

「サービスレベル仕様書」とは何か(上)

2層構成、「一般」「特定」とも8項目を規定

熊谷弘志

オフィス・クマガイ代表
クラウンエイジェンツ・ジャパン株式会社
PPP事業部シニアアドバイザー

拙著「脱『日本版PFI』のススメ 令和編」急がれるサービス調達型への転換」(発行日 刊建設工業新聞社、発売日 東洋出版)の解説を連載中である。

第1回から第4回までに「サービスの特性」(1月5日号)、「施設調達とサービス調達の違い」(2月6日号)、「サービス調達の核となる「Aa S (As a Service)」の考え方」(3月6日号)、および「サービスと指標連動支払いの関係」(4月6日号)を説明し、第5回(5月11日号)からはサービス調達型PFIを導入すれば得られたはずの三つのメリット、すなわち「必要な公共施設の整備と財政健全化の両立」「公共事業への民間ノウハウの活用」「サービスのアウトプットに基づいた品質のコミットメント(確約)」について解説した。

そして、第12回(10月23日号)と第13回(同26日号)では「ウォーターPPP」によつて三つのメリットが得られるかを検証し、サービス調達型への転換を推奨した。

施設調達型PFIとサービス調達型PFIの違いは、要求水準書が前者は施設に対する要求であり、後者はサービスに対する要求である点だ。仕様書と支払いメカニズムがどのように連動するのかについては、第9回(7月10日号)と第10回(同20日号)で解説したが、今回はそのサービスに対する要求水準書、すなわち「サービスレベル仕様書(SLS=Service Level Specification)」に関し、もう少し踏み込んで説明しよう。

1. 要求水準書の構成

図1に、施設調達型とサービス調達型における要求水準書の構成をそれぞれ示した。

施設調達型は、性能発注で記載した「施設整備および維持管理業務」と、「運営業務」に関する要求水準書に分かれているが、それぞれの関連性は示されていない。事業者は入札の見積もり作成に当たり、従来通りに施設整備費、維持管理費、運営費の見積もりを分割作成して合算し、入札見積もりの内訳もそれぞれの仕様書に応じて提示す

る。施設整備費がサービス料金となり得ないことは明白である。

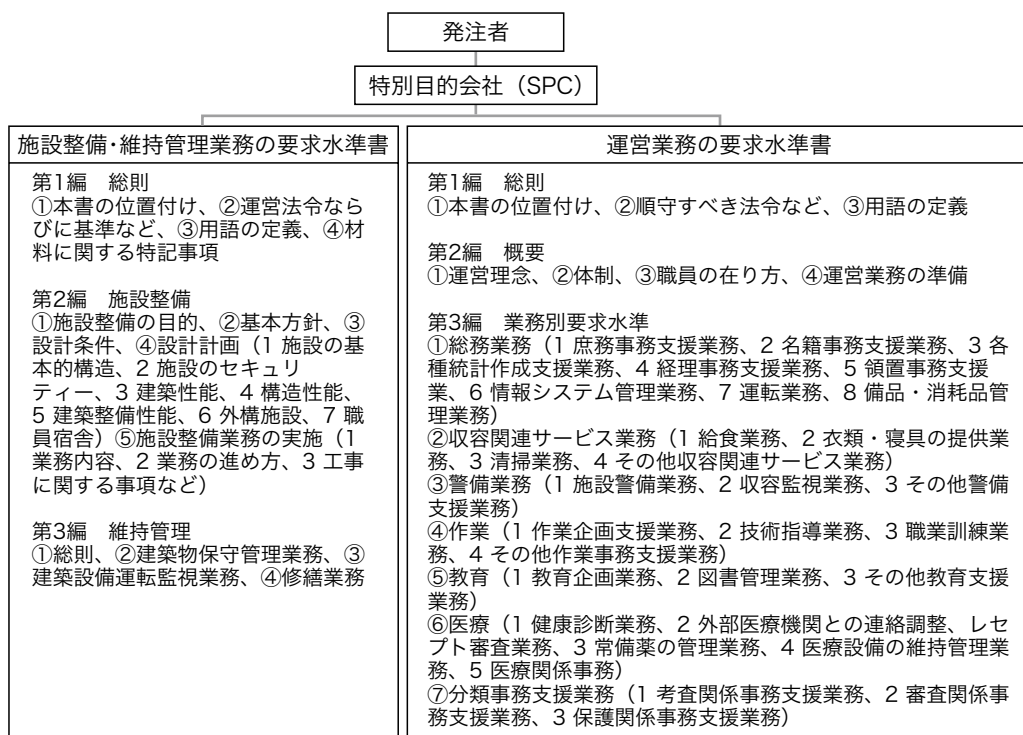
これに対しサービス調達型で求められるのは、施設整備後のサービス水準のみである。サービスを提供するために必要な施設については、民間事業者が自ら性能を規定して民間投資によつて整備し、サービス料金の徴収を通じて投資を回収しなければならぬ。入札においては、代替提案入札が認められる場合を除き、原則として施設整備費は提示させない。

