

地方公共団体における公共サービスの「質の設定」 及び「質と価格の配点割合」の事例について

北海道

【事業名】

旅券の発給申請受付等業務（H20年10月1日～H22年9月30日）

【確保すべき質の設定】

受託者が提案する申請者の最長待ち時間内での処理を確保することとする。ただし、この提案内容が30分を超える場合又は提案がない場合には、選考の対象から除外する。

【質と価格の配点割合】

総合評価一般競争入札《加算方式》 民間競争入札
総合評価点（250点）＝価格点（100点）＋技術点（150点）

【結果】

9社が入札し、価格点1位、技術点2位の事業者が落札
* 予定価格の範囲内で入札した3社を総合評価で採点
詳細は（<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ts/tsk/nyuusatukextuka.htm>）

東京都

【事業名】

都立技術専門学校（職業能力開発センター）における求職者向け公共職業訓練（H20年4月1日～H21年3月31日）

【確保すべき質の設定】

東京都職業訓練基準に記載の技能到達水準を満たすこと
訓練終了後3ヶ月間の就職率70%以上を目標とし、訓練及び就職支援体制を整えること。

【質と価格の配点割合】

総合評価一般競争入札《加算方式》 民間競争入札
総合評価点（1000点）＝価格点（400点）＋技術点（600点）

【結果】

8件中4件は、価格点1位かつ技術点1位の事業者が落札
1件は、価格点1位、技術点2位の事業者が落札
1件は、価格点2位、技術点1位の事業者が落札
2件は、価格点3位、技術点1位の事業者が落札

詳細は

（<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/whats-new/shijoukatest19.html>）

愛知県

【事業名】

愛知県自治研修所職員研修業務（H20年4月1日～H21年3月31日）

【確保すべき質の設定】

応募型研修の定員に対する受講者数の実績が、各研修につき定員の90%以上確保されること。

企画提案され実施された研修科目における、理解度、内容の水準、講師の指導方法、資料・視聴覚教材等、職場での実践・活用の各項目に対する受講者の評価の割合が80%以上確保されること。

企画提案され実施された研修科目における、受講者の到達目標に対する達成度（達成を100%とした場合）の割合が80%以上確保されること。

【質と価格の配点割合】

総合評価一般競争入札《加算方式》 官民競争入札

＜総合評価点（1000点）＝価格点（250点）＋技術点（750点）＞＋付加点＊（10点）

*官が入札に参加しない場合、あるいは、官が第1位の得点ではない場合、民間事業者については、総合評価点の他に、「障害者の雇用に関する事項（5点）」及び「環境負荷低減の取組に関する事項（5点）」を加えた点が最も高い者を落札者とする。

【結果】

3社が入札するものの、価格点、技術点ともに県が上回り、県が業務を実施

詳細は（<http://www.pref.aichi.jp/0000004935.html>）

【事業名】

愛知県旅券センター旅券申請窓口業務

（H20年4月1日～H21年3月31日）

【確保すべき質の設定】

対象業務は午後5時30分までに終了すること。

*午後5時30分までに、当該日に受け付けた申請書類を全て県へ引き渡すこと。

1申請書あたりの処理時間（旅券申請の手續に要する時間の平均）は、県が定めるサービス基準（約5分）とすること。

誤審査率を2%以内とすること。

待ち列を構成する場合は、委託契約に伴い管理対象となる申請受付フロア内で完結させるものとする。*申請受付フロアの外に待ち列をほみださせないこと。

【質と価格の配点割合】

総合評価一般競争入札《加算方式》 官民競争入札

<総合評価点(1000点) = 価格点(250点) + 技術点(750点) > + 付
加点*(10点)

*の内容は、自治研修所職員研修業務の場合と同じ

【結果】

価格点1位かつ技術点1位の事業者が落札

詳細は (<http://www.pref.aichi.jp/0000004840.html>)

和歌山県

【事業名】

県庁南別館の管理運営業務(H19年1月4日~H21年3月31日)

