年2回(5月・11月)に「障がい者従事報告書」を提出すること。

(8) 法令遵守

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 個人情報の保護に関する法律（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措置に関する要綱
 - キ 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
 - ク その他契約の履行に必要とされる関係諸法令
- (9) 労働関係法令の遵守に関する確認
- ア 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。
 - イ 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。
- (10) 環境配慮事項
- 受託者は、業務の履行において、原則として温室効果ガス等の排出の削減に配慮しなければならない。

第1章 一般事項

1 一般事項

受託者は、施設管理・保守点検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。また、委託の本旨に従い、善良な管理者の注意をもって事務を処理する義務を負う。

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、施設管理担当者の指示に従う。廃材及び廃油等の処分は、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) 施設保守管理等の質の向上

公共施設を適切かつ適正に管理するとともに、施設保守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、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委託者（とりまとめ課）の職員をいう。

(2) 「施設管理担当者」とは、対象施設の管理を所管する担当課等において施設設備管理等の業務を担当する職員をいう

(3) 「総括責任者」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。総括責任者は、建物維持管理業務について管理的立場での実務経験が概ね5年以上の実務経験を有する者として、「受託者」又は、「受託者の協力会社の正規社員(契約社員、派遣社員、出向職員は不可)」とすること。なお、総括責任者は、自ら業務を行うことができる。

(4) 「業務担当者」とは、総括責任者の監督の下、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、一人で複数施設を担当することを妨げない。

(5) 「作業員」とは、総括責任者及び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、一人で複数施設を担当することを妨げない。

4 受託者の負担の範囲

- (1) 業務の実施に必要な施設の電気、ガス、水道等の使用に係る費用は、本市が負担する。ただし、特記事項に記載がある場合に限り受託者の負担とする。
- (2) 業務に必要な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、市が使用を認めたものは、その限りではない。
- (3) 受託者が使用する事務機器及び情報機器の増設等を行う場合等は、市の承諾を得て、受託者の負担で設置すること。
- (4) 業務において使用する電話機及び電話回線は本市が用意する。また、業務の遂行に係る電話料金は本市が負担する。ただし、業務を遂行するにあたり必要となる従業者間及び受託者の事業所との連絡のための電話(携帯電話等)は、受託者が用意し、受託者の負担とする。
- (5) 受託者が、施設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等の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、業務の実施にあたっては、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、施設ごとに各業務の担当者等を記載した担当者名簿を作成し、事業担当者及び施設管理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施設及び業務を担当することを妨げない。
- (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務の許可等について、あらかじめ事業担当者及び施設管理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及び施設管理担当者に提出すること。
- (3) 再委託先又は担当者を変更する時は、遅滞なく次の再委託先又は担当者に適切に業務引継を行い、業務に支障が生じないようにしなければならない。

- (4) 再委託先を含む人員は業務遂行できる数を配置し、清潔感ある身なりで規律ある行動に努める。病気事故等による欠勤において、やむを得ない事情を除き当日の業務に支障が生じないよう同業務適任者による補充を行うこと。

8 軽易な作業

消耗部品等の簡易な部材を用いて補修を行うことにより、当面の間、破損又は故障した施設及び機器の機能を維持できる場合は、施設管理担当者に報告の上、受託者の負担で補修する。なお、この作業に要する材料費及び労務費は委託料に含む。

部品等の取替え等を行う必要がある場合は、施設管理担当者に口頭により報告し、指示を受けること。

- (1) 汚れ、詰まり、付着等がある部品の清掃
- (2) 取付け不良、作動不良、ずれ等がある場合の調整
- (3) ボルト、ねじ等で緩みがある場合の増締め
- (4) 潤滑油、グリス、充填油等の補充
- (5) 接触部分、回転部分等への注油
- (6) 軽微な損傷がある部分の補修(交換部品を除く)
- (7) 塗装(タッチペイント程度)
- (8) 給排水設備に関連するパッキンの交換
- (9) その他これらに類する軽易な作業に必要なもの

9 不具合等への対応

- (1) 受託者は、業務の対象となる建物及び設備の不具合について、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こと。
- (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、風水害等により建物及び設備への被害の発生が予測される場合には、建物及び設備の被害に対して、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は、作業員等を現地に派遣し、適切な措置をとること。
- (4) 受託者において、設備に発生した不具合の原因が特定できない場合は、原則として、速やかにメーカーから作業員等を派遣させなければならない。この場合、メーカー作業員等の派遣に伴う費用は、受託者の負担とする。
- (5) 受託者は、設備等の故障が生じたときに、本市からの連絡を受け付ける窓口を設置するとともに、24時間・365日対応が可能な緊急対応体制を整備すること。なお、体制整備に伴う費用は受託者の負担とする。
- (6) 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。

