

(公社) 日本水道協会 工務常設調査委員会
水道施設管理業務検討専門委員会 報告書

平成25年11月

公益社団法人 日本水道協会

水道施設管理業務検討専門委員会 報告書

目次

はじめに

水道施設管理業務検討専門委員会委員名簿

第1章 概要	1
1. 1 委員会の目的と背景	1
1. 2 委員会の方向性	1
1. 3 委員会の活動経過	2
第2章 活動内容	4
2. 1 アンケート調査と結果分析	4
2. 1. 1 調査の概要	4
2. 1. 2 調査の方法	4
2. 1. 3 アンケートによる調査	4
2. 1. 4 調査結果（概要版）	6
2. 2 業務評価の検討	12
2. 2. 1 水道施設管理業務評価マニュアル案の策定	12
2. 2. 2 評価マニュアル案を運用する制度について	17
2. 3 認証・登録制度の検討	21
第3章 まとめ	26
第4章 資料	29
資料1 業務委託（公民連携）に関するアンケート結果（H22年度）	
資料2 業務委託に関するアンケート調査票（H23年度）	
資料3 業務委託に関するアンケート結果（H23年度）	
資料4 水道施設管理業務評価マニュアル案	
参考資料1 評価マニュアル案運用アドバイス制度（案）	
参考資料2 水道施設管理事業者登録制度（案）	

はじめに

水道を取り巻く経営環境は年々厳しさを増しており、人口減少、水需要の低迷により料金収入が伸び悩む中、全国の水道事業者は、施設の更新・再構築、水質問題への対応、地震・災害対策等の多くの課題に直面している。さらに、経営の効率化に伴う定員の縮小や職員の大量退職による技術職員の不足により、優秀な技術職員を維持して高度な管理を持続的に遂行することは経営的・技術的に困難になりつつある。

わが国の水道事業は、平成14年の水道法改正による第三者委託制度の導入やPFI法や地方独立行政法人法の制定等により、様々な運営形態を選択できるようになっている。このため、技術的に高度な管理を継続することが困難となりつつある水道事業者の中には、技術的に信頼できる第三者に水道施設の運転管理上の技術的業務を委託して、管理体制の強化を図る水道事業者が増加する傾向にある。特に、中小規模の水道事業者では、このように性能発注方式により第三者に委託する業務委託の必要性が高まっている。

しかし、委託後の施設管理や運営管理に関して、受託者の業務を客観的、中立的に評価する手法は乏しく、業務状況を確認する共通化された基準が確立されていない。このため、技術職員不足の水道事業者では、監督業務、履行確認等が課題となり、性能発注方式の業務委託が増加しない要因となっている。また、水道事業運営の透明性を確保する観点からも、客観的で公正な業務評価を行う仕組みが求められている。

このようなことから、本委員会では、水道施設の業務委託に対して適用可能な共通の評価基準を確立することで、受託者の業務内容を適正に評価し、業務実施に係わる透明性を確保することを目的として、「水道施設管理業務評価マニュアル案」を作成した。また、本マニュアル案を使用して委託業務を評価する制度および委託業務を適切に履行可能な事業者の事前登録制度についても検討したので報告するものである。

本報告書に含まれる評価マニュアル案は、水道施設の業務委託を実施している水道事業者において活用しやすい内容としているので、業務評価をどのように行うか模索している水道事業者、業務委託の導入を検討している水道事業者、業務を受託している第三者のセルフモニタリング等の参考にしていきたい。本報告書が水道事業経営の安定性と継続性確立の一助になれば幸いである。

平成25年11月

水道施設管理業務検討専門委員会
委員長 滝沢 智

水道施設管理業務検討専門委員会委員名簿

委員長

滝沢 智 東京大学大学院工学系研究科 都市工学専攻教授

委員

清野 馨 石狩市建設水道部 水道室工務課長

土田 登 会津若松市水道部施設課 浄水場グループ主幹

師岡 悟 東京都水道局多摩水道改革推進本部立川給水管理事務所 施設課長

茂原 秀成 横浜市水道局浄水部浄水課 浄水係長

原 繁樹 横須賀市上下水道局技術部 水運用課水運用係長

帆苅 功 新潟市水道局技術部管路課副参事 管路課長補佐

須原 敏樹 阪神水道企業団技術部浄水管理事務所 浄水課主査

高山 一生 北九州市上下水道局浄水部浄水課 設計係長

オブザーバ

根本 茂 (社)水道運営管理協会

與三本 毅 (社)水道運営管理協会

片石 謹也 (社)全国上下水道コンサルタント協会

山本 有孝 (社)全国上下水道コンサルタント協会

下長 右二 パシフィックコンサルタンツ (株)

鳥谷 一郎 パシフィックコンサルタンツ (株)

事務局

石井 美樹 (公社)日本水道協会工務部 技術課長

太田 英雄 (公社)日本水道協会水道技術総合研究所 主任研究員

吉田 茂 (公社)日本水道協会工務部 技術課 副主幹

高橋 由浩 (公社)日本水道協会工務部 技術課 技術専門監

前委員

我妻 達也 横浜市水道局課長補佐 浄水部浄水課浄水係長

前オブザーバ

倉持 哲弥 パシフィックコンサルタンツ(株)

前事務局

木村 康則 (公社)日本水道協会工務部 次長

末金 崇也 (社)日本水道協会工務部技術課 技術専門監

前前委員

江夏 輝行 横浜市水道局課長補佐 浄水部浄水課浄水係長

廣中 忠孝 北九州市水道局給水部設計課 安全対策担当係長

前前事務局

渡辺 正仁 (社)日本水道協会工務部技術課 副主幹

鷺野 浩介 (社)日本水道協会工務部技術課 技術専門監

高野 慎太郎 (社)日本水道協会工務部技術課 技術専門監

第1章 概要

1. 1 委員会の目的と背景

近年、熟練技術職員の大量退職に加え、経営の効率化による職員数の減少等から技術力の低下が大きな課題となっている。また、老朽化による施設の更新時期を迎えているが、今後、水需要の増加が見込めないことから経営は厳しい状況にある。

このような技術的・経営的課題に対処するため、浄水場の運転管理などの技術的業務を外部に委託する水道事業者が増加している。

今後、この傾向がさらに進むことが予想されるなか、受託者の業務執行状況を把握するとともに業務内容を適切に評価することによる信頼性の高い確実な業務遂行、及び評価結果を需要者に広く公開していくことによる透明性の確保が必要である。しかしながら、適正な評価方法と共通化した基準が存在しないため、水道事業者の行う受託者の評価手法はまちまちであることから、受託者の業務内容を適切に評価する基準や評価する制度等の整備が強く望まれていた。

このようなことから、平成22年11月の日本水道協会工務常設調査委員会に於いて、「水道施設管理業務検討専門委員会」を設置し受託者の業務内容を評価するための基準や評価制度などについて検討することが了承された。

専門委員会は、東京大学滝沢委員長をはじめとする水道事業体の委員8名とオブザーバ4名で構成し、平成23年から平成25年にわたり水道施設管理業務に係る評価基準の作成、評価基準の運用制度、水道施設管理業務受託者の認証・登録制度について検討を行った。

この報告書は、本委員会において検討してきた成果について報告をするものである。

1. 2 委員会の方向性

（公社）日本水道協会の「水道事業ガイドライン」で示された業務評価PIは、設定した各指標を定量化することによって評価することとしているが、委託業務の業務内容の状況や業務全体の事業評価については言及していない。

本委員会では、業務委託を実施している事業体を対象にアンケートを実施し、委託業務実施中の委託による効果、課題、評価方法についての意向、状況を把握するとともに、委託業務内容の評価方法について、受託者の業務進捗状況や業務遂行内容を可能な限り数値化された指標により業務全体を評価できるマニュアルの策定を目指すものとし、さらに、その運用制度についても検討する。また、第三者による評価機関の制度、水道施設管理事業者の認定・登録制度などについても検討して一定の方策を示すものとする。

1. 3 委員会の活動経過

第1回 平成23年10月11日

基本方針及び進め方

- ・各委員から所属する事業体における業務委託の実施状況について説明
- ・中小事業体を対象とし、分かりやすく、評価しやすいマニュアルとする。
- ・評価は可能な限り数値化できる評価手法を策定する。

評価項目の検討

- ・石狩市における取り組み状況、課題、委託内容、評価基準、評価方法を事例として、評価項目について検討
- ・事務局案の評価指標（例）の説明及び指標に係る検討

アンケート項目検討

- ・事務局案の業務委託に関するアンケート調査（案）に対する検討

今後の予定

- 次回委員会までに、委員からの追加意見提出
- ・業務委託に関するアンケート調査（案）
- ・評価指標例その他全般について

第2回 平成24年2月17日

アンケート調査報告

- ・結果分析、集計方法の追加等について検討

評価方法について

- ・事務局案の評価方法案について検討
- ・次回からは今回の意見を踏まえて修正した事務局案をベースに詳細検討を実施

評価項目の整理

- ・業務評価基準策定にあたっての進め方と、評価マニュアルの執筆について委員に分担

今後の予定

- ・評価方法、評価指標についての意見提出
- ・評価指標の定義、内容を作成
- ・指標の重みづけの内容を作成

第3回 平成24年9月7日

評価指標について

- ・委員の変更があったため、事務局より改めて評価指標案を作成した経緯、趣旨について説明
- ・各委員より、分担して作成した個々の評価指標について、考え方、内容及び算出方法等について説明及び討議

業務評価マニュアルについて

- ・事務局より、業務評価マニュアル案の構成と内容について説明

今後の予定

- ・次回委員会までに、委員からの意見を反映した評価指標の最終案を作成する。

第4回 平成24年12月19日

評価指標について

- ・業務評価指標（最終案）について審議

施設管理業務評価マニュアルについて

- ・事務局より、施設管理業務評価マニュアルについて説明
- ・総合評価の各構成要素の内容検討
- ・CEI 指標名称、ロット番号の規定検討

施設管理業務審査・登録・評価制度について

- ・事務局より、施設管理業務審査・登録・評価制度の課題について説明
- ・次回委員会において、審査登録制度、評価制度について詳細に検討

今後の予定

- ・評価マニュアル案について3月末に中間報告として取りまとめる
- ・最終報告には、審査登録制度、評価制度の検討を含めてまとめる

第5回 平成25年8月7日

評価マニュアルの運用制度について

- ・事務局より、評価マニュアルの運用制度案について説明
- ・第三者機関による運用、アドバイス制度による運用について検討

事業者の認証・登録制度について

- ・事務局より、事業者の認証・登録制度案について説明
- ・第三者機関による事業者の認証、登録制度について検討
- ・事業者の情報掲載による運用について検討

今後の予定

- ・事業者の情報掲載に係る詳細案及び最終報告書案について次回検討

第6回 平成25年11月8日

最終報告書案について

- ・事務局より、最終報告書案について説明
- ・最終報告書案について検討

今後の予定

- ・工務常設への最終報告書提出
- ・日本水道協会内における制度の構築についてのスケジュール説明

第2章 活動内容

2. 1 アンケート調査と結果分析

2. 1. 1 調査の概要

(1) 業務委託実施状況の調査

- ・業務委託実施状況の整理（対象施設、委託内容、委託方法、委託期間）
- ・業務委託への移行動向（導入予定、理由）
- ・実施中の業務委託の効果、問題点、課題
- ・モニタリングの実施状況

(2) 業務評価基準の調査

- ・業務評価の必要性
- ・業務評価基準（評価指標）

(3) 業務評価に係わる制度等の調査

- ・第三者による業務評価制度の必要性
- ・事業者の認定制度の必要性

2. 1. 2 調査の方法

(1) 既存調査（平成22年7月実施「業務委託（公民連携）に関するアンケート調査」）を活用して第三者委託実施事業体の状況分析。

(2) 新たに業務委託を実施している事業体にアンケート調査を実施することにより業務委託の実施状況、委託動向、委託による効果、モニタリングの実施状況、業務評価基準の必要性等について調査。

2. 1. 3 アンケートによる調査

(1) 既存調査の活用

ア「業務委託（公民連携）に関するアンケート調査」（日本水道協会 平成22年7月実施）

【調査対象】 全国の水道事業体（299 事業体）

【調査内容】 業務委託実施状況（委託内容、委託方法）
業務委託への移行動向（導入予定、理由）

イ「平成21年度水道事業運営に係る業務評価手法等に関する調査」（厚生労働省）

【調査対象】 第三者委託、PFI、DBO 事業を実施している水道事業体（42 事業体）

【調査内容】 モニタリング実施状況（頻度、体制、測定指標など）

(2) 平成23年度実施のアンケート

【調査対象】 143 事業体

業務委託（第三者委託、一部業務委託）を実施している事業体

※「業務委託（公民連携）に関するアンケート調査」の回答より調査対象を選定。

【調査期間】 平成23年12月6日～平成24年1月13日

【調査項目】 ア 実施中の業務委託について

- ・実施中の業務委託の効果、課題

イ 評価指標について

- ・評価指標の必要性

- ・評価指標の適用について

各事業体での適用可能性、項目の必要性を質問。また、例示した指標以外の適切な指標

ウ 業務評価制度、第三者による評価機関について

- ・業務評価制度（マニュアル）の必要性
- ・第三者による評価機関の必要性

エ 施設管理事業者に対する認定制度について

- ・認定制度の必要性

オ その他積算要領関係について

【回答率】104 事業体（内水道用水供給事業 17 事業体） 72.7%

【施設管理業務の現状】

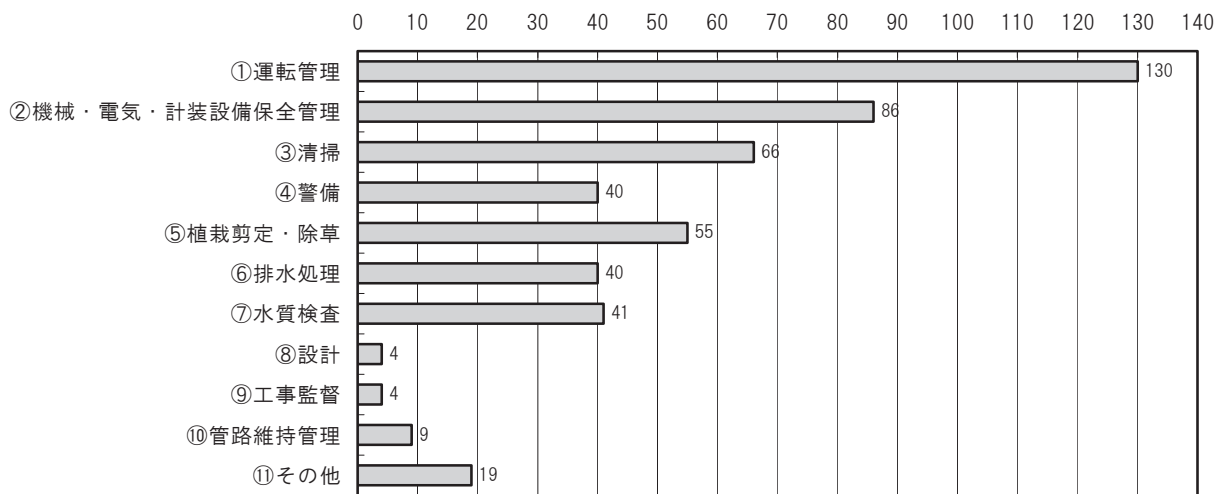
表 2.1 第三者委託実施水道事業体数（H24.4.1 現在）

	委託事業体数 (全体数:H23)	受託者数	
		民間	水道事業体等
大臣認可	36(490)	18	13
都道府県知事認可	109(953)	29*	3
専用水道	1,031(7,950)	—	—
* 大臣認可と 4 者が重複（受託者数：民間 47、水道事業体等 16）			

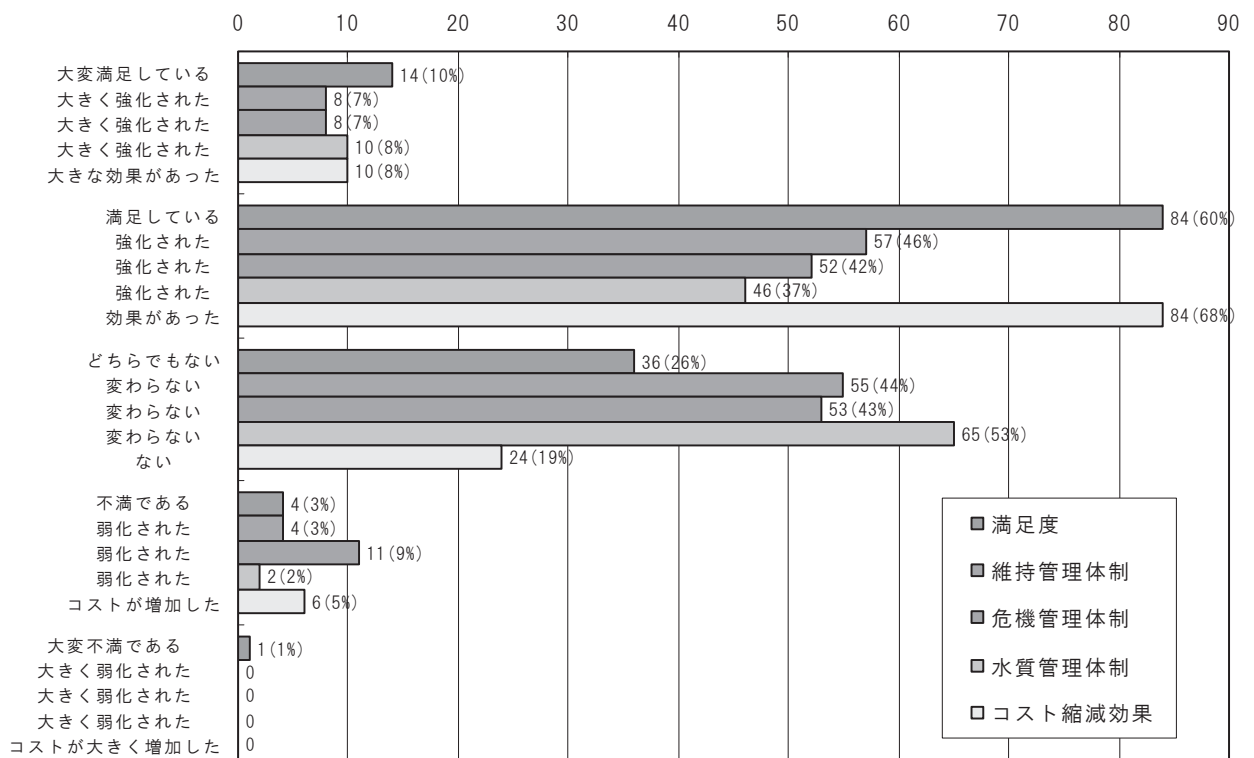
1 者が複数の水道事業を受託している場合、受託者数としては 1 とし
てカウントしているため、委託事業体数と受託者数は一致しない。

2. 1. 4 調査結果（概要版）

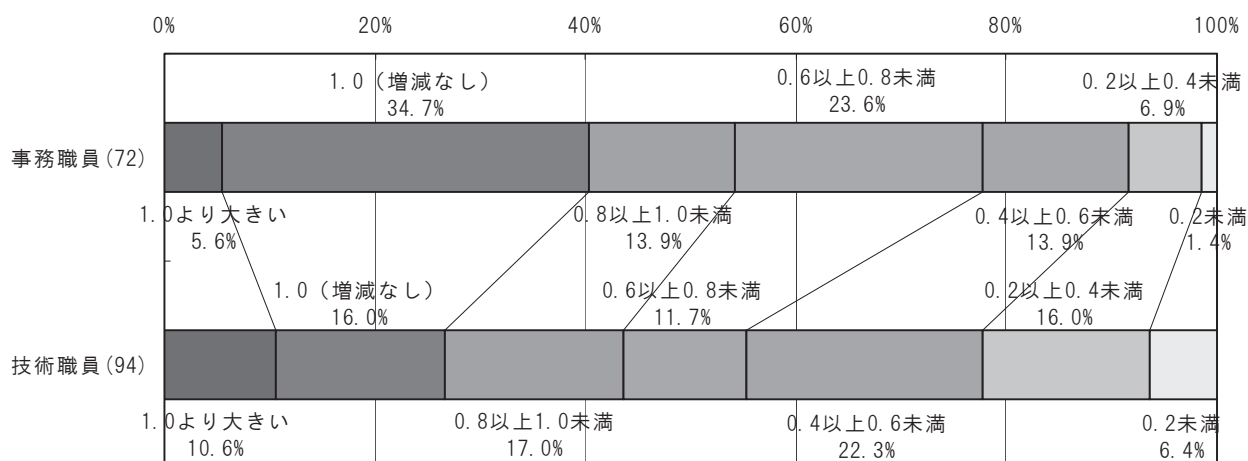
（１）業務委託における委託内容は、「①運転管理」のほかに、「②機械・電気・計装設備保全管理」、「③清掃」、「⑤植栽剪定・除草」などを併せて実施していることが多い。



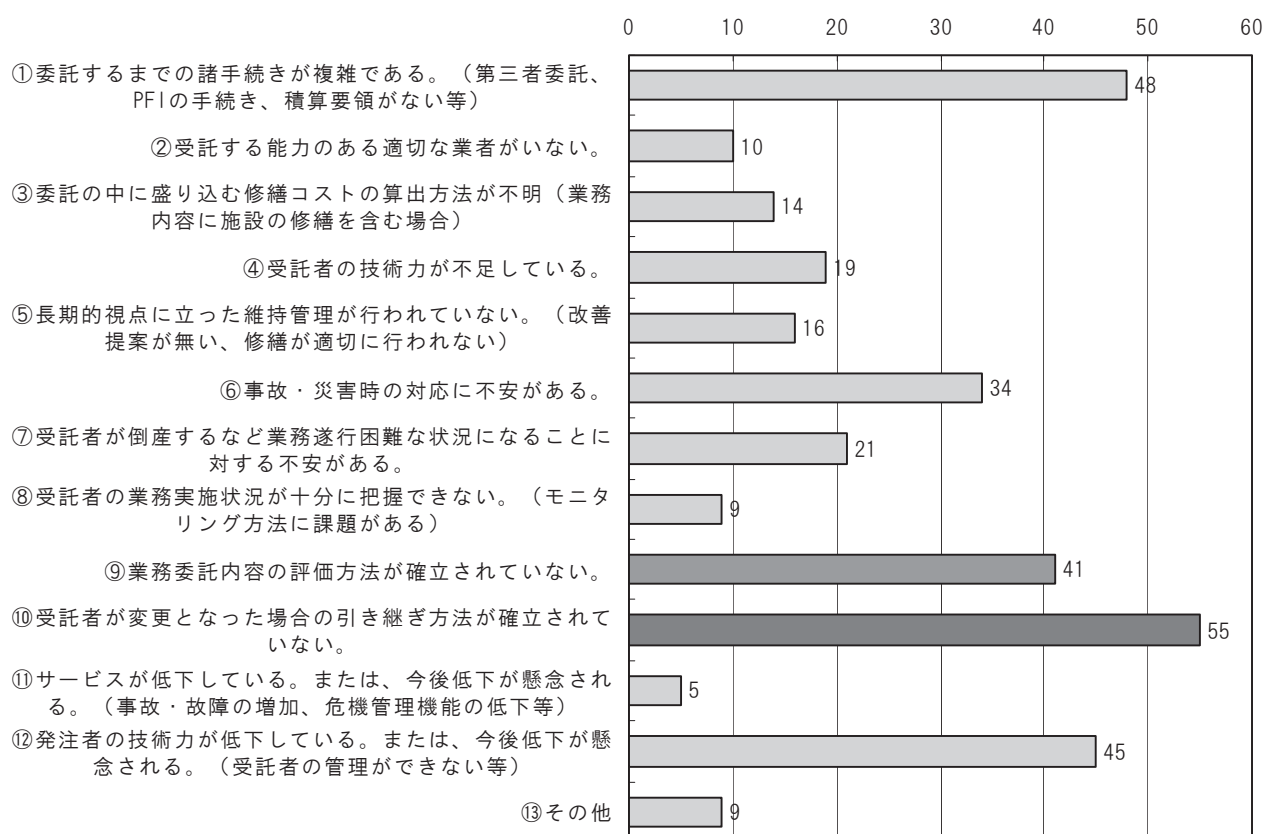
（２）業務委託実施による効果として、「満足度」、「管理体制」、「コスト縮減効果」のいずれの項目においても、プラスの評価が多い傾向が見られる。ただし、「危機管理体制」については、「弱化された」と評価している回答が他の項目に比べて若干多く見受けられる。また、「満足度」と「コスト縮減効果」の集計が近い数字となっていることから、「コスト縮減効果」が「満足度」に与える影響が大きい項目であるように見えるが、「満足度」に対する各項目の相関係数は、「維持管理体制」0.51、「危機管理体制」0.49、「水質管理体制」0.47、「コスト縮減効果」0.31 となっており、「コスト縮減効果」が「満足度」に与える影響は最も小さくなっている。



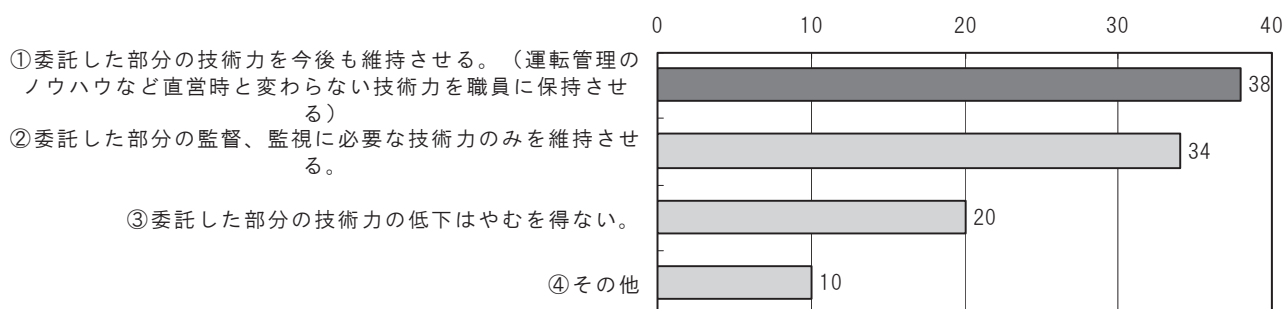
(3) 委託施設における委託前の職員数と委託後（現在）の職員数を比べると、事務職員については、60%の事業体において職員数が減少（職員数比が1.0未満）しており、技術職員については、73%の事業体において職員数が減少（職員数比が1.0未満）している。業務委託を実施することにより、職員数が減少となる傾向があり、技術職員の方がその傾向がより顕著に見られる。



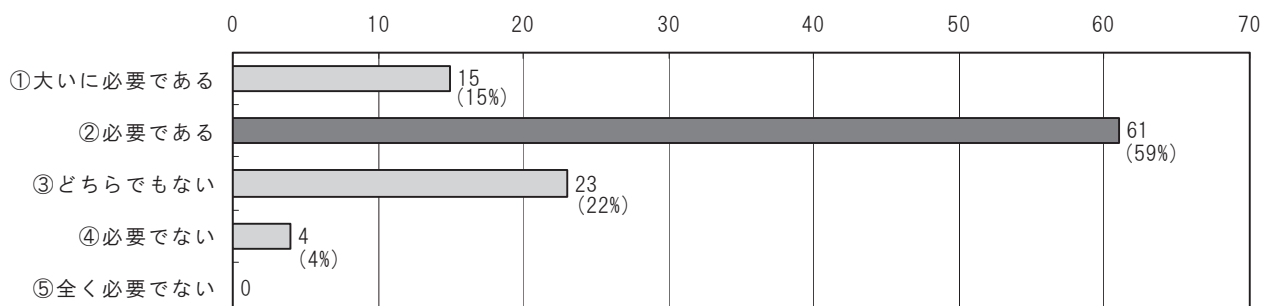
(4) 業務委託の実施による問題点、課題は、「⑩受託者が変更になった場合の引継ぎ方法が確立されていない」ことが最も多い。また、「⑨業務委託内容の評価方法が確立されていない」ことを問題視している事業体が比較的多く、評価基準が存在しないことが大きな課題であることを確認できる。



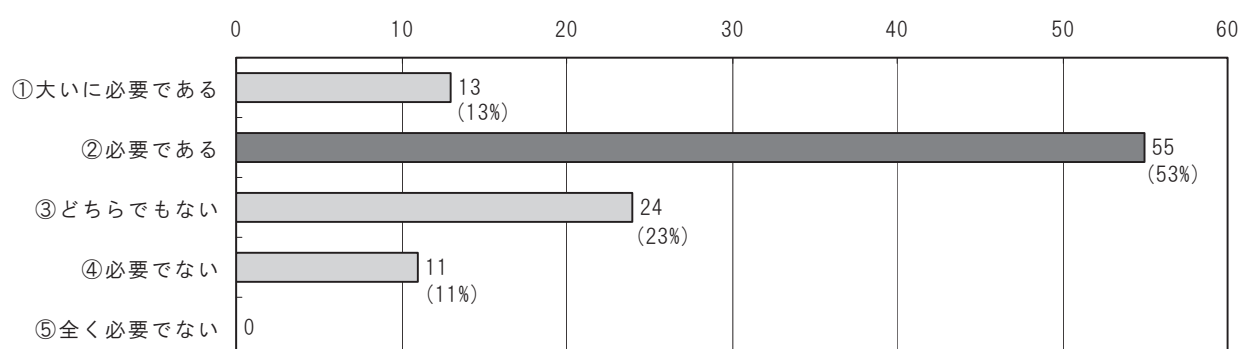
(5) 業務委託を実施することによる事業体職員の技術力低下について、「①委託した部分の技術力を今後も維持させる」あるいは「②委託した部分の監督、監視に必要な技術力のみを維持させる」と回答した事業体が多い。特に、職員数 100 人以上の大規模な事業体は、71%が①維持させると回答している。また、「③委託した部分の技術力の低下はやむを得ない」と回答した事業体のうち、94%の事業体が業務委託実施後の効果として「管理体制」が維持、あるいは強化されたと回答しており、受託者の技術力によって事業体職員の技術力低下を補っていくような体制の事業体も多いのではないかと考えられる。



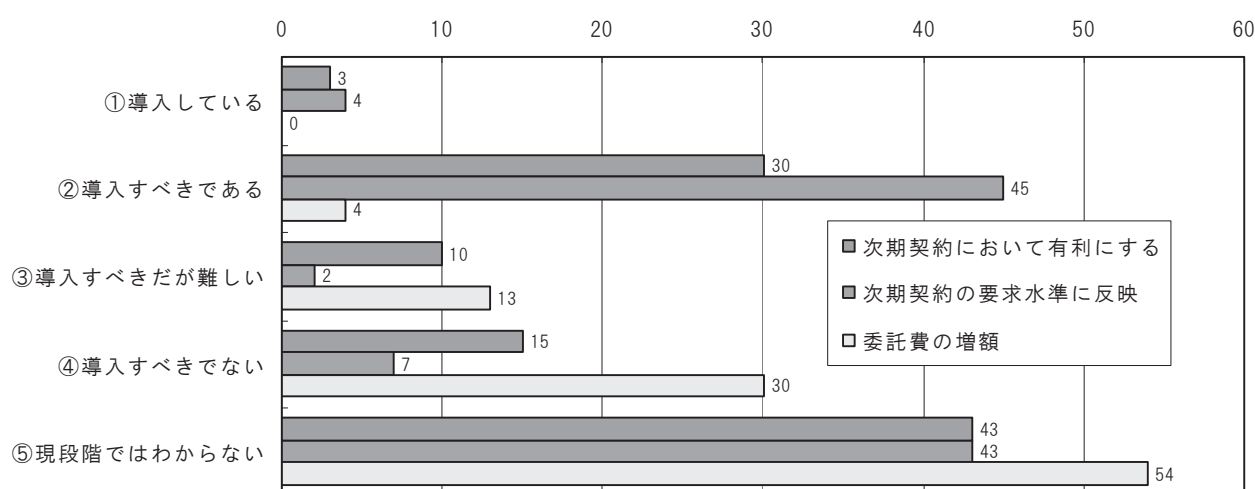
(6) 業務委託を実施するにあたっての「業務委託の内容の評価」の必要性について、76(74%)の事業体が、「①大いに必要である」あるいは「②必要である」と回答している。また、職員数が多い事業体ほど、必要としている割合が大きくなる傾向が若干見られる。必要である主な理由として、「評価することにより、業務委託の有効性、問題点を確認できる」、「受託者に緊張感を持たせることができる」などがあげられている。



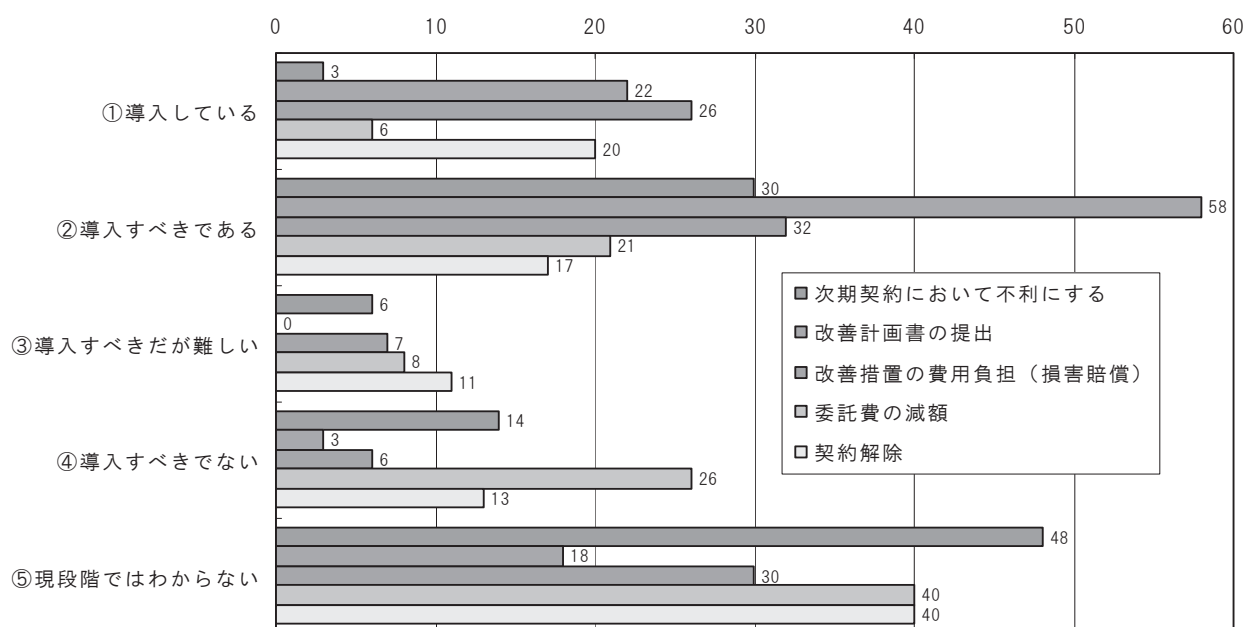
(7) 業務委託内容の評価方法を共通化した「評価マニュアル（評価基準）」の必要性について、68(66%)の事業体が「①大いに必要である」あるいは「②必要である」と回答している。(1)「業務委託の内容の評価」の必要性（前頁グラフ）に比べて、「④必要でない」と回答した割合が多くなっており、その理由として、「さまざまな委託形態があることから共通化しにくい（画一的なマニュアルでどこまで評価できるのか不明）」と回答している事業体が多く、共通化したマニュアルを作成することの難しさについて懸念しているようである。また、職員数が多い事業体ほど、必要としない割合が大きくなる傾向が見られ、(1)「業務委託の内容の評価」の必要性の結果と逆になっている。必要である主な理由として、「マニュアルが存在することにより評価制度を導入しやすくなる」、「入札参加業者の実績が明確になる」などがあげられている。



(8) 業務委託の受託者にインセンティブ（優遇措置）を与える制度についての事業体の考えとして、「次期委託において有利にする」、「次期契約の要求水準に反映」の優遇措置については、「①導入している」、「②導入すべきである」の回答が多い。ただし、「次期委託において有利にする」ことに対して、公平性に欠けるという意見も複数あった。「委託費の増額」については、消極的な回答が多く、その理由として、増額費用算出の困難さや予算の制約などがあげられている。

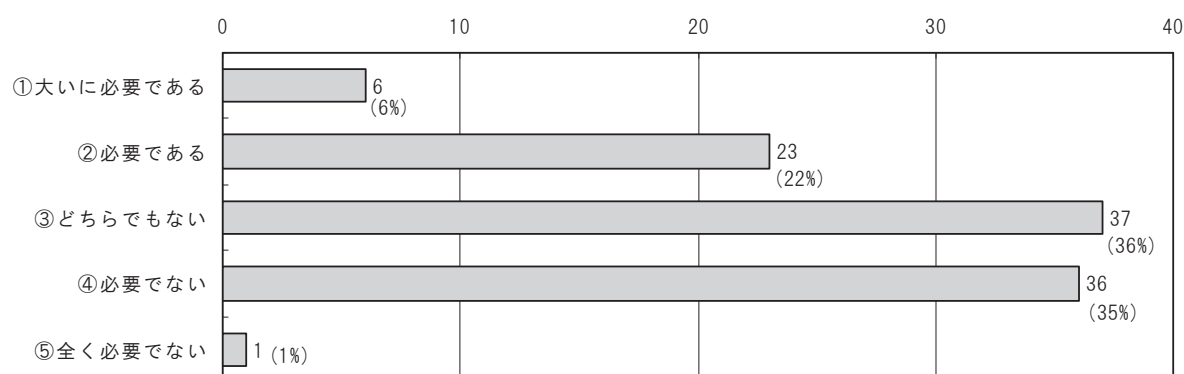


(9) 業務委託の受託者にペナルティを与える制度についての事業体の考えとして、「改善計画書の提出」、「改善措置の費用負担（損害賠償）」、「契約解除」のペナルティについては、「①導入している」の回答が多く、インセンティブの場合に比べて、導入事例の多さが目立っている。「次期委託において不利にする」ことについては、インセンティブの場合と同様、導入することによって公平性を欠いてしまうという意見があった。「委託費の減額」についても、インセンティブの場合と同様、消極的な回答が多く、その理由として、減額費用算出の困難さなどがあげられている。



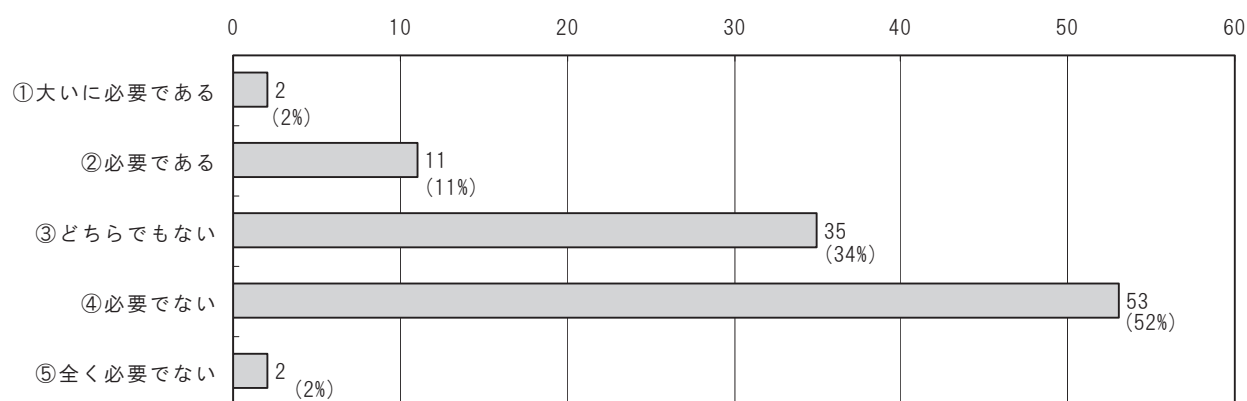
(10) 業務委託の内容を評価するための第三者機関の必要性について、28%の事業体が、「①大いに必要である」あるいは「②必要である」と回答しており、36%の事業体が、「④必要でない」、「⑤全く必要でない」と回答している。また、職員数が少ない事業体ほど、必要としている割合が大きくなる傾向が見られる。これを包括委託、第三者委託を実施している事業体に限定すると必要が36%、不必要が26%となり、業務が多岐にわたる内容であるほど第三者機関を必要としている傾向があると考えられる。

必要である主な理由として、「客観的かつ透明性のある評価結果が得られるため」があげられている。一方、必要でない主な理由として、「評価委託費や手続きが負担になるため」、「組織内の評価機関が評価するため」などがあげられている。

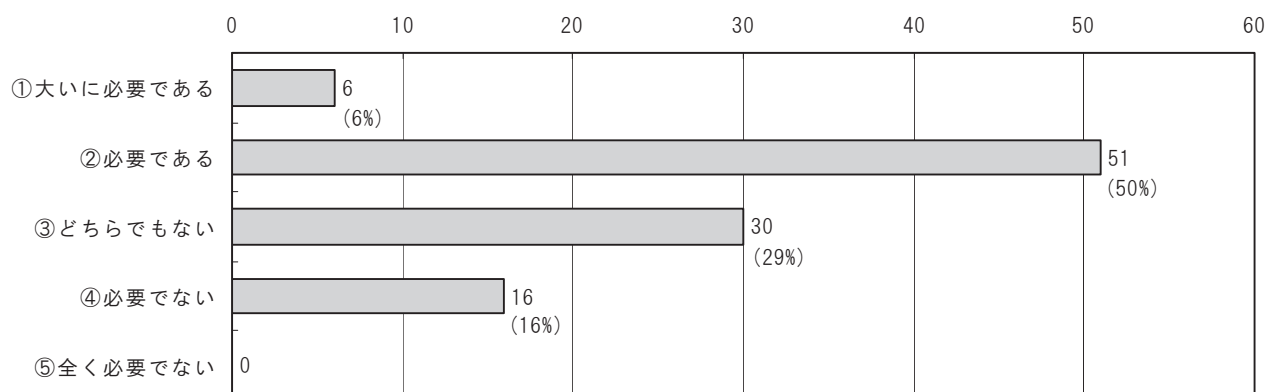


(11) 業務委託の内容をチェックするための第三者機関の必要性について、13%の事業体が、「①大いに必要である」あるいは「②必要である」と回答しており、54%の事業体が「④必要でない」、「⑤全く必要でない」と回答している。また、職員数が少ないほど、必要としている割合が大きくなる傾向が若干見られる。これを包括委託、第三者委託を実施している事業体に限定すると必要が19%、不必要が42%となり、業務が多岐にわたる内容であるほど第三者機関を必要としている傾向があると考えられる。

必要である主な理由として、「職員の技術力が不足しているため」、「精度の高いモニタリングが期待できるため」、「業務の効率化、コスト削減が期待できるため」などがあげられている。一方、必要でない主な理由として、「モニタリングは発注者が行う業務であるため」、「職員の技術力を維持させるため」などがあげられている。



(12) 施設管理事業者の認定制度の必要性について、56%の事業体が、「①大いに必要である」あるいは「②必要である」と回答しており、16%の事業体が「④必要でない」、「⑤全く必要でない」と回答している。認定制度の必要性と職員数との関連性は、特に見られなかった。必要である主な理由として、「業者選定時の判断材料になるため」、「認定業者に対する信頼性が高まるため」などがあげられている。一方、必要でない主な理由として、「一般的な能力しか把握できず、事業体独自のノウハウに対する評価はできないため」、「認定制度が無くても、業者の技術力を把握できているため」などがあげられている。



2. 2 業務評価の検討

平成 23 年度実施アンケート結果より、業務委託内容の評価方法を共通化した「評価マニュアル（評価基準）」の必要性について 68 の水道事業者（66%）が「大いに必要である」あるいは必要である」と回答している。また、業務委託の内容を評価するための第三者機関の必要性について「大いに必要である」と「必要である」を合わせると 28%が必要と回答している。このことから、小規模の水道事業者においては、現在の委託業務の内容が適切に行われているかを客観的・定量的に行える業務評価基準を望んでいるといえる。

現在、水道サービスの目的を達成し、サービス水準を向上させるために、水道事業全般について多面的に定量化する指標として「水道事業ガイドライン」に示されている 137 項目の P I（業務指標）がある。しかしながら、現在の P I では一部適用可能な項目も含まれてはいるが、日々の浄水場及び配水ポンプ場などの運転業務や維持管理業務の進捗状況、業務による変化等を適確に評価する指標となっていない。

本委員会では、第三者委託の業務内容を客観的・定量的に評価する新たな評価基準を策定することとした。また、その運用する制度についても検討した。

2. 2. 1 水道施設管理業務評価マニュアル案の策定

受託者の履行した業務内容を客観的・定量的に評価する新たな評価基準として評価マニュアル案を策定する。

（1）業務評価基準の構成

業務の評価は、受託範囲において通常の業務を適切に実施することは当然のことであることを前提とし、受託者の前向きな取組についても積極的に評価し、受託者の資質向上を図る必要がある。また、業務の評価を通じて水道事業者の技術維持・技術継承を図ることが肝要である。

業務評価基準としての評価マニュアル案の構成は、

- ①業務の進捗管理の面から欠かせない毎月のモニタリングである「月間業務評価」
- ②業務の内容について評価指標を用いて評価する「委託業務指標評価」
- ③受託者の受託業務に取り組む意欲を評価する「改善提案評価」
- ④業務遂行上の受託者の責による支障を評価する「罰則評価」
- ⑤前記の評価項目以外の受託者の積極的な取組を評価する「優秀評価」

の 5 つを合わせて業務の評価を行う総合評価とする。

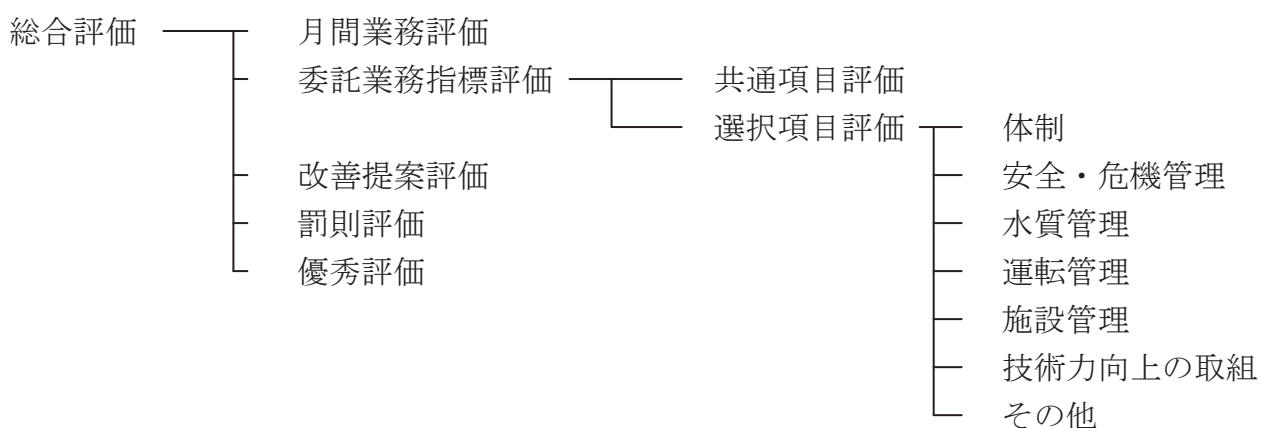


図 2.1 業務評価基準の構成

(2) 業務評価基準

1) 月間業務評価

運転管理、維持管理、外注委託点検等の業務を委託したときの評価の方法については

- ①日々のチェックが重要である
- ②日々のチェックは受託者から水道事業者への特記事項報告や申し送りにより行うことが必要
- ③年1回の評価では進捗状況が把握できない
- ④評価回数、評価項目が多いと受託者、水道事業者双方の負担が大きい
- ⑤業務履行計画書を具体化した月間業務実施計画書に基づく評価が必要
- ⑥評価員の人数は水道事業者の事情を考慮する必要がある

等の意見が多く出された。

これらのことから、運転監視業務、維持管理業務、保全業務、水質点検業務、修繕・改修業務、外注委託業務、調達業務、その他の業務の進捗管理を適切に行うには、月1回の評価を行うことが望ましい。また、評価委員の人数は、水道事業者の職員事情を考慮して複数名とすることのみを条件とした。

評価は水道事業者の複数名の評価委員により行う。各評価委員が評価項目を総合的に5段階評価し、評価委員の平均点を評価点とする。また、モニタリングの時期及び方法等は、要求水準書及び性能仕様書などに明記する。なお、モニタリングの時期は当該月の次の月の10日以内に行うことが望ましい。

2) 委託業務指標評価

委託業務の業務履行内容を適正に評価するには、

- ・可能な限り数値化する必要がある
- ・数値化したその定義が必要である
- ・既P I 指標に代わる新たな指標が必要
- ・水道事業者の施設状況（地理的、水源的、処理方式など）によらない一律の指標が必要
- ・水道事業者の施設状況による個別の評価指標が必要
- ・評価指標は、水道事業者の過度の負担にならないように項目数を厳選する

などの意見が多く出された。これらの意見とアンケート調査の結果を取り纏めた57の小項目について、更に項目数とその内容及び定義の検討を行った。

対象率：当該項目が評価指標として適用できると考えている水道事業者の割合
 算出式＝（有効回答数－「対象外」回答数）／有効回答数

重要率：最重要項目又は重要項目と回答した水道事業者の割合
 算出式＝（「最重要項目」回答数＋「重要項目」回答数）
 ／（有効回答数－「対象外」回答数）

表 2.3 指標の対象率及び重要率（アンケート結果）

対象率90%以上の指標（重要率順）	対象率	重要率	対象率80%以上90%未満の指標（重要率順）	対象率	重要率
(20)要求水準適合率（水質、水位、圧力など）	92.5%	96.9%	(30)受託者の責による薬品注入事故の件数	88.7%	95.7%
(6)関係法令、内規等の遵守状況	91.5%	96.9%	(37)受託者の責による断水、法定基準値以下の送水時間	88.7%	94.7%
(5)契約書類等に基づく書類の提出	92.5%	94.9%	(19)緊急連絡体制表の作成及び提示状況	89.6%	93.7%
(34)受託者の責（誤操作等）による機器停止回数	91.5%	94.8%	(17)健康診断（第21条1項）等の実施及び記録状況	86.8%	92.4%
(38)運転管理に係る事故件数	91.5%	94.8%	(26)受託者の責による取水不足、超過日数	85.8%	92.3%
(21)連絡の不備及び遅延などによる運転管理への支障件数	91.5%	93.8%	(35)受託者の責による水質に関する苦情件数	89.6%	91.6%
(31)薬品注入量の適正度	90.6%	92.7%	(40)緊急時（停電、故障、漏水）の対応率	89.6%	90.5%
(53)運転管理データの記録、報告、保存	90.6%	90.6%	(43)設備点検実施率	85.8%	89.0%
(47)巡視、点検見落としによる事故件数	90.6%	89.6%	(32)受託者の責による通信不能日数	83.0%	88.6%
(55)受託者の責による施設（設備）損壊件数	90.6%	88.5%	(7)次期受託者への引継ぎに対する理解度及び協力度	86.8%	82.6%
(1)責任者の常駐率	90.6%	87.5%	(52)水質計器校正、点検整備業務に起因した事故発生件数	84.0%	80.9%
(2)配置技術者の水道業務経験年数	90.6%	70.8%	(56)事故記録の作成	86.8%	78.3%
			(4)必要資格者の常駐率	85.8%	78.0%
対象率80%未満の指標（重要率順）	対象率	重要率	(10)労務災害発生率	89.6%	68.4%
(24)法定水質試験実施率	58.5%	88.7%	(15)安全教育及び訓練の実施率	88.7%	67.0%
(25)水質管理目標値の逸脱回数	77.4%	84.1%	(11)マニュアル作成状況	89.6%	66.3%
(29)試薬品備蓄不足による検査不可率	66.0%	80.0%	(16)安全衛生パトロール実施率	85.8%	59.3%
(23)管末水質目標達成率	68.9%	79.5%	(3)配置技術者の資格保有率	86.8%	57.6%
(27)給水制限日数	67.9%	79.2%	(48)貸出品管理状況	80.2%	56.5%
(28)調達遅れによる薬品備蓄不足率	71.7%	78.9%	(33)発注者が実施する作業、工事等の補助業務	80.2%	45.9%
(22)給水末端部での水質検査実施率	65.1%	78.3%	(18)セルフモニタリング実施状況	85.8%	35.2%
(36)調達遅れによる燃料備蓄不足率	66.0%	75.7%	(9)内部、外部研修時間	88.7%	23.4%
(39)受水量超過日数	68.9%	72.6%	(12)資格取得の推進率	83.0%	14.8%
(45)自家用電気工作物法令点検実施率	57.5%	72.1%	(13)受託者が独自に実施、提案した創意工夫	87.7%	10.8%
(46)消防設備法令点検実施率	59.4%	69.8%			
(49)小規模修繕未実施による機能低下件数	72.6%	68.8%			
(54)取水口閉塞回数（取水口除塵を行う場合）	55.7%	62.7%			
(57)修繕履歴の作成	73.6%	61.5%			
(42)事故時配水量率	70.8%	61.3%			
(44)修繕計画作成	65.1%	58.0%			
(50)施設清掃に関連した苦情、事故件数	69.8%	56.8%			
(41)苦情対応率	76.4%	51.9%			
(51)除草、植栽管理に関連した苦情件数	65.1%	43.5%			
(8)見学者対応率	70.8%	22.7%			
(14)地域への貢献等	78.3%	10.8%			

 重要率90%以上の指標
 重要率80%以上90%未満の指標
 重要率70%以上80%未満の指標
 重要率70%未満の指標

本委員会では、取りまとめた57の小項目を、更に整理し42の小項目を定めて、業務の進捗及び内容を客観的・定量的に評価する新たな指標として、**委託業務評価指標**（以下、「**CEI**」という（**Commissioned business Evaluation Index**））を新たに定義した。

CEIは、一般的かつ重要な指標で、委託した業務を行う施設の規模及び内容を問わずに評価する**委託業務共通評価項目**と委託した業務を行う施設の規模及び内容により評価する項目で、水道事業者が該当する項目の取捨選択及び新規に評価項目を作成することのできる**委託業務選択評価項目**から成るものとした。

また、**CEI**により業務評価を行うためには、委託業者を水道事業者が発注するときの契約書、要求水準書、性能仕様書のいずれかにその旨を記載しなければならないものとする。なお、評価方法、評価項目、評価時期については、契約後、可能な限り業務開始前に受託者と水道事業者で協議し、業務履行計画書に反映する必要がある。

① 評価方法

受託者の業務履行内容の評価は、複数名の評価委員により、受託者から提出された年間業務履行報告書、又は業務完了報告書、及びその他必要な書類等に基づき**CEI**を用いて行い、評価委員の平均点を評価点とする。

② 評価項目

評価項目は**CEI**とし、水道事業者が受託者に水道法第24条の3に基づき事業を委託した場合の、受託者の業務履行内容について評価する指標とする。なお、一部業務委託においても評価指標として使用することを妨げるものではないものとする。

ア **CEI**の構成

CEIは、共通項目及び選択項目から構成される。

共通項目は、委託した業務を行う施設の規模及び内容を問わずに全て評価する項目である。選択項目は、体制、安全・危機管理、水質管理、運転管理、施設管理、技術力向上の取組、その他の項目から構成され、委託した業務を行う施設の規模及び内容により評価指標を取捨選択する。

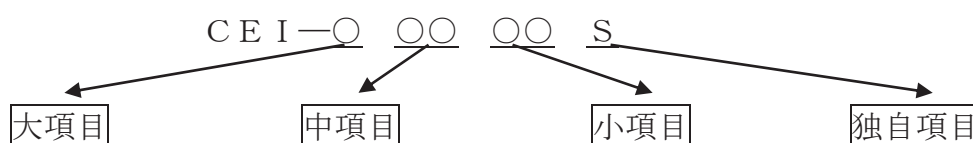
イ 評価指標による評価点の算出

業務評価の評価点は、共通項目30点、選択項目（体制）4点、選択項目（安全・危機管理）6点、選択項目（水質管理）4点、選択項目（運転管理）8点、選択項目（施設管理）6点、選択項目（技術向上の取組）6点、選択項目（その他）6点の合計70点とする。

ウ **CEI**の作成

a) **CEI**のロット番号規定

CEIについて、水道事業者自らの施設の運転、保全管理上の重要度に応じて該当する項目の選択及び新規に評価項目を作成することを妨げるものではないことから、ロット番号を規定する。



大項目は、共通～その他の8大項目間での分類とし、それぞれを番号化した。

中項目は、大項目の番号内における分類をそれぞれ番号化した。

また、共通以外の選択項目の中項目は、自らの施設に合致した独自評価項目を追加または既項目について削除できる。

小項目は、中項目の番号内における分類をそれぞれ番号化した。

また、小項目は、委託者自らの施設に合致した独自評価項目を追加または既項目について削除できる。

独自項目は、委託者自らが独自項目を追加した場合に番号の末尾に「S」(Special)を追記する。

b) 独自評価指標の定義

水道事業者において新たに評価指標を作成する場合は、ロット番号規定に基づきロット番号を規定し、作成する評価指標について

I) 評価指標の定義

II) 変数の定義

III) 定義の解説

IV) 留意点

V) 評価例

を確定する必要がある。

3) 提案評価

業務内容の改善を目的として提案がなされた場合、提案の内容について評価し、業務改善提案評価として評価点を加算する。したがって、受託者からの提案内容について審査する部門または委員会等の設置が望ましい。なお、受託者の意欲を積極的に評価するとの趣旨から提案の採用不採用の結果によらないものとするのが妥当である。

