

伊賀市水道料金関連業務委託公募型プロポーザル方式による事業者選定基準

この基準は、公募型プロポーザル方式により、伊賀市水道料金関連業務受託事業者を決定するため、参加事業者から提出された提案書の内容を、可能な限り客観的に評価するための基準として定めたものである。

1 評価基準

項目ごとの配点は、次のとおりとする。

提案書等の評価基準（240点満点）

評価項目		配点	小計	
会社内容に関する事項	①会社概要、財政状況	5	140点	
	②受託実績	5		
業務委託に関する事項	業務体制	③業務実施計画		10
		④業務遂行体制		10
	技術提案	⑤受付（窓口）業務		10
		⑥開閉栓業務		10
		⑦検針業務		10
		⑧請求・収納・料金更正業務		10
		⑨滞納整理業務		10
		⑩給水停止業務		10
		⑪メーター情報管理業務		5
		⑫苦情対応		10
	⑬研修体制	10		
	個人情報保護	⑭個人情報保護		5
危機管理	⑮防災、災害及び緊急時等危機管理	10		
地域貢献	⑯地元経済・地元雇用	5		
その他の業務提案	⑰サービス向上に関する提案	5		
提案見積に関する事項	⑱提案見積金額及び積算内訳書	60	60点	
ヒアリング	⑲提案内容の説明等	40	40点	
合 計			240点	

2 審査方法

提出された業務提案書及びプレゼンテーションの内容について、各委員が評価項目ごとに評価する。提案見積金額と技術評価は、以下の得点化方法により算出し、総合評価点が、最も高い者を最優秀候補者として決定する。

(1) 提案見積金額の得点化方法(配点:60点)

評価項目⑱については、以下のように得点化する。

・配点(60点)×全体の最低提案見積額/当該提案見積額(小数点第二以下四捨五入)

なお、提案見積金額が、委託業務内容に適合した履行がされない恐れがあるほど低額な場合、参加事業者に対し、見積内容のヒアリング等を行うことができる。

当該見積金額にかかる得点は、審査委員会において見積内容を審査し、委員の総意により減点することができる。

(2) 技術評価の得点化方法

評価項目①～⑰⑲については、評価項目ごとに評価し、得点化したものを技術点とする。なお、小数点以下の端数がでた場合は、少数点第2位を四捨五入し、小数点第1位まで算出する。

評価	評価の意味合い	得点化方法
A	優秀である/高度の能力を有している	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 取組姿勢に誠実さを感じられない。	配点×0.3
E	特に劣っている(要求水準を満たしていない)	配点×0.0

(3) 技術評価の得点による失格扱い

技術評価のいずれかの項目で、委員全てが「特に劣っている(要求水準を満たしていない)」の評価を付与したときは失格とする。

(4) 総合評価点が同点となった場合の取扱い

提案見積金額の低い参加業者を最優秀者とする。また、提案見積金額が同額であった場合は、くじにて最優秀者を決定する。

3 評価の着眼点

プロポーザルの評価は、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

価する。

提案内容全体としていかに本市水道事業のサービス向上のために優れた提案がなされているか、公営企業の業務受託者としてのコンプライアンスの考え方等も考慮する。

各項目の審査ポイントとなる点は次のとおりとする。

① 会社概要、財務状況（配点：5点）

会社の規模や経営状況を総合的に判断し、安定した業務を遂行できる経営基盤があるかどうかを評価する。なお評価基準としては流動比率及び自己資本比率をもって行う。

② 受託実績（配点：5点）

給水人口6万人以上の自治体において、水道事業の受付、開閉栓、検針、収納、滞納整理（給水停止を含む）の一連の業務を平成19年度以降に元請として、3年以上継続して履行した受託実績がどの程度あるかを評価する。

③ 業務実施計画（配点：10点）

ア 各業務においてどのような実施計画に基づき行うのか。

イ 契約締結から業務開始までの準備期間について、どのような移行体制及び計画を予定しているか。（業務従事者の確保、研修、引継ぎ等の具体的な体制・スケジュールを記載すること。）

