泉南市ローカルインフラ群包括管理業務委託

モニタリング計画

令和８年１０月

泉　南　市

目　次

１ モニタリングの基本的な考え方 1

（１） モニタリングの目的 1

（２） セルフモニタリング計画の内容 1

（３） モニタリングに係る費用 1

２ モニタリングの概要 2

（１） セルフモニタリング 2

（２） 本市モニタリング 2

３ モニタリングの実施 3

（１） 本市モニタリングの方法 3

（２） 要求水準未達の判断基準 5

（３） 要求水準未達の場合の措置 5

（４） 委託費の支払留保 8

（５） 担当企業・担当者の変更 8

（６） 契約解除 8

（７） その他 8

【参考】モニタリングの流れ 9

１ モニタリングの基本的な考え方

（１） モニタリングの目的

泉南市ローカルインフラ群包括管理業務委託（以下、「本委託」という。）は、市民の生活を支えるインフラ施設を維持管理するものであることから、その利用に支障をきたすような状態が生じないように、適切かつ的確に業務を進めなければならない。

泉南市（以下「本市」という。）は、本委託を実施する事業者（以下、「事業者」という。）が契約書に定められた業務を確実に遂行し、かつ本委託の要求水準書に示す要求水準（以下、「要求水準」という。）を達成していることを確認するため、モニタリングを実施する。

（２） セルフモニタリング計画の内容

モニタリングは、事業者が自ら実施する要求水準の達成状況の監視・確認（以下、「セルフモニタリング」という。）及び事業者が実施する業務に対して本市が行う監視（以下、「本市モニタリング」という。）により構成する。

モニタリング計画には、セルフモニタリング及び本市モニタリングの考え方、方法等を示す。

（３） モニタリングに係る費用

事業者は、セルフモニタリング、本市モニタリングに係る関係書類の作成及び会議等への出席に係る費用を負担する。

２ モニタリングの概要

（１） セルフモニタリング

事業者は、本委託に含まれる各業務が要求水準と同等以上の状態で、適切かつ確実に実施されているか確認するため、セルフモニタリング計画書を作成し、当該計画書に従い、セルフモニタリングを実施する。セルフモニタリング計画書に記載する主な内容は、以下のとおりとする。

- ・セルフモニタリングに関する方針、実施体制、体制図
- ・要求水準の達成を確認する方法（確認時期、確認方法、確認者等）
- ・業務の進捗管理方法（確認方法、進捗遅延時の対応、進捗遅延の予防策・対応策等）
- ・要求水準が達成できない恐れがある場合の対応
- ・改善要求、改善勧告を受けた場合の対応

（２） 本市モニタリング

本市は、事業者から提出された業務計画書や業務報告書を確認する定期モニタリングを行う他、適宜モニタリングを実施し、各業務の実施状況・進捗状況、要求水準の達成状況等を確認する。また、必要に応じて追加資料の提出を求めるほか、現地で実施状況を確認する。

3 モニタリングの実施

（1） 本市モニタリングの方法

ア　定期モニタリング

本市は、定期的に書類を確認することにより本市モニタリングを行う。

確認時期及び確認書類は、表 1 のとおりとする。

本委託期間中は、日報、月次業務報告書、年度業務報告書を要求水準書に示す時期に提出する。事業者は、定例会において、当該書類を用いてセルフモニタリングの結果を本市へ説明すること。

表 1　確認時期及び確認書類

確認時期	確認書類
本委託開始前	セルフモニタリング計画書、長期業務計画書、年度業務計画書（初年度）
本委託期間中	年度業務計画書、セルフモニタリング報告書、日報、月次業務報告書、年度業務報告書
本委託終了時	セルフモニタリング報告書、日報、月次報告書、年度業務報告書（最終年度）、委託期間業務報告書

イ　実地モニタリング（現地確認）

本市は、現地確認が必要と判断した場合は、各業務の実施状況等を現地にて確認する。本市が必要と判断する場合は、事業者は現地において本市に対して説明を行うこと。

ウ　その他のモニタリング

（ア） 市民等からの苦情

本市は、市民や利用者等からの苦情等のうち、確認が必要と判断した苦情等がある場合は、随時モニタリングとして、書類による履行内容の確認または現地確認を行う。

（イ） 随時モニタリング

本市は、必要に応じて随時、事業者に対してモニタリングに必要な書類等の提出要求、モニタリング結果に対する説明要求等を行い、履行状況をモニタリングする。事業者は、随時モニタリングに対し必要となる協力を行うこと。

エ　モニタリング結果の通知

モニタリングの結果、業務が適切に履行されており、要求水準を満たしていることを確認した場合、本市は事業者へモニタリング結果を通知し、請求書の提出を求める。

（２） 要求水準未達の判断基準

本市は、事業者が実施する各業務が要求水準を達成しているか確認する。要求水準を達成していない（以下、「業務不履行」という。）と判断する具体的な例は、表 2 に示すとおりである。表 2 は例として示すものであり、これに限らず、業務の実施状況を確認した上で、本市が重大な業務不履行、重大な業務不履行に該当しない不履行を判断する。

