

| 分類 | 金額 |
|------|----|
| 重要度低 | |
| 重要度中 | |
| 重要度高 | |

なお、利用不可能状態が解消されるまでの間、利用不可能な状態が生じた機能単位に関しては、当該利用不可能状態に基づく減額のみを行い、当該機能単位でパフォーマンス水準未達成が発生しても、これによる減額を行わない。(二重の減額を防いでいる)

(参考：わが国の一般的な例)

わが国では、特に重要なものとそうでないものに大まかに2分類する方法が多く用いられている。以下に宿舎の例（公務員宿舎城北住宅（仮称）整備事業）を示す。管理者等にとって重要な部分については、「明らかに重大な支障があるとみなす事態」と扱うことによって、管理者等の意図を明確化していくことが考えられる。

(1) 減額の対象となる事態

維持管理業務が維持管理業務要求水準を満たしていないと確認された場合には、減額ポイントを加算する。その減額ポイントの加算の後、6ヶ月分の減額ポイントが一定値に達した場合には、対象業務に対応する維持管理業務に係る対価の減額を行う。

維持管理業務が維持管理業務要求水準を満たしていない場合とは、以下に示す①又は②の状態と同等の事態をいう。

- ① 居住者が日常生活を送る上で明らかに重大な支障がある場合
 - ② 居住者が日常生活を営むことはできるが、明らかに利便性を欠く場合
- 各対象業務について、①又は②の状態となる基準は以下のとおりとする。

<①居住者が日常生活を送る上で明らかに重大な支障がある場合の例>

| 対象業務 | 明らかに重大な支障があるとみなす事態 |
|--------|--|
| 一般管理業務 | 備品(かぎ等)、帳簿類等の紛失 集会室使用料出納業務の不備(金額不一致等) 窓口・連絡業務の故意による放棄(長期に連絡が取れない、故意に甲への連絡を行わない等) 甲からの指導・指示に従わない 消防計画の未整備 等 |

⁵ 英国保健省の標準サービスレベル仕様書では、約600のパフォーマンス指標がこのような形式で記載されている。