2. SLSの詳細

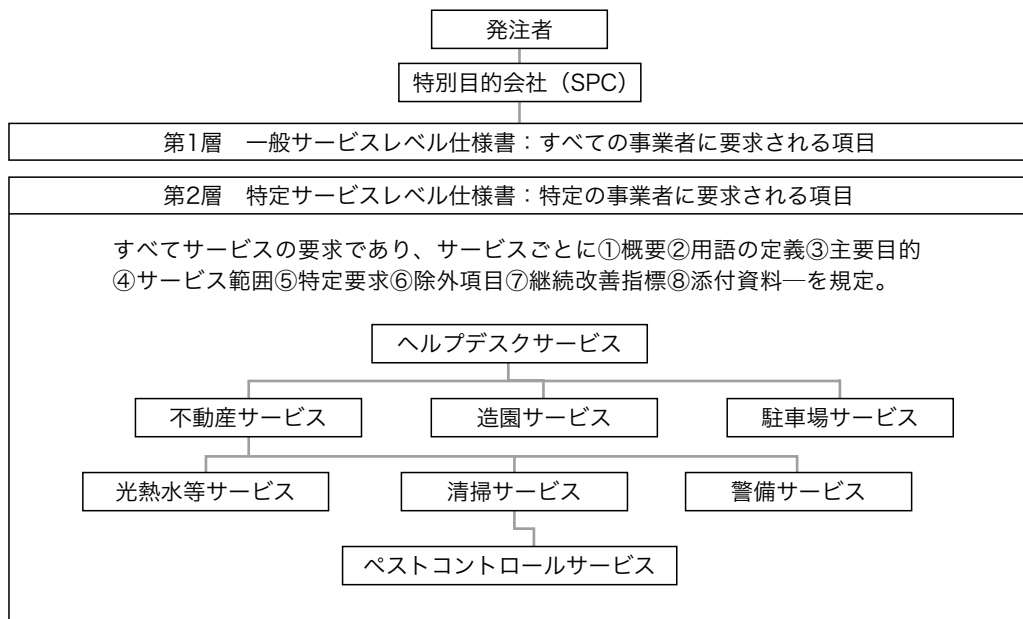
SLSは、すべての専門業者に共通して求める第1層としての「一般サービスレベル仕様書」と、それぞれの特定サービスの専門業者に求める第2層としての「特定サービスレベル仕様書」に分けて規定される。この構成は、PFI発祥の地である英国・国民保健サービス機構(NHS=National Health Service)の病院PFI事業に活用された標準サービスレベル仕様書(SLS

図1

施設調達型PFI事業の要求水準書の構成



サービス調達型PFI事業の要求水準書（SLS）の構成



出典：筆者作成

＝Standard Service Level Specification）の第2版（V2＝Version 2）から第3版（V3）への見直しの際にも保持された。

特定サービスレベル仕様書は、特定のサービスを提供できる単独の事業者に対する要求であるが、大手事業者には複数の特定サービスを提供可能な者も存在するため、必ずしも特定サービスレベル仕様書の数に合わせて専門業者と下請け契約を結ばなければならないわけではない。

