

交通管理業務成績評定要領

(平成23年9月21日制定・平成23年要領第135号)

改正 平成29年3月31日 平成29年要領第69号(イ)

(目的)

第1条 この要領は、西日本高速道路株式会社(以下「会社」という。)が契約を締結した交通管理業務(以下「業務」という。)に関する成績評定(以下「評定」という。)を実施するにあたっての必要な事項を定め、厳正かつ的確な評定の実施を図り、もって、業務の適正かつ効率的な施行を確保し、業者の適正な選定に資することを目的とする。

(評定の対象)

第2条 評定は、契約責任者が契約を締結した全ての業務について行うものとする。ただし、西日本高速道路株式会社契約規程実施細則(平成17年細則第7号)第35条の2第2項第1号の規定に基づく契約を除く。

(評定の対象期間及び実施時期)

第3条 評定の対象期間は、当該契約の履行期間とする。

2 評定は、当該業務の完了後、7日以内実施するものとする。

(評価項目等)

第4条 評価項目、評価基準及び配点は、別表のとおりとする。

(評定の実施)

第5条 監督員及び補助監督員(以下「監督員等」という。)は、評定の対象期間の経過後、速やかに次の各号に定める事務を実施し、評定を行うものとする。ただし、交通管理業務業績評価実施要領(平成23年要領第134号。以下「業績評価要領」という。)第4条に定める評価期間の評定資料は、業績評価要領に基づく業績評価の結果を用いるものとする。

一 監督員は、下調書(別記様式第1号)を作成する。

二 補助監督員は、業務従事者チェックリスト(別記様式第2号)を作成する。

三 監督員は、下調書及び業務従事者チェックリストをもとに、別添「業務執行状況調査票作成要領」に従い、業務執行状況調査票(別記様式第3号)を作成する。

四 監督員は、前3号に基づき作成された下調書、業務従事者チェックリスト及び業務執行状況調査票(以下これらを「評定資料」という。)を、別記様式第4号により検査責任者に提出する。

2 検査責任者は、監督員から提出された評定資料のほか、監督員に対し、評定に必要な資料の提出を求めることができる。

3 検査責任者は、評定資料を審査及び確認し、成績評定書(別記様式第5号)を作成のうえ、

評定を決定するものとする。

(評定の報告)

第6条 検査責任者は、評定の決定後、契約責任者に対し、評定結果を成績評定結果報告書（別記様式第6号）により、速やかに報告するものとする。

(評定の通知)

第7条 契約責任者は、前項の規定により検査責任者から報告を受けた後、契約相手方に対し、評定結果を速やかに通知するものとする。

(その他)

第8条 検査責任者は、業務の履行期間が短期間等の理由により、適正な評定が実施できないと判断した場合は、本要領を適正に補正し、評定を実施するものとする。

附 則

この要領は、平成23年9月21日から適用する。

附 則

この要領は、平成29年4月1日から適用する。

様式等一覧

別表 評価項目・評価基準・配点一覧(第4条関係)

別添 業務執行状況調査票作成要領(第5条関係)

- | | |
|-----------|-----------------------------|
| 別記様式第1号 | 下調書(第5条関係) |
| 別記様式第2号の1 | 業務従事者チェックリスト(基地内業務)(第5条関係) |
| 別記様式第2号の2 | 業務従事者チェックリスト(路上作業訓練)(第5条関係) |
| 別記様式第2号の3 | 業務従事者チェックリスト(定期巡回)(第5条関係) |
| 別記様式第3号 | 業務執行状況調査票(第5条関係) |
| 別記様式第4号 | 成績評定資料の提出について(第5条関係) |
| 別記様式第5号 | 成績評定書(第5条関係) |
| 別記様式第6号 | 成績評定結果報告書(第6条関係) |

別表 評価項目・評価基準・配点一覧（第5条関係）

【基本評価項目】(イ)

