

しサービスのパフォーマンス<sup>4</sup>という2つの指標でチェックすることが考えられる。

- ・ アベイラビリティとパフォーマンスという概念を用いる場合には、両者の関係を明確にする必要がある。特に同じ事項について二重に減額されないことがないように、どのような場合にアベイラビリティに基づく減額のみがなされ、どのような場合にアベイラビリティとパフォーマンスの双方に基づいて減額されるのか等を明確に規定しておくことが望ましい。

**(参考：英国病院事業の例)**

英国病院事業では、重み付けを詳細に決定した減額メカニズムが採用されている。具体的には以下のとおり。

①通常の施設の利用が不可能になる状態を生じさせる不履行と（アベイラビリティに関するもの）、利用不可能ではないが要求水準違反がある場合（パフォーマンスに関するもの）に分類する。

②アベイラビリティについては、「機能エリア」(Functional Area)ごとに重み付けを行い、さらに「機能エリア」の中の各「機能単位」(Functional Unit)ごとに重み付けをしていく（%の形で）。

但し、「機能エリア」ごとの重み付け（%）の和は200%以内  
「機能単位」ごとの重み付けの和は150%以内

減額幅は、以下のとおり計算する。

年間のサービス対価 / (365日 × 6) × 機能エリアの重付け(%) × 機能単位ごとの重付け(%)

(但し、計算結果がサービスの対価を超える場合には、サービス対価の額を上限とする)

③パフォーマンスについては、以下のように項目ごとに、重要度を「高い、中程度、低い」を示すとともに、何%までは許容範囲か、何時間以内に治癒すればよいかを併せて示すことにより、発注者にとっての重要度を明確に示している。

番号	パフォーマンス指標	パフォーマンス水準未達成の分類	許容範囲	猶予時間	モニタリング方法
SP 01	[個々の要求水準を記載。] 5	重要度高	[0%]	1時間	[モニタリング方法を記載]

利用できないリスクを選定事業者に移転することになる。

<sup>4</sup> ここでいう「パフォーマンス」とは、契約上の義務の履行を意味し、管理者等が要求水準で示したサービスの履行状況をさす。

書式変更：フォント：9 pt

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、これによる減額は行わない。(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

<sup>5</sup> 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。

書式変更: フォント: (英) MS 明朝, (日) MS 明朝, 9 pt