4) 罰則評価

受託者の責により仕様書、要求水準、年間維持管理計画、水安全計画等に対し、未履行による支障を及ぼした場合に罰則評価として評価点を減算する。なお、罰則については、支払金額の減額などが考えられるが、受託者と水道事業者の責任分担が明確に定義されていない場合や減額による訴訟等のことを考慮すると今後の課題ではあるが、現段階では評価点の減点によることとするのが妥当とした。

5) 優秀評価

契約書、要求水準、性能仕様書に記載された以上の特に優れた事項及び評価項目にない事項について評価することも必要であることから優秀評価として加点することとした。

6) 総合評価

総合評価点は、月間業務評価20点、業務評価の共通項目評価30点、選択項目評価40点、改善提案評価7点、優秀評価3点の100点満点とし、罰則評価がある場合は減算するものとした。また、総合評価点により受託者の年間業務評価を判定し、ランク分けするとともに、業務全般にわたる考察を行い所見としてまとめる。なお、業務評価は、受託者の業務意欲を積極的に評価することに留意する必要がある。

表 2.2 年間業務評価ランクの分類

ランク	評価点	内容
AAA	80点以上	業務評価の最高水準で、受託者の技術力、企画力が活かされた非常に優秀な業務運営が行われている。
AA	80点未満70点以上	業務履行計画書に基づく業務内容を満たしており、受託者の技術力、企画力が活かされた優秀な業務運営が行われている。
A	70点未満60点以上	業務履行計画書に基づく業務内容を満たしており、健全な運転管理、施設管理、業務運営が行われている。
B	60点未満	業務履行計画書に基づく業務内容を満たしているが業務改善が必要。

2. 2. 2 評価マニュアル案を運用する制度について

受託者の業務進捗と成果を評価する方法として、水道事業者が受託者に対し評価する方法と受託者自らが評価する方法及び第三者機関が受託者を評価する方法がある。

アンケートでは、業務委託の履行内容を評価するための第三者機関の必要性について、28%の事業者が、「①大いに必要である」あるいは「②必要である」と回答しており、36%の水道事業者が、「④必要でない」、「⑤全く必要でない」と回答している。また、職員数が少ない水道事業者ほど、必要としている割合が大きくなる傾向が見られる。これを包括委託、第三者委託を実施している水道事業者に限定すると必要が36%、不必要が26%となり、業務が多岐にわたる内容であるほど第三者機関を必要としている傾向があると考えられる。

必要である主な理由として、「客観的かつ透明性のある評価結果が得られるため」があげられている。一方、必要でない主な理由として、「評価委託費や手続きが負担になるため」、「組織内の評価機関が評価するため」などがあげられている。

いずれにおいても、水道事業者は、明確かつ公正な業務評価基準により、受託者の業務執行状況を適切に把握するとともに業務内容を適正に評価し、水道事業における委託の実施に係る透明性を確保して水需用者に広く公開していくことが必要である。

表 2.4 評価マニュアル案の運用制度の課題及び対応策

項目	課題	対応策
評価マニュアル案の運用制度	「水道施設管理業務評価マニュアル案」の運用に係るフォロー体制の確立	(1) 第三者機関による ・評価項目の策定 ・実施中の委託業務の履行内容を評価 ・委託者が評価した内容の妥当性を審査 (2) アドバイザリー ・水道事業者にアドバイスを実施

(1) 第三者機関による対応の検討

第三者機関は、水道事業者からの申請を受領した後、複数名の評価員を選任する。評価項目の策定依頼では、現地施設や水道事業者の状況を考慮し、評価指標の選定、新規作成等を行い評価項目を決定する。また、実施中の委託業務の履行内容評価と水道事業者が評

価した内容の妥当性の審査については、第三者機関、水道事業者、受託者が図 2.2 に示すような関係において作業を実施する。

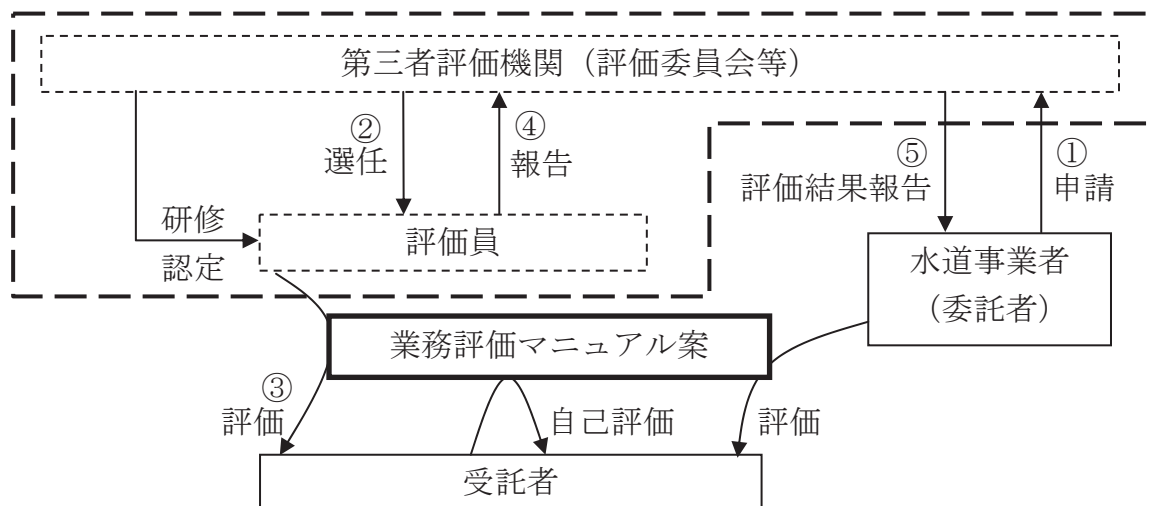
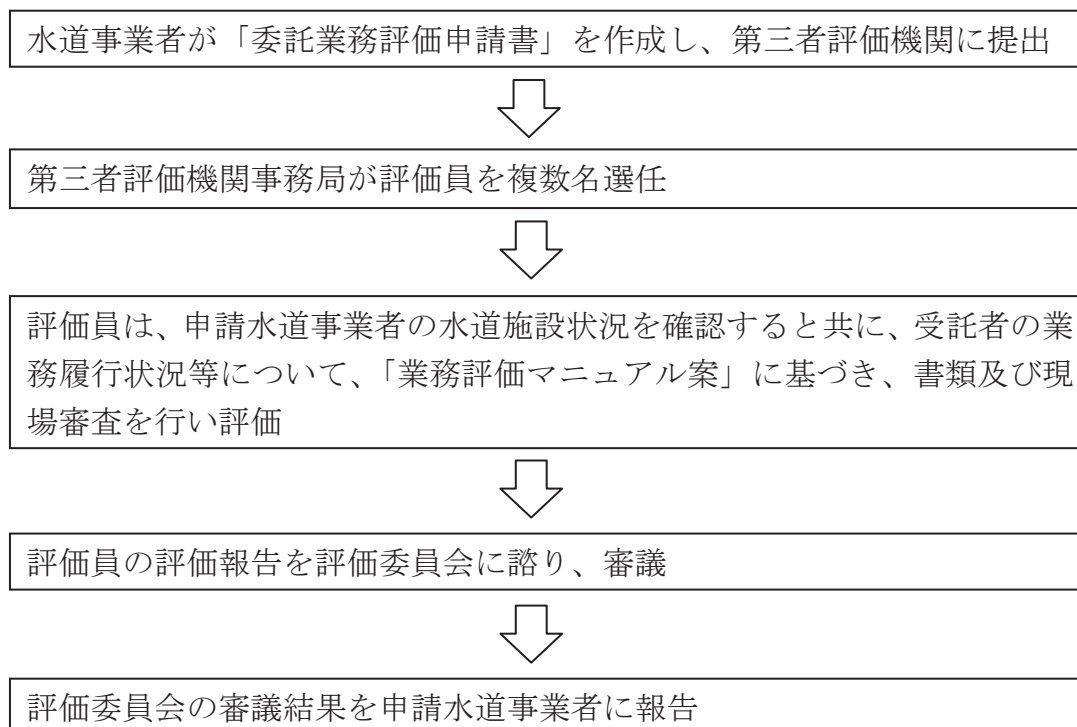


図 2.2 第三者機関、委託者、受託者の関係

業務評価マニュアル案を使用した評価の方法としては、図 2.2 の関係より

- ア) 受託者自らが受託事業の履行内容の評価する方式
- イ) 委託者である水道事業者が受託者の業務内容について評価する方式
- ウ) 独立した第三者機関が委託者の水道事業者から依頼を受けて受託者の業務内容を評価する方式

が考えられる。上記ウ) の方式において第三者評価機関による評価の流れは



となる。なお、イ) の水道事業者が評価した内容を確認・審査する場合においても、評価根拠の妥当性を導き出すためには、受託者の業務の履行内容を第三者機関として評価する場合と同様の確認が必要となるため、評価の流れは同じとなる。

次に、第三者機関の具備すべき要件及び課題について検討した。

第三者評価機関には、透明性を確保するために

- ・評価委員会の設置（評価委員会設置要綱、構成委員の選任方法、事務局の設置など）
- ・受託者の業務内容を評価する評価員の認定（評価員規範の作成、評価員認定基準の作成、評価員の研修体制の確立など）
- ・評価基準の公開（評価マニュアル案の運用手引き、解説等の作成など）

が要求される。

更に、公平性を確保するために、学識経験者、水道事業者職員・OBによる評価委員会の構成要件を整備する必要がある。

評価実務としては、

- ・1案件につき複数名の評価員を選任
- ・現地での書類検査、ヒアリング（月間または年間モニタリング）に関する要綱整備
- ・評価マニュアル案に基づく運用に係る手引き、解説の作成等が必要である。

これらのことを考慮すると、委託業務内容の評価を行う第三者評価機関に関して、

- ・透明性、公平性を保つための体制整備と規範策定
- ・評価員の確保、評価力量の水準維持の方策と制度
- ・年度末に評価業務の集中が考えられる

等の人員と体制の整備等の重要な課題が抽出された。

以上のことから、第三者委託の導入が進んでいない現状では、公平性を保つ体制の整備と継続、評価員の人数確保と力量の維持及び認定基準等の課題を解決し、第三者機関を設立することは時期尚早である。

（２）アドバイス制度の検討

業務委託を実施する中、モニタリングを行うことにより水道事業者での技術継承や最低限の技術確保が必要なことから、水道事業の業務評価は水道事業者で行うことが望ましい。しかしながら、自らが評価することが困難な水道事業者もあることから、バックアップ体制を考慮する必要がある。

このことから、業務評価マニュアル案によるアドバイス制度について検討した。

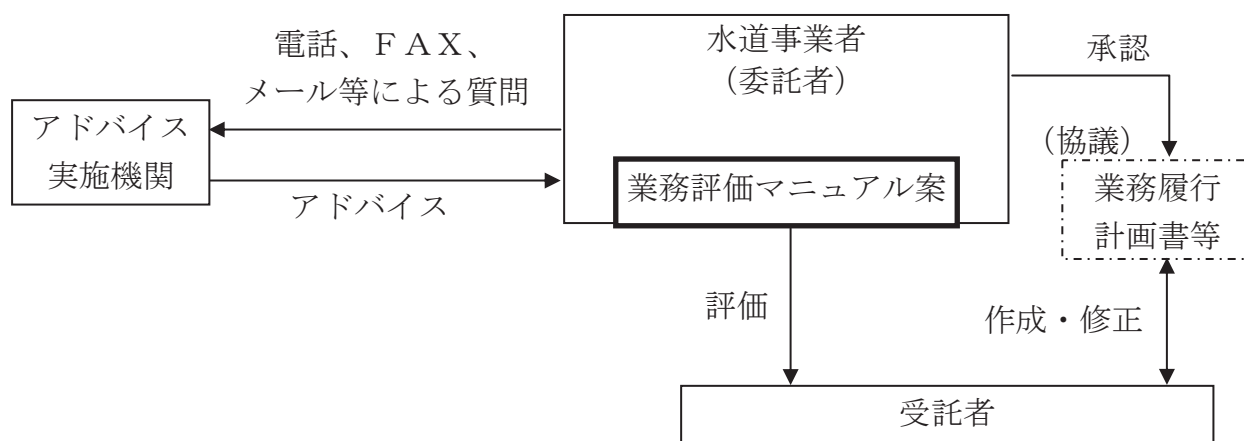


図 2.3 業務評価マニュアル案によるアドバイス制度

アドバイスによる水道事業者への対応体制には、水道施設管理業務評価マニュアル案の運用等に係る質問等の受け付け、検討、・アドバイスする部署が必要である。水道事業者等からの質問は、電話、FAX、メール等を基本として受け付けることが妥当と考えられる。

アドバイスの例としては、業務評価マニュアル案に整合する業務履行計画書等の策定に関する事、業務評価マニュアル案の運用方法に関する事、CEIの取捨選択、新規作成等に関する事等が考えられる。なお、課題としては、アドバイス職員の能力確保と維持、アドバイスを行う人員の確保などがある。本委員会としては、課題はあるものの水道事業者の要望に応えるためにも可能な限り評価マニュアル案の運用についてアドバイスする体制を整備することを望むものである。

2. 3 認証・登録制度の検討

平成 23 年度実施アンケートでは、水道施設管理事業者認定制度の必要性について、「業者選定時の判断材料になるため」、「認定業者に対する信頼性が高まるため」などがあげられ、55%の水道事業者が、「①大いに必要である」あるいは「②必要である」と回答している。

このことは、優良な水道施設管理事業者を予め審査して認証又は認定し登録することにより、これらの中から受託者を選定し、委託業務結果の品質向上と信頼性を確保する観点から有効な制度として求めていると考えられる。

表 2.5 認証・登録制度の課題及び対応策

項目	課題	対応策
認証・登録制度	水道事業を委託するに足りる、水道施設管理事業者の選定判断材料が乏しい	第三者機関による、水道施設管理事業者の業務遂行能力等の審査及び認証、登録制度

(1) 水道施設管理事業者認証、登録制度の検討

認証、登録について図 2.4 のような仕組みを検討した。

第三者機関は、水道施設管理事業者としての認証・登録を求めるために提出された申請書類を受理した後、審査員を選任し、水道施設管理事業者を予め定められた審査基準（認証基準適合チェックリスト）、方法等の手順に従い審査する。審査結果は第三者認証機関に設置されている審査・登録委員会に諮られ、承認された後、認証及び登録を行う。

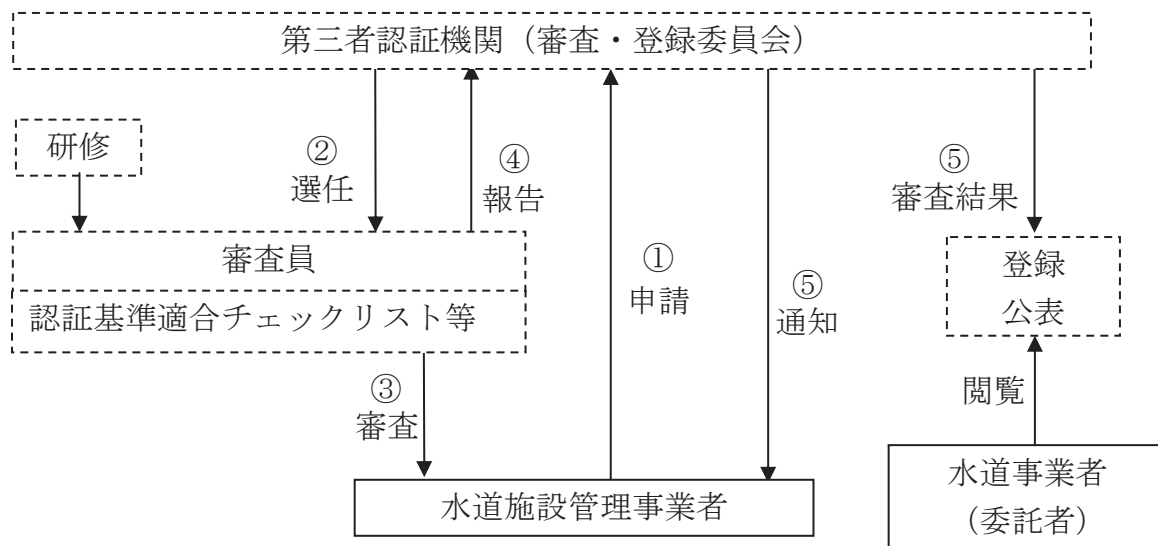
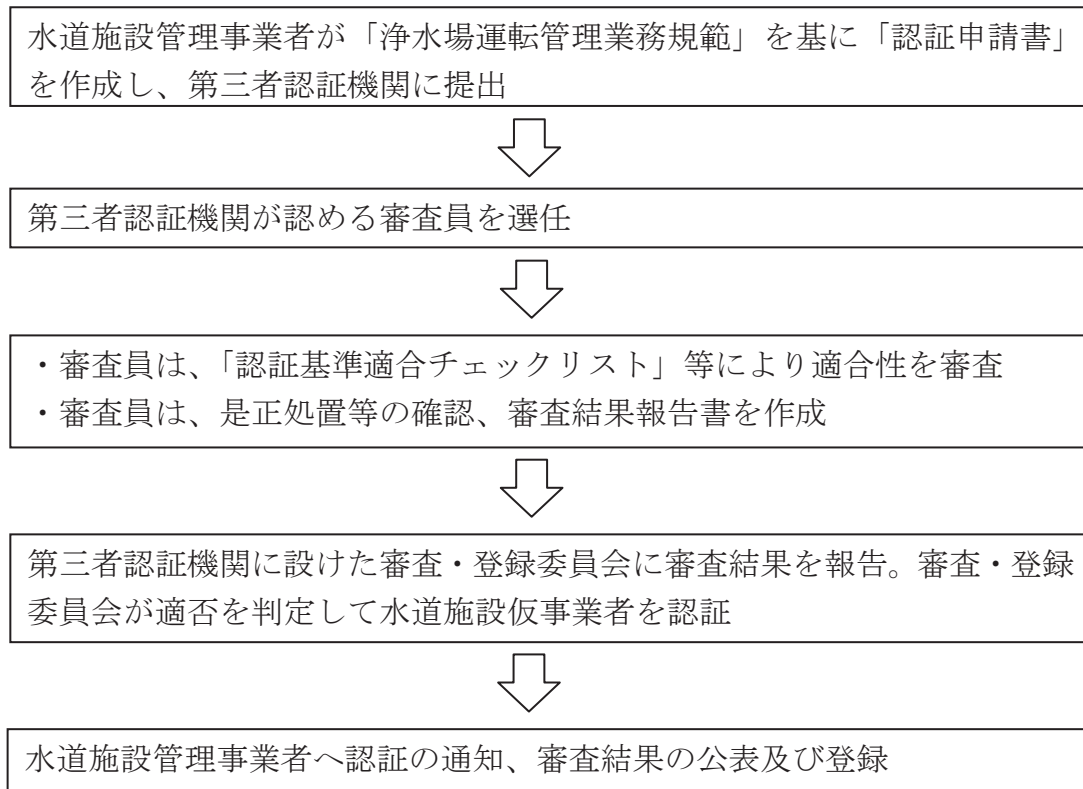


図 2.4 認証・登録の流れ



次に、認証・登録制度を検討するにあたり、第三者認証機関を設立した場合の制度と要件及び課題について検討した。

認証・登録を行う第三者認証機関としては次のような要件を満たす必要がある。

第三者認証機関を認定機関とするためには、

- 1) 法的責任、組織構成、公平性、機密保持、責務及び財務、認証活動等を明らかにする認証機関運用規範策定（JIS Q 17011 参考が可能）が必要であり、その内容は、
 - ①マネジメント要件として、マネジメントシステムの構築、文書管理規定の制定、記録に関すること、不適合及び是正処置に関すること、予防処置に関すること、内部監査に関すること、マネジメントレビュー及び苦情処理手順に関する事項等
 - ②人的資源に関する要件として、認証機関に係る要員及び認証プロセスにかかわる要員に関すること、監視及び要員の記録に関すること
 - ③認証プロセスに関する要件として、認証基準及び情報に関すること、認証の申請に関すること、資源のレビューについて、審査の下請負契約に関すること、審査の準備及び文書及び記録のレビューについて、現地審査に関すること、所見の分析及び審査報告に関すること、意志決定及び認証の授与について、異議申立てに関すること、再審査及びサーベイランスに関すること、認証の拡大及び認証の一時停止・取り消し又は認証範囲の縮小に関すること、認証機関に関する記録について等においてそれぞれ規定及び要綱などを制定する必要がある。
- 2) 認証機関としての責任を明確にするために、認証機関の義務及び認証シンボルの使用について定める等を必要とする。
- 3) 管理組織、技術能力、実施方法を明らかにした、浄水場運転・保全管理業務規範の策定が必要

- 4) 水道施設管理事業者の申請内容から認証するに値することの適合性を審査するための基準として
- ①審査方法、審査期間を定めた審査対象業務選定基準を定めること
 - ②認証基準適合チェックリストを作成すること
 - ③事業継続性の確保（財務状況からの判定等）とマネジメント体制を定めた管理要件及び人的資源の評価（技術者数、有資格者数等）と業務実績による技術要件を満足すること
- などが必要である。

- 5) 運転管理・保全管理業務における、水道施設管理事業者（実績の有無にかかわらず登録を希望する事業者）の受託能力の審査・登録、水道施設管理事業者の受託実績に基づく認証は、水道施設の形態が多岐にわたることから、水道施設管理事業者の申請に基づく業務の範囲について認証する方式が妥当であると思われる。

表 2.6 認証範囲（例）

項目	施設内容		
	施設	方式	設備
□取水	☐ ダム湖水 ☐ 表流水 ☐ 伏流水 ☐ 浅井戸地下水 ☐ 深井戸地下水 ☐ 海水 ☐ その他（ ）	☐ 取水塔 ☐ 取水堰 ☐ 導水管 ☐ その他（ ）	☐ 受配電設備（特高） ☐ 受配電設備（高圧） ☐ 受配電設備（低圧） ☐ 電気設備 ☐ ポンプ設備 ☐ 機械設備
□浄水	□薬品沈澱	☐ P A C ☐ バンド ☐ 再生バンド ☐ ドライ炭 ☐ ウェット炭 ☐ 酸注入設備 ☐ アルカリ注入設備 ☐ その他（ ）	☐ 凝集剤注入設備 ☐ 活性炭注入設備 ☐ p H 調整設備 ☐ 消毒剤注入設備 ☐ 監視制御設備 ☐ 工業計器
	□沈澱池	☐ 普通沈澱 ☐ 横流式沈澱 ☐ 高速凝集沈澱 ☐ その他（ ）	☐ 自家発電設備 ☐ 無停電電源装置
	□ろ過池	☐ 緩速ろ過 ☐ 急速ろ過 ☐ その他（ ）	☐ 建築付帯設備 ☐ その他（ ）
	□消毒施設	☐ 液体塩素 ☐ 次亜塩素酸カルシウム ☐ 次亜塩素酸ナトリウム	

		☐ その他（ ）	
	☐ 高度処理施設	☐ 膜ろ過（ ） ☐ 粒状活性炭ろ過 ☐ 生物活性炭ろ過 ☐ オゾン処理 ☐ 除鉄・除マンガン ☐ 生物処理 ☐ 紫外線処理 ☐ その他（ ）	
	☐ 排水処理施設	☐ 天日乾燥 ☐ 加圧脱水機 ☐ 焼却設備 ☐ その他（ ）	
☐ 送配水		☐ 送水管 ☐ 配水池 ☐ その他（ ）	☐ 遠方監視制御装置 ☐ 遠方監視装置 ☐ ポンプ場 ☐ 管末計測設備 ☐ その他（ ）

以上のことから、水道施設管理事業者を審査・認証して登録するための公平な第三者認証機関を設立するには、認証機関運用規範の策定、認証機関の責任の明確化、浄水場運転・保全管理業務規範の策定、認証基準適合基準及びチェックリストの策定、認証方式の策定など、満たすべき要件や課題が多い。また、公平性を確保するための複数の第三者機関相互による監査・認定体制の構築など単独の機関では解決できない課題もある。これらのことから、認証・登録機関として公平性を確保し、責任を負う体制を構築することは、現時点では相当困難である。

（２）水道施設管理事業者登録制度の検討

水道事業者からの「水道施設管理事業者の情報が欲しい」との要望への対応として、どのような水道施設管理事業者があり、その受託能力等の情報を取得できる制度について検討した。

収集する情報は、水道事業者の経験を踏まえ、水道施設管理業務の委託を計画する段階において調査が必要な項目を選定した。

登録情報には正確を期するため、申請書類の記載内容を照査の上、情報の登録を行うことが必要となる。

登録情報は、基本情報から選定した一次情報を公開し、水道事業者からの閲覧に供するものとする。更に詳細な登録情報については、守秘義務等への配慮を検討していく必要がある。

なお、受託実績のない水道施設管理事業者を排除することのないよう、受託可能施設についても申請を受け付け、情報として登録することが望ましい。

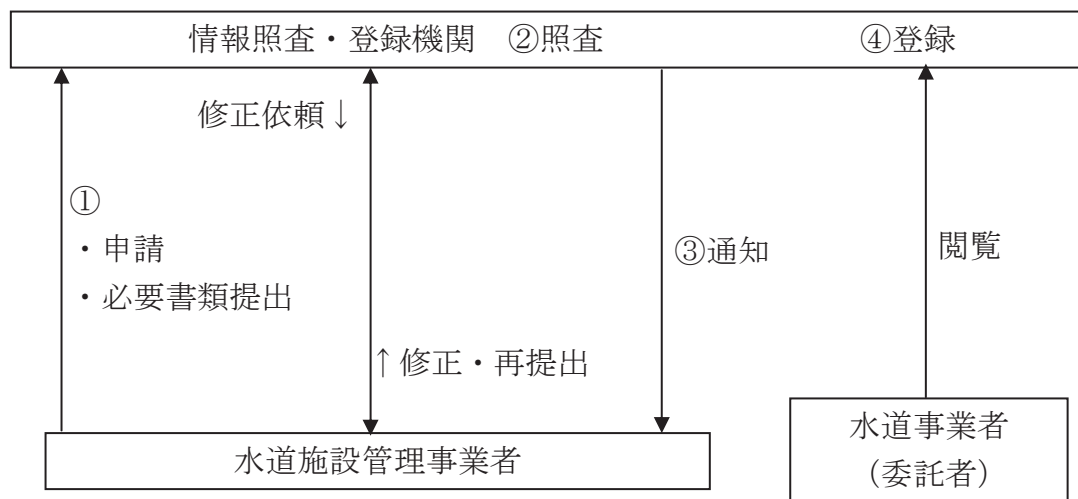


図 2.5 水道施設管理事業者登録制度

登録を希望する水道施設管理事業者は、情報照査・登録機関に対して申請に必要な書類を添えて登録申請を行う。情報照査・登録機関は、申請書類とその根拠となる書類について照査することにより、申請内容の確認を行う（修正依頼、再提出もある）。申請内容の照査終了後、情報照査・登録機関は、水道施設管理事業者へ登録の通知を行うとともに、その情報の登録を行う。水道事業者は随時、登録情報を閲覧することができるものとする。

第3章 まとめ

本検討会では、現在水道施設の業務を委託している水道事業者への業務委託に関するアンケート調査により得られた要望から、受託者が行った委託業務を適正に評価するための業務評価基準の作成と委託業務の履行を評価する第三者評価機関及び運転・保全管理等を受託できる事業者を認証・登録する第三者認証機関の設立について検討を行った。

（１）水道施設管理業務評価基準の検討

業務評価基準については、毎月業務の評価を行う月間業務評価、評価指標による委託業務指標評価、受託者からの改善提案を評価する改善提案評価、業務に支障を及ぼした場合の罰則評価、特に優れた点について評価する優秀評価の５つの評価項目による年間を通じて業務を評価する総合評価の方式とした。また、複数年度契約においては、毎年の評価を受託者に示すことにより、翌年以降の業務改善につなげることができるものとした。今般、業務評価基準は可能な限り数値化、明文化することを念頭に、客観的な評価ができるようにした。

中でも、業務履行内容の評価を行う新たな業務評価の指標としてC E Iを策定した。策定に当たっては、ベテラン技術職員の減少する中においても水道事業体職員が、委託した業務を適正に評価できることを目標として、分かりやすく、客観的・定量的に評価できる指標にすることを心がけた。

業務評価基準として策定した評価マニュアル案は、広く水道事業者において活用できるよう（公社）日本水道協会のホームページに掲載した。今後は、水道事業者からの意見等を取り込み、より実用性の高い業務評価マニュアルへ随時改訂を行っていく必要がある。

（２）委託業務の評価を行う第三者評価機関及び水道施設管理事業者の認証・登録を行う第三者機関の検討

水道事業者の行った委託業務評価の審査や委託業務評価の代行等を行う第三者評価機関及び水道施設管理事業者の力量を評価して認証・登録を行う第三者機関については、機関の設立に伴う組織、人員、運用、経費等について課題が多い、また、機関として機能するためには十分な実績を積む必要がある。これらのことから、現時点ではこれら２機関の第三者機関としての設立は時期尚早であり、今後の水道施設第三者委託の導入情勢を見極めて数年後に再度議論をすべきとした。

（３）アドバイス制度及び水道施設管理事業者登録制度の検討

評価マニュアル案の運用に関する水道事業者へのアドバイスや水道施設を業務委託しようとする水道事業者への水道施設管理事業者情報の提供に必要があることから、当面の対応策として、評価マニュアル案の運用に係るアドバイス制度及び水道施設管理事業者登録制度について検討を行った。

１）アドバイス制度

水道事業者が、委託した業務の評価を行うことが水道事業体職員の技術力を維持することになる。したがって、自らが業務評価を行うことが望ましい。このことから、本制度は評価マニュアル案を使って自らが業務評価を行うときの評価マニュアル案の考え方、運用方法等について、水道事業者の質問に答える制度である。したがって、水道事業者による

委託業務評価が適正に実施されるためにも、本検討会の結果を踏まえた制度の整備を望むものである。

2) 水道施設管理事業者登録制度

本制度は、水道事業者の業務を委託しようとするときの「水道施設管理事業者の情報が欲しい」との要請に応えるために、当面の対策として、受託を希望する水道施設管理事業者に係る情報を収集し、広く水道事業者の閲覧に供するものである。

なお、水道施設の管理業務の受託を希望する水道施設管理事業者が、幅広く登録できる仕組みとするため、受託実績の有無を登録の条件としないこととする。基礎情報については裏付けとなる書類の提出を求め、照査した上で登録することにより、情報の確実性を確保し、信頼性のある制度として運用していくことが必要である。

最後に、本検討会の成果が第三者委託を実施している水道事業者はもとより、水道施設の委託をこれから検討する水道事業者を含め、水道事業の安定と継続性の一助となることを望むものである。なお、(公社)日本水道協会においては、アドバイス制度及び水道事業者登録制度の具現化に向けた検討を求めるものである。

第 4 章 資 料

業務委託（公民連携）に関するアンケート結果（H22 年度）

業務委託（公民連携）に関するアンケート調査結果（H22 年度）

本協会では水道事業の運営基盤を目的とした水道事業における広域化および公民連携の推進に向け、平成 22 年度に全国の水道事業体にアンケート調査を行った。

調査は平成 20 年に本協会で実施したアンケート調査において、「第三者委託を進める」と回答した事業体を対象に、現状での進捗状況や事業体支援機関へ要望等に関する調査を行った。

アンケートの調査結果およびアンケート調査票を以降に示す。

調査概要

1) 調査対象事業体

業務委託有効回答事業体数：412 事業体

（平成 20 年度協会アンケート調査結果より抽出）

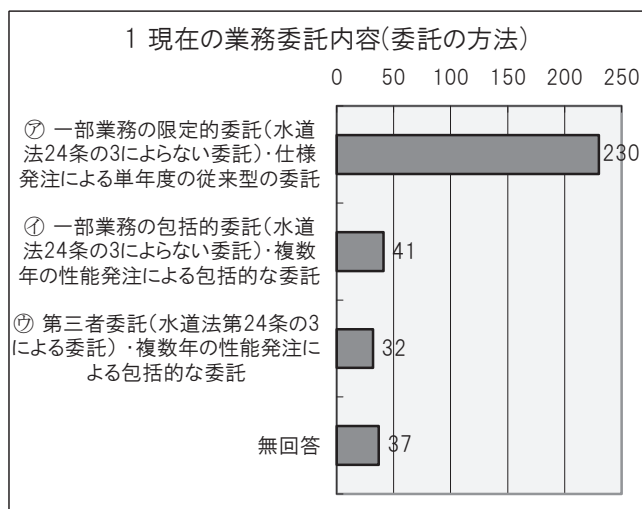
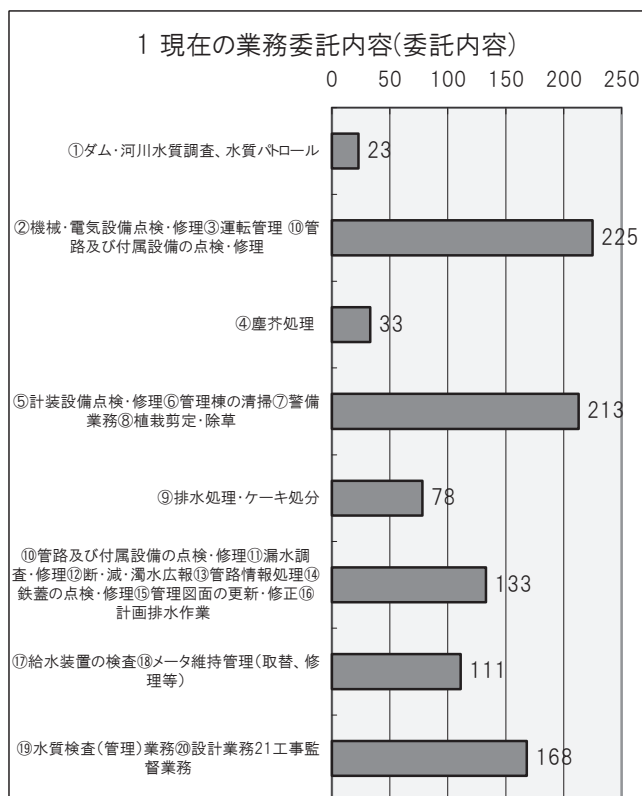
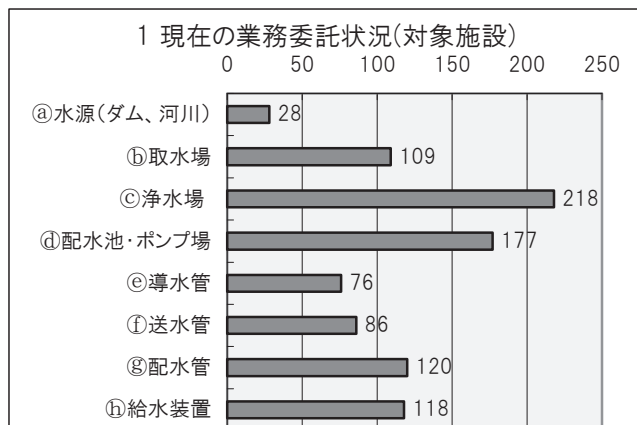
2) 実施時期

平成 22 年 8 月 2 日（月）～平成 22 年 9 月 10 日（金）

3) 回答事業者数および回答率

業務委託有効回答事業体数：302 事業体 回答率：73.3%

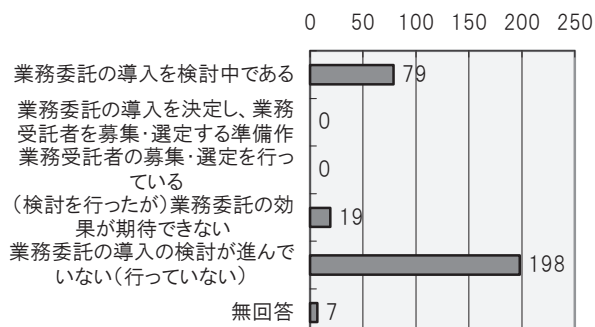
業務委託(公民連携)検討に関するアンケート調査結果



【項目-1】

現在の業務委託状況についてご回答下さい。	
対象施設	
①水源(ダム、河川)	28
②取水場	109
③浄水場	218
④配水池・ポンプ場	177
⑤導水管	76
⑥送水管	86
⑦配水管	120
⑧給水装置	118
委託内容	
①ダム・河川水質調査、水質パトロール	23
②機械・電気設備点検・修理③運転管理 ⑩管路及び付属設備の点検・修理	225
④塵芥処理	33
⑤計装設備点検・修理⑥管理棟の清掃⑦警備業務⑧植栽剪定・除草	213
⑨排水処理・ケーキ処分	78
⑩管路及び付属設備の点検・修理⑪漏水調査・修理⑫断・減・濁水広報⑬管路情報処理⑭鉄蓋の点検・修理⑮管理図面の更新・修正⑯計画排水作業	133
⑰給水装置の検査⑱メータ維持管理(取替、修理等)	111
⑲水質検査(管理)業務⑳設計業務㉑工事監督業務	168
委託の方法	
㉒ 一部業務の限定的委託(水道法24条の3によらない委託)・仕様発注による単年度の従来型の委託	230
㉓ 一部業務の包括的委託(水道法24条の3によらない委託)・複数年の性能発注による包括的な委託	41
㉔ 第三者委託(水道法第24条の3による委託)・複数年の性能発注による包括的な委託	32
無回答	37

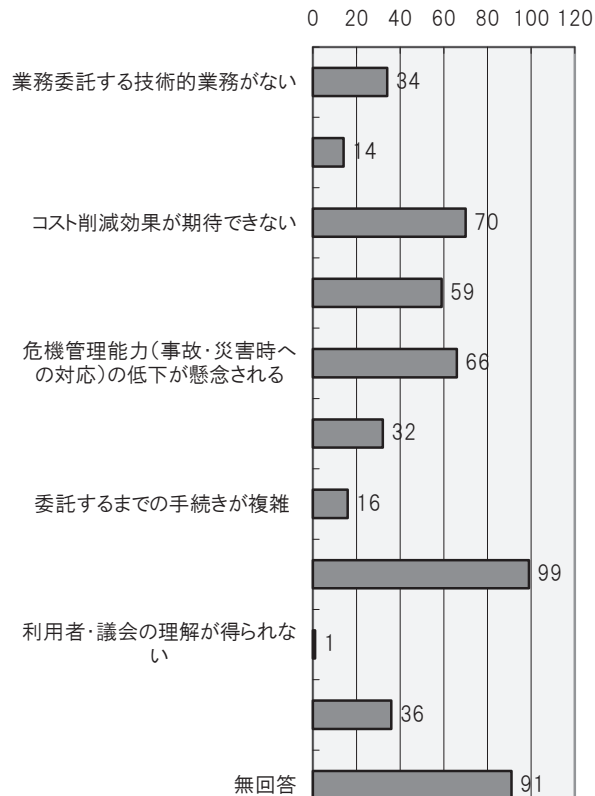
2 業務委託の検討状況・予定



【項目-2】

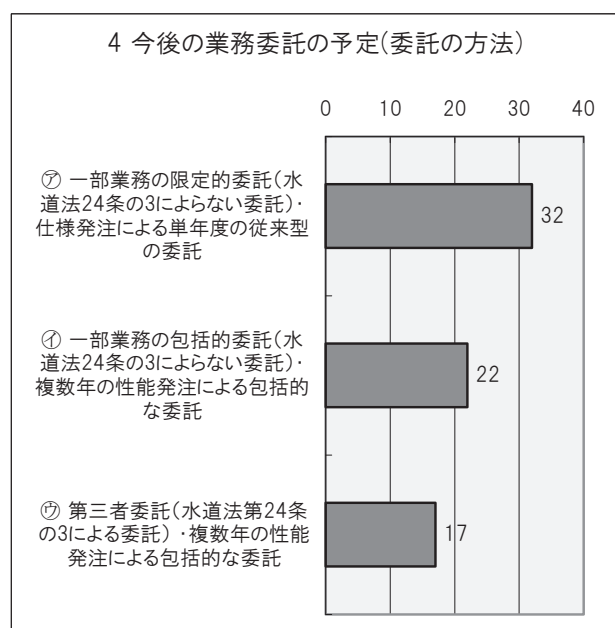
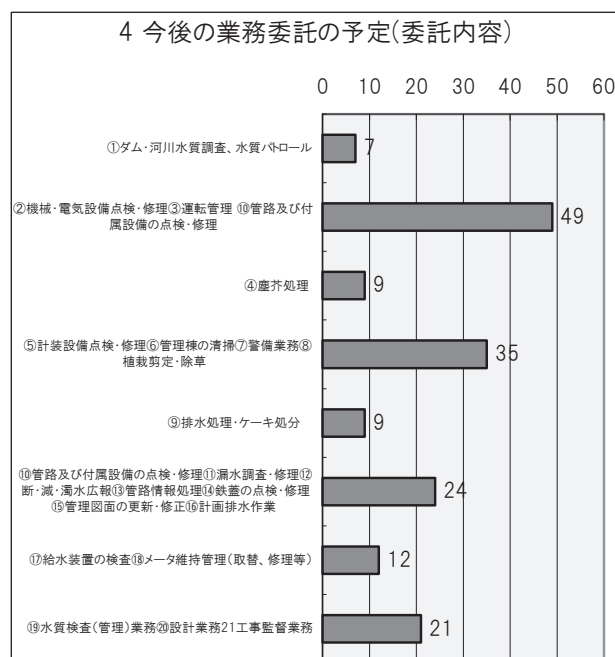
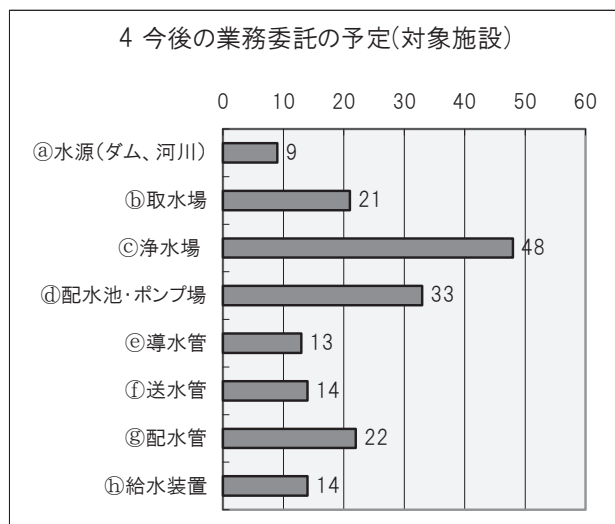
業務委託の検討状況・予定	(ア)	業務委託の導入を検討中である	79
	(イ)	業務委託の導入を決定し、業務受託者を募集・選定する準備作業中である	0
	(ウ)	業務受託者の募集・選定を行っている	0
	(エ)	(検討を行ったが)業務委託の効果が期待できない	19
	(オ)	業務委託の導入の検討が進んでいない(行っていない)	198
		無回答	7

3 【項目-2】で(エ)又は(オ)を選んだ理由(複数回答可)



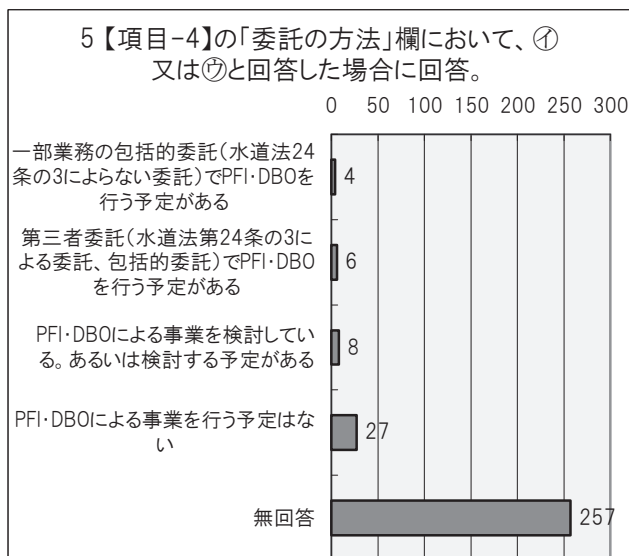
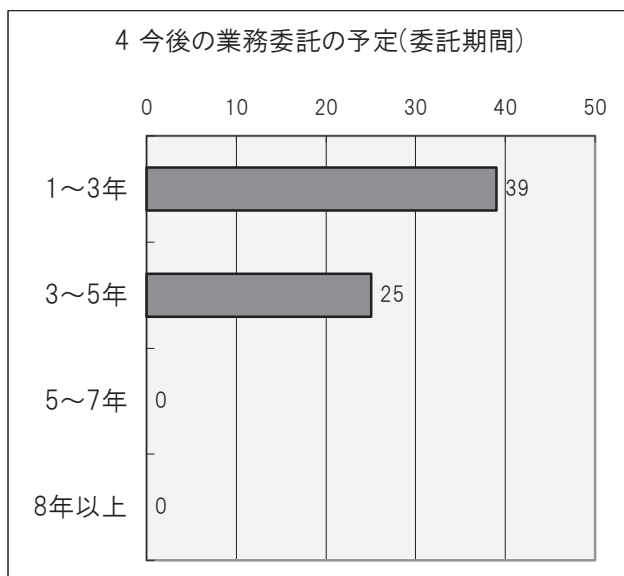
【項目-3】

【項目-2】で(エ)又は(オ)を選んだ理由(複数回答可)	(ア)	業務委託する技術的業務がない	34
	(イ)	業務委託規模が小さく、業務受託者がいない	14
	(ウ)	コスト削減効果が期待できない	70
	(エ)	職員の技術力の低下が懸念される(受託者の履行監視ができない等)	59
	(オ)	危機管理能力(事故・災害時への対応)の低下が懸念される	66
	(カ)	業務委託者に対して不安がある(技術力不足、倒産等への不安)	32
	(キ)	委託するまでの手続きが複雑	16
	(ク)	直営で対応が可能である(直営で行う方針である)	99
	(ケ)	利用者・議会の理解が得られない	1
	(コ)	その他	36
		無回答	91



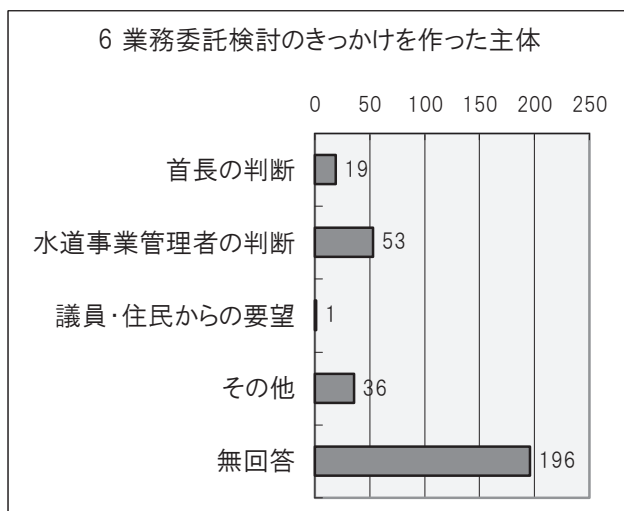
【項目-4】

今後の業務委託の予定	
対象施設	
①水源(ダム、河川)	9
②取水場	21
③浄水場	48
④配水池・ポンプ場	33
⑤導水管	13
⑥送水管	14
⑦配水管	22
⑧給水装置	14
委託内容	
①ダム・河川水質調査、水質・フロー	7
②機械・電気設備点検・修理③運転管理 ⑩管路及び付属設備の点検・修理	49
④塵芥処理	9
⑤計装設備点検・修理⑥管理棟の清掃⑦警備業務⑧植栽剪定・除草	35
⑨排水処理・ケーキ処分	9
⑩管路及び付属設備の点検・修理⑪漏水調査・修理⑫断・減・濁水広報⑬管路情報処理⑭鉄蓋の点検・修理⑮管理図面の更新・修正⑯計画排水作業	24
⑰給水装置の検査⑱メータ維持管理(取替、修理等)	12
⑲水質検査(管理)業務⑳設計業務㉑工事監督業務	21
委託の方法	
㉑ 一部業務の限定的委託(水道法24条の3によらない委託)・仕様発注による単年度の従来型の委託	32
㉒ 一部業務の包括的委託(水道法24条の3によらない委託)・複数年の性能発注による包括的な委託	22
㉓ 第三者委託(水道法第24条の3による委託)・複数年の性能発注による包括的な委託	17
委託期間	
1～3年	39
3～5年	25
5～7年	0
8年以上	0



【項目-5】

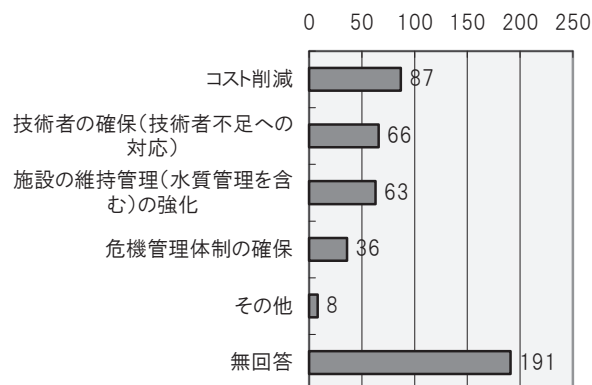
【項目-4】の「委託の方法」欄において、①又は㊦と回答した場合に回答。	(ア)	一部業務の包括的委託(水道法24条の3によらない委託)でPFI・DBOを行う予定がある	4
	(イ)	第三者委託(水道法第24条の3による委託、包括的委託)でPFI・DBOを行う予定がある	6
	(ウ)	PFI・DBOによる事業を検討している。あるいは検討する予定がある	8
	(エ)	PFI・DBOによる事業を行う予定はない	27
		無回答	257



【項目-6】

業務委託検討のきっかけを作った主体	(ア)	首長の判断	19
	(イ)	水道事業管理者の判断	53
	(ウ)	議員・住民からの要望	1
	(エ)	その他	36
		無回答	196

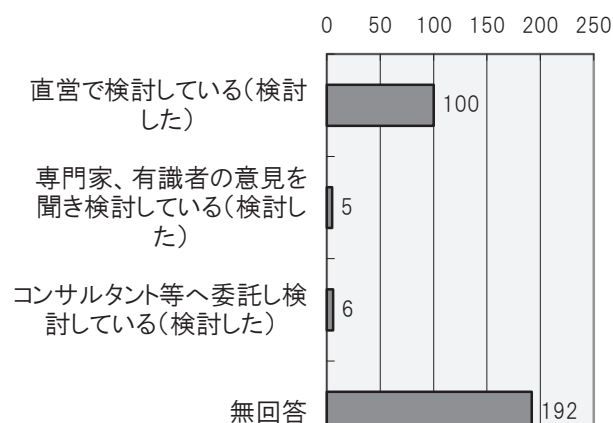
7 業務委託を検討すべき理由(複数回答可)



【項目-7】

業務委託を検討すべき理由(複数回答可)	(ア)	コスト削減	87
	(イ)	技術者の確保(技術者不足への対応)	66
	(ウ)	施設の維持管理(水質管理を含む)の強化	63
	(エ)	危機管理体制の確保	36
	(オ)	その他	8
		無回答	191

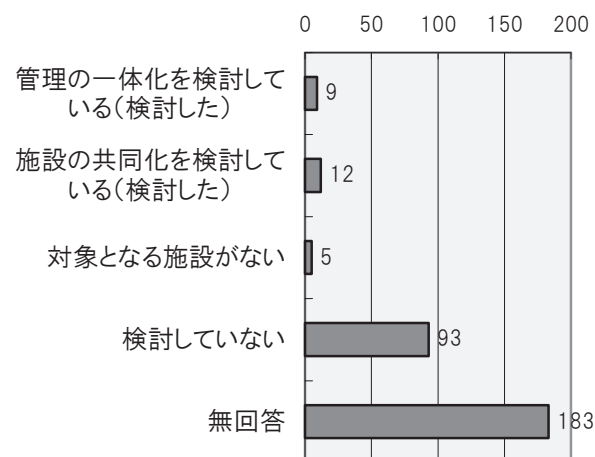
8 広域化の検討体制



【項目-8】

広域化の検討体制	(ア)	直営で検討している(検討した)	100
	(イ)	専門家、有識者の意見を聞き検討している(検討した)	5
	(ウ)	コンサルタント等へ委託し検討している(検討した)	6
		無回答	192

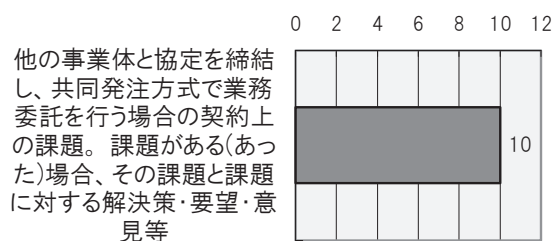
9-1 他の事業体との「新たな概念の広域化」を検討しているか



【項目-9-1】

他の事業体との「新たな概念の広域化」を検討しているか	(ア)	管理の一体化を検討している(検討した)	9
	(イ)	施設の共同化を検討している(検討した)	12
	(ウ)	対象となる施設がない	5
	(エ)	検討していない	93
		無回答	183

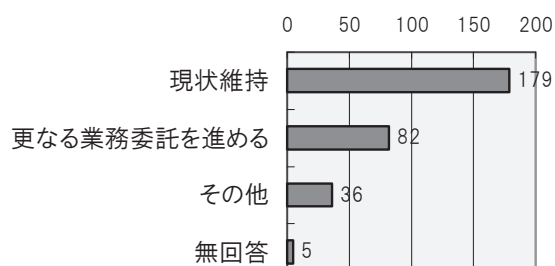
9-2 他の事業体と協定を締結し、共同発注方式で業務委託を行う場合の契約上の課題。



【項目-9-2】

他の事業体と協定を締結し、共同発注方式で業務委託を行う場合の契約上の課題。課題がある(あった)場合、その課題と課題に対する解決策・要望・意見等	10
---	----

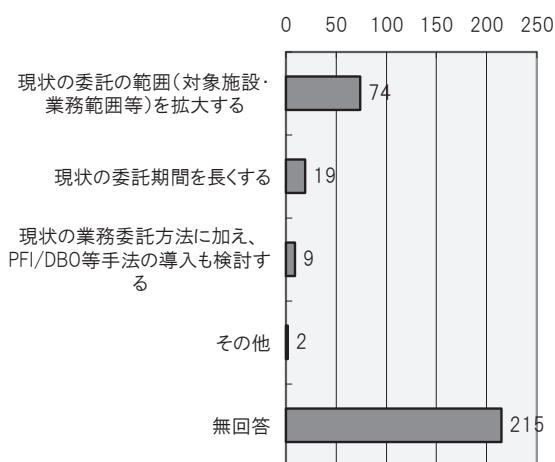
10 今後の業務委託の見通しについて、ご回答下さい。



【項目-10】

今後の業務委託の見通しについて、ご回答下さい。	(ア) 現状維持	179
	(イ) 更なる業務委託を進める	82
	(ウ) その他	36
	無回答	5

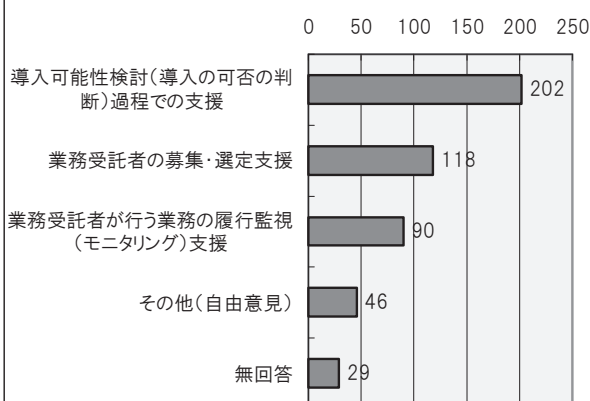
11 【項目-10】で(イ)を選んだ場合の回答(複数回答可)



【項目-11】

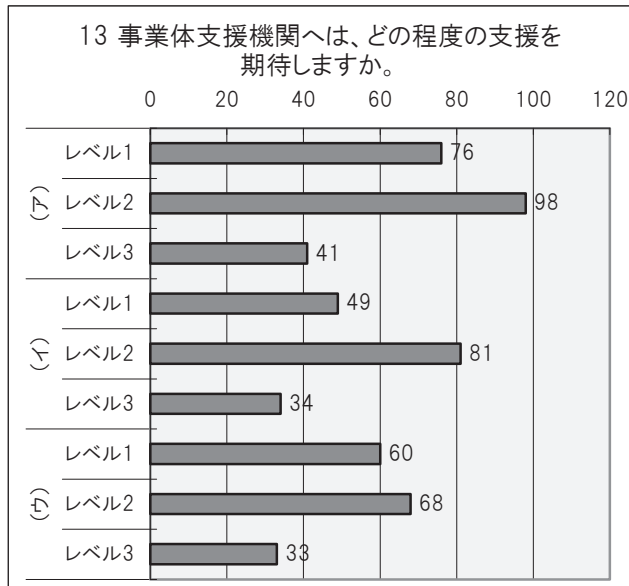
【項目-10】で(イ)を選んだ場合の回答(複数回答可)	(ア) 現状の委託の範囲(対象施設・業務範囲等)を拡大する	74
	(イ) 現状の委託期間を長くする	19
	(ウ) 現状の業務委託方法に加え、PFI/DBO等手法の導入も検討する	9
	(エ) その他	2
	無回答	215

