

**公募型プロポーザル方式による
名張市上下水道部お客様センター業務委託事業者選定基準**

この基準は、公募型プロポーザル方式により名張市上下水道部お客様センター業務委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。

I 評価項目及び配点

提案書の評価項目とその配点は、次の表のとおりとする。（合計 200 点満点）

		評 価 項 目	配点	小計
会社内容に関する事項		① 会社概要及び財務状況	10	10 点
業務委託に関する事項	受 託 実 績	② 受託実績等	10	155 点
	業 務 体 制	③ 業務実施計画・研修体制等	15	
		④ 業務遂行体制	15	
		⑤ トラブル防止及び苦情等対応体制	10	
		⑥ 受付窓口業務に対する考え方	10	
	業務履行方法	⑦ 請求・収納業務に対する考え方	10	
		⑧ 滞納整理業務・給水停止業務に対する考え方	10	
		⑨ 検針業務に対する考え方	10	
		⑩ 開閉栓業務に対する考え方	5	
		⑪ 水道メーター管理業務に対する考え方	5	
		⑫ 下水道業務に対する考え方	10	
		⑬ 給排水工事等関連業務に対する考え方	5	
		⑭ 水道施設維持管理業務に対する考え方	5	
	個人情報保護	⑮ 個人情報保護に対する考え方	5	
危 機 管 理	⑯ 災害、事故及び緊急時等の危機管理に対する考え方	10		
地 域 貢 献	⑰ 地域貢献に対する考え方	10		
その他の業務提案	⑱ サービス向上に関する提案	10		
提案見積に関する事項		⑲ 見積金額及び積算内訳	35	35 点
合 計				200 点

II 審査方法

1. 評価項目の採点方法

提案書に記載された内容及びヒアリング内容について、各委員が評価する各評価項目については、次に示す5段階評価による得点化方法により得点を付与する。

なお、〔第1表〕は評価項目の①、〔第2表〕は②～⑱、〔第3〕は⑲を対象として得点を算出する。

〔第1表〕 ①会社概要及び財務状況の評価

次の経営分析指標（4項目）について、2ヶ年の財務諸表から平均値を算出し、評価区分ごとの基準値に基づき採点（2.5点～0点）した合計得点（10点満点）を算出する。

	評価区分	A	B	C	D	E
	配点	2.5点	2点	1.5点	1点	0点
1	流動比率	200%超	160%超 200%以下	120%超 160%以下	100%超 120%以下	100%以下
2	自己資本比率	60%以上	40%以上 60%未満	20%以上 40%未満	0%以上 20%未満	0%未満
3	総資産利益率	10%以上	6%以上 10%未満	3%以上 6%未満	1%以上 3%未満	1%未満
4	経営安全率	30%以上	18%以上 30%未満	6%以上 18%未満	0%以上 6%未満	0%未満

〔第2表〕 ②～⑱の評価

各選定委員が評価項目ごとに評価し、得点化する。

評価	評価の意味合い	得点化方法
A	優秀である/高度な能力を有している	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	仕様書に対して標準的である	配点 × 0.6
D	物足りなさを感じる/能力が若干乏しい	配点 × 0.4
E	満足できない	配点 × 0.2

〔第3〕⑱の評価

提案見積金額の得点は、次の計算式により算出する（35点満点）。

$$\text{得点} = A + 15 \text{（点）}$$

$$\text{※}A \text{（減額率）} = \left(1 - \left(\text{見積金額} \div \text{提案上限額} \right) \right) \times 100$$

Aは小数点以下第2位を四捨五入し、最大値を20とする。

（上限額と同額の見積金額を15点とし、上限額からの減額率1%（小数点以下第2位を四捨五入）につき1点を加算する。ただし、減額率20%以上の場合は、一律35点とする。）

例1) 見積金額：560,000,000円（税抜）の場合

※上限額：567,840,000円（税抜）

$$\text{減額率（\%）} = \left(1 - 560,000,000 \div 567,840,000 \right) \times 100 = 1.4$$

$$\text{得点} = 1.4 + 15 = 16.4 \text{点}$$

例2) 見積金額：498,800,000円（税抜）の場合

※上限額：567,840,000円（税抜）

$$\text{減額率（\%）} = \left(1 - 498,800,000 \div 567,840,000 \right) \times 100 = 12.2$$

$$\text{得点} = 12.2 + 15 = 27.2 \text{点}$$

2. 受託候補者の選定

選定委員会の委員は、評価基準に基づき、それぞれの参加事業者の業務提案の各項目について評価及び採点を行う。

評価総合点は、項目ごとに選定委員会の委員が採点した評価点数を合計し、その平均点を採用する。小数点以下の端数がある場合は、小数点第2位以下を四捨五入する。

評価総合点が最も高い者を受託事業候補者として選定する。ただし、評価総合点が著しく低い場合（100点以下）もしくは、委員全員がE評価を付けた評価項目がある場合は受託候補者として選定しない。

