

# 道路維持管理業務委託

## 要求水準書

令和6年4月

流山市

# 目 次

## 第1章 総 則

1 要求水準書の位置付け	1
2 要求水準の達成	1
3 要求水準書の見直し	1
4 その他	1

## 第2章 事業概要

1 業務件名	3
2 業務目的	3
3 履行期間	3
4 対象区域	4
5 対象施設	5
6 業務範囲	5
7 関係法令、行政計画・要領・基準類	7

## 第3章 要求水準

1 業務全体の要求水準	8
(1) 基本方針	8
(2) 現行管理業務の管理基準	8
2 実施体制	9
(1) 配置予定の技術者	9
(2) 個別業務に求める体制等	9
(3) 服装等	9
(4) 保険加入	9
(5) 事故等の報告及び対応	10
(6) 地域住民及び周辺環境への配慮	10
(7) 埋設物の損傷防止	11
(8) 施設・機材・材料	11
(9) 道路使用許可	11

### 3 業務項目の要求水準

(1) マネジメント業務の要求水準	11
(2) 巡回業務の要求水準	14
(3) 清掃業務の要求水準	15
(4) 道路反射鏡・案内標識管理業務の要求水準	17
(5) 補修・修繕業務の要求水準	18
(6) 災害対応業務の要求水準	19
(7) コールセンター業務の要求水準	20
(8) 要望相談対応業務の要求水準	22
(9) 占用物件管理業務の要求水準	23
(10) 法定外公共物管理業務の要求水準	24

# 第1章 総則

## 1 要求水準書の位置付け

本要求水準書は、「道路維持管理業務委託(以下「本業務」という。)」に関する各種業務について、流山市(以下「委託者」という。)が本業務を受注する民間事業者(以下「受託者」という。)に要求する業務の水準及び特記事項を示すものである。

本業務においては、受託者の持つ創意工夫及びノウハウの活用を期待し、性能発注の考え方を導入している。受託者は、委託対象区域で実施する各業務が本要求水準書に定められた所要の水準を維持し、利用者が安心安全に施設の利用ができるように、適切な維持管理を行わなければならない。

なお、本要求水準書は、現時点において委託者が考えている基本的な水準を示すものであり、受託者が創意工夫によって要求水準を上回る提案を行うことを妨げるものではない。

## 2 要求水準の達成

受託者は、本要求水準書に定める要求水準を達成するよう、業務を遂行しなければならない。そのうえで、受注者は、従来市が実施していた作業で得られる結果と同等以上の施設の状態を保たなければならない。

## 3 要求水準書の見直し

本業務は、契約期間中に当初想定し得なかった課題が生じた際、本要求水準書の内容を見直すことで改善できる事項がある場合は、委託実施の途中段階であっても本要求水準書を見直すこともある。

なお、見直しにあたっては、委託者と受託者で協議のうえ、その内容を定めるものとする。

本業務は、委託者と受託者の合意があった場合、次のとおり契約期間内に要求水準を見直すことができるものとする。見直し回数は年1回とし、時期は2月を予定する。

### (1) 要求水準の見直し

委託者は、受託者との協議のうえ、事業期間中に要求水準の見直しを行うことがある。

要求水準の見直しは、次の場合に行う。

ア 法令や各種指針、基準等が改正され、要求水準の変更が必要となった場合

イ 委託者の事由により業務内容の変更が必要な場合

ウ その他、市長が業務内容の変更が特に必要と認める場合

### (2) 要求水準の見直しに伴う契約変更

委託者と受託者は、要求水準の変更に伴い、必要に応じて契約変更等を行うこととする。

### (3) 要求水準書の内容に疑義が生じた場合の対応

要求水準について、委託者と受託者の間に判断の相違がある際は、委託者が従来管理していた実績やその他の路線の状況を参考基準として協議を行う。

## 4 その他

### (1) 係争に対する措置

次の書類の解釈に疑義が生じた場合は、委託者と受託者は本業務の業務目的の遂行を前提とし、誠意を持って協議のうえ解決を図るものとする。

- ア 委託者が公募手続きにおいて配布した一切の資料及び当該資料に係る質問回答書
  - イ 受託者が応募手続きにおいて提出した事業計画等の提案資料
  - ウ 委託者と受託者との間で締結された事業契約等
- (2) 管轄裁判所の指定
- 契約に係る紛争については、千葉地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とする。
- (3) 本業務の継続が困難となった場合の措置
- ア 受託者の責めに帰すべき事由により事業の継続が困難となった場合
- 委託者は、別紙の「モニタリング手順書」に基づく手続きを繰り返しても、本業務の継続が困難と認められる場合、委託者は契約解除を行うことができる。また、この場合において、契約を終了したことを公表することができるものとする。
- イ その他の事由により委託の継続が困難となった場合契約書の定めに基づき対応を協議する。
- (4) リスク分担
- 委託者と受託の責任分担を明確化するため、本業務において想定されるリスクの責任分担は、別紙の「リスク分担表」に示す。
- (5) 提出書類等
- 委託者に提出する書類等は、監督員が指示する日までに必ず提出するものとし、内容に変更等が生じた場合は、早急に委託者と協議し承諾を得ること。また、手続きが必要な場合は、速やかに行うこと。
- (6) その他
- 本要求水準書に定めのない事項及び本要求水準書の内容に疑義を生じた事項については、必要に応じて委託者と受託者が協議して定めるものとする。