ウ 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。

エ 契約期間終了にあたり、事前に新たな受託事業者に対して円滑に業務を引継ぐ体制がとれるか。（引継内容、引継体制、スケジュールについてどのように考えているか。）

④ 業務遂行体制（配点：10点）

ア 責任を持って業務を遂行できる能力と立場のある人員の配置がどのようにできるか。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。

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 業務時間外の対応についてどのように考えているか。

エ OA機器等の取扱いに習熟した者をどのように配置できるか。

オ データ入力後のチェック体制はあるか。チェック体制について、どのように考えているか。

カ 包括委託の効果として、処理の効率化・迅速化につなげるため、組織としてどのような取り組みができるか。

⑤ 受付（窓口）業務（配点：10点）

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

いる人員を配置できるか。

イ 繁忙期における体制はどのように考えているか。

ウ 適正な現金の収受及び管理方法について、どのような対策を取っているか。

エ 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。

⑥ 開閉栓業務（配点：10点）

ア 開閉栓業務にどのような人材を配置するか。

イ 繁忙期における体制はどのように考えているか。

ウ 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。

⑦ 検針業務（再検針業務を含む）（配点：10点）

ア 検針員をどのように確保するか。

イ 検針員にどのような人材を配置するか。（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）・漏水調査に対して、どのような対策がとれているか。

オ 誤検針防止対策をどのように考えているか。

カ 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。

⑧ 請求・収納・料金更正業務（配点：10点）

ア 請求収納業務（口座振替データ作成、納入通知書、消し込み作業、督促状、催告状等）について、迅速で正確に処理できるように体制をどのようにとるのか。

イ 重複納入や漏水減免等の事務手続の取扱いをどのように考えているか。

ウ 口座振替推進をどのように行うのか。

エ 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 滞納整理業務（配点：10点）

ア 滞納整理業務はどのような人材を適当と考え配置するのか。（経験年数、人員数等）

イ 収納率向上に向けた取り組みとしてどのように考えるか。

ウ 悪質滞納者、高額滞納者に対する対応策をどのように考えるか。

エ 市外へ転出（無届を含む）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。

オ 滞納整理に関する目標や年間実施計画についてどのように考えるか。

カ 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。

⑩ 給水停止業務（配点：10点）

ア 給水停止の執行体制はどのようにするのか。

イ 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か

ウ 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。

⑪ メーター情報管理業務（配点：5点）

ア メーター交換業務計画をどのように考えているか。

イ 交換業者との連携方法はどのように考えているか。

ウ 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。

⑫ 苦情対応（配点：10点）

ア 各業務に対するトラブル防止についてはどのように考えているか。

イ すべての業務でおこる苦情及び不当要求行為等に対し、どのように対応するのか。

ウ 当該業務の改善に対し、どのような優れた提案があるか。

⑬ 研修体制（配点：10点）

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。

⑭ 個人情報保護（配点：5点）

ア 個人情報保護関連の資格の有無。

イ 委託業務を遂行する上での個人情報の管理体制についてどのように考えているか。

ウ 情報漏洩防止策について、どのように考えているか。

エ 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。

⑮ 防災、災害及び緊急時対策等危機管理（配点：10点）

ア 地震、火災等の災害が発生した場合を想定した対策はあるか。

イ 書類・金品等の紛失、盗難による個人情報の流失など、起こり得るあらゆる緊急事態に対してどのような対応が取れるか。

ウ 災害時や伝染病流行時等において、多数の業務従事者が出勤困難になった場合における業務の継続体制及び応援体制は整っているか。

エ 断水事故等が発生した場合、どのような支援・協力ができるか。

オ その他危機管理全般に関する業務提案があるか。

⑯ 地元経済・地元雇用（配点：5点）

ア 業務従事者の地元雇用や経験者の雇用をどのように考えているのか。

イ 地域貢献に関して優れた提案があるか。

⑰ サービス向上に関する提案（配点：5点）

事務の効率化及び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・提案はあるか。

⑱ プレゼンテーション及びヒアリング評価（配点：40点）

ア プレゼンテーションの内容が簡潔かつ明瞭でわかりやすいか。

イ 質問等に対する応答が明快かつ迅速であるか。

ウ 本業務に積極的に取り組む姿勢が伺えるか。