12 事業体支援機関へは、どのような過程での支援を期待しますか。(複数回答可)



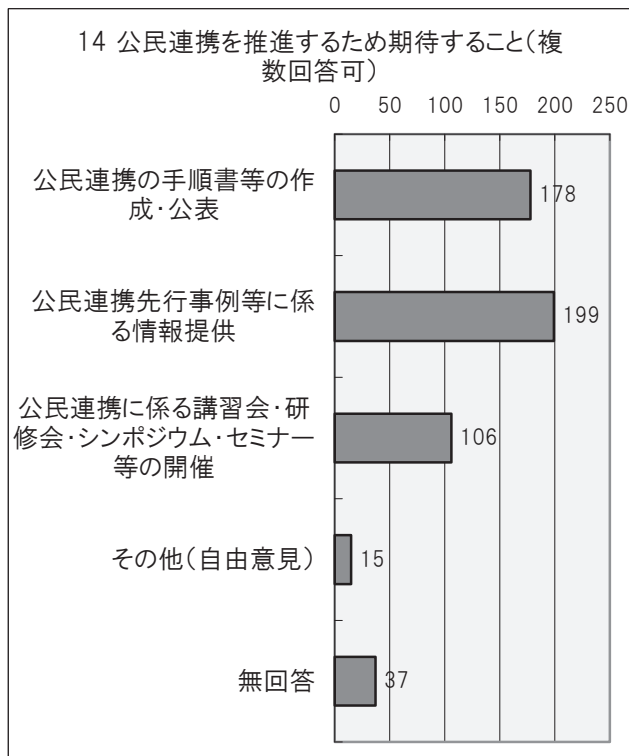
【項目-12】

公民連携を実施しようとする場合、一般的に、別紙 表-3のような作業が必要となります。事業体支援機関へは、どのような過程での支援を期待しますか。(複数回答可)	(ア) 導入可能性検討(導入の可否の判断)過程での支援	202
	(イ) 業務受託者の募集・選定支援	118
	(ウ) 業務受託者が行う業務の履行監視(モニタリング)支援	90
	(エ) その他(自由意見)	46
	無回答	29



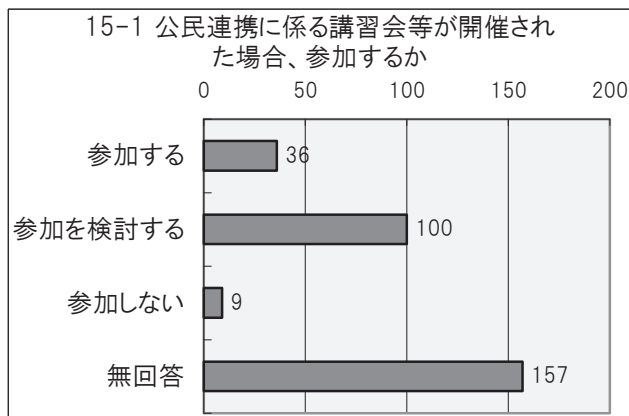
【項目-13】

事業体支援機関へは、どの程度の支援を期待しますか。【項目-12】の(ア)、(イ)、(ウ)毎に回答して下さい(記入例:【項目-12】の(ア)について「レベル2」の支援を期待する場合は、【項目-12】の(ア)欄のレベル2に○を記入して下さい)。支援機関の活動イメージと支援レベルについては、別紙表-4を参照して下さい。	(ア)	レベル1	76
	(イ)	レベル2	98
	(ウ)	レベル3	41
	(ア)	レベル1	49
	(イ)	レベル2	81
	(ウ)	レベル3	34
	(ア)	レベル1	60
	(イ)	レベル2	68
	(ウ)	レベル3	33



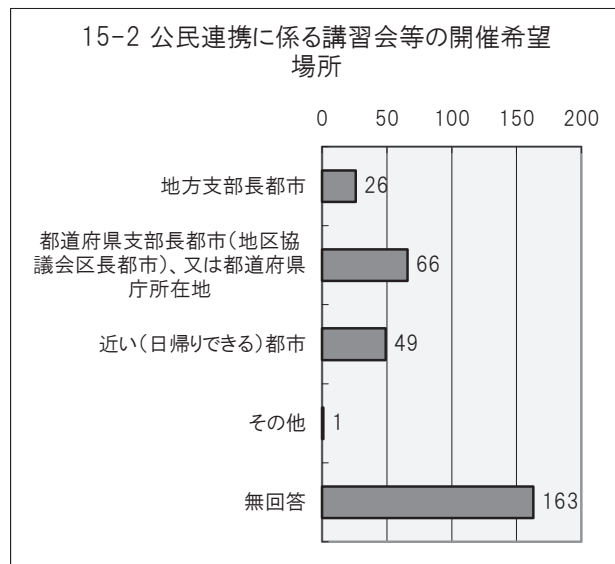
【項目-14】

公民連携を推進するため期待すること(複数回答可)	(ア)	公民連携の手順書等の作成・公表	178
	(イ)	公民連携先行事例等に係る情報提供	199
	(ウ)	公民連携に係る講習会・研修会・シンポジウム・セミナー等の開催	106
	(エ)	その他(自由意見)	15
		無回答	37



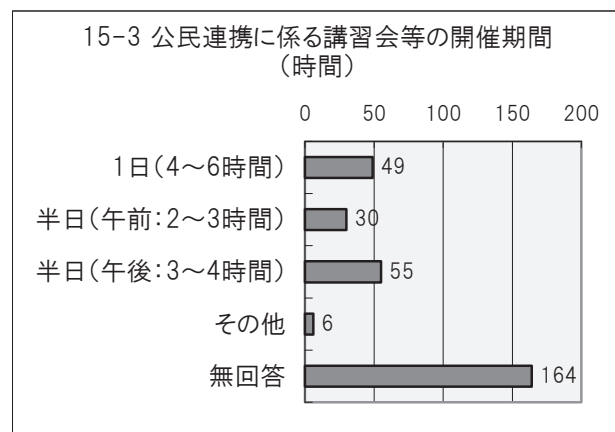
【項目-15-1】

公民連携に係る講習会等が開催された場合、参加するか	(ア)	参加する	36
	(イ)	参加を検討する	100
	(ウ)	参加しない	9
		無回答	157



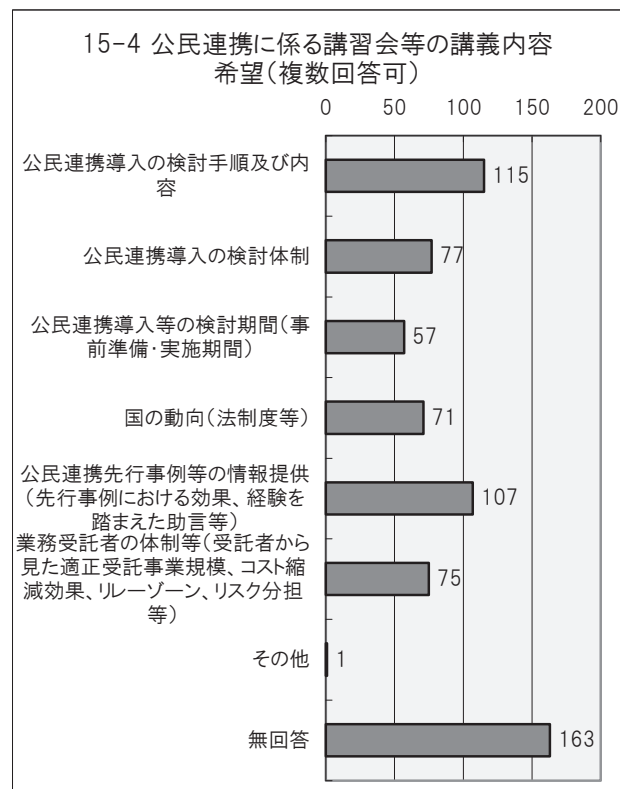
【項目-15-2】

公民連携に係る講習会等の開催希望場所	(ア)	地方支部長都市	26
	(イ)	都道府県支部長都市(地区協議会区長都市)、又は都道府県庁所在地	66
	(ウ)	近い(日帰りできる)都市	49
	(エ)	その他	1
		無回答	163



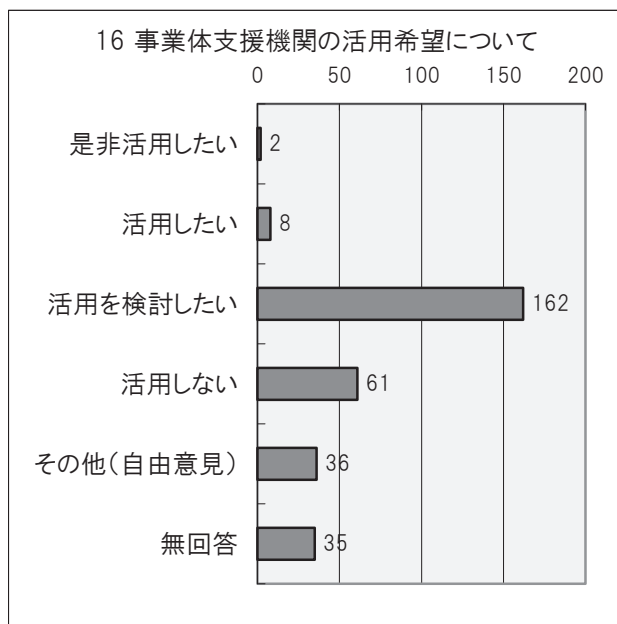
【項目-15-3】

公民連携に係る講習会等の開催期間(時間)	(ア)	1日(4~6時間)	49
	(イ)	半日(午前:2~3時間)	30
	(ウ)	半日(午後:3~4時間)	55
	(エ)	その他	6
		無回答	164



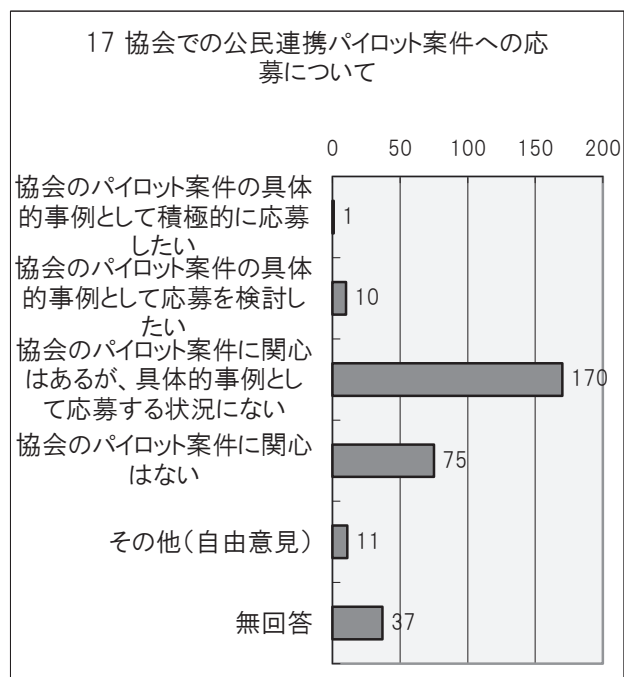
【項目-15-4】

公民連携に係る講習会等の講義内容希望(複数回答可)	(ア)	公民連携導入の検討手順及び内容	115
	(イ)	公民連携導入の検討体制	77
	(ウ)	公民連携導入等の検討期間(事前準備・実施期間)	57
	(エ)	国の動向(法制度等)	71
	(オ)	公民連携先行事例等の情報提供(先行事例における効果、経験を踏まえた助言等)	107
	(カ)	業務受託者の体制等(受託者から見た適正受託事業規模、コスト縮減効果、リレーゾーン、リスク分担等)	75
	(キ)	その他	1
		無回答	163



【項目-16】

事業体支援機関の活用希望について	(ア)	是非活用したい	2
	(イ)	活用したい	8
	(ウ)	活用を検討したい	162
	(エ)	活用しない	61
	(オ)	その他(自由意見)	36
		無回答	35



【項目-17】

協会での公民連携パイロット案件への応募について	(ア)	協会のパイロット案件の具体的事例として積極的に応募したい	1
	(イ)	協会のパイロット案件の具体的事例として応募を検討したい	10
	(ウ)	協会のパイロット案件に関心はあるが、具体的事例として応募する状況にない	170
	(エ)	協会のパイロット案件に関心はない	75
	(オ)	その他(自由意見)	11
		無回答	37

業務委託に関するアンケート調査票（H23 年度）

業務委託に関するアンケート調査

事業体名		
担当者	所属：	氏名：
電話番号		
FAX番号		
メールアドレス		

本アンケートは、水道施設（取水施設、浄水施設、配水施設等）の「運転管理」を委託している水道事業体を対象としています。

2種類のアンケートがありますので、下記のとおり回答をお願いします。

回答は、指定の回答様式（Excel ファイル）に記入し、E-mail で提出してください。

①【A-1】～【A-4】の質問

- ・水道施設（取水施設、浄水施設、配水施設等）の「**運転管理**」を委託している業務委託を対象とし、業務委託（発注単位）ごとに回答をお願いします。

発注本数が複数ある場合は、お手数ですが、回答シートをコピーし、発注本数分提出してください。

例1）事業体で管理している3箇所の浄水場のうち、2箇所の浄水場で「運転管理」を含む業務委託を一括して発注している場合（発注本数1本）、1つの回答用紙を提出してください。

例2）事業体で管理している3箇所の浄水場のうち、2箇所の浄水場で「運転管理」を含む業務委託をそれぞれ発注している場合（発注本数2本）、2つの回答用紙を提出してください。

例3）事業体で管理している3箇所の取水場と3箇所の浄水場のうち、1箇所の取水場と1箇所の浄水場で「運転管理」を含む業務委託を一括して発注し（発注本数1本）、別の2箇所の浄水場で「運転管理」を含む業務委託をそれぞれ発注している場合（発注本数2本）、3つの回答用紙を提出してください。

②【B-1】～【B-10】の質問

- ・業務委託ごとではなく、事業体の考えとして1つの回答をお願いします。

◆【A-1】～【A-4】の質問は、「運転管理」を含む業務委託（発注単位）ごとに回答をお願いします。

【A-1】業務委託の実施状況について、下記の項目に記入してください。

(1)「運転管理」を含む業務委託について記入してください。

業務委託名					
委託金額	円	受託者名			
発注方式	※下記選択肢より番号を記入		委託方法	※下記選択肢より番号を記入	
対象施設	※下記選択肢より番号を記入（複数回答可）				
委託内容	※下記選択肢より番号を記入（複数回答可）				
委託開始年度	平成	年度	（契約期間 年間）		
事業体職員数 （委託施設に従事している事業体職員数）	委託開始の前年度（平成 年度）	事務職員	人	技術職員 （技能職員含む）	人
	現在（平成 23 年度）		人		人

(発注方式)

[①仕様発注、②性能発注、③その他（具体的に記述）]

(委託方法)

[①限定的委託（私法上の委託）、②包括的委託（私法上の委託）、③第三者委託（水道法第24条の3による委託）]

(対象施設)

[①取水施設、②浄水場、③配水池、④ポンプ場、⑤場外管路、⑥給水装置、⑦その他（具体的に記述）]

(委託内容)

[①運転管理、②機械・電気・計装設備保全管理、③清掃、④警備、⑤植栽剪定・除草、⑥排水処理、
⑦水質検査、⑧設計、⑨工事監督、⑩管路維持管理、⑪その他（具体的に記述）]

(2)上記業務委託で委託している施設の中で、「運転管理」を委託している施設（取水施設、浄水施設、配水施設、その他施設）について記入してください。

注)「i 取水施設」、「ii 浄水施設」が複数ある場合は、全ての施設を回答様式に記入してください。

「iii 配水施設」は、運転管理を委託している施設の箇所数を記入してください。

「iv その他施設」が複数ある場合は、回答様式の同枠にコンマ区切りで複数記入してください。

i～ivの施設うち、運転管理を委託していない施設の欄は、無記入としてください。

i 取水施設	名称		施設能力	m ³ /日	勤務体系	※下記選択肢より番号を記入
ii 浄水施設	名称		施設能力	m ³ /日	勤務体系	※下記選択肢より番号を記入
	水源	※下記選択肢より番号を記入（複数回答可）	処理方式	※下記選択肢より番号を記入（複数回答可）		
iii 配水施設	箇所数	箇所			勤務体系	※下記選択肢より番号を記入
iv その他施設	名称				勤務体系	※下記選択肢より番号を記入

(水源)

[①ダム直接、②ダム放流、③湖沼水、④表流水（自流）、⑤伏流水、⑥浅井戸、⑦深井戸]

(処理方式)

[①急速ろ過方式、②緩速ろ過方式、③膜ろ過方式、④高度浄水処理、⑤塩素処理、⑥その他（具体的に記述）]

(勤務体系)

[①全日委託、②夜間・休日のみ委託、③その他（具体的に記述）]

【A-2】実施している業務委託の受託者選定方式は何でしょうか。

【①一般競争入札、②指名競争入札、③総合評価一般競争入札、④公募型プロポーザル、⑤随意契約】

③を選択した場合は、【A-2-1】に回答後、【A-3】以降にご回答下さい。

①、②、④、⑤を選択した場合は、【A-3】以降にご回答ください。

※【A-2】で③を選択した方への質問です。

【A-2-1】総合評価競争入札の「価格点」、「技術点」等の割合を教えてください。

価格[]点、技術[]点、その他（具体的に記述）[]点

【A-3】実施している業務委託の効果について記入してください。

(1)現在の受託者の業務内容に満足していますか。

【①大変満足している、②満足している、③どちらでもない、④不満である、⑤大変不満である】

その理由（具体的に記述）※委託内容が複数分野・施設に及んでおり、それぞれの満足度が異なる場合などは詳細を自由記述してください。

[]

(2)従前業務（直営）に比べて施設の維持管理体制は強化されましたか。

【①大きく強化された、②強化された、③変わらない、④弱体化された、⑤大きく弱体化された】

(3)従前業務（直営）に比べて危機管理体制は強化されましたか。

【①大きく強化された、②強化された、③変わらない、④弱体化された、⑤大きく弱体化された】

(4)従前業務（直営）に比べて水質管理体制は強化されましたか。

【①大きく強化された、②強化された、③変わらない、④弱体化された、⑤大きく弱体化された】

(5)従前業務（直営）に比べてコスト縮減効果はありましたか。

【①大きな効果があった、②効果があった、③ない、④コストが増加した、⑤コストが大きく増加した】

(6)その他（具体的に記述）

[]

【A-4】業務委託の内容のチェック（日常業務が適正に行われているかのチェック、モニタリング）は、どれくらいの頻度、どのような内容で実施していますか。実施頻度ごとに下記「実施内容」（①～⑥）を選択してください。（複数回答可）

※実施している頻度の「実施内容」欄のみ記入し、実施していない欄は無記入としてください。

実施頻度	実施内容
日常モニタリング（週に2回以上）	
週次モニタリング	
月次モニタリング	
四半期モニタリング	
年次モニタリング	
随時モニタリング（定期的でないもの）	
総合評価（委託完了時の評価）	

（実施内容）

①日報、週報、月報などの業務報告などに基づき、履行状況を確認している。

②管理施設の機能状況などを現地で確認している。

③要求水準の達成状況を確認している。

④検査員による検査を実施している。

⑤評価指標等に基づき、受託者を評価している。

⑥その他（具体的に記述） []

◆【B-1】～【B-10】の質問は、事業体の考えとして1つの回答をお願いします。

【B-1】業務委託の実施による問題点、課題はありますか。（複数回答可）

（発注時）

- ①委託するまでの諸手続きが複雑である。（第三者委託、PFI の手続き、積算要領がない等）
- ②受託する能力のある適切な業者がない。
- ③委託の中に盛り込む修繕コストの算出方法が不明（業務内容に施設の修繕を含む場合）

（実施時）

- ④受託者の技術力が不足している。
 - ⑤長期的視点に立った維持管理が行われていない。（改善提案が無い、修繕が適切に行われない）
 - ⑥事故・災害時の対応に不安がある。
 - ⑦受託者が倒産するなど業務遂行困難な状況になることに対する不安がある。
 - ⑧受託者の業務実施状況が十分に把握できない。（モニタリング方法に課題がある）
 - ⑨業務委託内容の評価方法が確立されていない。
 - ⑩受託者が変更となった場合の引き継ぎ方法が確立されていない。
 - ⑪サービスが低下している。または、今後低下が懸念される。（事故・故障の増加、危機管理機能の低下等）
- （その他）
- ⑫発注者の技術力が低下している。または、今後低下が懸念される。（受託者の管理ができない等）
 - ⑬その他（具体的に記述） []

【B-2】業務委託を実施することによる事業体職員の技術力低下についてどのように考えていますか。

- ①委託した部分の技術力を今後も維持させる。

（運転管理のノウハウなど直営時と変わらない技術力を職員に保持させる）

- ②委託した部分の監督、監視に必要な技術力のみを維持させる。
- ③委託した部分の技術力の低下はやむを得ない。
- ④その他（具体的に記述） []

- ①、②を選択した場合は、【B-2-1】に回答後、【B-3】以降にご回答下さい。
- ③を選択した場合は、【B-2-2】に回答後、【B-3】以降にご回答下さい。
- ④を選択した場合は、【B-3】以降にご回答下さい。

※【B-2】で①、②を選択した方への質問です。

【B-2-1】どのような方法で技術力の維持（技術継承）を図っていますか。（具体的に記述）

[]

※【B-2】で③を選択した方への質問です。

【B-2-2】「技術力の低下はやむを得ない」と考えている理由は何でしょうか。（具体的に記述）

[]

【B-3】業務委託を実施するにあたって、「業務委託の内容の評価」は必要でしょうか。

「業務委託の内容の評価」＝点数化などの方法によって総合的な評価を行うこと

〔①大いに必要である、②必要である、③どちらでもない、④必要でない、⑤全く必要でない〕

①、②を選択した場合は、【B-3-1】に回答後、【B-4】以降にご回答下さい。

④、⑤を選択した場合は、【B-3-2】に回答後、【B-4】以降にご回答下さい。

③を選択した場合は、【B-4】以降にご回答下さい。

※【B-3】で①、②を選択した方への質問です。

【B-3-1】業務委託の内容の評価が必要である理由は何でしょうか。（複数回答可）

①評価することにより、業務を委託することの有効性、問題点などが確認できる。

②受託者に緊張感を持たせることができる。

③複数年度契約の場合、年度の評価結果を次年度業務に反映できる。（優遇措置、ペナルティ等）

④評価結果を業者選定時の判断材料として使用できる。

⑤その他（具体的に記述） []

※【B-3】で④、⑤を選択した方への質問です。

【B-3-2】業務委託の内容の評価が必要でない理由は何でしょうか。（理由を具体的に記述）

[]

【B-4】業務委託の内容の評価方法（モニタリング手法、評価指標、点数化の方法等）を全国的に共通化した『評価マニュアル（評価基準）』は必要でしょうか。

〔①大いに必要である、②必要である、③どちらでもない、④必要でない、⑤全く必要でない〕

①、②を選択した場合は、【B-4-1】に回答後、【B-5】以降にご回答下さい。

④、⑤を選択した場合は、【B-4-2】に回答後、【B-5】以降にご回答下さい。

③を選択した場合は、【B-5】以降にご回答下さい。

※【B-4】で①、②を選択した方への質問です。

【B-4-1】『評価マニュアル』が必要である理由は何でしょうか。（複数回答可）

①現在、評価制度を設けていないが、マニュアルが存在することにより評価制度を導入しやすくなる。

②すでに独自の評価制度を設けているが、共通化された制度への移行を検討したい。

③評価点の算出方法が共通化されれば、入札参加業者の実績（他事業体での業務委託における評価点等）が明確になる。

④その他（具体的に記述） []

※【B-4】で④、⑤を選択した方への質問です。

【B-4-2】『評価マニュアル』が必要でない理由は何でしょうか。（複数回答可）

①独自の評価基準があるため。

②様々な委託形態があることから共通化しにくい。（画一的なマニュアルでどこまで評価できるのか不明）

③評価すること自体が必要でないため。

④その他（具体的に記述） []

【B-5】受託者の評価が高い場合や受託者の提案により業務が改善された場合などに、受託者に以下のようなインセンティ

ブ（優遇措置）を与える制度についてどのように考えていますか。

※「③導入すべきだが難しい」を選択した場合は、その理由について記述してください。

(1) 次期委託契約の発注において現受託者が有利になるようにする。

[①導入している、②導入すべきである、③導入すべきだが難しい、④導入すべきでない、⑤現段階ではわからない]

③を選択した場合、その理由[]

(2) 当該受託者が実施した業務結果をもとに次期委託の要求水準を作成する。

[①導入している、②導入すべきである、③導入すべきだが難しい、④導入すべきでない、⑤現段階ではわからない]

③を選択した場合、その理由[]

(3) 委託費を増額する。

[①導入している、②導入すべきである、③導入すべきだが難しい、④導入すべきでない、⑤現段階ではわからない]

③を選択した場合、その理由[]

(4) その他の導入例、意見等（具体的に記述）

[]

【B-6】受託者の評価が低い場合や受託者の過失による事故やサービスの低下があった場合などに、受託者に以下のようなペナルティを課す制度についてどのように考えていますか。

※「③導入すべきだが難しい」を選択した場合は、その理由について記述してください。

(1) 次期委託契約において不利になるようにする。

[①導入している、②導入すべきである、③導入すべきだが難しい、④導入すべきでない、⑤現段階ではわからない]

③を選択した場合、その理由[]

(2) 改善計画書を提出させる。

[①導入している、②導入すべきである、③導入すべきだが難しい、④導入すべきでない、⑤現段階ではわからない]

③を選択した場合、その理由[]

(3) 改善措置にかかる追加費用を負担させる。（損害賠償）

[①導入している、②導入すべきである、③導入すべきだが難しい、④導入すべきでない、⑤現段階ではわからない]

③を選択した場合、その理由[]

(4) 委託費を減額する。

[①導入している、②導入すべきである、③導入すべきだが難しい、④導入すべきでない、⑤現段階ではわからない]

③を選択した場合、その理由[]

(5) 契約解除。

[①導入している、②導入すべきである、③導入すべきだが難しい、④導入すべきでない、⑤現段階ではわからない]

③を選択した場合、その理由[]

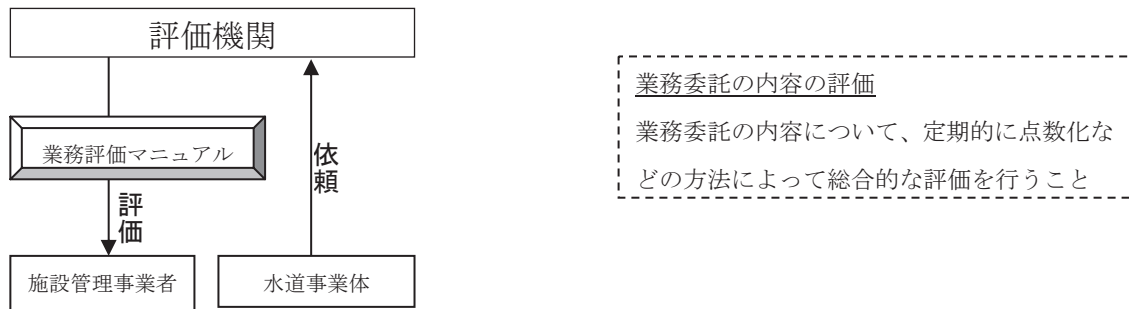
(6) その他の導入例、意見等（具体的に記述）

[]

【B-7】業務委託の内容を評価するための第三者機関は必要でしょうか。

[①大いに必要である、②必要である、③どちらでもない、④必要でない、⑤全く必要でない]

(イメージ図)



①、②を選択した場合は、【B-7-1】に回答後、【B-8】以降にご回答下さい

④、⑤を選択した場合は、【B-7-2】に回答後、【B-8】以降にご回答下さい。

③を選択した場合は、【B-8】以降にご回答下さい。

※【B-7】で①、②を選択した方への質問です。

【B-7-1】業務委託の内容を評価するための第三者機関が必要である理由は何でしょうか。(複数回答可)

①職員の技術力が不足している。または、今後不足が懸念されるため。

②第三者機関の高い技術力を活用し、精度の高い評価が期待できるため。

③第三者機関に委託することにより業務の効率化やコスト縮減が期待できるため。

④客観的かつ透明性のある評価結果が得られるため。

⑤その他(具体的に記述) []

※【B-7】で④、⑤を選択した方への質問です。

【B-7-2】業務委託の内容を評価するための第三者機関が必要でない理由は何でしょうか。(複数回答可)

①組織内の評価機関が評価するため。

②評価委託費や手続きが負担になるため。

③高い技術力のある第三者機関(評価機関)があるのが不安。

④評価すること自体が必要でないため。

⑤その他(具体的に記述) []

【B-8】業務委託の内容をチェック(日常業務が適正に行われているかのチェック)するための第三者機関は必要でしょうか。

[①大いに必要である、②必要である、③どちらでもない、④必要でない、⑤全く必要でない]

①、②を選択した場合は、【B-8-1】に回答後、【B-9】以降にご回答下さい

④、⑤を選択した場合は、【B-8-2】に回答後、【B-9】以降にご回答下さい。

③を選択した場合は、【B-9】以降にご回答下さい。

※【B-8】で①、②を選択した方への質問です。

【B-8-1】業務委託の内容をチェック（日常業務が適正に行われているかのチェック）するための第三者機関が必要である理由は何でしょうか。（複数回答可）

- ①職員の技術力が不足しているため。または、今後不足が懸念されるため。
- ②第三者機関の高い技術力を活用し、精度の高いモニタリングが期待できるため。
- ③第三者機関に委託することにより業務の効率化やコスト削減が期待できるため。
- ④その他（具体的に記述） []

※【B-8】で④、⑤を選択した方への質問です。

【B-8-2】業務委託の内容をチェック（日常業務が適正に行われているかのチェック）するための第三者機関が必要でない理由は何でしょうか。（複数回答可）

- ①職員の技術力を維持させるため。
- ②委託費が負担になるため。
- ③高い技術力のある第三者機関があるのかが不安。
- ④モニタリングは発注者が直接行うべき業務であり、第三者機関に委託するのは相応しくないため。
- ⑤その他（具体的に記述） []

【B-9】施設管理事業者の認定制度は必要でしょうか。

認定制度＝民間事業者を対象とし、施設管理業務委託を実施する能力があることを認定機関が認定基準に基づき審査し認定すること。

[①大いに必要である、②必要である、③どちらでもない、④必要でない、⑤全く必要でない]

- ①、②を選択した場合は、【B-9-1】にご回答下さい。
- ④、⑤を選択した場合は、【B-9-2】にご回答下さい。
- ③を選択した場合は、【B-10】以降にご回答下さい。

※【B-9】で①、②を選択した方への質問です。

【B-9-1】認定制度が必要な理由は何でしょうか。（複数回答可）

- ①認定業者に対する信頼性が高まるため。
- ②業者選定時の判断材料になるため。
- ③制度が存在することにより業者の技術力の向上が期待できるため。
- ④その他（具体的に記述） []

※【B-9】で④、⑤を選択した方への質問です。

【B-9-2】認定制度が必要でない理由は何でしょうか。（複数回答可）

- ①認定制度が無くても、業者の技術力を把握できているため。
- ②適切な評価制度があれば、過去の評価実績により業者の技術力が把握できるため。
- ③認定制度は、一般的な能力しか把握できず、事業者独自のノウハウに対する評価はできないため。
- ④その他（具体的に記述） []

【B-10】受託者を評価（点数化）するための指標として、(1)～(57)の項目が適切（重要）であるか、項目ごとに以下の番号で評価してください。

- 1…最重要項目：問題がある場合、次期入札に参加できなくするなどの措置を設けるべき重要な項目
- 2…重要項目：受託者として守らなければならない項目
- 3…努力項目：達成する義務はないが、サービスの質を向上させるために必要な項目
- 4…その他項目：サービスの質の向上に直接影響しないが、達成することが望ましい項目
- 5…参考項目：評価指標として必要ないが、委託者として把握しておきたい項目
- 6…削 除：必要のない項目
- 0…対 象 外：貴事業体で実施中の業務委託において、評価の対象とならない項目

■運営業務

(1) 責任者の常駐率	[	]
(2) 配置技術者の水道業務経験年数	[	]
(3) 配置技術者の資格保有率	[	]
(4) 必要資格者の常駐率	[	]
(5) 契約書類等に基づく書類の提出	[	]
(6) 関係法令、内規等の遵守状況	[	]
(7) 次期受託者への引継ぎに対する理解度及び協力度	[	]
(8) 見学者対応率	[	]
(9) 内部、外部研修時間	[	]
(10) 労務災害発生率	[	]
(11) マニュアル作成状況	[	]
(12) 資格取得の推進率	[	]
(13) 受託者が独自に実施、提案した創意工夫	[	]
(14) 地域への貢献等	[	]
(15) 安全教育及び訓練の実施率	[	]
(16) 安全衛生パトロール実施率	[	]
(17) 健康診断（第 21 条 1 項）等の実施及び記録状況	[	]
(18) セルフモニタリング実施状況	[	]
(19) 緊急連絡体制表の作成及び提示状況	[	]

■運転管理業務

(20) 要求水準適合率（水質、水位、圧力など）	[	]
(21) 連絡の不備及び遅延などによる運転管理への支障件数	[	]
(22) 給水末端部での水質検査実施率	[	]
(23) 管末水質目標達成率	[	]
(24) 法定水質試験実施率	[	]
(25) 水質管理目標値の逸脱回数	[	]
(26) 受託者の責による取水不足、超過日数	[	]
(27) 給水制限日数	[	]
(28) 調達遅れによる薬品備蓄不足率	[	]
(29) 試薬品備蓄不足による検査不可率	[	]

(30) 受託者の責による薬品注入事故の件数	[]
(31) 薬品注入量の適正度	[]
(32) 受託者の責による通信不能日数	[]
(33) 発注者が実施する作業、工事等の補助業務	[]
(34) 受託者の責（誤操作等）による機器停止回数	[]
(35) 受託者の責による水質に関する苦情件数	[]
(36) 調達遅れによる燃料備蓄不足率	[]
(37) 受託者の責による断水、法定基準値以下の送水時間	[]
(38) 運転管理に係る事故件数	[]
(39) 受水量超過日数	[]
(40) 緊急時（停電、故障、漏水）の対応率	[]
(41) 苦情対応率	[]
(42) 事故時配水量率	[]
■保安全管理業務	
(43) 設備点検実施率	[]
(44) 修繕計画作成	[]
(45) 自家用電気工作物法令点検実施率	[]
(46) 消防設備法令点検実施率	[]
(47) 巡視、点検見落としによる事故件数	[]
(48) 貸出品管理状況	[]
(49) 小規模修繕未実施による機能低下件数	[]
(50) 施設清掃に関連した苦情、事故件数	[]
(51) 除草、植栽管理に関連した苦情件数	[]
(52) 水質計器校正、点検整備業務に起因した事故発生件数	[]
(53) 運転管理データの記録、報告、保存	[]
(54) 取水口閉塞回数（取水口除塵を行う場合）	[]
(55) 受託者の責による施設（設備）損壊件数	[]
(56) 事故記録の作成	[]
(57) 修繕履歴の作成	[]

【B-10-1】 上記項目以外に評価指標として適切な項目や意見等があれば記入してください。

また、貴事業体の水処理方式等に必要となる評価指標がありましたら記入をお願いします。

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

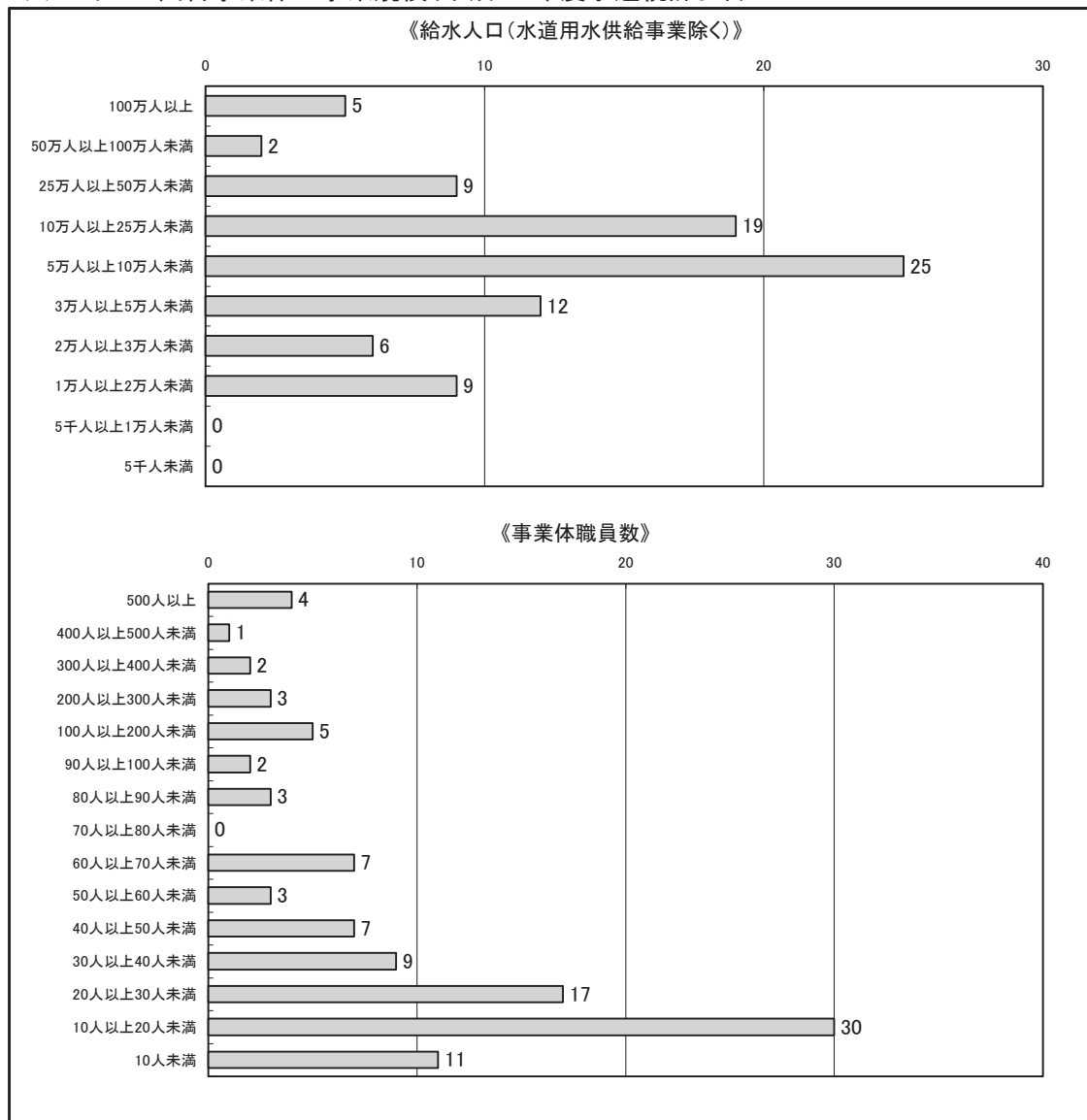
業務委託に関するアンケート結果（H23 年度）

業務委託に関するアンケート調査 集計結果

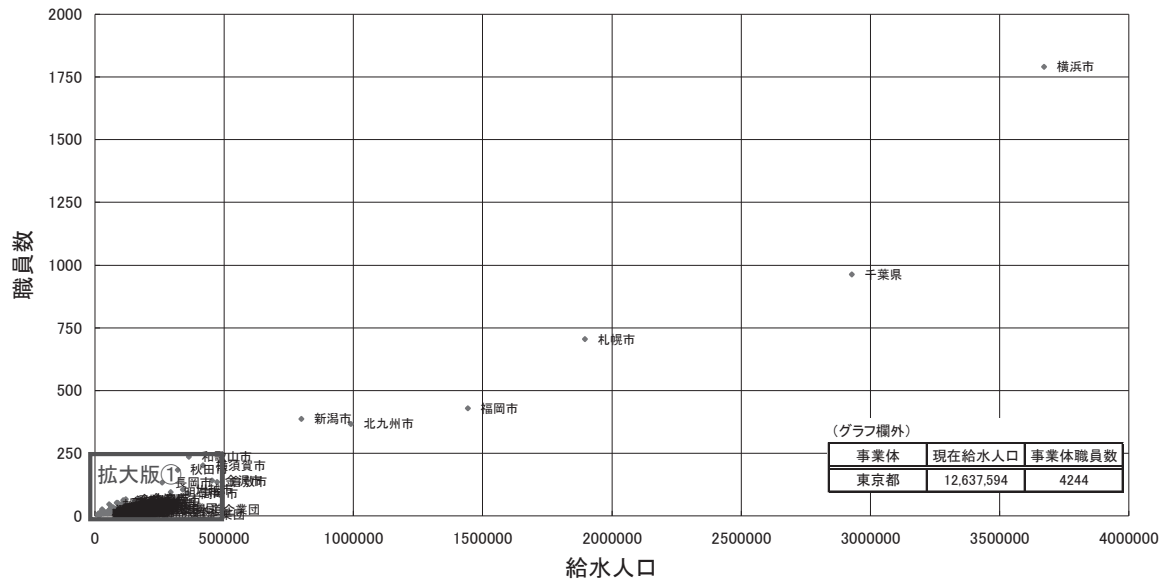
◆調査概要

調査対象事業体	143 事業体	(選定根拠) ①厚生労働省「第三者委託実施状況(平成22年4月1日現在)」で、水道施設の運転管理を含む第三者委託を実施している事業体。 ②「業務委託(公民連携)に関するアンケート調査(平成22年7月実施)」で、水道施設の運転管理を含む業務委託を実施していると回答した事業体。 ③「浄水場等運転管理業務の歩掛作成に関するアンケート調査(平成21年6月実施)」で、浄水場等の運転管理を含む業務委託を実施していると回答した事業体。 ④「水道施設管理業務検討専門委員会」の委員が所属する事業体。		
回答数	104 事業体	(うち水道用水供給事業 17 事業体)		
	回答率	72.7 %	回答業務委託本数	140 本
実施期間	平成23年12月6日～平成24年1月13日			

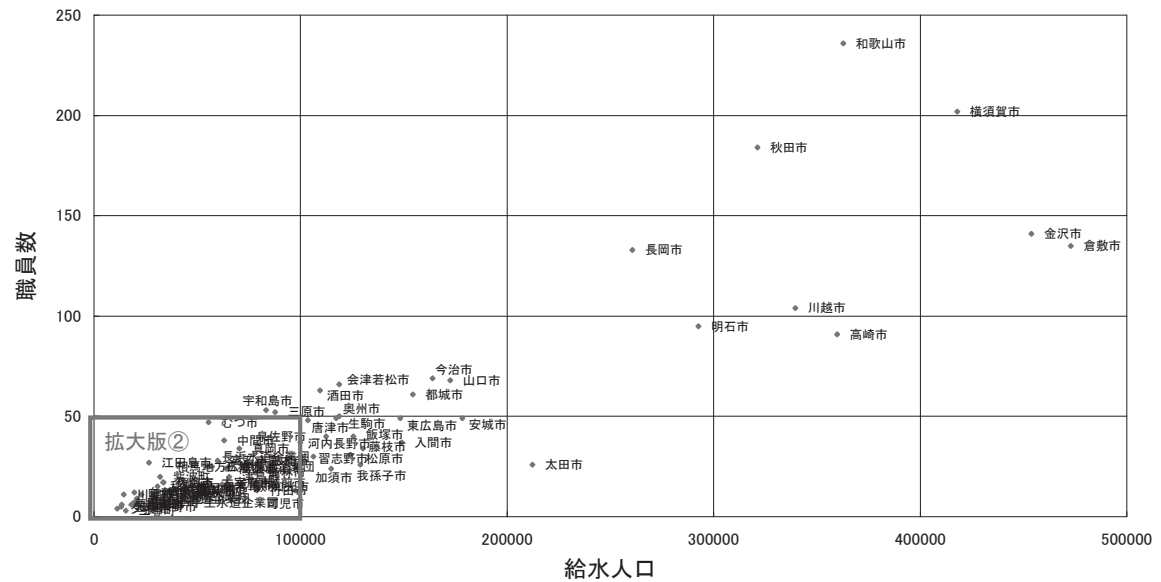
◆アンケート回答事業体の事業規模(平成21年度水道統計より)



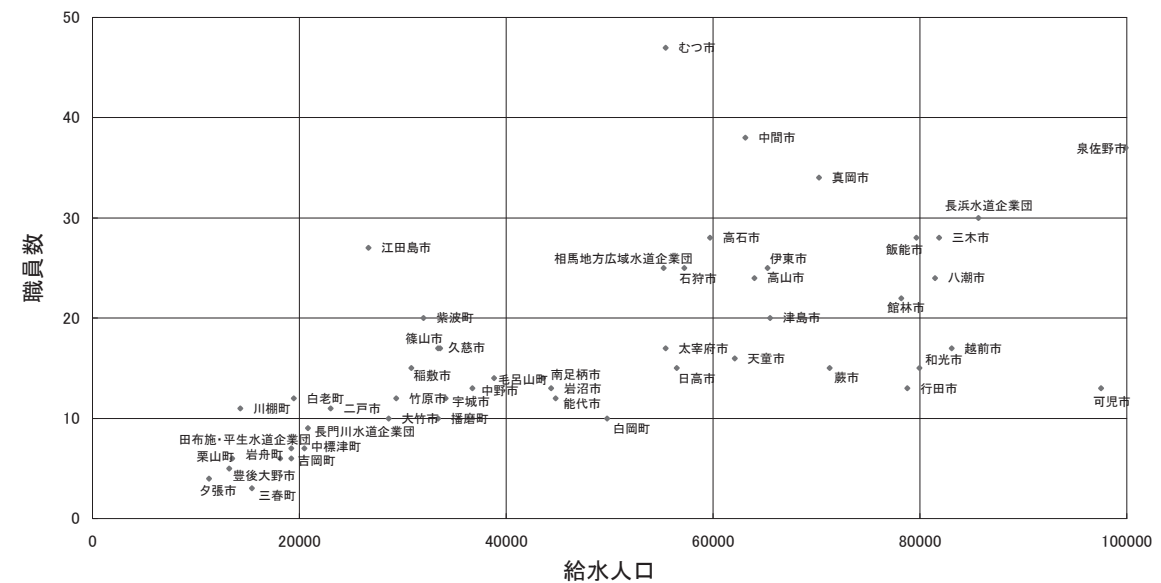
《事業体職員数と給水人口の関係》



拡大版①(給水人口500,000未満、職員数250人未満)



拡大版②(給水人口100,000未満、職員数50人未満)



本アンケートは、水道施設（取水施設、浄水施設、配水施設等）の「運転管理」を委託している水道事業者を対象としています。

2種類のアンケートがありますので、下記のとおり回答をお願いします。

①【A-1】～【A-4】の質問

・水道施設（取水施設、浄水施設、配水施設等）の「運転管理」を委託している業務委託を対象とし、業務委託（発注単位）ごとに回答をお願いします。

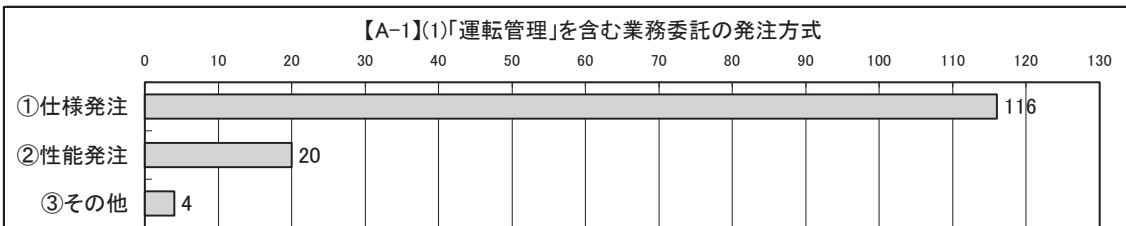
②【B-1】～【B-10】の質問

・業務委託ごとではなく、事業体の考えとして1つの回答をお願いします。

【A-1】業務委託の実施状況について

(1)「運転管理」を含む業務委託について

(発注方式)



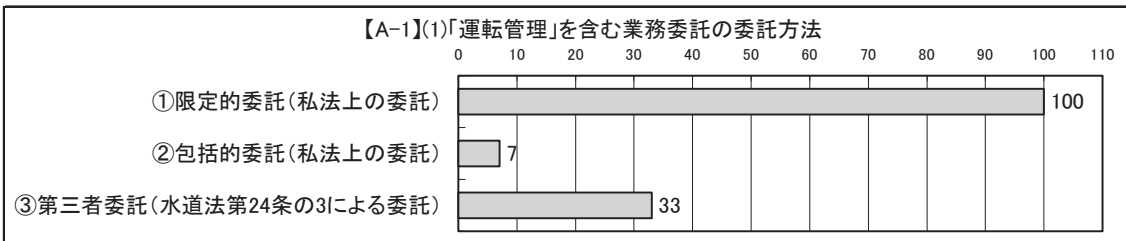
(「③その他」の内容)

・当初から当企業団と千葉県水道局は、各々設置する施設のうち共通する部分の建設に関して共同で施工し、これを共有施設とし、協議のうえ、千葉県水道局が管理することで協定書を締結(S48.4.10)した。

その後、共有する施設の運転及び維持管理業務については、平成14年度から改正水道法及び関係省令に基づき第三者委託として契約を締結するとともに、国への届出を行っている。

・施設管理協定書

(委託方法)



(対象施設)複数回答可



(「⑦その他」の内容)

・水源、分水点 ・各水源の法定水質毎日検査

・水道発電所施設 ・受水場

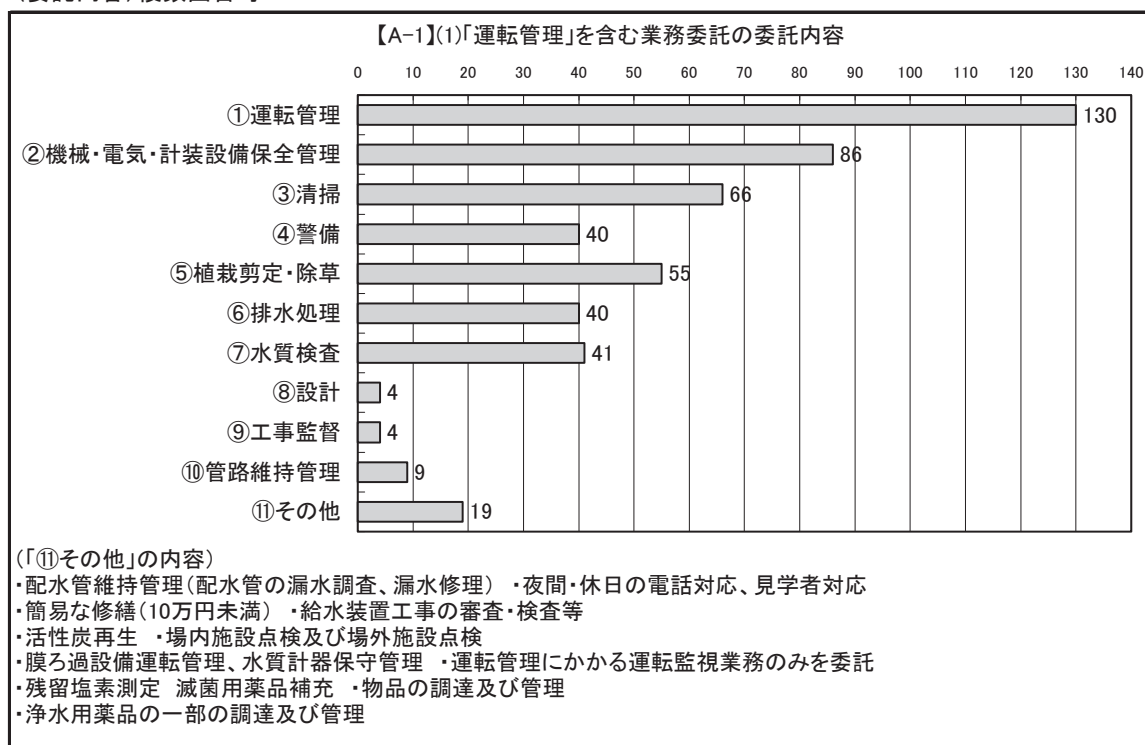
・活性炭再生施設 ・排水処理施設

・構成団体浄・配水場内及び道路等に設置してある計装設備等

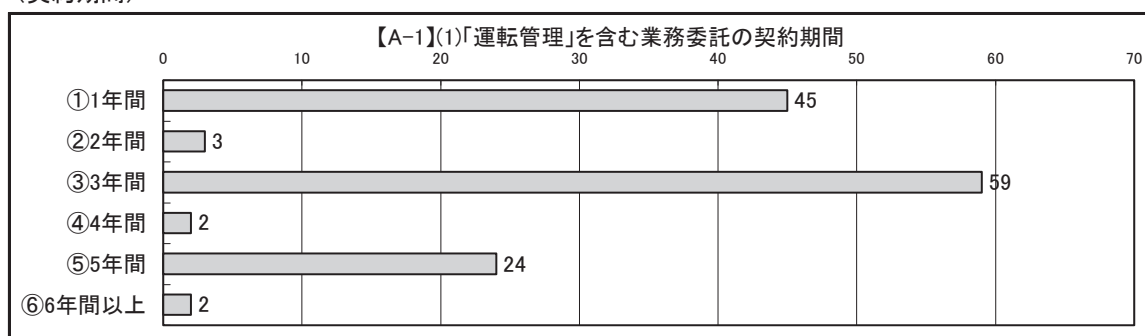
・導水施設、減圧施設、受水施設 ・追塩設備

・海水淡水化施設（海水取水・放流施設含む）、混合施設

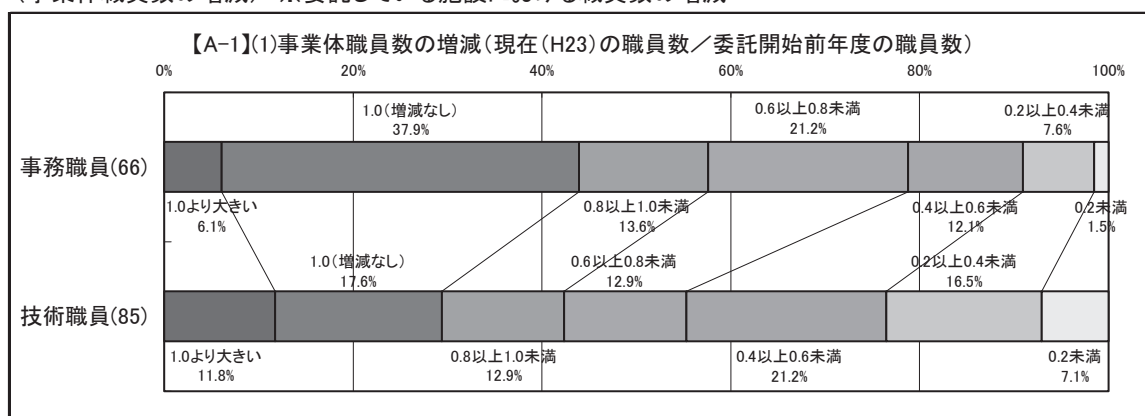
(委託内容)複数回答可



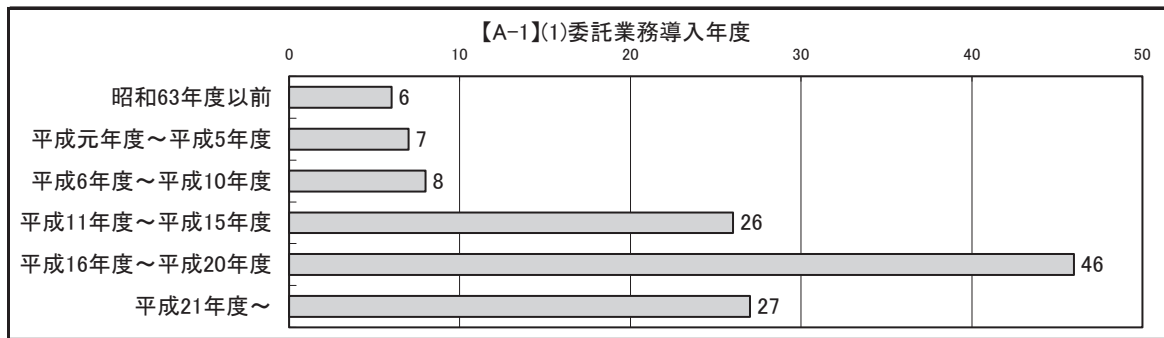
(契約期間)



