

資料 - 6 モニタリング及び維持管理運営業務にかかる対価の減額について

目 次

1. モニタリング及び維持管理運営業務にかかる対価の減額の基本的な考え方.....	1
(1) モニタリングの基本的考え方.....	1
(2) モニタリングの内容	1
(3) サービス履行状況に関する情報収集体制.....	1
(4) 対価の減額に関する基本的考え方.....	3
(5) モニタリング及び減額システムの運用について	3
(6) モニタリング手法の確定の手続.....	4
2. 維持管理運営業務にかかるモニタリングの方法.....	4
(1) PFI 事業者によるモニタリング	4
(2) 本市によるモニタリング.....	5
3. 維持管理運営業務にかかる対価の減額方法	5
(1) 減額の対象	5
(2) 維持管理運営業務の要求水準を満たしていない場合.....	6
(3) 減額の程度	8
(4) 維持管理運営業務の不履行があった場合の手続.....	9

1. モニタリング及び維持管理運営業務にかかる対価の減額の基本的な考え方

(1) モニタリングの基本的考え方

本市は、維持管理運営に係る各業務について、入札時に本市が提示した要求水準及び PFI 事業者が作成した事業者提案書並びに業務計画書（以下、「事業契約書等」という）に基づいて適正かつ確実なサービス提供の確保がなされているかどうかを確認するため、PFI 事業者により提供される公共サービスの水準を監視、測定、評価する。モニタリングにより事業契約書等に規定する業務水準が達成されていない、又は達成されないおそれがあると判断した場合には、是正勧告、対価の減額、契約解除等の措置を行うものとする。

(2) モニタリングの内容

モニタリングは、事業契約書等に基づき、その項目、実施者、費用の負担者、確認の手法、サービスの重要度、モニタリングの間隔等を定めてその履行水準を測定、評価するものとする。

(3) サービス履行状況に関する情報収集体制

本事業の運営業務内容は特に多種多様であることから、PFI 事業者の責任及び費用で、

モニタリングの実施、サービス改善要求の受付、サービス不履行への対応、記録などの情報管理等を一元的に行う機関(ヘルプデスク)をおくことを想定している(図-1)。ヘルプデスク設置の目的は以下のとおりである。

- 窓口の一元化：PFI ではサービス受益者へのサービス提供は、複数の下請け業者が PFI 事業者との契約に基づいて実施しており、維持管理運営中に生じるサービス要請やサービス改善要求等の窓口を一元化することにより迅速な対応が可能となる。また、これにより、以下に示す「情報」と「責任」を一元的に管理することができる。
- 情報の一元化：PFI ではサービスの業績に連動した対価を支払うことが基本的な考え方であり、そのためには、履行状況等の情報の収集と記録が非常に重要な要素となる。従って、モニタリング結果の記録、サービス要請、クレーム対応、記録などの情報を一元的に取り扱いこれを管理することが重要である。
- 責任の一元化：PFI では複数の下請け業者が事業に係わるため、サービスの不履行に対する責任が分散するおそれがある。これを防止するためにも、ヘルプデスクを設置し、上記「窓口の一元化」及び「情報の一元化」の履行義務を含め、PFI 事業者に責任を一元化することが重要となる。

このように、ヘルプデスクは、PFI 事業者が実施すべきモニタリングを一元的に管理、実施する機関として PFI 事業者が設置するものであるが、その役割はサービス受益者に対して提供するサービスの品質を維持、改善し、本市の VFM 向上を推進するところにある。そのため、本市と PFI 事業者のパートナーシップがより高められるような官民協同の精神の下でその関係が構築され、実効性ある機関となることを期待している。なお、ヘルプデスクの機能は「運営に関する業務要求水準書」に示す「想定される運営体制」における人員配置面における要求水準を踏まえて、その体制を構築するものとする。

