

松本市上下水道局検針・徴収等業務委託
評価基準書

令和8年7月21日

松本市上下水道局

1 評価の意義

本件業務委託は、受付業務から検針、料金算定、収納、滞納整理等の事務を一括して委託するものであり、常にお客様に接し、迅速・丁寧かつ状況に応じた適切な対応が求められます。

受託候補者の選定にあたっては、見積額の評価に加え、実績、業務に対する理解度、意欲、業務提案書の的確性、人員配置の妥当性、実施手順の妥当性、提案内容の根拠及び業務遂行能力等を総合的に評価します。また、お客様サービス向上に寄与する優れた提案がされているかについても考慮します。

2 評価方法

審査は、技術評価点（価格以外の評価点）と価格評価点とに分け、審査委員ごとに参加者の得点を計算し、全審査委員の合計得点を参加者の得点とします。

書類審査及びプレゼンテーション・ヒアリング審査を行い、全審査委員の合計得点が最も高い参加者を受託候補者として選定します。

3 業務提案書作成にあたっての注意点

本評価基準書、実施要領のほか、実施要領5ページで提示の業務提案書等作成に必要な資料を熟読し、各項目の評価のポイントに沿って業務提案書を作成してください。

様式が指定されているものは、所定の様式に基づき作成してください。

なお、受付業務、検針業務、開閉栓業務及び水道料金等の収納業務については、事務従事者向けマニュアル（案）を添付してください。

4 評価項目及び評価点

評価項目			評価点
技術評価	①	会社概要、財務状況及び受託実績	150
	②	業務体制及び業務執行計画	360
	③	受付業務に関する考え方	90
	④	検針業務に関する考え方	180
	⑤	開閉栓業務に関する考え方	120
	⑥	水道料金等の収納業務（給水停止を含む。）に関する考え方	240
	⑦	個人情報保護に関する考え方	120
	⑧	防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する考え方	120
	⑨	業務提案	120
	技術評価 合計（注1）		1,500
価格評価	⑩	見積書及び積算内訳書（注2）	300

（注1） 技術評価点が満点の60パーセント（900点）に満たない場合は、失格とします。

（注2） 見積金額（消費税及び地方消費税の額を含む。）が見積限度額（714,780,000円）を超えた場合は、失格とします。

5 評価点の算出方法

(1) 評価項目「①会社概要、財務状況及び受託実績」の評価点算出方法

ア 自己資本比率及び負債比率の状況により、経営の安定度を評価します。

自己資本比率が40%以上かつ負債比率が300%以下 30点

自己資本比率が40%未満又は負債比率が300%超え 0点

イ 流動比率の状況により、短期的な支払能力を評価する。

流動比率が150%以上 30点

流動比率が150%未満 0点

ウ キャッシュフローの状況により、資金力を評価します。

営業キャッシュフローが0円超え 30点

営業キャッシュフローが0円以下 0点

エ 過去5年間に給水人口20万人以上の水道事業体との受託実績を評価します。

5自治体以上 30点

4自治体 24点

3自治体 18点

2自治体以下 6点

オ 本業務委託内容と同種又は類似業務に対しての受託実績年数を評価します。

10年以上 30点

7～9年 24点

5～6年 18点

3～4年 6点

(2) 評価項目「⑥水道料金等の収納業務（給水停止を含む。）に関する考え方」のうち、「目標収納率達成に向けた対策について」

ア 評価点算出方法

以下の（ア）から（ウ）により評価点を算出します。

（ア）目標収納率（現年度）が上水道99.60%、下水道99.50%を上回り、目標収納率達成のための具体策等（現年度及び過年度）が示されている。60点

（イ）目標収納率（現年度）が上水道99.60%、下水道99.50%で、目標収納率達成のための具体策等（現年度及び過年度）が示されている。36点

（ウ）上記以外 12点

イ 過去5年の本市の収納率（翌年度5月31日現在）

水道料金	現年度(%)	過年度(%)
令和7年度	99.64	43.44
令和6年度	99.67	43.66
令和5年度	99.64	47.32
令和4年度	99.58	44.82
令和3年度	99.67	38.80
過去5年平均	99.64	43.61

下水道使用料	現年度(%)	過年度(%)
令和7年度	99.59	44.91
令和6年度	99.59	46.85
令和5年度	99.63	51.96
令和4年度	99.45	49.50
令和3年度	99.55	50.26
過去5年平均	99.56	48.70

ウ 目標収納率の設定にあたっては、5 ページ(6)「目標収納率設定における注意点」をご確認ください。

(3) 価格評価の評価点算出方法

見積限度額以内であること及び積算内訳の妥当性を確認のうえ、以下の計算式により算出します。

$$\text{価格評価点} = (\text{提案中の最低提案見積価格} / \text{提案見積価格}) \times 300 \text{ 点}$$

(小数点第2位を四捨五入)

(4) 上記(1), (2)及び(3)以外の評価点の算出方法

以下「6 評価のポイント」ごとに、審査委員が5段階で評価します。

評価方法	算出方法
A 特に優れている	配点×1.0
B 優れている	配点×0.8
C 平均的	配点×0.6
D やや劣る	配点×0.2
E 劣る	配点×0

6 評価のポイント

(1) 評価項目「①会社概要、財務状況及び受託実績」【様式第9-1号】

将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤を有しているかを重視します。

受託実績については、本業務委託内容と同種又は類似業務の受託実績及び豊富な経験実績年数を重視します。受託実績表(様式第3号)の記載を基に評価します。

評価のポイントは、上記5(1)記載のとおりです。

(2) 評価項目「②業務体制及び業務執行計画」【様式第9-2号】

総合的に優れた業務体制が取れること及び委託する各業務をどのような執行計画に基づき行うかを重視します。

担当業務別の配置予定人員数を記載するとともに、配置体制図を作成してください。

評価のポイントは以下のとおりです。

ア 実務経験、専門的知識、資格等を有し、責任を持って業務を遂行できる人員の配置

イ 業務全般に関する苦情処理対策

ウ 急な欠員が生じた場合、即座に適切な対応ができ得る人員体制

エ 繁忙期間の勤務体制及び夜間、休日等営業時間外の体制

オ 入力ミス対策、相互チェック体制

カ 本社のバックアップ体制及び指導、監督体制

キ 業務従事者に対する研修、教育体制、人材育成及び安全対策(熱中症予防及び鳥獣等)