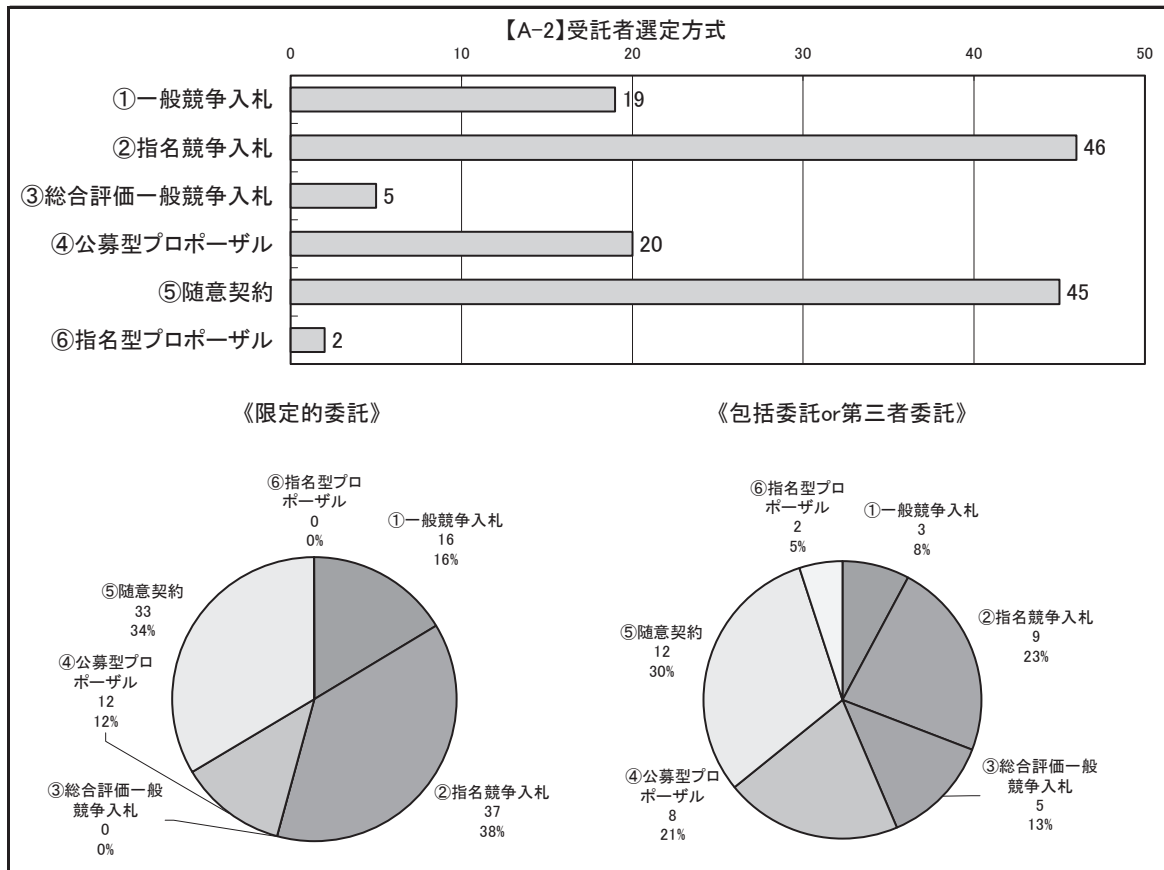
(事業体職員数の増減) ※委託している施設における職員数の増減



(業務委託導入年度)



【A-2】実施している業務委託の受託者選定方式は何でしょうか。



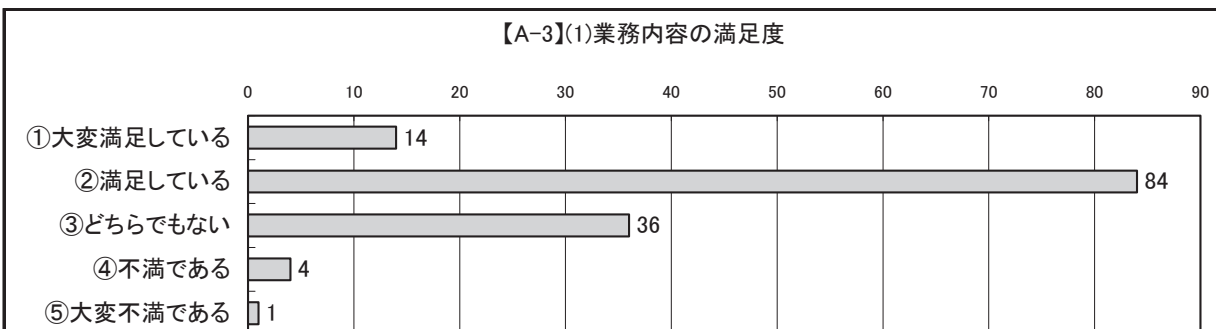
※【A-2】で③(総合評価一般競争入札)を選択した方への質問です。

【A-2-1】総合評価競争入札の「価格点」、「技術点」等の割合を教えてください。

価格	技術	その他	回答数
30 点	61 点	水道事業に対する基本理念等 9 点	2
50 点	250 点	点	1
30 点	70 点	点	1

【A-3】実施している業務委託の効果について記入してください。

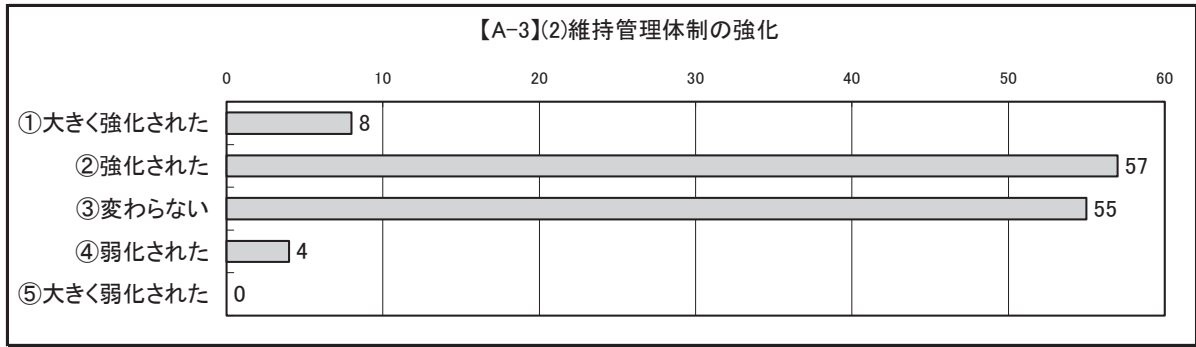
(1)現在の受託者の業務内容に満足していますか。



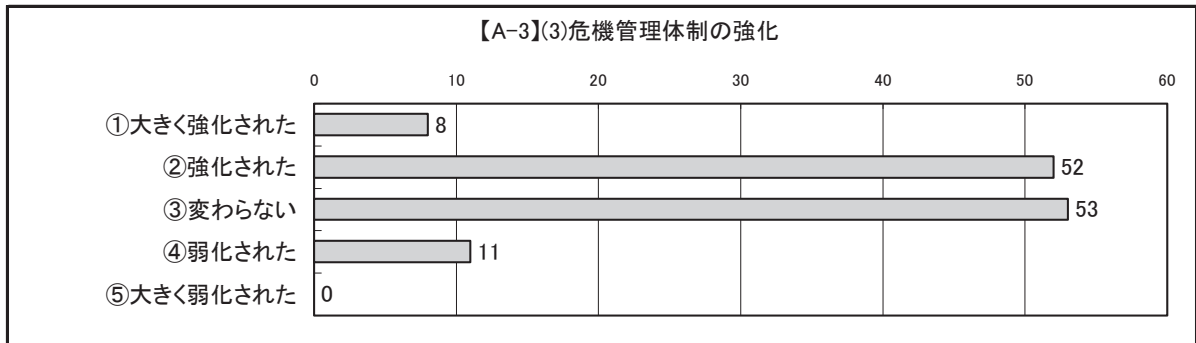
(理由)

- ①施設内の機械等の維持管理が以前より目が届くようになった。
- ①設備の更新工事や故障時等の対応が的確で、施設停止などほとんどない。
- ①継続して安全な水を届けるという大前提をクリアしている。
- ①効率的運転管理に努めている。また、故障時等の一次対応も迅速に行っている。
- ①直営の場合、管理担当の職員が複数の業務を兼務していたため、運転管理がおざなりになっていたが、委託することで適正な管理が出来るようになった。
- ②要求水準を満たしているため
- ②仕様書に沿って実施
- ②技術力を発揮し適切に運転管理を実施している
- ②技術習得に熱心であり、委託者の意図を理解して作業目的を達成している。
- ②施設維持管理のほか検針・集金・窓口対応業務など幅広い業務を精力的に行っている。
- ②事故又は故障発生に対する職員の対応時間が大幅に減った。また、災害時に受託者の協力が得られ、人員の確保が容易になった。
- ②技術者が常駐することで、速やかな対応が可能となっている。
- ②委託分野のみに係わらず、様々な提案や従事する職員のスキルアップを目的とした講習会の実施等、意欲的である。
- ②緊急時に迅速に対応している
- ②委託業務の中で特に問題が生じていない。
- ②業務委託が仕様書に則り実施されている。
- ②運転管理等、業務が円滑に行われている。
- ②運転管理及び設備保守において仕様書の内容を計画通り遂行し、緊急時には速やかに対応している。
- ②委託後も良質な水道水の安定供給を継続しているため
- ②経験、知識を有した人材が多数を占めており、安全意識が高く重大な事故もなく安定した運転管理が維持できている。
- ②安価となった
- ②休日、夜間を問わず、全日委託のため迅速に対応できる体制である。
- ②施設の心臓部である電気・計装関係に明るいため異常時等の対応が早い。
- ②過去にミスはあったが適切な対応をしている
- ②監視及び運転操作に関しては内容を熟知したうえで作業を行っているため、特に問題なく業務が進行している。
- ②必要な能力の人材が配置されており業務に支障は出していない。
- ②大きなトラブルなく取水、浄水、配水が行われている。
- ②職員と業者間でトラブルが起きたりするが、一応運転管理業務を行えている。
- ②過不足なく業務を進行してもらっている。
- ②いままで問題なく供給できているため
- ②経済的な運転を実行するための動機付けが困難
- ②業者提案により、水質の改善、管理体制の強化があったため。
- ②委託開始後、無事故で運転管理ができています
- ②運転監視や日常点検等、適正な対応が行われている。
- ②業務内容どおりに、できている。
- ③機械設備等の保守管理に民間の技術力を導入し、設備の延命効果を期待したが期待はずれである。
- ③現委託者は委託開始初年度であり、職員の質や業務内容について前年度と比較しにくい。
- ③委託仕様は満たしている
- ③運転管理については、当浄水場の特徴を把握し、適正な運転管理を行っている。保守管理は、点検が主体となって、機器整備が若干不足している。
- ③古い設備が残っていることから、十分に保守ができない。
- ③概ね順調に運転管理が行われている。
- ③供用開始年度(H20)から第3者委託による運転管理を導入しているので、業務委託による効果がわからない。
- ③委託実施後緊急時には、連絡体制で行っておりますが、現在まで大きな問題が発生しておりません。
- ③仕様書発注のため委託によるメリットである経費節減効果が人件費以外は少ない。
- ③仕様書発注のため、仕様を満たした委託内容であり、特段提案要素もないため。
- ③運転管理業務は満足しているが、設備安全管理における改善点・問題点について対応が積極的ではない。
- ③職員の手間が係る。
- ④受託者からの改善提案がない。
- ④上水道運転管理業務に従事した経験のある者が半数程度であり、業務に対する経験、技術力等の不足がある。
- ④委託施設が、多岐に及ぶこともあるが、ポンプ等の異常時に受託者のみでは原因の究明まで至らないことや、小規模施設の管理(取水堰の目詰まり対応など)対応があまい。地震・台風時の危機管理能力に乏しい。総じて技術者の能力不足。
- ④運転管理の具体的な及び積極的な提案がなされない。

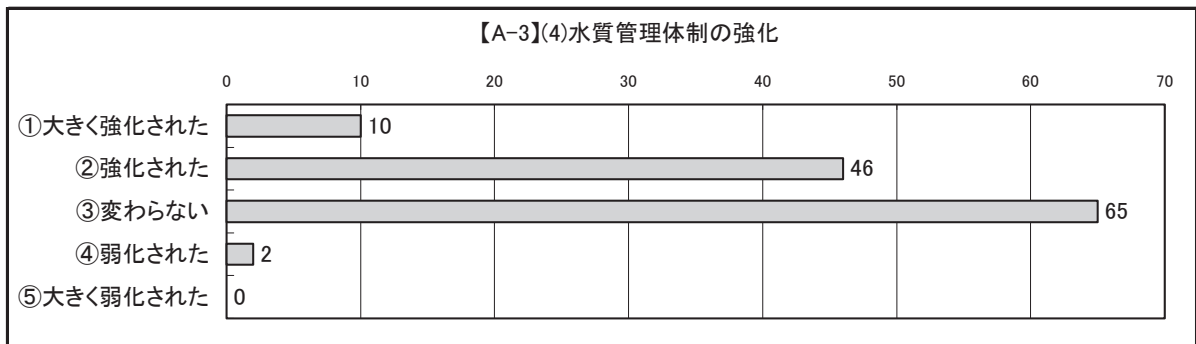
(2)従前業務(直営)に比べて施設の維持管理体制は強化されましたか。



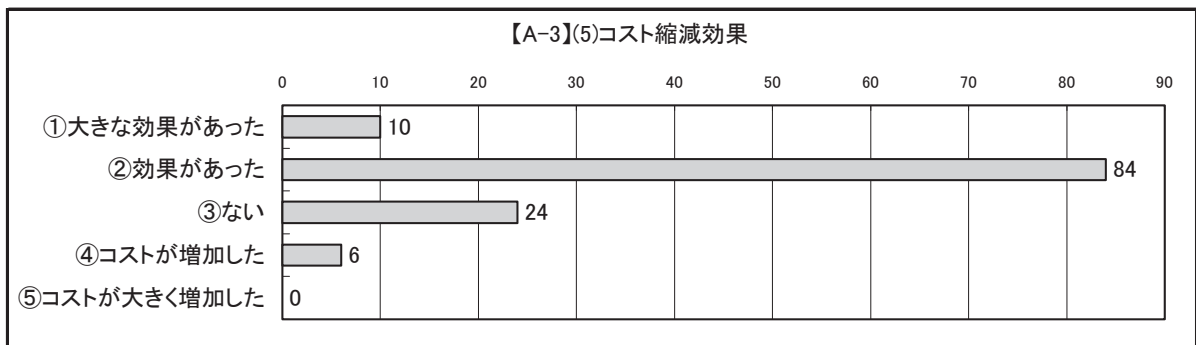
(3)従前業務(直営)に比べて危機管理体制は強化されましたか。



(4)従前業務(直営)に比べて水質管理体制は強化されましたか。



(5)従前業務(直営)に比べてコスト縮減効果はありましたか。



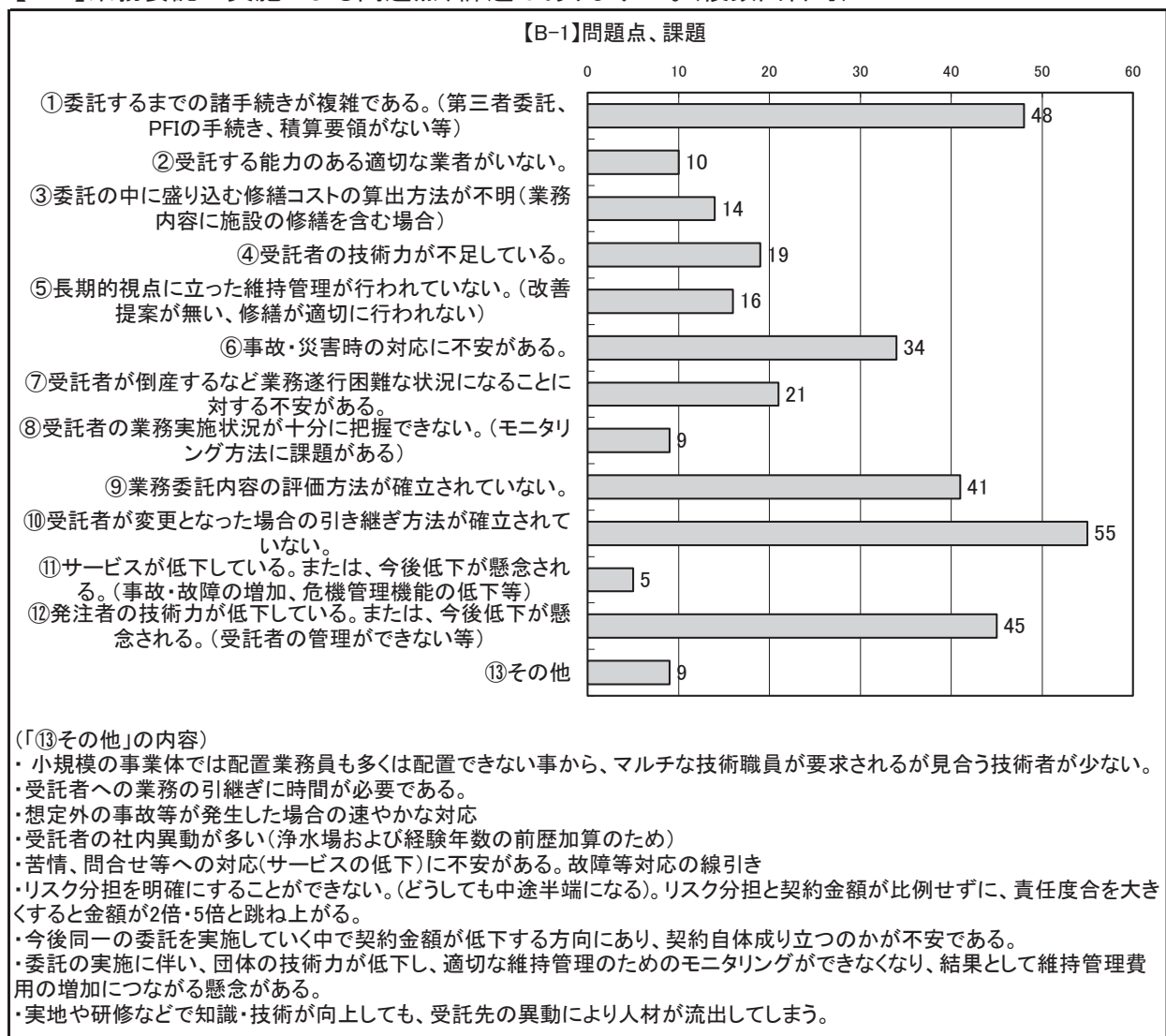
・「従前業務との比較」、「コスト削減効果」、「満足度」との関係

従前業務(直営)との比較			コスト削減効果	←満足 (満足度) 不満→					計
維持管理体制	危機管理体制	水質管理体制		①	②	③	④	⑤	
①大きく強化された	①大きく強化された	①大きく強化された	①大きな効果があった	3	0	0	0	0	3
			②効果があった	3	0	0	0	0	3
			③ない	1	0	0	0	0	1
①大きく強化された	②強化された	②強化された	①大きな効果があった	0	1	0	0	0	1
②強化された	①大きく強化された	②強化された	②効果があった	0	1	0	0	0	1
②強化された	②強化された	①大きく強化された	①大きな効果があった	2	0	0	0	0	2
			②効果があった	0	1	0	0	0	1
②強化された	②強化された	②強化された	①大きな効果があった	0	1	0	0	0	1
			②効果があった	1	21	5	0	0	27
			③ない	0	7	0	0	0	7
			④コストが増加した	0	2	1	0	0	3
②強化された	②強化された	③変わらない	②効果があった	1	2	1	0	0	4
			④コストが増加した	0	1	0	0	0	1
②強化された	③変わらない	②強化された	②効果があった	0	3	0	0	0	3
③変わらない	②強化された	②強化された	②効果があった	0	2	0	0	0	2
②強化された	③変わらない	③変わらない	②効果があった	0	3	0	0	0	3
			③ない	0	1	0	0	0	1
③変わらない	②強化された	③変わらない	②効果があった	0	1	0	0	0	1
			③ない	0	0	1	0	0	1
③変わらない	③変わらない	②強化された	③ない	0	0	1	0	0	1
②強化された	③変わらない	④弱化された	②効果があった	0	1	0	0	0	1
②強化された	④弱化された	③変わらない	②効果があった	0	0	1	0	0	1
③変わらない	③変わらない	③変わらない	①大きな効果があった	0	0	1	0	0	1
			②効果があった	2	23	7	0	0	32
			③ない	0	1	5	1	0	7
			④コストが増加した	0	0	1	0	0	1
③変わらない	③変わらない	④弱化された	②効果があった	0	0	1	0	0	1
③変わらない	④弱化された	③変わらない	①大きな効果があった	0	0	1	0	0	1
			②効果があった	0	1	0	1	0	2
			③ない	0	0	4	0	0	4
④弱化された	③変わらない	③変わらない	③ない	0	0	0	0	1	1
④弱化された	④弱化された	③変わらない	②効果があった	0	1	1	0	0	2
			④コストが増加した	0	1	0	0	0	1

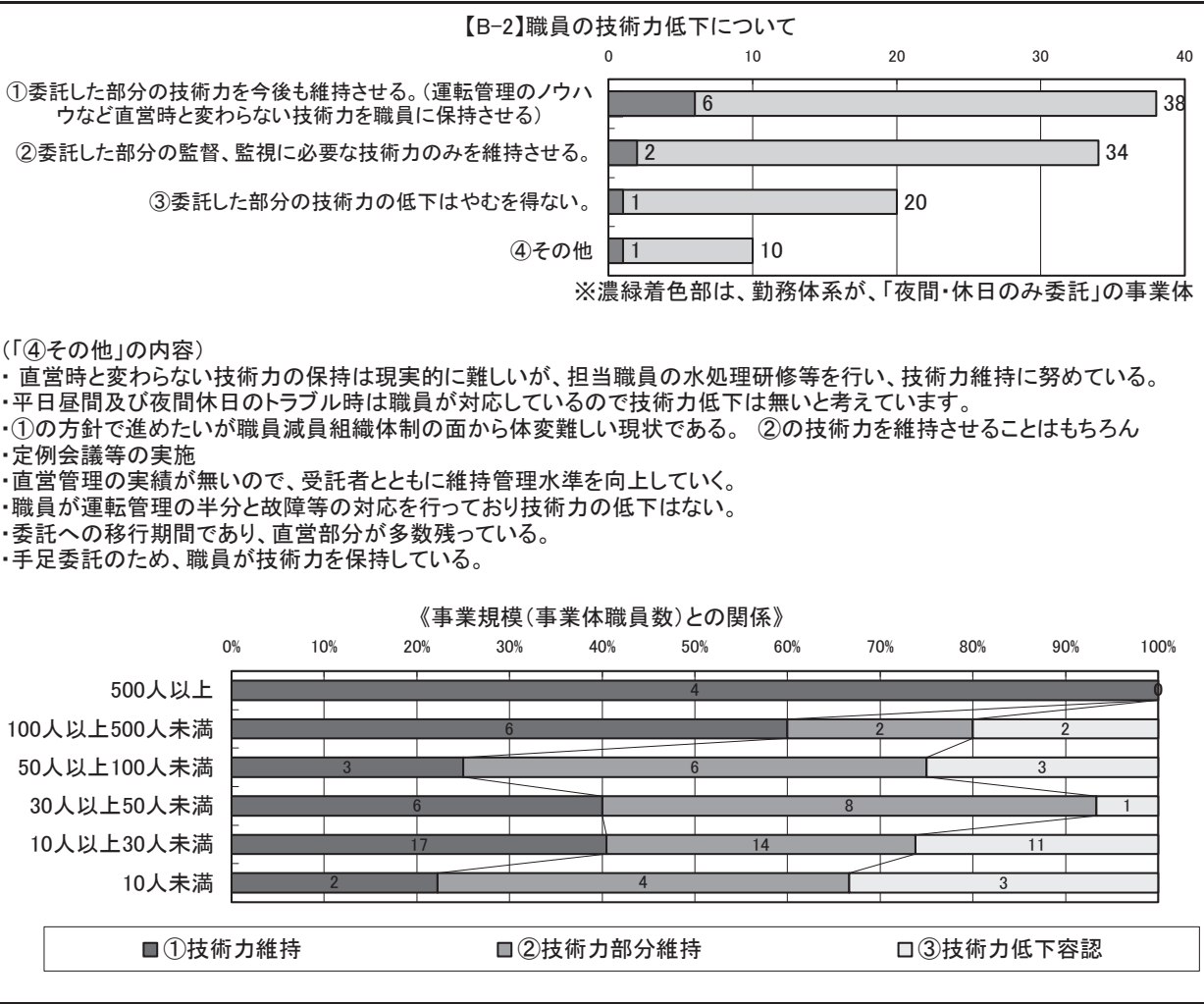
【A-4】業務委託の内容のチェック(日常業務が適正に行われているかのチェック、モニタリング)は、どれくらいの頻度、どのような内容で実施していますか。(複数回答可)

	日常(週2以上)	週次	月次	四半期	年次	随時	総合評価
回答委託本数(A)	140	140	140	140	140	140	140
実施委託本数(B)	123	66	119	24	75	67	65
実施率(B/A)	87.9%	47.1%	85.0%	17.1%	53.6%	47.9%	46.4%
①日報、週報、月報などの業務報告などに基づき、履行状況を確認している。	121	59	112	19	57	34	27
②管理施設の機能状況などを現地で確認している。	39	21	35	8	15	47	9
③要求水準の達成状況を確認している。	18	8	37	6	29	19	27
④検査員による検査を実施している。	8	2	54	2	25	11	32
⑤評価指標等に基づき、受託者を評価している。	0	0	10	0	15	0	21
⑥その他	2	2	4	3	6	6	6
・(日常)委託業者がすぐ隣の部屋にいたので常時連宅報告等を行っている。 ・(月次)実施報告書で確認 ・(月次)月間業務完了報告書の提出 ・(四半期・年次)セルフモニタリングを実施、結果報告を求める ・(年次)評価委員会による評価を実施している。 ・(年次)年度事業報告書により業務委託の実施状況を確認 ・(年次)年次報告書に基づき協議の場を持っている ・(随時)異常等発生時に対応状況等を現地で確認 ・(随時)管理引継ぎ日誌で確認 ・(随時)設備点検記録、在庫管理 ・(随時)随時故障報告等があり軽微な故障については写真にて確認、それ以外は現場にて確認 ・(総合評価)第三者による外部評価を行っている ・(総合評価)随時現場にて確認作業は実施している ・受託者(千葉県水道局)が独自に実施している。							

【B-1】業務委託の実施による問題点、課題はありますか。(複数回答可)



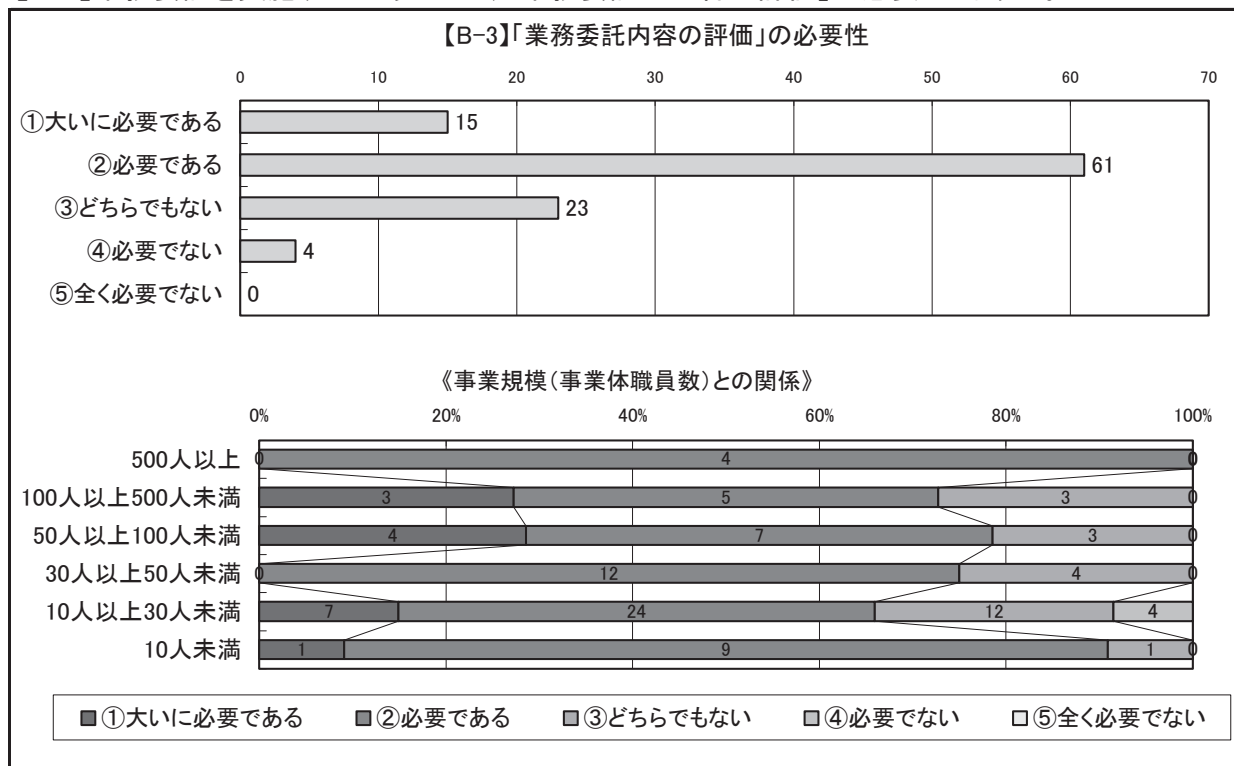
【B-2】業務委託を実施することによる事業体職員の技術力低下についてどのように考えていますか。



・「従前業務との比較(A-3)」と「事業体職員の技術力低下についての考え」との関係

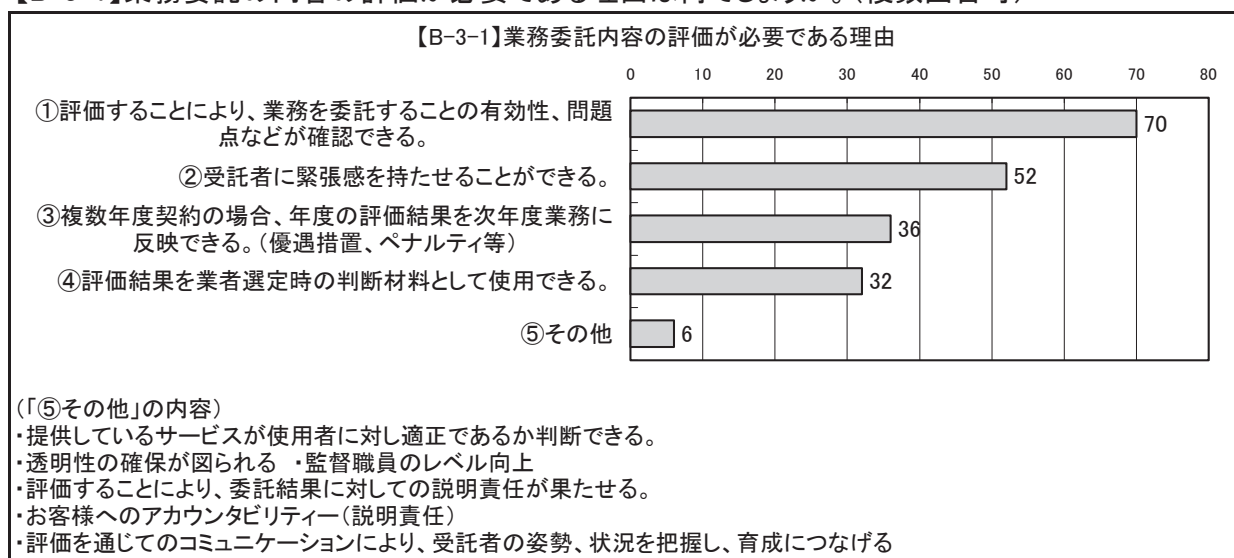
従前業務(直営)との比較			事業体職員の技術力低下についての考え		
維持管理体制	危機管理体制	水質管理体制	①委託した部分の技術力を今後も維持させる	②監督、監視に必要な技術力のみ維持させる	③委託した部分の技術力低下はやむを得ない
①大きく強化された	①大きく強化された	①大きく強化された	2	4	1
①大きく強化された	②強化された	②強化された	1	0	0
②強化された	①大きく強化された	②強化された	0	1	0
②強化された	②強化された	①大きく強化された	0	1	1
②強化された	②強化された	②強化された	7	13	5
②強化された	②強化された	③変わらない	2	1	0
②強化された	③変わらない	②強化された	1	1	1
③変わらない	②強化された	②強化された	2	0	0
②強化された	③変わらない	③変わらない	3	0	1
③変わらない	②強化された	③変わらない	0	2	0
②強化された	③変わらない	④弱化了された	0	1	0
③変わらない	③変わらない	③変わらない	13	6	6
③変わらない	③変わらない	④弱化了された	0	1	0
③変わらない	④弱化了された	③変わらない	3	0	0
④弱化了された	③変わらない	③変わらない	0	1	0
④弱化了された	④弱化了された	③変わらない	1	1	1

【B-3】業務委託を実施するにあたって、「業務委託の内容の評価」は必要でしょうか。



※【B-3】で①、②を選択した方への質問です。

【B-3-1】業務委託の内容の評価が必要である理由は何でしょうか。(複数回答可)

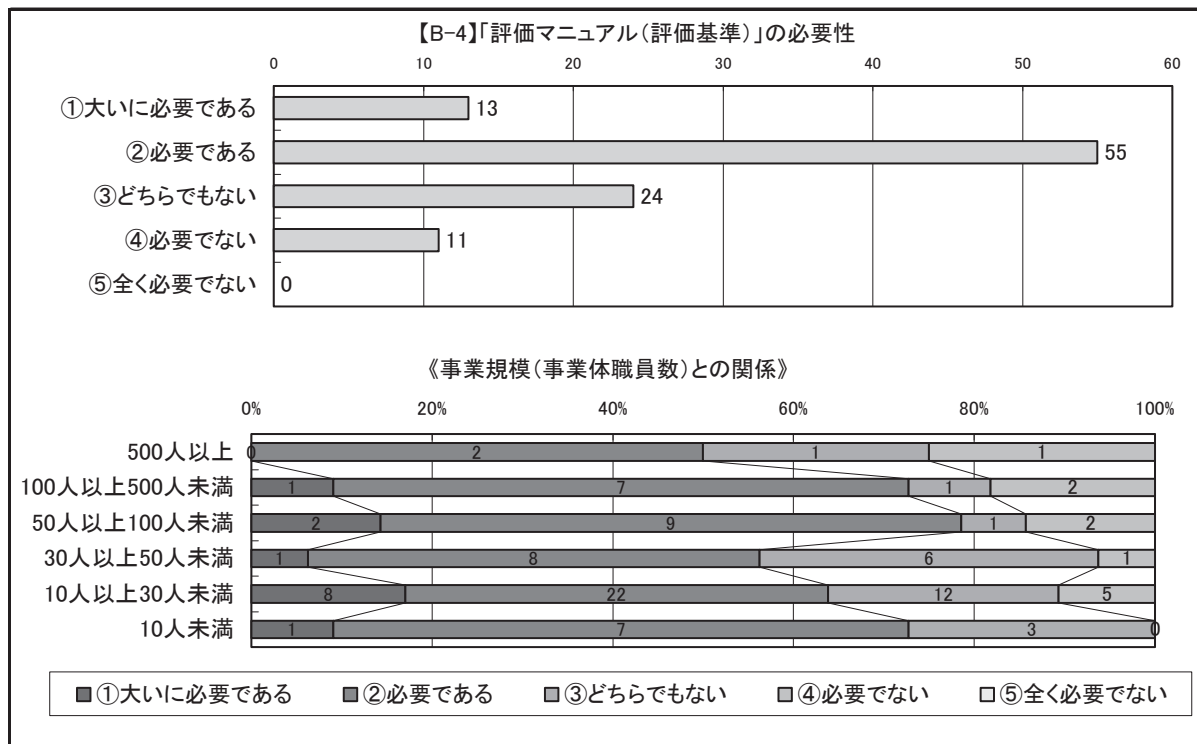


※【B-3】で④、⑤を選択した方への質問です。

【B-3-2】業務委託の内容の評価が必要でない理由は何でしょうか。(理由を具体的に記述)

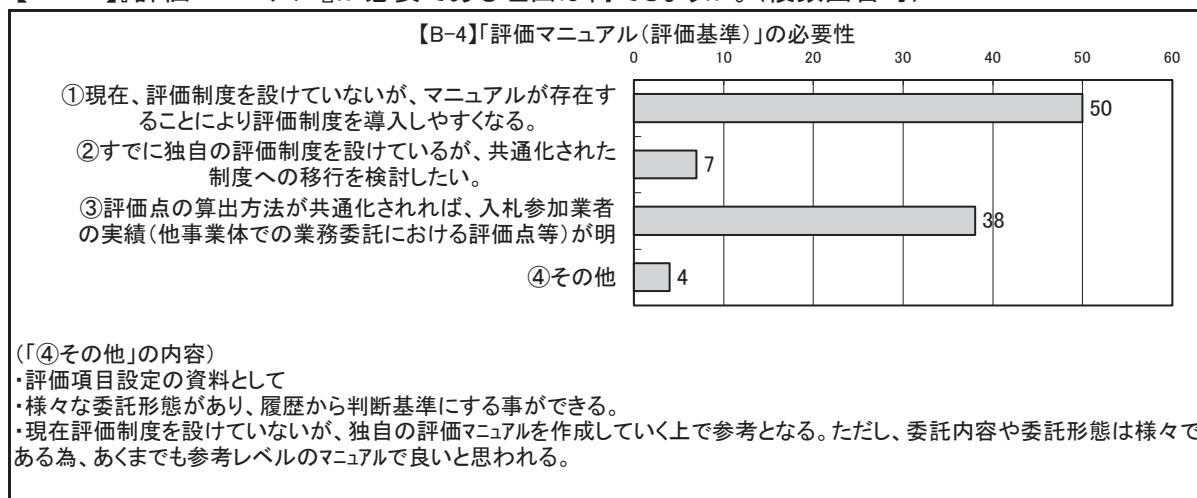
- ・事業体職員を配置している。
- ・業務委託の内容の評価、点数化等をしなくても業務に必要な技術等は受注者が習得しているから。
- ・仕様書による発注で、月毎に出来高検査を実施しているため業務の履行は確認できる。また、評価に値することはその都度の改善で十分まかなえる。
- ・施設の機能や運転管理は事業体により様々であり、緊急・非常時における危機管理に対し熟知した業者選定が必要と思っているから。

【B-4】業務委託の内容の評価方法（モニタリング手法、評価指標、点数化の方法等）を全国的に共通化した『評価マニュアル（評価基準）』は必要でしょうか



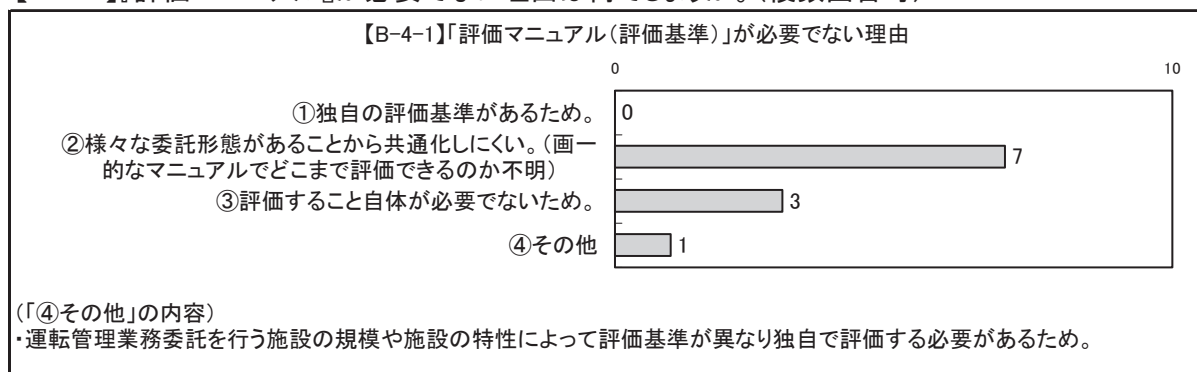
※【B-4】で①、②を選択した方への質問です。

【B-4-1】『評価マニュアル』が必要である理由は何でしょうか。（複数回答可）



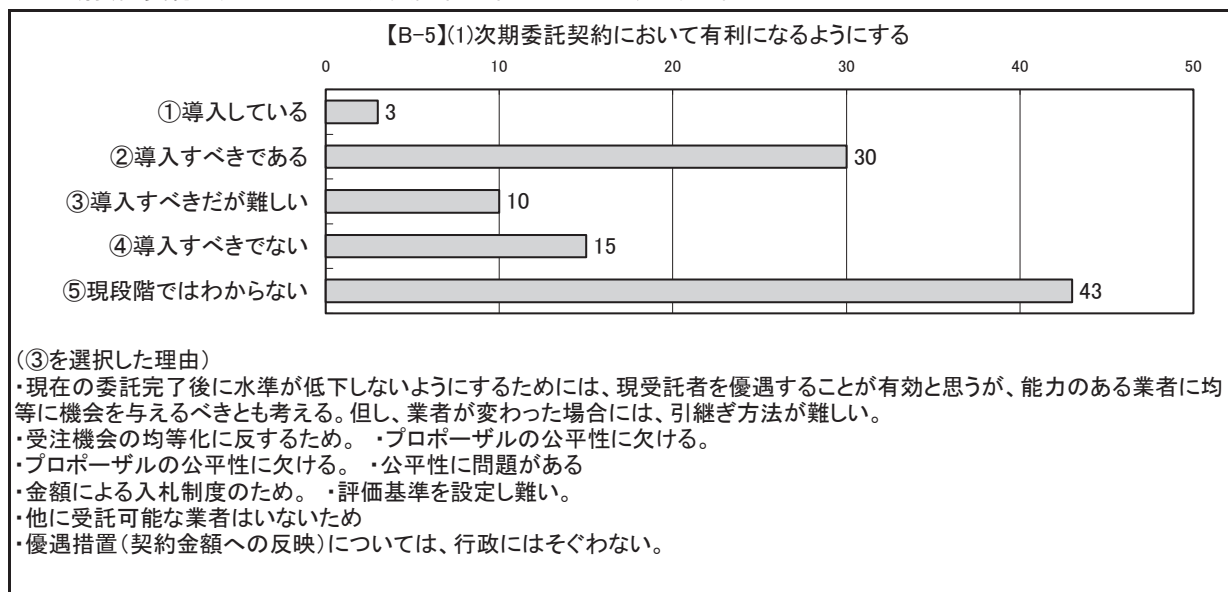
※【B-4】で④、⑤を選択した方への質問です。

【B-4-2】『評価マニュアル』が必要でない理由は何でしょうか。（複数回答可）

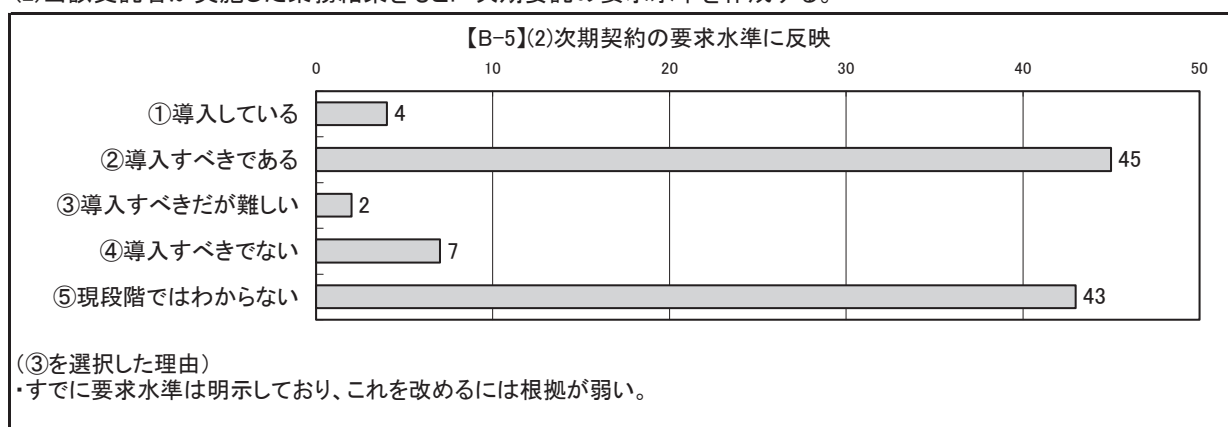


【B-5】受託者の評価が高い場合や受託者の提案により業務が改善された場合などに、受託者に以下のようなインセンティブ(優遇措置)を与える制度についてどのように考えていますか。

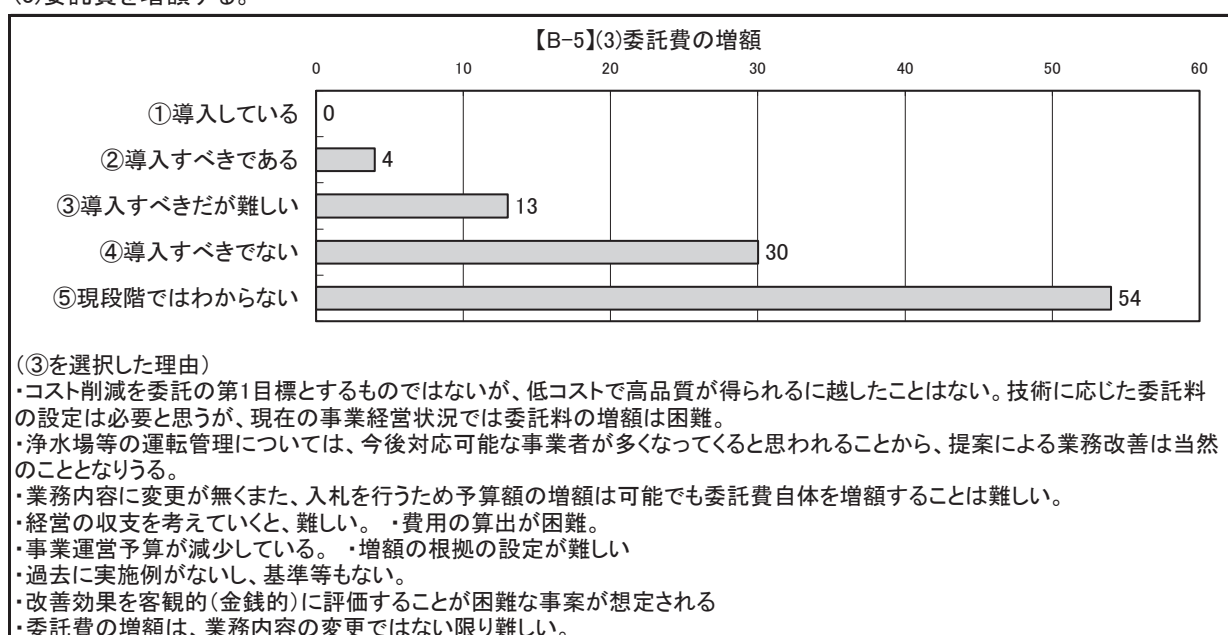
(1)次期委託契約の発注において現受託者が有利になるようにする。



(2)当該受託者が実施した業務結果をもとに次期委託の要求水準を作成する。



(3)委託費を増額する。

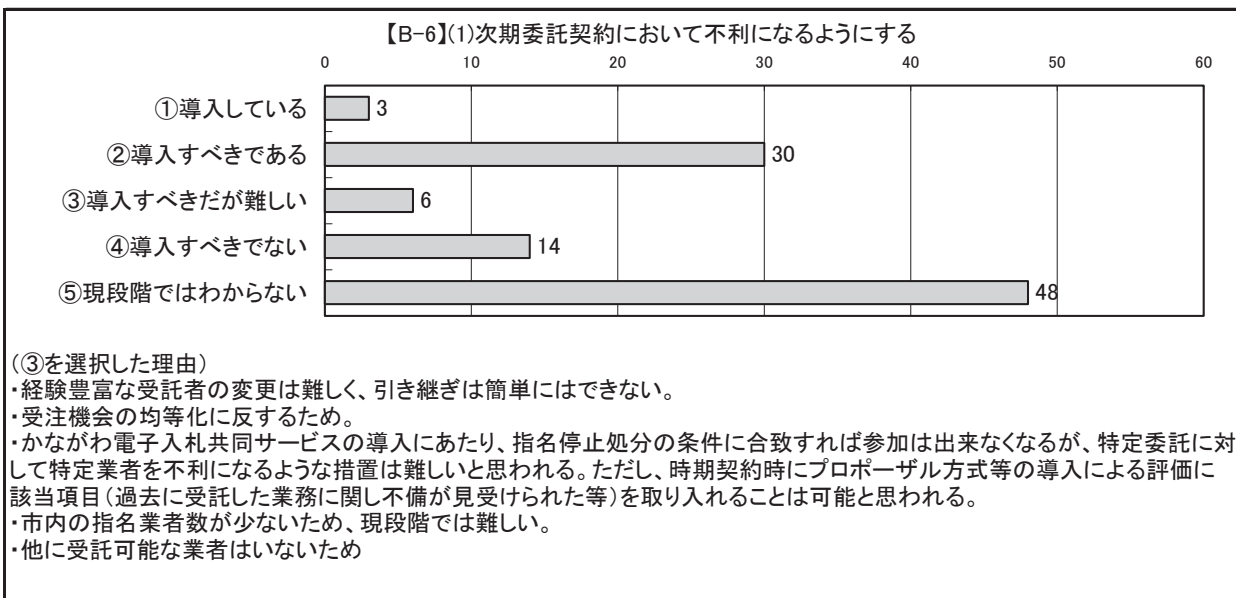


(4)その他の導入例、意見等(具体的に記述)

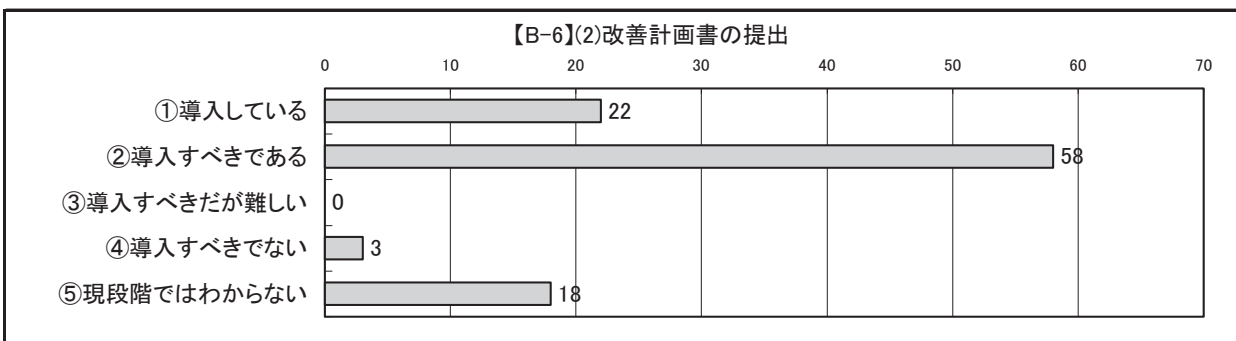
・現受託者に優遇措置を与えることは、新規プロポーザルを実施する際に参加事業者に対し公平な審査を行うことができない。
 ・予算に係わることで難しい。
 ・委託実績が浅いのですが、項目・内容の精査はあるが、即、委託費の増には結びつかないと思います。
 ・運転管理業務委託を適切に履行するために、受託者が総意工夫して業務改善を図ることは当然である。
 ・一般的な契約行為に、インセンティブを与えた実績がないため、契約手法が判らない。
 ・受託者に対する意欲・技術力の向上に効果があると思われるので、統一評価基準の作成をお願いしたい。
 ・契約済の委託費について増減するのは難しいと考える。報酬でなく表彰などの別方法で評価すべきである
 ・導入すべきと考えるが現在の受託者のレベルでは、特に高い評価や提案などはほとんど無いのが実状である。
 ・受託した業者にインセンティブ(優遇措置)を与えると、ほかの業者が入札参加しにくい構造となり、公平性を欠くので導入すべきではない。
 ・可能な限り性能発注とし、技術力やノウハウを生かした業務手法とできるようにする必要がある。
 ・優良な受託業者は次期契約時により有利になるようにすることで、より良い業務成績につながる利点もあると考える。
 ・当企業団は通常の委託と違い、津山市との共同施設なので、適用にはなじまないと考えている
 ・より良い業者と契約を締結する為にも優遇措置並びにペナルティは与えるべきと考えるが、その手法並びにどの様なケースにおいてどのくらいの金額を増減すればよいか分からない。
 ・随意契約の為、上記設問については対象外と思われる。
 ・次回の契約時に考慮すべきものがあれば考慮して契約(随意契約)する。

【B-6】受託者の評価が低い場合や受託者の過失による事故やサービスの低下があった場合などに、受託者に以下のようなペナルティを課す制度についてどのように考えていますか。

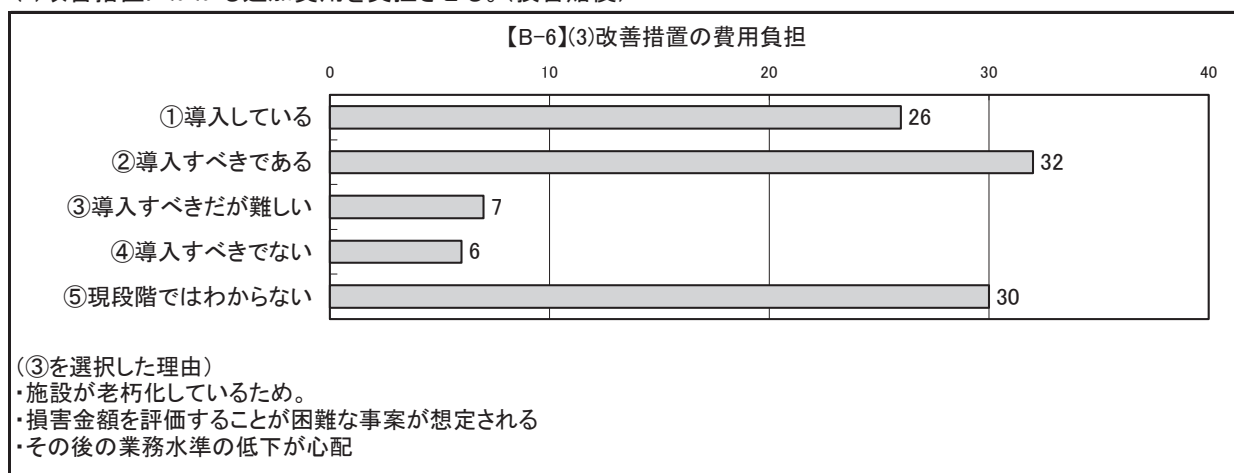
(1)次期委託契約において不利になるようにする。



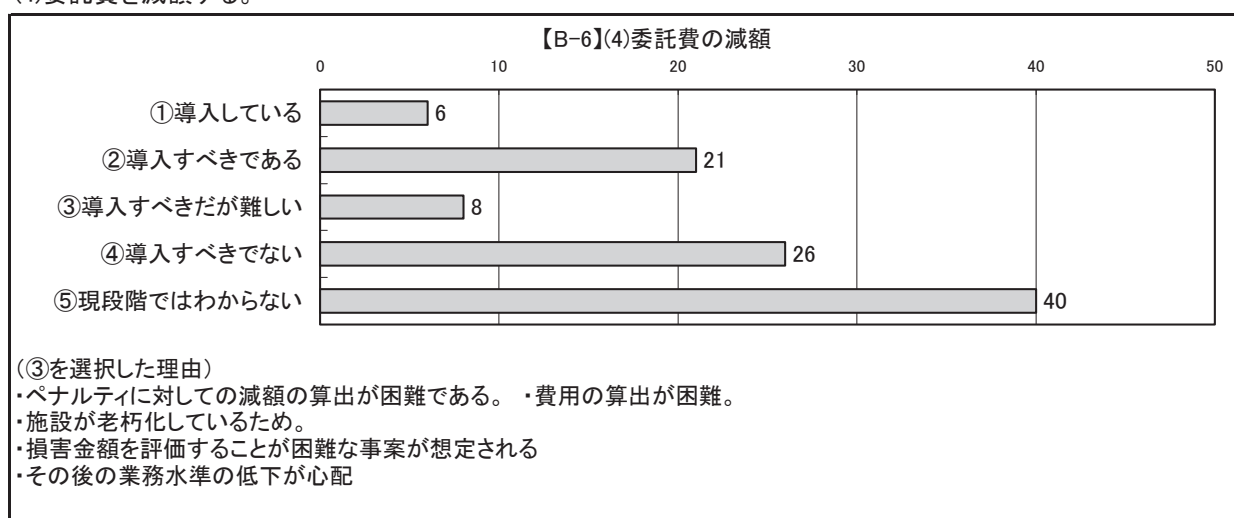
(2)改善計画書を提出させる。



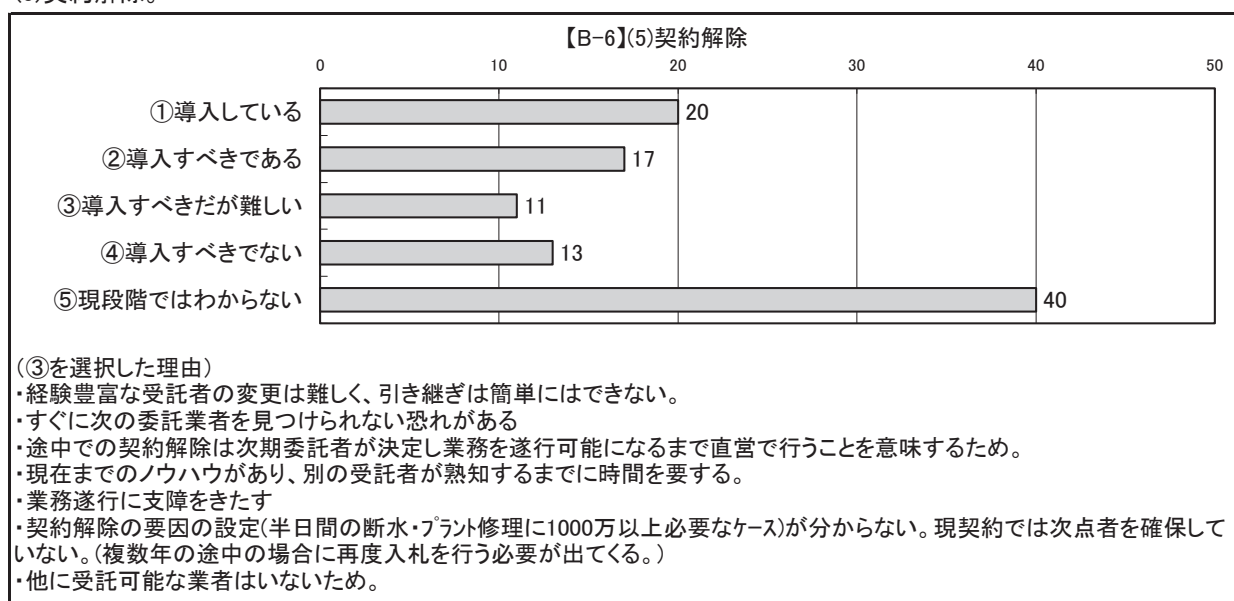
(3)改善措置にかかる追加費用を負担させる。(損害賠償)



