

吉野川市上下水道料金徴収等包括業務委託に関する公募型プロポーザル方式選定基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により、質の高い受託業者を確実に決定するため、参加業者から提出された提案書等の内容を、可能な限り客観的かつ公平に評価するためのものとして示すものである。

1 審査項目

主に業務に対する理解度、説明能力、意欲、業務提案書の妥当性、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、業務遂行能力などを審査項目とする。

また、提案内容全体が本市の上下水道料金徴収等業務の質的向上に対し、効果的、効率的、的確なものであることを考慮する。

2 審査方法

吉野川市上下水道料金徴収等包括業務委託受託事業者選定委員会（以下「委員会」という。）は、参加事業者からの業務提案書等の各項目について、この基準により審査及び採点を行う。

（1）第1次審査

参加事業者から提出された業務提案書及び提案見積書の内容を審査し、委託業務仕様書の業務内容の各業務の遂行が可能か、また、見積額が妥当であるかを審査し、適格でないと認められる業者は失格とする。

（2）第2次審査

第1次審査により選定された参加事業者で、プレゼンテーションを実施する。

各参加事業者のプレゼンテーションの持ち時間は60分以内とし、概要説明を40分程度、質疑応答を20分程度とする。

選定委員は、個々に審査（評価）及び採点を行う。次に各選定委員の評価点数を合計し平均点（小数点以下の端数は、小数点以下第3位で四捨五入し小数点以下第2位まで）を算出する。

この審査（評価）点数（平均点）に提案見積書の審査（評価）点数（小数点以下の端数は、小数点以下第3位で四捨五入し小数点以下第2位まで）を加算し、審査（評価）総合点数とする。

この審査（評価）総合点数の最も高い者を受託候補者として選定する。なお、総合点数が同じ場合は、選定委員の多数決で決定し、多数決で同数の場合は、委員長が決定する。

3 評価基準

(1) 提案書等の評価基準表（合計300点満点）

評価項目			配点	小計	配分	
一般事項	会社概要等	会社概要及び財務状況	10	45	3%	15%
		受託実績	20		7%	
		従業員教育及び雇用に関する取組	15		5%	
業務提案	業務体制及び業務執行計画等	人員体制及び業務責任者の配置	20	195	7%	65%
		業務執行計画	30		10%	
		窓口・受付業務	15		5%	
		検針業務	15		5%	
		調定・更正業務	10		3%	
		料金請求・収納業務	20		7%	
		水栓、使用者等情報入力・管理業務	10		3%	
		滞納整理業務	10		3%	
		統計等データ作成業務	5		2%	
		下水道関連業務	5		2%	
		受託準備及び引き継ぎ	10		3%	
		その他業務提案	10		3%	
		その他	個人情報保護及び危機管理に関する取組		個人情報保護に関する措置	
事故・災害等の対応	10			3%		
苦情処理・対応	10			3%		
価格提案	見積価格	提案見積価格	60	60	20%	20%
合計			300	300	100%	100%

3 審査（評価）方法及び点数換算換算

次の方法により審査（評価）し得点に換算する

(1) 提案見積金額以外の評価

評価		得点換算
A	当該評価項目において優れている	当該評価項目配点×1.0
B	当該評価項目においてやや優れている	当該評価項目配点×0.8
C	当該評価項目において普通である	当該評価項目配点×0.6
D	当該評価項目においてやや劣っている	当該評価項目配点×0.4
E	当該評価項目において劣っている	当該評価項目配点×0.2

(2) 提案見積金額の評価

次の計算方法により得点化する。

$$\text{得点} = \text{最低提案見積金額} / \text{当該事業者の提案見積金額} \times 60 \text{点}$$

4 評価基準項目別の評価

(1) 一般事項（会社概要等）

会社の規模、財務状況等を総合的に判断し、将来にわたり安定して業務を行い得る経営規模、経営基盤を有しているか、また受託実績、社員教育等の状況から、将来的に安定的で円滑に業務を遂行でき得る能力を有しているかを審査する。

①会社概要及び財務状況

- ア 本社及び支店等の状況
- イ 資本金は十分であるか
- ウ 社員数は十分であるか
- エ ISO取得状況
- オ 累積赤字の有無
- カ 健全な財務状況であるか