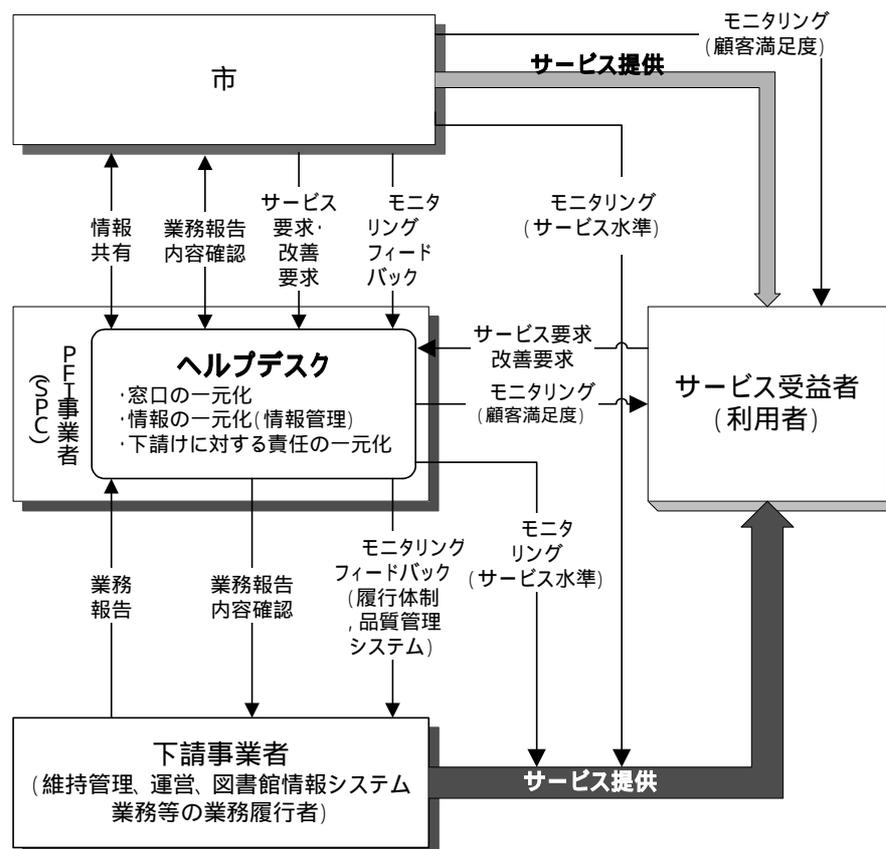


図-1 モニタリングの実施者とモニタリング対象

(4) 対価の減額に関する基本的考え方

対価の減額は以下の方針に基づいて行うものとする。

- 減額は不履行を起こした業務毎に行うものとし、当該業務以外の業務に減額の影響が及ばないようにするものとする。
- 減額の程度は、減額によりサービス提供そのものが損なわれること等がないよう、適切な業務改善をPFI事業者に促すための経済的動機付けが可能な範囲に留意して行うものとする。
- 減額は、そのサービス提供が受けられない場合の深刻度や影響度等を考慮して、これに対応したポイントを付し、その累積が一定以上になった場合に行うものとする。
- ただし、軽微な不履行については直ちに減額ポイントを付すのではなく、PFI事業者が自ら改善措置をとり一定の改善期間の中で速やかに解決することで、減額ポイントが付されない仕組みを基本とするものとする。

(5) モニタリング及び減額システムの運用について

本事業の運営業務内容は特に多種多様であること、本市とPFI事業者との協同体制構

築やその体制に基づいた円滑な運営体制への移行には一定の時間を要すること、開館当初は利用者や見学者が多いと見込まれその対応が必要なことなどの理由から、開館直後からこのモニタリング及び減額システムをそのまま適用することが適当でない場合も想定される。このため、本市では、例えば運営初年度については、このモニタリング及び減額システムに基づいて減額ポイントは発生させるが、減額率の決定にあたっては最も重いランクの減額率(表-5に示すランク C)の適用は行わないとするなどの運用も視野に入れている。

また、減額の規定は、適切な改善をPFI事業者に促すための経済的動機付けとして規定するものであることから、軽微な不履行については直ちに減額ポイントを付すのではなく、PFI事業者が自ら改善措置をとり一定の改善期間の中で速やかに解決することが望ましいと本市は考えている。そのため、本市とPFI事業者の間でこうした問題を効率よく解決できる機能を有する協議組織・体制等の構築を期待している。