（イ）一般サービスレベル仕様書

NHSの一般サービスレベル仕様書には、八つの項目（概要、用語の定義、主要目的、サービス範囲、パフォーマンスモニタリング、一般的要求、継続改善指標、添付資料）が記載されている。それらは全事業者に共通する要求であり、記載内容は以下の通りとなる（「用語の定義」は省略）。

（ア）概要

民間事業者は、特定サービスレベル仕様書に定義されたサービスを提供する際、この一般サービスの関連要件をすべて満たさなければならない。

（イ）主要目的

民間事業者はサービス提供に当たり、次のような主要目的を順守しなければならない。ここでは、①病院運営への混乱の最小化②安全な環境の維持③効率的かつ迅速に対応可能なサービスの提供④

リスク評価・管理システムを活用したサービス水準の自動修正⑤モニタリングによるサービス基準の達成⑥柔軟なサービス提供⑦機能する品質保証プロセス⑧患者中心のサービス提供——という八つが示されている。

（ウ）サービス範囲

要求する対象は次の四つの分野、すなわち①リーダーシップ②スタッフ教育③方針と戦略④パートナーシップと資源——に関わる内容となっている。そして留意事項として、特定サービスの提供に際して必要となる▽労務▽材料▽プラント▽機器▽消耗品——などがある場合は、それらのすべてを包括的にサービス料金でカバーする形で提供しなければならないとしている。

（エ）パフォーマンスモニタリング

民間事業者はSLSによって要求されたサービスを提供しなければならない、各サービスのパフォーマンス結果が達成されていること、および達成されていない場合は不足の度合いがどの程度であるかをSLSに記載されたモニタリング手法で確認し、証明しなければならないとされた。

また、発注者からSLSに記載されていない新たな追加的要求が行われた場合は、そのリクエストの時刻、リクエストが完了した時刻、およびそれが要求された期限内に完了したかどうかを記録しなければならない。

（オ）一般的要求

（ウ）で求めた「サービス範囲」の詳細であり、▽要求するパフォーマンス要因▽その未達成時の重要度▽是正許容期間▽モニタリング手法——について記載している。要求項目は次の通りである。

①リーダーシップ▽マネジメント、継続改善、パフォーマンスモニタリング、月次報告

②スタッフ教育▽雇用、研修と職務就任、人的資源の課題

③方針と戦略▽法的義務および法律、NHSの要求とトラストの方針、健康安全、品質確保、環境管理、非常事態計画

④パートナーシップと資源▽連絡、トラストの代表者、機器、承認済みのサービス提供者リスト、顧客満足度調査

（カ）継続改善指標

対象となる継続改善指標は、①スタッフ離職率②欠勤と傷病休暇率③1人当たりの研修時間④1カ月100人当たりの傷病、疾病、危険事故の数⑤1カ月100人当たりの傷病、疾病、危険事故以外の事象報告数⑥患者環境行動チーム（PEAT）による評価点⑦NHS環境アセスメントツール（NEAT）による評価点⑧適正なクレームの数——という8項目を設定している。

（キ）添付資料

新たに事業に参画するスタッフが受講しなければ

ばならない入社プログラムが記載されている。その内容は、①各スタッフの職務と責任②現場および施設の内訳③他のサービスプロバイダーを含めた構成および連絡方法、意思決定上の組織階層④安全衛生に関する法律関連知識⑤各種発注者の指針やルール——など19項目に上り、事業会社が作成したプログラムは発注者によって確認・見直しが行われることになっている。

(2) 特定サービスレベル仕様書

全事業者に共通する要求に加え、特定サービスレベル仕様書によって事業者ごとに異なる内容が要求される。その内容も8項目（概要、用語の定義、主要目的、サービス範囲、特定要求、除外項目、継続改善指標、添付資料）で設定されている。拙著では不動産サービス、清掃サービス、モニタリングサービスの特定サービスレベル仕様書を掲載しているが、ここでは**不動産サービスの特定サービスレベル仕様書**がどのようなものであるかを見てみよう（「用語の定義」は省略）。

(ア) 概要

サービス調達型の不動産サービスの概要は、①建物の管理とメンテナンス②インフラサービスの管理とメンテナンス③機器のメンテナンス——に分類されたサービスの提供であり、すべてのエリアにおいて24時間365日、提供されなければならない。