(4)委託費を減額する。



(5)契約解除。

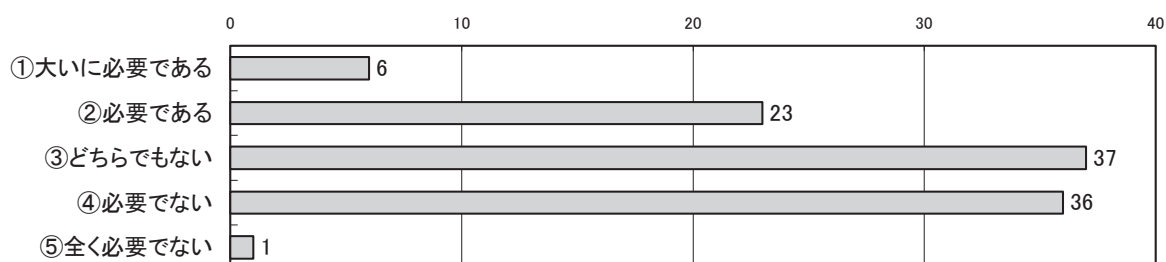


(6)その他の導入例、意見等(具体的に記述)

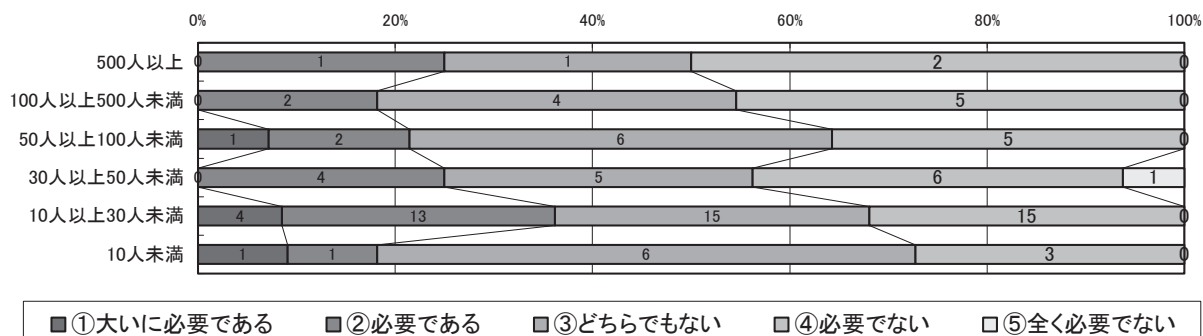
- ・年度途中で契約解除をする場合、新たな管理委託業社をスムーズに選定することが可能か。運転を停止させることなく業者同士の情報伝達、技術、業務の継承が問題なく実施されるかが不安材料となる
- ・次の受託者と契約することが容易にできない。また、準備と引継ぎに要する期間が必要である。
- ・委託費を減額する場合に判断基準になる詳細な基準等はない。
- ・評価委員会において年度毎の評価を行い、業務履行状況に瑕疵があったら、次年度の契約を行わない。
- ・入札指名停止や公表などの別方法により社会的な措置を施すべきと考える
- ・ペナルティを課す制度については、内容・事例などにより判断が必要であるが、評価基準等の作成が困難と思われる。
- ・受託者の過失による事故については事故報告書を提出させている。
- ・重大な水質事故となった場合などを想定し、機会費用をもとに請求できる契約としている。また契約解除の条項も設けている。
- ・当企業団は通常の委託と違い、津山市との共同施設なので、適用にはなじまないと考えている
- ・管理業務に不備があった業者については、次回の指名入札において指名しない等の措置が必要。

【B-7】業務委託の内容を評価するための第三者機関は必要でしょうか。

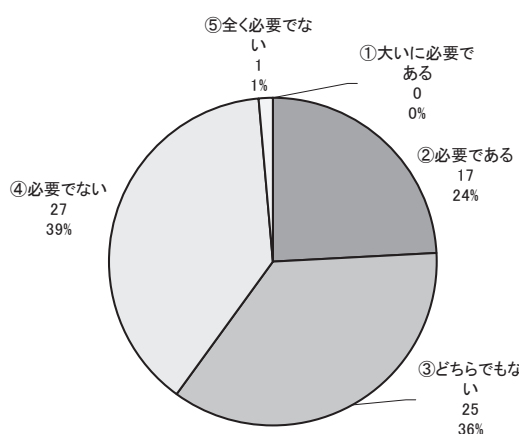
【B-7】業務委託の内容を評価するための第三者機関の必要性



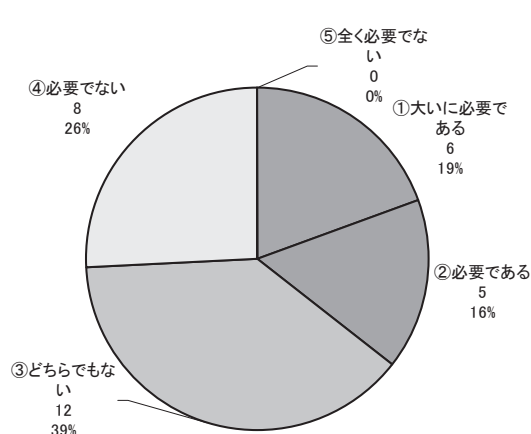
《事業規模(事業体職員数)との関係》



《限定的委託を実施している事業体》

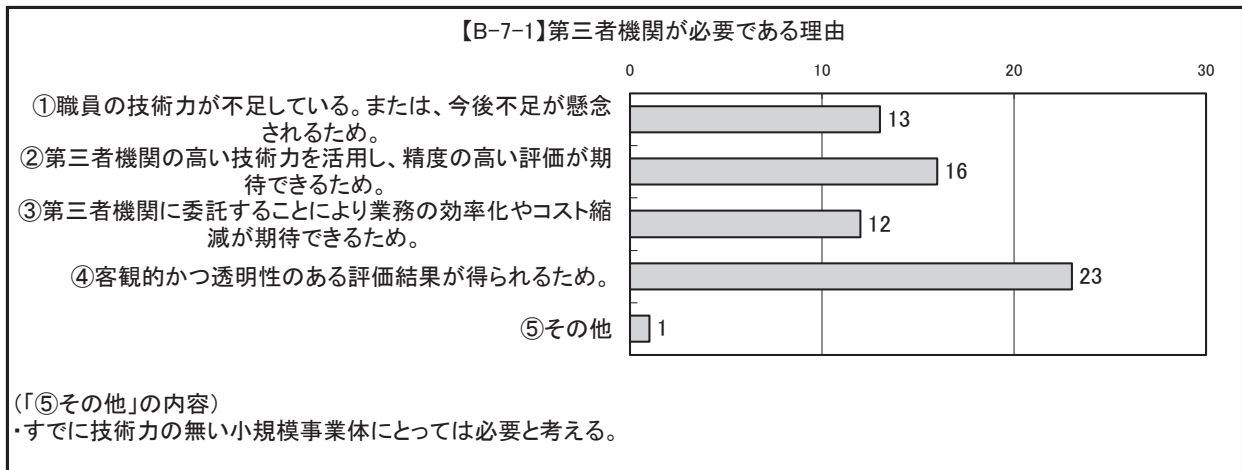


《包括委託or第三者委託を実施している事業体》



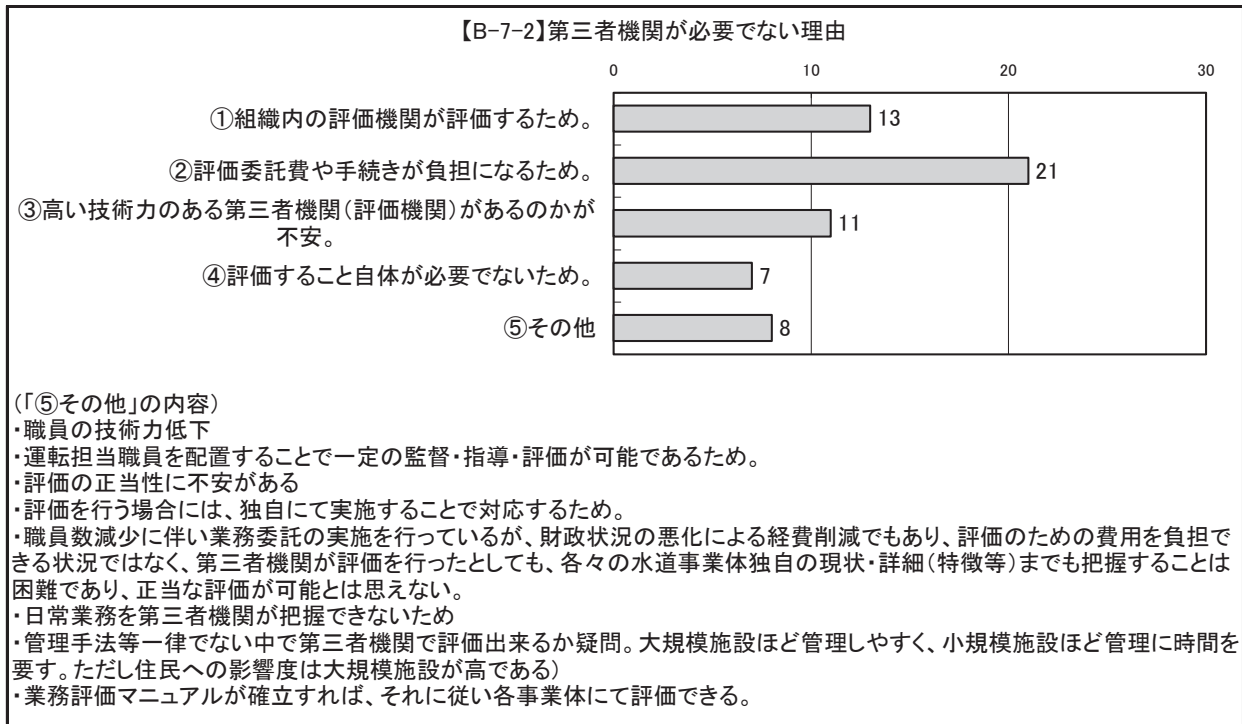
※【B-7】で①、②を選択した方への質問です。

【B-7-1】業務委託の内容を評価するための第三者機関が必要である理由は何でしょうか。(複数回答可)

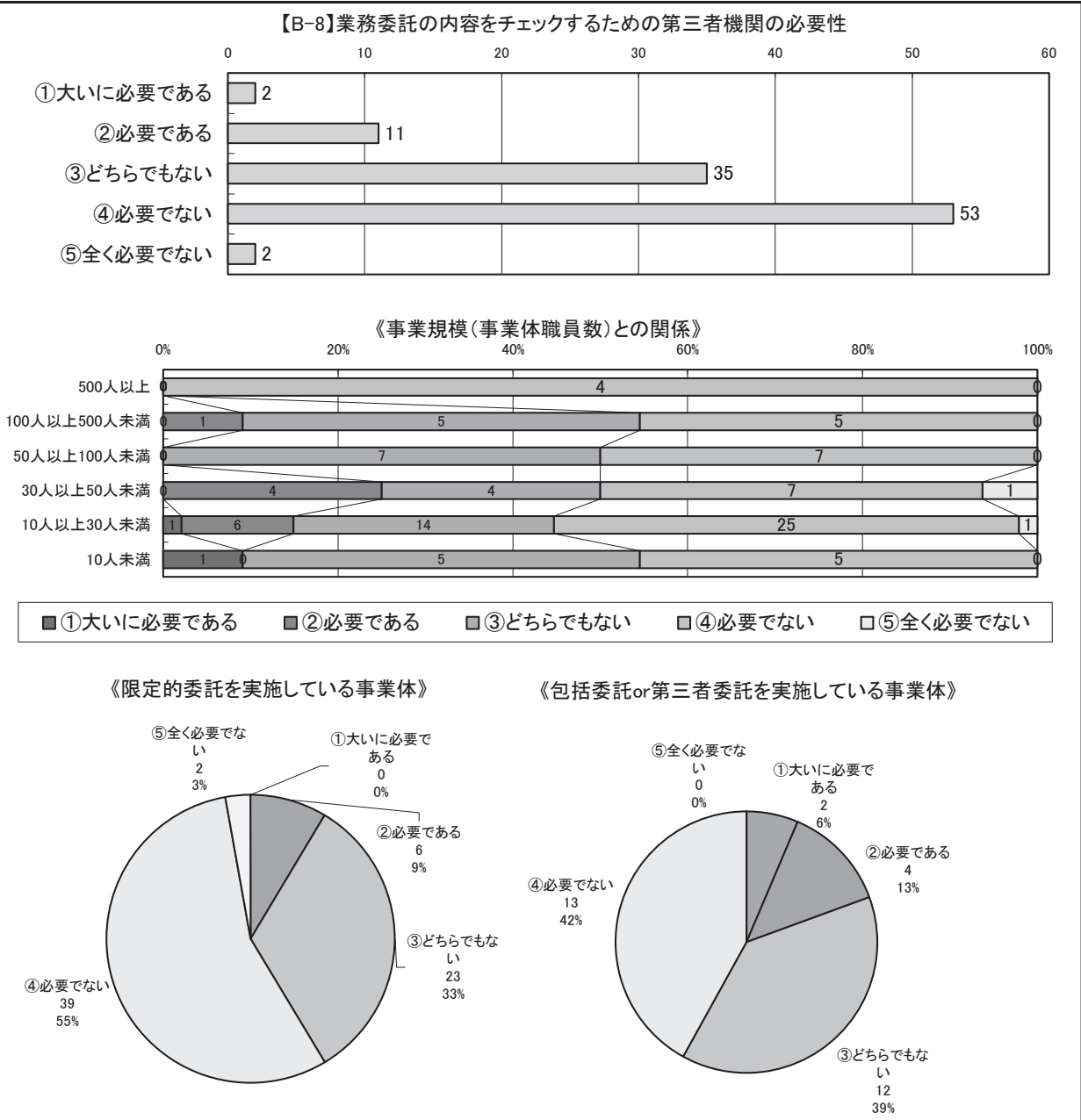


※【B-7】で④、⑤を選択した方への質問です。

【B-7-2】業務委託の内容を評価するための第三者機関が必要でない理由は何でしょうか。(複数回答可)

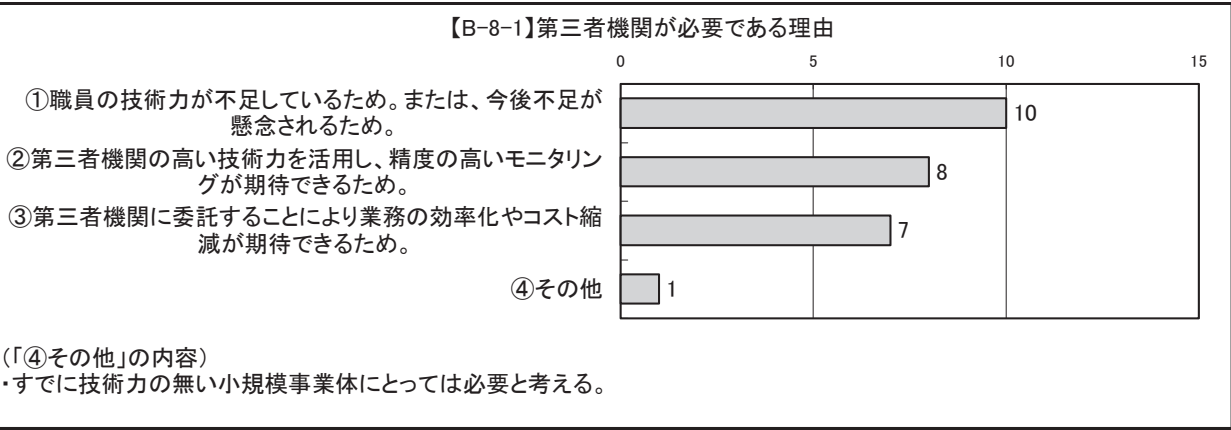


【B-8】業務委託の内容をチェック(日常業務が適正に行われているかのチェック)するための第三者機関は必要でしょうか。



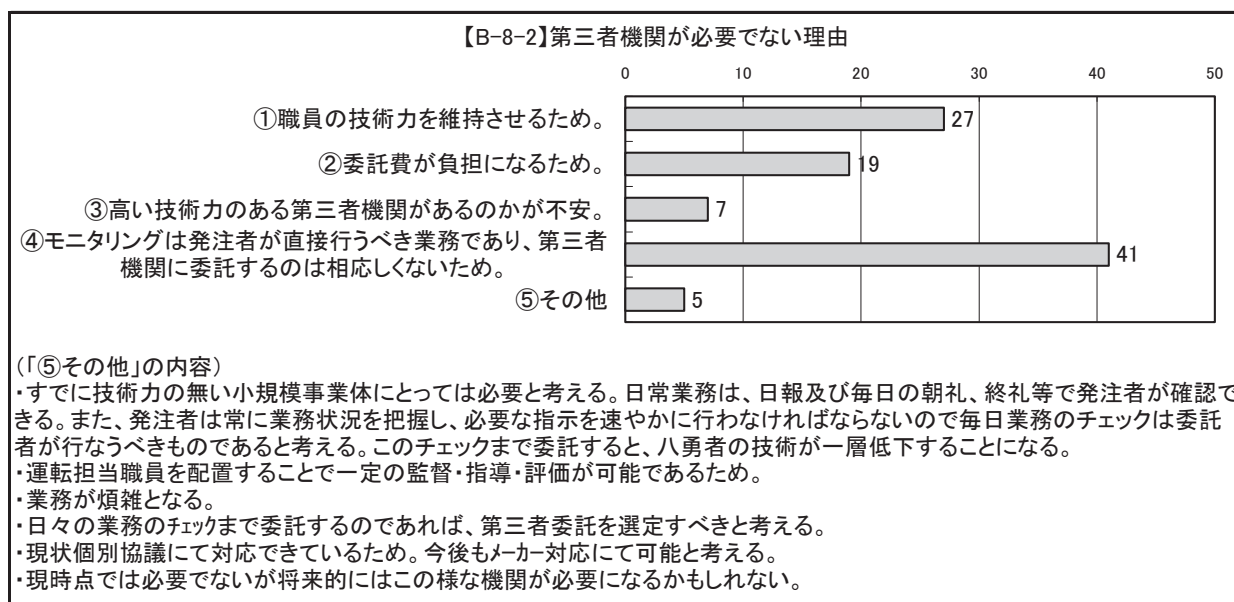
※【B-8】で①、②を選択した方への質問です。

【B-8-1】業務委託の内容をチェック(日常業務が適正に行われているかのチェック)するための第三者機関が必要である理由は何でしょうか。(複数回答可)



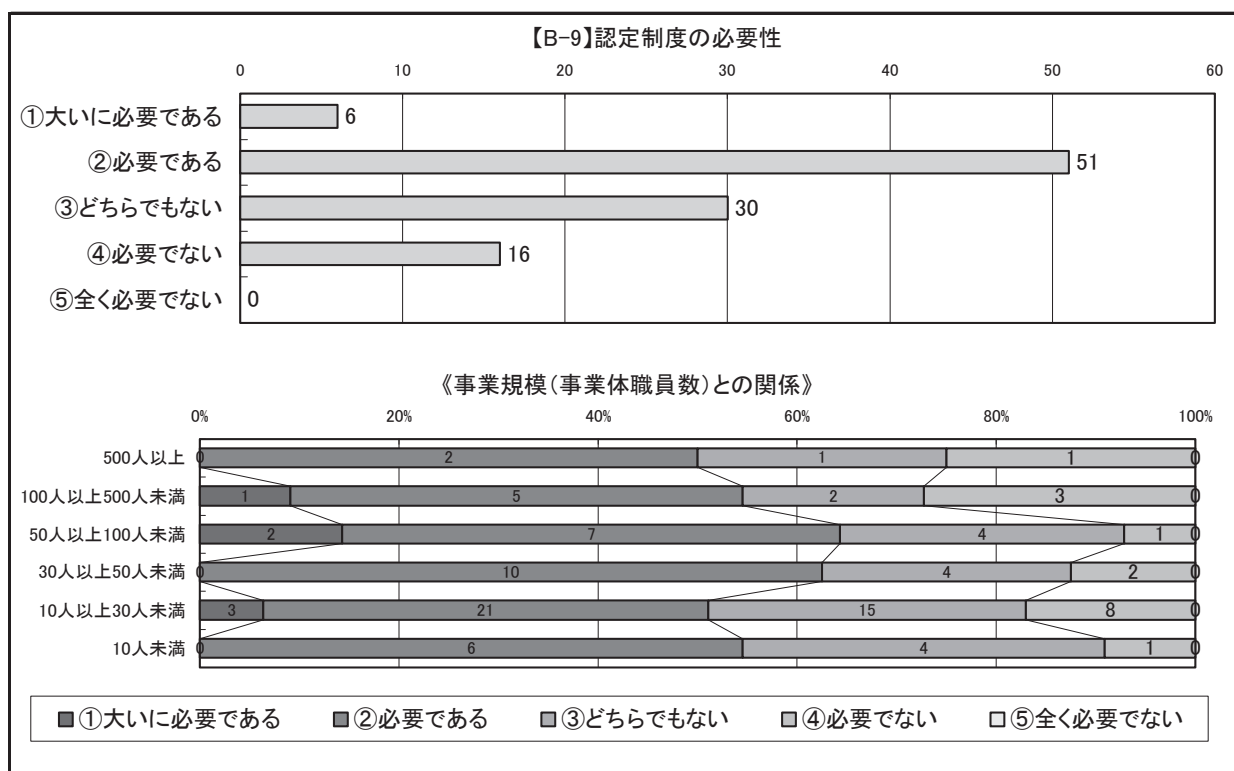
※【B-8】で④、⑤を選択した方への質問です。

【B-8-2】業務委託の内容をチェック(日常業務が適正に行われているかのチェック)するための第三者機関が必要でない理由は何でしょうか。(複数回答可)



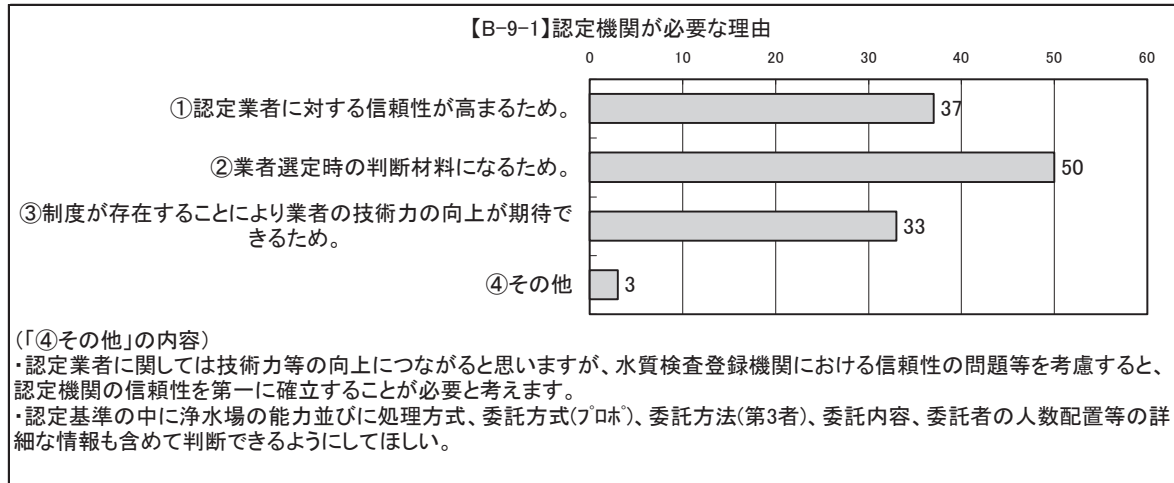
【B-9】施設管理事業者の認定制度は必要でしょうか。

認定制度＝民間事業者を対象とし、施設管理業務委託を実施する能力があることを認定機関が認定基準に基づき審査し認定する制度。



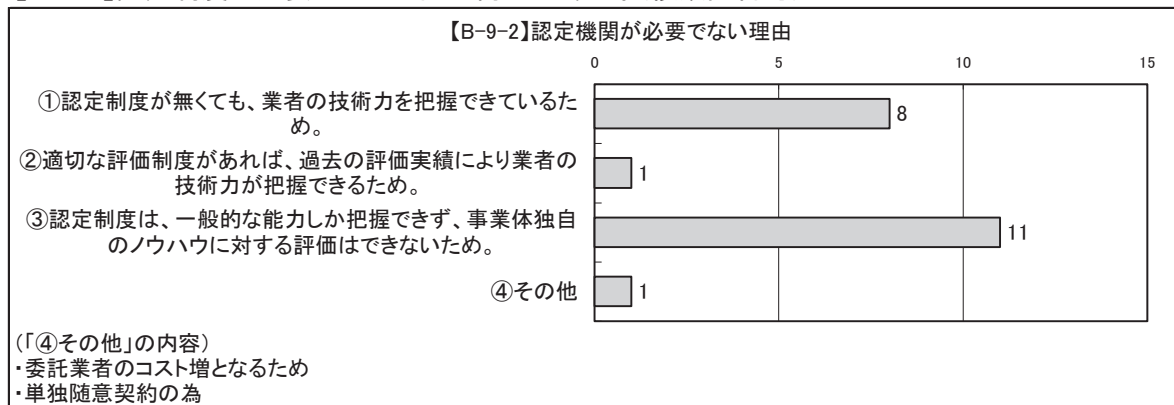
※【B-9】で①、②を選択した方への質問です。

【B-9-1】認定制度が必要な理由は何でしょうか。(複数回答可)



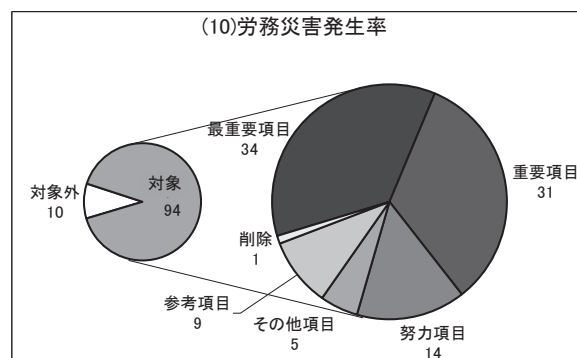
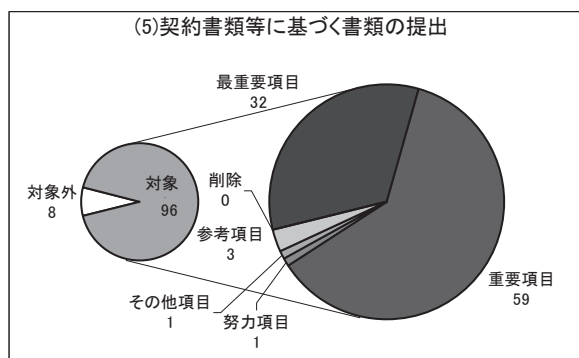
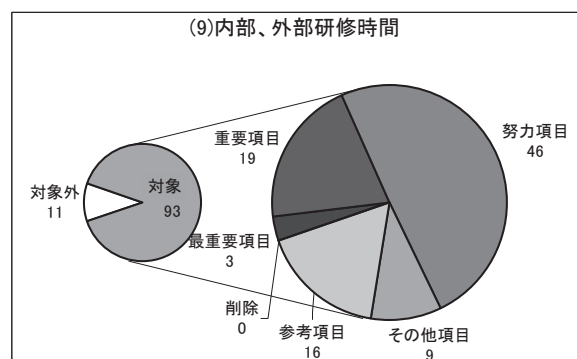
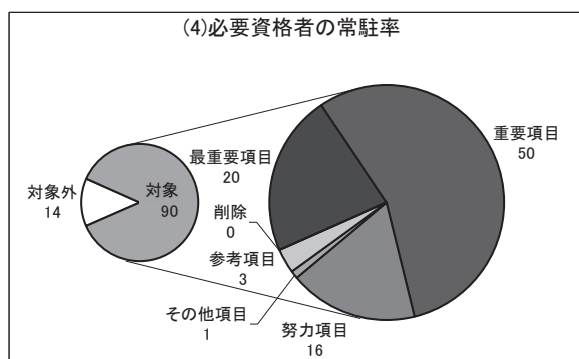
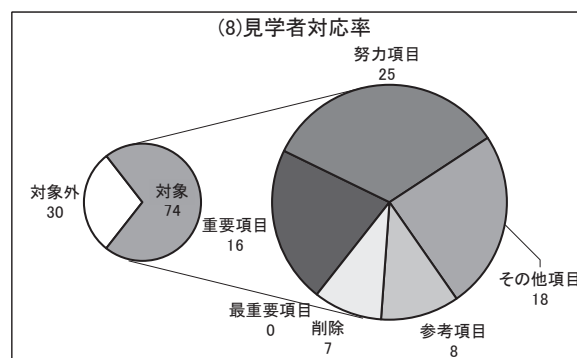
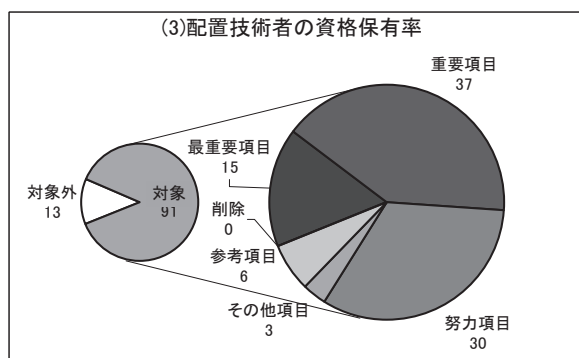
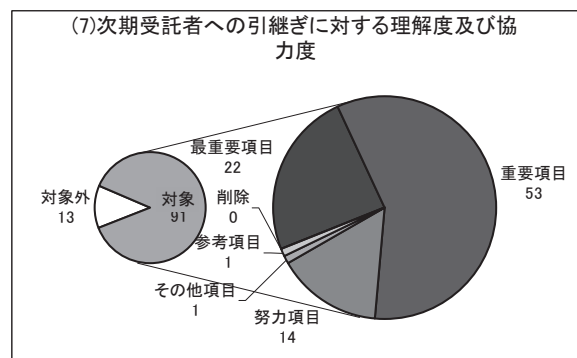
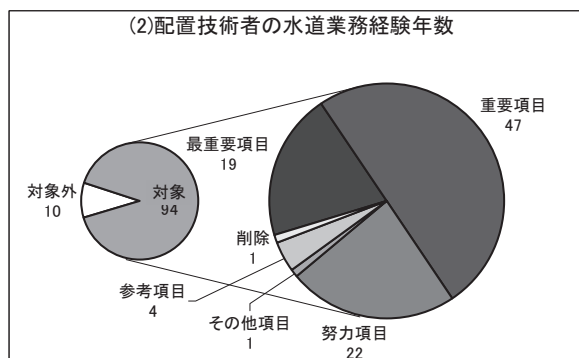
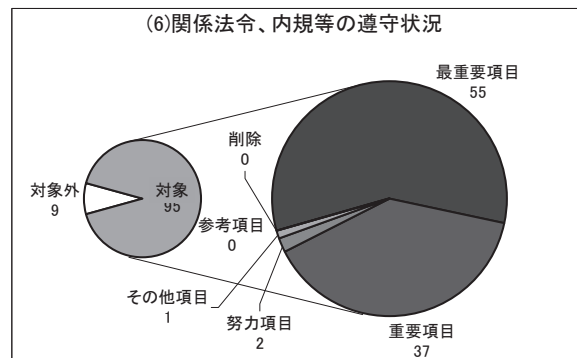
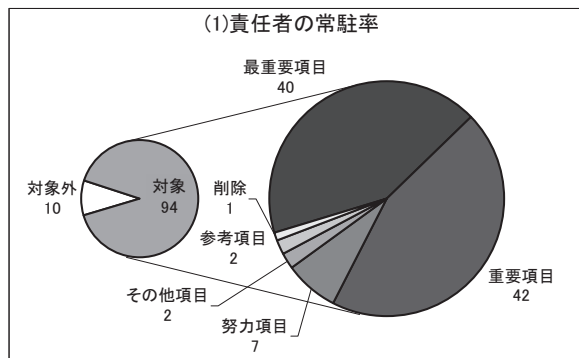
※【B-9】で④、⑤を選択した方への質問です。

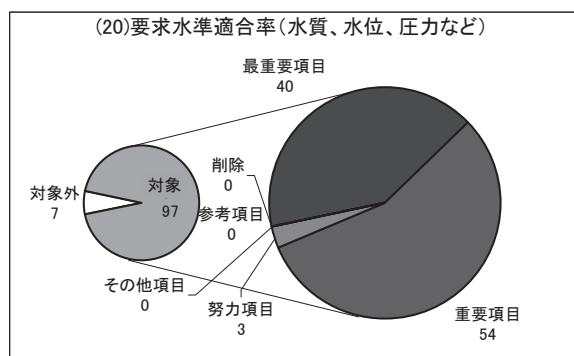
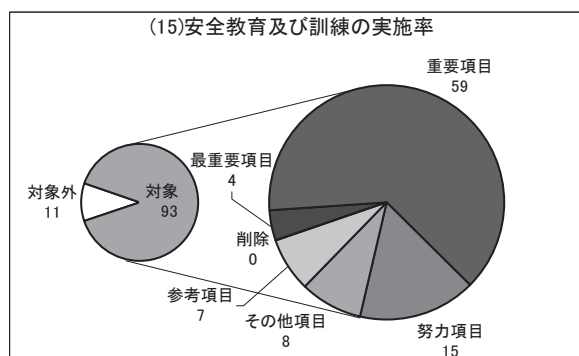
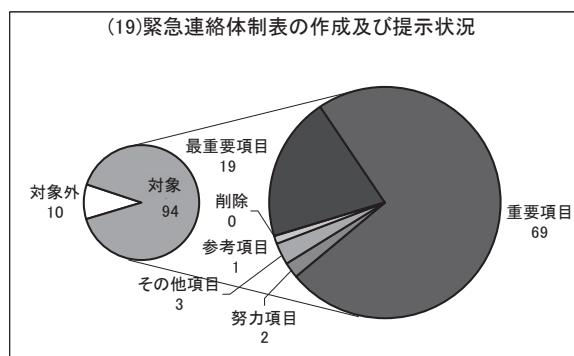
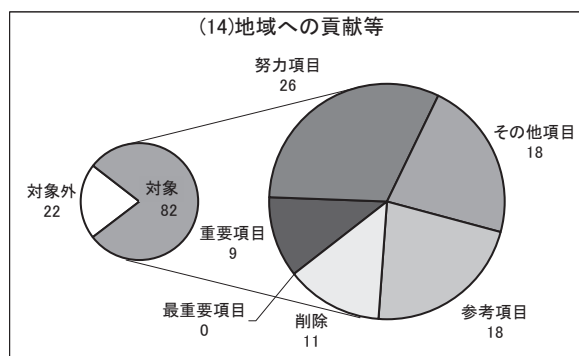
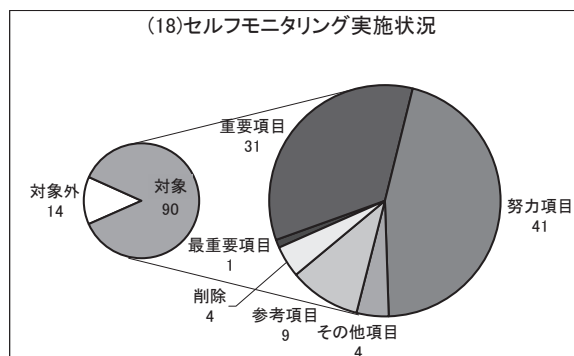
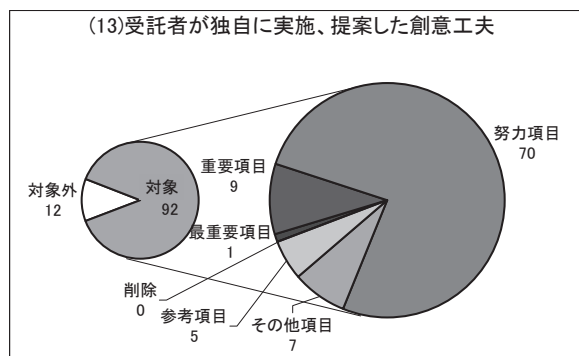
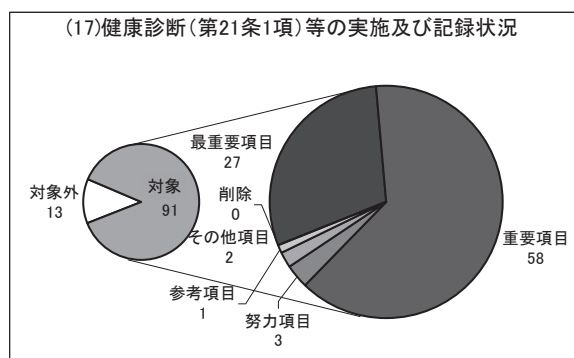
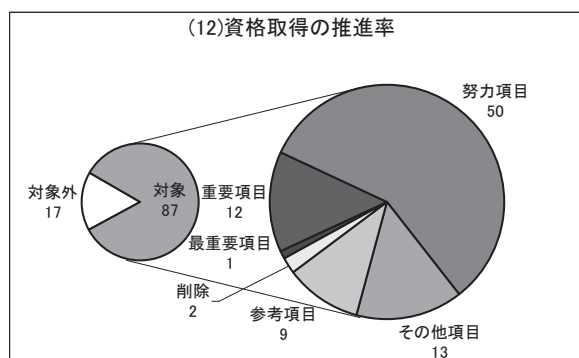
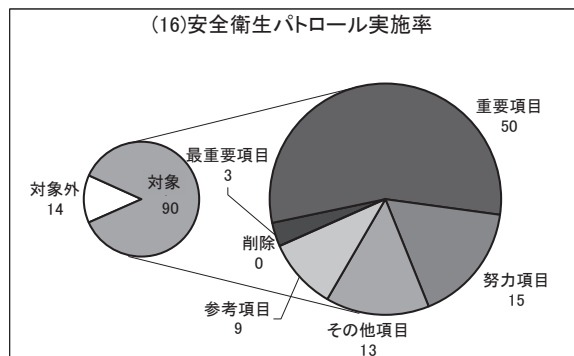
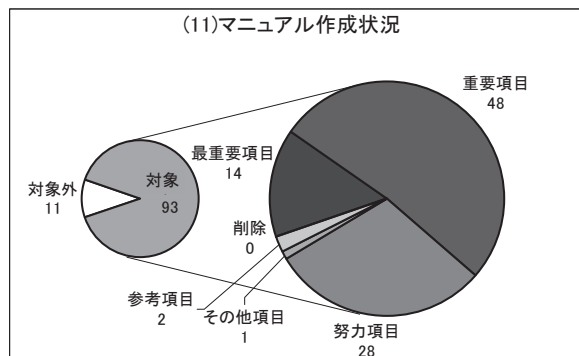
【B-9-2】認定制度が必要でない理由は何でしょうか。(複数回答可)



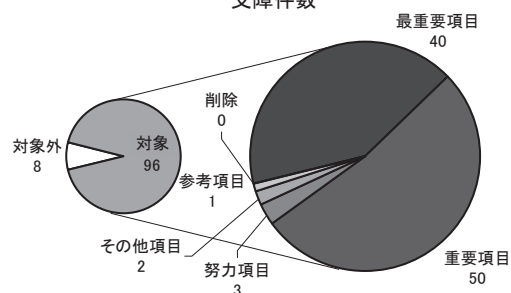
【B-10】受託者を評価(点数化)するための指標として、(1)～(57)の項目が適切(重要)であるか、項目ごとに以下の番号で評価してください。

- 1…最重要項目:問題がある場合、次期入札に参加できなくするなどの措置を設けるべき重要な項目
- 2…重要項目:受託者として守らなければならない項目
- 3…努力項目:達成する義務はないが、サービスの質を向上させるために必要な項目
- 4…その他項目:サービスの質の向上に直接影響しないが、達成することが望ましい項目
- 5…参考項目:評価指標として必要ないが、委託者として把握しておきたい項目
- 6…削除:必要のない項目
- 0…対象外:貴事業体で実施中の業務委託において、評価の対象とならない項目

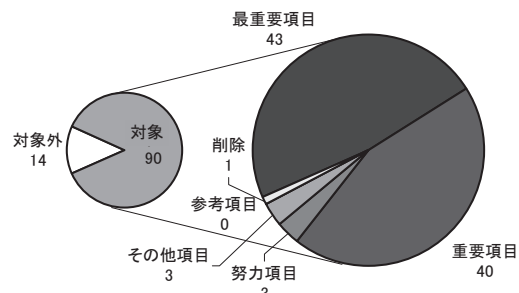




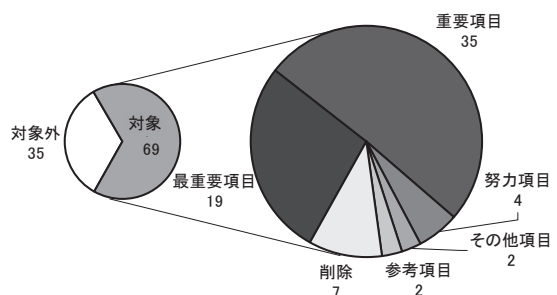
(21)連絡の不備及び遅延などによる運転管理への
支障件数



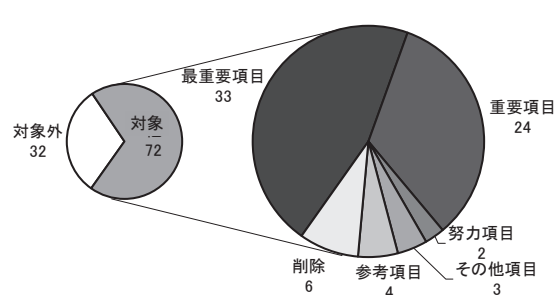
(26)受託者の責による取水不足、超過日数



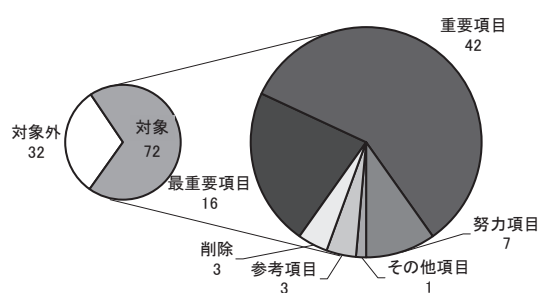
(22)給水末端部での水質検査実施率



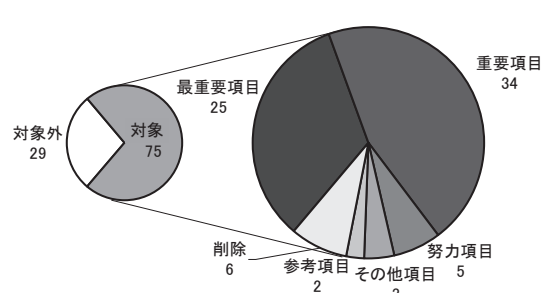
(27)給水制限日数



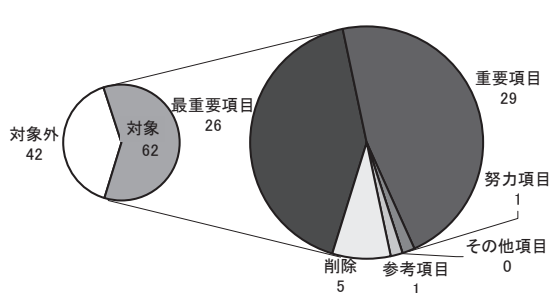
(23)管末水質目標達成率



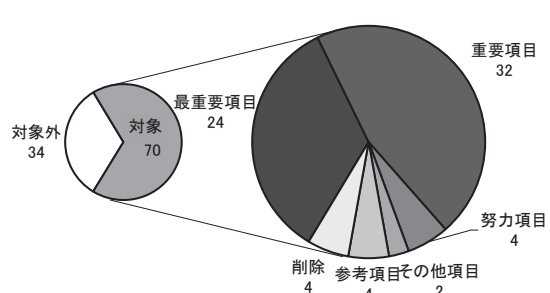
(28)調達遅れによる薬品備蓄不足率



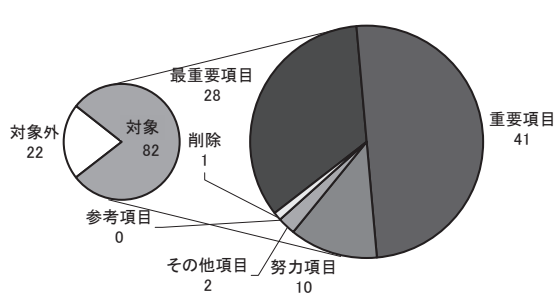
(24)法定水質試験実施率



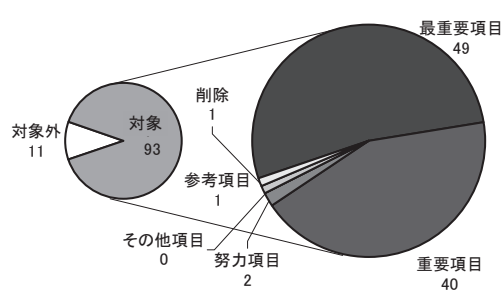
(29)試薬品備蓄不足による検査不可率

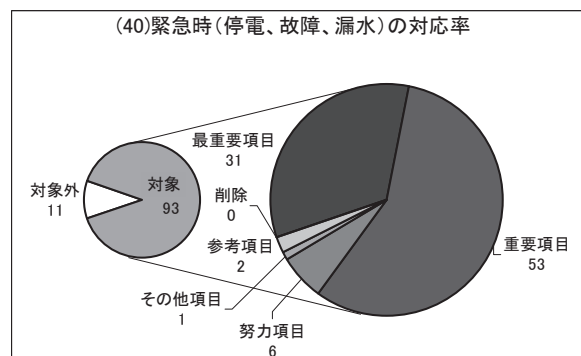
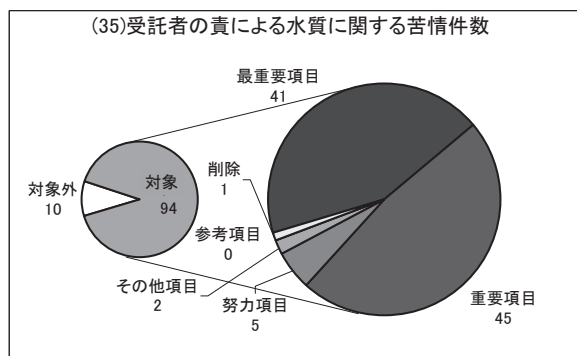
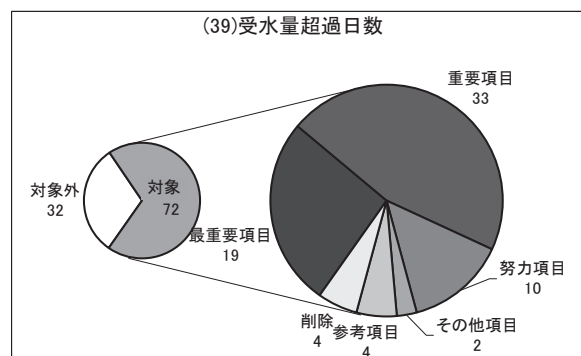
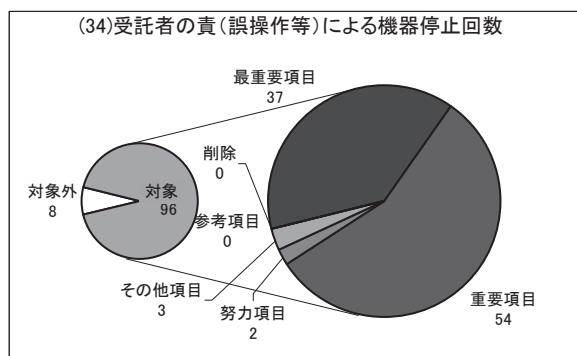
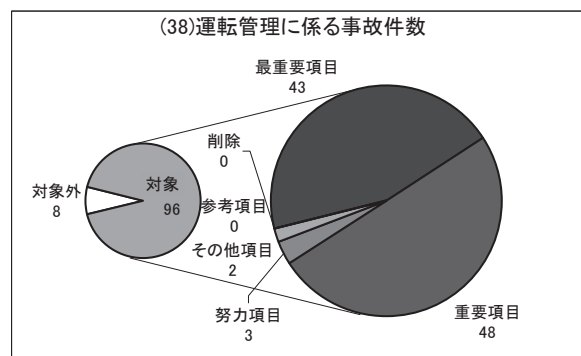
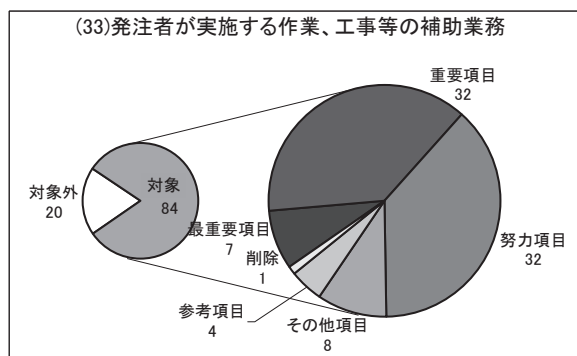
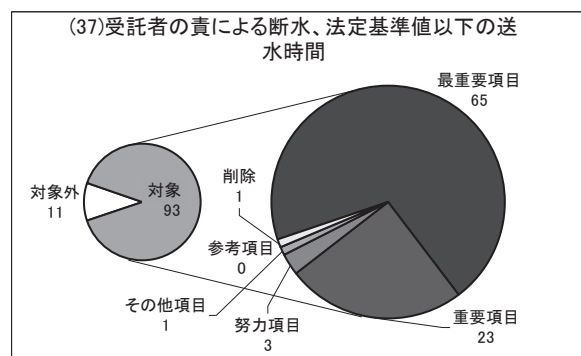
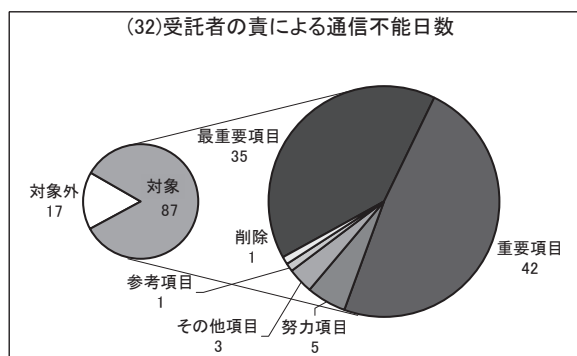
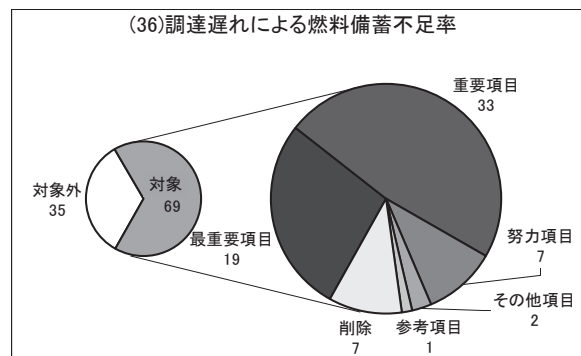
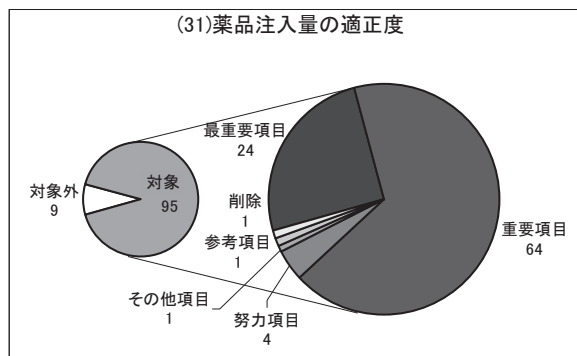


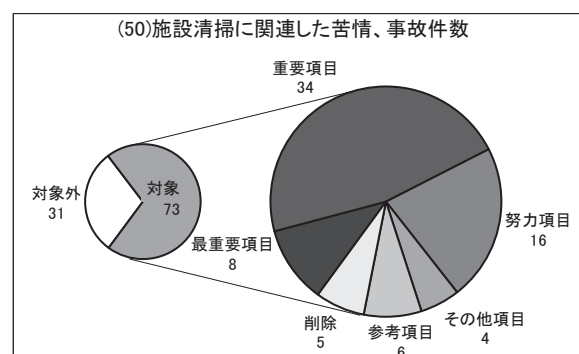
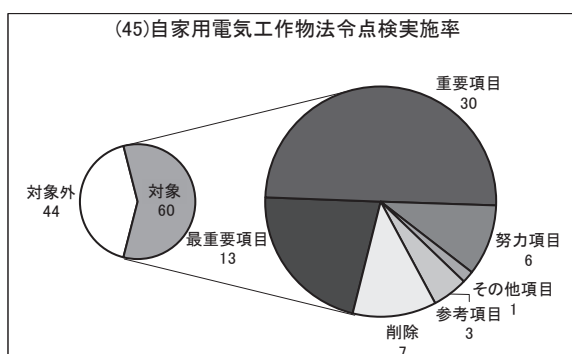
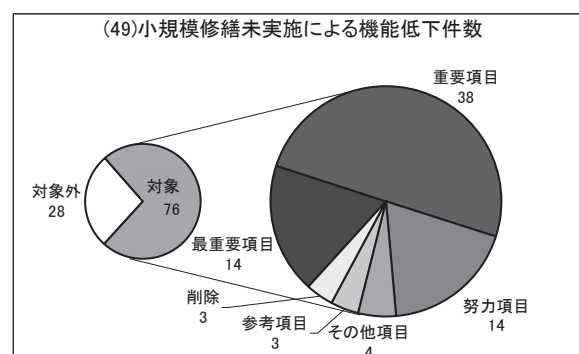
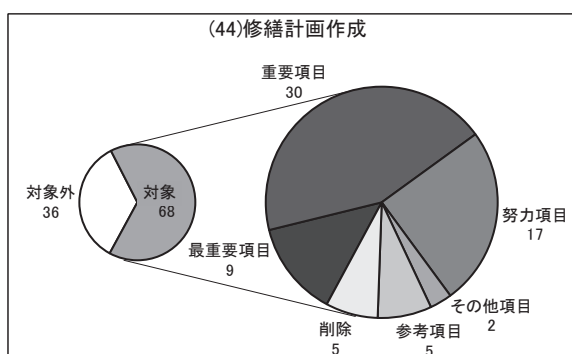
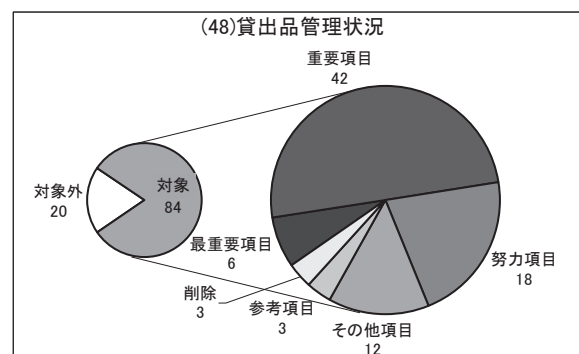
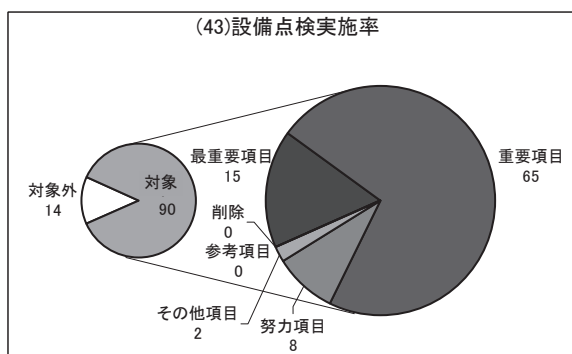
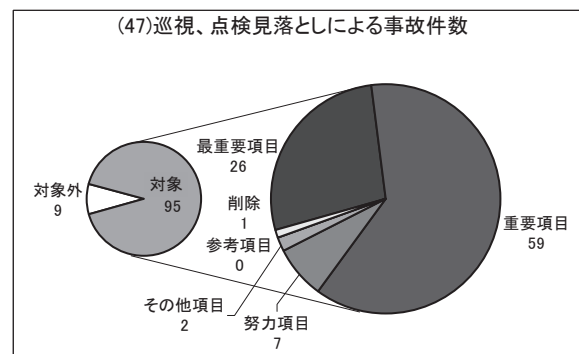
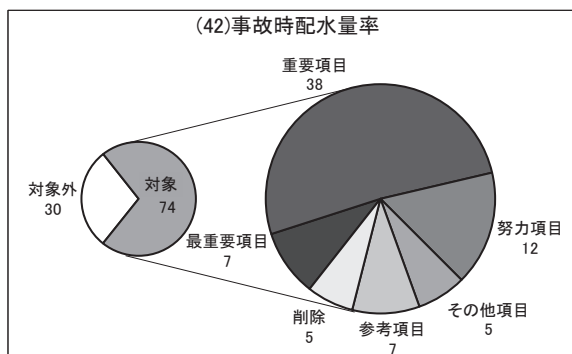
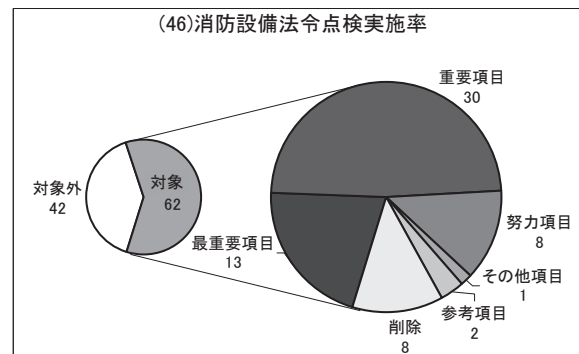
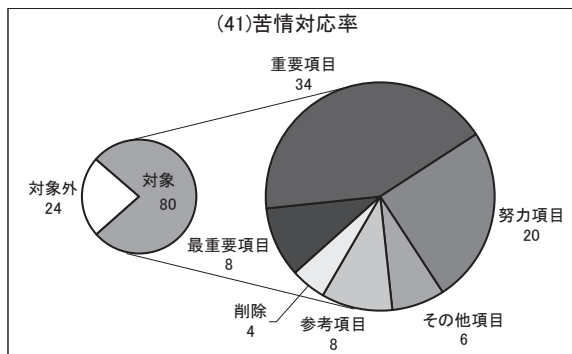
(25)水質管理目標値の逸脱回数