評価項目	細目	評価基準	配点	計
業務の実施状況	緊急出動指令への対応状況	基地からの緊急出動の迅速性について評価	15	75点
	業務従事者の適格性	チェックリストにより業務の実施状況の評価	45	
	技術力の維持向上	日常的な訓練(学習)の実施状況について評価	15	

【付加評価項目】

◆加点項目(イ)

評価項目	細目	評価基準	配点	計
業務貢献度	業務改善の努力	業務の実施に有効な改善提案の有無により評価	10	25点
	協調・連携・協力等への対応状況	業務に起因する外部表彰・感謝等の状況の評価	15	

◆減点項目(イ)

評価項目	細目	評価基準	配点
安全管理※	当事者となる業務中の事故の発生状況	当事者となる業務中の事故の有無・件数により評価 (苦情トラブルの原因が) ①受注者側の責任 ②双方の責任	1件につき ① -10 ② -5
	業務に起因する苦情・トラブル	業務に関する苦情・トラブル等の状況により評価 (苦情・トラブルの原因が) ①受注者側の責任 ②双方の責任	1件につき ① -4 ② -2

※「安全管理」における減点数の上限は合計で30点とする(イ)

(各細目の減点数を合計した結果が30点以上となる場合、減点数は30点となる。) (イ)

業務執行状況調査票作成要領

（1）緊急出動指令への対応状況

①基地から出動した件数

評価期間中の緊急出動実績のうち、基地から出動したものの全件を対象とする。

②指令から出動（開局）までの所要時間が5分以上の件数

上記①のうち、指令時刻から出動（開局）時刻までの所要時間が5分以上の件数（ただし、通常想定していない資器材を積み込む等やむを得ない理由があったものは除く）を調査する。

（2）業務従事者の適格性

下調書「○業務従事者の適格性の状況」にて、以下の手順で算定された点数を評点とする。

①業務従事者の業務実態について、以下のイ～ロのチェックリストを作成する。

イ 基地内業務に係るチェックリスト（15点満点）（毎月作成）

ロ 路上作業訓練に係るチェックリスト（15点満点）（毎月作成）

ハ 定期巡回に係るチェックリスト（15点満点）（毎月作成）

②チェックリストの種類ごとに、検査対象期間の平均点を算定する。

③上記②で算定されたイ～ハのチェックリストの平均点を合計する。

（3）技術力の維持向上

○日常的訓練（学習）の実施状況

下調書の「日常的訓練の実施状況」に基づき、評点を付す。

（4）業務改善の努力

○受託者側からの業務改善の提案状況

業務改善の提案毎に、以下の加点区分表に定める加点数を評点として付与する。なお、付与する評点の上限は10点とする（複数の提案がなされ、加点の合計が10点を上回る場合、付与される評点は10点となる）。

また、監督員を経由しない（下調書に反映されない）形で提案があったものについても、有効であると認められるものは、加点の対象とする。

加点区分表

加点数	項目数	判断項目
5点	判断項目の全てに該当	・前例の無い新たな取組み
4点	判断項目の内、4項目に該当	・自ら実施する取組み
3点	判断項目の内、3項目に該当	・コスト削減又は業務改善に結びつく取組み
2点	判断項目の内、2項目に該当	・安全に寄与する取組み
1点	判断項目の内、1項目に該当	・他の基地等にも拡大し適用された取組み
0点（加点なし）	該当なし	

(5) 協調・連携・協力等への状況

警察・消防等関係機関及びお客さま等から業務執行上受けた感謝・表彰の状況について、下調書に基づき評価する。

該当する事象については、調書に記入された内容を確認のうえ、その程度が評価に値すると思われるものである場合には、1件につき評点として5点を付与する。なお、加算する評点の上限は15点とする。(複数の感謝・外部表彰があり、加点の合計が15点を上回る場合、付与される評点は15点となる。)