## 第 2 章 事業概要

本事業は、流山市全域で実施するものである。

### 1 業務件名

道路維持管理業務委託

### 2 業務目的

本業務は、流山市が管理する道路(市道)が常時良好な状態に保たれるよう、受託者が道路の不具合通報及び要望相談等(以下「要望相談等」という。)の受付、道路の巡回点検および異常や破損を発見した際の応急処置を行い、事務処理方法の見直し及び効率化を行うとともに、性能発注の手法を取り入れることで事業者のノウハウを活用し、市民サービスの向上及び管理経費の削減を図ることを目的とする官民連携事業である。

また、市道等を市民が継続して安全に利用できることを前提とし、委託者が管理する道路等の施設を対象とした維持管理や補修等を機動班の中に入って民間事業者へ委託することにより、委託者が行う道路行政の質の向上を期待する。

#### ※ 性能発注

性能発注とは、発注者(委託者)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行う委託方式である。

従来の業務委託においては、発注者(委託者)が委託内容、委託範囲、運営方法等について詳細な仕様を定めて発注(仕様規定型発注)してきた。一方、性能発注は、委託者が要求するサービス水準(性能)を委託者に提示し、サービス水準を遵守するための具体的な方法やプロセス等については、受託者の自由裁量に任せる発注方法である。

委託者は、性能発注を取り入れることにより、受託者が自らのノウハウを最大限発揮し、低コストで良質な市民サービスの提供が実現することを期待している。

### 3 履行期間

令和6年8月1日から令和7年3月31日まで

### 4 対象区域

本事業の対象区域は、流山市全域である。

### 5 対象施設

#### (1) 流山市道路維持管理業務委託

本業務の対象とする施設は、対象区域内の市道等に設置された流山市が管理する施設(車道舗装、歩道舗装、道路排水施設、橋りょう(立体横断施設を含む)、案内標識、道路反射鏡、法定外公物等)を対象とする。令和5年度末時点の各施設の数値を次の「表1 対象施設一覧表」に示すとおりとする。なお、令和6年度以降に増加予定の施設も本業務の対象に含むものとする。

表 1 対象施設一覧表

施設項目	種別	数量	備考
------	----	----	----

市道	市道	3,770 路線	668,335m	
橋りょう	道路橋	177 橋		道路延長に距離が含まれている
	歩道橋	2橋	13.4m	東深井歩道橋
13.6m			新川歩道橋	
道路反射鏡 (カーブミラー)	—	—		
法定外公共物	法定外道路	78 か所	—	
	赤道・水路 ・その他市が管理するもの	—	—	市保有の特定図面参照

## 6 業務範囲

### (1) 受託者の業務範囲

本業務により受注者が実施する業務範囲は、対象施設における次の「表2 受託者の業務範囲」とする。

表 2 受注者の業務範囲

業務項目	業務内容
巡回業務	定期巡回
	緊急巡回
	現場撮影
清掃業務	道路清掃
	歩道清掃
	側溝、雨水桝の土砂等除去
	雪害対策・対応
	除草
	放置自転車の回収
交通安全施設等管理業務	道路反射鏡の維持管理
	案内標識の維持管理
	その他交通安全施設の維持管理
補修・修繕業務	損傷箇所の補修・修繕
災害対応業務	災害対応
コールセンター業務	市民からの要望相談受付

要望相談対応業務	要望相談への対応
その他	業務計画書の作成
	業務報告
	引継ぎ作業
	モニタリングの実施と報告

(2) 委託者の業務範囲

委託者は、「第2章6(1)表1 受託者の業務範囲」に示す受託者の業務の実施における、管理・監督を行う。また、「流山市地域防災計画」で想定する災害が発生した場合は、市災害対策本部からの要請に基づき、業務実施を指示する。

7 関係法令、行政計画・要領・基準類

(1) 適用法令など

ア 受託者は、本業務の実施にあたり、契約書を遵守しなければならない。

イ 受託者は、本業務の履行に必要な関係各法令及び市行政計画・要領・基準類を遵守しなければならない。また、関係法令及び市行政計画・要領・基準類の改正等については、最新の法令等を遵守するものとする。

(2) 関係法令

本業務実施に関わる主な関係法令は、次のとおりである。

ア 道路法(昭和27年法律第180号)

イ 道路法施工令(昭和27年法律第479号)

ウ 道路運送法(昭和26年法律第183号)

エ 道路交通法(昭和35年法律105号)

オ 河川法(昭和39年法律第167号)

カ 建築基準法(昭和25年法律第201号)

キ 消防法(昭和23年法律第186号)

ク 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)

ケ 環境基本法(平成5年法律第91号)

コ 高齢者、障害者等の移動円滑化の促進に関する法律(平成18年法律第91号)

サ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)

シ 悪臭防止法(昭和46年6月法律第91号)

ス 大気汚染防止法(昭和43年法律第97号)

セ 騒音規制法(昭和43年法律第98号)

ソ 振動規制法(昭和51年法律第64号)

タ 労働安全衛生法(昭和47年法律第57号)

チ 建設事業に係る資材の再資源化等に関する法律(建設リサイクル法)(平成12年法律第10



- 4号)
- ツ 資源の有効な利用の促進に関する法律(リサイクル法)(平成3年法律第48号)
- テ エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネルギー法)(昭和54年法律第49号)
- ト 公共事業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)
- ナ 千葉県環境保全条例(平成7年3月施行)
- ニ 新型インフルエンザ等対策特別措置法(平成24年法律31号)  
(新型インフルエンザ等対策政府行動計画、千葉県新型インフルエンザ等対策行動計画、流山市新型インフルエンザ等対策行動計画)
- ヌ 流山市道の構造の技術的基準を定める条例
- ネ 流山市道に係る移動等円滑化のために必要な道路の構造に関する基準を定める条例
- ノ 流山市道に設ける案内標識及び警戒標識等の寸法を定める条例
- ハ 流山市個人情報保護条例
- ヒ その他関連法令・施行規則等

