

## 大分市水道料金等関連総合業務(B区)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(以下「プロポーザル」という。)により、大分市水道料金等関連総合業務(B区)委託に係る受託事業者を選定するため、プロポーザル参加事業者(以下「参加事業者」という。)から提出された業務提案書等の内容を客観的に評価するための基準として示すものです。

### 1. プロポーザルの審査評価及び選定方法

プロポーザルの審査評価及び選定は、大分市水道料金等関連総合業務委託事業者選定審査委員会(以下「審査委員会」という。)が行います。

審査委員会は、別に定める評価基準に基づき、参加事業者それぞれの業務提案書等及びプレゼンテーションの内容を項目ごとに審査及び評価して採点を行い、評価合計点が最も高い者を受託候補者として選定します。

評価合計点が同点である参加事業者が2者以上あるときは、業務に関する事項の得点が高い方の参加事業者の優先順位を上位にするものとし、これも同点であるときは、以下事業者に関する事項、見積価格の順で、同様の処理を行うものとします。

### 2 業務提案項目の配点等

#### (1)項目ごとの配点

審査項目		審査方式	配点		
大項目	項目				
業務提案	(1) 事業者に関する事項	①財務状況	実績等の書類 審査委員会	40点	
		②受託実績			
		③公的認証取得状況			
	(2) 業務に関する事項	業務実施体制等	④業務実施体制及び業務履行計画	業務提案の内容 各審査委員	50点
		業務実施方法	⑤受付業務に対する考え方		185点
			⑥調査業務に対する考え方		
			⑦調定業務に対する考え方		
			⑧精算業務に対する考え方		
			⑨収納関連業務に対する考え方		
			⑩滞納整理業務に対する考え方		
			⑪メーター管理業務に対する考え方		
			⑫統計業務に対する考え方		
		研修体制等	⑬研修体制等に対する考え方		30点
		個人情報保護	⑭個人情報保護に対する考え方		20点
		地域貢献	⑮地域貢献に対する考え方		15点
		危機管理	⑯災害時及び緊急時等危機管理に対する考え方		10点
		業務引継ぎ	⑰業務引継ぎに対する考え方		5点
		業務改善提案	⑱業務効率化及びサービス向上の提案		15点
	小計			370点	
(3) 提案見積価格に関する事項	⑲見積価格評価	見積価格 審査委員会	90点		
評価合計点			460点		

## (2) 最低基準点

最低基準点は評価合計点の5割とし、最低基準に満たない場合は、受託候補者に選定しません。

## 3 審査及び評価の基準

参加事業者の業務提案を総合的に審査するため、事業者の業務実施能力を評価する「事業者に関する事項」3項目(①～③)、業務の資質向上を図る能力を評価する「業務に関する事項」15項目(④～⑱)、経済性を評価する「提案見積価格に関する事項」1項目⑲の合計19項目について評価を行います。評価は審査項目ごとに行い、各項目の評価点の合計を評価総合点とします。

なお、審査及び評価は、以下の要領で行います。

### (1) 審査委員会全体による審査

審査委員会全体で審査する項目については、主に業務実績、社会的信頼性等を評価します。「事業者に関する事項」については、提出書類により確認される実績等により、「提案見積価格に関する事項」については、提案見積書により審査を行います。

#### ① 財務状況

会社の規模、財務・経営状況を提出される資料(直近2か年の会計年度における貸借対照表及び損益計算書)により確認し、将来にわたり安定して業務を行える経営基盤を有しているかを4段階で評価します。

#### ② 受託実績

受託実績については、プロポーザルへの参加申込時に参加事業者から提出された類似業務受託実績調書(様式第5号)により行います。

他の水道事業体から受託した実績による豊富な経験及びノウハウの蓄積等について審査、評価するため、受付、調定、収納(滞納整理を含む。)の一連の業務について、受託年数等に応じて4段階で評価します。

#### ③ 公的認証取得状況

公的認証取得状況については、プロポーザルへの参加申込時に参加事業者から提出された情報セキュリティマネジメントシステム関連認証一覧表(様式第2号)により行います。

本委託業務では、上下水道使用者の個人情報を取扱うことはもとより、地域社会の主要インフラを担う業務でもあることから、情報セキュリティマネジメント並びに品質管理マネジメント及び環境マネジメント等についての認証の取得状況を4段階で評価します。

