

宝塚市上下水道局料金業務等包括委託 公募型プロポーザル業者評価基準

宝塚市上下水道局

1 目的

この基準は、公募型プロポーザル方式により、宝塚市上下水道局料金業務等包括委託受託候補者を決定するため、本プロポーザルへの参加資格要件を満たした事業者からの提案書等を客観的に評価するための基準として示すものです。

2 評価基準

	分 類	配 点 (点)	項 目	評 価 点				
				A評 価	B評 価	C評 価	D評 価	E評 価
実績点	会社概要	5	①概要、財務状況（決算関係書類）に関する事項	5	4	3	2	1
	受託実績	5	②受託実績に関する事項	5	4	3	2	1
業務提案 評価点	業務体制	40	③業務体制及び業務執行計画	5	4	3	2	1
	地域貢献	5	④地域貢献（地元雇用等）に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
	委託業務に 関する事項	10	⑤窓口電話受付業務、収納業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		10	⑥開閉栓業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		10	⑦滞納整理、給水停止業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		10	⑧検針業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		10	⑨料金計算、調定業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		10	⑩下水道事業関連業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		10	⑪水道料金システムの開発・運用及び保守業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		10	⑫その他の付帯する業務	5	4	3	2	1
	個人情報保護	5	⑬個人情報保護に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
	危機管理	5	⑭災害及び緊急時対策等危機管理に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
	その他業務 提案	5	⑮その他水道事業に係るサービス向上に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
	障害（がい）者 対策	5	⑯障害（がい）を理由とする差別の解消の推進に対する事業者の姿勢	5	4	3	2	1

価格点	提案見積	45	⑰提案見積金額	配点×（最も低い見積金額／ 当該事業者の見積金額） ※小数点以下第3位四捨五入
	合計	200	合 計 200点（100%）	

3 審査の方法

プレゼンテーションは、自由形式とします。希望する事業者は電子機器を用いて行うことができます。プレゼンテーションで使用する機器のうち、HDMIケーブル及びテレビは当局で準備しますが、その他の備品については参加事業者で用意してください。

（1）審査時間

30分以内のプレゼンテーションの後、15分間の審査委員による質疑応答を行います。準備及び撤収時間は併せて15分以内とします。

（2）評価項目の得点化方法

評価項目	配点				
【実績点及び業務提案評価点】	A評価（5点）	B評価（4点）	C評価（3点）	D評価（2点）	E評価（1点）
配点10点の各項目	×2	×2	×2	×2	×2
配点5点の各項目	×1	×1	×1	×1	×1
業務体制40点	×8	×8	×8	×8	×8
【価格点】 提案見積	配点×（最も低い見積金額／当該事業者の見積金額） ※小数点以下第3位四捨五入				

※ただし、実績点のうち受託実績についてはAからCまでの3段階評価とします。

（3）提案見積金額の得点化方法

得点 = 配点×（最も低い見積金額 / 当該事業者の見積金額）

※得点は、小数点以下第2位（小数点以下第3位を四捨五入）まで算定します。

（4）受託候補者の決定

宝塚市上下水道局料金業務等包括委託公募型プロポーザル募集要項「7プロポーザル実施方法（5）審査方法ウ」の規定により選定した事業者を受託候補者として決定します。

4 受託候補者の失格等と次点者の繰り上げに関する事項

受託候補者となった者が、宝塚市上下水道局料金業務等包括委託公募型プロポーザル募集要項「3参加資格」に規定する参加資格を満たさないこととなった場合、受託候補者が辞退を申し出た場合、事業の継続が困難になった場合等受託候補者たる資格を喪失したと考えられる場合並びに各審査委員の業務提案評価点の平均点が審査委員1人あたりの業務提案の評価点の60%未満の場合は、当該受託候補者を失格とし、上下水道局は評価結果が次点の者を受託候補者とするものとします。