(6) モニタリング手法の確定の手続

モニタリング手法は以下の手続に基づいて確定し、運用するものとする。

選定された事業者が提案書で示したサービス仕様に基づき、業務仕様・水準を確定する。

本施設の維持管理運営状況が要求水準を満たしていない状態の基準は、事業契約締結後に詳細化する。

PFI事業者は品質管理(PDCAサイクル)を行うものとし、品質管理方針・品質管理プログラム等の策定、業務の手順化の一環として仕様書・マニュアル類の整備、業務執行体制の構築を行うとともに、自己監査(セルフモニタリング)としての業務監査(日常、随時、定期モニタリング)を位置づける。

PFI事業者は、自らが行う品質管理を前提として、2.(2)に示す本市のモニタリング方針を踏まえた上で、協議組織・体制、モニタリングに関する各種報告様式等を本市に提案し、本市と協議の上、具体的なモニタリング手法を確定し、これを運用するものとする。

2. 維持管理運営業務にかかるモニタリングの方法

(1) PFI事業者によるモニタリング

PFI事業者は、維持管理運営期間中、自己の責任及び費用でヘルプデスクを設置するとともに、セルフモニタリングを行い、下請企業を含んだサービス提供体制及び品質管理システムの履行状況等を確認し、サービスの履行状況について定期的又は随時に確認等を行い、事業契約書に定める業務報告書を作成して本市に定期的に提出するものとする。

(2) 本市によるモニタリング

本市は、維持管理運営期間中、自己の責任及び費用で、PFI 事業者が実施する維持管理運営業務について以下のモニタリングを行い、対価の減額の適用について判断する。

業務報告書の確認

本市は、PFI 事業者の提出する業務報告書の内容自体が事実行為として行われているかについて確認し、その結果を PFI 事業者に通知する。

なお、事業契約書に定める業務報告書の内容(モニタリングの項目、方法及び提出時期)は、PFI 事業者の提案に基づき契約後に本市と PFI 事業者が協議のうえ決定する。

定期モニタリング

本市は、月に一回、上記の業務報告書の確認による業務実施状況のチェックの他、必要に応じて施設巡回、業務監視、PFI 事業者に対する説明要求及び立会い等を行うものとする。

随時モニタリング

本市は、必要と認める場合、上記定期モニタリングとは別に随時モニタリングを実施する。随時モニタリングにおいては、PFI 事業者は当該説明及び立会い等について最大限の協力を行うものとする。

利用者アンケート等

本市は、必要に応じて本施設の利用者に対するアンケートや、利用者からの PFI 事業者の業務実施状況に関する要望や苦情を受け付け、PFI 事業者の業務実施状況をチェックするものとする。なお、サービス受益者によるアンケート等から得られた情報には、PFI 事業者の責に帰すべき正当な理由に基づく苦情以外のものも含まれる場合があるため、これらの評価にあたっては、適切に評価するものとする。

3. 維持管理運営業務にかかる対価の減額方法

PFI 事業者の維持管理運営業務の不履行に対する対価の減額等の手続は、以下のとおりとする。

(1) 減額の対象

減額は、不履行を起こした対象業務毎に行うものとする。

表-1 減額の対象となる業務

項目	減額の対象となる業務
サービス対価 B	・ 本施設及び車両入出庫管理装置の維持管理に関する業務 a. 本施設及び車両入出庫管理装置の保全業務 b. 本施設の修繕業務 c. 備品の調達，保全及び修繕業務 d. 本施設の清掃業務 e. 本施設の警備業務
サービス対価 C	・ 図書館の運営に関する業務 a. 開館準備業務 b. 総括的業務 c. 奉仕的業務 d. 資料管理業務 e. 喫茶室運営業務
サービス対価 D	・ 図書館の運営に関する業務 f. 図書館情報システムに関する業務

(2) 維持管理運営業務の要求水準を満たしていない場合

本施設の維持管理運営状況が要求水準を満たしていない場合とは、以下に示す 又は の状態と同等の事態をいう。なお、ここでいう要求水準は、選定された事業者が提案書で示したサービスの仕様に基づき契約締結がなされた業務仕様・水準を指す。