(3) 行政計画・要領・基準類

本事業の実施に関わる主な行政計画・要領・基準類は、次のとおりである。

- ア 「流山市総合計画」(令和2年4月 流山市)
- イ 「流山市総合計画 実施計画(令和5年度版)」
- ウ 「流山市公共施設等総合管理計画」(平成27年8月 流山市)
- エ 「道路構造令の解説と運用」(平成27年6月 公益社団法人 日本道路協会)
- オ 「道路維持修繕要綱(改訂版)」(昭和53年7月 公益社団法人 日本道路協会)
- カ 「道路橋示方書・同解説Ⅰ～Ⅴ」(平成24年4月 公益社団法人 日本道路協会)
- キ 「コンクリート道路橋設計便覧」(平成6年2月 公益社団法人 日本道路協会)
- ク 「コンクリート道路橋施工便覧」(平成10年1月 公益社団法人 日本道路協会)
- ケ 「コンクリート標準示方書設計編」(2012年度制定 公益社団法人 土木学会)
- コ 「解説・河川管理施設等構造令」(平成12年1月 公益社団法人 日本河川協会)
- サ 「道路土工要綱」(平成21年7月 公益社団法人 日本道路協会)
- シ 「舗装設計施工指針」(平成18年2月 公益社団法人 日本道路協会)
- ス 「舗装性能評価法」(平成25年4月 公益社団法人 日本道路協会)
- セ 「舗装調査・試験法便覧」(平成19年6月 公益社団法人 日本道路協会)
- ソ 「道路緑化技術基準・同解説」(平成28年3月 公益社団法人 日本道路協会)
- タ 「土木構造物設計ガイドライン」(平成11年11月 建設省)
- チ 「土木構造物設計マニュアル(案)土木構造物・橋梁編」(平成11年11月 建設省)
- ツ 「建設省制定土木構造物標準設計」(一般社団法人 全日本建設技術協会)
- テ 「道路橋補修便覧」(公益社団法人 日本道路協会)
- ト 「道路橋補修・補強事例集」(平成24年3月 公益社団法人 日本道路協会)
- ナ 「橋梁定期点検要領(案)」(平成31年2月 国土交通省)
- ニ 「道路橋定期点検要領」(平成31年2月 国土交通省)

- ヌ 「道路橋伸縮装置便覧」(昭和45年4月 公益社団法人 日本道路協会)
- ネ 「防護柵の設置基準・同解説」(平成28年12月 公益社団法人 日本道路協会)
- ノ 「視線誘導標設置基準・同解説」(昭和59年10月 公益社団法人 日本道路協会)
- ハ 「道路工事現場における標示施設等の設置基準」(国土交通省道路局長通知、平成18年3月31日)
- ヒ 「千葉県土木工事共通仕様書」(千葉県)
- フ 「千葉県建設リサイクル推進計画2016」(平成23年6月 東京都)
- ヘ 「流山市橋梁長寿命化修繕計画」(平成30年3月)
- ホ 「流山市自転車の放置防止に関する条例」
- マ 「流山市自転車の放置防止に関する条例施行規則」
- ミ その他、関連要綱・各種基準等

## 第3章 要求水準

### 1 業務全体の要求水準

#### (1) 基本方針

本業務における総価契約の業務実施の基本方針は、次のとおりとする。

##### ア 安心・安全の確保

利用者及び周辺住民の利用における安心・安全を確保する。

##### イ 質の高いサービス水準の確保

委託者の美しい環境を維持し、快適で質の高いサービス水準を確保する。

##### ウ 持続可能性の確保

流山市公共施設等総合管理計画の主旨を踏まえ、コストを最適化し、中長期的に持続可能な管理を行う。

#### (2) 現行管理業務の管理基準

受託者は基本方針に則り、現行(委託者が仕様書により業務を委託)と同等以上の安全性を得られるよう管理を行わなければならない。なお、現行と同等以上の安全性は、次の「表3 現行の管理業務の管理水準」に基づき適切な管理状態が保たれているか判断を行うこととする。

表 3 現行管理業務の管理水準

施設	箇所	分類	現行管理業務の管理基準
道路 ・ 法定外道路 ・ 橋りょう	路面及び 附属施設	補修	該当箇所を要因とし、利用者が通常想定される利用範囲内で利用をしたときに、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こと。(事故の発生が想定される場合など)
		清掃	定期的な清掃(除草)を基本とし、緊急的な対応は、次の場合に行うこと。 ・支障物により、通行に著しく支障がある場合(事故の可能性がある場合など)。 ・通行者の身体及び財産に著しい影響を与える場合。 ・民有地に樹木等が越境している場合。
		その他	流山市の管理する道路以外については、各所有者及び管理者が対応すること。(水路、私道等)
	道路反射鏡	修繕	次の場合に、修繕を行うこと。 ・通行に著しく支障がある場合。 ・通行者の身体及び財産に著しい影響を与える場合。 ・施設の寿命を著しく短くする恐れのある場合。

	その他	流山市の管理する道路反射鏡以外については、所有者及び管理者が対応すること。
その他	利用状況管理	次の場合、是正や勧告などの支援を行うこと。 ・利用者が、施設に損傷や汚染を与えている場合。また、その恐れがある場合。 ・施設の一部または全部を無断で占有している場合。 ・営業活動を行う者がある場合。 ・その他、通常想定される範囲内で他の利用者の通行を妨げる場合や、施設上で利用者の治安を乱す行為がある場合。

