

【資料 2】

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、宝塚市上下水道局料金業務等包括委託業務の優先交渉権者を決定するため、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提出された提案書等を客観的に評価するための基準です。

2 評価基準

	分類	配点	項目	評価 (点)				
				A	B	C	D	E
評価点	会社概要	5点	①会社概要、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	15点	②受託実績に関する事項	5	4	3	2	1
	業務体制	35点	③業務体制及び業務執行計画	5	4	3	2	1
	地域貢献	5点	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点	⑤窓口受付業務、収納業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		5点	⑥開閉栓業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		15点	⑦滞納整理業務、給水停止業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		10点	⑧検針業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		10点	⑨料金計算・調定業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		20点	⑩料金システムの開発、運用、保守及び管理業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
		5点	⑪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点	⑫その他付帯する業務に関する企画・技術提案	5	4	3	2	1
	個人情報保護	5点	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	10点	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
障害(かい)者対策	5点	⑮障害(かい)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	
その他業務提案	5点	⑯その他上下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	
価格点	提案見積	30点	⑰提案見積金額	配点×(1-当該事業者の見積金額/提案限度額) ※小数点以下第3位四捨五入				
	合計	200点	合計 200点 (100%)					

3 評価項目の得点化方法

「評価点」部分については、各項目につきA～Eの評価を行い、それぞれの配点に応じて係数を乗じ、得点化を行います。また、「価格点」部分については、下表の算式により得点化を行います。

評価項目	評価 (点)				
【評価点】	A (5点)	B (4点)	C (3点)	D (2点)	E (1点)
配点35点の項目	×7	×7	×7	×7	×7
配点20点の項目	×4	×4	×4	×4	×4
配点15点の項目	×3	×3	×3	×3	×3
配点10点の項目	×2	×2	×2	×2	×2
配点5点の項目	×1	×1	×1	×1	×1
【価格点】 提案見積	$\text{配点} \times (1 - \text{当該事業者の見積金額} / \text{提案限度額})$ <p style="text-align: center;">※小数点以下第3位四捨五入</p>				

(※) 優先交渉権者の決定方法について

宝塚市上下水道局料金業務等包括委託プロポーザル審査会委員は、参加事業者から提出された業務提案書及び提案見積書等の各項目について、本基準により評価及び採点を行います。

「評価点」及び「価格点」を合算したものを総合評価点として、プロポーザル審査会委員の総合評価点を合計し、平均点（小数点以下の端数は、小数点以下第3位を四捨五入）を算出します。

この平均点の最も高い事業者を優先交渉権者として決定します。ただし、評価点の平均が満点の60%未満（170点×60%=102点未満）の場合には不採用とします。

優先交渉権者として特定された者が、参加資格に規定する資格を満たさないこととなった場合、また、優先交渉権者たる資格を喪失したと考えられる場合においては、当該優先交渉権者を失格とし、評価結果が次点の者を優先交渉権者とします。1位と2位の決定について、平均点の同じ者が2者以上あるときは、評価点が高い者を上位とし、評価点が同値の場合は、同点になっている提案を対象に再度採点し上位を決定します。また、この場合の採点方法は、審査委員が協議の上決定するものとします。

なお、本プロポーザルに関して、提案事業者が1者のみであっても、同様に提案内容の審査を行い、可否を決定します。

4 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実行可能性等に基づき、本市上下水道事業のサービス向上に資する優れた提案等か否かに着目して行います。特に、人口減少などの今後の社会動向を踏まえ、デジタル化や電子化など市民サービスの向上や業務の効率化に資する提案を今回のプロポーザルでの評価のポイントとします。なお、これら新たな取組に関する提案の評価にあたっては、採算性及び安全性についても十分に考慮されているかという点も合わせて評価を行うこととします。

各項目における評価の視点は以下のとおりです。

(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、指定公金事務取扱者として安定して業務を遂行できる十分な経営基盤があるかどうかを流動比率、自己資本比率等の指標に基づいて評価します。なお、共同企業体等の場合は、個々の企業ごとに評価した上で、契約書や覚書の内容を加味し、総合的に判断します。

(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実施要領「3.参加者の要件(2)①(キ)に掲げる本業務委託内容の全てを他の事業体において包括的に受託した実績（一部業務は類似業務での受託実績も含む）がどの程度あるか、受託期間・受託案件数等を総合的に勘案し評価します。

(3) 業務体制及び業務執行計画

以下の視点から、総合的に優れた業務体制及び業務執行計画であるかどうかを評価します。

- ・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か。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か。
- ・給水装置工事主任技術者の資格を有する者を配置又は派遣できるか。
- ・急な欠員が発生した場合に適切に対応できる人員体制がどのようにとられているか。
- ・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。

(4) 地域貢献（地元雇用等）に関する企画・提案

以下の視点から総合的に評価します。

- ・業務従事者（検針業務、窓口受付業務、滞納整理業務等）の地元雇用等についてどのように考えているか。

(5) 窓口受付業務、収納業務に関する企画・技術提案

以下の視点から総合的に評価します。

- ・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をどのように考えているか。
- ・休日等の営業時間外に対する組織体制（連絡体制）がとられているか。
- ・繁忙期における受付体制をどのようにとるか。
- ・苦情や不当要求に対して、どのような対応が図られるか。
- ・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、目標を下回らないためにどのような工夫があるか。
- ・現金の取扱い及び管理方法について適切な対応がとられているか。

- ・今後のキャッシュレスに向けた取組に積極的に対応できる仕組みがあるか。
- ・当該業務の改善・効率化についてデジタル化や電子化等、市民サービスの向上や業務効率化に向けた優れた提案があるか。