5 評価の着眼点

評価は主に、各業務に対する理解度、意欲、実施手順の妥当性、社員配置の妥当性、提案内容の的確性や根拠、本市水道事業のサービス向上のために資する優れた提案等の点について評価を行い

ます。各項目の作成において、評価のポイントとなる点について以下に記します。

(1) 会社概要、財務状況（決算関係書類）に関する事項

会社の規模や経営状況を総合的に判断し、安定して業務を遂行できる経営基盤があるかどうかを自己資本比率や固定比率、流動比率等の指標に基づいて評価します。

(2) 受託実績に関する事項

宝塚市上下水道局料金業務等包括委託公募型プロポーザル募集要項「3 参加資格（7）」に掲げる本業務委託内容のすべてを他事業体において包括的に受託した実績がどの程度あるか重視し評価します。

(3) 業務体制及び業務執行計画

総合的に優れた業務体制及び業務執行計画を行えるのかどうかを評価します。

ア 業務従事予定者の配置表及び配置予定業務責任者の業務経歴により、実務経験を有し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行えるのかを評価します。特に滞納整理に係る業務等に関し、どのような人材が配置できるのかを評価します。

イ 給水装置工事主任技術者の資格を有する者を配置できるのかを評価します。

ウ 急な欠員が発生した場合に適切に対応できる人員体制をどのようにとられているのかを評価します。

エ 契約日以降業務開始前まで及び契約終了前の引き継ぎ方法等について適切に計画されているかを評価します。

(4) 地域貢献（地元雇用等）に関する企画・技術提案

業務従事者（検針業務、窓口電話受付業務、滞納整理業務等）の地元雇用についての考え方を評価します。

(5) 窓口電話受付業務、収納業務に関する企画・技術提案

ア 受付業務について、専門的知識及び経験を有する人員配置の考え方について評価します。

イ 休日等の営業時間外に対する組織体制（連絡体制）がとられているのかを評価します。

ウ 繁忙期における受付体制について評価します。

エ 苦情や不当要求に対して、どのような対応が図られるのかについて評価します。

オ 目標収納率は、妥当性のある数値が設定されているのか。また、目標を下回らないためにどのような工夫があるのかを評価します。

カ 適正な現金の取扱い及び管理方法についての対策がとられているのかを評価します。

(6) 開閉栓業務に関する企画・技術提案

ア 開閉栓業務について、どのような人材の配置を考えているかを評価します。

イ 休日等の営業時間外における作業体制がとられているのかを評価します。

ウ 繁忙期における作業体制について評価します。

(7) 滞納整理、給水停止業務に関する企画・技術提案

ア 滞納整理業務について、専門的知識及び経験を有する人員の配置がどの程度とられているかを評価します。

イ 滞納整理に関する目標や年間の実施計画の考え方について評価します。

ウ 市外へ転出（無届含む）した滞納者について、どのような方法で調査し対応するのかについて評価します。

エ 悪質滞納者、高額滞納者に対してどのような対応策をとられているのかを評価します。

オ 苦情、不当要求に対してどのような対応が図られるのかについて評価します。

カ 時効の完成を中断させるためにどのような対策が図られるのかについて評価します。

キ 不納欠損処理の対象とする場合の考え方について評価します。

ク 給水停止の執行体制がどのようにとられているのかについて評価します。

ケ 給水停止執行から解除までの間に発生する苦情、トラブルに対してどのように考え、また、どのように対応するのかについて評価します。

- コ 一部入金により給水停止を解除した場合、残額滞納料金の早期完納についてどのように対応するのかについて評価します。
- サ 滞納整理、給水停止業務の改善策や効率化について、すぐれた提案があるのかどうかについて評価します。
- (8) 検針業務に関する企画・技術提案
 - ア 検針業務について、専門的知識及び経験を有する人員の配置がとられているのかを評価します。
 - イ 検針異常（水量の増減）に対してどのような対策がとれるのかを評価します。
 - ウ 検針時に発見した漏水等の対応はどのように行うのかを評価します。