【確保すべき質の設定】

施設の統括管理

- ・建物の外観及び内装について美観の維持に努めること。
- ・法定点検、日常的な運転監視、巡視点検、防火管理及び点検記録等の保管を適切に行い、必要な修繕工事を行うことにより施設・設備の機能を維持し、著しい施設損傷や機能低下を発見した場合には、直ぐに県に報告し、対応の協議を行うこと。
- ・サーバ室の空調機器等24時間稼働させなければならない設備、人命に関わる昇降機、危機管理が特に必要な電話交換機及び中央監視設備については、故障等が発生した場合には、即時に修繕工事を行うこと。
- ・和歌山県庁本館に設備本体があり、南別館に当該機器に接続する機器がある電話交換設備、放送設備及び在籍表示設備等の故障については、県と連絡調整のうえ修繕を行うこと。また、県が行う本館の設備体系に係る保守点検、修繕及び工事に伴い、南別館設備機器の調整等が必要な場合、これを行うこと。
- ・組織改正の名称変更に伴う案内表示板等の設備変更について、適切に実施すること。
- ・南別館は開庁時間外の入退庁者については、IDカードを使用した入退庁システムによる管理を行うので、県機関の入居及び人事異動等による進入居者に係るデータ更新、南別館の設備工事業者等へのIDカード発行により、入退庁者の管理を行うこと。また、入退庁システム利用方法について県職員等へ周知すること。
- ・管理対象外施設について修繕及び新設に協力すること。

清掃及び環境衛生に係る管理運営

- ・適切な清掃業務を日常及び定期的に行い、建物及び敷地内の美的環境及び衛生環境を維持すること。

- ・建築物における衛生的環境の確保に関する法律に基づき適正に点検等を行うこと

建築物、電気設備等に係る管理運営

- ・法定点検等を含む定期点検を行い、適切な管理運営を行うこと。
- ・電話交換設備については、定期点検を行い、設備の機能維持に努めること。特に年度末の人事異動に係る電話番号変更と電話回線移設に伴う修繕については、県と密接な連絡調整のうえ、期日内に実施すること。
- ・公園設備については、公園の樹木等を適切に管理し、樹形の保持、開花・育成の調整等を図るとともに、病害虫等の発生を予防すること。

警備の管理運営

- ・敷地内の秩序を維持し、来庁者及び入居者の安全性を確保するため、有人及び機械による警備業務を行うこと。
- ・南側道路は幅員が狭いので、開庁時は常に南側道路付近に立ち、来庁車両の県庁正面駐車場及び県民文化会館立体駐車場への誘導を適切に行い、南側道路において来庁者による交通混雑が起きないように適切な交通整理業務を行うこと。また、開庁時は守衛室に常駐して来庁者の受付及び案内業務を行うこと。

【質と価格の配点割合】

総合評価一般競争入札《加算方式》 官民競争入札

総合評価点（1000点）＝価格点（500点）＋技術点（500点）

【結果】

価格点1位、技術点2位の事業者が落札

詳細は

(<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/011700/sijouka/sijoukatop.html>)

岡山県

【事業名】

職員公舎等管理業務（H20年4月1日～H23年3月31日）

【確保すべき質の設定】

- 公舎等を適切に維持管理することにより、入居者の住機能を保全し、かつ公舎等の寿命の延命化を図ること。
- 県職員の入退去を円滑に行うこと。
- 修繕の必要箇所を確認し、県費負担分と入居者負担分を適切に区分すること。
- 修繕が必要な戸数のうち適切な数の空室修繕を実施すること。
- 法定点検を含む定期点検を行い、適切な管理を行うこと。
- 車庫証明の受付・交付を円滑に行うこと。

【質と価格の配点割合】

総合評価一般競争入札《除算方式》 官民競争入札

総合評価値 = 技術点 (600 点) ÷ 入札価格 × 10⁷

【価格】

入札価格 1 位かつ技術点 1 位の事業者が落札

詳細は (http://www.pref.okayama.jp/soshiki/detail.html?lif_id=12694)

熊本県

【事業名】

くまもと県民交流館・NPO活動支援業務

(H20年4月～H22年3月)