ク 地域貢献(地元雇用、地元経済)に対する考え方

(3) 評価項目「③受付業務に関する考え方」【様式第9-3号】

評価のポイントは、以下のとおりです。業務従事者向けマニュアル(案)を添付して

ください。

ア 受付業務に対する基本方針

イ 繁忙期の電話対応等に対する対策

(4) 評価項目「④検針業務に関する考え方」【様式第9－4号】

評価のポイントは、以下のとおりです。業務従事者向けマニュアル（案）を添付してください。

ア 検針業務に対する基本方針

イ 検針業務の管理方法

ウ 誤針対策

エ 水量が急増又は急減した場合の対応

(5) 評価項目「⑤開閉栓業務に関する考え方」【様式第9－5号】

評価のポイントは、以下のとおりです。業務従事者向けマニュアル（案）を添付してください。

ア 開閉栓業務に対する基本方針

イ 開閉栓の施工時間（給水停止時を含む。）

(6) 評価項目「⑥水道料金等の収納業務（給水停止含む。）に関する考え方」【様式第9－6号】

評価のポイントは、以下のとおりです。業務従事者向けマニュアル（案）を添付してください。

ア 収納業務、滞納整理業務及び給水停止業務に対する基本方針

イ 長期滞納者、その他収納困難者等の対策

ウ 市外滞納者及び転居先不明者の対策

エ 公金の収受及び管理方法

オ 目標収納率達成に向けた対策

水道料金及び下水道使用料の目標収納率（翌年度5月31日現在）、目標収納率達成のための具体策（現年度及び過年度）を記載してください。

目標収納率設定における注意点

提案する目標収納率を達成できなかった場合は、松本市上下水道局検針・徴収等業務委託仕様書第28条第3項により「業務改善計画書」の提出が必要となります。

また、水道料金の現年度に係る目標収納率を達成できなかった場合は、同仕様書第29条第1項で規定する収納率違約金の支払いが必要となります。

(7) 評価項目「⑦個人情報保護に関する考え方」【様式第9－7号】

評価のポイントは以下のとおりです。

ア 営業所等における個人情報保護の管理体制及び社員の教育

イ 業務中の事故、盗難等による個人情報流失等の緊急時の対応

(8) 評価項目「⑧防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する考え方」【様式第9－8号】

評価のポイントは以下のとおりです。

- ア 地震、災害等に備えた十分な防災対策及び災害が発生した場合の対策
 - イ 大規模災害が発生した場合の上下水道局への支援、協力体制
- (9) 評価項目「⑨業務提案」【様式第9－9号】

評価のポイントは以下のとおりです。

ア 松本市上下水道局における課題に関する企画提案

(ア) 松本市上下水道局WEB照会サイト登録件数向上対策

松本市上下水道局WEB照会サイトとは、お客様向けに水道・下水道の使用水量、請求金額、口座振替予定日等をインターネットやスマートフォンで確認ができる無料の会員制サービスです。詳細はホームページをご覧ください。

登録率は10.78パーセント（令和8年6月30日現在）です。

<https://www.city.matsumoto.nagano.jp/site/jougesuidou/89981.html>

また、水道料金等の口座振替と上下水道局WEB照会サイトのいずれもご登録のお客様を対象に、令和8年4月検針分から水道料金の割引を開始しました。詳細はホームページをご覧ください。

<https://www.city.matsumoto.nagano.jp/site/jougesuidou/176171.html>

(イ) 水道料金等の支払いを口座振替へ推進する対策

本市の水道料金等の収納構成比率は、業務量等資料の3(5)記載のとおりです。

収納手数料削減のため、口座振替への勧奨策を提案してください。

イ 業務全体の改善、効率化につながる具体的な企画提案

7 本市が期待する提案

本市水道事業会計の令和7年度決算は、平成13年度以来、24年ぶりの赤字決算となる見込みであり、令和8年4月1日から水道料金の改定（値上げ）を行いました。

料金改定についてお客様にご理解いただけるよう、以下の内容について積極的な提案をお願いします。

- (1) 繁忙期対策として、事務従事者全員が電話対応（受付業務）できる体制
- (2) 定期的に検針員会議を開催し、検針員が情報共有できる体制
- (3) 大口滞納者、長期滞納者及び収納困難者への対応

ア 分割納付誓約書兼債務承認書の積極的な取得

松本市給水停止処分事務取扱規程第8条第1項では、給水停止の途中において、料金の一部を納入し、かつ、残金の納入日及びその納入方法を分割納付誓約書兼債務承認書により誓約した者については、給水停止を中断することができる旨規定されています。

イ 給水停止の解除及び入金による給水停止の中断に係る再開栓の施工時間

松本市給水停止処分事務取扱規程第9条第2項では、給水停止の解除は、休日を除く午前8時30分から午後5時15分までの間に行う旨規定されています。給水停止の中断についても、給水停止の解除に準じて、休日を除く午前8時30分から午後5時15分までの間に行うことが望ましいと考えています。