

**(別添2) 維持管理・運営段階セルフモニタリングの例 (業務報告書)**

参考書では維持管理・運営段階で選定事業者が自ら行うセルフモニタリングの一例を具体的に紹介しています。以下がその例です。

(以下参考書より抜粋)

III-2. PFI事業におけるモニタリングの概要

4. モニタリングの実施例

以上のようなPFI事業のモニタリングの特徴を踏まえて、要求水準とこれに基づくモニタリング方法・内容を具体的に解説する。

<中略>

(2) 維持管理・運營業務のモニタリング

発注者が行う維持管理・運営主体のモニタリングは、要求水準通りに維持管理・運営できているかを確認することが主体となる。その方法には、選定事業者が提出する業務日報や業務報告書、事故等の緊急事態に関する報告等により行う方法のほか、利用者に対するアンケート結果を利用した顧客満足度等のKPIをモニタリングする方法等がある。

<中略>

選定事業者は、業務日報を取りまとめた結果とその結果に対する自らの評価結果、問題の発生件数・内容とその対応、苦情の件数・内容とその対応等を記載した業務報告書を事業契約等で定めた期日に発注者へ報告する。業務報告書には、他の添付資料として、業務日報、点検記録、整備記録、打合せ議事録、その他業績監視に必要な資料等が想定される。

例えば、業務報告書として次のようなものが考えられる。

**【業務報告書の例】**

1. セルフモニタリング体制

< 維持管理・運營業務において選定事業者が実施したセルフモニタリングの実施体制を記載 >

2. セルフモニタリング結果等

項目	要求水準	セルフモニタリング結果			
		評価	根拠等		
			評価理由	資料	
<b>維持管理・運營業務要求水準</b>					
1. 維持管理・運営の業務詳細					
敷地出入等管理業務					
	正門門扉の開閉	警備員は、正門門扉の開閉を行うこととし、開閉時間は次のとおりとする。 ・正門門扉開錠及び開扉 06時00分 ・正門門扉閉扉及び施錠 22時00分	○	業務日報に実施内容を記載	業務仕様書-P.○
	施設内への出入り者等の監視	正門門扉開扉時においては、敷地内の守衛所に常駐し、人または車両が敷地内に立ち入ろうとする場合は、立ち入ろうとする者の身分証明書または立入証等の提示を求め、確認を行った上で出入りさせるものとする。	○	業務日報に実施内容を記載。 業務実施中における事故・トラブルもなかった。	業務仕様書-P.○
	.....	.....	..	.....	.....

3. 問題の発生件数とその対応結果

< 維持管理・運營業務において選定事業者が把握している問題の発生件数・内容とその際の対応を記載 >

4. 苦情の件数とその対応結果

< 維持管理・運營業務において選定事業者が把握している苦情の件数・内容とその際の対応を記載 >

5. その他 (今後の発注者に対する要望等)

発注者は選定事業者が作成した『業務報告書』に対して、どこまで詳細に監視するかを実施方針と共に公表するモニタリング計画案に記載しておく必要がある。

<以下略>