(6) 当事者となる業務中の事故の発生状況

契約期間中において、受託者が当事者となった交通事故(誘導中の交通事故等を含む)及び労働災害事故を対象として、下調書に基づき評価する。該当する事象の発生状況に応じ、以下の点数を評点から減じる。ただし、明らかに受託者側(本人含む)に過失がないと認められる事故については除外する。

- | | |
|-------------------|--------------|
| イ 人身事故等の重大な事故 | 1件につき10点を減じる |
| ロ 軽易な物損事故などの軽微な事故 | 1件につき5点を減じる |

(7) 業務に起因する苦情・トラブル等の状況

会社、警察・消防等関係機関、その他業務上の関係者(メンテ会社・レッカー会社等)及びお客さま等との業務執行上生じた苦情・トラブル等の発生状況について、下調書に基づき評価する。

該当する事象については、調書に記入された内容を確認のうえ、明らかに受託者側に非があると思われる事象がある場合は、1件につき評点4点を減じ、受託者側・相手側双方に非がある(意見の相違や誤解がある場ケースにおいても、受託者側として慎むべき点がある)と思われる事象がある場合は、1件につき評点2点を減じる

(8) その他

- ① (6) 及び (7) において減じる評点の上限は、合計で30点とする。(複数の項目に該当し、減点の合計が30点を上回る場合、減じる評点は30点となる。)
- ② 総評点は、小数点第1位の桁で表し、各評価項目の評点の算定に当たり小数が生じる場合の端数処理は、全て小数第2位を四捨五入して小数第1位までを求めること。

以 上

下調書

事務所名	
基地名	

○緊急出動指令への対応状況

	基地開局緊急出動 全件数 (A)	(A)のうち開局ま でに5分以上要し た件数 (B)	(B)のうちやむを 得ない理由があっ た件数 (C)	開局までに5分以 上要した件数で、や むを得ない理由が ないもの (B) - (C)
○年4月				
○年5月				
○年6月				
○年7月				
○年8月				
○年9月				
○年10月				
○年11月				
○年12月				
○年1月				
○年2月				
○年3月				
計				

※ 対象期間中の緊急出動の全てについて、指令日時・時間、事象、開局時間、所要時間、所要時間が5分以上要したものでやむを得ない理由の有無等が記載された資料を添付すること。

○業務従事者の適格性の状況

毎月(四半期)作成する「業務従事者チェックリスト」の点数

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	平均
基地内業務														
路上作業訓練														
定期巡回														
													合計	

※ 各チェックリストの点数は、15点満点に換算した点数の小数第2位を四捨五入し、少数第1位まで記入すること。

※ 平均欄には、各チェックリストの点数の合計を月数で除したものの小数第2位を四捨五入し小数第1位で記入し、その合計も記入すること。

○技術力の維持向上

日常訓練の実施状況

日常訓練(勤務交替時の準備運動、ランニング、体力トレーニング等については含まない。)の実施状況について、次の中から該当するものに○を記入すること。

	①特段の事情がない限り、毎日実施
	②週に数回程度実施
	③月に数回程度実施
	④ほとんど実施されていない(上記③よりも実施頻度が落ちる場合)

○業務改善の努力

受託者側からの業務改善提案の有無

①下表の提案内容欄に提案を記入する。（提案が複数ある場合は適宜記入欄を追加する。）

②該当する判断項目を確認し、該当する場合は判断項目の右欄に○印を付す。

③該当する項目の数を該当項目数の欄に記載する。（項目数が各提案についての評点となる。）

提案内容	判断項目		該当項目数
	・前例の無い新たな取組み		
	・自ら実施する取組み		
	・コスト削減又は業務改善に結びつく取組み		
	・安全に寄与する取組み		
	・他の基地等にも拡大し適用された取組み		
	・前例の無い新たな取組み		
	・自ら実施する取組み		
	・コスト削減又は業務改善に結びつく取組み		
	・安全に寄与する取組み		
	・他の基地等にも拡大し適用された取組み		
合計			

