

昇降機保守点検業務	定期点検の未実施 故障等(停止など昇降機としての機能を果たさない)状態の放置 安全措置の不備による人身事故(居住者等)の発生 等
消防用設備等保守点検業務	定期点検の未実施 災害時の未稼動(火災等発生時において消防用設備等としての機能を果たさない事態の発生) 安全措置の不備による人身事故(居住者等)の発生 等
給水設備清掃等業務	定期点検の未実施 不衛生状態の放置 安全措置の不備による人身事故(居住者等)の発生等
自家用電気工作物保守点検業務等(必要な場合)	定期点検の未実施 故障等(停止など電気工作物としての機能を果たさない)状態の放置 安全措置の不備による人身事故(居住者等)の発生 等

(2) 減額ポイント

減額ポイントは以下のとおりとする。

甲は、定期モニタリング及び随時モニタリングを経て、対象業務に対応する当月の減額ポイントを確定する。

(3) 減額ポイントを加算しない場合

事 態	減額ポイント
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	各項目につき20ポイント
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	各項目につき2ポイント

減額の対象となる「3-(1)-①又は②」の状態と認められたとしても、以下の①又は②に該当する場合には減額ポイントを加算しない。

①やむを得ない事由により「3-(1)-①又は②」の状態が生じた場合で、かつ事前に甲に連絡があった場合。

②明らかに乙の責めに帰さない事由によって「3-(1)-①又は②」の状態が生じた場合

(4) 減額ポイントの支払額への反映

モニタリングが終了し、減額ポイントがある場合には、乙に減額ポイントを通知する。対価の支払に際しては、6ヶ月分の減額ポイントの合計を計算し、下表に従って維持管理業務に係る対象業務の対価の減額割合を定め、減額の必要がある場合には、当月の支払額

を乙に通知する。(減額ポイントは対象業務ごとに計算し、減額も対象業務ごとに行う。)

<減額割合>

6ヶ月の減額ポイント合計	対象業務の対価の減額割合
100以上	100%減額
58～98	1ポイントにつき0.6%減額 (34.8%～58.8%の減額)
32～56	1ポイントにつき0.3%減額 (9.6～16.8%減額)
0～30	0% (減額無し)

### ③留意点

- ・ いわゆるペナルティポイント制（要求水準未達に対し減額ポイントを付与し、一定の点数以上になったときに実際に減額する仕組み）では、各項目の重み付けの工夫や、要求水準に規定されたサービス水準を超えた場合にリカバリーポイント（ペナルティポイントと相殺できるポイント）を付すことによって、より柔軟にインセンティブを与える仕組みを構築することも考えられる。

#### (参考：病院事業でリカバリーポイントを採用している例)

##### 1) PP [ペナルティポイント] の相殺の考え方

モニタリングの第一の目的は、サービス対価の減額ではなく、乙から提供されるサービスの質の維持、向上、回復であるため、乙が提供するサービスの質が2ヶ月連続して著しく向上されたと甲が判断した場合は、「事業評価委員会」において、リカバリーポイント（以下「RP」という。）の付与並びにPPとの相殺可否の検討を行う。なお、ここでいう「サービスの質が著しく向上された」とは、例えばモニタリング項目に対する業務評価基準について、仮にABCの3段階評価を採用し、要求水準を満足するレベルを「B」として基準設定した場合、要求水準を上回る目標レベルを「A」と設定し、当該「A」を達成する状態を指す。

ただし、「標準環境不提供事象が確認されたモニタリング項目」及び「業務是正勧告等が行われたモニタリング項目」に関するPP [ペナルティポイント] については、RPとの相殺は行わない。

なお、RPは、前述のとおり甲が「サービスの質が著しく向上された」と判断できることが前提となることから、当該判断が可能であり、かつ、当該サービスの質の向上が患者サービスの向上等に直結する等、その継続的な改善への期待が大きいモニタリング項目に対して適用されるものとする。従って、全てのモニタリング項目において適用できるとは限らず、具体はモニタリング項目を踏まえ、甲と乙の協議の上、甲が決定する

ものとする。

モニタリング項目が該当するレベルの区分ごとに付与されうるRPを下表に示す

該当するモニタリング項目のレベル区分	付与されうるRP
レベル1	[1]RP
レベル2	[3]RP
レベル3	[5]RP

## 2) PP相殺の前提条件

当該業務において、PPが付与された翌月から2ヶ月間連続して、要求水準等未達事象が発生していない場合に限り、PPの相殺を行うものとする。

## 3) PP相殺の手順

### ア) PPがRP付与と同じ評価対象期間に発生している場合

甲は、当該PPが付与された業務と同業務のモニタリング項目について、PPが発生した月の翌月から2ヶ月間連続して著しくサービスの質の向上が図られていると判断した場合、当期の事業評価委員会において、RPを算定し、PPと相殺するか否かについて検討し、相殺が認められれば、甲は乙に対し、相殺の結果を踏まえ、サービス対価の支払額を確定することとする。