利用者、本市等が本施設の利用、活動等を行う上で明らかに重大な支障がある場合
(施設の利用可能性が確保されない又は確保されないおそれがある場合)

利用者、本市等が本施設の利用、活動等を行うことはできるが、明らかに利便性を欠く場合(サービスの履行水準が達成されない又は達成されないおそれがある場合)

維持管理運営状況が上記 又は の状態となる基準は以下のとおりとする。なお、以下に示す の「明らかに重大な支障」にあるかどうかは、「当該事象の発生の有無」若しくは「施設の空間的、時間的利用可能性を定量的に測定」して評価するもので、その内容については事業契約締結後に詳細化するものとする。

表-2 利用者、本市等が本施設の利用、活動等を行う上で明らかに重大な支障がある場合の例

対価の区分	業務	利用者、本市等が本施設の利用、活動等を行う上で明らかに重大な支障がある場合
共通	全業務	・故意に本市と連絡を取らない(長期にわたり連絡不通等)。
サービス対価B	保全業務 修繕業務	・電力供給、照明設備機能が停止し、諸室が利用に適した照度を保てない状態が所定の時間以上継続。 ・空調設備、換気設備機能が停止し、諸室が利用に適した室温を保てない状態が所定の時間以上継続。 ・全エレベーターが停止。 ・保全・修繕更新業務の故意による放棄。 ・定期点検の未実施、故障等の放置、安全装置の不備による人身事故の発生等。 ・必要な業務計画書作成業務等の未実施。 他
	備品の調達、保全及び修繕業務	・備品が初期性能を失し、利用できない状態が所定の期間以上継続。 ・維持管理業務の故意による放棄。 他
	清掃業務	・清掃業務の故意による放棄。 ・日常清掃、定期清掃の未実施。 ・必要な業務計画書作成業務等の未実施。 他
	警備業務	・不審者の侵入による盗難等の発生。 ・警備業務の故意による放棄。 ・必要な報告書作成業務等の未実施。 他
サービス対価C	開館準備業務 総括的業務 奉仕的業務 資料管理業務 喫茶室運営業務	・利用者個人情報の漏洩。 ・資料紛失率が所定の値を超過。 ・故意による業務放棄。 ・必要な報告書作成業務等の未実施。 他
サービス対価D	図書館情報システムに関する業務	・図書館情報システム機能が停止し、図書館情報システムが利用できない状態が所定の時間以上継続。 ・コンピュータウイルスに感染。 ・保守・支援業務の故意による放棄。 ・必要な報告書作成業務等の未実施。 他

表-3 利用者、本市等が本施設の利用、活動等をするにはできるが明らかに利便性を欠く場合

対価の区分	業務	利用者、本市等が本施設の利用、活動等をするにはできるが、明らかに利便性を欠く場合
に該当する場合を除いた、水準未達の場合すべて。		

(3) 減額の程度

減額ポイント

要求水準を満たしていない状況に応じた減額のポイントは以下のとおりとする。ただし、軽微な不履行については、PFI 事業者が自ら改善措置をとり一定の改善期間の中で速やかに解決することができれば減額ポイントは付さないものとする。

表-4 減額ポイント

水準未達の状況	減額ポイント
利用者、本市等が本施設の利用、活動等を行う上で明らかに重大な支障がある場合	水準未達と認定された業務毎に 20 ポイント
利用者が本施設を利用することはできるが、明らかに利便性を欠く場合	水準未達と認定された業務毎に 2 ポイント

減額率の算定

3ヶ月毎に減額ポイントの合計を計算し、下表に従って対象業務毎の減額率等を算定する。

表-5 減額率のランク

ランク	項目
A	減額なし(満額支払い)
B	1ポイントにつき0.2%の減額(4~6%の減額)
C	1ポイントにつき0.4%の減額(12%~の減額)
	業務履行者の変更
	本事業契約の解約またはPFI事業者の変更

表-6 減額ポイント毎の減額率ランク

3ヶ月間の減額ポイントの合計		ランク
当該四半期	前四半期	
0~19	-	A
20~29	0~19	B
	20~29	C
	30~	C C+
30~	0~19	C
	20~29	C C+
	30~	C+