○外部機関からの感謝・表彰状況

・感謝・外部からの表彰の件数

区分	感謝・外部表彰件数 (D)	(D)のうち、評価に値すると思われる事象
対警察・消防等関係機関	件	件
対お客さま	件	件
その他（相手が不明なものを含む）	件	件
合計	件	件

・評価に値すると思われる場合の具体的内容

○当事者となる業務中の事故の発生状況

業務中の事故の発生状況

イ 人身事故等の重大な事故

件

ロ 軽易な物損事故等の軽微な事故

件

※明らかに受託者側（本人を含む）に過失がないと認められる事故については除外する。

※事故の状況を確認することができる資料がある場合は添付すること。

○業務に起因する苦情・トラブルの状況

・苦情・トラブル等の件数

	苦情・トラブル等件数 (E)	(E)のうち、責任が明らかに受託者側にあると思われるもの	(E)のうち、責任が受託者・相手方双方にあると思われるもの
対会社	件	件	件
対警察・消防等関係機関	件	件	件
対その他関係者（メンテ・レッカー会社等）	件	件	件
対お客さま	件	件	件
その他（相手方が不明なものを含む）	件	件	件
合計	件	件	件

・受託者側に責任（一方的又は双方）があると思われる場合の具体的内容

～注意事項～

事象については、日頃から監督員への報告を徹底させることとし、内容を調査した上で記入すること。（必要に応じて事実確認のため、受託者等からの事情聴取等を行うこと。）

以 上

業務従事者チェックリスト（基地内業務・ 月分）

受託者名	
基地名	
実施年月日	平成 年 月 日（ ）
実施者	

【注意事項】

本チェックは毎月1回以上実施する。実施にあたっては、予め現場状況を設定（車線数、訓練の内容（落下物排除、走行車線規制））し、訓練実施者に周知すること。

	実施項目	判定	業務実施要領
①	警笛、資格証明書及び筆記用具を常に携帯しているか。		§ 4
②	被服等を常に清潔に保ち、正しく装用しているか。		§ 4
③	勤務の際、柔軟体操を行うなど、機敏さを保持・向上させるよう努めているか		§ 4
④	出発申告及び帰着報告を適切に行っているか。		§ 18～20
⑤	交通管理車両の引継点検、出発点検及び帰着点検を適切に行っているか。		§ 21～23
⑥	車両標準装備品の点検整備（数量点検、機能点検、有効期間点検、補充交換）を適切に実施しているか。		§ 25
⑦	貸与車両及び車両標準装備品の清掃及び整理整頓を適切に実施しているか		§ 26
⑧	業務日誌等報告書類の提出は、期日を遵守し、適正になされているか。		§ 28
⑨	業務日誌の引継事項は、適切に引き継がれ、確認されているか。		§ 28
⑩	貸与不動産は適正に管理されているか。		契約書 § 11
	素評点（○×1点）	点	
	15点満点換算点（○の数÷項目数×15） （少数第2位を四捨五入し少数第1位まで表示）	点	

