

(3) モニタリング基本計画書の構成

第1部 総論

1. 目的、位置づけ

- ・ モニタリング計画書は要求水準書と一体的に作成することが必要であり、要求水準書の提示とあわせて示す必要がある。
- ・ モニタリング基本計画書の具体的な目的について記載する。基本的には、民間事業者が実際に提供するサービスについて、その達成度が確認されることを目的とする。
- ・ モニタリング基本計画書の位置づけについて記載する。特に、要求水準を満たすサービス提供が実現されるためには、モニタリングの指標が、要求水準及び支払いメカニズムと一体的に検討、設定されることが重要である。
- ・ モニタリングの項目によっては、モニタリング方法が民間事業者が提供するサービスの内容と方法等によって異なる場合があるため、事業契約締結後に「モニタリング実施計画書」を策定し、そこに定める。
- ・ なお、本指針ではいわゆる財務モニタリング（経営状況の報告）については、要求水準を満足するサービスの提供がなされているかどうかを確認するモニタリングとは別のものとして整理し、触れていない。

2. 体制等

- ・ モニタリングための協議の場（例えば、確認作業を担う委員会の設置、構成主体、役割、開催頻度等）について記載する。

3. 対象業務

- ・ モニタリングの対象業務（建設モニタリング、運営維持管理時モニタリング、事業期間終了時モニタリング等）について記載する。

4. モニタリング実施計画書の変更

- ・ モニタリングの実施方法の変更があった場合に、モニタリング実施計画書の変更となる場合、要求水準書の変更となる場合の区分について記載する。

第2部 建設モニタリング

1. モニタリングの方法

- ・ 設計時、施工中及び完成時に、業務計画の具体的な内容や、当該施設が要求水準書等の内容を満たしているかを確認する。各種計画書や業務のモニタリング方法は、一般的に書類の確認又は現地立ち入り検査により行われる。

2. 要求水準未達の場合の措置

- ・ 要求水準未達の場合の管理者等による是正勧告や是正命令等の是正措置の内容や、

支払減額や契約解除等について記載する。

第3部 運営維持管理時モニタリング

1. モニタリングの方法

運営維持管理時においては、主に以下の3段階のモニタリング方法が実施されている。

(1) 日常モニタリング

民間事業者は、提供する業務パフォーマンスに対する日常的なセルフモニタリングを行い、苦情対応等も含めてその結果を業務日報としてとりまとめる。

(2) 定期モニタリング

民間事業者は、日常モニタリングの結果も含めて、業務パフォーマンスのセルフモニタリング結果を月報、四半期報等としてとりまとめる。

管理者等はその報告及び定めたモニタリング項目にしたがっての現地巡回を実施し、各業務の遂行状況を確認する。

(3) 随時モニタリング

管理者等は必要に応じて現地巡回し、各業務の遂行状況を確認する。また、管理者等は業務是正勧告又は業務是正命令を行った業務について、業務パフォーマンスが回復しているか否か確認を行う。

(4) その他

例えば、管理者等や民間事業者が、業務のパフォーマンスや業務全体の傾向を確認するためにサービスの最終利用者やユーザーに対するアンケートを実施することが考えられる。

2. モニタリングの種別

要求水準書に則ったモニタリング指標を、以下の考え方にに基づき管理者等又は民間事業者の提案により設定する。

モニタリング指標については、管理者等側も主体的に関与して設定することが必要である。運営維持管理業務において特に管理者等側が重要視する事項や、想定可能な事項については、本基本計画書にて指標を設定することも考えられる。

(1) 業務評価（パフォーマンス¹²）

業務パフォーマンスの確認にあたっては、要求水準書に沿って民間事業者がモニタリング項目を設定する。この各モニタリング項目について、事業全体への影響度からレベル分けをするとともに、客観的な業務判断基準を設定する。

業務評価においては、民間事業者によるセルフモニタリング結果をもとに、管理者等が日常、定期、随時モニタリングを実施する。

12. P.3.7. 脚注4を参照。

削除: 8

書式変更: フォント: 9 pt

削除: 3

書式変更: フォント: 9 pt

書式変更: フォント: 9 pt

(2) 施設の利用可能性（アベイラビリティ¹³）

施設の利用可能性は、実際に問題が発生した時点で報告を受け、日常的なモニタリング結果に反映させる。

なお、施設の利用可能性の基準は、施設を用途別にいくつかの категорияに分類し、その重要度に応じ設定する。

3. 未達の場合の措置

以下の項目について、業務ごとに設定する。

(1) 修復期間¹⁴

未達になった場合に一定期間内の復帰を義務付ける場合、その定義と修復期間の設定について記載する。問題となる事象が管理者等に報告されてから利用可能の報告までの期間が修復期間内であれば、ペナルティポイントや減額の対象とはならない。

