

い場合にも、不必要な複雑さが発生し得る。支払メカニズムはインプットではなくアウトプットを測ることに集中すべきである。」(SoPC4 7.3.1)

(4) 質のモニタリングの在り方：

- ・ 以下のように、SoPC4 では顧客満足度調査を行い、支払メカニズムに連動させる（但し通常は少額）ことが推奨されている。

7.9.2 （一部省略） 複雑な状況下で提供されるサービスの質は、現実的にアベイラビリティ（利用可能性）及びパフォーマンス基準などにすべてをまとめることはできない。

7.9.3 これを測定する最も簡単な手法は通常顧客満足度調査を行い低い得点又は不合格点に対し減額を適用する方法である。顧客満足度調査は、測定可能な明白な事実ではなく個人の感覚に基づくので、結果には幅があり操作されやすいため、金銭的補償の根拠とすることは難しいと良く言われる。しかし、このような調査はパフォーマンスを監視するのに有用な方法であり、減額が最高でもユニタリーチャージ全体に対し通常比較的小さい要素であるとは言え、様々な分野における数多くのプロジェクトでうまく利用されている。例としては、学校事業における校長の満足度が低かったための減額、住宅事業において利用者満足度調査で点数が低かったための減額、そして調査結果の点数が低かった際は受注者にパフォーマンス監査の実行と是正計画の立案を要求する等が含まれる。このようなシステムの長所は、入手したフィードバックが非常に利用価値の高いものであり、優れたサービス提供へのインセンティブになるという点である。

削除：プロジェクトによっては、スタッフの親切度又はケータリングの質など、客観的に計測することは困難であるが、サービス利用者にとっては重要なパフォーマンスの質的側面が関係する場合がある。概して、病院や学校等、

(5) モニタリングの実施にあたっての留意点

- ・ 契約締結段階までに以下のことを決定
 - ① 発注者から受注者へ、モニタリング条件の提示
 - ② 受注者からセルフモニタリング方法の提案、合意
- ・ 契約締結後の発注者の実施内容
 - ① モニタリングに係るマニュアル・ユーザーガイドの整備
 - ② モニタリングのための研修の実施
 - ③ 契約締結以前から当該 P F I 事業に関与した担当者の配置
 - ④ 運営段階に入る前のモニタリングの試行

削除：民間事業者

削除：民間事業者

【モニタリング・支払メカニズムに関する実務上のポイント】

PFI事業では、要求水準を満たすサービスの履行を促す実効性のある仕組みを構築する必要がある。そのためのポイントは以下のとおり。

- ①要求水準、モニタリング、支払メカニズムを一体的に検討し、入札段階でモニタリングの基本的な計画を示す。
- ②管理者等にとっての**重要度、事象の影響度、深刻度**に応じて、支払メカニズムを構築する。
- ③運営の比重の高い事業等では、一定の調整期間を設けたり、モニタリング委員会等による認識のすり合わせを行うことが望ましい場合もある。
- ④モニタリング結果は公表するとともに、事業の性格に応じて第三者機関による評価を行うことも考えられる。
- ⑤建設モニタリングについても、選定事業者によるセルフモニタリングの明確化や、重要な点について管理者等が直接関与することで、質を確保することが必要である。

書式変更：フォント：11 pt,
太字

以上

ページ 6: [1] 削除**作成者**

- ・リスク分担のあり方については、「リスクを最もよく管理することができる者が当該リスクを分担する」（リスクガイドライン）という原則に可能な限り則って検討する必要があるが、マーケットのプラクティスがないもの等について本標準契約書モデルによりリスク分担の方向性を決定しても機能しないと考えられる。今後、PFI事業のプラクティスがさらに増えることで、リスク分担にかかるノウハウが蓄積され、リスク分担の適正化が図られると期待される。
- ・なお、今回の標準契約書モデルでは、一例を挙げると、法令変更についてこのような考え方を踏まえ、一定の基準を示したところである。

ページ 6: [2] 削除**作成者**

PFIでは、民間事業者が特別目的会社（SPC）を設立して事業運営にあたる。もともと証券化などのファイナンスでは、SPCはいわゆる導管体（SPCはキャッシュフローを流す入れ物であり、主体性を持たない）として用いられており、PFIでも、このような考え方に基づいてスキームが設計されることもあった。

ページ 7: [3] 削除**作成者**

さらに、運営の比重の高い事業では、適切な委託先を選定する能力、モニタリングを行うとともに状況にあわせて委託先を指導する能力、コストマネジメント能力等が求められるようになってきている