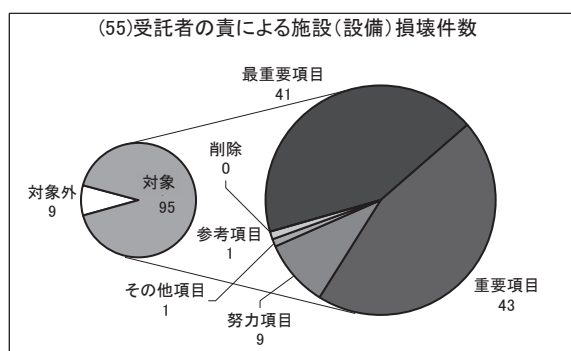
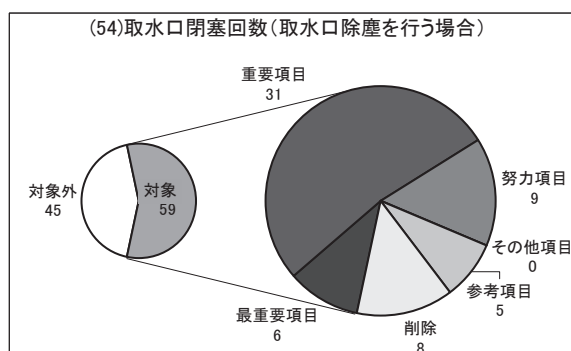
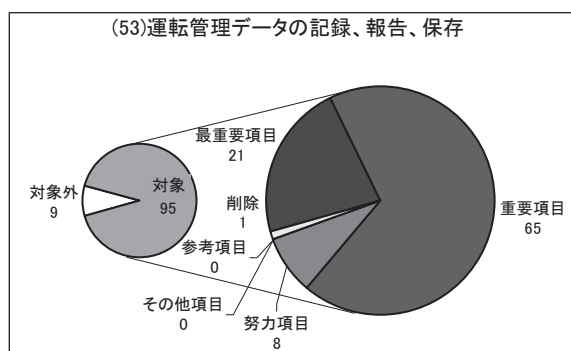
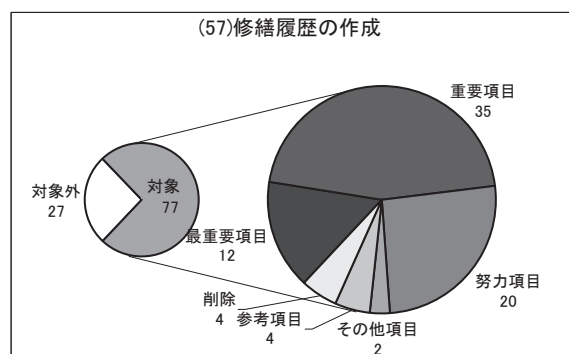
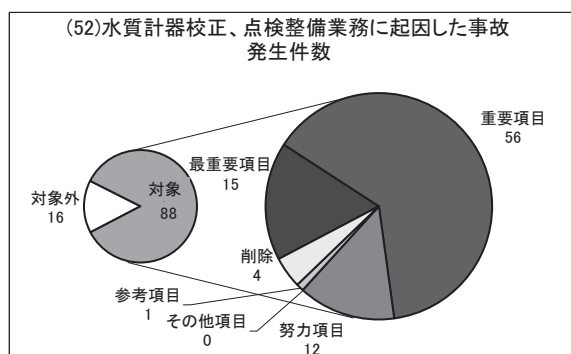
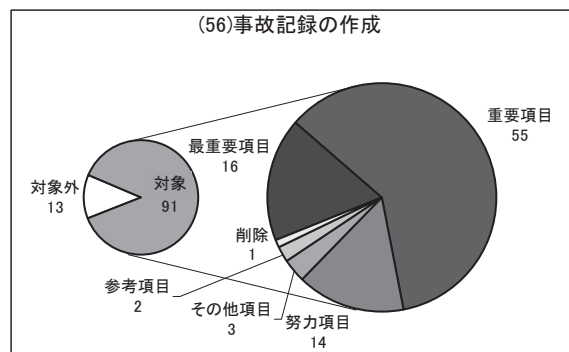
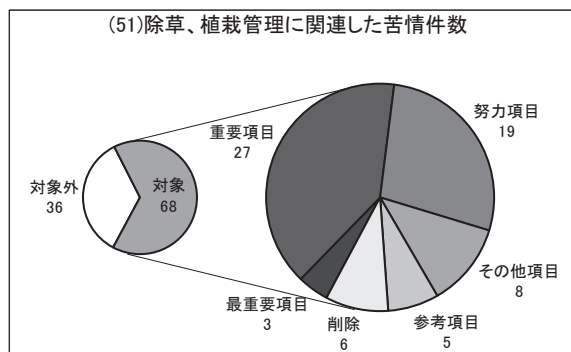


(30)受託者の責による薬品注入事故の件数









【B-10-1】評価指標として適切な項目や意見等があれば記入してください。

・受託者を評価(点数化)するための指標については、必要なことだと思うが、各浄水場ごとに施設・設備環境等異なり、すべてに対応できる業者は大手企業となるため、評価に応じた段階を設けるなどして、中小企業でも受託できる評価制度等を検討して頂きたい。

・評価指標 電力デマンドの逸脱件数

・従事者の適正配置がされているか(受託水道技術管理者・電気主任技術者等)・・・1

・緊急時おける対応及び応援体制が確立されているか。・・・2

・従事者の水道事業に対する姿勢・態度・・・2

・履行計画書の作成(修正含む)・・・2

・水道事業独自の特徴を踏まえた対応が出来ているか。・・・3

(受託者に対し、事業遂行能力があるかを判定できる項目が欲しい)

・上記項目以外の意見として、受託者側の情報開示状況や会社の経営状況も重要な要素の一つとなる。現在、運転監視を委託している状況からみると、本市としては安定して安全な水の供給のため、受託者の従事者が頻繁に変更することは好ましくないので、

ex. 従事者変更率(必要な従事者数／委託単位年当たりの全従事者数)

などの指標があれば評価しやすいと思われる。

また、業務委託全般を通して、委託者と受託者との良好な関係が必要なことから、

ex. 協働回数(災害対応訓練、共同研究、水道イベントの参加、などの回数)

を評価することも良いと思う。

・評価指標については、全ての項目においてもう少し細分化する必要があると思われる。・責任者(責任者の基準等(資格等))・マニュアル作成状況(どのくらいの頻度で提出を求めているのか等)

・電力料の適性度

・各事業所で業務内容等に違いが生じた契約である。その事業者毎の評価指標となるわけである為。ある程度網羅した共通評価指標となるべきであり、各事業者がその中からピックアップして評価指標が作成できるような策定であってほしい。

水道施設管理業務評価マニュアル案

平成 25 年 3 月

日本水道協会

水道施設管理業務検討専門委員会名簿

委員長

滝沢 智 東京大学大学院工学系研究科 都市工学専攻教授

委員

清野 馨 石狩市建設水道部 水道室参事
土田 登 会津若松市水道部施設課 浄水場グループ主幹
師岡 悟 東京都水道局東村山浄水管理事務所 技術課長
我妻 達也 横浜市水道局課長補佐 (浄水部浄水課浄水係長)
原 繁樹 横須賀市上下水道局技術部 水運用課係長
帆苅 功 新潟市水道局技術部管路課副参事 管路課長補佐
須原 敏樹 阪神水道企業団技術部浄水管理事務所 浄水課主査
高山 一生 北九州市上下水道局浄水部浄水課 設計係長

オブザーバ

根本 茂 (社)水道運営管理協会 (月島テクノメンテサービス(株))
與三本 毅 (社)水道運営管理協会 (水 i n g(株))
片石 謹也 (社)全国上下水道コンサルタント協会 (株)東京設計事務所)
倉持 哲弥 パシフィックコンサルタンツ(株)

事務局

木村 康則 (社)日本水道協会工務部 次長
太田 英雄 (社)日本水道協会水道技術総合研究所 主任研究員
吉田 茂 (社)日本水道協会工務部技術課 技術専門監
末金 崇也 (社)日本水道協会工務部技術課 技術専門監

前委員

江夏 輝行 横浜市水道局課長補佐 (浄水部浄水課浄水係長)
廣中 忠孝 北九州市水道局給水部設計課 安全対策担当係長

前事務局

渡辺 正仁 (社)日本水道協会工務部技術課 副主幹
鷺野 浩介 (社)日本水道協会工務部技術課 技術専門監
高野 慎太郎 (社)日本水道協会工務部技術課 技術専門監

水道施設管理業務評価マニュアル案

目 次

第 1 部	総説	1
1. 1	業務評価マニュアル作成の経緯	1
1. 2	水道施設管理業務委託の評価	1
第 2 部	水道施設管理業務評価マニュアル案	6
2. 1	委託業務評価の構成	6
2. 2	各構成要素の内容	6
2. 3	月間業務評価	6
2. 4	業務内容評価	7
2. 5	改善提案評価	12
2. 6	罰則評価	12
2. 7	優秀評価	12
2. 8	総合評価	13
第 3 部	資料	65
3. 1	運運転管理、保守管理、外注委託、調達業務の第三者委託の評価例	66
3. 2	各種様式	68
3. 3	関係法令	76

第 1 部 総説

1. 1 業務評価マニュアル作成の経緯

近年、熟練技術職員の大量退職に加え、経営の効率化による職員数の減少等から技術力の低下が大きな課題となっている。また、老朽化による施設の更新時期を迎えているが、今後、水需要の増加が見込めないことから経営は厳しい状況にある。

このような技術的・経営的課題に対処ため、浄水場の運転管理などの技術的業務を外部に委託する事業者が増加している。

今後、この傾向がさらに進むことが予想されるなか、受託者の業務執行状況を把握するとともに業務内容を適切に評価することによって透明性を確保して需要者に広く公開していくことが必要である。しかしながら、評価方法が確立されておらず、共通化した基準が存在しないため、多くの事業者に於いて適切に受託者の評価がなされていない状況となっており、委託先を適切に評価する基準や評価制度等の整備が強く望まれているところである。

このようなことから、平成 22 年 1 1 月の水道協会工務常設調査委員会に於いて「水道施設管理業務検討専門委員会」を設置し、受託者の業務内容を評価するための基準や評価制度などについて検討することが了承された。

本委員会は、東京大学滝澤委員長をはじめとする事業体委員 8 名とオブザーバ 4 名で構成した。

本委員会では、アンケートによる現状と課題の整理及び業務進捗・業務内容を評価する基準として委託業務評価指標 **C E I** (**Commissioned business Evaluation Index**) を策定し、本マニュアルを作成した。

1. 2 水道施設管理業務委託の評価

本マニュアルは、浄水能力 50,000 m³/日程度以下の中小規模水道事業者における取水場、浄水場、配水池、ポンプ場等水道施設の運転監視業務と日常点検・巡視、定期点検・巡視、修繕、緊急時対応等の保全管理業務、専門業者による外注委託業務等を第三者への水道法上の責任を伴う包括的な委託をする場合を対象としている。

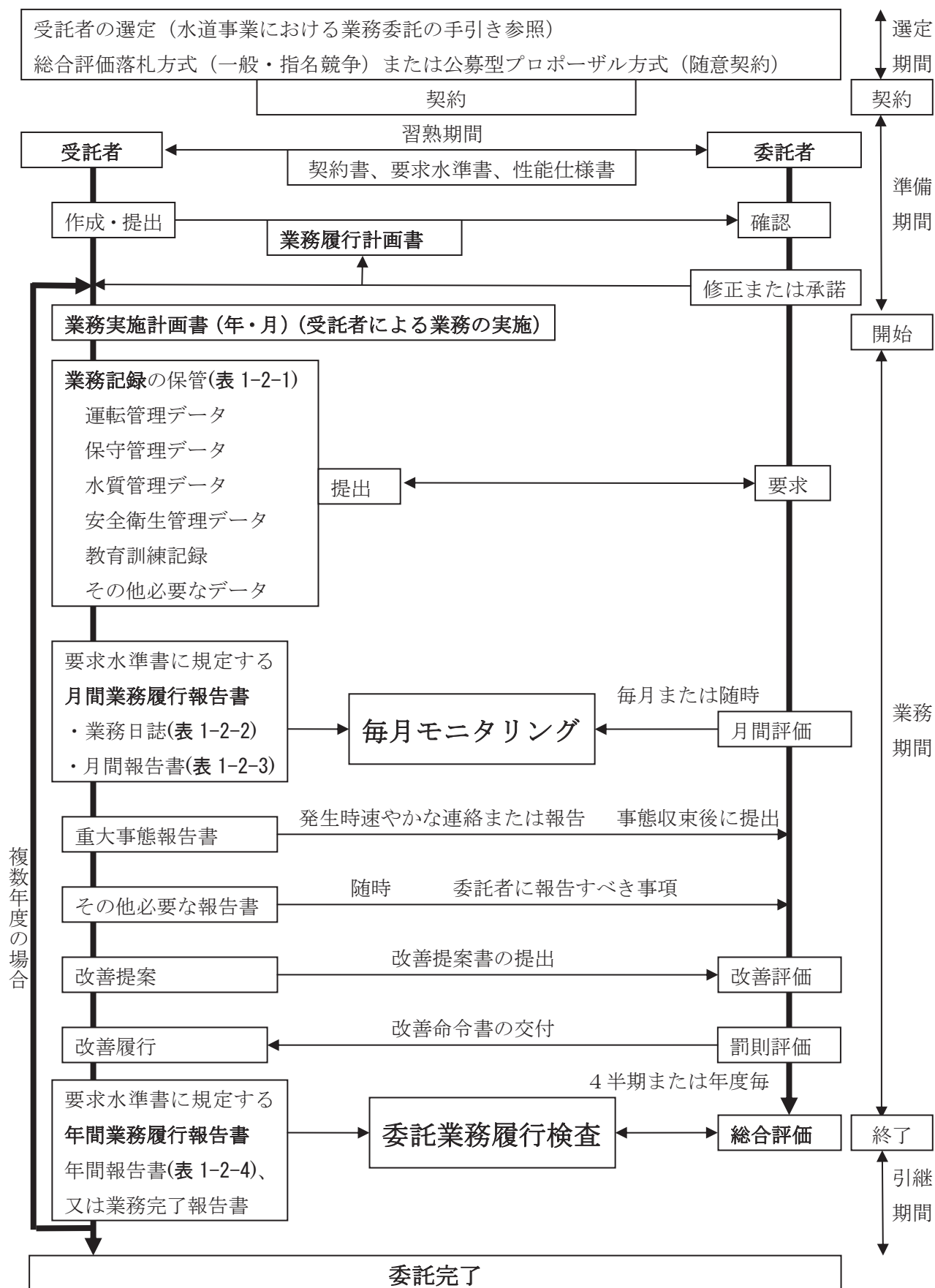
性能発注の第三者委託により、受託者の技術レベルやノウハウを十分に発揮し、受託者の発揮された能力を適正に評価し、更なる改善につなげることを目的としている。

本マニュアルは、業務委託者が業務委託中の運転管理、維持管理、運営管理の客観的評価を行うための標準的な評価手法である。なお、第三者機関及び受託者自らが行うセルフモニタリングに於いて使用することを妨げるものではない。

業務評価は、委託業務の進捗の評価と維持運営管理の総合的な評価を行うものとし、可能な限り数値化するとともに改善提案などの業務に取り組む姿勢についても評価する。また、委託者自らが設定した評価項目による評価も可能とした。

業務評価は、毎月実施する毎月モニタリングと委託業務評価指標 **C E I** を使用した、年間の総合評価を行うものとする。なお、複数年契約の場合は、毎月モニタリングと年間の総合評価を繰り返し行うものとする。

図－1 に第三者委託における業務評価の流れを示す。



図－１ 第三者委託における業務評価の流れ

（１）業務履行計画書及び年間及び月間の業務実施計画書

提案書にて提示した履行計画に基づき、受託者が業務履行計画書を作成し、委託者の確認を得る。受託者は、業務履行計画書をより具体的にした年間及び月間の業務実施計画書を作成し、業務の履行を行う。

委託者は、準備期間中に業務評価項目について定め、委託期間中における月間モニタリング、委託業務履行検査の実施方法等について受託者に明示する。

委託者は、受託者が業務の履行の結果、履行計画の改善が必要と思われる事項が発生した場合、受託者と協議し、その内容を年間及び月間の業務実施計画書に反映させる必要がある。

（２）業務記録

委託者は、受託者が作成する書類等について、受託者の創意工夫が生かせるよう、用紙サイズ、ファイル形式、最低限記述すべき項目を定めるものとし、書式は委託者と受託者の協議により定める。

また、業務書類の保存期間は、委託者が定める。

表 1-2-1 業務記録項目例

業務	記録するデータ等
運転管理	ヒストリカルデータ、トレンドデータ、監視データ、運転管理業務申し送り書、設定値データ、警報値データ、薬品及び電力等の在庫及び調達記録等
保守管理	保守点検記録（日常点検、定期点検等）、簡易修繕記録、委託点検記録及び報告書
水質管理	ジャーテストデータ及び水質試験記録、水質検査記録等
安全衛生管理	健康診断記録、安全衛生活動記録、就業時間記録、有資格者台帳等
教育訓練記録	安全衛生教育、業務関連教育、危機管理教育・訓練等
その他の記録	連続記録計の記録紙、監視装置の保管データ及び印字シート、業務に必要な台帳、その他必要な記録等

（３）業務報告書

業務報告書は、業務委託（民法における準委任）においては、契約図書に規定する委託業務の成果品として捉えられ、委託料の請求の際必要な書類となっている。

また、業務記録のひとつとしての役割を持つ。

[参考法令]

【民法】委任（「準委任」も準用）

第 645 条（受任者による報告） 受任者は、委任者の請求があるときは、いつでも委任事務の処理の状況を報告し、委任が終了した後は、遅滞なくその経過及び結果を報告しなければならない。

第 656 条（準委任） この節の規定は、法律行為でない事務の委託について準用する。

受託者は、要求水準書等に規定する月間業務履行報告書、年間業務履行報告書又は業務完了報告書を作成して委託者に提出する。

報告書は、報告書の種類、重要度により分類され、委託者と受託者の相互の協議により定めた書式及

び期日までに提出する。

なお、定期の報告書として業務日誌、月間報告書、年間報告書、不定期の報告書としては、事故及び故障等の重大事態報告書等がある。

1) 業務日誌

既存の業務日誌等を参考に、業務執行状況、施設管理状況等を把握するために必要と思われる事項を定める。

業務日誌の提出は、原則として翌開庁日に提出する。

業務日誌は、委託者の記録としての重要度（水道水の品質、事故・故障等の緊急度）により、毎日提出のもの、一週間等まとめて提出するものに区分することも有効である。

表1-2-2 業務日誌記載項目例

種類（日報・日誌等）	記 載 内 容（例）
ポンプ場日誌	受電電力量・電圧・電流・力率、自家発電電力量・電圧・電流・力率、ポンプ井水位、送水量 等
浄水設備日誌	水位、水量、薬品注入量・率等（取水から送水まで各工程）
〇〇設備日誌	水位、水量、水温、薬品注入量・率、薬品貯留量、燃料使用量、受電電力量・電圧・電流・力率、自家発電電力量 等
水質日誌	〈原水・沈殿水・ろ過水・浄水等の各工程の測定記録〉 気温、水温、水位、濁度、色度、残留塩素、pH 値、臭気、味、過マンガン酸カリウム消費量、電気伝導率、アルカリ度、アンモニア性窒素 等
保守点検日誌	保守点検記録、補修記録 等
故障・不具合	故障・異常・不具合の状況と対応 等
気象日誌	雨量、雨量強度、気温、気圧、風速、風向 等
その他	業務従事者、住民からの苦情・相談、見学者、来訪者、水道事業者からの指示 等

2) 月間報告書

月間報告書は、業務日誌等の業務記録を集計し、受託者による業務の解析・提案・要求事項及び所見等について記載する。（様式－１）

表1-2-3 月間報告書記載項目例

種 類（月報等）	記 載 内 容（例）
水量・水質等一覧表	日報・日誌の記録の一覧表
水質検査結果	水質検査の実施状況と結果
運転管理の記録	各設備日誌記録の集計等
保守点検の記録	日誌の記録の集計等
設備・機器の故障・異常等	故障・異常・不具合の分析・対応とその集計等
薬品・燃料・電力・上水等の使用量	使用状況の集計等
水道事業者との協議事項	修繕・更新の提案・要求、その他協議事項
その他	業務従事者、住民からの苦情・相談、見学者、来訪者、水道事業者からの指示 等
所見	業務遂行上の所見を述べる

3) 年間報告書

年間報告書は、既存の決算関係書類、業務統計、月間報告書等を参考に月間報告の集計・分析（グラフ等も含む）等の報告事項等を取りまとめ、報告書とする。

また、受託者の総括所見と各報告の所見を加え、協議事項については協議結果も記録する。（様式－２）

表1-2-4 年間報告書記載項目例

種 類	記 載 内 容 (例)
水量・水質等一覧表	記録の分析（グラフ、月別最大値、最小値 等）
水質検査結果	水質検査の実施状況と結果・分析
運転管理の記録	記録の集計・分析
保守点検の記録	記録の集計
設備・機器の故障・異常等	故障・異常・不具合の分析・対応とその集計等
薬品・燃料・電力・上水等の使用量	使用状況の集計・分析
委託者との協議事項	修繕・更新の提案・要求、その他協議事項
貸与品管理記録	貸与品の管理状況（数量、状態 等）
その他	業務従事者、住民からの苦情・相談、見学者、来訪者、水道事業者からの指示と対応 等の集計等
総括所見	総括所見
特記事項	

4) 業務に重大な悪影響を与えるおそれがある事態の報告

受託者のみで対応できない事態が発生した場合には、すみやかに水道事業者及び指定の連絡先に連絡または報告させる。事態が収拾した後、受託者に報告書を提出させる。

必要に応じ初期・中間等の各段階での報告書の提出を求める。（様式－３）

表1-2-5 重大事態報告記載項目例

記載事項	記 載 内 容
事態の状況	時刻、場所、事態の内容、発見者 等
業務への影響	当時予想された業務への影響、実際の影響 等
事態への対応	連絡、委託者からの指示、実際の対応（時刻、実施者）
受託者所見	事態の発生した原因、改善すべき事項（施設・運転・対応）
協議による決定事項	必要な対応、対応者、負担者、負担方法

5) 業務完了報告書

受託者が、契約履行期間終了時に報告するもので、年間報告書のまとめと次期受託者に引継ぎを行うための報告書である。（様式－４）

（４）業務委託履行検査

年度末及び委託者が業務完了前の適当な時期に、年度を通じて実施した業務内容についての評価を行う。なお、その評価結果については、委託契約時等の評価に使用することを妨げるものではない。

第2部 水道施設管理業務評価マニュアル案

2.1 委託業務評価の構成

委託業務の評価は、毎月定期的に行う月間業務評価、業務指標を利用して行う業務内容評価、受託者からの改善提案評価、罰則評価及び優秀評価を合わせた総合評価とする。

2.2 各構成要素の内容

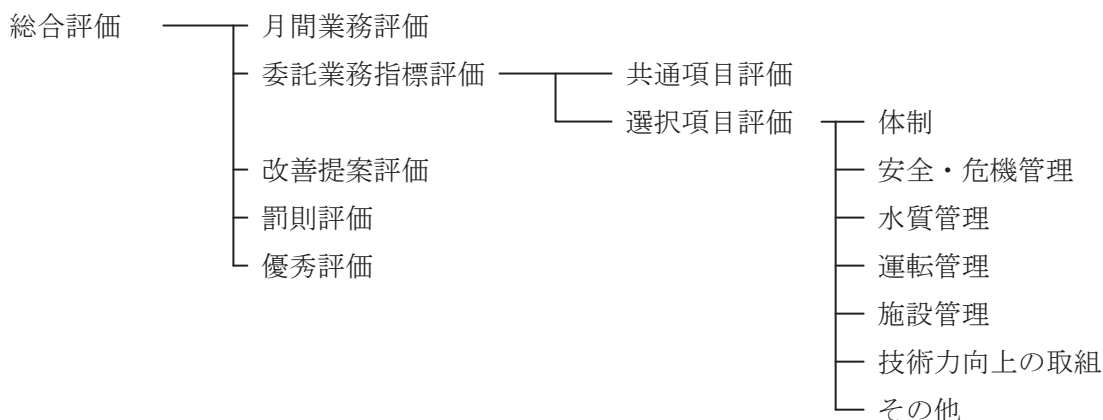


図-2 各構成要素の内容

2.3 月間業務評価

当該月の評価は、翌月の上半期に委託者、受託者双方で、月間業務履行報告書に基づき、毎月モニタリングを実施する。委託者は、業務実施状況、報告・対応の適切さ等について契約書、仕様書、要求水準書等の水準を満たしているかを評価委員により評価する。

1) 評価方法

受託者の評価は複数名の評価委員により行い、評価委員の評価点の平均を毎月の月間評価点とし、年間通じた月間評価点の平均点が年間の評価点となる。

評価点は評価委員が評価項目を総合的に5段階評価し、評価委員の平均点とし、満点を20点とする。

2) 評価項目

運転監視業務報告（日報、月報、毎日業務引継書）

維持管理業務報告（巡回点検報告、電気機械設備の保全業務報告、水質点検業務報告）

修繕、改修業務報告（小修繕及び小改修の設計、契約、工事の履行状況報告）

外注委託報告（外注委託の設計、契約、委託業務の履行状況報告）

調達業務報告（薬品及び電力などの調達状況報告）

その他業務（業務遂行にあたっての上記以外の報告すべき事項）

評価点	評価基準
16～20	契約書、仕様書、要求水準書等の水準を満たし、さらに秀でた独自の創意工夫や積極的な取組が見られた。
11～15	契約書、仕様書、要求水準書などの水準を満足している。
6～10	契約書、仕様書、要求水準書などの水準を満足しているが、軽易ないくつかの注意点、改善点がある。
1～5	契約書、仕様書、要求水準書などの水準を満足しているが、重大な注意点や早急な対応が必要な改善点がある。
0	契約書、仕様書、要求水準書などの水準を満足していないため改善が必要。（改善命令書を速やかに受託者へ提示する。）

評価例（4、5、6月までの評価結果）

評価員	月												計
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
a	13	14	13										
b	15	16	14										
c	12	13	13										
月間 評価 平均点	14	14	13										年間 評価 平均点

2. 4 業務内容評価

1) 評価方法

受託者の評価は、複数名の評価委員により、受託者から提出された年間業務履行報告書、又は業務完了報告書、及びその他必要な書類等に基づき業務の内容について評価を行い、評価委員の評価点の平均をとする。

2) 評価項目

委託した業務の内容の評価は、**委託業務評価指標 C E I (Commissioned business Evaluation Index)**を用いて行う。

この**C E I**指標は、委託者が受託者に水道法第 24 条の 3 に基づき事業を委託した場合の、受託者の業務内容について評価する指標である。なお、一部業務委託においても評価指標として使用することを妨げるものではない。

3) 評価項目の構成

委託業務評価指標**C E I**は、共通項目及び選択項目から構成される。

共通項目は、委託した業務を行う施設の規模及び内容を問わずに全て評価する項目である。

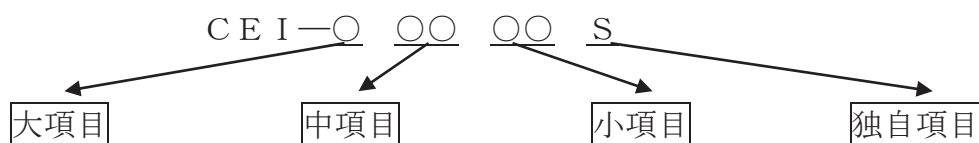
選択項目は、委託した業務を行う施設の規模及び内容により評価する項目で、委託者が該当する項目の選択及び新規に評価を作成することを妨げるものではない。

評価方法、評価項目、評価時期については、可能な限り業務開始前に受託者に明示することが必要である。

2. 4. 1 委託業務評価指標（CEI）

1) CEI 指標のロット番号規定

CEI 指標について、委託者自らの施設の運転、保安全管理上の重要度に応じて該当する項目の選択及び新規に評価項目を作成することを妨げるものではないことから、ロット番号を規定する。



大項目

大項目は、共通—1～その他—8間での分類とし、それぞれを番号化した。

中項目

中項目は、大項目の番号内における分類をそれぞれ番号化した。

また、共通—1以外の中項目は、委託者自らの施設に合致した独自評価項目を追加または既項目について削除できる。

小項目

小項目は、中項目の番号内における分類をそれぞれ番号化した。

また、小項目は、委託者自らの施設に合致した独自評価項目を追加または既項目について削除できる。

独自項目

独自項目は、委託者自らが独自項目を追加した場合に番号の末尾に「S」(Special)を追記する。

2. 4. 2 評価指標による評価点の算出

業務評価の評価点は、共通項目30点、選択項目（体制）4点、選択項目（安全・危機管理）6点、選択項目（水質管理）4点、選択項目（運転管理）8点、選択項目（施設管理）6点、選択項目（技術向上の取組）6点、選択項目（その他）6点の合計70点とする。

評価員	
a	○○点
b	○○点
c	○○点
合計点	○○○点
評価平均点 ＝業務評価点	○○点

評価指標の定義については、2. 4. 3 「委託業務評価指標（CEI）の定義」を参照

1) 共通項目

大項目	評価点	中項目	評価点	小項目	a	b	c	d	e
CEI 1 共通	30.000	101 契約図書等に基づく書類の提出	1.000	10101 契約図書等に基づく書類の提出	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
		102 関係法令等の遵守状況	6.000	10201 関係法等の遵守状況	2.000	1.500	1.000	0.500	0.000
				10202 健康診断（法第２１条１項）等の実施及び記録状況	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
				10203 自家用電気工作物の法令点検状況	1.500	1.125	0.750	0.375	0.000
				10204 消防設備法令点検状況	1.500	1.125	0.750	0.375	0.000
		103 緊急連絡・応援体制	2.000	10301 緊急連絡体制表の作成状況	2.000	1.500	1.000	0.500	0.000
		104 要求水準の適合状況	10.000	10401 要求水準の適合状況	10.00	7.50	5.00	2.50	0.00
		105 運転への支障	9.000	10501 連絡の不備及び遅延による支障	2.000	1.500	1.000	0.500	0.000
				10502 通信不能	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
				10503 機器停止	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
				10504 燃料備蓄不足	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
10505 運転管理に係わる事故件数	2.000			1.500	1.000	0.500	0.000		
10506 安全管理に係わる事故件数	2.000			1.500	1.000	0.500	0.000		
106 苦情対応	1.000	10601 適正な苦情対応率	1.000	—	—	—	0.000		
107 記録の作成、保存、報告	1.000	10701 記録の作成、保存、報告	1.000	—	0.500	—	0.000		
30/30	中項目の追加または削除を行う場合は、中項目の合計値を大項目の評価点３０点となるように他の中項目評価点を調整する。			小項目の追加または削除を行う場合は、小項目 a 欄の合計値を中項目の評価点になるように他の小項目 a 欄の合計点を調整する。また、小項目 b 欄以降の調整も合わせて行う。					

2) — 1 選択項目（体制）

大項目	評価点	中項目	評価点	小項目	a	b	c	d	e
CEI 2 体制	4.000	201 責任者の常駐	4.000	20101 責任者の常駐率	4.000	3.000	2.000	1.000	0.000
4/40		中項目の追加または削除を行う場合は、中項目の合計値を大項目の評価点6点となるように他の中項目評価点を調整する。			小項目の追加または削除を行う場合は、小項目a欄の合計値を中項目の評価点になるように他の小項目a欄の合計点を調整する。また、小項目b欄以降の調整も合わせて行う。				

2) — 2 選択項目（安全・危機管理）

大項目	評価点	中項目	評価点	小項目	a	b	c	d	e
CEI 3 安全・危機管理	6.000	301 労務災害の発生	2.000	30101 労務災害発生件数	2.000	1.500	1.000	0.500	0.000
		302 研修の実施	2.000	30201 研修の実施率	2.000	1.500	1.000	0.500	0.000
		303 安全パトロールの実施	1.000	30301 安全パトロールの実施率	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
		304 緊急時の対応	1.000	30401 緊急時の対応率	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
6 / 4 0		中項目の追加または削除を行う場合は、中項目の合計値を大項目の評価点 6 点となるように他の中項目評価点を調整する。		小項目の追加または削除を行う場合は、小項目 a 欄の合計値を中項目の評価点になるように他の小項目 a 欄の合計点を調整する。また、小項目 b 欄以降の調整も合わせて行う。					

2) — 3 選択項目（水質管理）

大項目	評価点	中項目	評価点	小項目	a	b	c	d	e
CEI 4 水質管理	4.000	401 浄水処理工程の水質試験の実施	2.000	40101 水質管理目標達成率	2.000	1.500	1.000	0.500	0.000
		402 薬品量の管理	2.000	40201 薬品量	2.000	1.500	1.000	0.500	0.000
4 / 4 0		中項目の追加または削除を行う場合は、中項目の合計値を大項目の評価点 4 点となるように他の中項目評価点を調整する。		小項目の追加または削除を行う場合は、小項目 a 欄の合計値を中項目の評価点になるように他の小項目 a 欄の合計点を調整する。また、小項目 b 欄以降の調整も合わせて行う。					

2) — 4 選択項目（運転管理）

大項目	評価点	中項目	評価点	小項目	a	b	c	d	e
CEI 5 運転管理	8.000	501 飲用制限及び断水	1.000	50101 取水不適切率	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
			2.000	50102 飲用制限日数	2.000	1.500	1.000	0.500	0.000
			2.000	50103 断水時間	2.000	1.500	1.000	0.500	0.000
			1.000	50104 受水量超過率	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
		502 電力量の適正度	2.000	50201 電力量の使用適性度	2.000	1.500	1.000	0.500	0.000
8 / 4 0		中項目の追加または削除を行う場合は、中項目の合計値を大項目の評価点 8 点となるように他の中項目評価点を調整する。		小項目の追加または削除を行う場合は、小項目 a 欄の合計値を中項目の評価点になるように他の小項目 a 欄の合計点を調整する。また、小項目 b 欄以降の調整も合わせて行う。					

2) — 5 選択項目（施設管理）

大項目	評価点	中項目	評価点	小項目	a	b	c	d	e
CEI 6 施設管理	6.000	601 設備点検の実施	1.000	60101 日常点検実施率	1.000	—	—	0.250	0.000
			1.000	60102 定期点検実施率	1.000	—	—	0.250	0.000
		602 定期修繕の実施	2.000	60201 定期修繕実施率	2.000	—	—	0.500	0.000
		603 小規模修繕の実施	1.000	60301 小規模修繕実施率	1.000	—	0.500	—	0.000
		604 施設維持管理状況	1.000	60401 施設維持管理不適切件数	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
6 / 4 0		中項目の追加または削除を行う場合は、中項目の合計値を大項目の評価点 6 点となるように他の中項目評価点を調整する。		小項目の追加または削除を行う場合は、小項目 a 欄の合計値を中項目の評価点になるように他の小項目 a 欄の合計点を調整する。また、小項目 b 欄以降の調整も合わせて行う。					

2) — 6 選択項目（技術力向上の取組）

大項目	評価点	中項目	評価点	小項目	a	b	c	d	e
CEI 7 技術力 向上の 取組	6.000	701 資格取得状況	2.000	70101 資格取得率	2.000	1.500	1.000	0.500	0.000
		702 マニュアル作成状況	2.000	70201 マニュアル作成率	2.000	1.500	1.000	0.500	0.000
		703 セルフモニタリング実施状 況	1.000	70301 セルフモニタリング実施回 数	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
		704 協働状況	1.000	70401 協働業務実施率	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
6 / 4 0		中項目の追加または削除を行う場合は、中項目の合計値を大項目の評価点 6 点となるように他の中項目評価点を調整する。		小項目の追加または削除を行う場合は、小項目 a 欄の合計値を中項目の評価点になるように他の小項目 a 欄の合計点を調整する。また、小項目 b 欄以降の調整も合わせて行う。					

2) — 7 選択項目（その他）

大項目	評価点	中項目	評価点	小項目	a	b	c	d	e
CEI 8 その他	6.000	801 次期受託者への引継書類作成状況	1.000	80101 引継書類作成率	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
		802 見学者対応	1.000	80201 見学者対応率	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
		803 独自に実施、提案した創意工夫	1.000	80301 改善提案数	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
		804 地域への貢献等	1.000	80401 地域への貢献等	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
		805 発注者が実施する作業、工事等の補助業務	1.000	80501 業務補助率	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
		806 環境配慮状況	1.000	80601 環境配慮項目数	1.000	0.750	0.500	0.250	0.000
6/40		中項目の追加または削除を行う場合は、中項目の合計値を大項目の評価点4点となるように他の中項目評価点を調整する。 小項目の追加または削除を行う場合は、小項目 a 欄の合計値を中項目の評価点になるように他の小項目 a 欄の合計点を調整する。また、小項目 b 欄以降の調整も合わせて行う。							

2. 5 改善提案評価

委託業務の範囲内について、受託者から委託者へ業務内容の改善を目的として提案がなされた場合、提案の内容についても**業務改善提案書（様式—5）**をもって評価し、業務改善提案評価基準の点数を加算する。

また、複数の改善提案が提出された場合は、改善提案加算点として評価する。

なお、業務改善提案は、コスト削減、リスク低減、水質改善等について、その内容を評価し、実際に採用されたかどうかは、評価の対象としない。

業務改善提案評価基準

評価基準	点数
提案内容が大変優れており、採用した場合、かなりの成果が見込める。（着眼点、改善手法、効果等）	3～5点
提案内容が優れており、採用した場合、成果が見込める。（着眼点、改善手法、効果等）	1～3点
提案を採用した場合、成果が見込めるか疑問である。	0点

業務提案加算点

業務の改善を目的とした提案が複数提出された。	0～2点
------------------------	------

2. 6 罰則評価

受託業務の範囲内において、受託者の責により仕様書、要求水準、年間維持管理計画、水安全計画等に対し、未履行による支障を及ぼした場合に評価点を減算する。

なお、複数回の支障を及ぼした場合は、追加減算する。

罰則評価基準

評価基準	点数（一）
減水・断水・濁水を生じ社会的影響を及ぼした。	3～5点
社会的影響は生じなかったが浄水処理の運転等を一時停止した。	1～3点
支障が生じなかった。	0点

罰則追加減算点

複数回の支障を生じさせた。	0～2点
---------------	------

2. 7 優秀評価

受託業務の範囲及び関連した事項の全般において、業務内容、緊急時対応、住民対応等の契約書、要求水準、性能仕様書に記載された以上の特に優れた事項について加点する。

優秀評価加点

契約書、要求水準、性能仕様書に記載された以上の特に優れた事項	0～3点
--------------------------------	------

例：受託者の責でない、想定外の事故に対し適切に対応し、運転に影響を及ぼさなかったまたは、波及を極小化した。

例：見学者対応について、当該見学者から謝辞があった。

例：運転監視、保全管理、住民対応等について、特に優れた対応を行った。

2. 8 総合評価

総合評価点は、月間業務評価 20 点、業務評価の共通項目評価 30 点、選択項目評価 40 点、改善提案評価 7 点、優秀評価 3 点の 100 点満点とし、罰則評価がある場合は減算する。

評価			点数
総合評価 (100 点満点)	月間業務評価		20
	業務評価	共通項目評価	30
		選択項目評価	40
	改善提案評価		7
	罰則評価		(-) 7
	優秀評価		3

総合評価点により受託者の年間業務評価を判定し、ランク分けするとともに、業務全般にわたる考察を行い所見としてまとめる。なお、業務評価は、受託者の業務意欲を積極的に評価することに留意する。
(様式－7)

ランク	評価点	内容
AAA	80 点以上	業務評価の最高水準で、受託者の技術力、企画力が活かされた非常に優秀な業務運営が行われている。
AA	80 点未満 70 点以上	業務履行計画書に基づく業務内容を満たしており、受託者の技術力、企画力が活かされた優秀な業務運営が行われている。
A	70 点未満 60 点以上	業務履行計画書に基づく業務内容を満たしており、健全な運転管理、施設管理、業務運営が行われている。
B	60 点未満	業務履行計画書に基づく業務内容を満たしているが業務改善が必要。

2. 4. 3 委託業務評価指標（C E I）の定義

評価指標の定義

契約図書等に基づく書類の提出＝定めた期限に対する経過日数 (日)

変数の定義

定めた期限 (日)

委託者が契約図書及び業務履行計画書で定めた書類の全部を提出することと定めた日数をいう。

経過日数 (日)

定めた期限から経過した日数をいう。

定義の解説

受託者は契約後に契約図書及び業務履行計画書で定められた期限内に契約関係書類を提出しなければならない。またその内容も十分精査されたもので、業務内容に合致していなければならない。

従って、契約関係書類の提出日数は受託者の事務処理能力及び意欲を反映する指標となる。

a	b	c	d	e
全て期限内に提出され、内容も適切に作成されている。	全て期限内に提出されているが、内容に不備があり委託者の指示を必要とした。	全て提出されているが、一部の書類については期限を守れなかった（最長で 7 日以内の遅延）。	全て提出されているが、一部の書類については期限を守れなかった（最長で 7 日超の遅延）。	全て提出されているが、多くの書類については期限を守れなかった。

留意点

契約関係書類には、事務処理に必要な書類と業務計画に必要な書類があり、委託者は、提出書類を明確にするとともに、契約図書及び業務履行計画書にその書類の種類と提出日を明記しておく必要がある。

提出された書類に不備等があり修正を求める場合があるが、日数はその修正後の書類提出日数とする。

なお、評価において「一部」や「多く」の解釈については、委託者が判断するものとする。

契約図書とは、契約書、要求水準書、性能仕様書、特記仕様書等をいう。

評価例

約款で定めた書類の提出日数 1 週間以内

仕様書等で定めた書類の提出日数 2 週間以内

提出日数 契約日以降 6 日目に約款で定めた事務関係書類は提出されたが、性能仕様書で定めた業務関係書類に不備があり、修正を指示したため 20 日間（6 日間の遅延）を要した

評価 全ての書類は提出されたが、一部の書類については期限から 7 日以内の遅延があった。（c）

評価指標の定義

関係法令等の遵守状況＝法令、条例等の違反レベル／1年間あたり

変数の定義

法令、条例等の違反レベル

受託者が、業務を行うにあたり関係する全ての法令、条例、規程、規則、細則等を対象として違反したレベルをいう。

定義の解説

受託者が、取水、浄水、配水にわたる運転監視制御、維持保全、その他の技術的事項について、水道事業を確実にを行うには関連する全ての法令やその他の規則等を誠実に守ることが求められる。従って、違反はなしが通常の有り様で、軽微であっても違反がある場合は、ペナルティーの対象となる。

この指標は、受託者の関係法令等を遵守する誠実さと取組姿勢を評価するものである。

a	b	c	d	e
違反が全くない。 (適合率 100%)	受託者の責で速やかに是正処置が取られた軽微な違反がある。 (適合率 90%以上)	受託者の責で速やかに是正処置が取られた軽微な違反がある。(適合率 90%未満) または他の評価に該当しないもの。	やや不適切である	不適切である
評価対象 適合 ☐ ☐ 水道法令違反がない ☐ ☐ 電気事業法違反がない ☐ ☐ ○○条例違反がない ☐ ☐ ○○規則違反がない ☐ ☐ ○○通知違反がない ☐ ☐ ・以下必要項目を列記する ☐ ☐			☐ 受託者の責で速やかに是正処置が取られた重大な違反がある。	☐ ・受託者の責で是正処置が取られた重大な違反がある。 ・委託者による是正処置を要した重大な違反がある。 ・必要な是正処置を実施中。
適合率％＝（違反なし項目数／評価対象項目数）×100				

留意点

守るべき法令及び規則等には、水道法を始め設備関係の法規、委託者が定めた規則まで各種ある。此处では、関連法令及び規則の種類は問わず全てを対象とする。

また、委託者は、契約時に受託者に対し関連法令及び規則等について、明示する必要がある。
なお、評価において重大な違反であるか否かについては、委託者が判断するものとする。

評価例

受託者の定めた規則違反が1年間を通して7件あった。しかし、いずれも適切な是正処置が取られた。
なお、適合率は85%であった。

評価 いくつか違反はあるが、適切な是正処置が取られた（c）

評価指標の定義

水道法 21 条の健康診断の実施及び記録状況＝健康診断／1 年間あたり

変数の定義

健康診断

水道法第 21 条により、定期の健康診断は 6 ヶ月毎の年 2 回とする。

定義の解説

水道法第 21 条 1 項には、水道事業者は、水道の取水場、浄水場又は配水池において業務に従事している者及びこれらの施設の設置場所の構内に居住している者について、厚生労働省令の定めるところにより、定期及び臨時の健康診断を行わなければならない。と規定されている。定期の健康診断は、病原体が便中に排泄される伝染病についてその保菌者有無を検査するもので、検査は概ね 6 ヶ月毎に行うものとされている。

定期の健康診断は、受託者の義務であり受診は従業員全員が完全に履行しなければならない。

なお、健康診断の確認は、診断結果表にて確認する。

a	b	c	d	e
全従業員の健康診断が履行された。 (適合率 100%)	一部の従業員の健康診断が遅滞（最長で 1 ヶ月以内）したが、年度内には全員が、履行した。 (適合率 100%)	一部の従業員の健康診断が遅滞（最長で 1 ヶ月超）したが、年度内には全員が、履行した。 (または他の評価に該当しないもの) (適合率 100%)	やや不適切である	不適切である
評価対象 ☐ ☐ ☐ ☐	適合 ☐ ☐ ☐ ☐	診断記録の保存 定期の健康診断 臨時の健康診断 ・以下必要項目を列記する	☐ 診断記録が保存されていない 多くの従業員の健康診断が遅滞したが、年度内には全員が、履行した。	☐ 診断記録が保存されていない 従業員の健康診断が履行されなかった。
適合率％＝（適合項目数／評価対象項目数）×100				

留意点

受託者の従業員全員の健康診断を義務づけているのは、水道水が汚染するおそれがあるからで、一部でも履行されないことは想定しない。

しかし、何らかの事情により一部の従業員の履行が不可能な場合は、その理由により委託者が判断するものとする。また、評価における「一部」や「多く」の解釈についても、委託者が判断するものとする。

評価例

全従業員の内 3 名が、病気等の理由により受託者が定めた日時に受診しなかったが、1 ヶ月遅れで受診し、診断結果表からは全従業員に異常は見られなかった。

評価 一部の従業員の定期健康診断が遅滞（最長で 1 ヶ月以内）したが、年度内には全従業員が履行した。 (b)

評価指標の定義

自家用電気工作物法令点検状況＝保安規程で定めた点検実施レベル／1年間あたり

変数の定義

保安規程で定めた点検の実施レベル

自家用電気工作物の保安規程に定めた設備の点検内容

定義の解説

電気事業法第 42 条に基づき自家用電気工作物を設置する者が、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安を確保するため保安規程を定めている。

保安規程には、電気設備の機器毎に巡視、点検、測定について、周期や点検項目が委託者（自家用電気工作物の設置者）により定めた基準がある。受託者は、これらの電気設備の維持管理のために専門業者と契約または自らが巡視、点検及び測定を定めた基準により行う。

a	b	c	d	e
保安規程に基づく電気設備点検が履行された。	点検記録用紙や設備等の一部に不備が指摘されたが、改善された。	指摘された設備不備は改善されたが、その後の報告を設置者に怠った。	設備不備が指摘されたが、その一部が未だ修繕されていない。	保安規程に基づく電気設備点検が履行されなかった。

留意点

電気事業法第 42 条に基づき自家用電気工作物を設置する者（第三者委託契約を発注する事業者）が、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安を確保するため保安規程を定めている。したがって、受託者は、発注する事業者の保安規程に定めた電気設備の巡回、点検及び記録を行うこととなる。保安規程に定めた電気設備の巡回、点検及び記録は、受託者自らが行うものであるが、自らが行うことが困難な一部の設備又は全部の設備を有する場合は、その設備の専門業者と委託契約を行うことが、電気設備の保安の確保の点から必要であり、この場合の再委託は妨げない。また、自主的責任保安の観点からすると、電気設備の巡回、点検及び記録の不履行は認められない。

委託者は第三者委託契約時に、電気設備点検に必要な電気設備の設置機器、場所、種類等及び点検基準について明記する必要がある。また、評価における「一部」の解釈についても、委託者が判断するものとする。

評価例

電気設備巡回は保安規程に基づいた内容及び周期で実施した。また、受配電機器の性能点検及び保護継電器試験は、専門業者と委託契約を行い実施した。巡回、点検及びその記録は報告書として提出された。

評価 保安規程に基づく電気設備点検が履行された（a）

評価指標の定義

消防設備法令点検状況＝消防法第 17 条に基づく点検実施レベル／1 年間あたり

変数の定義

消防法第 17 条に基づく点検の実施レベル

機器点検回数 2 回（※総合点検を 1 回と数える場合あり）

総合点検回数 1 回

定義の解説

消防法第 17 条では、工場、事業所の防火対象物に消防設備を設置している。また、政令で定める消防設備について消防設備士免状の交付を受けている又はその資格者に点検させ、その他のものにあつては自ら点検しその結果報告を義務づけている。

消防設備の点検は、全ての消防設備等を対象にその機能について、外観から又は簡易な操作により判別できる事項を 6 ヶ月毎に確認する機器点検と、他の点検では機能を十分に確認することが出来ない屋内消火栓設備、自動火災報知設備の消防設備等並びに非常電源及び配線の全部もしくは一部を作動させ、又は当該消防設備を使用することにより当該消防設備等の総合的な機能を 1 年毎に確認する総合点検がある。

a	b	c	d	e
消防設備点検に基づく点検が履行された。	管轄消防署に報告書の遅延があった。	設置図面と場所の不一致および表示板が無い。	設備不備が指摘されたが、修繕されていない。	消防設備点検に基づく点検が履行されなかった。

留意点

消防法第 17 条では、工場、事業所の防火対象物に消防設備の設置を義務づけ、その点検報告についても定めている。受託者は、発注する事業者の消防設備の機器点検及び総合点検を実施し、その結果を報告しなければならない。消防設備点検は、受託者自らが行うものであるが、自らが行うことが困難な一部の設備又は全部の設備を有する場合は、その設備の専門業者と委託契約を行い、保安の確保を図る必要があり、この場合の再委託は妨げない。また、消防設備点検の不履行は認められない。

委託者は第三者委託契約時に、消防設備点検に必要な消防設備の設置機器、場所、種類等及び点検基準について明記する必要がある。

評価例

消防設備点検が、消防設備技士の資格を有する専門業者と契約し実施され、報告書が提出された。

評価 消防設備点検に基づく点検が履行された。(a)

評価指標の定義

緊急連絡体制表の作成状況＝想定した事故に対する緊急連絡体制表の作成レベル／1年間あたり

変数の定義

想定した事故に対する緊急連絡体制表の作成レベル

委託者が想定する事故の種類毎（原水水質事故、受電・設備事故、停電時対応、浄水処理異常時等）の体制表の作成件数と掲示等による周知度合をいう。

定義の解説

受託者は契約後、想定する事故等によるそれぞれの緊急時連絡体制を確立し、従業員に周知しなければならない。なお、委託者が想定した事故種類以上の想定をすることは妨げないものとする。

また、作成した緊急時連絡体制表を必要な箇所に直ちに使用出来るように効果的な箇所に掲示する必要がある。併せて掲示場所は固定することにより従業員に万一の時に直ちに閲覧できる必要がある。従って、緊急連絡・応援体制指標は、受託する施設に対する理解度とそのリスク抽出能力及びリスク対応能力の指標となる。

a	b	c	d	e
適切である。 (適合率 100%)	ほぼ適切である。 (適合率 90%以上)	概ね適切である。 (適合率 80%以上 90%未満) または他の評価に 該当しないもの。	やや不適切である。 (適合率 80%未満)	不適切である。 (適合率 80%未満)
評価対象 適合 ☐ ☐ 作成連絡票の適切な掲示 ☐ ☐ 緊急時（昼間）連絡 ☐ ☐ 緊急時（夜間）連絡 ☐ ☐ 水質事故 ☐ ☐ 電気設備事故 ☐ ☐ 浄水処理事故 ☐ ☐ ・以下必要項目を列記する ☐ ☐ 適合率％＝（該当項目数／評価対象項目数）×100			☐ 委託者が作成を文書で指示してから作成した。	☐ 委託者が作成を文書で指示しても作成しなかった。

留意点

緊急時に必要な体制表として、原水水質異常、受配電等の設備機器故障時や受電停電、場内や場外の

ポンプ故障及び停電等の設備関係の緊急時対応が想定される。これらの想定する事故の体制表について契約図書などにその書類の種類と提出及び掲示する旨を明記しておく必要がある。

評価例

契約図書で定めた 5 件（原水水質事故時体制表、受配電事故時体制表、停電時体制表、浄水処理不良事故時体制表、各事故時総括体制表）の事故想定に対し、緊急事体制表が提出され、適切な場所に掲示（評価対象項目数及び該当項目数として数える）されている。

評価 適合率% = (該当項目数 / 評価対象項目数) × 100
 = (5 / 5) × 100 = 100
 100%であった。(a)

評価指標の定義

要求水準の適合状況＝要求水準に対する適合率／1年間あたり (%)

変数の定義

要求水準 (項目)

委託者が契約図書で定めた要求水準項目をいう。

定義の解説

委託者は、契約図書及び業務履行計画書において、水道事業の技術上の委託に対し必要な要求項目とその守るべき水準を挙げている。本指標で用いる要求水準の項目は、委託者が定める浄水の水質、配水圧力等の受託者のその達成度を評価するもので、基本的な事項とすることにより、受託者の受託事業達成の基礎評価とする。

a	b	c	d	e
要求水準に対する適合率が 100%である	要求水準に対する適合率が 95%以上である	要求水準に対する適合率が 90%以上である	要求水準に対する適合率が 85%以上である	要求水準に対する適合率が 85%未満である
評価対象	適合			
☐	☐	浄水水質		
☐	☐	配水圧力		
☐	☐	・ 以下必要項目を列記する		
☐	☐			
適合率%＝（適合項目数／評価対象項目数）×100				