Ⅲ 評価の基準

提案書に記載する項目の評価は、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、提案内容の根拠等を基準に評価する。

各項目の審査ポイントとなる点を次のとおりとする。

① 会社概要及び財務状況（配点：10点）

会社の規模、経営状況を総合的に判断し、安定して業務を行い得る経営基盤があるかということを重視して評価を行います。具体的には、直近2カ年の会計年度における貸借対照表及び損益計算書の数値から経営分析指標を求め、基準値を基に判定する。

② 受託実績等（配点：10点）

ア 当該委託業務内容と同種又は類似業務の受託実績がどの程度あるか。

イ 褒賞、行政指導・行政処分、訴訟の有無及び履歴（過去5年間）。

③ 業務実施計画・研修体制等（配点：15点）

ア 本市の委託業務（各業務）について、どのような執行計画に基づき行うか。

イ 当該委託業務の改善や効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

ウ 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。また、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 契約締結から業務開始までの移行体制及び計画をどのように行うか。

④ 業務遂行体制（配点：15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をどのように行うか。また、業務における指揮命令系統と責任体制をどのようにするか。

イ 専門知識及び実務経験を有する人材を配置できるか。

ウ 繁忙期における体制及び急な欠員が発生した場合において対応できる人員体制がとれるか。

エ OA機器等の取扱に習熟した者をどのように配置できるか。

オ 緊急時のバックアップ体制は、安心できるものであるか。

カ 業務遂行体制に対し、どのような優れた提案があるか。

⑤ トラブル防止及び苦情等対応体制（配点：10点）

ア 受付業務、請求収納業務、滞納整理業務、検針業務、メーター交換等に対するトラブル防止についてどのような対応を考えるか。

イ トラブル発生に対するリスク管理（発生時の体制、マニュアル整備）をどのように考えるか。

ウ 市民からの苦情、不当要求等に対して、どのように対応するか。

- エ 給水停止時において、解除までの間に発生する苦情に対してどのように考え対応するか。
- オ トラブル防止及び苦情等対応体制に対し、どのような優れた提案があるか。
- ⑤ 受付窓口業務に対する考え方（配点：10点）
- ア 受付窓口、電話受付等の対応について、接客等の専門的知識及び経験を有している人員の配置をどのように行うか。
- イ 適正な現金等の收受及び管理方法について、どのような対策を講じるか。
- ウ 休日等営業時間外に対する組織体制（連絡体制）をどのように取るか。
- エ 受付窓口業務の改善や効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
- ⑦ 請求・収納業務（口座振替業務を含む）に対する考え方（配点：10点）
- ア 料金計算、調定・収納業務の際に料金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をどのように取るか。
- イ 加減算に伴う水量調整、漏水減免等の事務手続きの取扱をどのように考えるか。
- ウ 調定業務（統計処理）を、正確かつ迅速な処理ができる体制をどのように取るか。
- エ 請求・収納業務（口座振替データ作成、納入通知書、消込み作業、督促状、催告状等）について、迅速で正確に処理できるよう体制をどのように取るか。
- オ 口座振替推進をどのように行うか。
- カ 請求・収納業務の改善や効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
- ⑧ 滞納整理業務・給水停止業務に対する考え方（配点：10点）
- ア 滞納整理（給水停止を含む）を行える人材は、どのような人材が適切と考え配置できるか。
- イ 給水停止の執行体制はどのように取るか。
- ウ 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どのように対応するか。
- エ 悪質滞納者、高額滞納者に対するの対応策をどのように考えるか。
- オ 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か。
- カ 時効を中断するための対策はどのようにするか。
- キ 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。
- ク 収納率向上に向けた取組についてどのように考えるか。
- ケ 滞納整理の改善や効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
- ⑨ 検針業務（再調査を含む）に対する考え方（配点：10点）
- ア 検針員の確保と配置及び業務管理をどのように行うか。
- イ 異常水量及び漏水に対して、どのような対応を取るか。

