

**知立市水道事業料金徴収等包括委託業務
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、水道料金等徴収業務受注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等の内容を、可能な限り客観的に評価するための基準として示す。

1 評価基準

項目ごとの配点は、次の表のとおり。

提案書等の評価基準（合計1,000点）

評価項目		配点	小計
会社内容に関する事項		① 会社概要・財務状況	100点
		② 業務受託実績	
業務受託に関する事項	業務体制	③ 業務履行体制等	570点
		④ 地域貢献	
	業務履行方法及び研修体制	⑤ お客さま対応	
		⑥ 業務履行方法	
		⑦ 研修体制	
	コンプライアンス及び危機管理	⑧ コンプライアンス	
		⑨ 危機管理	
	その他の業務提案	⑩ 将来提案	
⑪ その他			
広域化に関する事項		⑫ 広域化等	30点
プロポーザルに関する事項	プレゼンテーションの内容・態度	⑬ 取組姿勢、コミュニケーション能力	100点
提案見積に関する事項		⑭ 見積金額	200点
合計			1,000点

2 審査方法

提案書等に記載された内容について、次の審査方法に従い定量化する。

ア 定量化審査における得点化方法

項目毎に定量化評価を行い、評価できる場合はその項目に定める得点を付与する。

イ 定性的評価項目における得点化方法

各評価項目については、次に示す3段階評価による得点化方法により得点を付与する。

評価	評価の意味合い	得点化方法
A	特に優れている	配点×1.0
B	優れている	配点×0.5
C	特に優れている点は見当たらない	配点×0.0

ウ 評価の着眼点

提案書に記載する項目は、提案書等の評価基準表の①から⑭までの項目だが、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する。

また、提案内容全体としていかに本市水道事業業務のサービス向上のために優れた提案がなされているか等の点も考慮する。また、各項目の作成において、審査ポイントとなる点を次に記載する。

3 審査項目

(1) 会社内容に関する事項

① 会社概要・財務状況 (配点：50点)

会社の規模・経営状況の総合的に判断し、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どうかということを重視して評価する。

② 業務受託実績 (配点：50点)

当該業務受託と同様に受託実績を、どの程度有しているかを重視し評価する。

自治体の水道事業にかかる検針業務、徴収業務、電算処理業務のいずれかを継続して3年以上受注した実績があるかどうかを重視する。

(2) 業務受託に関する事項

③ 業務履行体制等 (配点：60点)

業務履行体制及び業務履行計画に関しては、次の項目を重視し、総合的に優れた

業務履行体制及び業務履行計画を行なえると判断される者を評価する。

- ① 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か。
- ② 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支援体制がどのように取れているか。
- ③ 滞納整理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。
- ④ 給水停止作業及び開栓作業において、どのような優れた提案があるか。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 本市の検針、滞納整理、窓口業務、入金整理及び口座振替の各業務においてどのような履行計画に基づき行うのか。
- ⑧ 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。

④ 地域貢献 (配点：30点)

地域貢献(地元経済・地元雇用)に関しては、以下の項目を重視する。

- ① 地元経済への貢献等について、どのような優れた提案があるか。
- ② 既存業務従事者の再雇用に対し、配慮があるかどうか。
- ③ 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。

⑤ お客さま対応に対する考え方 (配点：40点)

お客さま対応に関しては、以下の項目を重視する。

- ① 業務全般における対応方針はどうか。
- ② トラブルを防止する為の有効な対策を講じているか。
- ③ トラブルが起きた際の対応方法、体制はどうか。
- ④ 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 業務履行方法に対する考え方 (配点：210点)

業務履行方法に関しては、以下7点の項目ごとに重視する。

・受付業務に対する考え方 (配点内訳：30点)

受付業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ① 応接業務(電話受付、料金受領等)について、専門的知識及び経験を有する人員の配置をどのように行なえるか。
- ② 適正な現金の収受及び管理方法について、どのような対策をとっているか。

㉔ 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。

・ 検針、再調査業務に対する考え方 (配点内訳：30点)

検針、再調査業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ㉕ 検針員(当初分、再調査分)にどのような人材を配置するか。
- ㉖ 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か。
- ㉗ 検針員の業務管理をどのように行なうか。
- ㉘ 検針遅れに対してどのように対応するか。
- ㉙ 使用者からの検針に係る苦情等にどのように対応するか。
- ㉚ 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。

