

津市上下水道事業営業関連業務委託公募型プロポーザル方式による業者選定基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により、津市上下水道事業営業関連業務委託の受託候補者を選定するための基準として示すものです。

1 評価基準

評価項目		配点	小計
会社の内容に関する事項	① 会社の概要及び財務状況	10	10点
履行実績	② 履行実績	10	10点
業務体制	③ 業務実施計画及び業務遂行体制	30	30点
業務委託に関する事項	④ 受付（窓口対応・電話対応）業務・窓口現金収納業務	30	210点
	⑤ 開栓、閉栓業務	20	
	⑥ 上下水道料金等の調定・収納に関する業務	40	
	⑦ 下水道受益者負担金（分担金）に関する業務	20	
	⑧ 検針業務	30	
	⑨ 納付指導（給水停止を含む）に関する業務	30	
	⑩ 電子計算機の端末処理に関する業務	20	
	⑪ 研修体制・苦情対応	20	
個人情報保護	⑫ 個人情報保護	20	20点
危機管理	⑬ 防災、災害及び緊急時対策等危機管理	20	20点
地域貢献	⑭ 地域貢献（地元経済・地元雇用）	20	20点
その他の業務提案	⑮ 包括関連業務で特にアピールしたい業務提案	30	30点
提案見積に関する事項	⑯ 提案見積金額及び積算内訳書	100	100点
合 計			450点

2 審査方法

企画提案書に記載された内容及びプレゼンテーションの結果について、各委員が評価項目ごとに評価します。

(1) 評価項目の得点化方法

各評価項目については、次に示す6段階評価により得点を付与します。

評価	評価の意味合い	得点化方法
A	優秀である/高度な能力を有している	配点 × 1.0
B	満足できる/十分な能力を有している	配点 × 0.8

C	平均的である	配点 × 0.6
D	物足りなさを感じる/能力が若干乏しい 取組姿勢に誠実さが感じられない	配点 × 0.4
E	満足できない	配点 × 0.2
F	評価の対象外	配点 × 0.0

(2) 提案見積金額の得点化方法

提案見積金額における評価得点は、次の算式により得た数字を得点として付与する。

$$\text{得点} = \text{配点} \times (\text{最も低い見積金額} / \text{当該事業者の見積金額})$$

なお、得点は小数点第1位（小数点第2位を四捨五入）まで算定します。

(3) 最優先候補者の選定基準

評価基準合計 450 点の 60%以上（270 点以上）の点数を満たした参加事業者のうち、最上位者を受託候補者として選定する。同点の場合は、委員会に諮り受託候補者を決定する。

(4) 参加事業者が 1 者であった場合でも審査を実施し、基準点を満たした参加事業者を受託候補者として選定する。

3 評価の着眼点

提案書に記載する項目は、次の項目ですが、評価は、主に業務に対する理解度、説明能力、意欲、業務提案書の的確性、表現力、独創性、実施手順の妥当性、社員配置の妥当性、提案内容の根拠、解析力等を基準に評価します。

また、提案内容全体としていかに本市上下水道事業等のサービス向上のために優れた提案がなされているか、公営企業の業務受注者として法令順守の管理体制等を考慮します。

各項目の作成において、審査ポイントとなる点を次に記します。

(1) 会社概要及び財務状況

会社の規模、経営状況を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務を行い得る経営基盤があるかということを重視して評価します。