※記入方法

各項目についてチェックし、実施状況が良好である場合のみ、判定欄に○を記入すること。

業務従事者チェックリスト（路上作業訓練・ 月分）

受託者名	
基地名	
実施年月日	平成 年 月 日（ ）
実施者	

【注意事項】

本チェックは毎月1回以上実施する。実施にあたっては、予め現場状況を設定（車線数、訓練の内容（落下物排除、走行車線規制等））し、訓練実施者に周知すること。

	項目		判定	作業要領
走行～ 駐停車 ～降車	①	駐停車するときは、赤色警光灯、黄色警光灯及び点滅灯を点灯しているか？（作業要領第40条）		§39
	②	駐停車するときは、サイドブレーキを引き、前輪を作業要領に規定する方向に向けているか？（作業要領第43条）		§42
	③	駐停車する車線に応じて、作業要領に規定する方法により降車したか？（指差喚呼等も含めて）（作業要領第50～52条）		§52～54
	④	降車した作業員は、後方の安全を指差喚呼により確認するとともに、車両の警光灯の点灯、タイヤ方向、車載式標識装置の表示内容を確認しているか？（作業要領第53条）		§55
路上作業	⑤	路上作業の体制は、作業要領に規定するとおりとなっているか？（作業要領第54条）		§56
	⑥	保安炎筒を使用する場合、転がらないように設置しているか？（作業要領第63条）		§64
	⑦	カラーコーン等の設置にあたって、作業員は監視員の合図等により安全を確認しているか？（作業要領第64条）		§66
	⑧	車線に沿って移動するときは、路肩、中央分離帯又は路外を通行しているか？（作業要領第26条）		§25
	⑨	車線を横断するときは、左右の安全を確認し、赤旗等を使用しつつ、直角にかけ足で渡っているか？（作業要領第26条）		§25
規制の 解除	⑩	交通規制を解除する場合は、原則として交通規制を行ったときと逆の順序でカラーコーン等を撤去しているか？（作業要領第72条）		§81
現場離 脱条件	⑪	現場から離脱する際は、作業要領に規定する条件（例えば、行うべき路上作業が全て完了しているか等）を達成しているか？（作業要領第77条）		§86
素評点（○×1点）			点	
15点満点換算点（○の数÷項目数×15） （小数第2位を四捨五入し小数第1位まで表示）			点	

※記入方法

各項目についてチェックし、実施状況が良好である場合のみ、判定欄に○を記入すること。

業務従事者チェックリスト（定期巡回・ /四半期分）

受託者名	
基地名	
実施年月日	平成 年 月 日（ ）・定巡第 便
実施者	

【注意事項】

本チェックは毎月1回以上実施する。

	項目	判定	作業要領
乗務	開局及び閉局の通報		§ 21
	巡回中の黄色警光灯点灯		§ 9
	車線変更時の安全確認		§ 11
	巡回時の走行速度		§ 7
	監督員が定める地点の交通状況、気象状況等の通報		業務実施要領 § 14
	渋滞最後尾遭遇時の対応		§ 12
	駐停車する際の赤色警光灯、黄色警光灯及び点滅灯の点灯		§ 39
路上作業 (交通規制不要の落下物)	駐停車の位置（路上障害物 50 m程度手前の路肩等の安全な場所）		§ 101
	駐停車時のサイドブレーキの引き、及び前輪の方向		§ 42
	降車の方法		§ 52～54
	駐停車状況の確認		§ 55
	役割分担		§ 57
	路肩、中央分離帯又は路外を通行しての移動		§ 25
	監視員の位置（作業員の約30m後方）		§ 102
	監視員の作業員への合図（安全を十分に確認）		§ 102
	作業員自らも安全を十分に確認		§ 102
	車線横断時の指差喚呼及び直角に車線を横断		§ 25
	現場からの離脱条件の達成		§ 86
現場からの発進方法		§ 87	
素評点（○×2点+△×1点）		点	
15点満点換算（素評点÷満点×15） （小数第2位を四捨五入し小数第1位で表示）		点	

※記入方法

項目についてチェックし、実施状況が良好である場合のみ判定欄に○を記入すること。項目のうち、該当事案が無かったものについては「-」を記入し、満点算出の際はカウントしないこと。