## 2 実施体制

### (1) 配置予定の技術者

受託者は、本業務を実施するにあたり、「業務責任者」及び「副業務責任者」を配置しなければならない。

ア 「業務責任者」は構成企業等から1名選出し、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。

- 1) 1級又は2級土木施工管理技士
- 2) 技術士(総合技術監理部門 建設-「道路」または建設部門「道路」)
- 3) 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

イ 「副業務責任者」は構成企業等から各1名選出し、次のいずれかに該当する資格を有しなければならない。

- 1) 1級又は2級土木施工管理技士
- 2) 技術士(総合技術監理部門 建設-「道路」または建設部門「道路」)
- 3) 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 その他

「業務責任者」及び「副業務責任者」のうち、1名を現場代理人とする。また、契約条項の第6条の委託者が定める主任技術者は、「業務責任者」と読み替える。

### (2) 個別業務に求める体制等

ア 各業務(清掃業務、道路反射鏡・案内標識・街路表示板管理業務、補修・修繕業務、災害対応業務、要望相談業務、法定外公共物管理業務)の作業実施時は、現場代理人1名を現場に配置しなければならない。なお、現場代理人と同等の資格及び実務経験を有する者を代理として、事前に委託者に承諾を得た場合は、これに代えることができる。

イ 対応可能時間等

利用者からの通報や緊急性のある作業等に対し、受託者は夜間や休日を問わず終日対応することが可能な体制を整えなければならない。

### (3) 服装等

受託者の従業員は、清潔で安全な服装を着用し、道路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。

### (4) 保険加入

受託者は、契約締結後速やかに「労災保険加入確認書」を千葉労働局又は所轄労働基準監督署へ提出し、確認を受けた後委託者へ提出しなければならない。

受託者は、業務実施中に第三者に損害を及ぼした場合に生じる法律上の賠償責任を負担することにより被る損害を補償するために保険に加入しなければならない。

また、その他、業務を行うための、適切な保険に加入しなければならない。

(5) 事故等の報告及び対応

受託者は、作業中は道路交通法及びその他関係法令を遵守するとともに事故やトラブル等に対して十分注意し、作業を行わなければならない。事故やトラブルが生じた場合は、速やかに監督員に連絡するとともに適正な処置・対応を実施しなければならない。

(6) 地域住民及び周辺環境への配慮

ア 地域住民及び周辺環境への配慮

受託者は、本事業の実施にあたり、景観に配慮し、周辺環境との調和を図るとともに、地域住民の生活環境への配慮に努めなければならない。

イ 廃棄物への対応

1) 発生材・剪定枝・落ち葉の処分

本事業により発生する発生材(ゴミ等)等の処分については、機動班詰め所に持っていき、荷台から下ろす前に協議すること。

また、不法投棄等があった場合は流山市環境政策課に連絡する。

2) 土砂等の処分

本事業により発生する土砂等の処分については、森のまちエコセンターに処理運搬する。また、処理完了を確認するための処理伝票を委託者へ提出しなければならない。なお、森のまちエコセンターに処理するためのカード発行の手続きは受託者で行うこと。

3) アスファルト・コンクリート塊の処分

本事業により発生する建設発生土、コンクリート塊、アスファルト・コンクリート塊、建設発生木材(剪定材、抜根材)は資材置場へ搬出しなければならない。処分方法については、受託者と協議すること。

4) 産業廃棄物の運搬・処理

本事業において、産業廃棄物が発生した場合は、「産業廃棄物収集運搬業」「産業廃棄物処理業」の許可を受けた業者に処理委託するものとし、処理委託する場合は法定の事項を盛り込んだ委託契約を書面で締結するとともに、処理完了を確認するため処理伝票(マニフェスト)を提出しなければならない。処理が発生した場合は、監督員に支払い方法、運搬先の協議をしなければならない。

ウ 使用する車両・建設機械への配慮

1) 低騒音、低振動、排気ガス対策型機械の使用

作業に使用する車両・建設機械は低騒音、低振動、排気ガス対策型機械とし、千葉県環境保全条例(平成7年3月施行)に適合したものとしなければならない。

2) ディーゼル車規制への対応

本契約の履行において自動車を使用し、または使用させる場合は、千葉県環境保全条例(平成7年3月施行)他、各条例に規定するディーゼル車の規制に適合する自動車としなければならない。

なお、適合の確認のため、当該自動車の「自動車検査証(車検証)」、「粒子状物質減少装

置装着証明書」等の提示または写しの提出を求められた場合は、速やかに提示または提出しなければならない。

(7) 埋設物の損傷防止

本業務の業務履行上必要な掘削を伴う業務を行う場合は、あらかじめ試掘等を行い、埋設物への支障のないことを確認し作業実施しなければならない。

(8) 施設・機材・材料

本業務を履行するのに必要な施設・機材・材料は、全て受託者が自らの負担で手配しなければならない。ただし、流山市が管理する土地、施設、車両、設備機器、備品類について、緊急時やこれらを利用することにより効率的、効果的な業務の遂行が実現するなど、その必要性が認められる場合には、協議のうえで有償または無償で貸与する場合がある。

なお、無断で流山市が管理する土地、施設等及び民有地等に車両等を駐車または作業に必要な資機材の保管や材料の加工等を行うことを禁ずる。

(9) 道路使用許可

本業務の各業務遂行にあたり必要となる道路使用は、委託者が用意する「道路工事等協議書」に基づいて行わなければならない。

### 3 各業務の要求水準

「第2章6(1)業務範囲 表2 受注者の業務範囲」に示す各業務項目の要求水準は次のとおりとする。

(1) マネジメント業務の要求水準

ア 業務内容及び範囲

1) 業務計画書の作成

受託者は、本要求水準書と提案書に基づき、維持管理業務及び修繕業務の業務計画書を作成すること。また、業務計画書には、巡回や清掃計画等の計画や緊急時の対応等、業務実施に必要な事項を含めるものとする。