(2) 履行実績

当該委託業務と同様の履行実績をどの程度有しているかを重視して評価します。

委託業務が同種で、発注者が給水人口 22 万人以上の地方公共団体及び地方公営企業法第 2 条に規定する企業との契約履行実績（過去 3 年間）を重視します。

(3) 業務実施計画及び業務遂行体制

以下の項目を重視し、総合的に優れた業務実施計画及び業務遂行体制を行えると判断した者から順に高い得点をつけます。

ア 責任をもって業務を遂行できる能力と立場にある人員の配置がどのようにできるのか。

また、業務における指揮命令系統と責任体制がどのようになっているのか。

（1 年以上の雇用関係があり、本業務委託内容と同種または類似の業務について、3 年以上の実務経験を有する人材は何名いるか。）

イ 急な欠員が発生した場合において、即座に適切に対応でき得る人員体制がどのようにとれているか。

- ウ 納付指導及び滞納に係る苦情処理等に関し、どのような（年齢、経験等）人材が配置できるか。
 - エ 給水停止作業及び開栓作業において、どのように優れた提案があるか。
 - オ OA 機器等の取り扱いに習熟した者をどのように配置できるか。
 - カ 従事者に対し、業務に関する研修、教育をどのように行えるか。また、公営企業の業務受託者としてコンプライアンスをどのように考えるか。
 - キ 本市の検針、納付指導、窓口業務、収納業務、開閉栓等の各業務において、どのような執行計画に基づき行うか。
 - ク 業務の効率化、利用者サービスの向上の実現に直結する、実現可能で具体的な企画・提案を高く評価する。
 - ケ 契約締結から業務開始までの移行体制及び計画
- (4) 受付（窓口対応・電話対応）業務・窓口現金収納業務
- 以下の項目を重視します。
- ア 応接業務（電話受付・料金受領等）について、接遇等専門的知識及び経験を有している人員の配置をどのように行えるか。
 - イ 年末及び繁忙期対策はどのように考えているのか。
 - ウ 当該業務の効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
 - エ 漏水相談（調査方法及び修理）に対して、どのような対策がとれるのか。
- (5) 開栓、閉栓業務
- 以下の項目を重視します。
- ア 開閉栓業務にどのような人材を配置するのか。
 - イ 年末及び繁忙期における開閉栓業務は、どのような体制で行うのか。
 - ウ 当該業務の効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
- (6) 上下水道料金等の調定・収納に関する業務
- 以下の項目を重視します。
- ア 現金の収受及び管理方法は、適正な管理体制が取られているか。
 - イ 目標収納率は、妥当性のある数値が設定されているか。また、目標収納率を下回らないような工夫がされているかどうか。
 - ウ 適正な現金の収受、管理、業務処理について、どのような対策を取っているか。
 - エ 当該業務の効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
- (7) 下水道受益者負担金(分担金)に関する業務
- 以下の項目を重視します。
- ア 下水道受益者負担金(分担金)についての業務内容について、ある程度の知識・経験等は持っているか。
 - イ 委託期間のうち、平成30年度から順次供用開始している志登茂川流域下水道の事務量が増大しているため、月次・年次作業のうち、5月に実施する受益者申告書等発送業務、7月に発送する受益者負担金(分担金)決定通知等発送業務、9月に発送する納入通知書発送業務に対応できる人員の確保はできるのか。
 - ウ 下水道受益者負担金(分担金)の賦課等に関しては、受益地の現地調査を随時実施しており、毎年2月～3月については、新年度賦課を控えてその件数も増えるものとなるが、それらに向けた人員確保は可能か。

エ 受益者負担金（分担金）の納付指導については、制度に対して理解を得られない受益者も対象となることから、民間業者のノウハウを活かした効率的な納付指導のあり方について提案をいただきたい。

(8) 検針業務

以下の項目を重視します。

ア 検針員をどのように確保するのか。

イ 検針員にどのような人材を配置するのか。（経験年数、人員数等）

ウ 検針員の業務管理をどのように行うのか。

エ 異常水量（水量の大幅増減）に対して、どのような対策がとれるのか。

オ 検針の遅れに対しどのように対応するか。

カ 使用者等からの検針に係る苦情等にどのように対応するか。

キ 誤検針防止対策をどのように考えているか。また、誤検針があった場合、どのように対応するか。

ク 現検針員の雇用、遠隔地検針員にどのように対応するか。

ケ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

(9) 納付指導（給水停止を含む）に関する業務

以下の項目を重視します。

ア 納付指導員にどのような人材を配置するか。（経験年数、人員数等）

イ 納付指導員の業務管理をどのように行うか。

ウ 生活困窮者、生活弱者と思われるケースで生活困窮の相談があった場合、局との連絡体制が考慮されているか。

エ 無届により転居や転出した滞納者の調査をどのような方法で行うか。

オ 不当要求行為等に関してどのような対応を行うか。

カ 滞納者との面談、納付の勧奨、納付約束などの記録に関する取扱いや管理方法等についてはどのように考えているか。

キ 当該業務の効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

(10) 電子計算機の端末処理に関する業務

以下の項目を重視します。

ア 多様化する統計資料等に対応できるデータの蓄積方法を熟知し、そのデータを利用して発注者が希望する資料作成が行える電算システム等の取扱いに習熟した者を配置できるか。また、障害発生時から修復までに、どのような対応がとれるか。誤入力を防ぐチェック方法はどのように行うか。

イ 各業務処理の運用スケジュール管理をどのように行うか。

(11) 研修体制・苦情対応業務

以下の項目を重視します。

ア 業務を遂行する上で具体的な研修計画・スケジュールがあるのか。

イ 人材育成にむけた研修体制についてどのように考えるか。

ウ 市条例、要綱も含め、法令等に関し研修体制についてどのように考えるか。

エ 研修に関して、優れた提案があるか。

オ 日常業務でおこる苦情に対し具体的にどのように対応しているのか。

(12) 個人情報保護

以下の項目を重視します。

ア 個人情報保護関連の資格の有無。

イ 委託業務を運営する上での個人情報の具体的な管理体制。

(13) 防災、災害及び緊急時対策等危機管理

危機管理全般について、公共事業の一翼を担う者として適切であるかどうかを重視して評価します。

ア 地震、台風、火災等の災害に備え、十分な防災対策を講じるとともに、災害が発生した場合を想定した対策があるか。

イ 業務中の事故、システム故障、盗難による個人情報流出など、起こりうるあらゆる緊急事態に対して、公共事業の一翼を担う者として適切な対応が取れるか。

ウ 災害及び断水事故時の発生における津市への支援・協力をどのように行うか。

エ その他危機管理全般に関する業務提案はあるか。

(14) 地域貢献（地元経済・地元雇用）

ア 地元経験者（検針業務、納付指導、電話受付業務等）の雇用をどのように考えているのか（人数、条件等）

イ 地域貢献に関して、優れた提案があるか。

(15) 包括業務関連で特にアピールしたい業務提案

ア 事務の効率化、利用者サービスの向上の実現に直結する、実現可能で具体的な企画・提案を高く評価する。

イ 本仕様書に記載されていない業務で、優れた提案があるか。

(16) 提案見積金額及び積算内訳書

提案見積書に記載された事業費の総額については、先に示した見積金額の得点化方法により得点を付与する。