別記様式第3号 業務執行状況調査票（第5条関係）

業務執行状況調査票

業務名		受託者名			評価期間	評点	評点基準略記	配点
1	緊急出動指令への対応状況	基地から出動した件数 (A) 件	左のうち、指令から出動(開局)までの所要時間が5分以上の件数(やむを得ない理由があったものを除く) (B) 件	比率 (B/A×100) %				
3	業務従事者の適格性	業務従事者の適格性の状況			※1	点		45
4	技術力の維持向上	日常的訓練の実施状況 【 】				点	①ほぼ毎日実施 15 ②週数回程度実施 10.5 ③月数回程度実施 7.5 ④ほとんど実施無し 0	
6	業務改善の努力	受託者側からの業務改善の提案の状況 有・無				点	提案毎に0～5点を付与し、その合計点を評点とする。 ※ただし評点の上限得点は5点	10
5	協調・連携・協力等への対応状況	業務に起因する外部表彰・感謝等の状況 評価に値すると思われる事象の有無 有・無 (有の場合、その件数) (件)				点	評価に値する外部表彰・感謝等がある ※ただし、評点の上限得点は15点	5/件
6	当事者となる業務中の事故の発生状況	人身事故等の重大な事故 (C) 件	軽易な物損事故等の軽微な事故 (D) 件			点 ※2	① (C) の発生状況 △10/件 ② (D) の発生状況 △5/件	
7	業務に起因する苦情・トラブル等の状況	業務に起因する苦情・トラブル等の状況 ・責任が明らかに受託者側にあると思われる事象の有無 有・無 (有の場合、その件数) (件) ・責任が受託者側・相手方双方にあると思われる事象の有無 有・無 (有の場合、その件数) (件)				点 ※2	苦情・トラブルの原因が ①受託者側に責任がある △4/件 ②双方に責任がある △2/件	
総評点						点	(小数第1位まで表示)	

※1 評点の算定にあたり小数が生じる場合は、小数第2位を四捨五入して小数第1位で記入すること。

※2 6及び7において減じる評点の上限は合計で30点とし、減点の合計が30点を上回る場合、減じる評点は30点とすること。

別記様式第4号 成績評定資料の提出について（第5条関係）

年 月 日

（検査責任者）

〇〇 〇〇 殿

（監督員） 〇〇事務所長

成績評定資料の提出について
（業務名）

標記業務の成績評定資料を作成したので、提出します。

以 上

（添付書類）

下調書	一式
業務従事者チェックリスト	一式
業務執行状況調査票	一式

成績評定書

支社名	
業務名	
受託者名	
総括業務責任者名	
履行期間	
評定対象期間	

検査責任者	印
-------	---

【基本評価】

評価項目	細目	細目の評点	評価項目の評点	配点
業務の実施状況	緊急出動指令への対応状況	点	点	75点
	業務従事者の適格性	点		
	技術力の維持向上	点		
	計	点	点	

【付加評価】

《加点項目》

評価項目	細目	細目の評点	評価項目の評点	配点
業務貢献度	業務改善の努力	点	点	15点
	協調・連携・協力等への対応状況	点		

《減点項目》

評価項目	細目	細目の評点	評価項目の評点	配点
安全管理	当事者となる業務中の事故の発生状況	△ 点	△ 点	最大
	業務に起因する苦情・トラブル	△ 点		△30点

基本評価の評点		付加評価 《加点》の評点		付加評価 《減点》の評点		評定点
点	+	点	+	点	=	点

年 月 日

（契約責任者）

〇〇支社長 殿

（検査責任者）

〇〇 〇〇

成績評定結果報告書

（業務名）

標記の業務について成績評定を行った結果、下記のとおりとなりましたので報告します。

記

1. 履行期間 〇年〇月〇日～〇年〇月〇日
2. 完了検査年月日 〇年〇月〇日
3. 成績評定 〇〇点（項目別評定点は以下のとおり）

評価項目	細目	評定点／満点
業務の実施状況	緊急出動指令への対応状況	/ 15点
	業務従事者の適格性	/ 45点
	技術力の維持向上	/ 15点
業務貢献度	業務改善の努力	/ 10点
	協調・連携・協力等への対応状況	/ 15点
評定点合計		/ 100点
安全管理	当事者となる業務中の事故の発生状況	点
	業務に起因する苦情・トラブル	点
評定点総合計		点

以上