(4) 維持管理運営業務の不履行があった場合の手続

減額ポイントの積算

ア 明らかに重大な支障がある場合

- ・ 利用者、本市等が本施設の利用、活動等を行う上で明らかに重大な支障が生じた場合は、本市は PFI 事業者に直ちにその改善・復旧を行うよう是正勧告を行う。
- ・ 本市は、是正勧告に併せて「明らかに重大な支障」に係る業務不履行が生じた業務について 20 ポイントの減額ポイントを付す。
- ・ PFI 事業者は、本市からの是正勧告に基づき、直ちに業務不履行の状態を改善・復旧を行うための計画を内容とする業務改善計画書を本市に提出する。
- ・ 本市は、PFI 事業者が提出した業務改善報告書の内容が、業務不履行の状態を改善・復旧することのできる内容と認めた場合には、直ちにこれを承認する。なお、本市は業務改善報告書の内容の一部について変更を求める場合がある。
- ・ ここで、PFI 事業者から是正勧告に基づく業務改善計画書が提出されない場合、若しくは提出された業務改善計画書の内容に本市が変更を求めたとしても、明らかに業務不履行の改善・復旧に対し効果が期待できない内容の場合には、本市は再度業務改善計画の再提出を求めるとともに、20 ポイントの減点ポイントを再加算する。なお、本市は必要に応じ PFI 事業者と相談して、業務履行者の変更を検討する場合がある。
- ・ PFI 事業者は、承認された業務改善計画書に従って改善・復旧を行い、本市は予め定めた改善期間内に改善・復旧がなされたことを確認し、減額ポイントを確定する。
- ・ なお、予め定めた改善期間内に改善・復旧がなされなかった場合には、再度業務改善計画の再提出を求めるとともに、20 ポイントの減点ポイントを再加算する。
- ・ また、債務不履行の減額ポイントが確定する前の段階において、予め定めた改善期間内に改善・復旧がなされない場合が 2 度目となった場合には、本市は、PFI 事業者に対する再度の是正勧告の有効性を検討し、有効と判断した場合には再度の業務改善計画書の提出を求めるものとし(20 ポイントの減点ポイントを再加算)、有効性を認められない場合は本事業契約を解約する。なお、直接契約に基づく金融機関との協議がもたれる場合は、PFI 事業者を変更する場合も想定される。

イ 明らかに利便性を欠く場合

- ・ 利用者、本市等が本施設の利用、活動等を行うことができるが、明らかに利便性を欠く事態が生じた場合は、本市はPFI事業者に直ちにその改善・復旧を行うよう是正勧告を行う。ただし、軽微な不履行については、PFI事業者が自ら改善措置をとり一定の改善期間の中で速やかに解決することができれば減額ポイントは付さないものとする。
- ・ 本市は、是正勧告に併せて「明らかに利便性を欠く」業務不履行が生じた業務について2ポイントの減額ポイントを付す。
- ・ PFI事業者は、本市からの是正勧告に基づき、直ちに業務不履行の状態を改善・復旧を行うための計画を内容とする業務改善計画書を本市に提出する。
- ・ 本市は、PFI事業者が提出した業務改善報告書の内容が、業務不履行の状態を改善・復旧することのできる内容と認めた場合には、直ちにこれを承認する。なお、本市は業務改善報告書の内容の一部について変更を求める場合がある。
- ・ ここで、PFI事業者から是正勧告に基づく業務改善計画書が提出されない場合、若しくは提出された業務改善計画書の内容に本市が変更を求めたとしても、明らかに業務不履行の改善・復旧に対し効果が期待できない内容の場合には、本市は再度業務改善計画の再提出を求めるとともに、10ポイントの減点ポイントを再加算する。なお、本市は必要に応じPFI事業者と相談して、業務履行者の変更を検討する場合がある。
- ・ PFI事業者は、承認された業務改善計画書に従って改善・復旧を行い、本市は予め定めた改善期間内に改善・復旧がなされたことを確認し、減額ポイントを確定する。
- ・ なお、予め定めた改善期間内に改善・復旧がなされなかった場合には、再度業務改善計画の再提出を求めるとともに、10ポイントの減点ポイントを再加算する。
- ・ また、債務不履行の減額ポイントが確定する前の段階において、予め定めた改善期間内に改善・復旧がなされない場合が2度目となった場合には、本市は、PFI事業者に対する再度の是正勧告の有効性を検討し、有効と判断した場合には再度の業務改善計画書の提出を求めるものとし(10ポイントの減点ポイントを再加算)、有効性を認められない場合は本事業契約を解約する。なお、直接契約に基づく金融機関との協議がもたれる場合は、PFI事業者を変更する場合も想定される。