留意点

水質管理目標値は、残塩値、PH値は上限と下限、濁度・色度は上限値、異臭味は異常の有無を定める。

配水圧力管理目標値は、複数(5箇所以上が望ましい)箇所(直接住民に給水する重要な配水池出口等)の圧力を定めておく必要がある。適合の条件は、管理値の逸脱が無いことが望ましいが、運転上皆無とは言えないことから、給水等に重大な支障を与えたかどうかを判断の目安とするのが望ましい。異臭味の異常は、5人が官能試験を行い、内3人以上が異常と感じたことをいう。

評価例

要求水準項目数	10 項目
水質管理目標値	異臭味異常が 1 年間で 15 回あった。
配水圧力管理目標値	1 箇所のポンプ場で、ポンプの切替によりポンプ吐出圧力異常を 10 分間継続したことが 1 年間で 6 回あった。
評価	水質管理値逸脱は 15 回、圧力管理目標逸脱は 6 回であるが、給水等に重大な支障がなかった。 評価値％＝（該当項目数／評価対象項目数）×100 ＝ （10／10）×100＝100 100％であった。（a）

評価指標の定義

連絡の不備及び遅延による支障＝運転管理への支障を与えたレベル／1年間あたり

変数の定義

運転管理への支障

点検、修繕、工事等の予定や設定値の変更が必要な事項等の必要な連絡が適正に実施されずに、運転管理に変更作業を生じた事実をいう。

定義の解説

浄水場やポンプ場の運転管理、維持管理の上では、事故の早期連絡、点検前・点検後の連絡、その他業務上当然必要と思われる連絡は欠かせないものである。

例えば、自動制御対象である工業計器点検の発信器校正試験時には、監視員はモードを切替えて制御を安定させる必要がある。監視室への開始連絡が欠落又は遅延することは、これらの作業が行えずに制御に支障が生じることとなる。従って、連絡の欠落、遅延回数は、従業員の受託施設への理解度、習熟度及び業務規律の徹底度を測る指標となる。

a	b	c	d	e
適切である。 (適合率 90%以上)	ほぼ適切である。 (適合率 80%以上 90%未満)	他の評価に該当しない。 (適合率 80%未満)	やや不適切である。	不適切である。
評価対象	適合		☐	☐
☐	☐	水質事故連絡	☐	☐
☐	☐	電気設備事故時連絡	☐	☐
☐	☐	浄水処理異常時連絡	☐	☐
☐	☐	水運用異常時連絡	☐	☐
☐	☐	水質計器点検連絡	☐	☐
☐	☐	管路事故連絡	☐	☐
☐	☐	他業者修繕工事連絡	☐	☐
☐	☐	・以下必要項目を列記する	☐	☐
適合率%＝(該当項目数／評価対象項目数)×100				

留意点

連絡が欠落または遅延した事により、運転に何らかの支障が生じた事実は、委託者と受託者が報告書を持って相互の事実確認を行うことが必要である。また、評価における「軽微」や「重大」などの解釈

についても、委託者が判断するものとする。

評価例

評価	専門業者による点検実施の連絡が適性に実施されず、運転に軽微な支障を生じた。(d)
----	--

評価指標の定義

通信不能＝通信不能回数／1 年間あたり (回)

変数の定義

通信不能回数

1 時間以上の通信の途絶と運転に何らかの支障が生じた事のある回数をいう。

定義の解説

浄水場やポンプ場の運転にあたり、場内や場外施設の通信不良による情報の途絶は安定運転の大きな阻害要件となる。通信不良の原因には、通信会社の責による場合と受託者の責に起因する場合があります、本指標は受託者の責による場合のみを対象とする。受託者の責によるとは、監視制御装置、遠方監視制御設備、工業計器、通信機器等の点検時等における作業員の誤操作等により通信が途絶又は停止して、1 時間以上のデータ欠損により監視制御に支障が生じた場合をいう。従って、通信の途絶を発生させた回数は、その原因により受託者の従業員への教育、マニュアルの徹底、保全計画の妥当性等の保全管理に対する健全度を表す指標となる。

a	b	c	d	e
通信の途絶の事実がなかった。	1 時間以内の通信の途絶が 5 回以内。 重要な施設の運転監視に支障がなかった。	1 時間以内の通信の途絶が 6 回以上。 重要な施設の運転監視に支障がなかった。	1 時間以上の通信の途絶が 5 回以内。 重要な施設の運転監視に支障があった。	1 時間以上の通信の途絶が 6 回以上。 重要な施設の運転監視に支障があった。

留意点

通信回線の途絶原因の確定は、委託者と受託者が報告書を持って相互の事実確認を行うことが必要である。

なお、重要な施設であるか否かについては、委託者が判断するものとする。

評価例

1 時間以内の通信の途絶 3 回 1 年間あたり
1 時間以上の通信の途絶 1 回 1 年間あたり
上記による重要な施設の運転監視への支障回数 1 回 1 年間あたり

重要な施設の運転監視に支障があった。(d、e) 1 時間以上の通信の途絶が 5 回以内。(d)
評価 (d)

評価指標の定義

機器停止＝機器停止回数／1 年間あたり (回)

変数の定義

機器停止回数

設備機器の故障と任意の停止以外の機器及び装置の停止回数をいう。

定義の解説

浄水場やポンプ場の運転は、一部手動運転の場合もあるが、大概自動で機器や装置の運転及び停止を行っている。機器の異常停止は自動制御の不良や人為的な誤操作があり、本指標はこのうち人為的な誤操作を対象とすることにより、発生させた回数は、受託者の従業員への教育及び従業員のスキルを評価する指標となる。

a	b	c	d	e
従業員の誤操作により重要な施設の異常停止の事実がなかった	従業員の誤操作により重要な施設の異常停止の事実が1回あった。 ただし、監視・運転に支障がなく、給水にも支障が生じなかった。	従業員の誤操作により重要な施設の異常停止の事実が2回あった。 ただし、監視・運転に支障がなく、給水にも支障が生じなかった。	従業員の誤操作により重要な施設の異常停止の事実が3回あった。 ただし、監視・運転に支障がなく、給水にも支障が生じなかった。	従業員の誤操作により重要な施設の異常停止の事実が4回以上ある。 あるいは、監視・運転に支障が生じ、給水にも支障が生じた。

留意点

従業員の誤操作による重要な施設の機器の異常停止は、監視・操作に支障がないことと給水にも支障が生じないことを条件として回数により指標化する。

なお、重要な施設であるか否かについては、委託者が判断するものとする。

評価例

重要な施設の異常停止の事実 1回 1年間
給水には支障が生じなかった

評価 (b)

評価指標の定義

燃料備蓄不足＝燃料備蓄量の不適切回数／年間確認回数 (回)

変数の定義

燃料備蓄量

燃料タンク（小出槽等）と燃料貯蔵タンク内の燃料の量をいう。

最低確保燃料備蓄量

燃料タンク（小出槽等）と燃料貯蔵タンク内の管理基準値をいう。

定義の解説

燃料備蓄量は、非常用自家発電設備を対象とする。

燃料貯蔵量について水道施設設計指針では、事故や災害を想定した可能な限り数日間運転できる貯蔵量とする。一般的には、事故に対しては 10 時間程度、地震災害に対しては 24 時間以上の連続運転可能な貯蔵量としている。

燃料貯蔵量の確認は、12 回／年実施するものとする。

a	b	C	d	e
適切である。	やや適切である。	どちらでもない。	やや不適切である。	不適切である。
12 回の確認時全て最低確保備蓄量以上確保されている。	12 回の確認時の内、1 回最低確保備蓄量以上確保されていなかった。	12 回の確認時の内、2 回最低確保備蓄量以上確保されていなかった。	12 回の確認時の内、3 回最低確保備蓄量以上確保されていなかった。	12 回の確認時の内、4 回以上最低確保備蓄量以上確保されていなかった。

留意点

最低確保備蓄量として、燃料の常時確保量は燃料タンク（小出槽等）と燃料貯蔵タンクを合わせて 90% 以上確保しておくことが望ましい。

最低確保備蓄量を契約図書及び業務履行計画書又はマニュアル等で管理基準値として定める。

非常用自家発電設備の試運転により消費した燃料分は速やかに補給するものとする。

貯蔵に関しては、消防法を遵守すること。また、燃料は時間と共に劣化するため長期保存の場合は注意が必要である。

評価例

非常用自家発電設備 2 台（2 ヶ所） ○○所 最低確保燃料備蓄量 26,00 リットル
 ○○所 最低確保燃料備蓄量 15,00 リットル
 確認 2×12＝24 回 結果 1 回最低確保燃料備蓄量を確保できていなかった。
 評価 やや適切である。（b）

評価指標の定義

運転管理に係わる事故件数＝事故件数／1 年間あたり (件)

変数の定義

事故件数

運転管理上発生したことにより運転に支障が生じて事故を誘引した件数をいう。

定義の解説

運転管理はプラントの監視及び操作を言い、誤操作、状態変化の見過ごし、ジャーテストの不実施等により、取水から浄水及び配水に至るプラントの運用に支障が生じることを避けなければならない。そのため、オペレータは常に細心の注意を怠ってはならない。従って、本指標は監視及び操作の的確性の指標となる。

a	b	c	d	e
事故の発生が無く適切である。	事故の発生があったが、速やかに適正な是正処置が取られ、プラント運用にも支障が生じなかった。	事故の発生があったが、適正な是正処置が取られ、プラント運用にも支障が生じなかった。	事故の発生があり、プラント運用に支障が生じた。	事故の発生がありプラント運用に支障が生じ、給水にも支障が生じた。

留意点

事故の発生は、誤操作や状態変化の見落としによる等の運転監視操作の業務範囲内とし、適切に業務を行わなかった結果とする。

プラント運用への支障の発生については、委託者と受託者が報告書をもって協議して確定する。

速やかな適正な是正処置であるか否かについては、委託者が判断するものとする。

評価例

ジャーテストの不実施により凝集沈澱不良であったが、速やかに是正措置が取られプラント運用に支障なかった。

評価 (b)

評価指標の定義

保安全管理に係る事故件数＝事故件数／1 年間あたり (件)

変数の定義

事故件数

点検を適切に実施しなかったこと及び修繕や調査等の目的を持って行う行為に起因して発生した事故の件数をいう。

定義の解説

保全業務には日常点検、定期点検、精密点検があり、それぞれの周期と点検項目は水道維持管理指針に定めているが、委託者は自らの委託範囲内の施設の点検周期及び項目を契約図書及び業務履行計画書に定める必要がある。契約図書及び業務履行計画書に基づく点検を適切に行わなかったことに起因した年間における事故件数とする。また、点検等によって施設に損害を与えた場合には、損害賠償の対象となるとともに施設の扱いについて不慣れである事実となることから、事故件数とする。本指標は、受託者の保安全管理の的確性の指標となる。

a	b	c	d	e
事故の発生が無く適切である。	事故の発生があったが、速やかに適正な是正処置が取られ、プラント運用にも支障が生じなかった。	事故の発生があったが、適正な是正処置が取られ、プラント運用にも支障が生じなかった。	事故の発生があり、プラント運用に支障が生じた。	事故の発生がありプラント運用に支障が生じ、給水にも支障が生じた。

留意点

毎日行う日常点検又は日常巡視点検の実施者は、受託者自らが決めることであり、監視員又は常勤者どちらが実施するか問わない。

電気設備においては、保安規程等に基づき適切に点検を行うことや計装設備に対する的確に運転・保全業務ができる技術力を有していることが重要である。

水質計器等の点検、校正、清掃業務に起因した事故の件数も含む。

プラント運用への支障の発生については、委託者と受託者で協議して確定する。

速やかな適正な是正処置であるか否かについては、委託者が判断するものとする。

評価例

電気設備点検において、適切に実施しなかったことによる波及事故が発生したが速やかに是正処置が取られた。

評価 (b)

評価指標の定義

$$\text{適切な苦情対応率} = \text{苦情対応件数} / \text{苦情件数} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

苦情対応件数

需用者からの苦情に対する受託者の年間における対応件数をいう。

苦情件数

需用者からの苦情件数いう。

定義の解説

受託者は、需用者からの様々な苦情の連絡に対応しなければならない。苦情の内容に応じて、その状況を確認して記録をとり、速やかに関係部署へ連絡して必要な措置を講じるなど適切な対応をしなければならない。

本指標は、受託者が適切に需用者対応を行っているかの指標となる。

a	b	c	d	e
不適切な対応がなかった。 苦情対応率 100%	該当なし			不適切な対応があった。 苦情対応率 100%未満

留意点

需用者からの苦情には様々な苦情があるが、苦情内容に応じて、その状況を確認し、受託者の対応が適切であるかどうか判断することが必要である。なお、適切であるか否かについては、委託者が判断するものとする。

年間あたりの苦情件数がない場合は、評価対象としない。

評価例

- ・需用者からの苦情に速やかに対応せずしばらく放置した。
- ・需用者からの苦情を受け付けなかった。
- ・需用者からの苦情に対応せず委託者側に対応を依頼した。
- ・需用者からの苦情の一部は、状況を静観したままであった。
- ・需用者からの苦情に対応せず、担当部署への連絡が遅れた。

平成〇〇年度の苦情件数〇件に対する、上記の対応を行った事実があった。

評価 不適切な対応があった。 (e)

評価指標の定義

記録の作成、報告、保存 = 記録書類の作成等レベル / 1年間あたり (%)

変数の定義

記録書類の作成等レベル

日報、月報、年報、報告等や、運転状況の実績値、事故・修繕等の報告書等、委託者が指定する記録書類の作成・提出及び保存管理の対応状況をいう。

定義の解説

受託者は、業務実績と施設及び設備の運転状況について、原則として毎日、委託者に報告するとともに、必要事項を記載した、運転日誌、点検日誌、各種点検記録簿及び日報、月報、年報、報告書等を作成し、委託者の確認を受けなければならない。

安定した浄水処理及び水運用を維持し、施設や設備を効率的に運用するためには、運転状況及び機能確認についての各種データや情報を不足なく収集し、解析することが必要である。また、施設及び設備の状態把握とともに、定期点検の実施や改良更新計画策定のための参考として、事故報告、修繕履歴は重要な記録である。このことから記録書類は、適切に保存管理されなければならない。

a	b	c	d	e
記録・報告・保存 が年間を通じて、 全て適切に履行さ れている。 (評価 100%)	該当なし	受託者の責で適切に履行 されず、指導を受けて、 是正処置がとられた。 (評価 80%以上 100%未 満)	該当なし	適切に履行されて いない。 (評価 80%未満)
評価対象	適合			
☐	☐	運転管理データが正しく記録されている。		
☐	☐	記録した運転管理データは、定期的に報告されている。		
☐	☐	記録した運転管理データは、正しく管理されている。		
☐	☐	運転管理データの収集項目に不足はない。		
☐	☐	修繕履歴は適切に作成されている。		
☐	☐	事故記録は適切に作成・報告されている。		
☐	☐	・ 以下必要項目を列記する		
適合率％＝（該当項目数／評価対象項目数）×100				

留意点

記録書類は、契約図書等にその種類や記載内容及び報告・管理方法等を明記しておく必要がある。

記録したデータの欠落がないことを確認する必要がある。

各種記録書類の種別及び集計別（日・月・年）毎、遅滞なく報告されなければならない。

正しい管理とは、決められた項目別にファイリングして、定められた場所に管理することをいう。

評価例

- ・ 運転管理データの不適切な欠落があった。
- ・ 委託者の指導を受けたにもかかわらず、報告が遅れていた。

評価 4項目／7項目×100＝57％ （e）

評価指標の定義

$$\text{責任者の常駐率} = \text{常駐日数} \div \text{勤務日数} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

責任者

総括責任者をいう

常駐日数

受託業務の責任者となった者が勤務した日数をいう。

勤務日数

責任者の定められた勤務日数をいう。

365日－土日祭日、年末年始、夏期休暇及び有給休暇等（受託者の就業規則による）

定義の解説

受託者の責任者とは、総括責任者をいう。なお、受託水道業務技術管理者の兼務を妨げないものとするので、出勤日数は土日祭日年末年始夏期休暇及び有給休暇を除く日数が基準日数となる。

本指標は、受託者の業務の業務と責任の達成度を表す。

常駐の定義は、責任者が従事者の指揮監督を行うこと、委託者との密接な連絡を取れる体制を整えること等から、常に受託現場に滞在することをいう。

a	b	c	d	e
常駐率 100%	常駐率 100%未満	常駐率 90%未満	常駐率 80%未満	常駐率 70%未満

留意点

総括責任者が研修、会議、急病等の委託者が認めた場合は、事前に了解された代行者をたてることができる。常駐日数には代行者の勤務した日数を含む。

受託水道業務技術管理者の出勤日数については、ヒヤリングへの出席やその他受託業務の内容に関する会議及び打合せに出席することについて、契約図書及び業務履行計画書で定めることが必要である。

受託水道業務技術者と総括責任者が兼務する場合は総括責任者の常駐率を採用する。

評価例

受託水道業務技術管理者と総括責任者が兼務

責任者が勤務できなかった日数 10日

1年 365－土日祭日、年末年始、夏期休暇及び有給休暇＝244日

責任者の常駐率＝(244－10)÷244

＝234÷244＝0.959

評価 常駐率95.9% (b)

評価指標の定義

労働災害発生件数＝委託者への労働災害報告数／１年あたり （件）

変数の定義

労働災害件数

委託者への労働災害報告数

定義の解説

受託者は、施設内で労働災害（業務災害）が発生した場合、所轄労働基準監督署に、死傷病報告書を提出しなければならない（労働安全衛生規則第 97 条）。

また、軽微な労働災害とは、休業の日数が４日に満たない裂傷、打撲等の軽微な災害をいう。

本指標は、受託者が業務を行うにあたり、従事者の労働災害発生の防止を図ることが求められることから、受託者の職員管理、指導及びその体制の有効性を評価する指標となる。

a	b	c	d	e
労働災害件数 0 件	軽微な労働災害 (休業なし)	軽微な労働災害 (休業 4 日未満)	労働災害件数 (休業 4 日以上) 1 件	労働災害件数 (休業 4 日以上) 2 件以上

留意点

受託者は、軽微な裂傷等においても業務中に発生した事故については全て速やかに委託者に連絡する必要がある、報告書をもって報告するものとする。

評価例

全従業員 1 5 人

労働災害件数 0 件

裂傷災害件数 1 件

(巡回中に階段につまずいて膝を強打した。打撲、通院 1 回、休業 2 日)

評価 (c)

評価指標の定義

$$\text{研修実施率} = \text{研修の実施回数} / \text{計画回数} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

研修の実施回数

研修の実施回数をいう。

計画回数

契約図書及び業務履行計画書で定める研修の回数をいう。

定義の解説

年間で実施する研修計画は、業務履行計画書等で定め、その実施結果を反映する。

研修項目は、水道法、労働安全衛生法等の法令、規則及び基準等の関係法令、運転業務、保守点検業務等の委託業務を履行する上で必要な項目から選択する。

本指標は、受託者のモチベーションとスキルの向上への取り組み姿勢を評価する指標である。

a	b	c	d	e
研修の実施率 100% 適切である	研修の実施率 90%以上 やや適切である	研修の実施率 80%以上 どちらでもない	研修の実施率 70%以上 やや不適切である	研修の実施率 70%未満 不適切である
評価対象	適合		☐	☐
☐	☐	水道法	1 項目の研修参加者が不適である。	2 項目以上の研修参加者が不適である。
☐	☐	労働安全衛生教育		
☐	☐	社内研修（施設運転訓練）		
☐	☐	社内研修（緊急時施設運用）		
☐	☐	社内研修（水質検査実務）		
☐	☐	社外研修（電話対応）		
☐	☐	・以下必要項目を列記する		
適合の判断は、研修対象人数の90%以上の参加者を要件とする。				
適合率% = (該当項目数 / 評価対象項目数) × 100				

留意点

年間業務履行計画書に記載せずに実施された研修は、原則評価の対象としないが、処理対象水水質の変化、機器のリプレイス等、当初から予想できなかった運用方法の変更等により実施した研修で、委託者が認めたものについては評価の対象とする。

評価例

計画 業務計画で計画した研修

水道法 1 回／年、労働安全衛生教育 1 回／年、取水不良事故 1 回／年、緊急時施設運用 1 回／年
水質検査実務 1 回／年、電話対応 1 回／年

実施 実施した研修

水道法 1 回／年、労働安全衛生教育 1 回／年、取水不良事故 1 回／年、緊急時施設運用 1 回／年
水質検査実務 1 回／年

研修の実施率 $= 5 / 6$

$$= 0.83 \times 100 = 83$$

評価 研修の実施率 83% (c)

評価指標の定義

$$\text{安全衛生パトロール実施率} = \text{実施回数} / \text{年間計画回数} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

実施回数

安全衛生パトロールの実施回数をいう。

年間計画回数

業務履行計画書で、受託者の定めた受託範囲の安全衛生パトロール計画回数をいう。

定義の解説

受託者は、労働安全衛生法（安衛法）第 18 条に示されているように、作業場を巡視し、作業方法又は衛生状態に有害のおそれがあるときは、ただちに、労働者の健康障害を防止するため必要な措置を講じなければならない。また、労働安全衛生規則（安衛則）第 15 条では 50 人以上の職場において、産業医は職場巡視の中で、作業状態や作業の変化、衛生状態、労働者の健康状態、職場のストレスの状況を把握し、リスクを軽減する措置をとらなければならない。

本指標は、受託者が業務を行うにあたり、従業員の労働災害発生の防止を図る為に安全パトロールが求められることから、受託者の安全意識の向上と取り組み姿勢を評価する指標となる。

a	b	c	d	e
実施率 100%	実施率 100%未満	実施率 90%未満	実施率 80%未満	実施率 70%未満

留意点

常時 10 人以上 50 人未満の従事者を使用する受託者は、安全衛生推進者を選任して労働災害を防止するための職務を行なう。

職場巡視は少なくとも毎月 1 回行うものとする。

評価例

年間安全衛生パトロール計画回数 12 回

安全衛生パトロール実施回数 11 回

$$\begin{aligned} \text{安全衛生パトロールの実施率} &= 11 / 12 \\ &= 0.916 \times 100 = 91.6 \end{aligned}$$

評価 実施率 91.6% (b)

評価指標の定義

$$\text{緊急時の対応率} = \text{対応件数} / \text{緊急時の発生件数} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

対応件数

緊急時に適切（迅速に対応し、被害を最小限に抑える事）に対応した件数をいう。

緊急時の発生件数

停電、故障、漏水等の緊急事態の発生件数をいう。

定義の解説

緊急時とは電気機械計装設備関連（受電停電、自家用電気工作物の故障、ポンプ、バルブ類の故障、監視制御設備、計装設備の故障等）、浄水関連（取水不良、凝集沈澱不良、ろ過不良、原水・配水水質異常等）、配水関連（漏水、破裂等）の緊急に対応を必要とする事態を指し、その対応も被害拡大を最小にすることが求められる。受託者はこれらの緊急事態の対応を適切に行うために事故対応マニュアルを整備することが求められる。従って本指標は、受託者のリスクマネジメントの技量を示す指標となる。

a	b	c	d	e
緊急時適切対応率	緊急時適切対応率	緊急時適切対応率	緊急時適切対応率	緊急時適切対応率
対応率100%	対応率95%以上	対応率90%以上	対応率85%以上	85%未満または緊急時に未対応があった。

留意点

事故や故障は、複数の事象が重なって発生したり、一つの原因から複数の施設に影響が拡大するなど様々な形態があるので、発生から対応、原因の究明等を包括した事項を1件とする。

浄水処理や水運用に影響を及ぼさない事故であっても早急な対応が必要である場合があるので、緊急時発生件数の件数に含むかは十分検討する。なお、適切であるか否かについては、委託者が判断するものとする。想定外の緊急時の対応については、総合評価の加点の対象とする。

評価例

事故故障発生総件数 23件

内訳 緊急時の発生件数 12件

- ・適切な応件数 11件
- ・不適切な対応件数 1件

緊急時の対応率 = $11 / 12 = 91.6$

評価 緊急時の対応率 91.6% (c)

評価指標の定義

$$\text{水質管理目標達成率} = (365 - \text{管理目標値逸脱回数}) / 365 \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

管理目標値逸脱回数

水質項目（残塩、濁度、pH等）の管理目標値を逸脱した1年間の合計回数

定義の解説

委託者が契約図書及び業務履行計画書で水質項目の管理目標値を定める。

浄水場内のどの段階の処理工程について管理目標値を定めるかは、委託者が定めるものとする。

各水質項目について、逸脱した回数により、委託者の運転管理の正常さを図るもので、管理目標値を逸脱する回数が極力少ないことが望ましい。本指標は、受託者の水質管理の取組姿勢と水質管理の結果について評価する指標となる。

a	b	c	d	e
適切である。 (適合率 95%以上)	ほぼ適切である。 (適合率 90%以上 95%未満)	ほぼ適切である。 (適合率 85%以上 90%未満)	適切でない。 (適合率 85%未満)	水質管理目標を定めた試験の未実施項目があった。

チェック	水質管理目標項目	管理目標値
☐	沈澱処理水濁度	
☐	ろ過水濁度	
☐	浄水残塩	
☐	・以下必要項目を列記する	

留意点

水質管理目標項目はそれぞれの委託者が決定する。重大な事故を誘引した場合は回数によらず、否(e)とする。短時間の逸脱(計器異常等に伴う10分未満程度の逸脱、原水高濁度等の自然現象由来で発生する1時間未満程度の逸脱)については、管理目標値の逸脱とは判定しない。逸脱した回数は、1日単位で計測する。1日の中で1回以上逸脱した場合でも、1回とカウントする。

評価例

年間確認回数は 365 回(1 年間の日数)、3 項目

沈殿処理水濁度の逸脱 15 回

ろ過水濁度の逸脱 3 回

浄水残塩の逸脱 1 回

$$\begin{aligned}\text{水質管理目標達成率} &= (365 \times 3 - (15 + 3 + 1)) \div 365 \times 3 \\ &= 1050 \div 1095 = 0.982\end{aligned}$$

評価 水質管理目標達成率 = 98.2(%) (a)

評価指標の定義

$$\text{薬品量} = (\text{年間薬品量確認回数} - \text{薬品量の不適切回数}) / \text{年間薬品量確認回数} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

薬品量

薬品の種類毎に定めた、常時在庫しておく薬品量をいう。

年間確認回数

年間に定めた薬品毎の在庫確認回数をいう。

薬品の種類×在庫確認回数

定義の解説

消毒剤、凝集剤、酸剤、補助剤等の薬品は、必要な在庫量が水道施設設計指針に示されている。

これらの薬品の在庫量管理は、消毒、凝集業務に大きな影響を与えることから、定期的に在庫量の検査を行う。

本指標は、年間定めた回数において、在庫量を確認することにより、受託者の薬品使用量の把握、適正な消毒、適正な凝集効果の適正化等の業務における管理意識の指標とする。

a	b	c	d	e
薬品量 100%	薬品量 95%以上	薬品量 90%以上	薬品量 85%以上	薬品量 85%未満

チェック	薬品名	必要在庫量
☐	PAC	
☐	次亜塩素	
☐	濃硫酸	
☐	・以下必要項目を列記する	

留意点

薬品毎にその在庫量を定める。

年間確認回数を定める。

評価例

年間確認日数 12回

PAC 12回全て規定在庫量以上あった。

次亜塩素 1回だけ規定在庫量以下があった。

濃硫酸 3回だけ規定在庫量以下があった。

$$\begin{aligned} \text{薬品量} &= (12 \times 3 - (1 + 3)) / 12 \times 3 \\ &= 32 / 36 \\ &= 0.889 \end{aligned}$$

評価 薬品量 88.9% (d)

評価指標の定義

$$\text{取水不適切率} = (\text{取水不足日数} + \text{取水超過日数}) / 1 \text{年間あたり} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

取水不適切率

受託者の責により 1 年間を通して発生した、水運用計画における 1 日あたりの取水合計量に対して一定割合以下となる取水不足日数と一定割合以上となる取水超過日数の合計日数の発生率をいう。

定義の解説

取水不足・超過日数とは、浄水処理計画、配水池運用等の不手際により、やむを得ず取水量の変更が必要になり、取水量が不足、又は超過した日数をいう。

浄水場を安定して運転するために、計画的に安定取水することが重要である。そのためには取水施設、浄水施設及び配水施設の能力を十分理解し適切な取水計画を行う必要がある。従って、本指標は施設の適切な運転管理及び水運用計画に対する対応能力の評価に用いることが出来る。

一定割合とは委託者が施設規模・能力に応じ予め業務履行計画書に記載した率とする。

a	b	c	d	e
取水不適合率 2 %未満	取水不適合率 4 %未満	取水不適合率 6 %未満	取水不適合率 8 %未満	取水不適合率 10 %以上

留意点

配水量の変動に対する計画取水量の変更を考慮し評価する。

受託者の責でない突発事故・故障・定期点検による取水不足及び超過は取水不適切日としない。

水利権を超える取水をした場合は e 評価とする。

評価例

1 日の水運用計画に対する、取水不足を生じた日数が年間 5 日あった。

取水超過が生じた日数が年間 0 日であった。

$$\text{取水不適切率} = (5 + 0) / 365 \times 100 = 1.36\%$$

評価 (a)

評価指標の定義

$$\text{飲用制限日数} = \text{飲用制限を行った日数} / 1 \text{ 年間あたり} \quad (\text{日})$$

変数の定義

飲用制限を行った日数

受託者の責により飲用の用途を制限した時間帯を含む日数をいう。

定義の解説

飲用制限は、法定基準（水質基準に基づき省令の水質50項目）を満足しない、又は水系病原性生物（クリプトスポリジウム等）に汚染された水を給水するおそれがある場合に、飲用禁止や煮沸条件を課すなどの制限を付けて給水する。

本指標は、施設の適切な運転管理、維持管理能力の評価となる。

a	b	c	d	e
飲用制限日数 0 日	飲用制限日数 1 日	飲用制限日数 2 日	飲用制限日数 3 日	飲用制限日数 4 日以上

留意点

運転管理、維持管理における不備により水質基準値以下となる場合が該当するが、機器故障等の場合は維持管理の不備か否かを精査する必要がある。

飲用制限が受託者の責によることを条件とし、自然界の現象や第三者による原因の場合は適用しない。また、自然現象や第三者による原因においても、運転管理における人為的ミスにより飲用制限時間が延伸した場合は評価の対象とする。

受託範囲の一部分の飲用制限を含む。

評価例

高濁度時における緊急取水停止を怠り、通常の浄水処理を継続し、濁度が基準値を超える水を配水池に入れてしまい2日間、飲用禁止となった。

評価 (c)

評価指標の定義

$$\text{断水時間} = \text{断水} \cdot \text{減圧継続時間} / 1 \text{ 年間あたり} \quad (\text{時間})$$

変数の定義

断水・減圧継続時間

1 年間を通して、受託者の責により断水・減圧が発生した時間の合計値をいう。

断水

配水場・配水池からの配水量が零となった場合をいう。

減圧

配水圧力が 0.1 MPa 以上の圧力低下を生じたことをいう。

定義の解説

浄水処理の不適切運転、機器の運転ミス等により、濁水、無残塩水、臭気水等の発生に伴う断水、また配水施設の維持管理ミスによる断水等の時間合計。本指標は、受託者の受託施設の理解度や習熟度を評価するものである。

a	b	c	d	e
断水・減圧がない。	断水がない。 減圧を生じた。 減圧時間 1 時間未満	断水がない。 減圧を生じた。 減圧時間 1 時間以上	断水を生じた。 断水時間 1 時間未満	断水を生じた。 断水時間 1 時間以上

留意点

河川での薬品流入事故による臭気水の発生に伴う断水等、第三者による原因の場合は適用しない。

評価例

停電時に、自家用発電機の切替操作ミスにより発電機が稼動せず 1 時間断水状態となった。

評価 (e)

評価指標の定義

$$\text{受水量超過率} = \text{受水量超過日数} / 1 \text{ 年間あたり} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

受水量超過日数

協定等により定められた、1日当たりの受水量を超過した日数の合計をいう。

定義の解説

他の事業者から水道用水供給を受ける場合に適用する指標とする。

受水事業者は受水量を協定等により定めている。従って、定められた受水量を逸脱することは特段の事情を要することから、受託者は、予めその受水量を含めた運転管理を行わなければならない。

このことから、受託事業に対する責任とその実施能力の評価指標といえる。

a	b	c	d	e
受水量超過がない	受水量超過率 0.5%未満	受水量超過率 1.0%未満	受水量超過率 3.0%未満	受水量超過率 3.0%以上

留意点

災害や大規模火災等により、急激な配水量増加による受水量の超過は、評価の対象外とする。

配水管路等の漏水・破裂による配水量増加に伴う受水量超過は、受託範囲に管路の維持管理が含まれる場合は評価の対象とするか精査が必要。

評価例

配水量の増加にも関わらず調整池水位の運転管理を怠り、調整池水位を増やすため受水量を超過した日が3日あった。

$$3 / 365 \times 100 = 0.82\%$$

評価 (c)

評価指標の定義

電力量の使用適性度

$$= (\text{過去5年間の平均電力原単位} - \text{当年度の電力原単位}) / \text{過去5年間の平均電力原単位} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

電力原単位

総配水量あたりの総電力量をいう。(kWh/m³)

定義の解説

配水量あたりの電力量により電力原単位を算出し、当該年度と過去5年間の比較により当該年度の削減率を表す。

電力原単位は、ポンプの運転方法の改善や効率化により変化するものと捉え、受託者の施設の熟練度や改善、効率運転への取組指標とする。

a	b	c	d	e
非常に優秀である。	優秀である。	適切である。	やや不適切である。	不適切である。
1.0%以上の減	1.0%未満の減	±0.5%以内	1.0%未満の増	1.0%以上の増

留意点

気象条件、工事、緊急時等の通常と異なる運用を行った期間を含む場合は、その期間を除く設備改良等による電力負荷の増減を考慮し評価する。

評価例

取水ポンプ台数に対応した取水量運用と少水量期における浄水処理能力の適正化による系列休止等により年間電力量を削減した。

過去5年間の平均電力原単位 0.304 (kWh/m³)

当年度電力原単位 0.298 (kWh/m³)

電力量の使用適性度

$$\begin{aligned}
 &= (\text{過去5年間の平均電力原単位} - \text{当年度電力原単位}) / \text{過去5年間の平均電力原単位} \times 100 \\
 &= (0.304 - 0.298) / 0.304 \times 100 \\
 &= 1.97\%
 \end{aligned}$$

評価 1.97%の減 (a)

C E I -60101 設備点検の実施

評価指標の定義

$$\text{日常点検実施率} = \text{日常点検の実施数} / \text{日常点検の計画回数} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

日常点検

毎日行う巡視点検

日常点検の計画回数

予め業務履行計画書で定めた日常点検の計画回数

定義の解説

業務履行計画書等により 1 年間に計画された日常点検に対してどの程度実施されたかを表しており、受託者の管理の適正度を評価する指標である。

a	b	c	d	e
適切である。 (適合率 100%)	評価に該当しない。		やや不適切である。 (適合率 95%以上 100%未満)	不適切である。 (適合率 95%未満)

留意点

突発的な故障等による設備機器のメーカー修理による点検業務の中止等は評価対象項目から削除する。

評価例

年間日常巡視点検業務計画数 (1 日 2 回) $356 \times 2 = 730$ 回

実施数 725 回

$$\text{日常点検実施率} = 725 / 730 \times 100 = 99.3\%$$

評価 (d)

評価指標の定義

$$\text{定期点検実施率} = \text{定期点検の実施数} / \text{定期点検の計画回数} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

定期点検

年間計画に基づく、施設、設備毎の点検項目、点検周期

定期点検の計画回数

予め業務履行計画書で定めた施設、設備毎の定期点検の計画回数

定義の解説

業務履行計画書等により 1 年間に計画された設備点検（外注点検を含む）に対してどの程度実施されたかを表しており、受託者の管理の適正度を評価する指標である。

a	b	c	d	e
適切である。 (適合率 100%)	評価に該当しない。		やや不適切である。 (適合率 95%以上 100%未満)	不適切である。 (適合率 95%未満)

留意点

突発的な故障等による設備機器のメーカー修理による点検業務の中止等は評価対象項目から削除する。

評価例

設備点検業務計画数 16 回、実施数 15 回

定期点検実施率 = $15 / 16 \times 100 = 93.7\%$

評価 (e)

評価指標の定義

$$\text{定期修繕実施率} = \text{修繕実施計画に基づく修繕実施数} / \text{修繕計画数} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

定期修繕実施数

各機器の年間の修繕実施計画に基づく修繕実施数

修繕計画数

業務履行計画書で定めた受託者が行う各機器類の年間修繕実施計画

定義の解説

定期修繕実施率とは、受託者が毎年計画的に行う各機器類の修繕を計画通り行った実施率を表す指標である。

なお、修繕年間実施計画は業務履行計画書に記載し、委託者へ提出して承諾を得る。

a	b	c	d	e
全て適切に実施されている。	評価に該当しない		修繕実施率 75%以上	修繕実施率 75%未満

留意点

受託者は修繕年間実施計画について、修繕項目や予算処置を含め委託者と事前に調整し、立案する。突発的な故障に伴う修繕対応により、計画修繕を省略した場合は、評価の対象外とする。

専門技術を要するメーカー修繕業務も評価の対象とする。

施設運用の都合等により、修繕時期を変更した場合は、実施の確認を持って計画通り実施したのものと評価する。

評価例

年間修繕計画数 24 回、修繕実施計画に基づく修繕実施数 20 回

$$\text{定期修繕実施率} = \text{修繕実施計画に基づく修繕実施数} / \text{修繕計画数} \times 100 \quad (\%)$$

$$= (20 / 24) \times 100 = 83\%$$

評価 (d)

評価指標の定義

$$\text{小規模修繕実施率} = \text{小規模修繕実施件数} / \text{小規模修繕必要件数} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

小規模修繕実施件数

小規模な修繕を実施した件数

小規模修繕必要件数

日常点検、定期点検で発見した受託者が自ら修繕できる小規模な修繕が必要な件数

定義の解説

小規模修繕とは、日常点検、定期点検で発見し、工具や備消耗品を使用して受託者が自ら修繕できる簡易な修繕又は委託者が定めた小額な費用で行う修繕をいう。

小規模修繕の実施率は受託者の維持管理能力に対する評価となる。また、小規模修繕の発見件数は、日常点検及び定期点検における受託者の受託施設に対する理解度と習熟度を評価するものといえる。

a	b	c	d	e
小規模修繕率 100%	該当なし	小規模修繕率 90%以上	該当なし	小規模修繕率 90%未満

留意点

小規模修繕に必要な材料等は受託者が入手するものとする。

大規模な修繕を要する場合も小規模修繕による対応で設備機能を維持した場合は評価の対象とする必要がある。

評価例

日常点検、定期点検で異常・故障を発見した件数 20 件

小規模修繕で対応可能な件数 10 件、定期修繕が必要な件数 10 件

小規模修繕を実施した件数 10 件

$$\begin{aligned} \text{小規模修繕実施率} &= \text{小規模修繕実施件数} / \text{小規模修繕必要件数} \times 100 \quad (\%) \\ &= 10 / 10 \times 100 = 100\% \end{aligned}$$

評価 (a)

評価指標の定義

施設維持管理不適切件数＝不具合を生じた件数／１年間あたり （件）

変数の定義

不具合を生じた件数

水道施設の管理及び運営に関して衛生上必要な措置（施設の施錠・防護柵・立入禁止表示板の管理や便所・廃棄物集積所・汚水溜等の管理）や清掃等に起因した需要者又は委託者等から注意・指導等を受けた件数をいう。

定義の解説

水道法施行規則 17 条の規定により、取水場、貯水池、導水きょ、浄水場、配水池及びポンプせいは、常に清潔にし、水の汚染の防止を充分にすることを定めている。受託者は、受託範囲の施設に関して善良な意思を持って維持管理を行わなければならない。また、委託者は業務改善命令書により受託者に注意・指導を行うものとする。受託者の受託施設への適切な維持管理状況を評価する指標である。

a	b	c	d	e
注意・指導を受けなかった。	注意・指導を受けた件数 5 件未満	注意・指導を受けた件数 1 0 件未満	注意・指導を受けた件数 1 5 件未満	注意・指導を受けた件数 1 5 件以上 浄水水質に重大な影響を及ぼした事故件数 1 件以上

留意点

注意、指導を受けた内容が、真に受託者の責であるものに限ること。

取水口の適切な除塵作業を行なわなかったことにより、取水量の制限が行われたものや沈澱池等のスカム・藻類の除去を怠って注意・指導を受けたものを含む。

施設の維持管理は、受託者が業務履行計画書に適切に管理できるように定める。

評価例

適切な除塵作業を行なわなかったため、取水口が閉塞し、取水量が減量した。

評価 閉塞事故 3 件 (b)

評価指標の定義

$$\text{資格取得率} = \Sigma (\text{必須資格} \times \text{保有資格者数}) / \Sigma (\text{必須資格} \times \text{必要資格者数}) \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

必須資格数

契約図書及び業務履行計画書で定めた業務に必要となる資格をいう。

保有資格者数

契約図書及び業務履行計画書で定めた業務に必要となる資格を保有している従事者数をいう。

必要資格者数

契約図書及び業務履行計画書で定めた業務に必要となる資格者数をいう。

定義の解説

業務に必要となる資格の取得は、業務運用上必須であるが、危機管理上や従業員の移動等を考えると、業務に携わる従業員の多くが取得することが望ましい。また、従業員のスキルの向上や、レベル低下を防止する為にも、継続的な資格取得を推進する必要がある。

資格取得率は、受託者における業務履行の安定化、技術レベルの維持・向上等への取り組み姿勢を評価するものである。

a	b	c	d	e
必要な資格者がいる。 資格取得率 120%以上	必要な資格者がいる。 資格取得率 110%以上	必要な資格者がいる。 資格取得率 100%以上	必要な資格者数を満たしていない。	必要な資格者がいない。

留意点

本指標での必須資格とは、原則、法令等で定められた業務に必要となる資格をいうが、法令上、必要とされない資格においても、業務遂行のため委託者が特に必要と定めた資格も加えることができるものとする。

業務に必要な資格、資格者数については契約図書及び業務履行計画書に明記する。

評価例

(必須資格)	(必要資格者数)	(保有資格者数)	(資格取得率)
電気主任技術者	1名	2名	$= (2+5+2+4) / (1+5+2+3) \times 100$
危険物取扱者	5名	5名	$= 13 / 11 \times 100$
クレーン運転士	2名	2名	$= 1.18 \times 100$
玉掛技能者	3名	4名	$= 118\%$
			評価 (b)

評価指標の定義

$$\text{マニュアル作成率} = (\text{新規作成マニュアル数} + \text{改訂マニュアル数}) / \text{前年までのマニュアル数} \times 100 \quad (\%)$$

変数の定義

新規作成マニュアル数

当年度に作成したマニュアルの総数をいう。

改訂マニュアル数

前年度までに作成したマニュアルの改訂及び見直した総数をいう。

定義の解説

マニュアルの作成は、経験による知見の受託者従業員間での共有化と作業の定型化を図るため、非常に重要な要素である。ここでのマニュアルとは、運転管理や危機管理対応マニュアル、その下位に位置づけられる機器操作マニュアル等のあらゆるマニュアルをいう。

a	b	c	d	e
120%以上	110%以上	100%以上	90%以上	90%未満

留意点

マニュアルは、継続的に新規作成することは当然ながら、既存マニュアルの時点見直しも必要である。本指標では既存マニュアルの改訂及び見直しも対象とする。

評価例

(昨年度まで)		(当年度)	
既存マニュアル	10 部	既存マニュアルの改訂	6 部
		既存マニュアルの見直し	4 部
		新規作成マニュアル	2 部
$6+4+2 \text{ 部} / 10 \text{ 部} \times 100 (\%) = 120\%$			
評価	(a)		

評価指標の定義

セルフモニタリング実施回数＝モニタリング実施回数／1年間あたり (回)

変数の定義

モニタリング実施回数

受託者自らが実施したモニタリングの回数をいう。

定義の解説

セルフモニタリングは、受託者自らが業務内容の検証を実施するもので、委託者に要求水準に対する履行状況を説明する根拠となるとともに、管理業務のさらなる精度向上を図っていく上でも重要な役割を担っている。受託者はセルフモニタリングを計画的に実施し、委託者に対して説明責任を果たすとともに、PDCA サイクルを運用していくことが大切である。

本指標では、受託者のセルフモニタリングの取り組み姿勢を評価するものである。

a	b	c	d	e
セルフモニタリング実施回数 12 回以上	セルフモニタリング実施回数 11 回	セルフモニタリング実施回数 10 回	セルフモニタリング実施回数 9 回	セルフモニタリング実施回数 8 回未満

留意点

受託者はセルフモニタリング項目に沿った評価を実施し、結果を書面にて委託者に報告するものとする。セルフモニタリング項目は、基本、受託者が業務履行計画書で定めたものとなるが、立入検査項目や契約図書等に記載する要求水準を定める項目等が挙げられる。

セルフモニタリングは、毎月行うものとする。

評価例

セルフモニタリング実施回数 1 1 回

評価 (b)

評価指標の定義

$$\text{協働業務実施率} = \text{協働業務実施数} \div \text{協働業務実施目標数} \quad (\%)$$

変数の定義

協働業務実施数

委託者と受託者が技術向上を目的に協働で実施する業務数

協働業務実施目標数

委託者と受託者が技術向上を目的に協働で実施する業務数の目標値

定義の解説

協働業務とは、受託者と委託者が、施設の的確な維持管理を共同で行う行動をいう。

協働業務にあたるものとしては、研修、事故対策訓練、研究発表等がある。

a	b	c	d	e
100%以上 でかつ内容が優れ ている	100%以上	60%以上	30%以上	30%未満

留意点

協働業務実施目標数は、協働業務として研修1回、事故対策訓練1回、研究発表1回はいずれの事業者でも行うものとして、最低3回とする。

協働業務実施目標数、内容は、業務履行計画書等で指定し、委託者及び受託者双方が確認して承諾すること。

評価例

協働業務実施数 4回

協働業務実施目標数 3回

協働率 $4 \div 3 = 1.33$

協働業務内容が優れていた

評価 133% (a)

評価指標の定義

$$\text{引継書類作成率} = \text{引継書類作成数} \div \text{契約図書等で定めた引継項目} \quad (\%)$$

変数の定義

引継項目

委託者が契約図書及び業務履行計画書で定めた引継に必要な項目

引継書類作成数

受託者が作成した引継書類の数

定義の解説

受託者は、契約図書及び業務履行計画書で定められた引継書類を作成して委託者の確認を受けなければならない。また、その内容も十分精査されたもので、引継内容に合致していなければならない。従って、受託者の事務処理能力を評価する指標である。

a	b	C	d	e
引継書類作成率 100%以上で、 内容も適切に作成 されている。	引継書類作成率 100%以上で、 内容に一部の不備 があるものの大き な支障はない。	引継書類作成率 100%以上で、 内容に不備があり 委託者の指示を必 要とした。	引継書類作成率 90%以上	引継書類作成率 90%未満

留意点

委託者は、引継ぎ書類を明確にし契約図書及び業務履行計画書に、明記しておく必要がある。

新旧受託者は、引継書類に基づき引継業務を行う。

新旧受託者が同一の場合は、評価対象としない。

引継書類は、契約解除等を考慮し、いかなる場合でも常時整備しておく必要がある。

評価例

引継項目数 25項目

引継書類作成数 25項目

引継書類作成率 $25 \div 25 = 1.00$

内容に不備があり委託者の指示を必要とした。

評価 実施率100% (c)

評価指標の定義

$$\text{見学者対応率} = \text{対応件数} / \text{依頼件数} \quad (\%)$$

変数の定義

対応件数

一般見学、技術見学等の見学要求に対応した件数をいう。

依頼件数

住民や他の水道事業者等からの見学や視察の依頼件数をいう。

定義の解説

見学要求件数には学校行事における見学や他都市からの視察、海外技術協力による研修生受入等が想定される。受託者の見学対応により広報活動に対する姿勢を評価する指標である。

a	b	c	d	e
見学対応率 100%	見学対応率 90%以上	見学対応率 80%以上	見学対応率 70%以上	見学対応率 70%未満

留意点

見学受入の際には、必要最低人数等一定基準を決めて、計画的な見学受入ができるように考慮する。
見学対応における補助業務の場合も含む。また、見学者の受け入れがない場合は、評価対象としない。

評価例

依頼件数 100組
 対応数 85組
 見学対応率 $85 / 100 = 0.85$

評価 見学対応率 85% (c)

評価指標の定義

$$\text{改善提案数} = \text{改善提案数} / 1 \text{ 年間あたり} \quad (\text{個})$$

変数の定義

改善提案

受託者から業務に関する改善提案を受ける体制を整備し、その中で1年間に提案される数をいう。

定義の解説

改善提案は客観的に評価できるものが望ましい。具体的にはコスト削減、水質改善につながるものなどが考えられる。客観的に評価が難しいものであっても効果的なものとしては、リスク低減、安全対策等があげられる。

a	b	c	d	e
改善提案数 4 個以上	改善提案数 3 個	改善提案数 2 個	改善提案数 1 個	改善提案数 0 個

留意点

改善提案数として認める提案は、委託者が提案の内容を評価して決める。
提案の採用、有効な内容に対する評価等については総合評価に加点する。

評価例

改善提案数 3 個

評価 (b)

評価指標の定義

地域への貢献度＝地域活動・イベント参加回数／1年間あたり (回)

変数の定義

地域活動・イベント参加回数

地域活動への取組件数と地域又は委託者の主催イベントへの参加件数の総数をいう。

定義の解説

地域活動・イベント参加することにより、地域への調和、周辺環境への配慮、地域住民とのコミュニケーション等を図ることが重要である。地域社会や住民に対する貢献度、社会性等を評価する指標である。

a	b	c	d	e
4回以上	3回以上	2回以上	1回以上	0回

留意点

各イベントの趣旨を理解し、水道事業の広報として相応しいものかを委託者と協議する必要がある。

地域活動・イベント等がない場合は、評価対象としない。

評価例

地域清掃活動参加回数	1回
地区夏祭り参加	1回
水道週間イベント開催	1回
合計	3回
評価	3回 (b)

評価指標の定義

$$\text{業務補助率} = \text{補助業務件数} / \text{依頼件数} \quad (\%)$$

変数の定義

補助業務件数

受託者が委託者からの依頼に基づき受託者の業務範囲外に実施した業務補助の件数をいう。

依頼件数

委託者が受託者へ業務の補助を依頼した件数をいう。

定義の解説

一部業務委託の場合に適用し、契約図書に明記されている以外の業務補助を対象とする。

補助業務は契約図書に明記されている以外の業務で、委託者が実施する作業や工事等の一部を委託者からの依頼に基づき実施した補助業務であり、受託者の業務の取組姿勢と対応能力を評価する指標である。

a	b	c	d	e
業務補助率 100%以上であり 対応が特に優れていた	業務補助率 100%以上で対 応が優れていた	業務補助率 100%以上であ った	業務補助率 90%以上	業務補助率 90%未満

留意点

対応内容の優劣は、手順書を作成し記録を取るなどして自主的にトラブル回避の努力を行い、結果としてトラブルが無かった等が評価の対象となる。

契約図書で想定していない補助業務を依頼する場合は、当該業務を依頼することに問題がないか十分に検討する必要がある。

評価例

補助業務件数 30件
 依頼件数 30件
 業務補助率 $30 / 30 = 1.0$
 特に対応内容が優れていた。

評価 100% (a)

評価指標の定義

環境配慮項目数＝環境配慮項目数／1年間あたり (項目)

変数の定義

環境配慮項目数

職場環境、再資源化、省エネルギー等の環境に配慮した項目数をいう。

定義の解説

受託業務を行う上で、職場の環境は常に良好であることが望ましく、清潔なイメージを持ち、空調・照明の電気設備の省エネルギーやゴミ等の再資源化等に配慮する。また、敷地内の美化に務めることも大切であり、職場の環境配慮に対する取り組み姿勢を評価する指標である。

a	b	c	d	e
環境配慮項目 6項目以上	環境配慮項目 5項目以下	環境配慮項目 4項目以下	環境配慮項目 3項目以下	環境配慮項目 2項目以下

留意点

環境に配慮した項目は、契約図書及び業務履行計画書で定めた業務の範囲で、受託者が取組項目を決め計画的に実施するものである。

評価例

- ・執務室の清掃
- ・ゴミの再資源化
- ・エアコンの適正温度設定
- ・不要時、不要箇所の照明消灯
- ・管理室の整理整頓

評価 5項目 (b)

第3部 資料

3. 1 運転管理、保守管理、外注委託、調達業務の第三者委託の評価例

3. 2 各種様式

- 3. 2. 1 月間業務履行報告書（様式—1）
- 3. 2. 2 年間業務履行報告書（様式—2）
- 3. 2. 3 重大事態報告書（様式—3）
- 3. 2. 4 業務完了報告書（様式—4）
- 3. 2. 5 業務改善提案書（様式—5）
- 3. 2. 6 業務改善命令書（様式—6）
- 3. 2. 7 水道施設管理業務委託総合評価書（様式—7）
- 3. 2. 8 委託業務評価指標を使用する事項の年間集計表例

3. 3 関係法令

3. 1 運転管理、保守管理、外注委託、調達業務の第三者委託の評価例

平成〇〇年度 水道施設管理業務委託総合評価書	
委託事業名	〇〇市〇〇〇等運転管理業務委託
委託者	〇〇市水道局
受託者	株式会社 〇〇〇〇〇〇〇〇
契約期間	平成〇〇年4月1日～平成〇〇年3月31日

評価項目	配点	業務履行計画書に基づく業務内容の評価点		評価点	
月間業務評価	20	年間評価平均点		20	17
評価指標	30	共通項目		30	25
	40	選択項目	体制	4	4
			安全・危機管理	6	6
			水質管理	4	4
			運転管理	8	8
			施設管理	6	6
			技術向上の取組	6	3.5
			その他	6	4.5
改善提案評価	7	優遇処置		7	5
罰則評価	－7	罰則処置		－7	0
優秀評価	3	優秀処置		3	0
総合評価点					83
総合評価					AAA

所 見
1. 運転監視業務 水質管理目標について更なる努力が必要。 2. 保全管理業務 設備点検、小規模修繕が適切に行われた。 3. 在庫管理 薬品、燃料等の在庫について計画的な調達管理が行われた。 年間の業務内容は概ね満足できる内容である。今後も引続き業務の履行と更なる改善提案を要望する。

評価指標 (〇〇市水道局)

大項目	中項目名	小項目名	業務評価			備考	
			年度計	評価	評価点		
CEI-1 共通	101 契約図書等に基づく書類の提出	10101 契約図書等に基づく書類の提出	○	a	1		
	102 関係法令等の遵守状況	10201 関係法令等の遵守状況	100%	a	2		
		10202 水道法第21条の健康診断の実施及び記録状況	100%	a	1		
		10203 自家用電気工作物法令点検状況	○	a	1.5		
		10204 消防設備法令点検状況	○	a	1.5		
	103 緊急連絡・応援体制	10301 緊急連絡体制表の作成状況	100%	a	2		
	104 要求水準の適合状況	10401 要求水準の適合状況	90%	c	5		
	105 運転への支障	10501 連絡の不備及び遅延による支障	100%	a	2		
		10502 通信不能	0件	a	1		
		10503 機器停止	0件	a	1		
		10504 燃料備蓄不足	0回	a	1		
10505 運転管理に係る事故件数		0件	a	2			
106 苦情対応	10601 適切な苦情対応率	100%	a	1			
107 記録の作成、保存、報告	10701 記録の作成、報告、保存	100%	a	1			
計					25	／30	
CEI-2 体制	201 責任者の常駐	20101 責任者の常駐率	100%	a	4		
計					4	／4	
CEI-3 安全・危機管理	301 労務災害の発生	30101 労務災害発生件数	0件	a	2		
	302 研修の実施	30201 研修の実施率	100%	a	2		
	303 安全衛生パトロールの実施	30301 安全衛生パトロール実施率	100%	a	1		
	304 緊急時の対応	30401 緊急時の対応率	100%	a	1		
計					6	／6	
CEI-4 水質管理	401 浄水処理工程の水質試験の実施	40101 水質管理目標達成率	99.6%	a	2		
	402 薬品量の管理	40201 薬品量	100%	a	2		
計					4	／4	
CEI-5 運転管理	501 飲用制限及び断水	50101 取水不適切率	0%	a	1		
		50102 飲用制限日数	0日	a	2		
		50103 断水時間	0日	a	2		
		50104 受水量超過率	0日	a	1		
	502 電力量の適正度	50201 電力量の使用適性度	1.6％減	a	2		
計					8	／8	
CEI-6 施設管理	601 設備点検の実施	60101 日常点検実施率	100%	a	2	602定期修繕の実施(2点)を各1点ずつ振り分け加算する	
		60102 定期点検実施率	100%	a	2		
	602 定期修繕の実施	60201 定期修繕実施率	－	－	－		
	603 小規模修繕の実施	60301 小規模修繕実施率	100%	a	1		
	604 施設維持管理状況	60401 施設維持管理不適切件数	0件	a	1		
計					6	／6	
CEI-7 技術力向上の取組	701 資格取得状況	70101 資格取得率	150%	a	2		
	702 マニュアル作成状況	70201 マニュアル作成率	15.8%	e	0		
	703 セルフモニタリング実施状況	70301 セルフモニタリング実施回数	13回	a	1		
	704 協働状況	70401 協働業務実施率	66%	c	0.5		
計					3.5	／6	
CEI-8 その他	801 次期受託者への引継書類作成状況	80101 引継書類作成率	－	－	－		
	802 見学者対応	80201 見学者対応率	100%	a	2	801次期受託者への引継書類作成状況(1点)を加算する	
	803 独自に実施、提案した創意工夫	80301 改善提案数	2個	c	0.5		
	804 地域への貢献等	80401 地域への貢献等	2回	c	0.5		
	805 発注者が実施する作業、工事等の補助業務	80501 業務補助率	100%	a	1		
	806 環境配慮状況	80601 環境配慮項目数	4項目	c	0.5		
計					4.5	／6	
				合計	61	／70	

