

## モニタリング及び業務の改善について

### 1. モニタリング及び業務改善の基本的な考え方

#### 1.1. モニタリングの基本的考え方

公社は、公募時に公社が提示した要求水準書及び受注者が作成した技術提案書(以下、「要求水準書等」という)に基づいて適正かつ確実なサービス提供の確保がなされているかどうかを確認するため、受注者により提供されるサービスの水準を監視、測定、評価する。モニタリングにより要求水準書等に規定する要求水準が達成されないおそれがあると判断した場合には、受注者に業務改善計画書の提出を求め、各年度末の時点で要求水準が未達の場合、当該業務の業務委託料の支払いを改善が認められるまで留保する。

#### 1.2. モニタリング方針

本委託は包括発注・複数年契約により実施されるものであるが、その目的は受注者のノウハウが最大限に発揮されることを企図したものである。こうした観点から、本委託におけるモニタリングの方法は、受注者が行うセルフモニタリングと、それが反映された報告書等の確認を基礎とし、これを補完する目的で公社が随時のモニタリングを行うものである。

また、本委託では業務委託料の支払いを改善がなされるまで留保する場合があるが、これは、支払いの留保という経済的動機付けによって業務の改善を求めることが趣旨ではなく、速やかに年間施行計画書の記載内容⑥業務の品質を確保する計画(以下、「品質管理計画」という)を是正することによって、安定したサービス提供ができる体制への改善を求めることを目的としている。

なお、受注者の責に帰すべき事由により損害が生じた場合、受注者は公社に対して帰責事由に応じた賠償責任を負うものとする。

#### 1.3. 品質管理の運用について

本委託における品質管理は、受注者が自ら改善措置をとり、一定の改善期間の中で速やかに解決することが望ましいと公社は考えている。そのため、公社と受注者の間でこうした問題を効率よく解決できる体制等の提案を期待している。

#### 1.4. モニタリング手法の確定の手続

モニタリング手法は以下の手続に基づいて確定し、運用するものとする。

- 受注者が技術提案書で示したサービス仕様については、これに基づき業務仕様・水準を確定する。
- 受注者は業務毎に表 1 に示した各年間施行計画書を作成するとともに、その実施

にあたっては品質管理（PDCA<sup>1</sup>サイクルをつなげた継続的な業務改善）を行うものとする。

- 受注者は業務毎の計画の立案にあわせて品質管理計画を作成し、業務執行体制の構築を行う。
- 性能規定により実施する保守点検業務Bについては、自己監査（セルフモニタリング）としての業務監査（随時、定期モニタリング等）を位置づけるものとする。
- 受注者は、自らが行う品質管理を前提として 1.2 に示すモニタリング方針を踏まえた上で、体制等を公社に提案し、公社と協議の上、具体的なモニタリング方法を確定し、これを運用するものとする。
- なお、品質管理計画は、受注者自らの業務の実施のために作成するものであり、これを遵守することにより受注者が免責となるものではない。

表 1 業務毎に作成すべき計画書と報告書等の頻度

業務名称	計画書・報告書等の名称	作成する計画書		作成する報告書等		
		年1回	その都度	年1回	毎月1回	その都度
全体マネジメント業務	全体マネジメント業務年間施行計画書	○	—	—	—	—
	協議書	—	—	—	—	○
	全体マネジメント業務報告書	—	—	○	—	—
保守点検業務	保守点検業務年間施行計画書	○	—	—	—	—
	保守点検業務作業予定書	—	○	—	—	—
	保守点検業務日誌	—	—	—	—	○
	保守点検業務報告書	—	—	—	—	○
	消耗品、交換部品一覧表	—	—	—	—	○
傾向管理業務	傾向管理業務年間施行計画書	○	—	—	—	—
	傾向分析業務報告書	—	—	—	—	○
	改善提案書	—	—	—	—	○
緊急措置業務	緊急措置業務年間施行計画書	○	—	—	—	—
	緊急措置業務報告書	—	—	—	—	○
引継業務	引継業務年間施行計画書	○	—	—	—	—
	引継書（案）／引継書	—	—	—	○※	—

※：平成 30 年 4 月～平成 33 年 2 月までを引継書（案）、平成 33 年 3 月を引継書と呼ぶ

<sup>1</sup> PDCA : plan-do-check-act

## 2. モニタリングの方法

### 2.1. 受注者によるモニタリング

受注者は、自己の責任及び費用で再委託先を含んだ業務執行体制及び品質管理の履行状況等を確認し、業務の履行状況について定期的又は随時に確認等を行い、表 1に定める計画書及び報告書等をそれぞれ期日までに作成して公社に提出するものとする。

### 2.2. 公社によるモニタリング

公社は、自己の責任及び費用で、受注者が実施する業務について以下のモニタリングを行い、業務の履行状況を確認する。

#### (1) 年間施行計画書

受注者は、的確な保守点検管理業務を行うために、本要求水準書及び受注者の提案内容に基づく各年間施行計画書をそれぞれの期日までに作成して公社へ提出し、公社はその内容の確認を行う。

#### (2) 定期モニタリング（報告書等の確認）

公社は、自らの費用において、受注者が提出する表 1に示す報告書等の内容が要求水準書等及び公社の指示を満たしているか検査、検収又は確認し、受領後 10 日（休日を含まない）以内に業務状況につき受注者に通知する。受注者は公社が行うモニタリングにつき、公社の要請に応じて合理的な協力を行う。

#### (3) 随時モニタリング

公社は、必要と認める場合、自らの費用において、報告書等による検査、検収又は確認とは別に随時モニタリングを実施することができる。随時モニタリングにおいては、受注者は当該説明及び立会い等について最大限の協力をするものとする。

### 2.3. 業務改善計画書の提出

公社による受注者の業務内容の検査、検収又は確認の結果、公社の指示内容又は要求水準書を満たさないと認められた場合、受注者はその理由、再発防止のための具体的取り組み等を内容とする「業務改善計画書」を公社に提出し、確認を得た上で手直しを行うものとする。

保守点検業務Bの要求水準では、性能要件未達であることを受注者が確認もしくは公社が確認し受注者に通知した時点から、その状況を改善・補修するための措置に公社として認めうる時間的猶予を時間的措置の制限として定めており、受注者はこの時間的措置の制限の期間内で改善・補修を完了し、速やかにその旨公社に報告する。

なお、時間的措置の制限内に改善を完了できなかった場合には、「業務改善報告書」に時間的措置の制限の範囲内で改善を出来なかった理由と、その再発防止のための具体的取り組み等の内容を加え、公社の確認を得るものとする。

公社は業務改善計画書の内容の一部について変更を求める場合がある。

### 3. 支払方法

業務委託料は固定、年1回支払い(出来高払の請求は、契約書第 32 条の回数まで可能)とする。物価変動等は考慮せず、3か年同額とする。ただし、設備の更新等により点検項目等に契約時点と著しい変更が生じた場合には、公社と受注者の双方で協議するものとする。

なお、要求水準未達の場合は、道路照明(明かり部、トンネル内照明)、料金所照明、トイレ照明、換気設備、換気計測設備、除じん装置の保守点検業務に係わる業務委託料の支払いを改善が認められるまで留保する。