#### ⑲ 見積価格評価

見積価格評価については、参加事業者から提出される提案見積書(様式第13号)により評価を行います。

最も低い見積価格を提示した参加事業者の価格を最高評価点とし、次順位以下は、以下の算定式に基づき評価します。

(算定式)

$$\text{評価点} = \text{配点} \times \{ (\text{最低提案額}) \div (\text{当該参加事業者の提案額}) \}$$

## (2) 審査委員個別による審査

各審査委員が個別に審査する項目については、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、実施手順の妥当性、業務従事者の配置の妥当性、提案内容の根拠及び解析力等を基準に評価します。参加事業者から提出された業務提案書の内容について、プレゼンテーション及びヒアリングを踏まえ、審査委員が審査項目ごとに5段階で評価します。

審査項目ごとの評価点は、審査委員の評価点を合計し、その平均点(小数点以下の端数がある場合は、小数点以下第2位を四捨五入します。)を採用します。

### (ア) 審査委員による評価の方法

評価	評価の意味合い	評価点
A	優れている	配点×100%
B	やや優れている	配点×75%
C	普通	配点×50%
D	やや劣っている	配点×25%
E	劣っている	配点×0%

### (イ) 審査委員個別による審査項目と審査評価の着眼点

各項目における審査については以下の点を重視します。

#### ④ 業務実施体制及び業務履行計画

##### A. 業務実施の基本方針

各業務を適正かつ円滑に実施するための基本的な方針を有しているか。

##### B. スケジュール管理について

通年及び日々の業務のスケジュール管理の体制、方法について、どのように考えているか。

##### C. 適正な人員配置及び責任体制

適正に業務を履行できるような人員配置、業務従事者を適切に指導できるような業務責任者、副業務責任者の配置を講じることができるか。また、緊急の欠員や業務の一時的増大が生じた場合にどのような対応がとれるか。