修復期間の長さについては、重要度に応じてランクを設定し、提案を踏まえて具体的な期間を設定する。

削除: 問題となる事象が管理者等に報告されてから利用可能の報告までの期間が修復期間内であれば、サービス対価に反映されない。

削除: 時間

削除: 修復期間中は

(2) ポイント付与の重み付け

業務評価においてはモニタリング項目のレベル分け、施設の利用可能性においては施設カテゴリーの分類により、付与されるペナルティポイントに重み付けを設定する。また、業務是正勧告・命令の発動によってもポイントの重み付けを設定する。

削除: **第4部 終了時の確認**

・業務によっては、契約期間の終了前に、その後管理者等が施設を使用するにあたり、施設に求める機能を要求水準として規定する場合があります。このような場合、要求水準書に示す施設機能を確保しているか否かの確認を実施する。
・要求水準未達の場合の措置も位置づける。

(3) 減額措置

減額金額の算出手順等を設定し、これに基づきペナルティポイントに応じて減額を措置する。

(4) 業務是正に関する措置

管理者等は、受注者に対して、当該業務を担当する協力企業等の変更の要請や、契約の一部または全部の解除が可能であることを示し、またその条件を定める。

以上を踏まえたモニタリング基本計画書の様式例を以下に示す。

削除: 7

削除: 2

書式変更: フォント: 9 pt

書式変更: フォント: 9 pt

書式変更: フォント: 9 pt

書式変更: フォント: 9 pt

削除: 4

書式変更: フォント: 9 pt

モニタリング基本計画書の様式例（素案）

¹³. P 3.6, 脚注 3を参照。

¹⁴. P 3.3参照。

大項目	中項目	盛り込む内容	備考	
第1部 総論	1. 目的・位置づけ	<ul style="list-style-type: none"> 要求水準等を満たすサービス提供を確認するためのモニタリングである旨、要求水準書や民間事業者が作成するモニタリング実施計画書との関係を記載する。 		
	2. 体制	<ul style="list-style-type: none"> 各種モニタリングの実施主体、体制について記載する。 		
	3. 対象業務	<ul style="list-style-type: none"> モニタリングの対象業務(建設モニタリング、運営維持管理時、モニタリング、事業期間終了時モニタリング等)について記載する。 		
	4. モニタリング実施計画書の変更	<ul style="list-style-type: none"> 変更があった場合に、モニタリング実施計画書の変更となる場合、要求水準書の変更となる場合について記載する。 		
第2部 建設モニタリング	1. モニタリングの方法	<ul style="list-style-type: none"> 書類確認、現場確認等のモニタリング方法について記載する。 	手続きの確認が中心であるため、書類確認や現場確認によるモニタリングを中心に記載する。	
	2. 未達の場合の措置	<ul style="list-style-type: none"> 未達の場合の是正措置の内容や、支払減額や契約解除等について記載する。 		
第3部 運営維持管理時 モニタリング	1. モニタリングの方法	(1) 日常モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> 民間事業者が自ら行う、日報の作成や日常的な日報の確認等について記載する。 	
		(2) 定期モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> 民間事業者が自ら行う、月報の作成や月報の確認、意見交換の実施等について記載する。 	
		(3) 随時モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> 管理者等が行う、必要に応じた実地確認等について記載する。 	
	2. モニタリングの種類	(1) 業務評価	<ul style="list-style-type: none"> パフォーマンス(業務評価基準)に関する指標について記載する。 サービス対価への反映方法を記載する。 未達成の場合の業務是正措置について記載する。 	<ul style="list-style-type: none"> 民間事業者の提案によらないモニタリング指標については、管理者等側が設定し、基本計画書内に盛り込む。
		(2) 施設の利用可能性	<ul style="list-style-type: none"> アベイラビリティ(施設の利用可能性)の設定について記載する。 標準環境不提案事象の構成要素を記載する。 施設の利用可能性の結果をサービス対価に反映する旨を記載する。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務内容を踏まえ、必要に応じて記載する。 民間事業者の提案によらないモニタリング指標については、管理者等側が設定し、基本計画書内に盛り込む。

3. 未達の場合の措置	(1)修復期間	<ul style="list-style-type: none"> 未達になった場合に一定時間内の修復を義務付ける場合、その定義と修復期間の設定について記載する。 修復期間中はペナルティポイントや減額の対象とはならない。 	<ul style="list-style-type: none"> 修復期間の長さについては、重要度に応じてランクを設定し、提案を踏まえて具体的な期間を設定する。
	(2)ペナルティポイント付与	<ul style="list-style-type: none"> 業務に応じたペナルティポイントの重み付けについて記載する。 ペナルティポイントの付与の仕方について記載する。 	<ul style="list-style-type: none"> これを相殺できるリカバリーポイントの考え方と相殺手順について記載する。
	(3)減額措置	<ul style="list-style-type: none"> 減額の対象期間、サービス対価の減額率の算出式、減額金額の算出式、減額金額の上限設定について記載する。 	
	(4)業務是正に関する措置	<ul style="list-style-type: none"> 要求水準が満たされていない際等の、業務是正勧告・業務是正確認・業務是正命令について記載する。 契約の全部または一部が解除可能である旨を記載する。 	協力企業の変更要請が可能である旨を記載する例もある。