- (ア) 業務計画書は作業内容、受託者によるモニタリング実施計画、実施体制等で構成する。
- (イ) 委託契約締結後速やかに業務計画書を作成し、委託者と協議のうえで承認を受ける。
- (ウ) 業務計画書には、次の内容を含めることとする。

① 各業務の作業計画

本要求水準書を基に、各業務における具体的な作業計画を記述する。

② 産業廃棄物等処理計画

産業廃棄物の処分先など具体的な作業計画を記述する。

③ 特定テーマの作業計画

提案した特定テーマに対し、具体的な作業計画を記述する。

2) 業務報告

委託者、構成企業との情報共有を図るため、次の業務報告を行う。

- (ア) 日常報告通報や要望相談を受け付けた内容を一覧にまとめ、日報として報告する。  
また、作業中に緊急性の高い報告事項があった場合は、速やかに(閉庁日の場合は、あらかじめ定める緊急連絡体制に準ずる。)監督員へ報告しなければならない。

(イ) 定期報告

① 定例会議

- ・月1回、受託者は、委託者と定例会議を開催する。
- ・出席者は、委託者及び1社の企業(団体)または構成企業等の業務責任者及び副業務責任者とする。なお、事情により出席できない場合は、代理者が出席できるものとする。
- ・定例会議の開催にあたり、受託者は、委託者と日程及び開催場所を調整する。
- ・定例会議では、作成した「定期報告書」を用いた月ごとの業務実施状況報告、情報共有、課題解決等を行う。なお、定例会議開催日の翌日から10日以内に議事録を作成し、委託者に提出し承諾を得る。

② 報告書の提出

定期報告書の電子データは、毎月の定例会議の3日前までに監督員へ提出しなければならない。また、定期報告書を紙に出力したのものについて、事前に委託者が指定する部数を定例会議当日に提出するものとする。

③ 定期報告書の内容

定期報告書は、次の内容を含むものとする。なお、件数で報告するものは、グラフ化するなど分かりやすく表示する。

- ・前回の定例会議の打合せ議事録
- ・業務報告(日報)
- ・巡回中発見対応、要望相談受付対応件数内訳(年度及び月別、累計及びその内容)  
ただし、要望相談受付件数は、委託者の件数と比較するため、電話対応のみで作業を終了したもの、現地に確認したところ該当物がなかったもの、作業対象外のもの及び委託者が巡回中に発見したものは件数から除外するものとする。
- ・実績額管理表(月別及び累計)
- ・月間業務計画表(前月、当月、来月)
- ・その他委託者が指示する事項

(ウ) リスク管理

別紙の「リスク分担表」に基づき、本業務のリスク管理を行う。また、再委託を行う場合は、再委託事業者に十分周知を図る。

(エ) 受注者自らが実施する業績監視の実施と報告

別紙の「モニタリング手順書」に基づき、「受託者自らが実施する業績監視」を実施する。

- ①受託者選定後、速やかに別紙の「モニタリング手順書」に基づき、各業務項目が要求水準と同等以上に適正に履行されているかを確認するためのモニタリング実施計画書を作成し、本事業着手前までに委託者に承認を受ける。
- ②受託者は、別紙の「モニタリング手順書」に基づき、「受託者自らが実施する業績監視」を実施し、定例会議に定例報告書をもって報告する。
- ③委託者は、「受託者自らが実施する監視業務」で要求水準が同等以上であることを業務計画書や定期報告書等により定期的に業績監視を行う。
- ④委託者は、別紙の「モニタリング手順書」による契約金額の変更要件に該当する場合に

は、双方合意しているものとして、契約変更を行うことができる。

- ⑤委託者は、別紙の「モニタリング手順書」に基づく各業務の業績の監視を行った結果、「要求水準を達成しない恐れがある」または「達成しない」と判断した場合は、別紙の「モニタリング手順書」に従い受託者に対する改善要求措置の勧告、委託料の支払いの減額、契約解除を行う。

(オ) 完了報告

- ①実績額管理表、業務報告(日報)、巡回中発見対応・要望相談受付対応、総価契約の各作業報告の内容を各業務項目に整理した完了報告書を毎月作成し、委託者へ提出する。
- ②完了報告書は、紙に出力したもの(カラー印刷)を定例会議出席者及び市へ一部提出する。また、完了報告書の電子データについては、委託者の指定する方法により提出する。

3) 委託業務完了報告書

履行期間終了時に業務の状況をまとめた委託業務完了報告書を委託者に内容の確認を受けて提出する。提出方法等については、委託者が別途指示する。

4) 引継ぎ

- (ア) 受託者は、次期の包括管理事業の受注者への業務引継ぎのため、必要な資料の作成及び引継ぎ作業を行う。
- (イ) 受注者は、次期の道路維持管理業務の実施時に対象施設の管理に支障の出ないよう引継ぎを行わなければならない。具体的には、引継ぎが必要な事項や課題事項等について対象施設毎に整理した資料及び資料データを作成し提出する。また、次期の道路維持管理業務の受注候補者に対し、委託者の同席のもとで引継ぎを行う。引継ぎの時期は、委託者が指示する。



(2) 巡回業務の要求水準

ア 業務内容及び範囲

1) 定期巡回

(ア) 定期的に対象区域内の道路巡回を実施し、損傷、不法投棄などの状況を確認し、必要に応じ対応可能な処置を行う。また、道路巡回実施時に対応を行う必要があった場合は、場所や時間を確認するとともに内容や状況を写真等で記録し、委託者及び構成企業等と情報共有を図る。