②受託実績

- ア 本市が委託しようとする内容及び規模と同等以上の受託実績が2年以上あるか
- イ 他の公共団体での受託実績
- ウ 参加要件とする業務以外の業務の受託実績

③従業員教育及び雇用に関する取組

- ア 社員教育の体制及びマニュアルの有無
- イ 従業員等の地元雇用の意志及び雇用計画
- ウ 地元企業の活用等

(2) 業務提案（業務体制及び業務執行計画等）

提案された各業務の執行体制、創意工夫、独創性、業務に取り組む意欲等を総合的に判断し審査する。

①人員体制及び業務責任者の配置

- ア 業務を遂行するための能力と責任力を備えた人員の配置
- イ 業務責任者の配置（責任者の経験年数等）
- ウ 急な欠員（災害や感染症流行等）に対する人員補充体制及び対応
- エ 業務を遂行するための十分な人員の配置
- オ 苦情処理等に対応する人員の確保（年齢、経験等）
- カ 業務経験者の配置（経験年数1年以上・給水装置工事主任技術者の配置）

②業務執行計画

- ア 業務遂行の実現性（責任を持って遂行できる業務執行計画であるか）
- イ 業務提案の明確性
- ウ 業務における指揮命令系統及び責任体制（業務責任者の配置等）
- エ 業務改善、効率化の実現に向けた提案及び体制

③窓口・受付業務

- ア 窓口・電話対応等の応接業務に関する専門的知識及び経験を有する人員の配置体制

- イ 接遇教育等の有無
 - ウ 現金収受及び管理体制
 - エ 窓口業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- ④検針業務
- ア 検針員の継続雇用の意志及び方法
 - イ 検針員の業務管理及び教育
 - ウ 検針不能時又は検針遅れに対する対応
 - エ 異常水量に対する対応
 - オ 漏水等発見時の対応
 - カ 検針又は検針員に対する苦情処理対応
 - キ 水栓等の調査依頼に関する対応
 - ク 検針業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- ⑤調定・更正業務
- ア 調定・更正に関する業務に習熟した人員の配置
 - イ 水量調整、減免等の取扱い
 - ウ 届出等の遅れによる調定変更等の対応
 - エ 調定・更正業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- ⑥料金請求・収納業務
- ア 納付書等発送方法
 - イ 口座振替等効率的な料金支払い方法の普及に関する提案
 - ウ 高齢者等の戸別訪問集金に関する対応
 - エ 転出者の転出先調査に関する対応
 - オ 無届使用に関する対応
 - カ 現金を収納するまでの管理方法及び体制
 - キ 利用者からの料金精算に関する対応
 - ク 時間外の集金、精算等に関する対応
 - ケ 料金請求・収納業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- ⑦水栓及び使用者等の情報入力・管理業務
- ア 利用者からの届け出書等の管理及びシステムへの情報入力に関する方法及び体制
 - イ 入力情報のデータ管理の方法
 - ウ データ入力誤り等による苦情に対する処理及び対応
 - エ 情報入力ミスの軽減に関する取組
 - オ 水栓、使用者等情報入力・管理業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- ⑧滞納整理業務
- ア 滞納整理及び給水停止の執行体制及び人員配置

- イ 給水停止執行に至るまでの滞納者に対する対応及び執行手順
 - ウ 転出・転居者に対する滞納整理の方法
 - エ 訪問徴収に対する考え方
 - オ 給水停止の年間執行予定回数及び予定件数
 - カ 債権の徴収及び管理に関する考え方
 - キ 滞納整理業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- ⑨統計等データ作成業務
- ア 収納率等定期的統計データの作成及び報告
 - イ データの作成に関する対応
 - ウ 統計等データ作成業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- ⑩下水道関連業務
- ア 下水道使用料に関する習熟度及び経験者の人員配置
 - イ 下水道使用料に関する業務経験者の人員配置
 - イ 上下水道滞納整理時における下水道使用料の滞納に対する取組
 - ウ 自家水検針に関する対応及び取組
 - エ 下水道関連業務の改善又は効率化に関する提案及び体制
- ⑪受託準備及び引き継ぎ
- ア 業者選定後受託までの準備に関する体制
 - イ 業務受託前の職員研修体制
 - ウ その他業務受託準備に係る提案及び体制
- ⑫その他業務提案
- ア 仕様書記載以外の提案内容及び提案の効率性、将来性
 - イ その他業務全体の効率化及び経費削減に対する提案、実現方法
- (3) その他（個人情報保護及び危機管理に関する取組）
- ア 個人情報保護関連の資格を有する人員の配置
 - イ 苦情、不当要求に関しての対応
 - ウ 危機発生時の対応マニュアル等の有無
 - エ 危機発生時の応援体制
 - オ その他個人情報保護及び危機管理に対する取組に関しての提案
- (4) 提案価格（見積価格）
- ①提案見積価格
- ア 本市が設定した上限価格以内であるか
 - イ 著しく安価な価格である場合の理由（聞き取り調査等を行う）
 - ウ 見積明細書の妥当性
 - エ その他必要な事項