減額率の決定

ア 前四半期の減点ポイントが19ポイント以下の場合

- ・ 当該四半期の期間内における減額ポイントの合計が19ポイント以下の場合

は、減額を行わない。

- ・ 当該四半期の期間内における減額ポイントの合計が 20 以上 29 ポイント以下の場合、1 ポイントあたり 0.2%減額する。
- ・ 当該四半期の期間内における減額ポイントの合計が 30 ポイント以上の場合、1 ポイントあたり 0.4%減額する。

イ 前四半期の減点ポイントが 20 以上 29 ポイント以下の場合

- ・ 当該四半期の期間内における減額ポイントの合計が 19 ポイント以下の場合、当該四半期のサービス対価の減額はない。
- ・ 当該四半期の期間内における減額ポイントの合計が 20 以上 29 ポイント以下の場合、1 ポイントあたり 0.4%減額する。
- ・ 当該四半期の期間内における減額ポイントの合計が 30 ポイント以上の場合、本市は、維持管理業者の変更を行うか決定するものとする。また、1 ポイントあたり 0.4%減額する。

ウ 前四半期の減点ポイントが 30 ポイント以上の場合

- ・ 当該四半期の期間内における減額ポイントの合計が 19 ポイント以下の場合、当該四半期のサービス対価の減額はない。
- ・ 当該四半期の期間内における減額ポイントの合計が 20 以上 49 ポイント以下の場合、1 ポイントあたり 0.4%減額する。
- ・ 当該四半期の期間内における減額ポイントの合計が 30 ポイント以上の場合、改善の期間を与えても業務が改善されないことから、本市は、再度の是正勧告の有効性が認められないという結論に至った場合には、一定の通告期間を経過した後、本事業契約を解約するものとする。なお、直接契約に基づく金融機関との協議がもたれる場合は、P F I 事業者を変更する場合も想定される。

エ 業務報告書の記載内容に疑義があるおそれがある場合

- ・ 業務報告書の記載内容に疑義があるおそれがある場合は、本市は、その真偽について調査、決定する。
- ・ 業務報告書に虚偽報告あった場合で、その虚偽報告が当該四半期であり、かつ、前四半期に虚偽報告がない場合は、当該四半期の減額ポイントを二倍にするものとする。
- ・ 業務報告書に虚偽報告あった場合で、その虚偽報告が当該四半期であり、か

つ、前四半期にも虚偽報告があった場合、本市は、再度の是正勧告の有効性が認められないという結論に至った場合には、一定の通告期間を経過した後、本事業契約を解約するものとする。なお、直接契約に基づく金融機関との協議がもたれる場合は、PFI事業者を変更する場合も想定される。

- ・ 業務報告書に虚偽報告あった場合で、その虚偽報告が当該四半期以前であり、かつ、前四半期に虚偽報告がない場合は、当該業務の過去のサービス対価を本市に返還するものとする。
- ・ 業務報告書に虚偽報告あった場合で、その虚偽報告が当該四半期以前であり、かつ、前四半期にも虚偽報告があった場合、本市は、再度の是正勧告の有効性が認められないという結論に至った場合には、一定の通告期間を経過した後、本事業契約を解約するものとする。なお、直接契約に基づく金融機関との協議がもたれる場合は、PFI事業者を変更する場合も想定される。

なお、本市及びPFI事業者は、減額率ランクにおいて または に至る可能性がある場合、業務報告書の記載に虚偽の報告が疑われる場合などの協議にあたって、必要と認めるときは、本事業の実施に関する協議を行うことを目的とした協議会を設置することができるものとする。本市は想定している。