- ウ 検針員の急な事態（事故等により検針ができない場合）や検針の遅れに対してどのように対応するか。
- エ 検針や検針員に対する苦情等にどのように対応するか。
- オ 検針員にどのような研修、教育を行うのか。
- カ 検針業務の改善や効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑩ 開閉栓業務（中止精算を含む）に対する考え方（配点：5点）

- ア 開閉栓業務にどのような人材を配置するか。
- イ 繁忙期における開閉栓業務は、どのような体制を取るか。
- ウ 開閉栓に伴う事故処理、損害賠償に対してどのように考えるか。
- エ 開閉栓業務の改善や効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑪ 水道メーター管理業務に対する考え方（配点：5点）

水道メーター管理業務については、検針業務と直接関連があり、計量法の規定に基づき、耐用年数までに計画的かつ確実に交換しなければならない。

- ア 水道メーターの管理、取替について、どのような体制を取るか。
- イ 当該業務に関し、再委託を行う場合の委託先との連携、指導監督をどのように行うか。
- ウ 検定満了予定者リスト及び取替通知の作成等をどのように行うか。
- エ 使用者宅を訪問する際、理解を得るため、どのようなことに留意するか。
- オ 水道メーターの取替に係り、難交換箇所、取替による破損等の際、どのように対応するか。
- カ 水道メーター管理業務の改善や効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑫ 下水道業務に対する考え方（配点：10点）

- ア 下水道使用料・負担金及び浄化槽等管理業務における入力ミスをなくすために、どのような体制を取るか。
- イ 令和8年度に下水道区域の大幅な拡大や住宅地の集中浄化槽の市移管が予定されており、事務量の増加が見込まれるが、どのように対応するか。
- ウ 下水道未接続者の接続促進及び無断接続に対して、どのような対策を考えているか。
- エ 下水道等業務の改善や効率化に対し、どのような優れた提案があるか。

⑬ 給排水工事等関連業務に対する考え方（配点：5点）

- ア 給排水工事等関連業務について、どのような体制を取るか。
- イ 給排水工事等関連業務にどのような専門知識を有する人材を配置するか。
- ウ 給排水工事等申請書及び完了届の収受と台帳管理をどのように行うか。

- ⑭ 水道施設維持管理業務に対する考え方（配点：5点）
- ア 水道施設維持管理業務にかかる職員の配置や勤務体制をどのように考えるか。
 - イ 漏水及び修繕要望に対する受付、修理対応や発注者への報告をどのように行うか。
 - ウ 材料・資材や貸与した工具類の管理をどのように行うか。
 - エ 業務実施時間以外や配置人員増員に対する緊急要請について、対応をどのように行うか。
- ⑮ 個人情報保護に対する考え方（配点：5点）
- ア 個人情報保護関連の資格の有無。
 - イ 委託業務を運営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るか。（具体的に）
 - ウ 万が一情報漏洩が発生した場合、どのように対応するか。
 - エ 当該業務の改善や効率化に対し、どのような優れた提案があるか。
- ⑯ 災害、事故及び緊急時等の危機管理に対する考え方（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があるか。
 - イ 業務中の事故、システム故障、盗難による個人情報の流出など、起こりうるあらゆる緊急事態に対して、危機対応をどのように取るか。
 - ウ 断水、漏水事故等発生時にどのような支援が可能か。
 - エ その他危機管理全般に関する業務提案があるか。
- ⑰ 地域貢献に対する考え方（配点：10点）
- ア 業務従事者の地元雇用及び地元企業との連携について、どのような優れた提案があるか。
 - イ 資機材などの地元調達についてどのように考えるか。
 - ウ 地域貢献に関して、どのような優れた提案があるか。
- ⑱ サービス向上に関する提案（配点：10点）
- 事務の効率化、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・提案があるか（提案にあたっては、提案上限額の範囲内、及び別途費用で対応できる内容に分けて記載し、評価は、提案上限額の範囲内の内容で判断するものとする）。
- ⑲ 見積金額及び積算内訳（配点：35点）
- 得点 = A + 15（点）
- ※A（減額率） = $(1 - (\text{見積金額} \div \text{提案上限額})) \times 100$
- Aは小数点以下第2位を四捨五入し、最大値を20とする。