(イ) 「第3章1(1)基本方針」に基づき、「重大な事象の発生を未然に抑えること及び要望相談の抑制」、「要求水準の達成状況の確認、課題の抽出、解決策の検討に資する管理情報の収集」などを目的として巡回を行うこと。

2) 緊急巡回

(ア) 災害や事故等の発生時に対象区域内の緊急巡回を実施し、損傷などの状況を確認し、即時対応可能な処置を行う。

(イ) 次の場合には、緊急巡回を実施すること。その際は、倒木のほか、道路利用に支障がない事を合わせて確認する。

- ① 道路陥没、倒木、台風、大雨、強い地震、降雪、強風等の発生時
- ② 委託者の要請時(主に、事故や緊急の要望相談等の発生時)
- ③ 地域からの通報や要望相談時
- ④ その他、必要と認められる場合

### (3) 清掃業務の要求水準

#### ア 業務内容及び範囲

##### 1) 道路清掃(除草)

対象区域の道路、側溝等について、機械又は人力で清掃作業を行い、道路の円滑な通行に支障がないよう、適切な清掃(除草)を実行しその機能と衛生状態を確保する。

また、作業は、次の事項を踏まえて行わなければならない。

- (ア) 道路上に通行を妨げる落下物がある場合は、速やかに道路管理課管理係に対応方法を確認し、その指示に従うものとする。また、車道内において、地表から高さ4.5m、歩道は2.5mの範囲にて道路への枝葉竹等の張り出などにより、歩行者や道路通行車両へ危害が及ぶ可能性がある場合は、速やかに道路管理課管理係に対応方法を確認し、その指示に従うものとする。
- (イ) 道路上に動物の死骸がある場合、流山市クリーンセンターへ対応要請の連絡をする。
- (ウ) 放置自転車がある場合、道路管理課交通安全対策係へ対応要請の連絡をする。
- (エ) 放置原動機付自転車及び自動車がある場合、流山警察署へ対応要請の連絡をする。
- (オ) 道路清掃に使用する車輛は、あらかじめ委託者に届けた車両を使用しなければならない。その際、承諾を受けた車両の車検証(写し)を添付する。なお、受託者は、作業開始予定を事前に委託者に連絡する。また、変更が生じる場合は速やかに連絡する。
- (カ) 緊急時の作業時期は、台風や大雨、暴風のあとや落葉時期を想定する。
- (キ) 収集したごみ・土砂等は速やかに流山市クリーンセンター及び森のまちエコセンターに運搬処理する。
- (ク) 落葉清掃も対象とする。(森のまちエコセンターに処分する。)
- (ケ) 汚物等の処理対応は、通行人等に十分注意し飛散防止措置等を講じて適切に処理する。

##### 2) 歩道清掃

対象区域の歩道について、機械又は人力で清掃作業を行い、利用者の円滑な通行に支障がないよう適切な清掃を実行しその機能と衛生状態を確保する。

また、作業は、次の事項を踏まえて行わなければならない。

- (ア) 作業上障害となるものは、事前に取り除き、清掃後復元する。
- (イ) 作業区域内から発生したゴミ、缶、瓶、ペットボトル等は収集・分別し、適切に処理する。
- (ウ) 緊急時の作業時期は、台風や大雨、暴風のあとや落葉時期を想定する。
- (エ) 収集したゴミ等は速やかに運搬し適切に処理する。運搬処理する際は、積載したゴミ等が飛散しないよう十分注意する。
- (オ) 落葉清掃(花卉、果実等)も対象とする。

##### 3) 雨水桝及び側溝の汚泥除去対象区域の道路の雨水桝及び側溝について、清掃作業を行う。

また、雨水桝及び側溝の汚泥清掃は、次の事項を踏まえて行わなければならない。

- (ア) 路面が冠水することがないように清掃し、その状態を保つものとする。
- (イ) 収集したごみ・土砂等は速やかに運搬し適切に処理する。

##### 4) 除雪

対象区域の道路について、積雪があった場合は、除雪を行う。また、対象区域の位置及

び優先度は、別紙3「降雪時の点検個所」に示す。

(4) 道路反射鏡・案内標識・管理業務の要求水準

ア 業務内容及び範囲

流山市所有の道路反射鏡(カーブミラー)・案内標識・警戒標識等の維持管理を行う。対象は、業務計画書を作成する前に、委託者に確認する。また、流山市保有のインフラマネジメントシステムの更新に必要な情報収集に協力する。

なお、倒壊等、通行者等に危険性があると判断した場合は、直ちに道路管理課交通安全対策係へ連絡し、指示を仰がなければならない。

1) 道路反射鏡(カーブミラー)

(ア) 調整

通報や要望相談があった場合及び巡回時等に発見した場合は、視認性に支障ないよう状況を確認し、次の場合には角度の調整を行う。

- ① 道路反射鏡へ反射する対象の道路、対象物を映していない場合
- ② 道路反射鏡へ反射する対象の道路、対象物が見えにくくなっている場合

(イ) 清掃

通報や要望相談があった場合及び巡回時等に発見した場合は、視認性等に支障ないように状況を確認し、次の場合には清掃を行う。

- ① 鏡面が汚れて、見えにくくなっている場合
- ② 支柱や金具類が汚れている場合

(ウ) 破損・不具合等

次のような破損や不具合等を通報や要望相談があった場合及び巡回中等に発見した場合は、状況等を確認し速やかに対応を行う。

- ① 鏡面が変形、破損している場合
- ② 鏡面が曇り、清掃しても曇りが取れない場合
- ③ 支柱及び取付金具にさびが発生し、変形することが想定される場合
- ④ 支柱に凹み、曲がり、変形がある場合
- ⑤ 金具類に曲がり、変形がある場合
- ⑥ 埋込部にぐらつきがある場合
- ⑦ 管理番号及び取付部品等が外れている場合