ページ 7: [4] 削除**作成者**

をSPCに期待する場合、これを「サービス・プロバイダー」という概念で整理している例もある。このような機能

ページ 7: [5] 書式変更**作成者**

フォント：(英) Century, (日) MS 明朝, 10.5 pt

ページ 7: [6] 書式変更**作成者**

フォント：(英) Century, (日) MS 明朝, 10.5 pt

ページ 7: [7] 削除**作成者**

標準契約書モデル及びその解説（案）は、限られた時間の中で整理をしたものであり、実務家の方々からの意見を踏まえてはいるものの必ずしも十分とはいえない。

ページ 7: [8] 書式変更 作成者

フォント : (英) Century, (日) MS 明朝, 10.5 pt

ページ 7: [9] 削除 作成者

よりマーケットの慣行等に従ったものに改善して

ページ 7: [10] 書式変更 作成者

フォント : (英) Century, (日) MS 明朝, 10.5 pt

ページ 7: [11] 削除 作成者

別添資料として病院事業を想定した

ページ 7: [12] 削除 作成者

項目ごとの条文例のみならず一つの事業契約例を示したのは、本書の活用が想定される公共施設の管理者等やその委託を受けて P F I 事業契約について検討するアドバイザーが事業契約の全体を理解できるように配慮したものである。

ページ 7: [13] 削除 作成者

推進委員会報告においては、特に運営の比重の高い事業についての課題について整理が必要とされているところであり、病院 P F I はこれに該当する。病院 P F I は、これまでの蓄積も比較的多く、国（独立行政法人）、地方公共団体ともに公共施設の管理者等となりうる。こうした特性を踏まえて本書に添付する P F I 事業契約例の対象を病院事業としているもので、また、本書に記載された様々の規定は病院以外の事業でも活用できるものと考えられる。

・ただし、

ページ 7: [14] 削除 作成者

これまでの病院 P F I の事業契約に重点的に検討した内容を盛り込んで全体の整合をとった一つの例にすぎない。ず、事業契約例の完成形ではないこと、また、

ページ 44: [15] 削除 作成者

P F I の基本理念は官民のパートナーシップであり、相互の信頼が大切であるから、まずは両当事者間の協議によって解決できることが望ましい。そのためには、

ページ 44: [16] 削除 作成者

するために、関係者協議会の一部として（又は関係者協議会とは別に）紛争予防、解決にふさわしい構成員で「調整会議」を設置し、定期的に

ページ 44: [17] 削除

作成者

とともに 但し、枠組みを作成すれば紛争を防止できるというのではなく、あくまでも両当事者の担当者が紛争防止のために意欲的に行動することが前提であることに留意する必要がある。

ページ 44: [18] 削除

作成者

- a. 契約書に規定があるにもかかわらず設置がなされないままになってしまいうことがないよう、契約締結後何日以内に設置すべきかを明記すること。
- b. 契約上で、官民のコミュニケーションを図るために必要な会合のタイプ、程度について規定すること。
- c. 官民の良好な関係を保つためには、コンタクトするポイントは複数あることが望ましいこと。
- d. その一方で、官民双方の責任体制が混乱せず、意思決定が明確になされるように両者のチャンネルが適切に設定されることが重要であること。

ページ 51: [19] 削除

作成者

第〇条 調整会議¹

1. 甲及び乙は、良好なコミュニケーションを図ることにより、本事業を円滑に遂行し、本事業に関する甲と乙との間の紛争を予防し、解決することを目的として、本契約締結後〇〇日以内に〔関係者協議会の一部として／関係者協議会とは別に〕調整会議を設置する。
2. 調整会議については、本事業に関する疑義及び異議の解決、本契約の解釈並びに本契約に定めのない事項の決定その他本事業に関する必要な一切の協議を行う。
3. 調整会議は、〔構成員を記載〕により構成される。調整会議は、必要に応じ、構成員以外の者に対して出席及び意見を求めることができる。
4. 調整会議は、〔少なくとも 3 ヶ月に 1 回〕開催することにより、紛争の予防に努めなければならない。その他必要に応じて開催することができる。
- 5 調整会議の構成、議事進行方法、議事録の作成等に関する事項は、第 1 回目の調整会議までに甲と乙との協議により別途定める。

¹ 紛争調整会議の在り方については議論のあるところであり、事業の性質等も踏まえた上で、今後検討をする必要がある。