##### D. 市各支所機能活用について

市の各支所・出張所との連携をどのように行うか。

##### E. A区受託事業者との業務の連携について

円滑な委託業務運営のため、A区受託事業者との連携をどのように考えているか。

##### F. 業務マニュアルについて

業務従事者が使用するマニュアルの内容は適切か。また、マニュアルの整備計画をどのように行うか。

⑤受付業務に対する考え方

A. お客様対応について

受付・窓口業務において、迅速・丁寧なお客様対応をどのように考え、お客様ニーズに対する柔軟な対応について民間のノウハウがどのように活かされているか。

B. 正確な現金管理への対応について

窓口での現金収納や還付、つり銭の管理方法や遺失の防止について、どのような対策が図れるか。

C. 特例制度について

集合住宅及び大口使用者等特別料金制度等の各種特例制度について理解し、窓口等で適切な説明が行えるか。

⑥調査業務に対する考え方

A. 異常水量への対応について

検針員より異常水量(水量の大幅増減、漏水等)の報告を受けた場合、迅速な原因調査と各状況に即した対応をどのように行うか。

B. 検針業務受託事業者との連携・協力について

仕様書に基づいた業務内容により業者間のチェック機能を図るとともに、連携・協力をどのように行うか。

C. 無届使用者等に対する対応について

無届による使用や、大分市水道事業給水条例違反が疑われる使用が発覚した場合にどのような対応を行うか。

⑦調定業務に対する考え方

A. 調定及び更正業務について

調定業務を正確適切に執行するための責任者の責務やチェック体制等、具体的な対策がとれるか。

B. 還付処理への対応について

還付が発生した場合、還付・充当等、適切な処理を行うことができるか。

C. 集合住宅の調定業務について

集合住宅の水量報告及び戸数変更等の届出に対して、正確に情報システムへの入力等の処理を行うことができるか。

D. 大口使用者等特別料金制度の調定業務について

大口使用者等特別料金制度について十分に理解し、提出書類の審査、認定後の調定が正確にできるか。

⑧精算業務に対する考え方

A. 精算スケジュール及び閉栓について

中止精算による計量、閉栓等のスケジュール管理並びに人員配置をどのように行うか。

B. 現地精算の実施準備について

訪問スケジュールに基づいた現地精算業務が実施できるか。

⑨収納関連業務に対する考え方

A. 業務体制について

窓口での収納から、各種入金処理、情報システムへの入力処理等を円滑に履行できる実施体制を講じることができるか。

B. 各種郵便物について

納入通知書及び納付書等の各種郵便物について、各月毎の郵送期日に基づき遅滞なく発送するためにどのような対策が図れるか。

⑩滞納整理業務に対する考え方

A. 業務実施の基本体制・進行管理

業務を適正かつ円滑に実施するための基本的な体制及び当該業務の進行管理について、どのように考えているか。

B. 料金徴収について

水道料金等を徴収する方策、手法について、具体的な提案があるか。また、停水措置を実施する前の徴収計画や移転未収の収納対策、停水措置後の対応について、どのように考えているか。

C. 長期・大口滞納者への対応について

長期・大口滞納者に対して、どのような対策が図れるか。

D. 早期未収金回収対策について

早期未収金対策について、どのような手法・考え方を持っているか。

E. 暴力団関係者等への対応について

暴力団関係者等の滞納や不当要求に対して、どのような対策がとれるか。顧問弁護士に相談できる体制のある事業者は、その活用を加味した提案がなされているか。

F. 生活困窮者等への対応について

生活困窮者等に対して、どのような徴収計画及び対策が図れるか。

⑪メーター管理業務に対する考え方

A. メーター取付け、引上について

開始・中止受付によるメーター取付け、引上業務について、どのような人員の配置を計画しているか。また、取替時におけるトラブル防止をどのように図れるか。

B. メーター取替後の処理について

検定満期、メーター不進、その他の理由によりメーターを取替えた後の情報システムへの入力について、チェック機能等どのような体制を講じることができるか。

C. 個別検針集合住宅のメーター取替時における取組みについて

個別検針集合住宅のメーターが有効期限を迎える場合、どのような対応を行うか。

⑫統計業務に対する考え方

A. 統計業務について

B. 各種報告書、並びに統計資料を作成し、期日前に提出が行えるか。

⑬研修体制等に対する考え方

A. 人材育成について

自社における人材育成の方針、考え方及び理想、目標とする人材が適切であり、業務従事者に明確に示されているか。

B. 業務従事者に対する離職防止対策について

業務従事者のモチベーションアップや離職防止対策をどのように図れるか。

C. 業務従事者に対する接遇指導等について

業務従事者全体の接遇能力や苦情対応力の向上・個人情報保護に関する研修の実施計画、内容、スケジュールについて、どのように考えているか。

D. コンプライアンスについて

法規範、社内規範、倫理規範が遵守されているか。

E. 人権について

人権について、社内研修や外部研修への参加等を行っているか。

⑭個人情報保護に対する考え方

A. 個人情報の保護について

民間資格の活用も含め、個人情報等の保護についての具体的な方策を有しているか。また、情報管理の体制・方法等について、どのように考えているか。

B. 情報漏えい等発生時の対応について

情報漏えい等の事例が発生した場合について、どのように対応を行うか。

⑮地域貢献(地元雇用、地元経済)に対する考え方

A. 地元人材の雇用

業務従事者の地元雇用について、どのような方策を考えているか。

B. 地元経済への貢献

地元経済への貢献等について、どのような方策を考えているか。

⑯災害時及び緊急時等危機管理に対する考え方

A. 広範囲にわたる断水事故等における適切な協力支援体制

広範囲にわたる断水事故等における協力支援体制をどのように講じるか。

B. 災害時及び不測の事態における対応について

災害時及び不測の事態について、どのような対応を行うか。

⑰業務引継ぎに対する考え方

A. 業務引継ぎについて

業務委託を円滑に開始するための適切な移行体制、移行計画を有しているか。また、他の業者に引き継ぐ場合も同様に、適切な移行体制、移行計画を有しているか。

⑱業務効率化及びサービス向上の提案

A. 業務効率化及びサービス向上の提案

受付から調定、収納、滞納整理までの一貫した包括的な業務を受託するにあたって、業務の効率化・迅速化、経費の削減、サービスの向上について、どのような取組みが行えるか。