(エ) 移設・共架

移設・共架は、流山市担当者と実施方法や実施日時等を調整し行う。

(5) 補修・修繕業務の要求水準

ア 業務内容及び範囲

1) 損傷箇所の補修・修繕

巡回中及び通報等により発見、確認した舗装及び付属施設の軽微な損傷の補修・修繕対応を次のとおり行う。なお、店舗や自動車駐車場等の出入口における舗装や側溝等の損傷箇所は除くものとする。

(ア) 道路の円滑な通行に支障がないよう、舗装や側溝蓋等の道路付属施設の軽微な損傷に対して、補修・修繕を行う。

(イ) 参考

現状の補修内容等は、次のとおりである。

① 道路及び付属施設の損傷に係る補修

・損傷箇所の発見及び住民からの通報後、補修が必要なものについては速やかに施工する。

② 次の場合には、緊急的に補修を行う。

・車道：舗装の剥離

(参考値)車道上幅20cm程度の範囲、横断歩道上幅10cm程度の範囲を超えるもの。

・歩道：舗装材の破損で、車椅子やベビーカーの利用に障害がある場合

(参考値)2cm程度の段差を超えるもの

・側溝：破損等により、車椅子やベビーカーの利用に支障がある場合

(ウ) その他、委託者が指示する損傷箇所の補修・修繕等

委託者が指示する作業内容や方法等は現地確認等を行い、疑義がある場合は速やかに監督員と協議する。

イ 現地処理作業の必要判断及び実施

対応が必要であると判断した場合は、次のとおり実施する。

1) 「第3章1(2)現行管理業務の管理基準」を基に実施する。

2) 現地で安全性に問題があることを確認した場合は、即座に注意喚起を行い、1営業日以内に対応する。また、天候等により対応や作業が困難な場合は、安全性を十分確保したうえで、速やかに監督員に連絡し実施日時を協議調整する。

(6) 災害対応業務の要求水準

ア 業務内容及び範囲

1) 対象施設の災害対応

市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、流山市地域防災計画によるものとする。

なお、本業務における大雪は、積雪10cm以上とする。

※「流山市地域防災計画」

「流山市地域防災計画」における災害の定義は、「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。

2) 事前巡回の実施

災害が発生する恐れがある場合、過去に倒木や冠水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。

また、対応箇所については、委託者に報告する。

3) 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。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、速やかに監督員へ報告する。

(ア) 現地処理作業の必要判断及び実施

- ① 「流山市地域防災計画」で想定する災害が発生した場合は、市災害対策本部からの要請に基づき、委託者の指示により現地状況確認の場で対処可能な応急作業を実施する。
- ② 災害等が予測される場合は、事前に委託者と協議を行う。
- ③ 災害等が予測される場合、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。
- ④ 流山市が各種災害警報の対象区域に含まれた場合は、災害対応業務により、道路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。
- ⑤ 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、その後速やかに委託者へ報告し指示を受ける。
- ⑥ 災害時に道路の補修・倒木等により、安全上・交通上支障をきたすと想定される場合において、「第3章4(1)補修・更新業務、」により提案を行う。

(イ) その他

- ① 災害対応業務で想定していない事象が発生した場合は、別途監督員より指示する。
- ② 流山市全域の災害等に対応するため、他の地区との間で協力体制を構築する。
- ③ 新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づいた流山市新型インフルエンザ等対策行動計画等により、委託者から指示がある場合は、委託者と受託者が協議を行い対策、対応を行う。
- ④ 対象区域の道路等について、豪雨があった場合は、点検及び必要な対応を行う。

(7) コールセンター業務の要求水準

ア 業務の内容及び範囲

1) 利用者から対象施設の不具合の通報及び要望相談等(以下「要望相談等」という。)の受付業務を行う。また、受付を行った要望相談等を流山市担当者へ連絡、伝達等を行うとともに電子メールにより委託者に報告する。

(ア) コールセンター業務を行うにあたり、電話及びインターネットを活用した受付業務を行う。また、要望相談の対応状況や報告の情報共有及び作業・業務効率化のため、委託者が使用している管理システム対応可能な機器を用意する。

(イ) 受付業務は、月曜日から金曜日までの週5日間(土、日、祝日を除く)午前8時30分から午後5時15分(休憩60分間を含む)を原則とする。ただし、緊急時の連絡に対応できるように平日のほか休日祝日に関わらず年間通し24時間受付できる体制にしなければならない。

(ウ) 要望相談等の内容が、「道路維持管理業務委託の対象外で、かつ委託者が対応すべき内容である場合」は、流山市担当者へ即時引継ぎを行う。

(エ) 要望相談等の内容が、「道路維持管理業務委託の対象外で、かつ委託者が対応すべきでない内容である場合」、対応すべき機関(国、都、警察、民間、その他)を案内(電話番号や機関名等)する。なお、判断に迷う内容の場合は、流山市担当者に相談・確認し案内等を行う。

(オ) コールセンター業務は、要望相談等の対応の可否に関わらず、利用者の理解を得られるよう誠実かつ丁寧に対応を行わなくてはならない。

2) 要望相談等の対応

(ア) 電話受付は、通報者及び要望相談者の氏名・住所・連絡先、内容・場所・発生時間等、対応に必要な事項。

(イ) インターネット受付は、専用様式を用い、通報者及び要望相談者の氏名・住所・連絡先、内容・場所・発生時間等、対応に必要な事項。

3) 要望相談等の報告

(ア) コールセンター業務を行う地区は、受付記録及び完了・対応を行った各業務項目について、地区及び業務項目ごとに分類した日報報告書を作成し、翌営業日に監督員へ電子メールで報告する。