【確保すべき質の設定】

パレア(くまもと県民交流館)の設置目的(県民の自発的で主体的な活動の促進)に沿って、県とのパートナーシップにより、業務を適切に行うこと。

パレアルーム利用者に対して、公平・公正・公明な態度で臨むこと。

パレアルーム利用者及びNPOの多様なニーズを把握し、業務に反映させること。

【質と価格の配点割合】

総合評価一般競争入札《加算方式》 民間競争入札

総合評価点(1000点) = 価格点(300点) + 技術点(700点)

【結果】

1社のみ入札し、当該事業者が落札

詳細は

(<http://www.pref.kumamoto.jp/project/fiscal/minkankatuyo/index.html>)

由仁町(北海道)

【事業名】

三川支所の窓口業務(H20年7月1日～H23年3月31日)

【確保すべき質の設定】

現金を役場出納へ17時30分までに引き継ぐこと。

【質と価格の配点割合】

総合評価一般競争入札《加算方式》 官民競争入札

総合評価点 = 価格点{基準点60点 + 点(0～100)} + 技術点(50点)

【結果】

入札価格 1 位かつ技術点 1 位の事業者が落札

詳細は (http://www.town.yuni.lg.jp/annai_soumu_kanminkyoso.htm)

奥州市 (岩手県)

【事業名】

水道止水栓開閉栓業務 (H 2 0 年 4 月 1 日 ~ H 2 3 年 3 月 3 1 日)

【確保すべき質の設定】

業務の実施体制

- ・従事者の体制は適当か。
- ・実施方針は適当か。

業務の実績

- ・業務の請負実績はどうか。
- ・事業者の技術力はどうか。

業務の改善方策

- ・独自の提供サービスはあるか。
- ・コスト意識はあるか

災害時等の対応と損害賠償責任

- ・災害及び緊急時の対応は適切か。
- ・損害賠償責任の考え方は適切か。

情報の機密保持

- ・個人情報の扱いに留意しているか。

業務への意欲

- ・業務への意欲が感じられるプレゼンだったか。

【質と価格の配点割合】

総合評価一般競争入札《加算方式》 官民競争入札

総合評価点 = 価格点 { 基準点 100 点 + 点 (0 ~ 100) } + 技術点 (50 点)

【結果】

4 者 (官含む) が入札し、2 者が予定価格超過のため失格し、残る 2 者のうち、価格点 1 位、技術点 2 位の事業者が落札

詳細は

(<http://www.city.oshu.iwate.jp/icity/browser?ActionCode=content&ContentID=1202962501766&SiteID=0>)

丸森町 (宮城県) * 検討中の実施要項 (案) から抜粋

【事業名】

出張所における証明書等の交付請求の受付及び引渡しに関する業務
(実施期間は未定)

【確保すべき質の設定】 (検討段階)

証明書等の交付請求書の受付の正確性の確保

証明書等の交付請求書を受け付ける際には、請求者が請求資格を有する者であることの確認や記載漏れ、誤記載の有無等を確認のうえ町に送付するものとし、誤記載等により町から戻される交付請求書の数は、受け付けた交付請求書の数の1%以内(年間)とすること。

本人確認の実施及び実施率

証明書等の交付請求の受付引渡しに際しては、請求者の本人確認を実施することとし、実施率は、100%とすること。

証明書等の引渡しの正確性の確保

証明書等は、当該証明書等の請求者本人に引き渡すものとし、請求者本人以外の者に引き渡すことがないようにしなければならない。誤交付の発生件数は、受け付けた交付請求書の数の0.1%未満(年間)とすること。

手数料徴収の正確性の確保

証明書等の引渡しに伴い発生する手数料を正確に收受することとし、取扱数全体(年間)に占める誤りの発生割合を0.5%未満とすること。

利用者の満足度の確保

対象業務の実施に当たって受託者は、利用者が不快に感ずることのないように努めなければならないものとし、次の事項に関し利用者からの受託者及び町への苦情等の件数を年間10件以内とすること。

接遇に関すること。

個人情報保護に関すること。

秘密保持に関すること。

対象業務の処理に関すること。(制度に関することを除く。)

【質と価格の配点割合】(検討段階)

総合評価一般競争入札《加算方式》 民間競争入札

総合評価点 = 価格点(55点) + 技術点(110点)