(イ) 主要目的

民間事業者には、計画的なメンテナンスを通じて①施設が完全に機能している状態にすることを確実にする②問題が生じた場合は業務を妨げない形で事後対応する③患者と発注者の双方の立場から環境維持を図る——ことなどが求められる。

(ウ) サービス範囲

民間事業者は、一般サービスレベル仕様書に記載された項目と、この特定サービスレベル仕様書に記載された項目の双方を提供しなければならない。その際に求められる▽労務▽材料▽プラント▽機器▽消耗品——などの提供が必要であることが再掲されている。

具体的には、①計画に基づいて建設された施設のすべて、および事業会社の責任で整備された機器②医療ローンを活用して整備された医療機器——も対象となり、かつ③ケータリング、ランドリー、滅菌サービスなど、民間事業者が提供するサービスに関連する資本設備④発注者がインハウスサービスとして自ら実施する業務のために、民間事業者が有料で提供する収益設備⑤事業者が自ら所有するIT機器や発注者が所有するコピー機など——も、メンテナンスのサービス対象となることが示されている。

(エ) 特定要求

特定要求は、一般サービスレベル仕様書におけ

る一般的要求と同様に、①要求するパフォーマンス要因②その未達成時の重要度③是正許容期間④モニタリング手法——を挙げ、以下のような記載内容としている。

(1) 要求するパフォーマンス要因

サービス料金の対象となるサービスは、①報告関連②スタッフの能力③計画メンテナンス④事後修理およびメンテナンス⑤法令に基づいた検査⑥労働許可⑦計画、設計、事業管理⑧小作業⑨消防安全システムおよび手続き⑩資産および不動産マネジメント⑪情報提供⑫一般要求——が、サービスのパフォーマンスを検証する要因として示されている。

(2) 未達成時の重要度

それぞれのパフォーマンス要因が達成できなかった場合の重要度が「低・中・高」の3段階で示されている。

(3) 是正許容期間

是正許容期間 (Remedial Period) は「非適用」「30分」「1時間」「2時間」「4時間」「1日」「1週間」と、パフォーマンス要因に応じて設定されている。

なお、特定のエリアのオペラビリティ（利用可能性≡Availability）に影響する事後修理が必要な場合は、そのエリアが▽日常対応▽早急対

応▽緊急対応——のいずれの対象であるかに応じ、安全化時間 (Make Safe Time) と復旧許容時間 (Rectification Time) が適用されることが、後述の「(キ) 添付資料」に記載されている。

(4) モニタリング手法

一般サービスレベル仕様書の一般的要求において示されるパフォーマンスモニタリングと基本的な考え方は同様であり、▽是正許容期間内には正できなかった場合は不履行と見なす▽合意された計画通りに実施されなかった場合は不履行と見なす——などと簡略化されている。

(オ) 除外項目

発注者がインハウスサービスとして自ら実施する業務、医療機器のメンテナンス、外部エリアのメンテナンスなどは、それぞれの特定サービスレベル仕様書に含まれるものとして、ITハードウェアのメンテナンスは発注者が別途実施するものとして、不動産サービスの要求水準書からは除外されている。

表1

カテゴリー分類	安全化時間	復旧許容時間
緊急対応	30分	4時間
早急対応	30分	8時間
日常対応	1時間	48時間

出典：SSLS-V3（不動産サービス）

(カ) 継続改善指標

継続改善指標として標準的に設定されているのは、①緊急対応回数②早急対応回数③計画外の臨床エリアのダウンタイム④計画外の非臨床エリアのダウンタイム⑤計画外のコミュニケーションペースのダウンタイム——である。

(キ) 添付資料

添付資料は、要求するサービスに対する標準として、①建物②エネルギーおよびユーティリティ③専門業者によるサービス④機械・電機システム⑤設計、計画およびプロジェクトマネジメント——に分割され、それぞれのサービス水準が設定されている。

(エ)の(3)で先述した、特定のエリアのオペラビリティに影響する事後修理が必要な場合の対応時間は、表1の通りである。

(第15回〈11月30日号〉に続く)