(イ) 日報報告書は、毎月末に監督員に提出する。

4) 受託者の負担

(ア) 電話受付は、市内局番の電話番号を代表電話として使用する。また、通報者からの電話が通話中にならないように電話回線を複数回線以上(電話番号は公表しない。)用意し、代表電話と代表組を行い、複数同時通話を可能としなければならない。

(イ) インターネットでの受付のため、流山市ホームページ上にメールアドレスを掲載する。なお、受付の様式は委託者が作成する。

(ウ) 電話回線及びインターネットでの対応のために設置する次の機器等の調達、設置にかかる経費は、受託者が負担する。

イ アナログ電話回線引き込み工事

1) 受託者事務所内配線工事

- 2) アナログ電話回線使用料(基本料金・通話料・その他費用)
- 3) 電話機(自動録音装置付)
- 4) 電話交換機(任意)
- 5) 不在転送装置
- 6) その他必要な機器

ウ インターネット回線工事

- 1) 受注者事務所内配線工事
  - 2) 回線使用料(基本料金・通話料・その他費用)
  - 3) ONU・ルーター等通信機器
  - 4) Wi-Fi通信用機器等(任意)
  - 5) その他必要な機器エ その他
- 1) 電話受付の頻度、受付時間は、次の程度を想定する。
- (ア) 電話回数:1日あたり10件
  - (イ) 通話時間:1件あたり30分
  - (ウ) 受付時間:24時間
  - (エ) 応答率:100パーセント
- 2) 本業務対象外の場合、対応している機関等の紹介、案内等を行う。



(8) 要望相談対応業務の要求水準

ア 業務内容及び範囲

市内の通報や要望相談、委託者からの連絡等に関する対応を行う。

イ 要望相談等の対応

本事業の業務項目に関する利用者からの要望相談等について対応する。

- 1) コールセンターが受付し伝達された要望相談等は、本事業の業務であることを含め詳細な内容を現地等で確認する。また、市からの連絡等に関する対応も同様とする。
- 2) 本事業の対象内外の対応の可否に関わらず、利用者の理解を得られるような誠実かつ丁寧な対応を行わなければならない。

ウ 要望相談箇所の現地状況確認

- 1) 現地の状況を迅速に把握し、必要に応じて流山市担当者へ報告する。
- 2) 現地確認時に利用者が安全に利用できないことが明らかな場合は、危険に関する注意喚起を行う。

エ 現地処理作業の必要判断及び実施

- 1) 対応可能日時を検討し、当日対応可能な場合は、速やかに作業を実施する。
- 2) 即時対応が必要と判断した場合または即時対応が可能と判断した場合は、安全に十分配慮し、作業を実施する。
- 3) 安全性に問題があることを確認した場合は、注意喚起を行い、1営業日以内に対応する。また、天候等により対応や作業が困難な場合は、安全性を十分確保したうえで、速やかに流山市担当者に連絡し実施日時を協議調整する。
- 4) 「第3章1(2)表9現行管理業務の管理水準」を基にし、施設の安全性が保たれているか否かを判断し、安全性が保たれない場合は早急に対応を実施する。
- 5) 対応方法の判断については、委託者が使用している管理システムに情報を入力する。

(9) 占有物件管理業務の要求水準

ア 業務内容及び範囲

1) 不法占有物対応の支援

不法占有物を発見した場合は、現地を確認のうえ、次の内容を迅速に道路管理課管理係へ報告する。

(ア) 不法占有者が特定できる場合には、不法占有者の情報

(イ) 不法占有物の内容及び状態

(ウ) 現況写真(近接、遠景等、状況が分かるもの。)

2) 不法投棄の現地状況確認及び情報提供

対象区域内の不法投棄の現地状況を確認し、情報提供を行う。

(ア) 不法投棄を発見した場合は、流山市環境政策課に引き継ぐものとする。

(イ) 車、バイクについては、千葉県警に引き継ぐものとする。持ち主が特定できないもの、自転車については、道路管理課管理係及び交通安全対策係へ連絡する。

(10) 法定外公共物管理業務の要求水準

ア 業務内容及び範囲

対象地区の法定外公共物等の管理業務を行う。

1) 管理業務

法定外公共物等の破損及び汚損、土石・汚物等の堆積、雑草の生長、不法投棄等により、保全または利用に支障をおよぼす恐れがある場合は、それらを防止するための作業を行う。なお、使用している水路は除くものとする。

2) 管理作業の参考例

法定外公共物等の管理作業の参考例を次のとおり示す。

- (ア) 草刈、除草
- (イ) 剪定、伐採
- (ウ) 簡易舗装
- (エ) 投棄物処理
- (オ) フェンス塗装
- (カ) ポストコーン設置
- (キ) 車止め設置
- (ク) 単管パイプ柵設置
- (ケ) 注意表示板設置

3) 法定外公共物等の現地状況確認

法定外公共物等の破損及び汚損等の状況を迅速に把握し、明らかに安全性に問題がある場合は、安全性を確保し注意喚起を行い、速やかに監督員へ連絡しなければならない。

4) 現地処理作業の必要判断及び実施

対応が必要であると判断した場合は、次のとおりとする。

- ① 「第3章1(2)現行管理業務の管理基準」を基に実施する。
- ② 安全性に問題があることを確認した場合は、注意喚起を行い、即日対応する。また、天候等により対応や作業が困難な場合は、安全性を十分確保したうえで、速やかに監督員に実施日時を連絡する。
- ③ 不法占用及び不法投棄に該当する作業は、「第3章3(12)占用物件管理業務の要求水準」の作業として実施する。

1