3. 2 各種様式

3. 2. 1 月間業務履行報告書（様式—1）

〇〇月 月間業務履行報告書		提出年月 〇〇年〇〇月
委託業務名		
受託者名		
受託水道業務技術管理者 または業務総括責任者		
報 告 事 項		
業務執行状況		
施設管理状況		
業務の解析		
提案事項		
要求事項		
その他		
添付資料 (手書き、電算データ可)	例：業務日誌、月間報告書 等	
所 見		

3. 2. 2 年間業務履行報告書 (様式—2)

〇〇年 年間業務履行報告書		提出年月 〇〇年〇〇月
委託業務名		
受託者名		
受託水道業務技術管理者 または業務総括責任者		
報 告 事 項		
業務執行状況		
施設管理状況		
業務の解析		
提案事項		
要求事項		
その他		
添付資料 (手書き、電算データ可)		
所 見		

3. 2. 3 重大事態報告書 (様式—3)

〇〇年 重大事態報告書		提出年月 〇〇年〇〇月
委託業務名		
受託者名		
受託水道業務技術管理者 または業務総括責任者		
報 告 事 項		
事態状況		
業務への影響		
事態への対応		
その他		
添付資料		
所 見		
協議による決定事項		

3. 2. 4 業務完了報告書 (様式—4)

〇〇年 業務完了報告書		提出年月 〇〇年〇〇月
委託業務名		
受託者名		
受託水道業務技術管理者 または業務総括責任者		
報 告 事 項		
業務執行状況		
施設管理状況		
業務の解析		
提案事項		
要求事項		
その他		
添付資料 (手書き、電算データ可)		
所 見		

3. 2. 5 業務改善提案書 (様式—5)

業務改善提案書		提出年月 ○○年○○月	
委託業務名			
受託者名			
改善提案名			
提案内容	現状の課題・問題点		
	提案内容 (資料添付の有無)		
	効果		
	コスト		
提案の採用判断		☐ 採用 ☐ 不採用	
判断理由			
提案採用 の進捗			
提案採用 の効果			

3. 2. 6 業務改善命令書（様式—6）

業務改善命令書		命令年月 ○○年○○月								
委託業務名										
受託者名										
受託期間										
改善命令	改善命令の理由									
	改善命令内容 (資料添付の有無)									
	改善期限									
	コスト									
<table border="1"> <tr> <td>改善命令の履行</td> <td>☐ 履行済み ☐ 未履行</td> </tr> <tr> <td>改善命令履行確認年月日</td> <td></td> </tr> <tr> <td>改善命令の履行進捗 (未履行の理由)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>改善命令履行後の経過</td> <td></td> </tr> </table>			改善命令の履行	☐ 履行済み ☐ 未履行	改善命令履行確認年月日		改善命令の履行進捗 (未履行の理由)		改善命令履行後の経過	
改善命令の履行	☐ 履行済み ☐ 未履行									
改善命令履行確認年月日										
改善命令の履行進捗 (未履行の理由)										
改善命令履行後の経過										

3. 2. 7 水道施設管理業務委託総合評価書（様式—7）

平成〇〇年度 水道施設管理業務委託総合評価書	
委託事業名	
委託者	
受託者	
契約期間	

評価項目	配点	業務履行計画書に基づく業務内容の評価点		評価点	
月間業務評価	20	年間評価平均点		20	
評価指標	30	共通項目		30	
	40	選択項目	体制	4	
			安全・危機管理	6	
			水質管理	4	
			運転管理	8	
			施設管理	6	
			技術向上の取組	6	
			その他	6	
改善提案評価	7	優遇処置		7	
罰則評価	－7	罰則処置		－7	
優秀評価	3	優秀処置		3	
総合評価点					
総合評価					

所見

3. 2. 8 委託業務評価指標を使用する事項の年間集計表例

大項目	中項目名	小項目名	業務評価		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間計	備考
			毎月	年度														
CEI-1 共通	101 契約回数等に基づく書類の提出	10101 契約回数等に基づく書類の提出	契約時	◎	6	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	6	
		10201 関係法令等の遵守状況	◎	◎														
		10302 本道法第21条の施行規則の実施及び記録状況	○	◎														
		10203 自家用電気工作物法令点検状況	○	◎														
	102 関係法令等の遵守状況	10204 消防設備法令点検状況	○	◎														
		10301 緊急連絡体制表の作成状況	○	◎														
		10401 要求水準の適合状況	◎	◎														
		10501 連絡の不備及び遅延による支障	○	◎														
	105 運転への支障	10502 通信不能	○	◎														
		10503 機器停止	○	◎														
		10504 燃料補給不足	○	◎														
		10505 運転管理に係る事故件数	○	◎														
	106 苦情対応	10506 保安管理に係る事故件数	○	◎														
		10601 適切な苦情対応率	○	◎														
		10701 記録の作成、報告	◎	◎														
		20101 責任者の常駐率	○	◎														
CEI-2 品質	301 労働災害の発生	30101 労働災害発生件数	◎	◎														
		30201 研修の実施率	○	◎														
		30301 安全衛生ベトリールの実施率	○	◎														
		30401 緊急時の対応率	◎	◎														
CEI-4 水質管理	401 浄水処理工程の水質試験の実施	40101 水質管理目標達成率	◎	◎														
		40201 薬品量	◎	◎														
		50101 取水不連続率	○	◎	1	—	—	1	2	1	—	—	—	—	—	—	5	
		50102 飲用制限日数	○	◎														
CEI-5 運転管理	501 飲用制限及び断水	50103 断水時間	○	◎														
		50104 受水量超過率	○	◎														
		50201 電力容量の使用適性度	○	◎														
		60101 日常点検実施率	◎	◎														
CEI-6 施設管理	601 設備点検の実施	60102 定期点検実施率	○	◎														
		60201 定期修繕の実施率	◎	◎														
		60301 小規模修繕の実施率	○	◎														
		60401 施設維持管理不適合件数	◎	◎														
CEI-7 技術力向上の取組	701 資格取得状況	70101 資格取得率	◎	◎														
		70201 マニュアル作成状況	◎	◎														
		70301 セルフモニタリング実施回数	◎	◎	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	11	
		70401 協働業務実施率	◎	◎														
CEI-8 その他	801 次期委託者への引継書制作状況	80101 引継書制作率	◎	◎														
		80201 見学者対応率	◎	◎														
		80301 改善提案数	◎	◎														
		80401 地域への貢献等	◎	◎														
		80501 発注者が実施する作業、工事等の補助業務	◎	◎														
		80601 環境配慮項目数	◎	◎														

※◎必須項目、○選択項目

※項目ごとに件数、実務の有無、適否等を記入する。

3. 3 関係法令

3. 3. 1 水道法（抜粋）

（健康診断）

第 21 条 水道事業者は、水道の取水場、浄水場又は配水池において業務に従事している者及びこれらの施設の設置場所の構内に居住している者について、厚生労働省令の定めるところにより、定期及び臨時の健康診断を行わなければならない。

2 水道事業者は、前項の規定による健康診断を行つたときは、これに関する記録を作成し、健康診断を行つた日から起算して一年間、これを保存しなければならない。

（業務の委託）

第 24 条の 3 水道事業者は、政令で定めるところにより、水道の管理に関する技術上の業務の全部又は一部を他の水道事業者若しくは水道用水供給事業者又は当該業務を適正かつ確実に実施することができる者として政令で定める要件に該当するものに委託することができる。

2 水道事業者は、前項の規定により業務を委託したときは、遅滞なく、厚生労働省令で定める事項を厚生労働大臣に届け出なければならない。委託に係る契約が効力を失つたときも、同様とする。

3 第 1 項の規定により業務の委託を受ける者（以下「水道管理業務受託者」という。）は、水道の管理について技術上の業務を担当させるため、受託水道業務技術管理者 1 人を置かなければならない。

4 受託水道業務技術管理者は、第 1 項の規定により委託された業務の範囲内において第 19 条第 2 項各号に掲げる事項に関する事務に従事し、及びこれらの事務に従事する他の職員を監督しなければならない。

5 受託水道業務技術管理者は、政令で定める資格を有する者でなければならない。

6 第 1 項の規定により水道の管理に関する技術上の業務を委託する場合においては、当該委託された業務の範囲内において、水道管理業務受託者を水道事業者と、受託水道業務技術管理者を水道技術管理者とみなして、第 13 条第 1 項（水質検査及び施設検査の実施に係る部分に限る。）及び第 2 項、第 17 条、第 20 条から第 22 条まで、第 23 条第 1 項、第 36 条第 2 項並びに第 39 条の規定（これらの規定に係る罰則を含む。）を適用する。この場合において、当該委託された業務の範囲内において、水道事業者及び水道技術管理者については、これらの規定は、適用しない。

7 第 1 項の規定により水道の管理に関する技術上の業務を委託する場合においては、当該委託された業務の範囲内において、水道技術管理者については第 19 条第 2 項の規定は適用せず、受託水道業務技術管理者が同項各号に掲げる事項に関するすべての事務に従事し、及びこれらの事務に従事する他の職員を監督する場合においては、水道事業者については、同条第 1 項の規定は、適用しない。

3. 3. 2 水道法施行令（抜粋）

（水道技術管理者の資格）

第6条 法第19条第3項（法第31条及び第34条第1項において準用する場合を含む。）に規定する政令で定める資格は、次のとおりとする。

1. 第4条の規定により簡易水道以外の水道の布設工事監督者たる資格を有する者
2. 第4条第1項第1号、第3号及び第4号に規定する学校において土木工学以外の工学、理学、農学、医学若しくは薬学に関する学科目又はこれらに相当する学科目を修めて卒業した後、同項第1号に規定する学校を卒業した者については4年以上、同項第3号に規定する学校を卒業した者については6年以上、同項第4号に規定する学校を卒業した者については8年以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者
3. 10年以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者
4. 厚生労働省令の定めるところにより、第2号に掲げる者と同等以上の技能を有すると認められる者

（業務の委託）

第7条 法第24条の3第1項（法第31条及び第34条第1項において準用する場合を含む。）の規定による水道の管理に関する技術上の業務の委託は、次に定めるところにより行うものとする。

1. 水道施設の全部又は一部の管理に関する技術上の業務を委託する場合にあっては、技術上の観点から一体として行わなければならない業務の全部を一の者に委託するものであること。
2. 給水装置の管理に関する技術上の業務を委託する場合にあっては、当該水道事業者の給水区域内に存する給水装置の管理に関する技術上の業務の全部を委託するものであること。
3. 次に掲げる事項についての条項を含む委託契約書を作成すること。

イ 委託に係る業務の内容に関する事項

ロ 委託契約の期間及びその解除に関する事項

ハ その他厚生労働省令で定める事項

第8条 法第24条の3第1項（法第31条及び第34条第1項において準用する場合を含む。）に規定する政令で定める要件は、法第24条の3第1項の規定により委託を受けて行う業務を適正かつ確実に遂行するに足りる経理的及び技術的な基礎を有するものであることとする。

（受託水道業務技術管理者の資格）

第9条 法第24条の3第5項（法第31条及び第34条第1項において準用する場合を含む。）に規定する政令で定める資格は、第6条の規定により水道技術管理者たる資格を有する者とする。

3. 3. 3 水道法施行規則（抜粋）

（衛生上必要な措置）

第十七条 法第二十二條の規定により水道事業者が講じなければならない衛生上必要な措置は、次の各号に掲げるものとする。

- 一 取水場、貯水池、導水きよ、浄水場、配水池及びポンプせいは、常に清潔にし、水の汚染の防止を充分にすること。
- 二 前号の施設には、かぎを掛け、さくを設ける等みだりに人畜が施設に立ち入つて水が汚染されるのを防止するのに必要な措置を講ずること。
- 三 給水栓における水が、遊離残留塩素を 0.1mg/l （結合残留塩素の場合は、 0.4mg/l ）以上保持するように塩素消毒をすること。ただし、供給する水が病原生物に著しく汚染されるおそれがある場合又は病原生物に汚染されたことを疑わせるような生物若しくは物質を多量に含むおそれがある場合の給水栓における水の遊離残留塩素は、 0.2mg/l （結合残留塩素の場合は、 1.5mg/l ）以上とする。
- 2 前項第三号の遊離残留塩素及び結合残留塩素の検査方法は、厚生労働大臣が定める。

（委託契約書の記載事項）

第十七条の三 令第七条第三号ハに規定する厚生労働省令で定める事項は、委託に係る業務の実施体制に関する事項とする。

（業務の委託の届出）

第十七条の四 法第二十四条の三第二項の規定による業務の委託の届出に係る厚生労働省令で定める事項は、次のとおりとする。

- 一 水道事業者の氏名又は名称
- 二 水道管理業務受託者の住所及び氏名（法人又は組合（二以上の法人が、一の場所において行われる業務を共同連帯して請け負った場合を含む。）にあつては、主たる事務所の所在地及び名称並びに代表者の氏名）
- 三 受託水道業務技術管理者の氏名
- 四 委託した業務の範囲
- 五 契約期間

2 法第二十四条の三第二項の規定による委託に係る契約が効力を失ったときの届出に係る厚生労働省令で定める事項は、前項各号に掲げるもののほか、当該契約が効力を失った理由とする。

3. 3. 4 電気事業法

（保安規程）

第四十二条 事業用電気工作物を設置する者は、事業用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安を確保するため、主務省令で定めるところにより、保安を一体的に確保することが必要な事業用電気工作物の組織ごとに保安規程を定め、当該組織における事業用電気工作物の使用（第五十条の二第一項の自主検査又は第五十二条第一項の事業者検査を伴うものにあつては、その工事）の開始前に、主務大臣に届け出なければならない。

- 2 事業用電気工作物を設置する者は、保安規程を変更したときは、遅滞なく、変更した事項を主務大臣に届け出なければならない。
- 3 主務大臣は、事業用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安を確保するため必要があると認めるときは、事業用電気工作物を設置する者に対し、保安規程を変更すべきことを命ずることができる。
- 4 事業用電気工作物を設置する者及びその従業者は、保安規程を守らなければならない。

3. 3. 5 消防法

第十七条 学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店、旅館、飲食店、地下街、複合用途防火対象物その他の防火対象物で政令で定めるものの関係者は、政令で定める消防の用に供する設備、消防用水及び消火活動上必要な施設（以下「消防用設備等」という。）について消火、避難その他の消防の活動のために必要とされる性能を有するように、政令で定める技術上の基準に従つて、設置し、及び維持しなければならない。

- 2 市町村は、その地方の気候又は風土の特殊性により、前項の消防用設備等の技術上の基準に関する政令又はこれに基づく命令の規定のみによつては防火の目的を十分に達し難いと認めるときは、条例で、同項の消防用設備等の技術上の基準に関して、当該政令又はこれに基づく命令の規定と異なる規定を設けることができる。
- 3 第一項の防火対象物の関係者が、同項の政令若しくはこれに基づく命令又は前項の規定に基づく条例で定める技術上の基準に従つて設置し、及び維持しなければならない消防用設備等に代えて、特殊の消防用設備等その他の設備等（以下「特殊消防用設備等」という。）であつて、当該消防用設備等と同等以上の性能を有し、かつ、当該関係者が総務省令で定めるところにより作成する特殊消防用設備等の設置及び維持に関する計画（以下「設備等設置維持計画」という。）に従つて設置し、及び維持するものとして、総務大臣の認定を受けたものを用いる場合には、当該消防用設備等（それに代えて当該認定を受けた特殊消防用設備等が用いられるものに限る。）については、前二項の規定は、適用しない。

3. 3. 6 労働安全衛生法

（衛生委員会）

第十八条 事業者は、政令で定める規模の事業場ごとに、次の事項を調査審議させ、事業者に対し意見を述べさせるため、衛生委員会を設けなければならない。

- 一 労働者の健康障害を防止するための基本となるべき対策に関すること。
 - 二 労働者の健康の保持増進を図るための基本となるべき対策に関すること。
 - 三 労働災害の原因及び再発防止対策で、衛生に係るものに関すること。
 - 四 前三号に掲げるもののほか、労働者の健康障害の防止及び健康の保持増進に関する重要事項
- 2 衛生委員会の委員は、次の者をもつて構成する。ただし、第一号の者である委員は、一人とする。
- 一 総括安全衛生管理者又は総括安全衛生管理者以外の者で当該事業場においてその事業の実施を統括管理するもの若しくはこれに準ずる者のうちから事業者が指名した者
 - 二 衛生管理者のうちから事業者が指名した者
 - 三 産業医のうちから事業者が指名した者

四 当該事業場の労働者で、衛生に関し経験を有するもののうちから事業者が指名した者

3 事業者は、当該事業場の労働者で、作業環境測定を実施している作業環境測定士であるものを衛生委員会の委員として指名することができる。

4 前条第三項から第五項までの規定は、衛生委員会について準用する。この場合において、同条第三項及び第四項中「第一号の委員」とあるのは、「第十八条第二項第一号の者である委員」と読み替えるものとする。

3. 3. 7 労働安全衛生規則

(産業医の定期巡視及び権限の付与)

第十五条 産業医は、少なくとも毎月一回作業場等を巡視し、作業方法又は衛生状態に有害のおそれがあるときは、直ちに、労働者の健康障害を防止するため必要な措置を講じなければならない。

2 事業者は、産業医に対し、前条第一項に規定する事項をなし得る権限を与えなければならない。

(労働者死傷病報告)

第九十七条 事業者は、労働者が労働災害その他就業中又は事業場内若しくはその附属建設物内における負傷、窒息又は急性中毒により死亡し、又は休業したときは、遅滞なく、様式第二十三号による報告書を所轄労働基準監督署長に提出しなければならない。

2 前項の場合において、休業の日数が四日に満たないときは、事業者は、同項の規定にかかわらず、一月から三月まで、四月から六月まで、七月から九月まで及び十月から十二月までの期間における当該事実について、様式第二十四号による報告書をそれぞれの期間における最後の月の翌月末日までに、所轄労働基準監督署長に提出しなければならない。

評価マニュアル案運用アドバイス制度（案）

1. 目的

本制度は、水道事業者が水道施設の管理業務委託を適切に評価していくために評価マニュアル案の運用に関するアドバイスを行い、持続的な水道事業の運営と水道事業者の技術継承に資することを目的とする。

2. 概要

水道施設の運転、保全管理等を委託するにあたり、契約準備段階、契約後における業務履行計画書の策定段階及び業務の履行状況の評価段階において業務の評価に関する様々な疑問の生じることが想定される。これらの任意の各段階から、水道事業者の要望に応じて評価マニュアル案の運用に関するアドバイスを行う。

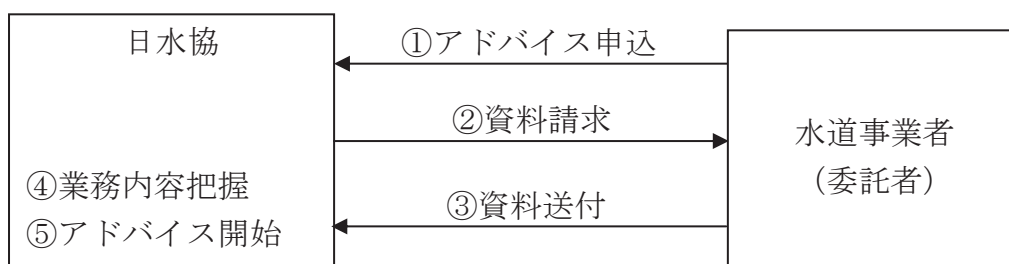
アドバイスの実施には、(公社)日本水道協会へのアドバイス申込が必要であり、質問及び回答は書面により交わすことを基本とする。

3. 作業の流れ

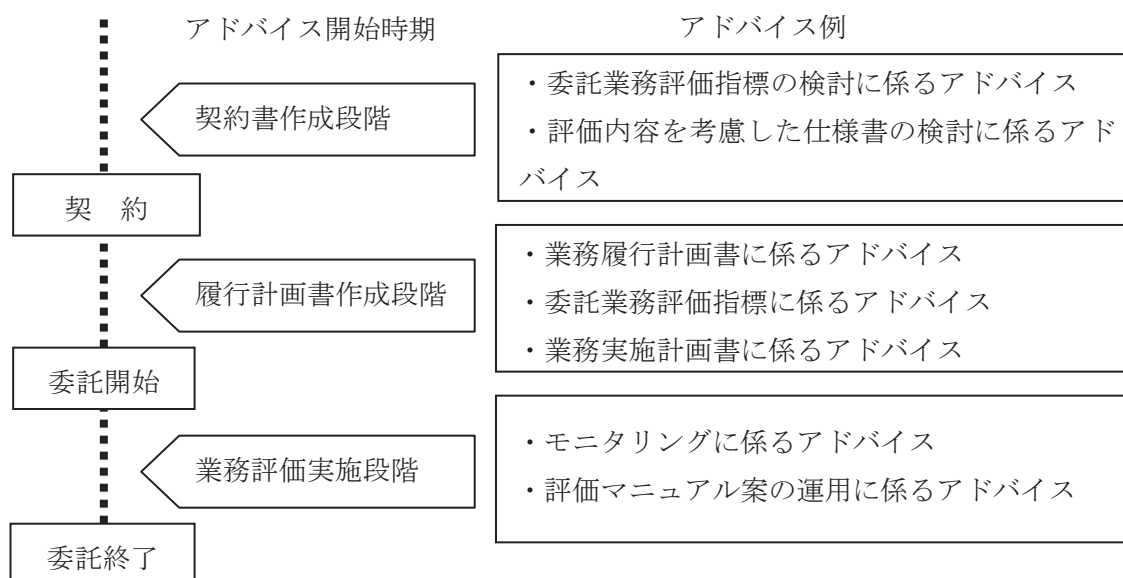
水道事業者は、委託案件について業務評価に係るアドバイスを必要とする場合、事前に委託業務評価アドバイス申込書(様式-1)に必要事項を記入して(公社)日本水道協会にFAXまたは郵送で申し込む。

申し込み後、(公社)日本水道協会から契約図書等の必要資料を請求し、受領した後にアドバイスを開始する。なお、アドバイス期間は委託契約期間末までとする。

質問及び回答は、問い合わせ・回答書(様式-2)により行う。



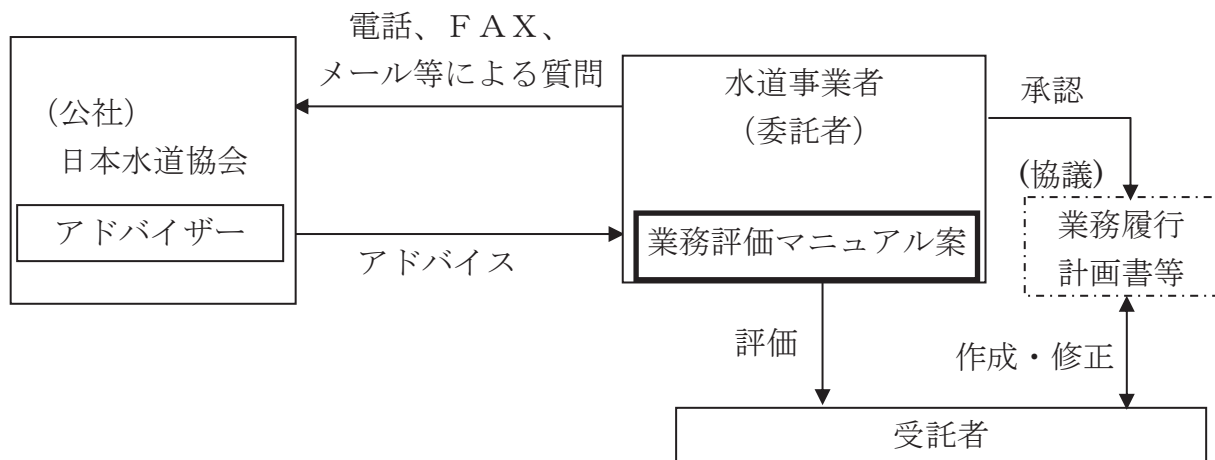
申込からアドバイス開始までの流れ



アドバイス依頼時期とアドバイス例

4. 対応方法

アドバイスの対応方法は、電話、FAX、メール等による質問、回答（様式-2）による対応を基本とし、費用は無料とする。ただし、現地におけるアドバイスは水道事業者の実費負担において実施する。



質問・アドバイスの流れ

※当面の対応として、(公社)日本水道協会においてQ&A対応を基本としたアドバイスを実施することにより、アドバイスに係る知見やノウハウを蓄積し、「水道施設管理業務評価マニュアル案」を改訂し、完成度を高めていく。

アドバイス制度運用要項（案）

1. 目的

本要項は、公益社団法人日本水道協会（以下、「協会」という）が、水道施設管理業務を委託する水道事業者に対して行う業務評価に係るアドバイスについて、その運用に係る必要な事項を定めることを目的とする。

2. 活動内容

水道事業者からの依頼により、水道施設管理業務の委託業務内容の評価について、水道施設管理業務評価マニュアル案に基づく仕様書作成、履行計画書策定、モニタリング等についてアドバイスを行う。

アドバイスは原則として、電話、FAXまたはメールにより行う。

3. 運用

- 1) アドバイスを申し込む水道事業者は、日本水道協会（以下、協会という。）に委託業務評価アドバイス申込書（様式－1）を作成して送付する。
- 2) アドバイスを申し込んだ水道事業者は、アドバイスを受ける内容について書面（様式－2）により依頼する。
- 3) アドバイスの回答は書面（様式－2）により行う。
- 4) 質問・回答書面は1部を協会事務局にて保管する。

4. 責任

アドバイスに伴ういかなる損害、係争について、協会及びアドバイザーはともに一切責任を負わない。

(案)

様式-1

委託業務評価アドバイス申込書		申請年月日 平成 年 月 日	
水道事業者名			
委託業務名			
委託期間	年 月 日 ～ 年 月 日		
受託者			
アドバイス 開始希望時期	☐ 契約書作成段階 ☐ 業務履行計画書作成段階 ☐ 業務評価実施段階		
委託業務内容			
		整理番号	

問い合わせ・回答書		提出年月日 平成 年 月 日
水道事業者名		
質問者・連絡先		
委託業務名		
問 い 合 わ せ 内 容		
回 答		
		回答年月日 平成 年 月 日

水道施設管理事業者登録制度（案）

1. 目的

本システムは、水道施設管理業務の受託を希望する事業者の業務遂行能力に係る情報を水道事業者に提供することにより、水道施設の管理業務を第三者に委託しようとする水道事業者が業務委託を検討するための基礎資料に資することを目的とする。

2. 概要

(公社)日本水道協会では、水道施設管理業務の受託を希望する事業者からの申請を受け付け、基礎情報を照査し情報の精度を確保した上で水道施設管理事業者として登録を行う。本システムは水道施設管理事業者の新規参入を阻むことのないものとするため、受託実績があることを登録の条件とはしていない。水道事業者は委託する施設や規模への対応が可能な水道施設管理事業者を本システムから検索し、業務委託の検討に活用することができる。

3. 登録の流れ

申請から登録までの流れについては、次のとおりである。

水道施設管理事業者が登録申請書とともに各種提出書類（様式-2～6）を作成し、照査用資料と併せて（公社）日本水道協会に提出

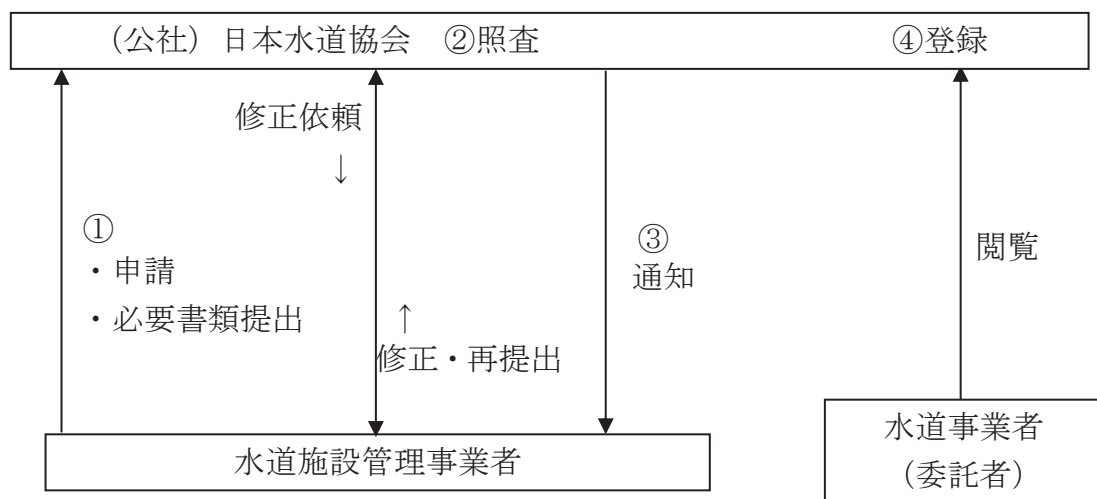


- ・（公社）日本水道協会にて提出書類の照査を行う。
- ・ 誤りがあれば、水道施設管理事業者に修正を求める。



- ・ 水道施設管理事業者に登録完了の通知
- ・ 水道施設管理事業者を登録

水道施設管理事業者登録制度



水道施設管理事業者登録要項（案）

1. 目的

本要項は、公益社団法人日本水道協会（以下、「協会」という）が管理する登録システムに、浄水場等の水道施設管理業務（運転監視業務、保全管理業務等）を受託して業務を行う事業者（以下、「水道施設管理事業者」という）を登録することについて、必要な事項を定めることを目的とする。

2. 登録条件

- 一 水道施設管理業務の受託、履行完了実績のある者
- 二 水道施設管理業務の受託実績のない者においては、水道施設管理業務を行う体制を有するもの。

3. 申請

登録を希望する水道施設管理事業者は、次に掲げる書類を添付して協会に提出する。

- 一 水道施設管理事業者登録申請書（様式-1）
- 二 経営状況表（様式-2）
- 三 水道施設管理業務受託実績表（様式-3-1）
- 四 受託浄水施設概要（様式-3-2）
- 五 水道施設管理業務受託可能施設（様式-4）
- 六 誓約書（様式-6）

4. 登録

協会は、申請書の登録事項について必要事項の照合が完了した後、水道施設管理事業者の登録を行い、水道施設管理事業者に登録完了を通知する。

なお、初回の登録完了した年月日を初回の登録基準日とする。

5. 変更または追加

登録完了後、様式-1～5の申請内容に変更または追加が生じた場合には、変更・追加の発生した日から六十日以内（土休日を含む）にその内容を記載した様式及び様式-6を最新の情報に更新して協会に提出する。

なお、様式-1の従業員数（技術職員数）に係る変更については本項でいう変更に含まないものとする。

6. 更新

前項の変更または追加により提出された様式に基づき、協会において更新作業を行う。

登録基準日から一年を経過して引き続き登録を希望する者で、過去一年以内に前項でいう変更または追加のない場合には、様式-1および様式-7を作成し、登録基準日から一年を経過する三十日（土休日を含む）より前（郵送物の消印

等を根拠とする)に協会へ提出する。

7. 経営状況表の提出

毎会計年度の決算日から起算して六十日以内（土休日を含む）に、様式-2を作成して協会へ提出する。

8. 登録の削除

次の場合、登録内容及び会社名の削除を行う。

- 一 登録事項に虚偽の内容がある場合、登録内容を全て削除する。
- 二 登録を受けた者が水道施設管理事業について廃業した事実を知った場合、登録内容を全て削除する。
- 三 登録の継続を希望しない申し出があった場合（様式-7）

9. 費用

（登録・更新費用は登録システムを維持管理するために要する費用相当を徴収することが妥当）

10. 責任

登録に伴ういかなる損害、係争についても協会は一切責任を負わないものである。

水道施設管理事業者登録申請書（案）

水道施設管理事業者登録要項第3条の規程により、登録を申請します。

申請日 平成 年 月 日

(公社) 日本水道協会 殿

所在地

社 名

代表者

印

本 社	フリガナ				
	商号または名称				
	資本金		千円		
	創業年月日		平成 年 月 日		
申 請 者	従業員数 (技術職員数)		(名) (平成 年 月現在)		
	営業区域		北海道・東北・関東・中部・近畿・中国・四国・九州・沖縄		
	申請区分		新規・更新		
	問合先 担当者	所属			
		氏名	TEL		
			FAX		
E-mail					

- 1 資本金額の欄は、法人である場合に記載する
- 2 営業区域、申請区分の欄は該当する部分を囲む

経営状況表 (案)

社 名														
項 目		期 別	第 年 年		月 月	期 日 から 日まで	第 年 年		月 月	期 日 から 日まで	第 年 年		月 月	期 日 から 日まで
総 資 本	A					千円								千円
自 己 資 本	B					千円								千円
売 上 高	C					千円								千円
経 常 利 益	D					千円								千円
流 動 資 産	E					千円								千円
流 動 負 債	F					千円								千円
自己資本比率	$\frac{B \times 100}{A}$					%								%
売上高経常利益率	$\frac{D \times 100}{C}$					%								%
流 動 比 率	$\frac{E \times 100}{F}$					%								%

- ・本資料は、直近過去3期分の財務諸表により作成
- ・金額は、百円未満を四捨五入して千円単位で記入
- ・率は、少数第2位を四捨五入して少数第1位まで記入

水道施設管理業務受託実績表（案）

発注事業体名					
契約名					
業務内容					
種 類		上水道 ・ 用水供給 ・ 簡易水道			
受託形態		元請 ・ 下請		一部業務委託・第三者委託	
契約期間		自 平成 年 月 日 至 平成 年 月 日			
受 託 施 設					
浄水施設能力		m ³ /日			
□取水	施設	☐ ダム湖水 ☐ 表流水 ☐ 伏流水 ☐ 浅井戸 ☐ 深井戸 ☐ 海水 ☐ その他（ ）			
	方式	☐ 取水塔 ☐ 取水堰 ☐ 導水管 ☐ その他（ ）			
□薬品沈澱	☐ PAC ☐ バンド ☐ 再生バンド ☐ ドライ炭 ☐ ウェット炭 ☐ 酸注入設備 ☐ アルカリ注入設備 ☐ その他（ ）				
□沈澱池	☐ 普通沈澱 ☐ 横流式沈澱 ☐ 高速凝集沈澱 ☐ その他（ ）				
□ろ過池	☐ 緩速ろ過 ☐ 急速ろ過 ☐ その他（ ）				
□消毒	☐ 液体塩素 ☐ 次亜塩素酸ナトリウム ☐ 次亜塩素酸カルシウム ☐ その他（ ）				
□高度処理	☐ 粒状活性炭ろ過 ☐ 生物活性炭ろ過 ☐ 膜ろ過 ☐ オゾン処理 ☐ 除鉄 ☐ 除マンガン ☐ 生物処理 ☐ 紫外線処理 ☐ その他（ ）				
□排水処理	☐ 天日乾燥 ☐ 加圧脱水機 ☐ 焼却設備 ☐ その他（ ）				
□送配水	☐ 送水管 ☐ 配水池 ☐ ポンプ場 ☐ その他（ ）				
☐ 受配電設備（特高） ☐ 受配電設備（高圧） ☐ 受配電設備（低圧） ☐ 電気設備 ☐ ポンプ設備 ☐ 機械設備 ☐ 薬品注入設備 ☐ 監視制御設備 ☐ 工業計器 ☐ 自家発電設備 ☐ 無停電電源装置 ☐ 建築付帯設備 ☐ 遠方監視制御装置 ☐ 遠方監視装置 ☐ 管末計測設備 ☐ 太陽光発電設備 ☐ 小水力発電設備 ☐ その他（ ）					

- ・直前3年間の契約について記載する（既に提出済の案件については記載不要）
- ・1案件につき1枚の記載とする
- ・浄水施設能力には、受注した中で最大規模の浄水施設の能力を記載する

受託浄水施設概要（案）

契約名			
浄水場	浄水フロー	規模別施設数	
		10,000 未満	
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	
		10,000 未満	
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	
		10,000 未満	
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	
		10,000 未満	
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	
		10,000 未満	
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	

- ・施設規模の単位は $\text{m}^3/\text{日}$ とする
- ・複数の浄水場が同様の浄水フローの場合には、浄水場欄には代表的な浄水場を1箇所記載し、他箇所とする

水道施設管理業務受託可能施設（案）

社 名			
受 託 可 能 施 設			
浄水施設能力		m ³ /日	
□取水	施設	☐ ダム湖水 ☐ 表流水 ☐ 伏流水 ☐ 浅井戸 ☐ 深井戸 ☐ 海水 ☐ その他（ ）	
	方式	☐ 取水塔 ☐ 取水堰 ☐ 導水管 ☐ その他（ ）	
□薬品沈澱	☐ PAC ☐ バンド ☐ 再生バンド ☐ ドライ炭 ☐ ウェット炭 ☐ 酸注入設備 ☐ アルカリ注入設備 ☐ その他（ ）		
□沈澱池	☐ 普通沈澱 ☐ 横流式沈澱 ☐ 高速凝集沈澱 ☐ その他（ ）		
□ろ過池	☐ 緩速ろ過 ☐ 急速ろ過 ☐ その他（ ）		
□消毒	☐ 液体塩素 ☐ 次亜塩素酸ナトリウム ☐ 次亜塩素酸カルシウム ☐ その他（ ）		
□高度処理	☐ 粒状活性炭ろ過 ☐ 生物活性炭ろ過 ☐ 膜ろ過 ☐ オゾン処理 ☐ 除鉄 ☐ 除マンガン ☐ 生物処理 ☐ 紫外線処理 ☐ その他（ ）		
□排水処理	☐ 天日乾燥 ☐ 加圧脱水機 ☐ 焼却設備 ☐ その他（ ）		
□送配水	☐ 送水管 ☐ 配水池 ☐ ポンプ場 ☐ その他（ ）		
☐ 受配電設備（特高） ☐ 受配電設備（高圧） ☐ 受配電設備（低圧） ☐ 電気設備 ☐ ポンプ設備 ☐ 機械設備 ☐ 薬品注入設備 ☐ 監視制御設備 ☐ 工業計器 ☐ 自家発電設備 ☐ 無停電電源装置 ☐ 建築付帯設備 ☐ 遠方監視制御装置 ☐ 遠方監視装置 ☐ 管末計測設備 ☐ 太陽光発電設備 ☐ 小水力発電設備 ☐ その他（ ）			
備考)			

自由記載事項（案）

会社名	
平成 年 月記載	

- ・（公社）日本水道協会の登録システムに PDF データとして掲載する
- ・記載内容は自由
- ・掲載は本様式の紙面 3 枚まで可能

誓 約 書 (案)

平成 年 月 日

(公社) 日本水道協会 殿

申請者

印

本申請内容については、事実と相違ないことを誓約し、
以下の内容について公益社団法人日本水道協会の管理する
登録システムに登録されることに同意します。

1 水道施設管理事業者登録申請書 (一部)

- ① 社名
- ② 資本金
- ③ 創業年月日
- ④ 従業員数 (技術職員数を内書表示)
- ⑤ 営業区域

2 水道施設管理業務受託実績表 (全部)

3 受託浄水施設概要 (全部)

4 水道施設管理業務受託可能施設 (全部)

5 自由記載事項 (全部)

登録削除申請（案）

平成 年 月 日

(公社) 日本水道協会 殿

申請者

印

公益社団法人日本水道協会のシステムに登録されている
当社の全ての情報を、削除するよう申請します。

問合せ先

部 署			
担当者			
TEL		FAX	
E-mail			

公民連携

本協会の取組 | 先行事例紹介 | 手引き・マニュアル | 現状分析結果紹介 | 検討支援 | 委託業務登録事業者一覧

公民連携

水道事業における公民連携の現状

これまで、水道事業における民間等への委託については、その大半が定型的な業務であり、単年度の仕様発注で実施されてきました。

近年は、社会情勢や水道事業の実情に対応し、民間企業が保有する技術やノウハウを有効に活用した最適な事業形態の選択を行うことが可能となるように、公-公、公-民等の多様な連携を想定し、民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律（PFI法）の制定、水道法改正による第三者委託制度の導入、地方自治法改正による公の施設に係る指定管理者制度の導入などの制度面の整備がされてきています。

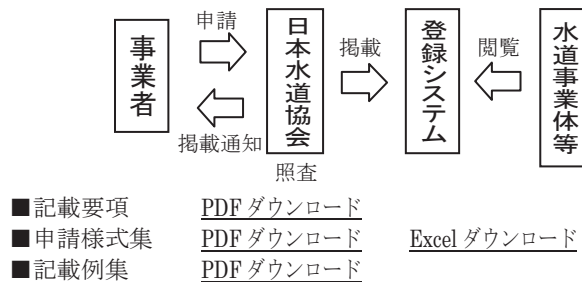


委託業務登録事業者一覧

浄水場運転・保安全管理業務	閲覧	申請
〇〇〇〇業務	閲覧	申請
××××業務	閲覧	申請
⋮	⋮	⋮

浄水場運転・保安全管理業務 登録申請

この登録制度は、水道施設管理事業者に係る情報を（公社）日本水道協会の登録システムにおいて広く公開することにより、水道施設維持管理業務を委託運営しようとする水道事業者が、水道施設維持管理事業者の基礎情報を取得できるようにすることを目的としています。



登録事業者一覧[浄水場運転・保安全管理業務](案)

登録番号	事業者名	複数年契約 受託実績	複数施設 包括 受託実績	受託形態		取水		沈澱池	...
				一部業務委託	第三者委託	井戸 伏流水	表流水	...	...
1	◎◎会社	○	○	○	○	○	○	...	...
2	△△会社	○		○			○	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

表示案1参照

事業者個別情報(案)

平成 年 月現在

基本情報

- 事業者名
- 資本金
- 創立年月日
- 従業員数（技術職員）
- 営業区域

自由記載事項閲覧

水道施設管理業務受託実績表

受託浄水施設概要

表示案2参照

自由記載事項(案)

会社名

平成 年 月現在

表示案3参照

水道施設管理事業者登録申請書（案）

水道施設管理事業者情報登録要項第3条の規程により、登録を申請します。

申請日 平成〇〇年〇〇月〇〇日

(公社) 日本水道協会 殿

所在地 東京都〇〇区〇〇〇
××丁目××番××
社 名 株式会社△△△△△△

代表者 □ □ □ □

印 印

本 社	フリガナ	カブシキガイシャ××××××××××		
	商号または名称	株式会社△△△△△△		
	資本金	¥〇, 〇〇〇 千 円		
	創業年月日	平成 〇〇 年 〇〇 月 〇〇 日		
申 請 者	従業員数 (技術職員数)	〇〇〇名 (平成〇〇年〇〇月現在) (〇〇名)		
	営業区域	北海道・東北・関東・中部・近畿・中国・四国・九州・沖縄		
	申請区分	新規・更新		
	取扱責任者	所属	〇〇部△△課××××係	
	氏名	〇 〇 〇 〇	TEL	XX-XXXX-XXXX
			FAX	XX-XXXX-XXXX

- 1 資本金額の欄は、法人である場合に記載する
- 2 営業区域、申請区分の欄は該当する部分を囲む

水道施設管理業務受託実績表（案）

発注事業体名	〇〇市水道部△△課（□□県）	
契約名	〇〇市水道事業浄水施設等運転管理業務委託	
業務内容	・ 浄水場等に係る、運転操作、監視、巡視点検、水質管理 ・ 取水所 1 箇所 浄水場 3 箇所 配水池 1 箇所 排水処理所 1 箇所	
種 類	☒ 上水道 ・ 用水供給 ・ 簡易水道	
受託形態	☒ 元請 ・ 下請 一部業務委託・☒ 第三者委託	
契約期間	自 平成 〇〇年 〇〇月 〇〇日 至 平成 〇〇年 〇〇月 〇〇日	
受 託 施 設		
浄水施設能力	6,000 m ³ /日	
■ 取水	施設	☒ ダム湖水 ☒ 表流水 ☐ 伏流水 ☒ 浅井戸 ☐ 深井戸 ☐ 海水 ☐ その他（ ）
	方式	☒ 取水塔 ☐ 取水堰 ☐ 導水管 ☐ その他（ ）
■ 薬品沈澱	☒ PAC ☒ バンド ☐ 再生バンド ☒ ドライ炭 ☒ ウェット炭 ☐ 酸注入設備 ☐ アルカリ注入設備 ☐ その他（ ）	
■ 沈澱池	☐ 普通沈澱 ☒ 横流式沈澱 ☐ 高速凝集沈澱 ☐ その他（ ）	
■ ろ過池	☐ 緩速ろ過 ☒ 急速ろ過 ☒ その他（ろ過機 ）	
■ 消毒	☐ 液体塩素 ☒ 次亜塩素酸ナトリウム ☐ 次亜塩素酸カルシウム ☐ その他（ ）	
□ 高度処理	☐ 粒状活性炭ろ過 ☐ 生物活性炭ろ過 ☐ 膜ろ過 ☐ オゾン処理 ☐ 除鉄 ☐ 除マンガン ☐ 生物処理 ☐ 紫外線処理 ☐ その他（ ）	
■ 排水処理	☒ 天日乾燥 ☒ 加圧脱水機 ☐ 焼却設備 ☒ その他（濃縮槽 ）	
■ 送配水	☐ 送水管 ☒ 配水池 ☒ ポンプ場 ☐ その他（ ）	
☐ 受配電設備（特高） ☒ 受配電設備（高圧） ☐ 受配電設備（低圧） ☒ 電気設備 ☒ ポンプ設備 ☒ 機械設備 ☒ 薬品注入設備 ☒ 監視制御設備 ☒ 工業計器 ☐ 自家発電設備 ☐ 無停電電源装置 ☒ 建築付帯設備 ☐ 遠方監視制御装置 ☐ 遠方監視装置 ☐ 管末計測設備 ☐ 太陽光発電設備 ☐ 小水力発電設備 ☐ その他（ ）		

- ・ 直前 3 年間の契約について記載する（既に提出済の案件については記載不要）
- ・ 1 案件につき 1 枚の記載とする
- ・ 浄水施設能力には、受注した中で最大規模の浄水施設の能力を記載する

受託浄水施設概要（案）

浄水場	浄水フロー	規模別施設数	
〇〇浄水場 (他 1 箇所)	着水井→沈澱池（傾斜板） →急速ろ過池→浄水池	10,000 未満	2
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	
□□浄水場	着水井→前処理ろ過器→ ろ過ポンプ槽 →急速ろ過機→浄水池	10,000 未満	1
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	
		10,000 未満	
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	
		10,000 未満	
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	
		10,000 未満	
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	

- ・施設規模の単位は $\text{m}^3/\text{日}$ とする
- ・複数の浄水場が同様の浄水フローの場合には、浄水場欄には代表的な浄水場を 1 箇所記載し、他〇箇所とする

水道施設管理業務受託実績表（案）

発注事業体名	〇〇町△△課（□□県××市）		
契約名	〇〇町水道施設管理業務委託		
業務内容	・浄水場等に係る、日常管理業務、濁度処理施設日保守点検、膜ろ過設備保守点検、ポンプ保守点検、水質管理 ・取水施設 40箇所 浄水場 30箇所 ポンプ室 20箇所		
種類	上水道 ・ 用水供給 ・ 簡易水道		
受託形態	元請 ・ 下請 一部業務委託・第三者委託		
契約期間	自 平成 〇〇年 〇〇月 〇〇日 至 平成 〇〇年 〇〇月 〇〇日		
受託施設			
浄水施設能力		〇〇,〇〇〇 m ³ /日	
■取水	施設	☒ ダム湖水 ☒ 表流水 ☒ 伏流水 ☒ 浅井戸 ☐ 深井戸 ☐ 海水 ☐ その他（ ）	
	方式	☒ 取水塔 ☐ 取水堰 ☐ 導水管 ☐ その他（ ）	
■薬品沈澱	☒ PAC ☐ バンド ☐ 再生バンド ☒ ドライ炭 ☒ ウェット炭 ☐ 酸注入設備 ☐ アルカリ注入設備 ☐ その他（ ）		
■沈澱池	☐ 普通沈澱 ☒ 横流式沈澱 ☐ 高速凝集沈澱 ☐ その他（ ）		
■ろ過池	☒ 緩速ろ過 ☒ 急速ろ過 ☒ その他（ろ過機 ）		
■消毒	☐ 液体塩素 ☒ 次亜塩素酸ナトリウム ☐ 次亜塩素酸カルシウム ☐ その他（ ）		
■高度処理	☐ 粒状活性炭ろ過 ☐ 生物活性炭ろ過 ☒ 膜ろ過 ☐ オゾン処理 ☐ 除鉄 ☐ 除マンガン ☐ 生物処理 ☐ 紫外線処理 ☐ その他（ ）		
■排水処理	☒ 天日乾燥 ☒ 加圧脱水機 ☐ 焼却設備 ☒ その他（濃縮槽 ）		
■送配水	☐ 送水管 ☒ 配水池 ☒ ポンプ場 ☐ その他（ ）		
☐ 受配電設備（特高） ☒ 受配電設備（高圧） ☒ 受配電設備（低圧） ☒ 電気設備 ☒ ポンプ設備 ☒ 機械設備 ☒ 薬品注入設備 ☒ 監視制御設備 ☒ 工業計器 ☐ 自家発電設備 ☐ 無停電電源装置 ☒ 建築付帯設備 ☒ 遠方監視制御装置 ☐ 遠方監視装置 ☐ 管末計測設備 ☐ 太陽光発電設備 ☐ 小水力発電設備 ☐ その他（ ）			

- ・直前3年間の契約について記載する（既に提出済の案件については記載不要）
- ・1案件につき1枚の記載とする
- ・浄水施設能力には、受注した中で最大規模の浄水施設の能力を記載する

受託浄水施設概要（案）

浄水場	浄水フロー	規模別施設数	
〇〇浄水場 (他 21 箇所)	着水井→普通沈澱池 →緩速ろ過池→浄水池	10,000 未満	20
		10,000 以上～20,000 未満	2
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	
□□浄水場	着水井→薬品沈澱池 →急速ろ過池→浄水池	10,000 未満	1
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	
△△浄水場 (他 2 箇所)	着水井→ろ過機→浄水池	10,000 未満	3
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	
■ ■ 浄水場 (他 3 箇所)	着水井→膜ろ過施設 →浄水池	10,000 未満	4
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	
		10,000 未満	
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	
		40,000 以上～50,000 未満	
		50,000 以上	

- ・施設規模の単位は $\text{m}^3/\text{日}$ とする
- ・複数の浄水場が同様の浄水フローの場合には、浄水場欄には代表的な浄水場を 1 箇所記載し、他〇箇所とする

水道施設管理業務受託可能施設（案）

会社名		株式会社△△△△△△	
受 託 可 能 施 設			
浄水施設能力		m ³ /日	
■取水	施設	☐ ダム湖水 ☐ 表流水 ☐ 伏流水 ☐ 浅井戸 ☐ 深井戸 ☐ 海水 ☐ その他（ ）	
	方式	☐ 取水塔 ☐ 取水堰 ☐ 導水管 ☐ その他（ ）	
■薬品沈澱	☐ P A C ☐ バンド ☐ 再生バンド ☐ ドライ炭 ☐ ウェット炭 ☐ 酸注入設備 ☐ アルカリ注入設備 ☐ その他（凝集補助剤 ）		
■沈澱池	☐ 普通沈澱 ☐ 横流式沈澱 ☐ 高速凝集沈澱 ☐ その他（傾斜板 ）		
■ろ過池	☐ 緩速ろ過 ☐ 急速ろ過 ☐ その他（※ 1 ）		
■消毒	☐ 液体塩素 ☐ 次亜塩素酸ナトリウム ☐ 次亜塩素酸カルシウム ☐ その他（製造次亜 ）		
■高度処理	☐ 粒状活性炭ろ過 ☐ 生物活性炭ろ過 ☐ 膜ろ過 ☐ オゾン処理 ☐ 除鉄 ☐ 除マンガン ☐ 生物処理 ☐ 紫外線処理 ☐ その他（ ）		
■排水処理	☐ 天日乾燥 ☐ 加圧脱水機 ☐ 焼却設備 ☐ その他（調整槽、濃縮槽、加温槽 ）		
■送配水	☐ 送水管 ☐ 配水池 ☐ ポンプ場 ☐ その他（調圧水槽 ）		
☐ 受配電設備（特高） ☐ 受配電設備（高圧） ☐ 受配電設備（低圧） ☐ 電気設備 ☐ ポンプ設備 ☐ 機械設備 ☐ 薬品注入設備 ☐ 監視制御設備 ☐ 工業計器 ☐ 自家発電設備 ☐ 無停電電源装置 ☐ 建築付帯設備 ☐ 遠方監視制御装置 ☐ 遠方監視装置 ☐ 管末計測設備 ☐ 太陽光発電設備 ☐ 小水力発電設備 ☐ その他（※ 2 ）			
備考) ※ 1：複層ろ過池 ※ 2：ディーゼル発電機 上向流式ろ過池 ガスタービン発電機 ハーデンジー式 アカーズルフィルタ 自然平衡形ろ過池			

誓 約 書 (案)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

(公社) 日本水道協会 殿

申請者 株式会社△△△△△△ 印

本申請内容については、事実と相違ないことを誓約し、
以下の内容について日本水道協会ホームページに掲載され
ることに同意します。

1 水道施設管理事業者掲載申請書 (一部)

- ① 社名
- ② 創業年月日
- ③ 従業員数 (技術職員数を含む)
- ④ 営業区域

2 水道施設管理業務受託実績表 (全部)

3 受託浄水施設概要 (全部)

4 水道施設管理業務受託可能施設 (全部)

5 自由記載事項 (全部)

平成〇〇年〇〇月現在

登録事業者一覧[浄水場運転・保全管理業務] (案)

登録 番号	事業者名	複数年 契約実績	複数施設 包括受託 実績	受託形態		取水		沈澱池			ろ過			高度 処理	排水 処理	送配水
				一部 業務委託	第三者委託	井戸 伏流水	表流水	普通 沈澱	横流式	高速 沈澱池	緩速 ろ過池	急速 ろ過池	ろ過機			
1	〇〇〇〇カブシキガイシャ 〇〇〇〇株式会社	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2	カブシキガイシャ××××× 株式会社×××××	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3	△△△カブシキガイシャ △△△△株式会社	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4	◎◎◎◎カブシキガイシャ ◎◎◎◎株式会社	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5	□□□□カブシキガイシャ □□□□株式会社	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6	▲▲▲カブシキガイシャ ▲▲▲▲株式会社	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
7	カブシキガイシャ●●●●● 株式会社●●●●●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8	◆◆◆カブシキガイシャ ◆◆◆◆株式会社	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9	▼▼▼カブシキガイシャ ▼▼▼▼株式会社	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10																
			○：実績あり ・複数年契約実績とは、2年以上の契約期間が設定された業務委託案件を受注した実績のあることをいう。 ・複数施設包括受託実績とは、複数の施設を包括的に委託する案件を受注した実績のあることをいう。	○：現在受託中及び過去に受託実績(下請を含む)経験のある場合				上段：実績 下段：受託可能								

事業者個別情報（案）

平成 年 月現在

フリガナ	
事業者名	
創業年月日	
従業員数	名（技術職員 名）
営業区域	北海道・東北・関東・中部・近畿・中国・四国・九州・沖縄

自由記載事項閲覧

様式-3-1

水道施設管理業務受託実績表（案）

発注事業体名	〇〇市水道部△△課（□□県）					
契約名	〇〇市水道事業浄水施設等運転管理業務委託					
業務内容	・ 浄水場等に係る、運転操作、監視、巡視点検、水質管理 ・ 取水所 1 箇所 浄水場 3 箇所 配水池 1 箇所 排水処理所 1 箇所					
種 類	上水道 ・ 用水供給 ・ 簡易水道					
受託形態	元請 ・ 下請			一部業務委託・第三者委託		
契約期間	自 平成 〇〇年 〇〇月 〇〇日 至 平成 〇〇年 〇〇月 〇〇日					
受 託 施 設						
浄水施設能力	6,000 m ³ /日					
		■ダム湖水	■表流水	□伏流水	■浅井戸	
：						

様式-3-2

受託浄水施設概要（案）

浄水場	浄水フロー	規模別施設数	
〇〇浄水場 （他 1 箇所）	着水井→沈殿池（傾斜板） →急速ろ過池→浄水池	10,000 未満	2
		10,000 以上～20,000 未満	
		20,000 以上～30,000 未満	
		30,000 以上～40,000 未満	

自由記載事項（案）

会社名	株式会社△△△△△△
平成〇〇年〇〇月記載	