詳細は (<http://www.town.marumori.miyagi.jp/hp/soumu/index.html>)

南牧村(長野県)

【事業名】

野辺山出張所の窓口業務(H20年6月1日~H23年3月31日)

【確保すべき質の設定】

各種証明書交付請求書等の適正な受付、及び各種証明書等の適正な引渡し

【質と価格の配点割合】

総合評価一般競争入札《除算方式》 民間競争入札

総合評価値 = 技術点 (600 点) ÷ 入札価格

【結果】

2 社が入札し、入札価格 2 位、技術点 1 位の事業者が落札
詳細は (<http://www.avis.ne.jp/~minamivo/gyousei.htm>)

倉敷市 (岡山県)

【事業名】

車両維持管理業務 (H 2 0 年 4 月 1 日 ~ H 2 3 年 3 月 3 1 日)

【確保すべき質の設定】

- * 要求水準書に列挙されているそれぞれの項目の詳細については省略
- 整備管理者の選任
- 点検整備業務
- 車検関連業務
- 事故関連業務
- 車両予約システム
- 付属施設等管理業務
- 事務所対応業務
- 個人情報保護及び市の機密保持に関すること
- ISO 14000 の認証継続に必要なガソリン・軽油・その他油脂類
- 他の使用数量等の報告に関すること
- 業務報告に関すること
- 業務遂行のための体制の整備に関すること
- 委託期間の満了等に伴う引継ぎ業務
- その他補助的な業務

【質と価格の配点割合】

総合評価一般競争入札《加算方式》 官民競争入札
総合評価点 (100 点) = 価格点 (20 点) + 技術点 (80 点)

【結果】

3 社が入札するものの、価格点、技術点ともに市が上回り、官が落札
詳細は
(<http://www.city.kurashiki.okayama.jp/kaikaku/market/index001.html>)

参考

除算方式

$$\text{総合評価点} = \text{技術点} / \text{入札価格}$$

除算方式は、1円当たりの質の評価（VFM（バリュー・フォー・マネー）そのものである。総合評価点が入札価格に対して反比例するため、入札価格が下回るに連れて、技術点の評価に関わらず、総合評価点が過大に評価されてしまう傾向がある。

加算方式

$$\text{総合評価点} = \text{技術点} + \text{価格点}$$

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} / \text{予定価格}) \times (\text{入札価格に係る得点配分} *)$$

* 「入札価格に係る得点配分」

調査事業の場合で、価格点1: 技術点2の配分とした場合、技術点を100点とした場合の「入札価格に係る得点配分」は50点。

技術点と価格点の得点配分割合は、公共サービスの内容により、技術点（質の評価）をどれほど重視するかによって変わる。

官民競争入札実施要項又は民間競争入札実施要項に関する指針（抜粋）

<http://www5.cao.go.jp/kanmin/shishin/shishin1-200801.pdf>

5. 対象公共サービスを実施する者を決定するための評価の基準その他の対象公共サービスを実施する者の決定に関する事項（法第9条第2項第5号、第14条第2項第5号）

公共サービスの価格のみならず、質の評価を行うため、対象公共サービスの政策目的、内容、確保すべきサービスの質を前提に、各入札参加者が提供できる対象公共サービスの質を可能な限り公正・客観的に評価できる一連の評価項目を設定するとともに、必要性・重要性に応じて、評価項目ごとの得点配分その他の判断基準を適切に設定すること。その際、落札者等として決定されるために満たすことが必須とされる評価項目を設ける場合は、必要最小限のものとする。

また、公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を達成するため、入札に参加する者が創意工夫を最大限発揮することにつながるようなものとするよう留意すること。

さらに、公共サービスの経費の削減により必要な質の低下を招くことを防止するため、対象公共サービスの内容等に応じて、質と価格の評価の配点割合の在り方等について、

除算方式（サービスの質の得点（基礎点+加算点）を入札価格で除算した値をもって総合評価とする方式）における基礎点と加算点の配分の見直し、

加算方式（サービスの質の得点と価格の得点を加算した値をもって総合評価とする方式）の採否

等も含め、事例を蓄積しつつ多様な方法を検討すること。