・ 調定及び収納業務に対する考え方 (配点内訳：30点)

調定及び収納業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ㉛ 適正な調定及び収納業務を行う方法として、どのような対策をとっているか。
- ㉜ 過誤納、誤検針を削減するために、どのような対策をとっているか。
- ㉝ 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。

・ 滞納整理及び給水停止業務に対する考え方 (配点内訳：30点)

滞納整理及び給水停止業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ㉞ 水道料金等が未納の者に対し、どのような対応で収納率を上げるのか。
- ㉟ 水道料金等が未納の者に対し、どのような方法で監理・記録していくのか。
- ㊱ 滞納整理要員として、何人配置できるか。
- ㊲ 苦情、不当要求等に関してどのような対応が図れるか。
- ㊳ 給水停止の実施はどれくらいの頻度で行うか。
- ㊴ 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。

・ 開閉栓業務に対する考え方 (配点内訳：30点)

開閉栓業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ㊵ 開閉栓業務員にどのような人材を配置するか。
- ㊶ 繁忙期、年末年始における開閉栓業務は、どのような体制で行うのか。
- ㊷ 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。

・ 水道メーター出入庫管理業務に対する考え方 (配点内訳：30点)

水道メーター出入庫管理業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ④ 業務員にどのような人材を配置するか。
- ⑤ 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。

・水道メーター取替に伴う業務に対する考え方 (配点内訳：30点)

水道メーター取替に伴う業務に関しては、以下の項目を重視する。

- ④ 業務員にどのような人材を配置するか。
- ⑤ 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 研修体制に対する考え方 (配点：30点)

研修体制に関しては、以下の項目を重視する。

- ④ 業務を遂行する上で研修体制があるか。
- ⑤ 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 コンプライアンスに対する考え方 (配点：30点)

コンプライアンスに関しては、以下の項目を重視する。

- ④ 個人情報保護関連の資格の有無
- ⑤ 委託業務を運営する上での個人情報の管理体制
- ⑥ 過去5年間の違反、事故の発生状況及び発生時の対応方法
- ⑦ 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 危機管理に対する考え方 (配点：30点)

防災・災害及び緊急時対策等危機管理に関しては、以下の項目を重視して評価する。

- ④ 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。
- ⑤ 業務中の事故、盗難等による個人情報流失などの緊急事態に対して、公共事業の一翼を担う者として適正な対応が取れるか。
- ⑥ 広範囲にわたる断水事故等が発生した場合、運搬給水等の対応について協力体制がとれるか。

⑩ 将来提案に対する考え方 (配点：50点)

本市水道事業ほか料金業務に係る水道利用者サービス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。

⑪ その他の業務提案に対する考え方 (配点：90点)

営業業務委託以外にも水道事業全般における実務に直結する、具体的な企画・提

案を高く評価する。

(3) 広域化に関する事項

- ⑫ 広域化等に対する考え方 (配点：30点)

愛知県が検討している広域化、共同調達等に対し、本業務を通してどのような発展が見込めるかを評価し、得点を付与する。

(4) プロポーザルに関する事項

- ⑬ 取組姿勢、コミュニケーション能力に関する考え方 (配点：100点)

プレゼンテーションの内容や態度に関しては、以下の項目を重視して評価する。

- ㉑ 提案資料及びプレゼンテーションの内容が分かりやすく、説得力があるか。
- ㉒ 質問に対する回答が簡潔かつ明瞭か。
- ㉓ 本業務への積極的な意欲がみられるか。

(5) 提案見積に関する事項

- ⑭ 見積金額に対する考え方 (配点：200点)

提案書に記載された事業費の総額について、次の方法により評価し、得点を付与する。

(評価方法)

提案書に記載された事業費の総額については、下記に示した算定式 (A) により得点を付与する。得点は小数点第二位以下を四捨五入した値とする。

算定式 (A)

$$\text{価格点} = [0.5 - \{(\text{①提案見積書に記載された金額} - \text{②提案見積書に記載された金額の平均}) / \text{②提案見積書に記載された金額の平均}\}] \times \text{価格配点}$$

$$\text{※}[0.5 - \{(\text{①提案見積書に記載された金額} - \text{②提案見積書に記載された金額の平均}) / \text{②提案見積書に記載された金額の平均}\}]$$

の値が、負の値になるときは「0」と、1を超えるときは「1」とする。