(6) 開閉栓業務に関する企画・技術提案

以下の視点から総合的に評価します。

- ・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。
- ・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。
- ・繁忙期における作業体制をどのようにとるか。
- ・当該業務の改善・効率化についてデジタル化や電子化等、市民サービスの向上や業務効率化に向けた優れた提案があるか。

(7) 滞納整理業務、給水停止業務に関する企画・技術提案

以下の視点から総合的に評価します。

- ・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。
- ・滞納整理に関する目標や年間の実施計画の考え方はどうか。
- ・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か。
- ・悪質滞納者、高額滞納者に対してはどのような対応策をとられるか。
- ・苦情、不当要求に対してどのような対応が図られるか。
- ・時効の完成を中断させるためどのような対策が図られるか。
- ・不納欠損処理の対象とする場合の考え方について、どのように整理・共有しているか。
- ・給水停止の執行体制がどのようにとられているか。
- ・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か。
- ・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な対応を行うか。
- ・当該業務の改善・効率化について業務効率化に向けた優れた提案があるか。

(8) 検針業務に関する企画・技術提案

以下の視点から総合的に評価します。

- ・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。
- ・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。
- ・検針時に発見した漏水等の対応はどのように行うのか。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・当該業務の改善・効率化についてデジタル化や電子化等、市民サービスの向上や業務効率化に向けた優れた提案があるか。

(9) 料金計算・調定業務に関する企画・技術提案

以下の視点から総合的に評価します。

- ・料金計算、調定業務に習熟した人材の配置ができるか。
- ・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。
- ・水量調整、漏水減免等の取扱いについて、事務手続きが整理されているか。

・当該業務の改善・効率化についてデジタル化や電子化等、市民サービスの向上や業務効率化に向けた優れた提案があるか。

(10) 料金システムの開発、運用、保守及び管理業務に関する企画・技術提案

以下の視点から総合的に評価します。

- ・地方税統一 QR コード (eL-QR) 導入にあたって、具体的な仕様の提案を行っているか。
- ・地方税統一 QR コード (eL-QR) などの新機能のシステム開発にあたって概要設計・詳細設計、実装・運用への取組姿勢が積極的であるか。
- ・メーター検定満了に伴うメーター取替について全般的な業務整理ができており、実行体制が整っているか。
- ・業務委託期間中において、安定したシステムの稼働を担保する保守体制や制度改正、効率性向上のための改善要望へ柔軟な対応が行える体制があるか。
- ・滞納整理に係るシステム機能について、長期にわたり正しく把握できる使いやすい機能が十分に備わっているか。
- ・当該業務の改善・効率化についてデジタル化や電子化等、市民サービスの向上や業務効率化に向けた優れた提案があるか。

(11) 下水道事業関連業務に関する企画・技術提案

以下の視点から総合的に評価します。

- ・下水道事業に関する業務経験者の人員配置があるか。
- ・下水道使用料の徴収率向上に対する取組があるか。
- ・当該業務の改善・効率化についてデジタル化や電子化等、市民サービスの向上や業務効率化に向けた優れた提案があるか。

(12) その他付帯する業務に関する企画・技術提案

以下の視点から総合的に評価します。

- ・決算、予算等の資料や局が必要とするデータ作成に柔軟に対応できるか。
- ・委託契約期間終了にあたって、次期受託者への円滑な業務及びデータの引継ぎに適切に対応できるか。
- ・当該業務の改善・効率化についてデジタル化や電子化等、市民サービスの向上や業務効率化に向けた優れた提案があるか。

(13) 個人情報保護に関する企画・技術提案

以下の視点から総合的に評価します。

- ・個人情報の具体的な管理体制はどうか。
- ・プライバシーマークや ISO27001 の取得状況はどうか。

(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

以下の視点から総合的に評価します。

- ・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体制はどうか。
- ・料金システムデータや文書データ等の磁気データについて、バックアップシステムはどのように構築されているか。
- ・災害や広域的な断水事故等の発生時に本市上下水道事業に対してどのような支援が可能か。

(15) 障碍(がい)を理由とする差別の解消の推進に関する事業者の姿勢

以下の視点から総合的に評価します。

- ・「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、障碍（がい）を理由とした差別的取扱の解消、及び合理的配慮の提供といった、事業者としての姿勢はどうか。
- ・「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「障害者雇用率（民間企業に対しては 7 月以降 2.7%）」についても評価する。

(16) その他上下水道事業に係るサービス向上に関する企画・技術提案

以下の視点から総合的に評価します。

- ・上記区分以外で、本市上下水道事業に係るサービス向上等実現可能で具体的な企画・提案があるか。（特にデジタル化や電子化等、市民サービスの向上や業務効率化に向けた実現可能で具体的な企画・提案があるか。）
- ・採算性・安全性が認められる提案か。

(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。

5 失格事項

本プロポーザルの提案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、失格とする。

- (1) 参加資格要件を満たしていない場合
- (2) 提出書類に虚偽の記載があった場合又は審査に影響を与えるような不備があった場合
- (3) 要領で示された提出期限、提出場所、提出方法、書類作成上の留意事項等の条件に適合しない書類の提出があった場合
- (4) 正当な理由がなくプレゼンテーション及びヒアリングに出席しなかったとき
- (5) 適正な競争を妨げる目的をもって談合したことが認められる場合
- (6) 提出した提案見積金額が、提案限度額を超過した場合
- (7) 他の提案者に対する妨害行為、あるいは選定にかかる局職員への職務執行を妨害する行為を行った場合
- (8) 本案件の公告の日から優先交渉権者決定までの期間中に、本案件に関する営業行為を行った場合