表 2　業務不履行の具体例

項目	不履行に関する判断基準の例	要求水準未達の場合の措置
重大な業務不履行	・業務放棄、未実施 ・虚偽報告、事象の隠蔽 ・業務の実施不備等に起因する物損事故・人身事故の発生 ・業務の実施不備等に起因するインフラ施設の長期使用不能の発生 ・要求水準未達状態の長期に渡る放置 ・法令違反による業務停止 ・個人情報の漏洩、改ざん、逸失、棄損 ・同じ事象に対する多数の市民や利用者からの苦情等の頻発 ・合理的な理由無く本市の指示に従わない	改善勧告
重大な業務不履行に該当しない不履行	・提出すべき書類等の不備、不足、提出遅延等 ・合理的な理由がない業務実施の遅延、一部未実施 ・業務の実施不備等によるインフラ施設の一部使用不能、短期使用不能の発生（物損事故・人身事故の発生がないもの） ・多数の市民や利用者からの苦情等の発生	改善要求

（３） 要求水準未達の場合の措置

ア　改善要求

モニタリングにより、表 2 に示す「重大な業務不履行に該当しない不履行」に相当すると判断される事象を確認した場合は、本市は事業者に対して当該業務の改善を図るよう、改善要求を行う。

事業者は、本市から改善要求を受けた場合は、速やかに改善対策と改善期限を本市に提示し、本市の承諾を得る。その後、改善期限までに改善し、本市に対して改善完了の報告を行う。

本市は、事業者から改善完了の報告を受けたとき、又は改善期限が到来したときは、随時モニタリングを実施し、改善状況の確認を行う。

イ　改善勧告

（ア） 改善勧告の実施

改善要求に基づく改善が認められない場合、または表 2 に示す「重大な不履行」が発生した場合は、本市は書面により改善勧告を行う。

（イ） 改善計画書の提出

事業者は、改善勧告に基づき、改善計画書を作成する。当該計画書は、改善勧告を受けた日から 7 日以内に本市に提出し、本市の承諾を得るものとする。

提出された改善計画書の内容に不足等がある場合は、本市はその理由を付して改善計画書の修正を要求する。事業者は、当該要求を受けた日から 7 日以内に修正した改善計画書を提出し、本市の承諾を得るものとする。修正した改善計画書の内容になお不足等がある場合は、改善計画書が提出されなかったものとして取り扱う。

（ウ） 改善措置及び改善状況の確認

事業者は、本市の承諾を得た改善計画書に基づき、速やかに改善を図り、本市に改善報告書を提出する。本市は、当該報告書に基づき、随時モニタリングを実施し、改善状況の確認を行う。

（エ） 再度の改善勧告の実施

（ウ）に示す随時モニタリングの結果、改善が認められない場合、又は改善期限の到来までに改善報告書が提出されない場合、若しくは改善期限の到来後も改善が認められないと本市が判断した場合は、本市は書面により再度の改善勧告（以下、「再改善勧告」という。）を行う。

事業者は、再改善勧告に基づき、再度の改善計画書（以下、「再改善計画書」という。）を作成し、 7 日以内に本市に提出し、本市の承諾を得るものとする。

提出された再改善計画書の内容に不足等がある場合は、本市はその理由を付して再改善計画書の修正を要求する。事業者は、当該要求を受けた日から 7 日以内に修正した再改善計画書を提出し、本市の承諾を得るものとする。修正した再改善計画書の内容になお不足等がある場合は、再改善計画書が提出されなかったものとして取り扱う。

（オ） 改善措置及び改善状況の確認

事業者は、本市の承諾を得た再改善計画書に基づき、速やかに改善を図り、本市に再改善報告書を提出する。本市は、当該報告書に基づき、随時モニタリングを実施し、改善状況の確認を行う。

再改善計画書に示した再改善期限までに改善がなされない場合、再改善報告書は提出されても改善が確認できない場合は、再度改善勧告を行う。

（カ） 改善計画書の内容

a　改善計画書

改善計画書は、以下の内容を含めるものとする。

・債務不履行の内容
・債務不履行の発生場所
・債務不履行の発生の原因
・債務不履行による影響・被害等
・改善するための具体的な方法
・改善期限
・改善責任者
・再発防止策

b　再改善計画書

再改善計画書は、改善計画書と同様の内容を含めるものとする。

c　同じ場所かつ同じ事象による改善勧告の場合

同じ場所かつ同じ事象による場合の改善計画書又は再改善計画書は、改善計画書と同様の内容の他、以下の内容を追加するものとする。

・同じ場所かつ同じ事象が発生する理由

（４） 委託費の支払留保

モニタリングの結果、業務が適切に履行されておらず、要求水準を満たしていないことを確認した場合、本市は委託費の支払いを留保することができる。この場合、業務が適切に履行されておらず要求水準を満たしていない業務に係る委託費を対象とする。なお、委託費の支払いを留保することで生じる一切の損失は、事業者が負うものとする。

（５） 担当企業・担当者の変更

事業者が改善計画書又は再改善計画書を提出しない場合、もしくは同じ場所かつ同じ事象による改善勧告を複数回繰り返す場合は、本市は、事業者に対して、統括管理責任者、業務責任者、副業務責任者、債務不履行が発生している業務を担当する企業又は当該企業の担当者の変更を求めることができる。

（６） 契約解除

再改善勧告を繰り返し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、本市は契約解除を行うことができる。

（７） その他

改善勧告や再改善勧告を行っても債務不履行の改善が認められない場合において、早急に改善しなくてはならない場合は、本市が当該業務を実施することができる。その場合、本市が当該業務を実施するために負担した費用は、事業者へ支払う委託費から減額又は別途請求する。

【参考】モニタリングの流れ