10 修繕等への対応

- (1) 修繕

対象施設等において、破損又は故障箇所の応急処置を施すものであり、別紙の施設ごとの予算の範囲内で実施するもの。

(2) 小規模改修

対象施設等において、前年度に計画する130万円未満の補修及び改修工事を行うものであり、別紙の施設ごとの予算の範囲内で実施するもの。

(3) 受託者は、対象設備等において、破損又は故障箇所を確認した場合は、速やかに施設管理担当者又は事業担当者（以下「施設管理担当者等」という。）に連絡するとともに、応急措置を施すものとする。

(4) 受託者は、応急措置及び補修等について、速やかに施設管理担当者等に報告すること。

(5) 修繕等の予算については、年度末の予算議決をもって決定する。また、施設ごとに限度額があるため、日常業務において帳簿管理をしておくこと。執行の際には事前に施設管理担当者等に確認すること。

(6) 受託者は、施設管理担当者等が次年度以降の修繕等に係る予算要求を行う際には協力をを行うこと。

1.1 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) 総括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

1.2 作業計画書等

- (1) 受託者は、各施設において実施する個別の業務について作業計画書を作成し、作業開始前に施設管理担当者の承諾を受けるものとする。ただし、軽易な作業等の場合において、施設管理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、施設管理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施設管理担当者に提出する。なお、作業日程には、土日、祝日を含む。

1.3 報告書等

受託者が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、特記仕様書によるもの及び市が指示するもののほか、次により書類を提出する。なお、不良箇所管理表については、書面のほか、電子データを提出するものとする。

- (1) 作業完了報告書、不良箇所報告書、応急措置作業報告書(随時)

施設ごとに、対象箇所の位置や状況が分かる図面や写真等を添付し、事業担当者及び施設管理担当者に提出する。

- ア 作業完了報告書
施設における個別業務の作業終了時に、施設管理担当者の確認を受け提出する。
- イ 不良箇所報告書
点検等の結果、早急に修理等の対応が必要と認められるものについて、不良箇所、内容及び修繕等に係る費用の概算等を記載する。
- ウ 応急措置作業報告書
応急措置及び修繕等を行った場合に、事業担当者及び施設管理担当者に提出する。必要に応じて、今後必要となる修繕等の見込みについて記載する。なお、軽易な修繕等については、施設管理担当者の承諾の上、口頭による報告とすることができる。
- (2) 業務日報(業務実施日の翌日)
1日の処理件数・収納金額などの業務実績、業務実績に係る課題並びに特に報告すべき事項、翌日の予定等を業務実施日の翌日、ただし、翌日が閉庁日の場合は、翌開庁日に施設管理担当者に提出する。
- (3) 業務報告書、不良箇所管理表(月間)
施設ごとに作成し、原則として、作業等実施月の翌月10日までに、事業担当者及び施設管理担当者に提出する。
- ア 業務報告書(月間)
作業内容と結果を月ごとにとりまとめ、当月の作業完了報告書、応急措置作業報告書等を添付する。保守点検結果報告書の様式は、原則として、国土交通省大臣官房庁営繕部監修「建築保全業務報告書作成の手引き 平成25年版」に準拠する。
- イ 不良箇所管理表(月間)
各施設の不良箇所と内容、緊急度、修繕等の期限(目安)及び修繕費用の概算等を一覧表に記載し、不良箇所の位置や状況を示す図面や写真等を添付する。なお、業務期間中における不良箇所や対応経緯等を継続的に把握するため、対応結果等も含めてデータ更新を行うものとする。
- (4) 業務報告書(年間)
施設ごとに作成し、事業担当者及び施設管理担当者に提出する。報告書には、施設ごとに経費の内訳(別紙「業務報告書(経費内訳)」)を記載するものとする。
- (5) 障がい者従事報告書(年2回 5月・11月)
障がい者雇用の状況について、事業担当者に提出する。
- (6) 労働関係法令遵守に関する報告書(四半期毎 5月・8月・11月・2月)
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。
- (7) 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及び施設管理担当者に提出する。

【主な書類の提出先】

種別	提出期限	提出先
・業務計画書 ・業務マニュアル一式 ・再委託業務一覧	業務開始前30日前まで	事業担当者
作業完了報告書	随時	事業担当者
不良箇所報告書		施設管理担当者
応急措置作業報告書		
・業務日報(1日の処理件数・収納金額などの業務実績、業務実績にかかる課題並びに特に報告すべき事項、翌日の予定等)	業務実施日の翌日 (翌日が閉庁日の場合は、翌開庁日)	事業担当者 施設管理担当者
業務報告書(月間)	作業実施月の翌月10日以内	事業担当者
不良箇所管理表(月間)		施設管理担当者
業務報告書(年間)	原則として、当該年度末 年2回(5月、11月)	事業担当者
障がい者従事報告書		
労働関係法令遵守に関する報告書	年4回(5月・8月・11月・2月)	事業担当者
緊急対応報告書(随時)	随時	事業担当者 施設管理担当者