なお、支払い対象期間の詳細については、後述する。

### イ) PPがRP付与の直前の評価対象期間に発生し、かつ対価が減額されている場合

甲は、当該PPが付与された業務と同業務のモニタリング項目について、PPが発生した月の翌月から2ヶ月間連続して著しくサービスの質の向上が図られていると判断した場合、当期の事業評価委員会において、RPを算定し、PPと相殺するか否かについて検討する。ここで、相殺が認められれば、甲は乙に対し、相殺の結果を踏まえ、前期の事業評価時のサービス対価の減額分の一部(相殺分)を支払うこととする。

### ウ) 相殺対象となるPPが未発生の場合

RPは、すでにPPが発生していなくとも、2ヶ月間連続して著しくサービスの質の向上が図られていると甲が判断した場合、適宜算定できるものとする。ただし、当該RPを相殺に適用できるPPは、RPを算定した月が属する評価対象期間の翌期までに、RPが算定された業務と同業務のモニタリング項目に対して発生したPPとし、翌々期以降に発生したPPの相殺には適用できないものとする。また、「RP-PP」に残分が生じた場合、当該残分についても同様にRP発生の翌期まで、相殺に適用できるものとする。

(図表 略)

#### 4) 留意事項

ア) RPが付与された月が属する評価対象期間中とその直前の評価対象期間中に、それぞれPPが付与されている場合、RPは優先的に前者との相殺に適用されるものとし、残分がある場合、引続き後者との相殺に適用されるものとする。

イ) サービスの質の著しい向上が連続して3ヶ月目以降も確認された場合、引継ぎ2ヶ月単位での確認を行い、確認されれば、RPを付与するものとする。ただし、翌事業年度における取扱いについては、年度業務計画書等を踏まえ、別途甲及び乙の協議に基づき、甲が決定するものとする。

← 書式変更：箇条書きと段落番号

### (3) 組織品質や業務全体の傾向を評価する指標の活用

#### ①課題

- ・ 多数の請負業務を統括して管理する必要がある事業では、サービスや業務の質、セルフモニタリングの実効性、管理者等との協力体制等のSPCのマネジメント能力がPFI事業のサービス水準に影響を与える場合がある。このような場合、SPCの組織品質をいかに保持していくかが重要となる。
- ・ 運營業務が多岐にわたりモニタリング指標の数が多き事業では、モニタリングの実効性が低下することが懸念される。こうした事業では、業務毎のモニタリング指標だけでは、必ずしもサービス全体が適切に提供されているかどうかについて、十分にモニタリングできない可能性がある。

#### ②考え方

- ・ SPCのマネジメント能力の重要度が高い事業では、要求水準で示されたアウトプット仕様とは別に、組織品質を評価する指標を活用することで、民間事業者の組織品質を維持し継続的なサービス水準の改善を行うことが考えられる。
- ・ 運營業務が多岐にわたる事業においては、モニタリング指標が個別業務に対して設定されることから、業務全体の傾向を見るための経営管理的な指標を活用することで全体としてのサービス水準の傾向を把握することが有効と考えられる。
- ・ 英国の病院PFI事業では、SPCに統括機能を持たせているほか、組織に求める要求水準が規定されている。また、経営管理的な指標としてキー・パフォーマンス・インディケーター（KPI）が用いられている。

#### (参考：英国における組織品質等の評価の方法)

- ・ 英国では、SPCが各構成企業からは一種独立した立場から全業務を見渡した上でマネジメントをすることが求められている。SPCの業務範囲が広範に及び、委託先が多岐にわたる場合等においては、各種運營業務を横断的に統括する機能として「ファシリティー・ディレクター」が置かれており、組織品質の確保の役割を担っている。
- ・ 組織品質を見るための指標としては、英国保健省の標準サービスレベル仕様書中のサービス全般仕様書において、リーダーシップ、スタッフ開発、組織方針や戦略、パートナーシップなどの観点から、組織に対する要求水準が定められ、この組織品質を評価するため65のパフォーマンス指標によって評価を行っている。
- ・ また、英国保健省の標準サービスレベル仕様書においては、事業の目的達成を促進するための経営管理的な指標としてKPI（現在は、Continuous Improvement Indicator と呼称されている。）が用いられている。KPIの定期的な測定により、サービスの品質の良否について時系列的なトレンドを把握し、サービス悪化の兆候が明らかとなった場合は、是正計画の作成に向けた官民の調整を行う仕組みが設定