 - エ 不正検針（虚偽検針）の防止策としてどのような対策がとられるのかを評価します。
 - オ 検針時に発見した不正使用の対応はどのように行うのかを評価します。
 - カ 検針不能時や検針の遅れに対する対応はどのように行うのかを評価します。
 - キ 検針や検針員に対する苦情等についてはどのように対応するのかを評価します。
 - ク 検針業務の改善策や効率化について、どのようなすぐれた提案があるのかを評価します。
- (9) 料金計算、調定業務に関する企画・技術提案
 - ア 料金計算、調定業務に習熟した人材の配置を評価します。
 - イ 料金計算、調定業務の際のシステムへの入力ミス等を防止するためのチェック体制がどのようにとられているのかを評価します。
 - ウ 水量調整、漏水減免等の事務手続きの流れ等の取扱いについて評価します。
- (10) 下水道事業関連業務に関する企画・技術提案
 - ア 下水道事業に関する業務経験者の人員配置について評価します。
 - イ 下水道使用料の徴収率向上に対する取組について評価します。
- (11) 水道料金システムの開発・運用及び保守業務に関する企画・技術提案
 - ア システム開発に当たっての概要設計・詳細設計に対する姿勢について評価します。
 - イ メーター検定満了に伴うメーター取替についての全般的な業務について評価します。
 - ウ 業務委託後における安定したシステムの稼働を担保する保守体制、及び制度改正や効率性向上のための改善要望への対応の柔軟さについて評価します。
 - エ 滞納整理に係るシステム機能について評価します。
- (12) その他付帯する業務
 - ア 決算、予算等の資料及び本市が必要とするデータ作成に関する対応について評価します。
 - イ 委託契約期間終了時、次期受託者への円滑な業務及びデータ引き継ぎの方法について評価します。
- (13) 個人情報保護に関する企画・技術提案
 - ア 個人情報の具体的な管理体制について評価します。（個人情報保護方針、マニュアル等がある場合は関係書類を添付してください。）
 - イ 個人情報保護関連資格の有無を評価します。（有る場合は関係書類を添付してください。）
- (14) 災害及び緊急時対策等危機管理に関する企画・技術提案
 - ア 地震、災害、感染症流行、システムの故障、盗難等による個人情報の流出など緊急時における危機対応について評価します。
 - イ 料金システムデータや文書データ等の磁気データに関するバックアップシステムについて評価します。
 - ウ 災害や広域な断水事故等の発生時に本市水道事業に対してどのような支援が可能かについて評価します。
- (15) その他水道事業に係るサービス向上に関する企画・技術提案
 - 本市水道事業に係るサービス向上に関する実現可能で具体的な企画・提案について評価します。
- (16) 障碍（がい）を理由とする差別の解消に対する事業者の姿勢
 - ア 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）」の立法趣旨

に鑑み、受託事業を遂行するに当たって、障害（がい）を理由とした差別的取扱いの解消、及び合理的配慮の提供といった、事業者としての姿勢について評価します。

イ 「障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）」等で定められている障害（がい）者雇用率（一般事業主に対しては2.0%）についても評価します。

（17）提案見積金額

提案見積書に記載された事業費総額が本市設定の上限価格以内である場合は、先に示した得点化方法により得点を付与します。

6 失格事項

参加事業者又は提出された業務提案書等が次のいずれかに該当する場合は、不合格とします。

- （1）業務提案書の提出方法、提出先、提出期限が募集要項に適合しないとき。
- （2）業務提案書等の作成形式等が募集要項に適合しないとき。
- （3）業務提案書等の提出期限後に提案見積書の金額を訂正したとき。
- （4）虚偽の申請を行い、参加資格を得たとき。
- （5）プレゼンテーション及びヒアリング等に出席しなかったとき。
- （6）提案見積書の金額が提案限度額を超過しているとき。