1.4 公共施設維持管理マニュアル

受託者は、対象施設の建物及び設備において、「芦屋市公共施設維持管理マニュアル」(別紙参照)を基に点検の記録及び対応チェックリストを作成し、施設管理担当者等に期日までに提出しなければならない。また、問題があれば迅速かつ的確に処理し、施設管理担当者等に報告しなければならない。

1.5 トラブル対応

受託者が行う業務に関する苦情・トラブルについての対応は、受託者で責任を持って行い、その内容については委託者に随時報告を行うとともに、委託者へ協議・引き継ぐものとする。

なお、苦情については、原因の究明を行い、再発防止策を明確にし、すべて文書化するものとする。

1.6 損害賠償

- (1) 受託者が、契約内容に違反し、または、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。

17 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参加するなど、業務運営開始までに対策の状況を本市に提示すること。

18 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つとめること。

19 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、供用を受けた施設、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、供用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とともに、施設については、受託者の負担において原状に回復するものとする。
- (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、本市およ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など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など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、当該成果物などの引渡しに代えて、損害の賠償を求めることができる。

20 委託料の支払方法及び計算方法

(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 修繕等に要する経費については、「第1章9 不具合等への対応」及び「第1章10 修繕等への対応」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 マネジメント経費×90%÷4半期
各年度末 上記の額+(年間マネジメント経費×10%×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%

2.1 その他付加的なサービス等

受託者は、本市の施設マネジメントの効果を高めるため、以下に掲げる内容について、施設管理者等の求めに応じて協力等を行うものとする。

- (1) 個別施設計画又は長寿命化計画の策定及び改定の際の施設に関する情報提供
- (2) 施設管理者等向けの施設の維持管理に関する啓発活動
- (3) 施設の維持管理に係る更なる効率化の提案等

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、年間業務日程や内容等について、施設管理担当者と事前に十分な打合せを行い、施設管理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、施設の機能の一部又は全部の停止が必要となる等、施設の運営に大きな影響を与える場合は、事前に施設管理担当者に連絡する。

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 車両の駐車

受託者が、作業用の車両を敷地内に駐車する場合は、あらかじめ施設管理担当者の承諾を受け、作業用車両であることを表示する。

5 作業員等の服装

作業中は、原則として腕章又は胸章等を着用する。

6 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、事故の防止に心掛ける。
- (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。

7 損害防止措置

受託者は、作業にあたっては、職員及び利用者等、建物、機械設備、車両、備品等について、危害は損害を与えないように十分留意する。

8 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。

9 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。また、電気室、機械室等の設備室及び受託者が使用する居室等については、整理整頓及び清掃を行う。

10 居室等の利用

業務の全体管理及び市役所庁舎管理に係る業務の実施にあたり、市役所庁舎地下2階中央監視室の執務スペース(約35㎡)の利用を可とするその他の施設については、特記事項の記載による。

なお、光熱水費等の負担については、「第1章一般事項 4 受託者の負担の範囲」のとおりとする。

1.1 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、受託者の負担とする。
- (2) 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。

1.2 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、市と受託者との協議の上定めるものとする。

第3章 モニタリング

- 1 受託者が実施する本件業務に対し、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	芦屋市	受託者
①定期モニタリング(毎月／毎四半期／毎年)	<ul style="list-style-type: none"> ・受託者が提出する業務報告書、不良箇所管理表に基づき、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、芦屋市に提出する。 ・受託者は、芦屋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"> ・芦屋市及び受託者が出席する連絡調整会議を毎月開催し、モニタリング等の結果を報告するとともに利用者、職員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(住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、施設・設備の巡回、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、市に対して最大限の協力をを行う。
③利用者アンケート等	<ul style="list-style-type: none"> ・芦屋市来庁者サービスアンケート等による来庁者からの評価を確認する。 	

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など、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・情報共有などを行う。

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、業務運営開始当初など必要な場合は、月次にこだわらず会議の頻度を上げ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、定例会議においては、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。

ア 利用者が本件施設・設備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。)

イ 利用者が本件施設・設備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人身事故の発生 ・ 本件施設・設備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 ・ 業務の疎漏による本件施設・設備の使用不能、重大な事故の発生 ・ 災害等発生時の自動火災報知設備や消防設備等の未稼働 ・ 停電、断線等の放置 ・ エレベータの全面停止状態の放置 ・ トイレ等の不衛生状態の放置 ・ 本件施設内外の清掃の不備

(注意) 事象例は例示であり、これら以外の状況でも、本件施設・設備の利用者が、本件施設・設備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

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市に提出し、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、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。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 減点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。

(4) 履行水準

評価項目	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

	<p>れている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、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。 ・各書類や帳票等について、保管場所が定められており、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)	
業務改善計画書に基づき、直ちに業務改善がなされた場合		+ 1ポイント (項目ごと)
履行水準において、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)